




ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ

ISO 9001:2015

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

YÜRÜRLÜK TARİHİ :27.02.2018

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

0. GİRİŞ

0.1. ÖNSÖZ

Isparta İl Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü Kalite El Kitabı (KEK) ,Kurumun ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarını uygun olarak işleyişini açıklamaktadır.

Sistem, yasal kriterler çerçevesinde hizmetlerin istenilen kalitede paydaşların beklenti ve şartlarına uygun olarak verilebilmesi ile her bir hizmetin başlangıç noktasından hizmet alana teslimine kadar sürecin her aşamasını kontrol altında tutarak, istenilen kalitenin sürekli olarak kontrol ve muhafaza edilmesini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır.

Kalite El Kitabı, kurumun tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve sistem yaklaşımının ve kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olması amacıyla hazırlanmıştır.

Isparta İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi (KYS) performansını, vatandaş ve çalışan memnuniyeti, ihtiyaçları ve beklentileri, kurumsal çevredeki değişiklikler veya çevreden kaynaklanacak riskler, özel hedefler, sunulan ürünler, çalışılan süreçler ve kuruluşun büyüklüğü ve yapısı ile ilgili bilgileri gözlemleyerek ve veri toplayarak değerlendirmektedir. Bu bilgi ve verilerin elde edilmesi ve kullanımı için gerekli yöntemleri de belirlemiştir.


Isparta İl Müdürlüğü olarak Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının misyon ve vizyonu temelinde belirlediğimiz kalite politikamızı ve bunları destekleyen kalite hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standartlara ve kurumumuzun yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.

0.2.ISPARTA GIDA TARIM VE HAYVANCILIK İL MÜDÜRLÜĞÜ GÖREVLERİ

Müdürlüğümüz Isparta il sınırları içinde “Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatı’nın Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’e göre”, ilin tarımsal (gıda, tarım, hayvancılık ve su ürünleri) üretim faaliyetlerini yönlendirmek ve güvenilir gıdaya ulaşılabilirlik için hizmetin gerektirdiği planlamaları yapmak, projeleri hazırlamak uygulamak ve sonuçları değerlendirmek, üreticinin ihtiyacı olan girdileri temin ve tevzii etmek, yeni teknolojik gelişmeleri üreticiye yaymak üzere faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

Bu çalışmaları aşağıdaki faaliyet alanları içinde özetlemek mümkündür;

- İlin tarımsal envanterini çıkarmak ve üretim potansiyelini belirlemek,

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

- Çevreye duyarlı doğal kaynakların korunması ve sürdürülebilirlikle ilgili yeni teknolojileri ve bilgileri çiftçilere ulaştırabilmek, ilin tarımsal yayım programını hazırlamak programın gerçekleştirilmesi için üretici, üretici örgütleri, üniversite, özel sektör ile işbirliği yapmak,

- Tarım ürünlerinin işlenip, değerlendirilmesine, pazarlanmasına ve bunun için gerekli tesislerin kurulmasına yardımcı olacak çalışmaları yapmak, bu konuda üreticileri ve müteşebbisleri yönlendirmek,

- Tarımla ilgili her türlü istatistikî bilginin zamanında toplanmasını sağlamak,

- İl dahilinde hayvansal ve bitkisel hastalık ve zararlıları belirlemek, koruma programlarını hazırlamak ve uygulamak,

- Suni tohumlama hizmetlerini yürütmek ve soy kütüğü sisteminin yaygınlaştırılması için il bazında çalışmalar yapmak,

- Tarım ve kırsal kalkınma projeleri hazırlamak, projeye dayalı işletmelerin kredi taleplerini incelemek,

- Toplumun güvenilir gıdaya ulaşımını sağlamak

- İl dahilinde ilaç bayileri ve ilgili kişileri gıda ve yem stoklarını kontrol etmek, etüt ve envanterlerini hazırlamak, teknik ve sağlık şartları bakımından gerekli denetimleri yapmak,

- Su ürünleri ve su ürünleri kaynaklarının sürdürülebilirlik temelinde işletilmesi ile ilgili çalışmalar yapmak,

- Kayıt sistemleri veri girişleri ve destekleme uygulamalarını yapmak,


- Çiftçi malları korunması, tabii afet yardım yapılmasını sağlamak için ilgili kuruluşlarla işbirliği yapmak ve çalışmalara yardımcı olmak,

- Köy el sanatlarının geliştirilmesi ve mamullerinin pazarlanmasına yardımcı olmak,

- Çiftçilerin kooperatif veya birlik şeklinde teşkilatlanmasını teşvik etmek, etüt ve projeler hazırlamak, mali yardımda bulunmak ve denetlemek,

- Tarım Sigortaları Kanunu çerçevesindeki uygulamaların yaygınlaştırılmasına yönelik eğitim yayım ve tanıtım çalışmaları yapmak,

- Çiftçi çocukları ve gençleri için eğitim programları ve projeleri uygulamaktır.

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p>ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</p> <p>KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

- İl Müdürlüğümüz bu çalışmalarını, Şube Müdürlükleri, İlçe Müdürlükleri ve yazışma koduna sahip diğer birimler personeli kanalı ile yürütmektedir.

- İl Müdürlüğümüz aşağıdaki şube müdürlüklerinden meydana gelmektedir

Ana Hizmet Birimleri:

- Bitkisel Üretim ve Bitki Sağlığı Şube Müdürlüğü (Alt Birim Kodu:07)
- Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü (Alt Birim Kodu:09)
- Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü (Alt Birim Kodu:11)
- Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü (Alt Birim Kodu:04)
- Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü (Alt Birim Kodu:08)
- Arazi Topplulaştırma ve Tarımsal Alt Yapı Şube Müdürlüğü (Alt Birim Kodu:05)
- Çayır Mera ve Yem Bitkileri Şube Müdürlüğü(Alt Birim Kodu:06)
- Balıkçılık ve Su Ürünleri Şube Müdürlüğü(Alt Birim Kodu:03)
- İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü(Alt Birim Kodu:10)


Diğer Birimler:

- Hukuk Hizmetleri (Alt Birim Kodu:13)
- Döner Sermaye(Alt Birim Kodu:14)
- Sivil Savunma ve Seferberlik Hizmetleri (Alt Birim Kodu:15)

İl İdari Teşkilatlanmasında, 12 ilçede Bakanlık İlçe Müdürlükleri bulunmaktadır;

0.3.İLÇE MÜDÜRLÜKLERİ

- Aksu İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Sütçüler İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Şarkikaraağaç İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Yenişarbademli İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Keçiborlu İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

- Gönen İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Atabey İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Senirkent Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Uluborlu İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Eğirdir İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Gelendost İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Yalvaç İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü

MİSYON: Sürdürülebilir tarımsal üretimi, yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi, kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği sağlamak amacıyla yenilikçi politikalar belirlemek, uygulamak, izlemek ve değerlendirmek.

VİZYON


Gıda, tarım ve hayvancılıkta rekabetçi, milli ve küresel çözümler üreten güçlü bir Türkiye.

1.KAPSAM

Isparta İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı iyileştirerek sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini arttırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğinin sağlanarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR

Isparta İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün Kalite El Kitabı'nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, süreç tanım formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

Kalite El Kitabı;Isparta İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar.

Bu kaynak hazırlanırken ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim/çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

3.TERİMLER TARİFLER

Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından İSO 9001 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır.

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltilici Faaliyet (DF)

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı (YGG)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)

Yeşil Masa (YM)

Prosedür (PRD)

Süreç (SRÇ)

Görev Tanımı (GT)

Organizasyon Şeması (OŞ)

Talimat (TLM)

Plan (PLN)


İş Akış Şeması (AKŞ)

Liste (LST)

Form (FRM)

Anket (ANK)

4.1 KURULUŞ BAĞLAMİ

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHTB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

Isparta İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuç/sonuçlarına ulaşmak için yeteneğini etkileyen, süreç dokümanlarında iç ve dış konular tespit edilmiş ve tanımlanmıştır. Bu kapsamda Risk Yönergesi hazırlanmış ve bu yönergede yer alan standartlar doğrultusunda iç konular belirlenmiş olup belli periyotlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

4.1.1 İÇ HUSUSLAR

Bununla beraber, İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, İl Müdürlüğü bilgi birikiminin dokümanite edilmemiş olması, çalışanlar arasındaki iletişim, yönetim yaklaşımı, birimler arası iletişim, yetki kargaşası, kaynak ihtiyacı karşılanmasındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve altyapı yetersizliği, etik olmayan davranışlar gibi kuruluş kontrolü altında olan durumlar iç konularımızı,

4.1.2 DIŞ HUSUSLAR

İl Müdürlüğümüz kontrolünde olmayan, hedeflere ulaşmada belirsizlik oluşturabilecek; ülkedeki ekonomik ve siyasi konjonktür, dış ülkelerle olan ilişkiler, coğrafi durum, iklim şartları doğal afetler, siber saldırılar, kamu kurumları arasındaki görev tanımlarının net olmaması, mevzuatlar, hükümet programındaki öncelikler, bütçe yetersizliği vs. dış konularımızı oluşturmaktadır.

4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ

Isparta İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün; hizmetlerini planlayıp yürütürken iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurarak belirli periyotlar halinde iç ve dış paydaş anketleri, toplantı, ve benzeri araçlar yolu ile gözden geçirir. Ayrıca süreç dokümanlarında ilgili taraflar belirlenmiştir.

4.3 KYS KAPSAMI

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, Isparta İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü ve ilçe müdürlüklerindeki yürütülen bütün hizmetleri kapsamaktadır.

Kapsam belirlenirken 4.2 ve 4.3 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler maddesi, hizmet sonrasında yasal olarak verilmiş yükümlülükler kapsamında olmaması nedeniyle uygulanmamaktadır.

8.3 Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi Isparta İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün hizmetlerinin mevzuat çerçevesinde yapılması nedeniyle hizmet tasarımı yapılmadığı için uygulanmamaktadır.

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

4.4. KYS VE SÜREÇLERİ

İl Müdürlüğü çapında müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler süreç olarak seçilmiş, her bir süreç için bu el kitabı ekinde yer alan süreç tanım formları oluşturulmuştur.

Süreçlerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, süreçleri ifade eden detay dokümanlarda anlatılmıştır. Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. Ayrıca süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri süreç tanım formlarında tanımlanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi Süreçlerinin, ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve hedeflerde revizyona gidilmesi ve ayrıca gerekli kaynakların (personel işgücü, altyapı ve çalışma ortamı) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir.

İl Müdürlüğümüzce yönetilen Süreçlerin listesi ile hizmet gerçekleştirme süreçlerinin birbirine olan etkisi ve etkileşimleri bu el kitabının ekinde yer alan Süreç Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.

5,1 LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1 İl Müdürlüğümüzde yönetim; KYS nin kurulması ve sürdürülmesi için insan kaynağı altyapı, eğitim gibi temel ihtiyaçları sağlamakta, personel donanımı ve motivasyonuna önem vermekte, İl Müdürlüğümüz Bakanlık politika ve hedeflerini gerçekleştirmek için çalışmaktadır. Bunlara ek olarak her seviyedeki yöneticilere sorumluluk verilerek, inisiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta önemli konularda görüş vermeleri istenmektedir. (Diğer yöneticilerinde fikirlerinin alınması ve kendilerini sergileyebilmeleri için nasıl fırsatlar verilebilir?) İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda (İl Müdürlüğü Bilgi Alış Veriş (BAV) toplantıları, Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı gibi) diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunmaktadır.

Yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhütlerini;

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p>ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</p> <p>KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

- e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- f) Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi,
- yoluyla sağlamaktadır.

5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Hizmet verdiğimiz tüm kesimler; vatandaş ve kamu kurumları vs. müşteri olarak tanımlanmıştır. İl Müdürlüğümüzde, müşteri şartları yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenmiştir. Risk değerlendirme çalışmalarında müşteri memnuniyetini etkileyebilecek konular özellikle göz önünde bulundurulmuştur. Müşteri memnuniyeti, yüz yüze yapılan görüşmeler, periyodik anketler, toplantı, çalışma ziyareti vb. yollarla ölçülüp değerlendirilmektedir.

Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü, hizmet verdiği kişi ve kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Gıda, tarım ve hayvancılık alanlarında nitelikli hizmet sunan, bölgesinde lider ve dünyada söz sahibi bir Bakanlık olmak için kalite politikamız;

- ***Sürdürülebilir tarımsal üretimi,***
- ***Yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi,***
- ***Kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği,***
sağlamak amacıyla yenilikçi politikalar belirlemek, uygulamak, izlemek ve değerlendirmektir.

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p>ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</p> <p>KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

İl Müdürlüğümüzde kalite politikası belli noktalara asılarak ve elektronik ortamda tüm çalışanlarımızın ve ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

5.3 KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

İl Müdürlüğü Organizasyon şemasında İl Müdürlüğü yapısı ve bağlı yapılar detaylandırılmıştır. Çalışanlarımızın görev tanımları, İş Tanımı ve Gereklere Belgelerinde (İç Kontrol Sistemi organizasyon kitabı) yer almaktadır. Bunlara ek olarak KYS için aşağıda yer alan hiyerarşik yapı oluşturulmuş ve yapı içerisinde yer alanlar için görev tanımları ayrıca oluşturulmuştur.

Kalite Yönetim Temsilcisi (İl Müdürü)

Kalite Yönetim Sorumlusu (İl Müdür Yardımcısı)

Kalite Yönetim Ekibi (KYS Eğitimi Almış Şube Müdürünün Başkanlığındaki Ekibi)


6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

İl Müdürlüğümüz, hizmetin gerçekleştirilmesi için tüm süreçler planlanmıştır. Planlanan bu süreçlerde karşılaşılabilecek olası riskler için Kamu İç Kontrol Standartları gereğince Risk Yönergesi oluşturulmuştur. Yönerge ile risklerin tespitinin nasıl yapıldığı, derecelendirme ve önceliklendirme kriterlerinin ne olduğu, İl Müdürlüğü risk iştahının tespiti, belirlenen risklerin sorumlularının kimler olduğu gibi hususlara ilişkin standartlar belirlenmiştir. Bu kapsamda bütün birimler risk değerlendirme çalışmalarını yapmış, önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiştir. Belirlenen risklere ilişkin sürekli izleme yapılmakta, iç konuların güncelliği sağlanmaktadır. Ayrıca belirlenen süreçler üzerinden yapılan analizler ile risklere ilişkin fırsatlar belirlenmekte ve bu fırsatlar değerlendirilerek iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Dış konular ise süreçler ile müşteri ve paydaşlar üzerinden yapılan analizler yoluyla belirlenmekte ve belirlenen dış konular üzerinden sürekli izleme ve iyileştirme faaliyeti yürütülmektedir.

6.2 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA

İl Müdürlüğümüz kalite politikasında yer alan her bir taahhüt için; ulaşılabilir, ölçülebilir, makul, belli periyotlarda izlenen ve termini olan hedefler süreç dokümanlarında oluşturulmuştur. Her bir hedef için, süre, sorumlu, kaynak ihtiyacı ve izlenecek stratejiyi içeren Performans Programı yıllık olarak oluşturulmakta ve 3'er aylık periyotlar halinde Programda yer alan hususlara ilişkin gerçekleştirmeler takip edilmektedir.

6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

İl Müdürlüğümüzce yerine getirilen hizmetlerle ilgili mevzuat, organizasyon yapısı ya da ilgili standartların değişmesi durumunda sistem dokümantasyonu değişikliğe paralel olarak revize edilir.

7. DESTEK

7.1.1. KAYNAKLAR

İl Müdürlüğümüzde; insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmektedir.

7.1.2 KİŞİLER

İl Müdürlüğümüzün insan kaynağı ihtiyacı ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmekte, işe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat edilmektedir. Özellikle süreçler için gerekli sayı ve nitelikte personel görevlendirilmesine önem verilmektedir.

7.1.3 ALTYAPI

İl Müdürlüğümüzde; hizmetlerin en iyi şekilde sunulması için ihtiyaç duyulan yazılım, donanım, binalar, çalışma alanları ve ulaşım ihtiyaçları, sosyal alanlar sağlanmış olup, bunlara ilişkin bakım ve onarım işleri düzenli olarak yürütülmektedir. Yürütülen faaliyetlerde kullanılan cihazlar için GTHB.32.KYS/İKS.TA.16 Kodlu bakım ve onarım talimatı oluşturulmuştur.

7.1.4 SÜREÇ İŞLETİMİ İÇİN ORTAM

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasında etnik kökene, cinsiyete dayalı ayrımcılık yapılmadan, gerekli yeterliği sağlayan herkes işe alınmakta ya da kariyer planlaması doğrultusunda terfi edebilmektedir. Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular çalışan memnuniyeti anketlerinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetimin görüşüne sunulmaktadır.

Personelimizin işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel şartlar sağlanmıştır.

7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

7.1.5.1 GENEL

İl Müdürlüğümüzde;ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme ve ölçme kaynaklarını tayin ve tedarik etmiştir.

7.1.5.2.ÖLÇÜM İZLENEBİRLİĞİ

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p>ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</p> <p>KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

İl Müdürlüğümüzde izleme ve ölçme kaynakları belirlenmiş aralıklarla izlenebilir ölçme standartları ile kalibre edilmekte olup yürütülen faaliyetlerde kullanılan cihazlar için GTHB_32_İLM/KYS.FRM.63 kodlu Kalibrasyon Takip Formu oluşturulmuştur.

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasındaki tecrübe ve örtük bilgi paylaşımı için çalışanlar arasında toplantılar yapılmakta özellikle kritik faaliyetlerle ilgili iş akışları oluşturulurken ve risk değerlendirmeleri gerçekleştirilmelerinde tecrübeli personelin katılımı sağlanmaktadır. Göreve yeni başlayan personelin, konusunda tecrübe sahibi personel yanında çalışması sağlanarak deneyim kazanmaları amaçlanmaktadır.

Kurum dışında eğitim seminer gibi etkinliklere katılan personel, GTHB_32_İLM/KYS.FRM.47 Kodlu Eğitim Değerlendirme Formu düzenlemekte, eğitime katılan personelden eğitim notları ve dokümanlar talep edilerek diğer çalışanların erişimine açılmakta, ayrıca gerekli görülen durumlarda eğitime katılan personel tarafından eğitimin konusunun ilgili olduğu personelle, bilgilendirme toplantısı yapmaları sağlanmaktadır.

7.2 YETKİNLİK

İl Müdürlüğümüzde çalışan personelin taşınması gereken yetkinlikler, öğrenim durumları, alması gereken eğitimler, tecrübe ve kişisel özellikleri, personel mevzuatında, İş Tanımı ve Gerekleri Belgelerinde ve Eğitim Deneyim Tablolarında (Örnek : GTHB.İKS./KYS.TBL.04) mevcuttur.

İl Müdürlüğümüzde planlı ve plansız eğitimler ile oryantasyon eğitimleri personel mevzuatında anlatıldığı şekilde Hizmetiçi Eğitim Prosedürü kapsamında gerçekleştirilecektir.

Personelin katıldığı eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri, HİEBİS üzerinden takip edilmektedir.

Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar mevzuatlarda belirtilen sürelerle uygun muhafaza edilmektedir.

7.3 FARKINDALIK

İl Müdürlüğümüzde KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için, kalite ekipleri tarafından kendi birimlerinde çalışanlara yılda en az bir kez KYS Temel eğitimi verilir. Bu eğitimlerde özellikle kuruluş politikası, hedefler, birim dokümantasyonu ve KYS ile ilgili genel bilgilendirme yapılır.

7.4 İLETİŞİM

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasında iletişim internet, e-posta, sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular yoluyla gerçekleşir. Vatandaş ya da diğer kamu kurumlarıyla iletişim yazışma, ziyaret, toplantılar, BİMER, Yeşil Masa, EBYS ve CİMER yoluyla gerçekleşir.

7.5.1 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

İl Müdürlüğümüzde KYS uygulaması için standardın istediği dokümanlara ek olarak KEK, prosedür, talimat ve iş akışları oluşturulmuş ve personel erişimine açılmıştır.

İl Müdürlüğümüz, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, doküman etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Merkez Teşkilatı Birimlerinin Kalite Yönetim Sistemi'ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

KYS dokümantasyonu; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Süreçler, Prosedürler, Talimatlar, İş Akış Şemaları, Listeler, Formlar vb. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır.

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB 32 İLM PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ


KYS dokümanlarının dağıtımı, erişimi, revizyonu ve dış kaynaklı doküman te edilmiş bilginin güncellik yöntemi ve uygunluğun delili olarak muhafaza edilen doküman te edilmiş bilginin istenmeyen değişikliklere karşı korunması GTHB 32 İLM PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Kuruluşumuzda sunulan tüm hizmetler için iş akışları oluşturulmuş ve bu hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu için kontroller yapılmaktadır. Bazı hizmetlerimiz dış kaynaklı olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu hizmetlere ait şartnameler ve protokoller, titizlikle hazırlanmakta ve kabulleri yapılmaktadır.

8.2 ÜRÜN VE HİZMET İÇİN ŞARTLAR

8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

İl Müdürlüğümüzde vatandaş ve diğer kamu kurumları ile iletişim, il müdürlüklerinde kurulan yeşil masa, ziyaret, toplantı, yüz yüze görüşme, Şahsi Dilekçeler ve elektronik ortamda sağlanmaktadır. Şikayetler BİMER yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünün hizmet binasının çeşitli yerlerinde bulunan öneri ve şikayet formları, hem çalışanlar hem de hizmet alan kişiler tarafından doldurulmaktadır. Şikayetler ilgili birim tarafından incelenmekte özellikle haklı şikayet durumunda karşı tarafa dönüş yapılmaktadır.

8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN TAYİNİ

İl Müdürlüğümüzde Bakanlığın icracı Genel Müdürlükler tarafından sunulan hizmetlerin çerçevesini oluşturan

- ✓ 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- ✓ 5488 sayılı Tarım Kanunu
- ✓ 4342 sayılı Mera Kanunu
- ✓ 3083 sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine Dair Tarım Reformu Kanunu
- ✓ 5403 sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu
- ✓ 639 sayılı Kanun Hükmünde Kararname
- ✓ Taşra Teşkilatı Görev Yönergesi
- ✓ Taşra Teşkilatı imza ve yetki devri yönergesi


8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

İl Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetlerin ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleşmesi için, hizmetlerimizle ilgili iş akışları ve diğer destek dokümanları mevzuat şartlarına göre hazırlanmakta ve kontrol edilmektedir.

8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuat, GTHB.İKS./KYS.FRM.06 kodlu Dış Kaynaklı Doküman Edilmiş Bilgi Listesi Formunda bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

8.3.1 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN ÜRÜN HİZMET VE SÜREÇLERİN KONTROLU

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

İl Müdürlüğümüzde satın alma faaliyetleri bütçe kaynağı göz önünde bulundurularak Ulusal ve Uluslararası mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Satın alma faaliyetinin nasıl yürütüleceğine ilişkin Ulusal ve Uluslararası mevzuata uygun olarak iş akış şemaları oluşturulmuştur.

8.3.2 KONTROLUN TİPİ VE BOYUTU

Dış tedarikçiden temin edilen ürün, hizmet ve süreçlerin şartname koşullarına uygunluğu muayene ve kabul komisyonları tarafından tespit edilir ve bu kontrollere ait kayıtlar muhafaza edilir.

8.3.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Alım yapılacak konu ile ilgili şartnameler ilgili birimler tarafından hazırlanır/hazırlatılır, şartnamelerin istenen ürün ya da hizmeti yeterince tanımlamış olmasına dikkat edilir. Özellikle hizmet alımı ve dış kaynaklı süreç için hazırlanan şartnamelerde personel nitelikleri, kullanılacak yöntemler, kabul kriterleri gibi konuların yeterince detaylandırılmasına dikkat edilir.

8.4.1 HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLU

Ana hizmetler ile destek hizmetlerini yerine getiren birimler bazında sunulan tüm hizmetler için İç Kontrol Sistemi kapsamında oluşturulan organizasyon kitabında yer alan iş akışları oluşturulmuştur.

Hizmetlerle ilgili kayıtlar elektronik ortamda yasal mevzuatta belirtilen sürelerde muhafaza edilir.


Hizmetlerin rahat bir şekilde sunulabilmesi için gerekli altyapı ve çalışma ortamı oluşturulmuştur.

Hizmetler esnasında personelden kaynaklanabilecek hatalar risk analizinde göz önüne alınmıştır.

İl Müdürlüğümüzde aşılama, küpeleme faaliyetleri müdürlüğümüz tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin istenen şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili birimler tarafından kontrol edilerek kayıtları tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Talimatlar

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

- İş Akışları
- Süreçler

8.4.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

İl Müdürlüğünde sunulan hizmetlere ait geriye dönük izlenebilirlik, proje ya da hizmet adından, hizmetin sunulduğu tarih, başvuru numarası veya konusu gibi verilerden sağlanabilmektedir. Hizmetlere bağlı şartlar, mevzuatta ve İlgili dönem Stratejik Planında tanımlıdır. Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Bakanlığın tüm birimlerinde uygulanmakta olan E-Belge sistemi çerçevesinde kullanılan EBYS programı üzerinden gelen tüm başvurulara kayıt numarası verilmektedir. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Bu kayıt numarası ve bilgisayar programı yardımı ile bütün işlemlerin aşamaları, işlemi yapanlar, kontrol edenler vb. bilgilere ulaşılabilir.

8.4.3 TEDARİKÇİ VE MÜŞTERİ MÜLKİYETİ

İl Müdürlüğümüzde tarımsal bilgi yönetimi kapsamında tutulan kayıtlar müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmekte bunların gizliliği sağlanmaktadır. Denetimler esnasında el konulan her türlü mal ve malzemeler uygun şartlarda muhafaza edilir ve kayıtları tutulur, gerekli durumlarda numuneler alınır ve kontrolleri yapılır.

8.5.4 MUHAFAZA


İl Müdürlüğümüz yemekhanesinde kullanılmak üzere, toplu olarak satın alınan ve uzun süre muhafaza edilmesi gereken malzemelere ait depolar mevcuttur. Depolarda bulunan tüm malzemeler tanımlanmış, miyadlı ürünler son kullanma tarihlerine göre takip edilerek ilk giren ilk çıkar prensibine uyulmaktadır. Depo sorumluları tarafından giriş çıkış kayıtları tutulmaktadır.

8.5.5 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNDAKİ DEĞİŞİKLİKLER

Sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı iş akışlarında ya da hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatda değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin istenen sonucu verip vermediği kontrol edilerek ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

8.6 HİZMETLERİN SUNUMU

Sunulan hizmetlerin ilgili mevzuat ve sistem dokümantasyonuna uygunluğu hiyerarşik olarak imza ve paraflar yoluyla kontrol edilmektedir. Ayrıca iş akışlarında kontrol noktaları belirlenmiş olup, uygunsuzluk durumunda ilgili kişilerden düzeltmeler talep edilerek uygunsuzluk kayıtları tutulmaktadır.

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLU

Satın alma işlemi esnasında tespit edilen uygunsuzluk durumunda malzemeler tedarikçiye iade edilir.

Hizmetler esnasında işin iş akışına, ilgili düzenlemelere uygun bir şekilde gerçekleşmediği tespit edilirse bu durum birim sorumluları tarafından GTHB.İKS./KYS.FRM.10 kodlu Hatalı Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır.

Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleştirmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

9.1 İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1 GENEL

İl Müdürlüğümüzde, faaliyet raporlarında hizmetlerin gerçekleşme oranları yer alır. Müşteri memnuniyeti için kritik öneme sahip süreçler, sorumlular tarafından belirlenen periyotlarda GTHB.İKS./KYS.FRM.40 kodlu Süreç İzleme ve Ölçme Formu ile izlenmektedir.

9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Hizmet verdiğimiz kişi ya da kurumların memnuniyeti periyodik olarak, anketler ile değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları yorumlanarak üst yönetime sunulur.

9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

İl Müdürlüğü olarak sistemin etkinliğini ve performansını değerlendirmek için müşteri memnuniyeti, süreç ve kalite hedeflerimizin gerçekleşme oranları, uygun olmayan hizmet sayıları, risk değerlendirme faaliyetlerinin etkinliği konularında istatistiksel çalışmalar yapılır. Bunlara ek olarak hizmet gerçekleştirmeleri ve hedeflerle ilgili analizler yıllık faaliyet raporlarında tüm paydaşlara iletilir.

9.2 İÇ TETKİK

İl Müdürlüğümüzde kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini değerlendirmek için planlanmış aralıklarla eğitim almış personel tarafından GTHB_ 32_İLM_PRD.01 prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

İl Müdürlüğümüzde yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Toplantı İl Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin Başkanlığında, İl Müdürlüğü Yönetim Sorumlusu, İl Müdürlüğü Sorumlusu ve Birim Kalite Sorumlularının katılımıyla gerçekleştirilir.

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

YGG toplantısı öncesinde birim kalite sorumluları ve kalite temsilcisi (Kimin tarafından hazırlanacağı belirlenecek) tarafından 9.3.2 maddesinin tüm alt başlıklarının detaylandırıldığı KYS performans raporu ve toplantı gündemi elektronik ortamda tüm katılımcılara toplantıdan önce iletilir.

9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI

YGG toplantısı sonucunda alınan; iyileştirme, kaynak ihtiyaçları, değişiklik ve iyileştirme fırsatları ile ilgili kararları ve sorumlularını içeren tutanak tüm katılımcılara iletilir.

10. İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL


İl Müdürlüğümüzde; özellikle, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini arttırmak için neler yapılabileceği, iyileştirme fırsatlarının neler olabileceği konularında çalışan önerileri, müşteri talepleri ve tarım sektöründeki gelişmeler değerlendirilmektedir.

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikayet gibi durumlarda GTHB_ 32_İLM_PRD.02 no.lu Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirtilen şekilde uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve bu faaliyetlerin etkinliği takip edilir.

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

KYS'nin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği periyodik olarak YGG toplantıları ve veri analiz çalışmaları yoluyla değerlendirilmekte, özellikle memnuniyetin düşük olduğu alanlar ve

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

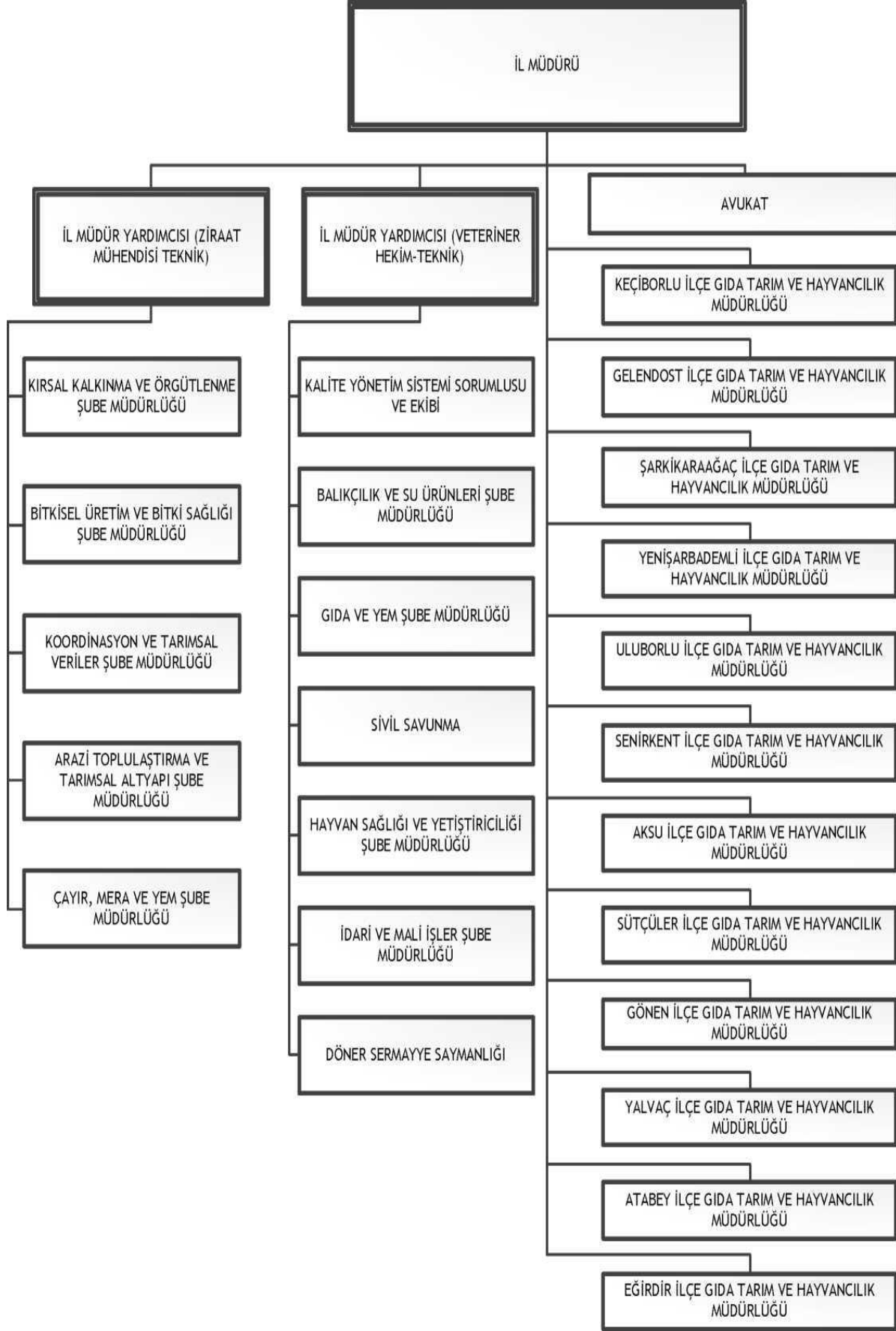
ulaşılamayan hedefler belirlenmekte, şikâyet ve uygunsuzlukların nedenleri araştırılarak gerekli kaynak ihtiyaçları sağlanmakta, iyileştirmeler ve düzeltici faaliyetler yoluyla müşteri memnuniyeti ve hedeflerin çıtası yükseltilmektedir. Bu şekilde KYS performansının sürekli artırılması sağlanmaktadır.

EK:1 ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK İL MÜDÜRLÜĞÜ
ORGANİZASYON ŞEMASI



**ISPARTA İL GIDA TARIM VE
HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**
KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
Revizyon No	0000
Revizyon Tarihi	27.02.2018
Yürürlük Tarihi	27.02.2018
Sayfa No	



	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

Ek:2 SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU

S. NO	SÜREÇ ADI/ KODU	ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER	ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER
1	Denetim ve Kontrol Süreci	<ul style="list-style-type: none"> • Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci • Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci, • Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci • Toprak Koruma Ve Arazi Kullanımı Süreci • Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci
2	Toprak Koruma Ve Arazi Kullanımı Süreci	Denetim ve Kontrol Süreci	Kalite Yönetim Süreci
3	Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci		Kalite Yönetim Süreci
4	Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci	<ul style="list-style-type: none"> • Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması • Denetim ve Kontrol Süreci • Yetkilendirme, 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci • Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması • Bitki Sağlığı, Hayvan

	ISPARTA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_32_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	

		Belgelendirme İşlemleri	Sağlığı Ve Refahı Süreci
5	Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması	<ul style="list-style-type: none"> • Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci • Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci • Denetim ve Kontrol Süreci • Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Süreci
6	Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci	<ul style="list-style-type: none"> • Denetim ve Kontrol Süreci • Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması • Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci • Denetim ve Kontrol Süreci • Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması • Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci
7	Destek Hizmetleri Süreci		Kalite Yönetim Süreci