

**Muğla İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

**ISO 9001:2015**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**KALİTE EL KİTABI**

**YÜRÜRLÜK TARİHİ: 05.02.2018**

 **İÇİNDEKİLER**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SIRA NO** | **BÖLÜM** | **KONU** | **STANDART MADDE NO** |
| **1** | **0** | **Giriş** | **-** |
| **2** | 0.1 | Önsöz | **-** |
| **3** | 0.2 | Organizasyon Şeması | **-** |
| **4** | **1** | **Kapsam** | **-** |
| **5** | **2** | **Atıf Yapılan Standartlar** | **-** |
| **6** | **3** | **Terimler, Tarifler, Kısaltmalar** | **-** |
| **7** | **4** | **Kuruluş** | **4** |
| **9** | 4 | Kuruluşun Bağlamı  | 4.1 |
| **10** | 4 | İç Hususlar | 4.1.1 |
| **11** | 4 | Dış Hususlar | 4.1.2 |
| **12** | 4 | İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri | 4.2.1 |
| **13** | 4 | KYS Kapsamı | 4.3 |
| **14** | 4 | KYS ve Süreçler | 4.4 |
| **15** | **5** | **Liderlik** | **5** |
| **16** | 5 | Liderlik ve Taahhüt  | 5.1 |
| **17** | 5 | Genel | 5.1.1 |
| **18** | 5 | Müşteri Odaklılık | 5.1.2 |
| **19** | 5 | Kalite Politikasının Oluşturulması | 5.2.1 |
| **20** | 5 | Kalite Politikasının Duyurulması | 5.2.2 |
| **21** | 5 | Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar | 5.3 |
| **22** | **6** | **Planlama** | **6** |
| **23** | 6 | Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri | 6.1 |
| **24** | 6 | Kalite Amaçları ve Planlama | 6.2 |
| **25** | 6 | Değişikliklerin Planlanması | 6.3 |
| **26** | **7** | **Destek** | **7** |
| **27** | 7 | Kaynaklar | 7.1.1 |
| **28** | 7 | Kişiler | 7.1.2 |
| **29** | 7 | Altyapı | 7.1.3 |
| **30** | 7 | Süreç İşletimi İçin Ortam | 7.1.4 |
| **31** | 7 | İzleme ve Ölçme Kaynakları | 7.1.5 |
| **32** | 7 | Genel | 7.1.5.1 |
| **33** | 7 | Ölçüm İzlenebilirliği | 7.1.5.2 |
| **34** | 7 | Kurumsal Bilgi | 7.1.6 |
| **35** | 7 | Yetkinlik | 7.2 |
| **36** | 7 | Farkındalık | 7.3 |
| **37** | 7 | İletişim | 7.4 |
| **38** | 7 | Dokümante Edilmiş Bilgi | 7.5.1 |
| **39** | 7 | Oluşturma ve Güncelleme | 7.5.2 |
| **40** | 7 | Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü | 7.5.3 |
| **41** | **8** | **Operasyon** | **8** |
| **42** | 8 | Operasyonel Planlama ve Kontrol | 8.1 |
| **43** | 8 | Ürün ve Hizmet İçin Şartlar | 8.2 |
| **44** | 8 | Müşteri İle İletişim | 8.2.1 |
| **45** | 8 | Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini | 8.2.2 |
| **46** | 8 | Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi | 8.2.3 |
| **47** | 8 | Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi | 8.2.4 |
| **48** | 8 | Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi | 8.3 |
| **49** | 8 | Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün Hizmet ve Süreçlerin Kontrolü | 8.4.1 |
| **50** | 8 | Kontrolün Tipi ve Boyutu | 8.4.2 |
| **51** | 8 | Dış Tedarikçi İçin Bilgi | 8.4.3 |
| **52** | 8 | Hizmet Sağlamanın Kontrolü | 8.5.1 |
| **53** | 8 | Tanımlama ve İzlenebilirlik | 8.5.2 |
| **54** | 8 | Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti | 8.5.3 |
| **55** | 8 | Muhafaza  | 8.5.4 |
| **56** | 8 | Teslimat Sonrası Faaliyetler | 8.5.5 |
| **57** | 8 | Ürün ve Hizmet Sunumundaki Değişiklikler | 8.5.6 |
| **58** | 8 | Hizmetlerin Sunumu | 8.6 |
| **57** | 8 | Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü | 8.7 |
| **59** | **9** | **Performans Değerlendirme** | **9** |
| **60** | 9 | İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme | 9.1 |
| **61** | 9 | Genel | 9.1.1 |
| **62** | 9 | Müşteri Memnuniyeti | 9.1.2 |
| **63** | 9 | Analiz ve Değerlendirme | 9.1.3 |
| **64** | 9 | İç Tetkik | 9.2 |
| **65** | 9 | Yönetimin Gözden Geçirilmesi | 9.3 |
| **66** | 9 | Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri | 9.3.2 |
| **67** | 9 | Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları | 9.3.3 |
| **68** | **10** | **İyileştirme** | **10** |
| **69** | 10 | Genel | 10.1 |
| **70** | 10 | Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet | 10.2 |
| **71** | 10 | Sürekli İyileştirme | 10.3 |
| **72** | **Ek-1** | **Süreç Etkileşim Tablosu** |  |
| **73** | **Ek-2** | **Organizasyon Şeması** |  |
| **74** | **Ek-3** | **İç Hususlar-Dış Hususlar Tablo**  |  |
| **75** | **Ek-4**  | **İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri** |  |

**0.GİRİŞ**

**0.1 ÖNSÖZ**

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

Kalite Yönetim Sistemi, yasal mevzuatlar çerçevesinde yürüttüğümüz hizmetleri standarda uygun bir şekilde gerçekleştirmeyi ve sürecin her aşamasını kontrol altında tutarak, istenilen kalitenin sürekli olarak iyileştirilmesi temeli üzerine kurulmuştur.

Sistem; kurumun yönetim yapısını, işleyişini, stratejik planlamasını, iş tanımları ve gerekleri ile tüm çalışanların sorumluluklarını oluşturan temel öğeleri kapsamaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli şekilde kullanılmasını amaçlamaktadır.

Bu kapsam çerçevesinde oluşturduğumuz Kalite El Kitabı, kurumun tüm çalışanları tarafından benimsenmiş ve kalite anlayışının gelişmesine olanak sağlamıştır.

Muğla İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü olarak Kalite Yönetim Sistemi ile varmak istediğimiz nihai hedef; vizyonumuz ve misyonumuz çerçevesinde hizmetlerimizi sürdürülebilir ve etkin bir şekilde yürütmek, kalite politikamız ile bunları destekleyen kalite hedeflerine ulaşmak, aynı zamanda hedef kitlemizin ve çalışanlarımızın memnuniyetlerini en üst düzeyde tutmayı sağlamaktır.

**Muğla İl 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**

Muğla İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü’nde 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 sağlamak ve gıda, tarım ve hayvancılık alanında kamu hizmetleri sunumu yapmaktır.

**2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR**

Muğla 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.

Kalite El Kitabı; Muğla 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**

Bu Kalite El Kitabında ve ilgili dokümanlarda, Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından ISO 9001 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır.

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı (GTHB)

İl Müdürlüğü (İLM)

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltici 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 (AKS)

Liste (LST)

Form (FRM)

Anket (ANK)

Bakanlık Kayıt Sistemleri (ÇKS, GGBS, TBS, SUBİS…)

**4. KURULUŞ**

 **4.1.KURULUŞUN BAĞLAMI**

Muğla 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 hususlar tespit edilmiş ve tanımlanmıştır. Bu kapsamda Risk Yönergesi hazırlanmış ve bu yönergede yer alan standartlar doğrultusunda iç konular belirlenmiş olup belli periyodlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

**Referans Dokümanlar**

* **Stratejik Plan**
* **Bakanlık Risk Yönergesi**

**4.1.1 İÇ HUSUSLAR**

İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, İl Müdürlüğü bilgi birikiminin dokümante 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,

**Referans Dokümanlar**

* **Ek-3**

**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.

* + 1. **İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ**

Muğla İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün hizmetlerini planlayıp yürütürken iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurarak belirli periyodlar halinde iç ve dış paydaş anketleri, toplantı ve benzeri araçlar yolu ile gözden geçirir. Ayrıca süreç dokümanlarında ilgili taraflar belirlenmiştir.

**Referans Dokümanlar**

* **Ek-4**

**4.3. KYS KAPSAMI**

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, Muğla İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü ve İlçe Müdürlüklerinde yürütülen bütün hizmetleri kapsamaktadır.

Kapsam belirlenirken 4.1 ve 4.2 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 Muğla İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün hizmetlerinin mevzuat çerçevesinde yapılması nedeniyle hizmet tasarımı yapılmadığı için uygulanmamaktadır.

**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 sağlanmış veya temini için gerekli tedbirler alınmıştır. 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.LİDERLİK**

 **5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT**

 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. İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı ile diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunulmaktadır. Yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhütlerini;

a) Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,

b) Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,

c) Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,

d) Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,

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 çıktılarına 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 ve hayvansal üretimi,
* Yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi,
* Kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği,
* Sürekli iyileştirmeyi
* Yasal şartlara uygunluğu,

sağlamak amacıyla yenilikçi politikalar belirlemek, uygulamak, izlemek ve değerlendirmektir.

**5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI**

 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 Gerekleri Belgelerinde yer almaktadır. Güncel Doküman Listesinde belirtilmiştir. 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 Ekibi)

 **6. PLANLAMA**

 **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.

**Referans Dokümanlar**

* **Bakanlık Risk Yönergesi**
* **Risk Tabloları**

 **6.2 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA**

İl Müdürlüğümüz kalite politikasında yer alan her bir taahhüt için; ulaşılabilir, ölçülebilir, makul, belli periyodlarda 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 gerçekleşmeler takip edilmektedir.

**Referans Dokümanlar**

* **Süreç İzleme ve Ölçme Formu (GTHB.İKS/KYS.FRM.040)**

 **6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI**

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

**Referans Dokümanlar**

* **Yönetmelik, Yönerge ve Tebliğler**

**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.

**Referans Dokümanlar**

* **657 sayılı Devlet Memurları Kanunu**
* **İş Tanımı ve Gerekleri Belgesi (GTHB.İKS/KYS.GT.01-…)**
* **Eğitim Deneyim Tablosu (GTHB.İKS/KYS.TBL.004)**

**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 cihazların arızalanması durumunda yetkili servise bakım ve onarımı yaptırılmaktadır.

**Referans Dokümanlar**

* **Cihaz bakım Onarım Formu (GTHB.48.İLM.İKS/KYS.FRM.067 )**

**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.

**Referans Dokümanlar**

**- Çalışan Memnuniyeti Anketi**

**7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI**

**7.1.5.1 GENEL**

İl Müdürlüğü tarafından sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla yürütülen izleme ve ölçme faaliyetlerinin sonuçlarının geçerli ve güvenilir olmasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmiş ve sağlanmıştır.

İzleme ve ölçme kaynaklarının gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu ve uygunluğunun devam ettiğini güvence altına almak için belirli periyotlarda veya kullanımdan önce doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmekte ve amaca uygunluğunun kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

**7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ**

İl Müdürlüğü tarafından yürütülen faaliyetlerde kullanılan ölçüm teçhizatı belirlenmiş olup belirli periyotlarda kalibre ettirilmekte veya doğrulanmaktadır. İzleme ve ölçme ekipmanları; durumlarını tayin etmek için tanımlanmış, ve kalibrasyon zamanı Kalibrasyon Prosedüründe tanımlanmıştır.

**Referans Dokümanlar**

* **Kalibrasyon Prosedürü ( GTHB\_48\_İLM\_PRD.06)**

**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.48.İLM.İKS/KYS.FRM.63) Kodlu Eğitim Dönüşü Rapor 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.

**Referans Dokümanlar**

* **Eğitim Prosedürü ( GTHB\_48\_İLM\_PRD.08)**

**7.2 YETKİNLİK**

İl Müdürlüğümüzde çalışan personelin taşıması gereken yetkinlikler, öğrenim durumları, alması gereken eğitimler, tecrübe ve kişisel özellikleri, personel mevzuatında, İş Tanımı ve Gerekleri Belgelerinde ve Eğitim Deneyim Tablolarında mevcuttur.

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

Personelin katıldığı eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri takip edilmektedir.

Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar mevzuatlarda belirtilen sürelere 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. Ayrıca kişisel gelişim ve farkındalık eğitimleri verilmektedir.

**7.4 İLETİŞİM**

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, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatı Birimlerinin Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

KYS dokümantasyonu; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Süreçler, Prosedürler, Talimatlar, İş Akış Şemaları, Görev Tanımları, 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\_48\_İLM\_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

**Referans Dokümanlar**

* **Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü ( GTHB\_48\_İLM\_PRD.03)**

**7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLU**

KYS dokümanlarının dağıtımı, erişimi, revizyonu ve dış kaynaklı dokümante edilmiş bilginin güncellik yöntemi ve uygunluğun delili olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilginin istenmeyen değişikliklere karşı korunması GTHB\_ 48\_İLM\_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır. Ayrıca Bakanlık olarak elektronik belge yönetim sistemine geçiş yapılmış, belgeler elektronik ortamda arşivlenmektedir.

**8. OPERASYON**

**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**

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.

**Referans Dokümanlar**

**- Hizmet Alanlar Görüş Öneri ve Anket Formu**

**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
* 5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri Bitki Sağlığı Gıda ve Yem Kanunu
* 1380 Sayılı Su Ürünleri Kanunu
* 1163 Sayılı Kooperatifler Kanunu
* 2090 Sayılı Tabi Afetlerden Zarar Gören Çiftçilere Yapılacak Yardımlar Hakkında Kanun
* 6537 Sayılı “5403 Sayılı Toprak Koruma Ve Arazi Kullanımı Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”
* 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 ile diğer kanunlar ve yönetmelikler çerçevesinde hizmet şartları belirlenmiştir.

 **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, Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi Formunda bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

**Referans Dokümanlar**

**- Dış Kaynaklı Doküman Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.06)**

**8.3 HİZMETİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ**

**Hariç Tutulmuştur**. Muğla İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün hizmetlerinin mevzuat çerçevesinde yapılması nedeniyle hizmet tasarımı yapılmadığı için uygulanmamaktadır.

**8.4.1 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN ÜRÜN HİZMET VE SÜREÇLERİN KONTROLU**

İl Müdürlüğümüzde satın alma faaliyetleri bütçe kaynağı göz önünde bulundurularak Ulusal ve Uluslararası mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Satın alma faaliyetinin nasıl yürütüleceğine dair Satın Alma Prosedürü oluşturulmuştur.

**Referans Dokümanlar**

* **Satın Alma Prosedürü ( GTHB\_48\_İLM\_PRD.09)**
* **4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu**

**8.4.2 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.

**Referans Dokümanlar**

* **İhale ve Komisyon Tutanakları**

 **8.4.3 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.

**Referans Dokümanlar**

* **Teknik ve İdari Şartnameler**

 **8.5.1 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.

**Referans Dokümanlar**

**-İş Akışları**

**8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK**

İl Müdürlüğümüzde sunulan hizmetlere ait geriye dönük izlenebilirlik, EBYS, GGBS,TBS ya da Bakanlığımız sistemlerinden ve İl Müdürlüğümüzün kullandığı Muğla- Portal ve Döner Sermaye Otomasyon sistemlerinden proje veya hizmet adından, hizmetin sunulduğu tarih, başvuru numarası ve konusu gibi verilerden sağlanabilmektedir.

**8.5.3 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. İl Müdürlüğümüzde tarımsal bilgi yönetimi kapsamında tutulan kayıtlar müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmekte bunların gizliliği sağlanmaktadır.

**8.5.4 MUHAFAZA**

İl Müdürlüğümüz süreçlerinde başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir. Ürün ve hizmetlerde kullanılan tüm malzemeler özelliklerine uygun olarak depolanmaktadır. Depoda yer alan malzemelerin gerekli tanımlamaları yapılmıştır. Depolar yerleşim planına uygun olarak düzenlenmiştir. Tüm malzemelerin zarar görmeyecek şekilde muhafazası sağlanır.

İl Müdürlüğümüz tarafından numune alınması gereken durumlarda alınan numunelerin şartlara uygunluğunu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza edilmektedir. Numunenin özelliğine bağlı olarak muhafaza alanları tespit edilerek gerekli ortam şartları sağlanmakta ve izlenmektedir.

Ayrıca şube ve ilçe müdürlükleri tarafından kullanılan aşılar da uygun muhafaza odalarında saklanmakta ve izlenmektedir.

**Referans Dokümanlar**

**- Arşiv Yönetmeliği**

**- Taşınır Mal Yönetmeliği**

**8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER**

**Hariç Tutulmuştur**. Hizmet sonrasında yasal olarak verilmiş yükümlülükler kapsamında olmaması nedeniyle uygulanmamaktadır.

**8.5.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNDAKİ DEĞİŞİKLİKLER**

Sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı iş akışlarında ya da hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatta 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.

**Referans Dokümanlar**

* **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü ( GTHB\_48\_İLM\_PRD.04)**

**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 Uygun Olmayan Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır.

Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleşmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

**Referans Dokümanlar**

* **Uygun Olmayan Hizmet Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.10)**

 **9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

**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.

**Referans Dokümanlar**

* **Süreç İzleme ve Ölçme Formu**

**9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

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

**Referans Dokümanlar**

* **Hizmet Alanlar Öneri ve Anket Formu**

**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 gerçekleşmeleri ve hedeflerle ilgili analizler yıllık faaliyet raporlarında tüm paydaşlara iletilir.

**Referans Dokümanlar**

* **Brifing Raporları**

**9.2 İÇ TETKİK**

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

Yönetim Temsilcisi her yılbaşından geçerli olmak üzere ilgili tüm faaliyet alanlarını kapsayacak şekilde Yıllık İç Tetkik Planı hazırlar. Bu plana göre tetkik edilecek süreçle doğrudan ilgisi olmayan ve iç tetkik konusunda eğitimli kişiler tarafından iç tetkik yapılır.

Tetkik sonucu tespit edilen uygunsuzluklar kayıt altına alınır ve tetkik sonucunda rapor hazırlanarak tetkik edilen süreç yetkilisine sunulur. Tetkikçiler tespit edilen uygunsuzluklar ve bunlara karşı planlanan önlemleri takip ederler. Uygulama tarihlerine göre uygunsuzluk için alınan önlemleri doğrular veya yetersiz ise yeni önlem talebinde bulunurlar.

Yapılan iç tetkiklerin sonuçları ile ilgili raporlar oluşturularak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündeme getirilir ve Kalite Sisteminin etkinliği izlenir

**Referans Dokümanlar**

* **İç Tetkik Prosedürü ( GTHB\_48\_İLM\_PRD.01)**

**9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ**

İl Müdürlüğümüzde yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Toplantı İl Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin Başkanlığında, İl Müdür Yardımcıları, Şube Müdürleri, İlçe Müdürleri ve Kalite Yönetim Ekibinin katılımıyla gerçekleştirilir.

**Referans Dokümanlar**

* **YGG Prosedürü ( GTHB\_48\_İLM\_PRD.05)**
* **Toplantı Tutanakları**

**9.3.1 GENEL**

Muğla İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü’nde uygulanan kalite sisteminin etkinliği ve uygunluğunun sürekliliğini sağlanması amacıyla İl Müdürünün başkanlığında yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Yönetimin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir. Toplantı İl Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin başkanlığında, İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Sorumlusu ve Kalite Yönetim Ekibinin katılımıyla gerçekleştirilir. Bu toplantılar, İyileştirme ve değerlendirme fırsatları, Kalite Hedefleri ve Kalite Politikasının uygunluğu ve ilintili uygulamaları içermektedir.

**9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ**

YGG toplantısı öncesinde birim kalite sorumluları ve kalite yönetim birimi 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 Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirtilen şekilde uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve bu faaliyetlerin etkinliği takip edilir.

**Referans Dokümanlar**

* **Düzeltici Faaliyet Prosedürü ( GTHB\_48\_İLM\_PRD.02)**

**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 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 arttırılması sağlanmaktadır.

**SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **S.NO** | **SÜREÇ ADI/ KODU** | **ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER** | **ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER** |
| 1 | Denetim ve Kontrol Süreci | * Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci
* Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması
 | * Kalite Yönetim Süreci
* Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci
* Tarımsal Altyapı Süreci
* Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci
 |
| 2 | Tarımsal Altyapı Süreci | Denetim ve Kontrol Süreci | Kalite Yönetim Süreci |
| 3 | Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci | Denetim ve Kontrol Süreci | Kalite Yönetim Süreci |
| 4 | Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci | * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması
* Denetim ve Kontrol Süreci
* Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri
 | * Kalite Yönetim Süreci
* Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci
* Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması
* Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci
 |
|  5 | Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması | * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci
 | * Kalite Yönetim Süreci
* Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci
* Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci
* Denetim ve Kontrol Süreci
* Tarımsal Altyapı Süreci
 |
| 6 | Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci | * Denetim ve Kontrol Süreci
* Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması
* Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri
 | * 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
* Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci
* Denetim ve Kontrol Süreci
* Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması
* Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci
* Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci
 |

**EK-3**

|  |  |
| --- | --- |
| **İÇ HUSUSLAR** | **DIŞ HUSUSLAR** |
| Organizasyonel Yapı | Hükümet Programı |
| Personel Yeterliliği ve Yetkinliği | Ekonomik Durum |
| Alt Yapının Yeterliliği | Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşların Düzenlemeleri |
| Teknolojik Kapasitenin Yeterliliği ve Güncelliği  | Politik Faktörler  |
| Kurum Kültürü | Pazar Payı  |
| Süreç Performansı | Uluslararası Düzenlemeler |
| İç İletişim ve Koordinasyon  | İklim ve Çevre Şartları |
| Etik Kurallar | İlgili Tarafların Beklentileri |
|  | Teknolojik Gelişmeler  |
|  | Uluslararası Rekabet |
|  | Hızlı Nüfus Artışı, Göçler |
|  | Doğal Afetler |
|  | Savaş, Terör, Güvenlik |
|  | Kırsal Turizm |
|  | Bakanlık Düzenlemeleri |
|  | Yasal Düzenlemeler |

**EK-4**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **İLGİLİ TARAF** | **İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ** | **İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİN ANLAŞILMASI** |
| Gerçek ve tüzel kişiler | Güvenilir gıda, şikayet bildirimleri, başvuru işlemleri, il müdürlüğü yetkililerine ulaşabilme, şikayetlerin çözümü, istek ve şikayetlerde geri dönüş | Hizmet Alanlar Anket Formu, Dilek ve Şikayet Kutuları , BİMER,CİMER, Yeşil Masa, Alo Gıda Hattı |
| Sivil Toplum Kuruluşları | İş ve işlemlerde hız, vatandaş şikayetlerinin çözülmesi | Toplantılar, yüz yüze görüşmeler |
| Mahalli İdareler  | Hizmetlerin zamanında ve yerinde gerçekleştirilmesi | Birincil ve ikincil mevzuatlar Denetimler  |
| Kamu kurum ve kuruluşları | Diğer kurumlarla iletişim kurma, bilgi ve deneyim paylaşma, karşılıklı işbirliği  | Birincil ve ikincil mevzuatlar, toplantılar, fuarlar |
| Bakanlık (Merkez,taşra, bağlı ve ilgili kuruluşlar) birimleri ve personeli | Hizmet alana yönelik çözüme odaklı yaklaşım ,toplumsal yaşama katkı sunabilir olma | Birincil ve ikincil mevzuatlar , toplantılar , denetimler |
| Tedarikçiler | Satın alma hacminde ve kapsamında artış, gelecek satın almalar için bilgilendirilme, zamanında ödeme | Satın alma ihtiyaç talep formu,Birincil ve ikincil mevzuatlar |
| TSE | Standarda uyum | ISO 9001:2015 standart maddeleri |