	ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No : KP:10 Revizyon No : 04
	ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi : 13/11/2009 Yayın Tarihi : 26/10/2005 Sayfa No : 1 / 4

1- AMAÇ

Bu prosedür; kalite yönetim sisteminin etkinliğinin, kalite hedeflerine ulaşılabilirliğin ve İl Müdürlüğü çalışanları ile hizmet verilen kesimlerin memnuniyetinin objektif ölçütler çerçevesinde ölçülmesi amacıyla, iletilen dilek ve şikayetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesi için kullanılacak yöntemler ile bu yöntemlerin uygulanmasına ait sorumlulukları tanımlar.

2- UYGULAMA ALANI

Tüm Birimler

3- TANIMLAR VE KISALTMALAR

Anket: Memnuniyetin ölçülebilmesi amacıyla profesyonel olarak tasarlanmış sorulardan oluşan doküman,

Öneri: Dış müşteriler ile çalışanların hizmetin alınması, gördürülmesi ile ilgili memnuniyet veya memnuniyetsizliklerini ifade eden yazılı, sözlü ifadelerdir.

BKK : Birim Kalite Konseyi

4- İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KP:02)
- 4.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (KP:03)
- 4.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (KP:04)
- 4.4. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KP:05)
- 4.5. Önleyici Faaliyet Prosedürü (KP:06)
- 4.6. İç Tetkik Prosedürü (KP:07)

5- SORUMLULAR

Tüm Birim Yöneticileri ile Kalite Yönetim Temsilcisi bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

6- UYGULAMA


OİTM, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği aşağıda yer alan esaslar dahilinde müşteri memnuniyeti, proses izleme ve hizmet izleme yol ve yöntemleri ile izlenir ve ölçülür, ölçüm sonuçlarından elde edilen veriler analiz edilerek sürekli iyileştirme sağlanır.

6.1. Müşteri Memnuniyeti İzleme ve Ölçme

6.1.1. Müşteri Görüş, Öneri ve Müşteri Memnuniyeti Anketleri

Ordu İl Tarım Müdürlüğü hizmet binalarında müşterilerin kurum hizmetleri ve sunumuna ilişkin görüş ve önerilerinin alınması amacıyla görüş ve öneri kutuları bulundurulur. Görüş ve öneri kutularının yanında, müşteriye kolaylık sağlaması amacıyla **Müşteri Görüş, Öneri ve Anket Formu** bulundurulur. Her ayın bitiminde bu kutular Kalite Konseyince açılır. Kutulardan çıkan formlar Müşteri Görüş ve Öneri Anket Formu Değerlendirme Raporu Hazırlama Esasları Talimatı (T:03) doğrultusunda sonuçlandırılır. Kutulardan alınan bilgiler Kalite Konseyince değerlendirilerek önleyici/düzeltici faaliyetler başlatılır. Görüş ve Öneriler aylık olarak raporlaştırılır (Müşteri Görüş Ve Öneri Formu Değerlendirme Raporu). Bu

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

	ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No : KP:10 Revizyon No : 04
	ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi : 13/11/2009 Yayın Tarihi : 26/10/2005 Sayfa No : 2 / 4

raporlar aylık dönemler halinde BKK' ye gönderilir ve birimlerce gerekli iyileştirme çalışmaları başlatılır. Sonuçları Yönetim Temsilcisince Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına sunulur. Yönetim Temsilcisince rapor sonuçlarına göre gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

Görüş ve öneri kutularının korunmasından, Müşteri Görüş, Öneri ve Anket Formlarının bulundurulmasından ilgili Şube Müdürlükleri sorumludur.

6.1.2. İç Müşteri Memnuniyeti

İç müşteri memnuniyetinin ölçülmesine yönelik Personel Görüş, Öneri Anketi İl Müdürlüğümüzde yılda bir kez Aralık ayında manuel olarak uygulanır. Anket sonuçları İdari ve Mali İşler Şube Müdürü ile İl Müdür Yardımcısı tarafından değerlendirilir ve 6.4 maddesine göre değerlendirilerek değerlendirme sonuçları, YGG toplantılarında sunulur. İl Müdürünce rapor sonuçlarına göre gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır. Yine aynı değerlendirme sonuçları, çalışanlara duyurulmak üzere tüm Şube Müdürlüklerine gönderilir. Anket formları ve sonuçlarıyla ilgili veriler Kalite Konseyinde muhafaza edilir.

Kurum içindeki personelin öneri ve istekleri konusunda herhangi bir sınırlama söz konusu değildir. Her seviye ve düzeydeki personel Personel Görüş Öneri Anketinin dışında da Kalite Konseyine yazılı olarak doğrudan başvurabilir. Yazılı olmayan, hizmete yönelik görüş ve öneri bildirmeyen ve isimsiz başvurular değerlendirmeye alınmaz.

Kalite Yönetim Sistemi içinde memnuniyet ölçümlerinde kullanılan form ve belgeler yalnızca iyileştirme amaçlı kullanılır. Bu formlar sonucunda elde edilen veriler veya sonuçlar cezai yaptırım içermez.


6.2. Proses İzleme ve Ölçme

Ordu İl Tarım Müdürlüğünce yürütülen operasyonel ve destek proseslerin planlandığı şekilde yürütüldüğünü izlemek ve iyileştirme gereken noktaları belirlemek amacıyla, prosesler, sahiplerince/sorumlularınca izlenir.

Proses sahiplerince, proses ve alt prosesleri hızlandırmak, çıktılarını iyileştirmek, maliyet düşürmek ve katma değer sağlamak için proses performans kriterleri ve kriterlere göre uygulama metotları belirlenir. Proses sahiplerince; belirlenen kriter ve metotlarla 6.4.de bahsedilen yöntem veya yöntemlerle ölçülen ve izlenen proseslerde performans sonuçlarına göre ve kalite hedefleri de göz önünde bulundurularak proses iyileştirme alanları belirlenir ve planları yapılarak düzeltici faaliyetler başlatılır.

Proses sahipleri kendi prosesleri ile ilgili olarak 3'er aylık (Ocak-Mart, Nisan-Haziran, Temmuz-Eylül, Ekim-Aralık) dönemler halinde performans raporlarını hazırlayarak her dönemi takip eden ayın 5' ine kadar KK' ne gönderirler. Tüm birimler, yürüttükleri tüm prosesler için Proses Takip Çizelgesi Formlarını hazırlayarak 3 aylık dönemler halinde her proses için rastgele 3 örnek seçerek proseslerini izleyip, bu takip çizelgesi formlarını performans raporu ekinde kalite konseyine gönderirler. Şube müdürünce izlenen prosesler sonucunda herhangi bir olumsuzluğa rastlanması durumunda, şube müdürünce **uygunsuzluk tespit formu** doldurulur. Şube müdürü gerekli gördüğü durumlarda Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu doldurarak düzeltici faaliyet başlatılmasını da isteyebilir.

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

	ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No : KP:10 Revizyon No : 04
	ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi : 13/11/2009 Yayın Tarihi : 26/10/2005 Sayfa No : 3 / 4

Şube Müdürleri Proses Takip Çizelgesi Formlarının dışında da kendi geliştirecekleri yöntemler ile, her proses için belirlenmiş olan proses performans kriterlerini inceleyerek proseslerinin tam olarak izlenip ölçülmesini sağlarlar.

6.3. Hizmet İzleme Ve Ölçme

OİTM tarafından sunulan hizmetler, hizmetin talebini kabulden, hizmet sunumunun gerçekleştirilmesine kadar faaliyetleri gerçekleştiren kişilerce, KYS dokümanlarında yer alan işlem basamaklarına uygunluğu açısından kontrol edilir.

Uygun olmayan hizmet, uygun olmayan hizmetin kontrolü prosedürüne göre işleme tabi tutulur.

Ayrıca gerek duyulması durumunda Şube Müdürlüklerinin faaliyet konularına göre muhtelif zamanlarda anketler düzenlenebilir. Bu durumda anket formları anket yapılacak konulara göre ilgili Şube Müdürlüklerince hazırlanır ve kullanılır. İlgili Şube Müdürü tarafından formlar değerlendirilir ve elde edilen veriler 6.4. maddeye göre analiz edilir. İlgili şube müdürünce veri analiz sonuçlarına göre gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır. Tüm birimler verdikleri hizmetlerle ilgili anket formlarının hazırlanması ve uygulanmasından sorumludurlar.

6.4. Veri Analizi


Birim yöneticileri ve Kalite Yönetim Temsilcisince;

- Müşteri memnuniyeti anket sonuçları,
- Personele yönelik olarak yapılan anket sonuçları,
- Hizmet gerçekleştirme faaliyetlerine uygun olarak yapılan anketlerin sonuçları,
- Tedarikçi memnuniyet anketi sonuçları,
- Hizmetiçi eğitimlere gönderilen personel sayıları ve bunlarla ilgili veriler,
- Yıllık eğitim planı kapsamında yapılan eğitimlerle ilgili değerlendirme sonuçları,
- Proses ve hizmet izleme sonuçları,
- Uygun olmayan hizmetin kontrolü kapsamında yapılan tespitlerin sonuçları ve dağılımları,
- Uygunsuzluk kayıt formları ve dağılımı,
- Görüş ve öneriler,
- Satın alma etkinlikleri,
- İç tetkik sonuç ve raporlarına ilişkin veriler

grafik (çubuk-sütun-çizgi-pasta vb), pareto analizi, histogram analizi, sebep-sonuç (balık kılçığı) tekniği gibi istatistiksel yöntemlerden uygun görülenlerden birisi veya birkaçı ile analiz edilir.

Proses ve hizmet izleme ile ilgili anket sonuçları ise 6 aylık olarak YGG toplantılarında veri oluşturmak üzere birim kalite konseyi üyelerince grafik (çubuk-sütun-çizgi-pasta vb), pareto analizi, histogram analizi, sebep-sonuç (balık kılçığı) tekniği gibi istatistiksel yöntemlerden uygun görülenlerden birisi veya birkaçı ile analiz edilir. Anket sonuçlarına

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

	ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No : KP:10 Revizyon No : 04
	ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi : 13/11/2009 Yayın Tarihi : 26/10/2005 Sayfa No : 4 / 4

KK'ne gönderilen Performans Raporunda prosesler bazında yer verilir. Ayrıca veri analizi sonuçları bir üst yazı ekinde 6 aylık sürelerle Kalite Yönetim Temsilcisine de sunulur. Sonuçlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir, gerekli hallerde üst yönetime rapor edilir ve YGG toplantılarında da görüşülür.

Veriler ayrıca ilgili birimlerce proseslerin sürekli iyileştirilmesi için kullanılır.

Bunların dışında ihtiyaç duyulması durumunda yukarıda bahsedilmeyen diğer konularla ilgili olarak da ilgili Şube Müdürlüklerinden veriler istenerek Kalite Konseyince değerlendirilir.

6.5. İyileştirme

Kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzelici ve önleyici faaliyetler ve Yönetimin Gözden geçirmesi kararları kullanılarak KYS' nin etkinliği sürekli iyileştirilir. 6.4. değerlendirmesinde alınan sonuçlar periyodik olarak yapılan "Yönetimin Gözden Geçirmesi" toplantısında incelenerek tespit edilen eksiklerle ilgili birimlere sorumluluklar verilir. Yapılan İstatistik analizler sonunda elde edilen verilere dayanılarak önleyici faaliyetler başlatılır.

7- KAYITLAR

- 7.1. Müşteri Görüş, Öneri ve Anket Formu (F:31)
- 7.2. Personel Görüş, Öneri ve Anket Formu (F:32)
- 7.3. Proses Takip Çizelgesi Formu (F:33)
- 7.4. Müşteri Görüş ve Öneri Anket Formu Değerlendirme Raporu Hazırlama Esasları Talimatı (T:03)

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