

TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Eğitimi Projesi

TEKNİK ŞARTNAMESİ (Ref No: TRC3/25/TD/0033)

İŞİN TANIMI:

- Batman ili Merkez ilçesinde **35 kişilik 1 gruba aşağıdaki** müfredatta yer alan içeriği kapsayacak şekilde danışmanlık iş planında yer alan içeriği kapsayacak şekilde **4 ay danışmanlık hizmeti** verilecektir. **Danışmanlık** hizmeti kapsamında hazırlanacak dokümanların Ajansa sunulması gerekmektedir.
- Toplam danışmanlık süresi **4 aydır**.
- Eğitim süresince katılımcılara danışmanlık desteği sunulmalıdır.
- Yüklenici firma projenin bitiş aşamasında projenin bütün süreçlerini kapsayan detaylı bir raporu kurumumuza sunacaktır.
- Gerçekleştirilen her bir eğitim ve danışmanlık sonunda 30 gün içinde **Danışmanlık Sonuç Raporu** sunulmalıdır. Raporda aşağıdaki belgeler Ajansın internette yayımlayacağı formatta sunulmalıdır:
 1. Eğitim Raporu,
 2. İmzalı Katılımcı Listeleri,
 3. Eğitim Sunumları,
 4. Eğitim Değerlendirme Anketleri,
 5. Eğitimin her günü için çekilen fotoğraf/video kayıtlarını içeren CD/DVD,
 6. Katılımcılara verilen sertifikalar/katılım belgeleri.

EĞİTMEN/DANIŞMAN ÖZELLİKLERİ:

1. **İstekli, bu eğitim/danışmanlık hizmeti için aşağıdaki kriterleri karşılayan bir danışman görevlendirmekle yükümlüdür.**
 - En az lisans düzeyinde öğreniminin olması
 - İlgili alanda uzmanlığının olması (TSE-Türk Standartları Enstitüsü- TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin kurulumu)
 - İlgili konuda en az 5 yıl iş deneyiminin olması
 - **Başvuru dosyasına eğitmenler/danışmanlar ile ilgili aşağıdaki belgeler eklenmeli ve uyarılar dikkate alınmalıdır:**
 - **Eğitmenlerin/Danışmanların CV'leri** (iş deneyimi bilgilerini içerecek şekilde),
 - İlgili konularda birbirinden farklı kamu kurum ve kuruluşlarına, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarına veya ticari işletmelere vb. vermiş oldukları eğitimlere/danışmanlıklara ilişkin bilgilerin CV'de beyan edilmesi teklif verme aşamasında yeterlidir. Ancak daha sonraki aşamada referans belgeleri mutlaka Ajansımıza sunulmalıdır.
 - Verilen eğitimlerin/danışmanlıkların CV'de çok net bir şekilde hangi kurum/kuruluşa verildiği, tarihleri ve eğitim/danışmanlığın içeriği belirtilmelidir. Bu bilgilerin CV'de eksik beyan edilmesi veya beyan edilmemesi ilgili referansın (eğitimin/danışmanlığın) yok sayılmasına sebep olabilecektir.

Teklif Verme Aşamasından sonra Talep Edilecek Belgeler ve Uyarılar:

- Mezuniyet veya Çıkış Belgelerinin fotokopileri,
- İşin firmanın uhdesinde kalması üzerine bu eğitimlerin/danışmanlıkların ilgili eğitmen/danışman tarafından verildiğine ilişkin kanıtlayıcı nitelikte referans belgelerinin fotokopileri (sözleşme, protokol, fatura, iş bitirme, referans yazıları vb.) Ajans tarafından talep edilecektir.
- Referans belgelerinde eğitimi veren kişinin adının geçmesi şarttır.

- Sadece ilgili eğitmenin iş bitirmeleri referans olarak sayılacaktır.
- Talep edilen referans belgelerinde eksiklik olması veya Ajans tarafından maddi bir sebebe dayanılarak geçersiz bulunması durumunda söz konusu işin ihalesi iptal edilecektir.
- Verilen eğitim ve danışmanlık sayısının talep edilenden fazla olması halinde, ilgili konularda daha fazla eğitim/danışmanlık veren eğitmenin CV'si öncelikli olarak ele alınacaktır.

2. Eğitmenin görev alacağı eğitim teklif formatındaki tabloda belirtilmelidir.

Yararlanıcı Kurum	Referans No	Talep	Eğitmenlerin Adı Soyadı
Batman Valiliği	TRC3/25/TD/0033	TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Eğitimi - Danışmanlık	

Danışmanlığın Konusu	Danışmanlık Süresi (Ay)	Danışmanlık Saati (Aylık)	Toplam Danışmanlık Saati
Kurumların Vatandaş Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Sistemlerini, TS ISO 10002 standardına uygun şekilde yapılandırmaları ve hizmet kalitesini iyileştirmeleri için danışmanlık hizmeti verilmesi	4	35	140

Grup Sayısı	Grup Katılımcı Sayısı	Toplam Katılımcı Sayısı	İl	İlçe
1	35	35	Batman	Merkez

MÜFREDAT/EĞİTİM İÇERİĞİ

Müfredat/İş Planı: (Eğitim faaliyetleri için Müfredat, diğer konular için İş Planı şeklinde sunulmalıdır. Aşağıdaki tabloyu alt başlıklar ve konuları detaylı bir şekilde hazırlayınız. Gün sayısına göre satırları çoğaltabilirsiniz.)

Danışmanlık İş Planı: TS ISO 10002 Müşteri (Vatandaş) Memnuniyeti Yönetim Sistemi Kurulumu (Her ay 35 saat ve 4 ayda toplam 140 saat danışmanlık hizmeti verilecektir.)

Aylar	Faaliyetler	Danışmanın Yapacağı İşler ve Sorumlulukları	Çıktı/Teslimat
1.Ay (35 saat)	Mevcut Durum Analizi ve Yol Haritası	<ul style="list-style-type: none"> • Açılış Toplantısı: Valilik üst yönetimi ve kurum temsilcileri ile proje vizyonunun paylaşılması. • Saha Ziyareti (Gap Analizi): Pilot seçilen kurumlarda mevcut şikayet kanallarının (CİMER, Web, Dilekçe) incelenmesi. • Ekip Kurulumu: Her kurumdan sorumlu "Şikayet Yönetim Temsilcisi"nin belirlenmesi ve görev tanımlarının tebliği. • Planlama: 4 aylık detaylı çalışma takviminin ve iletişim planının onaylanması. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mevcut Durum Analiz Raporu • Proje Organizasyon Şeması • Görev Tanımları Dokümanı

2.Ay (35 saat)	Dokümantasyon ve Sistem Tasarımı	<ul style="list-style-type: none"> • Politika Yazımı: "Batman Valiliği Şikayet Yönetim Politikası"nın ISO 10002'ye göre yazılması. • Prosedür Oluşturma: Şikayetin alınmasından kapatılmasına kadar olan süreci tanımlayan "Şikayet Yönetim Prosedürü"nün hazırlanması. • Form Tasarımı: Şikayet Takip Formu, Anketler ve Toplantı Tutanak formlarının tasarlanması. • Kanal Standardizasyonu: Web sitesi şikayet modülleri ve dilekçe kutusu standartlarının belirlenmesi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Şikayet Yönetim El Kitabı • Süreç Akış Şemaları (Flowcharts) • Standart Form Setleri
3.Ay (35 saat)	Sistemin Devreye Alınması ve Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> • Pilot Uygulama: Hazırlanan dokümanların 35 kurumda fiilen kullanılmaya başlanması. • İşbaşı Eğitimi: Şikayet karşılayan personele formların nasıl doldurulacağını yerinde gösterilmesi. • Veri Analizi Pratiği: Gelen ilk gerçek şikayetler üzerinden "Kök Neden Analizi" (Balık Kılçığı vb.) çalışmalarının yapılması. • Risk Analizi: Şikayet yönetim sürecindeki risk ve fırsatların belirlenmesi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Risk Analiz Raporu • Örnek Kök Neden Analiz Raporları • İlk Ay Performans Raporu
4.Ay (35 saat)	Denetim, YGG ve Belgelendirme	<ul style="list-style-type: none"> • İç Tetkik (Internal Audit): Danışman gözetiminde sistemin denetlenmesi ve eksiklerin raporlanması. • YGG Toplantısı: Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısının yapılması ve tutanak altına alınması. • Belge Başvurusu: TSE veya Akredite belgelendirme kuruluşuna başvuru dosyasının hazırlanıp sunulması. • Kapanış: Proje sonuç raporunun Valiliğe sunulması. 	<ul style="list-style-type: none"> • İç Tetkik Raporu • YGG Toplantı Tutanakları • Belgelendirme Başvuru Dosyası
Toplam (140 saat)	Proje Geneli	35 Kurumun ISO 10002 Standardına Uygun Hale Getirilmesi	TS ISO 10002 BELGESİ (Başvuruya Hazır Sistem)