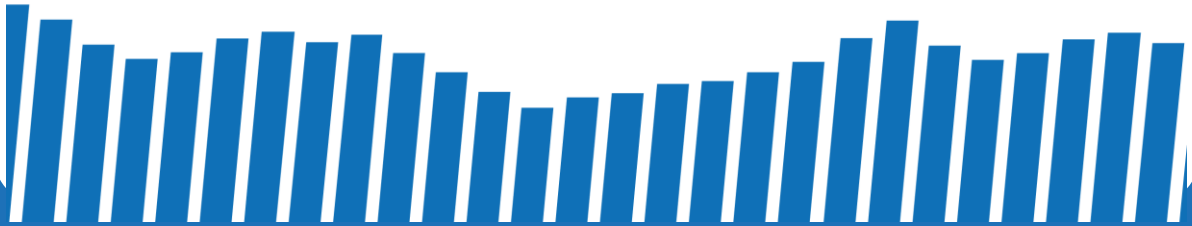




ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE ISO 10002 MÜŞTERİ/HİZMET ALAN MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ





ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ NEDİR?

ISO 9000 Kalite Standartları, organizasyonların müşteri yani hizmet alan memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması ve geliştirilmesi konusunda rehberlik eden ve Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) tarafından yayımlanmış olan bir standartlar bütünüdür.

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri Belgelendirilmesinin Kuruma Faydaları Nelerdir?

- ✓ Hizmet alan istek ve beklentilerini ön planda tutarak, daha iyi hizmet tasarımı sağlar.
- ✓ İyi tasarım ve planlama, hizmet kalitesini artırır.
- ✓ Kalite problemlerinden kaynaklanan kalitesizlik durumunu minimuma indirir.
- ✓ Faaliyetlerin daha iyi planlanması, sorunların daha hızlı çözülmesi ile etkin bir yönetim sağlanmış olur.
- ✓ Bu şekilde yönetim, tüm boyutlarıyla kurumunu daha net kontrol altında tutar, daha sağlıklı kararlar verir.
- ✓ Tüm sorunlar sistematik şekilde analiz edileceğinden, kurumda sürekli bir gelişme olur.
- ✓ Çalışanların faaliyetlere katılımı sağlanır, motivasyon ve çalışma heyecanları artar.
- ✓ Her alanda sürekli iyileştirme ile kalifiye eleman oranı artar.
- ✓ Bölümler arası problemlerin çözümünde sistematik yaklaşım, verimliliği artırır.
- ✓ Süreçler ve fonksiyonlar arasındaki tanımlanmış işleyiş, kurum içinde sağlıklı bilgi akışı sağlar.
- ✓ Kurumun kalite imajı güçlenir, hizmet alanların güveni artar.
- ✓ Sistematik ve yönetsel bir altyapı kurarak kurumsallaşma yolunda bir adım daha ileriye gidilmesini sağlar.
- ✓ Kurumsal kimlik, istikrarı da beraberinde getirir.

ISO 10002 MÜŞTERİ YANI HİZMET ALAN MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ NEDİR?

ISO 10002 Müşteri Yani Hizmet Alan Memnuniyeti Yönetim Sistemi, kurumun potansiyel hizmet alanları ile uzun dönemli ilişkiler kurulması ve bu ilişkileri geliştirmesini sağlayan bir yönetim yaklaşımıdır. Bu standart, öncelikle geri bildirim (şikâyetler dâhil) açık olan vatandaş yani hizmet alan odaklı bir ortamın oluşturulması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve hizmet alan hizmetinin iyileştirilmesi ile ilgili yönetim taahhütlerinin yerine getirilmesini öngörmektedir.



ISO 10002 Müşteri Yani Hizmet Alan Memnuniyeti Yönetim Sisteminin Kuruma Faydaları Nelerdir?

- ✓ Hizmet alanlardan gelen geri bildirimler doğrultusunda nasıl bir yol izleneceğini gösterir.
- ✓ Hizmet alanların şikâyetleri konusunda çalışanların bilinç ve dikkatlerini geliştirir.
- ✓ Hizmet alanların önemsendiğini gösterir.
- ✓ Hizmet alanların memnuniyetini sağlar.
- ✓ Şikâyetlerin tekrarını engelleyerek çözüm olanakları sunar.
- ✓ Kuruluşun itibarını artırır, prestij sağlar.
- ✓ Sürekli gelişimi sağlar.
- ✓ Hataları en aza indirir.
- ✓ Verimliliği artırır.
- ✓ Hizmet alanlarda güven duygusunu oluşturur.
- ✓ Zaman ve kaynakların daha etkili kullanımını sağlar.

Kalite Sistemlerinin Kocasinan Rehberlik ve Araştırma Merkezi (RAM)'ne Sağladığı Faydalar?

Amacımız

Kocasinan Rehberlik ve Araştırma Merkezi olarak;

- ✓ Kurumumuzu sistematik ve yönetsel bir altyapı kurarak kurumsallaşma yolunda bir adım daha ileriye götürmek,
- ✓ Kurumumuzun kalite imajını güçlendirmek ve kurumdan hizmet alanların güvenini sağlamak,
- ✓ Kurumsal kimlik ve istikrarı sağlamak,
- ✓ Kocasinan Rehberlik ve Araştırma Merkezi olarak Türkiye genelinde çalışmalarımızca örnek teşkil etmek.
- ✓ Kurum personelimizin faaliyetlere katılımlarını sağlayarak, motivasyon ve çalışma azmini arttırmak,
- ✓ Kurumumuzdan hizmet alanların şikâyetleri konusunda personelimizin bilinç ve dikkatini geliştirmek,
- ✓ Kurumumuza ulaşan şikâyetleri asgari seviyeye indirmek ve tekrarını engelleyerek çözüm olanakları sunmak,
- ✓ Kurumumuzdan hizmet alanlarda güven duygusu oluşturarak onların önemsendiğini hissettirmek.

Neler Yaptık?

Danışmanlık desteği aldık.



- ✓ ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Yani Hizmet Alan Memnuniyeti Yönetim Sistemleri standartları doğrultusunda,
 - ✓ Kalite El Kitabı, Prosedürler Talimatlar ve Formlar oluşturuldu.
 - ✓ Organizasyon Şeması ve Görev Tanımları belirlendi.
 - ✓ 2016 yılı Kalite Hedefleri belirlendi.
 - ✓ Hizmet alanların memnuniyetleri ile beraber şikâyetlerinin de ele alınacağı prosesler belirlendi.
 - ✓ Yönetim Toplantıları gerçekleştirildi.
 - ✓ Temel ve İç Tetkik Eğitimleri gerçekleştirildi. Eğitim sonunda tüm personelimize katılım sertifikası verildi.
 - ✓ İç Tetkikler Gerçekleştirildi.
- ✓ Belgelendirme faaliyetleri için SEALCERT belgelendirme firmasına;
 - ✓ ISO 9001 ve ISO 10002 Standartları için başvuruda bulunuldu.
 - ✓ Sealcert ekibi tarafından, kurumumuzda denetim gerçekleştirildi.
 - ✓ Denetimde kurumumuza iyileştirmeler sağlandı.
 - ✓ İyileştirmeler sonucunda Kurumumuzun Belgelendirilmesi uygun bulundu.

Kazanımlarımız

- ✓ Kurumumuzda ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri ve ISO 10002 Müşteri Yani Hizmet Alan Memnuniyeti Yönetim Sistemleri standartlarını sistemsel ve yönetsel olarak uygulamaya başladık.
- ✓ Organizasyon şeması ve görev tanımları çerçevesinde kurum personelimizin görev ve yetkilerini sistemsel hale getirdik.
- ✓ Psikolojik Danışmanlarımız ile Özel Eğitim Uzmanlarımızın belirlenmiş olan görev ve yetkileri dâhilinde çalışmalarını yürüteceği imkânlar hazırladık. Ayrıca danışmanlarımızı vatandaş memnuniyeti konusunda bilinçlendirdik. (ISO 10002 Müşteri Yani Hizmet Alanların Memnuniyeti Temel Eğitimi verildi)
- ✓ Kurumsal kimlik oluşturarak kurumumuz hizmetlerini profesyonel olarak gerçekleştirmeyi başardık.
- ✓ Kalite hedeflerimiz doğrultusunda hizmet sunduklarımızdan gelen şikâyetlerimizi en asgari seviyeye indirerek kurumumuzdan hizmet alanların memnuniyetlerini maksimum seviyeye taşıdık.
- ✓ Kurumumuzdan destek alan vatandaşlarımızın, psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile özel eğitim hizmetleri mahiyetinde elde edeceği faydayı en üst seviyeye çıkardık.

Fatih Mah. Fevzi Fevzioğlu Cad. Açık Sk. No:22 PK.38010

Kocasinan / Kayseri

Telefon: +90 (352) 231 68 07

Belgegeçer: +90 (352) 231 76 96

İnternet Adresi: www.kocasinanram.meb.k12.tr

e-posta: 169918@meb.k12.tr