	ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No : T:03
	MÜŞTERİ GÖRÜŞ, ÖNERİ VE ANKET FORMU DEĞERLENDİRME RAPORU HAZIRLAMA ESASLARI TALİMATI	Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : Yayın Tarihi : 13/11/2009 Sayfa No : 1 / 3

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı Müşteri Görüş, Öneri ve Anket Formu değerlendirme raporunun hazırlama esaslarını tanımlamaktır.

2. UYGULAMA ALANI

Bu talimat, KYS dokümanlarında kullanılan Müşteri Görüş, Öneri ve Anket Formu Değerlendirme Raporunu kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Toplam Sayı: Kutulardan çıkan toplam form sayısıdır.

Konu Bazında Toplam Sayı: Bir forma birden fazla konu yazılabileceğinden toplam konu sayısını belirtir.

Geçersiz Form sayısı: Konu bazında seçim yapılmamış ve/veya soru bazında seçim yapılmamış olan form sayısıdır.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

4.1. Ölçme Analiz İyileştirme Prosedürü (KP:10)

4.2. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KP:02)

5. SORUMLULAR

Kalite Yönetim Temsilcisi, Şube Müdürleri ve Birim Kalite Konseyleri

6. UYGULAMA

6.1. MANUEL UYGULAMA


6.1.1. **Dönem:** Formların ait olduğu (Ocak 2009 gibi) zaman dilimidir.

6.1.2. Konu Bazında Dağılım:

Konu bazında çıkan her form sayılarak kaydedilir.

Bilgi Edinme		İşletme Tescil Belgesi	
İhracat İşlemleri		Kooperatifçilik Faaliyetleri	
Hayvan Hastalık ve Zararlıları		Bitkisel Hastalık ve Zararlılar	
İzin Belgesi / Ruhsat (Tohum, Fidan vb.)		Tarımsal Teşviklerden Yararlanma	
Gıda Üretim İzni		Tohum/Fidan/Fide Talebi	
Gıda Kontrol Hizmetleri		Muhasebe İşlemleri	
Rapor (Sevk-Arı Sağlık v.b.) Talebi		İthalat İşlemleri	
Çiftçi Kayıt Sistemi (ÇKS)		Mer 'a	
Ruhsat Teskeresi / Vize İşlemleri		Su Ürünleri	
Hayvan Pasaportu		Kırsal Kalkınma Yatırımları	
Aşı ve Serumlama		Diğer (Yazınız)	

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü

	ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No : T:03 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : Yayın Tarihi : 13/11/2009 Sayfa No : 2 / 3
	MÜŞTERİ GÖRÜŞ, ÖNERİ VE ANKET FORMU DEĞERLENDİRME RAPORU HAZIRLAMA ESASLARI TALİMATI	

6.1.3. Soru Bazlı Ve Toplam Müşteri Memnuniyet Oranı

Kutulardan alınan her form üzerinde, her bir sorunun üzerindeki işarete göre yanına aşağıdaki örnekte olduğu gibi; zayıf işaretli ise %5, orta işaretli ise %10, İyi işaretli ise %15, çok iyi işaretli ise % 20 yazılacaktır.

	Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf	
1-Personelce yeterli yönlendirme yapılmıştır.	(x)	()	()	()	20
2-Personelce yeterli hizmet verilmiştir.	()	(x)	()	()	15
3-Gerekli bilgilendirme yapılmıştır.	(x)	()	()	()	20
4-Personel tarafsız davranmıştır.	()	()	()	(x)	5
5-Hizmetin verildiği ortam uygundur.	()	()	(x)	()	10

Toplam %70

6.1.4. Bu işlem her bir form üzerinde tamamlandıktan sonra, her bir soru için kaç adet form varsa soru karşılıklarındaki oranlar toplanarak, form sayısına bölünecek ve aşağıdaki biçimde raporlanacak.

3.1. Personelce yeterli yönlendirme yapılmıştır	:% T.Puan / T.Form
3.2. Personelce yeterli hizmet verilmiştir	:% T.Puan / T.Form
3.3. Gerekli bilgilendirme yapılmıştır	:% T.Puan / T.Form
3.4. Personel tarafsız davranmıştır	:% T.Puan / T.Form
3.5. Hizmetin verildiği ortam uygundur	:% T.Puan / T.Form


6.1.5. Tüm oranlar (madde oranları 5 ile çarpılarak) %100 üzerinden değerlendirilecek.

6.1.6. Ayrıca müşterilerin ziyaret sebeplerine göre memnuniyetleri de değerlendirilecektir. (Burada her bir ziyaret sebebi için verilen puanların toplamı, o konudaki ziyaret sayısına bölünmesi ile değerlendirilecek ve aşağıdaki tabloya işlenecektir.)

Konunun toplam puanı / O kodu da toplam form sayısı

KONU	% PUAN	KONU	% PUAN
Bilgi Edinme		İşletme Tescil Belgesi	
İhracat İşlemleri		Kooperatifçilik Faaliyetleri	
Hayvan Hastalık ve Zararlıları		Bitkisel Hastalık ve Zararlılar	
İzin Belgesi / Ruhsat (Tohum, Fidan vb.)		Tarımsal Teşviklerden Yararlanma	
Gıda Üretim İzni		Tohum/Fidan/Fide Talebi	
Gıda Kontrol Hizmetleri		Muhasebe İşlemleri	

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü

	ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No : T:03
	MÜŞTERİ GÖRÜŞ, ÖNERİ VE ANKET FORMU DEĞERLENDİRME RAPORU HAZIRLAMA ESASLARI TALİMATI	Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : Yayın Tarihi : 13/11/2009 Sayfa No : 3 / 3

Rapor (Sevk-Arı Sağlık v.b.) Talebi		İthalat İşlemleri	
Çiftçi Kayıt Sistemi (ÇKS)		Mer 'a	
Ruhsat Teskeresi / Vize İşlemleri		Su Ürünleri	
Hayvan Pasaportu		Kırsal Kalkınma Yatırımları	
Aşı ve Serumlama		Diğer (Yazınız)	

6.1.7. Diğer Görüş Ve Öneriler Kısımında Yer Alan İfadeler:

(Maddeler halinde yazılacak. Benzer ifadeler için tek bir örnek yeterli olacaktır. Müşteri görüşünün alınmasında oldukça etkin olan bu bölümün gerek müşterilerce doldurulmasının sağlanmasına gerekse rapor hazırlanırken ifadelerin olduğu gibi yazılmasına dikkat edilecektir.)

6.1.8.Görüş, Öneri ve Anket Formu Kutularından Elde Edilen Müşteri Bilgilerine İlişkin Yapılan Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Özet Bilgileri (Her bir soru için % 70 ve altında kalan durumlarda (her soru 5 ile çarpılarak 100 üzerinden değerlendirilecektir); nedenleri, memnuniyetin artırılmasına yönelik yapılan iyileştirme planları ve varsa sonuçları kısaca ifade edilecek. Ayrıca, toplamda % 70'in altında kalan genel memnuniyet oranının artırılmasına yönelik yapılan iyileştirme planları ve varsa sonuçları yazılacak)

6.2 BİLGİSAYAR ORTAMINDA UYGULAMA

6.2.1.-Her bir form bilgisayar ortamında aylık anket değerlendirme programının Anket bölümünde yer alan sayfaya konu bazında (x) ile Soru bazında ise işarete göre (zayıf işaretli ise 5, orta işaretli ise 10, İyi işaretli ise 15, çok iyi işaretli ise 20) rakam ile programa yazılır.

6.2.2.Tüm Formlar girildikten sonra Programın ikinci sayfası, Doldurulan Toplam Form Sayısını, Konu Bazında Form Sayılarını, Aylık Değerlendirme Oranını (% olarak), ve Soru bazında Memnuniyet oranlarını, otomatik olarak hesaplanır.

6.2.3.Bu verilere göre Formların konu bazında toplam puanları sonuç sayfasında Toplam Verilen Puan Kısımına toplanarak yazıldığında % memnuniyet oranını verir.(Örneğin Bilgi edinme 5 formda toplam puan 450 ise % 90 olarak % oran kısmında yazar)

6.2.4. Konu bazında değişiklik olduğunda program güncellenir.

7-KAYITLAR:

7.1.Aylık Müşteri görüş, öneri ve anket formu değerlendirme raporu (F:43)

7.2.Aylık Anket Değerlendirme Programı (Bilgisayar ortamında)

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü