



TUZLA BELEDİYESİ VATANDAŞ MEMNUNİYETİ EL KİTABI



1.KAPSAM.....	3
2.ATIF YAPILAN STANDARTLAR.....	3
3.TERİMLER ve TARİFLER.....	3
4. GENEL.....	5
5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ.....	7
5.1 Kuruluşun Bağlamı.....	7
5.2 Liderlik ve Taahhüt.....	7
5.3 Politika.....	7
5.4 Sorumluluk ve Yetki.....	9
6.PLANLAMA, TASARIM ve GELİŞTİRME.....	9
6.1 Genel.....	9
6.2 Amaçlar.....	9
6.3 Faaliyetler.....	10
6.4 Kaynaklar.....	10
7. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ.....	10
7.1 İletişim.....	10
7.2 Şikâyetlerin Alınması.....	12
7.3 Şikâyetlerin Takibi.....	13
7.4 Şikâyetlerinin Alındığının Bildirilmesi.....	13
7.5 Şikâyetlerin Başlangıç Değerlendirmesi.....	13
7.6 Şikâyetlerin İncelenmesi.....	13
7.7 Şikâyetlere Cevap Verme.....	13
7.8 Kararın Bildirilmesi.....	14
7.9 Şikâyetlerin Kapatılması.....	14
8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME.....	15
8.1 Bilginin Toplanması.....	15
8.2 Şikâyetlerinin Analizi ve Değerlendirilmesi.....	15
8.3 Şikâyetleri Ele Alma Süreci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi.....	15
8.4 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin İzlenmesi.....	15
8.5 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Tetkiki.....	16
8.6 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Yönetim Tarafından Gözden Geçirilmesi.....	16
8.7 Sürekli İyileştirme.....	16

GİRİŞ

Tuzla Belediyesi Vatandaş Memnuniyeti Yönetimi El Kitabının amacı; Belediyemizde uygulanmakta olan Yönetim Sistemleri kapsamında hizmet alan tüm paydaşlarımızın memnuniyetini en üst düzeyde sağlamaktır. Bu maksatla süreçler, prensipler ve izlenecek akışlar belirlenmiştir. Belediyemize yapılan başvuruların sistemli bir şekilde değerlendirilmeleri ve sonuçlanmalarına zemin olacak etkin bir Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sistemi kurmak ve uygulamak esas amaçtır.

1.KAPSAM

Bu El Kitabı, uygulanmakta olan yönetim sistemleri çerçevesindeki dokümanlar ve faaliyetler ile bütünlük olarak tanımlanmış olan tüm iletişim kanalları ile birlikte vatandaş talep, istek, şikâyet ve önerilerinin alınması, değerlendirilmesi, yanıtlanması, sonuçlandırılması, başvuru sahibinin bilgilendirilmesi, analiz edilmesi, hizmeti iyileştirmeye yönelik adımları, memnuniyet analizlerini ve bunu gerçekleştirecek faaliyetleri kapsar.

2.ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Belediyemiz, uygulanmakta olan Yönetim Sistemi çalışmalarını gerçekleştirirken ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardını referans almaktadır.

3.TERİMLER ve TARİFLER

TVMEK: Tuzla Vatandaş Memnuniyeti El Kitabının kısaltmasıdır.

Çağrı Merkezi: Belediye ile vatandaşlar arasında iletişim köprüsü olan birim.

Beyaz Masa: Kuruma gelen vatandaşların karşılanmasını sağlayan, problemlerinin çözümü noktasında iletişim kanalı olan birim.

Sosyal Medya Ekibi: Sosyal Medya yoluyla iletilen başvuruları işleme alan ve kendisine verilen diğer görevleri yerine getiren personellerdir.

CİMER ve Bilgi Edinme Ekibi: CİMER ve bilgi edinme üzerinden gelen bildirimleri takip eden ve yönlendiren birim.

Raporlama Ekibi: Halkla İlişkiler Müdürlüğünde talep, istek, şikâyet ve önerilerini izleyen ve üst yönetime rapor hazırlayan birim.

Karşılama Ekibi: Belediyemize ziyarete gelen vatandaşlarımızı karşılayan, sorunlarını dinleyen ve kayıt altına alan birim.

Kurumsal İletişim Ekibi: Kurum ve kuruluşlardan gelen başvuruları takip eden ve yönlendiren birim.

Birim Temsilcisi: Çağrı Merkezi ile birimler arasındaki koordinasyonu sağlayan çözümlenmesinde problem yaşanan başvuruları inceleyip yetkililer ile görüşmeler yapip

çözümleyen, başvuruları inceleyip ilgililere ileten, raporları takip eden birimlerde görevlendirilmiş personellerdir.

Paydaş: Belediye çalışanları ve yöneticileri iç paydaş, vatandaşlar ve Belediyemizle iletişim içerisinde olan tüm gerçek ve tüzel kişilikler dış paydaş olarak değerlendirilmektedir.

Vatandaş: Belediye hizmet sınırları içerisinde yaşayan kişilerdir.

Şikâyet: Paydaşlarımız tarafından Belediyemizin görev, yetki ve sorumluluk alanında verdiği hizmetlerle ilgili olarak bildirilen memnuniyetsizliklerdir.

Şikâyetçi: Şikâyet eden gerçek veya tüzel kişiliktir.

İlgili Taraf: Belediyemiz hizmetlerinden dolayı ya da dolaysız yararlanan taraflardır.

Talep: Paydaşların Belediyemizden beklentilerini ortaya koyan bildirimlerdir.

Öneri: Paydaşlarımız tarafından ortaya konulan iyileştirme bildirimleridir.

Başvuru: Paydaşlar tarafından Belediyemize ulaştırılan talep, istek, şikâyet ve önerilerdir.

Çağrı: Belediyemiz çağrı merkezi üzerinden gerçekleştirilen telefon görüşmeleridir.

Dilekçe: Paydaşlar tarafından Belediyemize iletilen yazılı bildirimlerdir.

Geri Bildirim: Başvuru sahiplerine başvuruları ile ilgili yapılan bildirimlerdir.

Gizli Şikâyet: TC Kimlik numarası ve iletişim bilgileri alınmadan vatandaşlar tarafından yapılan bildirimlerdir.

Vatandaş Memnuniyeti: Belediyemiz tarafından sunulan her türlü hizmetin vatandaş nezdinde algılanma derecesidir.

Vatandaş Hizmeti: Bir hizmetin ömür döngüsü boyunca vatandaş ile Belediyemizin etkileşimidir.

Çağrı Merkezi Modülü: Belediyemizde kullanılan (techsoft) yazılımdır.

Servis Seviyesi: Çağrı Merkezinde vatandaş başvurularının gelen çağrı ekibine ulaşmadan önce hatta bekleme süresi oranıdır.

Konu Türleri: Birimlerin ilgili oldukları konuların iş kalemlerinin konu başlıkları şeklinde görüldüğü listedir.

Web Sayfası: www.tuzla.bel.tr adresinden yayın yapan resmi web sayfasıdır.

Hedef: Başvuruları ele alma konusundaki amaçlanan hususlardır.

Politika: Üst Yönetim tarafından vatandaş memnuniyetini esas alan yaklaşımdır.

Süreç: Girdileri, çıktılara dönüştüren, birbirleri ile ilgili veya etkileşimde bulunan katma değer oluşturan faaliyetlerdir.

4. GENEL

Belediyemize herhangi bir başvuru esnasında, Belediyemizin uymayı taahhüt ettiği ilkeler aşağıda belirtilmiştir. İlgelere uyumun tam sağlanabilmesi için vatandaş başvuruları sürecinde yer alan Çağrı Merkezi personellerine yönelik eğitimler, bilgilendirme ve bilinçlendirme toplantıları düzenlenmektedir.

Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sistem Politikası gereği aşağıda belirtilen prensiplere her şart ve şekil altında bağlı kalınmaktadır.

4.1 Taahhüt

Tuzla Belediyesi olarak başvuru yönetimi sürecinde paydaşlarımıza sunduğumuz çözüm önerilerini tüketici hakları ve yasaların gerektirdiği şekilde uyguladığımızı taahhüt ederiz. Paydaşlarımız, başvuruları ile ilgili bilgi alma hakkına istedikleri her zaman sahiptirler.

4.2 Kapasite

Vatandaş odaklı belediye yönetim anlayışı ile hareket eden belediyemiz, yasalarla kendisine tanınmış yetki ve sorumlulukları kapsamında, vatandaşlardan gelen talep, istek ve şikâyetler için ihtiyaç duyulan kaynak ihtiyaçlarını, stratejik plan ve yıllık olarak hazırlanan performans programları ile planlamaktadır.

4.3 Şeffaflık

Vatandaşlara, çalışanlara ve diğer ilgili taraflara sürece ait tüm bilgileri içeren dokümanlar çeşitli yayın organları aracılığı ile ilan edilmektedir

4.4 Erişebilirlik

Şikâyetleri ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarının tarif edildiği Tuzla Vatandaş Memnuniyeti Yönetimi El Kitabı www.tuzla.bel.tr adresimizde yer almaktadır. Şikâyet başvurusu yapmak isteyen vatandaşlarımız internet sayfamızda yer alan e posta, telefon numarası vb. ile bizlere şikâyetlerini bildirebilirler.

4.5 Cevap Verebilirlik

Çağrı Merkezi personelleri tarafından kayda alınan başvurular başvuru sahibine otomatik SMS ve/veya e posta ile bildirilir. Bildirim mesajlarının içeriğinde referans numarası bildirilir. Telefon ve e posta bilgisi bulunmayan başvurularda ulaşım bilgisi başvuru anında başvuru sahibine bildirilir. Tamamlanmış çalışmalardan sonra ayrıca başvuru sahibine şikâyetinin sonucu ile sms gönderilir.

4.6 Tarafsızlık

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş, şikâyet miktarı vb. kriterler gözetmeksizin her bir şikâyetin ön yargıdan uzak, tarafsız, adil, objektif olarak değerlendirildiğini Belediyemiz taahhüt etmektedir.

4.7 Ücretler

Belediyemiz tarafından sunulan hizmet ve faaliyetler ile ilgili talep/şikâyet/öneri/dilekçe işlemleri ve süreçleri tamamen ücretsizdir.

4.8 Bilgi Bütünlüğü

Başvurular ile ilgili hizmet ve faaliyetlerin tam olarak gerçekleştirilmesi ve şikâyet/talebin gereğinin tümüyle karşılanması amacıyla başvurudaki bilgi ve açıklamalar tam olmalıdır. Başvurunun değerlendirmesi sürecinde ihtiyaç duyulduğu anda başvuruya katkı sağlayabilecek tüm taraflardan destek alınarak başvuru kalıcı çözüme kavuşturulur.

4.9 Gizlilik

Şikâyetlerin ele alınması ve şikâyetlerin yanıtlanması sürecinde işlem yapması gereken kişiler yetkilendirme ile yetkilendirilerek bu bilgilere erişimi sağlanmaktadır. Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler güvence altına alınarak gizliliği sağlanmaktadır. Şikâyet sahipleri açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça bu bilgiler hiç kimse ile paylaşılmamaktadır.

4.10 Vatandaş Odaklı Yaklaşım

Uygulanmakta olduğumuz Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sisteminin temelinde Vatandaş Odaklı yaklaşım bulunmakta olup, tüm çalışmalar tüm paydaşlar esas alınarak planlanmaktadır.

4.11 Hesap Verebilirlik

Çağrı Merkezi tarafından alınan başvurular ve bunlara ilişkin analizler düzenli olarak raporlanarak faaliyetler göz önüne serilmektedir. Raporlar, birimler ile gerçekleştirilen toplantılar ile değerlendirilmekte faaliyet ve hizmetlerin daha da iyileştirilmesi için önlemler alınmaktadır. Yine alınan başvurular ile ilgili icmal bilgiler belediyemizin yıllık faaliyet raporlarına da yansımaktadır.

4.12 İyileştirme

Şikâyet yönetimi süreci ile hizmetin zamanında ve tam olarak sunulması ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları Belediyemizin ilgili birimleri tarafından ve vatandaş şikâyeti sonrası yapılan anketler ile elde edilen veriler ışığında aksiyonlar alınması için Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantıları ile sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

4.13 Yeterlilik

Çağrı Merkezi personelleri ile birimlerde yetkilendirilmiş personeller ve vatandaşlara birebir hizmet sunan birimlerdeki personeller düzenli aralıklar ile kişisel gelişim eğitimleri, davranış odaklı eğitimler ile birim için deneyim aktarımı eğitimleri almaktadırlar.

4.14 Dakiklik

İletişim Merkezine yapılan başvuruların sonuçları hakkında bilgiler süre kaybetmeden sms vb. iletişim kanalları kullanılarak süre kaybetmeksizin başvuru sahibine iletilmektedir.

5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

5.1 Kuruluşun Bağlamı

Tuzla Belediyesi tarafından oluşturulan stratejik plan, performans programları ve faaliyet raporları Belediyemizin temel politika ve önceliklerini detaylıca belirtmektedir.

Gerçekleştirilen SWOT / GZFT analizi ile hem iç paydaşlar hem de dış paydaşlar açısından Belediyemizin güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenmiştir. GZFT analizi ile belediyemizin güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi ile olası tehditlerin bertaraf edilmesi ve fırsatlar değerlendirilmektedir.

İç hususları değerlendirilirken, fiziki, teknolojik, mali ve beşeri kaynaklar ele alınmakta, dış hususların değerlendirilmesinde ise PESTLE Analizi (Politik, Ekonomik, Sosyolojik, Teknolojik, Çevresel ve Yasal Düzenlemeler) kullanılmaktadır. Yapılan mevcut durum analizi çalışmalarından sonra ise stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir. Bu çerçevede, tüm paydaşların görüş, istek, talep ve önerileri ile beklentileri alınmış olup ileriki dönemlerde karşılaşılabilecek ihtimali bulunan hususlara karşı önlemler alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

1. Stratejik Plan
2. Performans Programları

5.2 Liderlik ve Taahhüt

Belediyemizde uygulanmakta olan Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sisteminin başarısı, belediyemizin tüm faaliyetlerini ve belediyemizden hizmet alan vatandaşlarımızın yaşam kalitesini doğrudan olumlu yönde etkilemektedir. Uygulanmakta olan bu sistem, alınan başvurular, raporlamalar ve ölçümler, veri analizleri, eğitimler ve iç tetkikler ile sürekli iyileştirilmektedir. Bu nedenle vatandaş başvurularını sistemli ve hızlı olarak ele alınacağı, analiz edileceği ve etkili bir çözüme kavuşturulacağı taahhüt edilmektedir.

Alınan başvurularla ilgili bilgiler hiçbir şekilde 3. taraflar ile paylaşılmaz. Bu bilgiler ancak yasal ve hukuksal zorunluluklarda ve gerektiğinde şikâyetin ele alınması süreci içinde yalnız belediyemizin konu ile ilgili yetkili çalışanlarına iletilir.

5.3 Politika

Vatandaş Memnuniyet Yönetimi Politikamız, web sitemizde yayınlanmakta olup iç ve dış paydaşlarımızın bilgisine sunulmuştur. Aynı zamanda çalışanlarımıza kurum içi eğitimler aracılığıyla iletilmiş, farkındalık ve bilinç oluşturulmuştur.

Vatandaş Memnuniyet Yönetimi Politikamızın temelinde “Paydaş Odaklı Hizmet Anlayışı” bulunmaktadır. İhtiyaç duyulan her anda tüm iletişim kanalları ile birlikte ulaşılabilir durumdadır. Alınan başvurular kaliteli hizmet anlayışı ile adil, şeffaf, objektif, tarafsız, özenli ve hızlı bir şekilde ele alınarak değerlendirilmekte ve aynı prensipler, kanunlar ve yönetmelikler ışığında sonuçlandırılmaktadır. Belediyemizde, başvuru sürecinin etkin ve hızlı bir şekilde yürütülebilmesi için Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sistemine yeterli kaynak ayrılır. Alınan her

bir vatandaş başvurusu, belediye hizmetlerimizin daha da iyileştirilmesi için bize yol göstermektedir.

Politika

Vatandaşlarımıza mümkün olan en iyi hizmet kalitesini sağlayabilmek için kendimizi sürekli geliştiriyor ve aldığımız talep, şikâyet ve önerileri çözümlenmek adına gereken her türlü çabayı gösteriyoruz.

Tüm iş ve işlemlerimizde vatandaş şikâyetlerini ele almada açık, şeffaf, hızlı, güven verici ve kaliteli hizmet sunma anlayışıyla hareket etmekteyiz.

Bu süreçte;

Vatandaşlarımızın mutlaka memnun olmasını sağlamak,

Tüm çalışmalarımızın objektif ve çözüm odaklı olmasını sağlamak,

Tüm şikâyet, talep ve beğenileri kayıt altına alarak takibini sağlamak,

Yasal şartlara dayalı hizmet sunmak,

Şikâyetlere dönüşte ve şikâyet çözümünde hızlı olmak,

Şeffaflık, erişilebilirlik, katılımcılık, gizlilik, objektiflik, ulaşılabilirlik, hesap verebilirlik ve kaliteli hizmet sunmak prensipleri doğrultusunda, insan odaklı bir yaklaşımla, süreçlerimizin verimliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi,

taahhüt ederiz.

5.4 Sorumluluk ve Yetki

Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sisteminin gerekleri;

- Başvuruların alınmasına yönelik aşamaların tanımlanmasını,
- Sürece yönelik hedeflerin oluşturulmasını, oluşturulan hedeflerin politikaya paralel olarak uygulanmasını, devamlılığının tesis edilmesini,
- Sistemin sürekli iyileştirilmesi için faaliyetlerin koordine edilmesini,
- Sürecin yürütülmesine yönelik ihtiyaç duyulan kaynakların tahsisini

sağlamak için Üst Yönetim tarafından Yönetim Temsilcisi atanmıştır. Yönetim Temsilcisi var olan görev tanımına ek olarak Vatandaş Memnuniyet Yönetimine yönelik yükümlülükleri de oluşturulmuştur.

Vatandaş Memnuniyet Yönetim Sistemi kapsamında faaliyetlerde sorumluluğu bulunan üst yönetim, Belediyemizin diğer yöneticileri ve ilgili diğer birimlerin görev yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir.

İlgili Dokümanlar:

1. Organizasyon El Kitabı
2. Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı

6.PLANLAMA, TASARIM ve GELİŞTİRME

6.1 Genel

Vatandaş Memnuniyet Yönetiminin etkinlik, verimlilik ve sürekliliğini artırmak ve geliştirmek amacıyla Belediyemizin altyapı, çalışma ortamı, personel, mali ve idari kaynakları kullanılır. Sürekli iyileştirmeyi temel alan Yönetim Sistemi yapımız gereği, diğer kurumlar ve kuruluşlarda görülen iyi hizmet uygulamaları da örnek alınarak Belediyemize kazandırılır.

6.2 Amaçlar

Vatandaş odaklı yönetim anlayışı prensibiyle hareket eden Belediyemizde vatandaşlarımıza daima güler yüzlü ve çözüm odaklı bir hizmet anlayışı sunulmaktadır. Bu kapsamda ana hedefimiz; vatandaş memnuniyetinin artırılması, süreçlerimizde ortaya çıkabilen iyileştirme ve geliştirmeye açık alanların tespit edilerek işlemlerin yapılması, sürekli iyileştirme ile sistemimizin dinamik tutulması, bilinç ve farkındalığının oluşturulmasıdır.

Belediyemiz kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerini Stratejik Planı ile ortaya koymakta olup bu planla bağlantılı olarak her yıl Performans Programı hazırlamaktadır. Amaç ve hedefler yönetim sistemleri politikaları ile uyumlu olup, ölçülebilir, dönemlik, ulaşılabilir durumdadır. Bu amaç ve hedefler için performans göstergeleri, bu hedefleri gerçekleştirmek için kaynak ihtiyacı ve sorumlu birimler de belirlenmektedir. Yıl içinde gerçekleştirilen faaliyetlerin raporlandığı Yıllık Faaliyet Raporu oluşturulmakta ve meclise sunulmaktadır. Yönetim Sistemimizin sürekli iyileştirilmesi ile bağlantılı olarak hedeflerimiz, periyodik olarak gözden geçirilmekte ve ihtiyaç olması durumlarında revize edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

1. Stratejik Plan

2. Performans Programı

6.3 Faaliyetler

Vatandaş memnuniyetini artırmak ve devamlılığını sağlamak amacıyla her türlü başvuru kayıt altına alınarak, süreci içinde sonlandırılıncaya kadar takip edilmektedir.

Vatandaş Memnuniyet Yönetimi planlaması; beş yıllık olarak hazırlanan Stratejik Plan ve Stratejik Plan çerçevesinde yıllık olarak hazırlanan Performans Programı doğrultusunda yürütülmektedir. Bu kapsamda Belediyemizin amaç, hedef, performans göstergeleri ve yapacakları faaliyetler belirlenmiştir. Faaliyetleri gerçekleştirileceği dönemler, gerçekleştirecek birimler, faaliyet bütçesi gibi veriler de plan dâhilinde hazırlanır. Uygulamalar ve kullanılan dokümantasyon, yönetim sistemleri ile entegre edilmiştir.

İç paydaş memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla değişik zaman dilimlerinde personel memnuniyet anketi yapılır ve anket sonuçları rapor haline getirilerek üst yönetime sunulur.

İlgili Dokümanlar:

1. Stratejik Plan
2. Performans Programı

6.4 Kaynaklar

Kaynak ihtiyaçları, yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini iyileştirmek, vatandaşın istek ve beklentilerinin karşılamak ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için belirlenmiş olup, sağlanmakta ve yönetilmektedir. Kaynakları verimli bir biçimde kullanmak amacıyla ihtiyaç duyulan altyapı sağlanmakta ve sürdürülmektedir. Bu ihtiyaçlar Stratejik Planlama kapsamında tespit edilmektedir.

Acil kaynak ihtiyacı olması durumunda, konu Yönetim Gözden Geçirme (YGG) Toplantılarında görüşülür ve alınan kararlar doğrultusunda hareket edilir. Belirlenen kaynak ihtiyacı ilgili yönetmelik ve tüzükler çerçevesinde devamlı olarak sağlanır.

Tuzla Belediyesinde çalışma ortamları hizmetin şartlara uygunluğunu, personel memnuniyet ve performansını doğrudan veya dolaylı etkileyecek unsurlar göz önüne alınarak tasarlanmakta ve oluşturulmaktadır. Ayrıca personelin uygun ortamda çalıştırılması ve rahat olması açısından alanlar tasarlanmış olup ihtiyaç duyulan araç ve gereçler (masa, sandalye, telefon, bilgisayar, yazıcı, tarayıcı, klima vb.) sağlanmıştır. Gerekli fiziki ortam, birim talepleri doğrultusunda ve bütçe imkânları çerçevesinde karşılanmaktadır.

Çağrı Merkezi hizmetinin şartlarına uygunluğunu doğrudan veya dolaylı olarak etkileyecek işleri gerçekleştiren personelin istenen yeterliliğe ulaşması amacıyla işin doğasına özgü eğitimler planlanmakta, uygulanmakta ve etkinliği değerlendirilmektedir.

7. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ

7.1 İletişim

Tüm paydaşlarımızın ve özellikle vatandaşlarımızın başvurularını dilediğinde ve çok kolay bir şekilde yapabilmesi için Belediyemiz tarafından birçok iletişim kanalı belirlenmiştir. Her bir iletişim kanalı konumlandırılırken tüm vatandaş gruplarına erişim öncelikli hedef olarak belirlenmiştir.

Vatandaşlarımız istediği iletişim kanalını kullanarak belediyemize başvuruda bulunabilir. Vatandaşlarımızın erişim kanallarını bilmesi için web sayfamızda, belediyemize ait tesis, araç ve gereçlerde, sosyal medyada, yazılı ve görsel basın organlarında Çağrı Merkezi ve iletişim kanallarının duyurusu yapılır. Vatandaşlarımızın en çok ihtiyaç duyduğu hizmetler için tanıtım çalışmalarına daha da önem verilir. Bu tanıtımlarda başvuruların ne şekilde yapılabileceği örnekleri ile birlikte anlatılır.

- **Telefon Başvurularının Alınması:** Telefon iletişim kanalı ile şehrimizde telefon kullanabilecek ya da telefonla görüşme sağlayabilecek sığınaklarındaki tüm vatandaşlarımıza erişim hedeflenmiştir. Belediyemizin 444 09 06 numaralı hatlarından Çağrı Merkezine erişim sağlanabilir.
- **Web Başvurularının Alınması:** Tuzla Belediyesi web sayfası (www.tuzla.bel.tr) üzerinde ana sayfada yer alan iletişim merkezi linkinden vatandaşlarımız istek şikâyet bildiriminde bulunabilmektedir. Linke tıklandığında açılan iletişim merkezi sayfamızdan başvurular ile ilgili detaylara ulaşılabilen yeni başvuru gerçekleştirilebilmektedir. Canlı destek hattımız ile vatandaşlarımız anında iletişim kurabilmektedirler.
- **Sosyal Medya Başvurularının alınması:** Çağrı Merkezi,
 - www.facebook.com
 - www.twitter.com
 - www.instagram.com

internet uygulamaları üzerinden başvuru almakta bu alanlarda vatandaşlarımızın Belediyemiz ile ilgili talepleri yanıtlanmaktadır.

- **Whatsapp Başvurularının alınması:** Vatandaşlarımızın iletişim için yoğun kullandığı bir platform olması sebebiyle Çağrı Merkezimize ait olan Whatsapp numarası (0 530 9190906) üzerinden başvuru almakta bu uygulama üzerinden vatandaşlarımızın Belediyemiz ile ilgili talepleri yanıtlanmaktadır.
- **E-posta Başvurularının alınması:** Belediyemizin web sayfasında ve yayınlarında elektronik posta adresleri vatandaşlarımızla paylaşılmaktadır. Bu posta adresleri vatandaşlardan başvuru alınmasında, geri bildirimlerde ve harici kurumlar ile başvuru paylaşımında kullanılmaktadır.
- **Kurumsal başvuruların alınması:** Kurum ve kuruluşlardan alınan başvurular sisteme kaydedilir. Bu kurumların bize ilemiş olduğu iletişim kanalı ile başvurulara geri bildirim yapılır.
- **Personel Tespitlerinin alınması:** Belediyemiz çalışanları tarafından vatandaş bildirmeden önce il genelinde görülen sıkıntılarda aynı zamanda Çağrı Merkezine iletilir. Bu sayede vatandaş bildirimine gereksinim duyulmaksızın problemler büyümeden ve

olumsuz sonuçları ortaya çıkmadan önce ilgili ekiplere ulaşmış olur. Çalışanlarımız, sahada karşılaştıkları sorun ve aksaklıkların fotoğraflarını çekerek gerekli bilgilerle birlikte Merkezimizle paylaşırlar.

- **E-Devlet Başvurularının alınması:** Türkiye Cumhuriyetinin resmi e-devlet portalı olan www.turkiye.gov.tr adresinde belediyeler bölümünde Tuzla Belediyesi'nin de birçok çevirim içi hizmeti yer almaktadır. Buradan vatandaşlarımız kişisel bilgileri otomatik doldurulmuş olarak başvuruda bulunabilirler.
- **Şahsen (yüz yüze) başvuruların alınması:** Belediyemizin Merkez Hizmet binasında Beyaz Masa bulunmaktadır. Buradan vatandaşlarımız, belediye faaliyetleri hakkında bilgi alabildiği gibi evrak kaydı, dilekçe işlemi ve başvurularda bulunabilirler. Merkezimize gelerek başvuruda bulunmak isteyen vatandaşlarımızın başvuruları burada görevli personelimiz tarafından değerlendirilerek işleme alınmaktadır.
- **Dilekçe Başvurularının alınması:** 3071 Dilekçe Hakkının kullanılmasına Dair Kanun kapsamında Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, kamu kurumlarına dilekçe ile başvuruda bulunabilirler. Belediyemiz gelen vatandaşlarımız kanun kapsamında kişisel bilgiler ile birlikte dilekçelerini sunabilirler. Beyaz Masa ekibi gelen tüm dilekçeleri gün içerisinde kayda alır, ilgili birimlere havalesi yapar. Birimler tarafından 3071 sayılı Dilekçe Kanununda belirtilen yasal süreler göz önünde bulundurularak dilekçelerin cevabı yazılır.

7.2 Şikâyetlerin Alınması

Belediyemize, yukarıda belirtilen yöntemler ile ulaşan başvurular her bir iletişim kanalını takip etmekle görevli personeller tarafından işleme alınır.

İşleme alınacak başvurular için başvuru sahibinin TC. kimlik numarası, adı, soyadı, iletişim bilgileri, başvuru konusu öğrenilir. Bu bilgiler ışığında başvuru ilk değerlendirmeye tabi tutulur. Farklı iletişim kanallarında ihtiyaç duyulan kişisel bilgiler değişiklik gösterebilir. Yine bazı şikâyet türleri için şikâyetçinin kişisel güvenliği açısından kişisel bilgiler zorunlu tutulmaz. Hangi konu türünde hangi bilgilerin zorunlu olduğu kullanılan otomasyonda konu türlerine göre otomatik olarak belirlenmiştir. Başvuruların alınması esnasında konunun Belediyemiz faaliyetleri ile ilgisi değerlendirilir. Eğer başvuru konusu Tuzla Belediyesi ile ilgili değilse başvuru sahibi ilgili kurumlar ile iletişime geçmesi konusunda bilgilendirilir.

Başvuru sahibi başvuru konusuyla ilgili ilk defa başvuruda bulunuyor ise konu türüne göre TC. kimlik, adı, soyadı, adres, iletişim bilgileri alanları doldurulur. Başvuru türüne göre ve konu türüne göre asgari alanların doldurulması zorunludur.

Başvuru konuları (türleri) ile ilgili birimler eşleştirilmiş durumdadır. Vatandaş başvurusunda öncelikle başvurunun belediyemizle ilgili olup olmadığı değerlendirilmektedir. Belediyemizin sorumlulukları ve yetkileri 5393 sayılı belediye kanunu ile tanımlanmıştır. Bu kapsam içinde en uygun konu seçilerek ilgili birime yönlendirilir. Başvuruya ilişkin olay yeri adresleri ayrıntılı olarak alınarak sisteme kaydedilir. Başvurunun doğru ve hızlı bir şekilde değerlendirilerek sonuçlandırılabilmesi için başvuru açıklamalarının yeterince ayrıntılı ve net bilgiler içermesi gerekir.

Gizlilik

Başvurular, başvuru sahibinin güvenliği, belediye faaliyetlerinin sıhhati ve olası diğer güvenlik risklerinin önüne geçilmesi için gizlilik seviyesinde işleme alınır. Gizlilik Personel Şikâyeti, Komşu şikâyeti ve işletme/esnaf şikâyetleri vb. konularında söz konusudur. Bu başvurularda şikâyetçinin kimliğinin öğrenilmesi güvenlik riski doğurabileceğinden başvuru esnasında iletişim kanalına göre mümkünse başvuru sahibine bilgilerinin gizlenmesini isteyip istemediği sorulur. Talep edilmesi halinde başvuru gizli hale getirilir. Bu durumda şikâyetçinin adı, soyadı ve iletişim bilgileri başvurunun ulaştığı birimlerde görüntülenmeyecektir.

7.3 Şikâyetlerin Takibi

Çağrı Merkezine iletilen başvuruların vatandaş tarafından takip edilebilmesi için başvuru alınır alınmaz başvuru sahibine SMS ve/veya e posta gönderilir. Bu iletilerde başvuru referans numarası gönderilir. Bu sayede başvuru sahibi istediği anda başvurusunun durumu hakkında web sayfamızdan ve/veya şikâyet yapılan birimden bilgi alabilir.

Alınan her bir başvuru için başvuru alındığında ve sonuç için geri bildirim yapıldığında olmak üzere en az 2 kez geri bildirimde bulunulur. İletişim kanallarına ve başvurunun sürecine göre talep kapatılıncaya kadar daha fazla geri bildirim ihtiyacı doğabilir. Çağrı Merkezimiz tarafından alınan başvuruların süreci sürekli takip edilir. Başvuruların yanıtlanması ve sorun yaşanan konuların ortadan kaldırılması için ilgili birimlerle iyileştirme toplantıları gerçekleştirilir.

Birimlerce yanıtı oluşturulan başvuru sonuçları, başvuru sahibine sms yolu ile bildirilir. Referans numarası ile başvuru sahibi yapılan iş ve işlemler hakkında her zaman bilgi alabilmektedir.

Bunun yanında tüm belediye personelinin alınan başvurular üzerinde ayrıntılı analiz ve değerlendirmeler yapabilmesi için üst yönetim için raporlama ekranları oluşturulmuştur.

7.4 Şikâyetlerinin Alındığının Bildirilmesi

Çağrı Merkezine ulaşan başvurular için kayıtlı başvuru oluşturularak ilgili birime iletilmekte olduğuna dair bilgi verilir. Tüm başvurular için başvuru alındığında vatandaşa SMS gönderilir. SMS gönderimi için telefon bilgisinin olması gerekir. Gönderilen SMS de başvuru numarası (referans numarası) yer alır. Bu numara vasıtasıyla başvuru sahibi, başvurusunun her aşamasını takip edebilir.

7.5 Şikâyetlerin Başlangıç Değerlendirmesi

Çağrı Merkezine ulaşan tüm başvurular önem derecesi yüksek kabul edilmekte olup bu çerçevede işleme tabi tutulur. Gelen arama ekibinin bilgi, birikim ve tecrübesi doğrultusunda gerektiğinde birimlere sistem üzerinden gönderilmekle birlikte telefon yolu ile de bildirimde bulunulabilir.

7.6 Şikâyetlerin İncelenmesi

Çağrı Merkezi tarafından alınan başvurular, ilk değerlendirmeden sonra birimler tarafından çözümlenmesi gereken bir konu ise, başvuru bekletilmeksizin ilgili birimlere yönlendirilir. Birimlere ulaşan başvuru, birimlerde başvuruların ön incelemesi ile ilgili birim sorumlusu personel tarafından incelemeye tabi tutulur.

7.7 Şikâyetlere Cevap Verme

Tuzla Belediyesi birimlerinde değerlendirilen ve başvuru ile ilgili tüm çalışmalar yürütülerek sonuçlandırılan başvurular için, başvuru sahibine iletmek üzere bir yanıt oluşturulur. Oluşturulan yanıt, başvuruda iletilen talep-şikâyetin tümünü kapsamına özen gösterilmekte olup, Belediyemizin Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sistemi Genel Prensiplerine uygun olmalıdır. Oluşturulan başvuru aşağıdakilerden en az birini sağlar nitelikte olmalıdır.

- Başvuru belediyemiz ile ilgili bir faaliyet ve görev çerçevesinde ise eksiksiz ve tam bir çözüm içermelidir.
- Kanunlara ve yönetmeliklere aykırı bir istek içeriyorsa ayrıntılı açıklanmış bir yanıt içermelidir.
- Belediyemiz yetkisinde olmayan bir konu ise çözüm önerisi sunulmalıdır.
- Hemen yapılamayacak, uzun araştırma bir hazırlık gerektiren bir çalışma ise gerekçelendirilmiş yanıtı içermelidir.
- Başvuruya konu problemlerin çözülmesine engel doğal şartlar var ise şartların uygun olduğu zaman diliminde konunun yeniden ele alınacağını taahhüdünü içermelidir.

7.8 Kararın Bildirilmesi

Vatandaş başvurusu ile ilgili gerçekleştirilen çalışmalar ve neticesinde oluşturulan yanıt başvuru sahibine sms vb. yöntem ile iletilir. Kararın bildirilmesinde başvuru sahibine hangi başvurusu için yanıt verildiği ve yanıt bildirilir.

7.9 Şikâyetlerin Kapatılması

Başvuru sonucunun vatandaşa bildirilmesi esnasında yapılan başvurusuyla ilgili çalışmaların uygun ve yeterliliğini teyit etmesi istenir. Başvurucunun, başvurusuyla alakalı çalışmaların net bir dille reddedilmesi ya da yetersiz olduğunun bildirilmesi halinde başvuru sahibi başvurusunu tekrarlayabilir. Aşağıdaki durumlarda ise vatandaş yanıtı reddetse bile vatandaş geri bildirimini not edilerek çözüm önerileri sunularak başvuru kapatılır.

- Başvuru Tuzla Belediyesi ile ilgili değil ise ilgili kuruma başvurulması için vatandaş yönlendirilir.
- Kanun ve yönetmeliklere aykırı istek söz konusu ise kanun ve yönetmelikler hakkında başvuru sahibine bilgi verilir.
- Başvuru kuruma özel bilgi içeriyorsa, kurum yönetmelikler çerçevesinde bu bilgileri kendisi ile ilgisi bulunmayan vatandaşa vermek zorunda değildir.
- Doğal şartlar sebebiyle yapılamayacak veya yapımı yüksek bütçe ve planlama ihtiyacı sebebiyle hemen gerçekleştirilemeyecek başvurular ilgili durum hakkında bilgi verilerek kapatılır. Ancak Belediyemiz, bu konuda bir ihtiyaç söz konusu ise, ileri dönem programlarında söz konusu başvuruları tekrar değerlendirmeye alır.

8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

8.1 Bilginin Toplanması

Belediyemizden hizmet alan vatandaşların memnuniyetinin en üst düzeye taşınması başvuru yönetiminin maksimum hızla gerçekleştirilmesi amacıyla otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Kullanılan otomasyona her bir vatandaş başvurusu, iletişim kanallarına göre otomatik olarak ya da Çağrı Merkezinde bu konuda eğitim almış personeller tarafından kaydedilir. Kullanılan otomasyon oluşturulan başvuruların başvuru oluşturulan personel ve başvuru ayrıntıları ile birlikte çok yönlü filtrelenmesine olanak sağlayacak niteliktedir.

Tasarlanan otomasyon, başvuruların ilgili personeller dışında görüntülenmesini engellemektedir. Tüm başvuru kayıtları düzenli olarak otomatik yedekleri alınarak dijital ortamda saklanır. Dönemsel olarak sistemde mevcut olan veriler ışığında raporlar hazırlanır. Başvuruların her bir konu türü için istenen standartlarda alınması amacıyla birimler ile koordinasyon içinde başvuru konu türleri oluşturulur. Çağrı Merkezi personelleri bu listeler çerçevesinde başvuruları ayrıntılı olarak sisteme kaydederek başvuru sürecine alırlar. Alınan başvuruların arzu edilen şekilde yanıtlanması için birimlerdeki ve Çağrı Merkezindeki personellere düzenli eğitimler verilir.

Tuzla Belediyesinde dokümente edilmiş bilgi delillerinin dosyalanması, depolanması ve elden çıkarılması, Dokümente Edilmiş Bilgi Yönetimi Prosedürüne göre yürütülür. Yönetim Sistemi çerçevesindeki tüm paydaşlarımıza yönelik mülkiyet hakkı korunmakta olup talep sahibine ait gizlilik sağlanır.

İlgili Doküman:

Dokümente Edilmiş Bilgi Yönetim Prosedürü

8.2 Şikâyetlerinin Analizi ve Değerlendirilmesi

Belediyemizde, kısa ve uzun vadeli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesinde, hizmet hedeflerinin ve planlarının yapılmasında daha önceden oluşturulmuş vatandaş taleplerinden azami faydalanmaya çalışır. Çağrı Merkezi vasıtası ile alınan başvurular sınıflandırılır ve periyodik olarak üst yönetime raporlanırlar. Bunun yanında çalışanların, alınan başvurular üzerinde ayrıntılı analiz ve değerlendirmeler yapabilmesi için yetkiye dayalı raporlama ekranları oluşturulmuştur.

8.3 Şikâyetleri Ele Alma Süreci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Tuzla Belediyesi Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sistemi tüm paydaşlardan gelen istekler ve öneriler doğrultusunda iyileştirilmeye çalışılır. Çağrı Merkezi personelleri ile bu yönde çalıştaylar gerçekleştirildiği gibi sistemin işleyişinin ve karşılaşılan problemlerin değerlendirildiği birim sorumluları toplantıları gerçekleştirilir.

8.4 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin İzlenmesi

Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sisteminin tüm adımlarının izlenmesi için kaynaklar ve toplanacak veriler belirlenmiştir. Sisteme ait tüm veriler, otomasyon sisteminde yazılım üzerinde tutulmaktadır. Bu bağlamda sürecin etkinliğinin görülebilmesi için Tuzla Belediyesi birimleri değerlendirme raporları, personel performans raporları oluşturulur.

Oluşturulan raporlar, düzenli olarak üst yönetime sunulur. Sistemin etkinliğinin dış kaynaklar tarafından değerlendirilmesi için gerektiğinde hizmet alımı yapılır.

8.5 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Tetkiki

Yılda en az bir kez gerçekleştirilen iç tetkik ile Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sisteminin yeterliliğinin ve işleyişindeki etkinliğin gözlenebilmesi, sistem performansının değerlendirilmesi sağlanır. İç tetkikler yönetim sisteminin özüne göre ayrı ayrı ve kısmi yapılabileceği gibi uygulanmakta olan yönetim sistemleri kapsamında da bir bütün olarak yapılabilir.

Yönetim Sistemleri Temsilcilerinin koordinasyonu ile tetkik edilecek faaliyetlerin durumu ve önemi göz önünde bulundurularak İç Tetkik Planı oluşturulur. Tetkik edilen bölümden doğrudan sorumlu olmayan bağımsız, yetkin personel tarafından İç Tetkik Prosedürüne göre iç tetkik gerçekleştirilir.

İlgili Doküman:

İç Tetkik Prosedürü

8.6 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Yönetim Tarafından Gözden Geçirilmesi

Sistemin sürekli olarak uygunluk, yeterlilik ve etkinliğinin sağlanması amacıyla belirli aralıklarla gözden geçirilmesi için Yönetim Gözden Geçirme (YGG) Prosedürü oluşturulmuş ve bu prosedüre göre Üst Yönetimin katıldığı YGG toplantıları düzenlenmektedir.

İlgili Doküman:

Yönetim Gözden Geçirme (YGG) Prosedürü

8.7 Sürekli İyileştirme

Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sisteminin etkinliğinin ve verimliliğinin sürekli iyileştirilmesi çalışmaları, ilçemizde yaşayan ve belediyemizden hizmet alan vatandaşlarımızın yaşam kalitesinin daha iyi noktaya gelmesine doğrudan etki etmektedir. Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sistemi belediyemizin tüm faaliyetlerini doğrudan etkilemektedir. Bu bilgiler ışığında gözden geçirme çıktıları, düzenli etkinlik ve faaliyet raporları, birim toplantıları, performans raporları, düzeltici faaliyet bilgileri, vatandaş memnuniyet ölçümlerinin sonuçları değerlendirilerek sistem süreçleri sürekli olarak iyileştirilmektedir. Bu çalışmalar, Düzeltici Faaliyetler Prosedürü kapsamında yürütülür. Bunun yanında Vatandaş Memnuniyeti Yönetim Sistemi iyi uygulama örnekleri sürekli incelenerek örnek alınabilecek uygulamalar sisteme entegre edilir.

İlgili Dokümanlar:

1. Dokümante Edilmiş Bilgi Yönetimi Prosedürü
2. Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
3. İç Tetkik Prosedürü
4. Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
5. Görev, Yetki ve Sorumluluklar
6. Yıllık Faaliyet Raporu