 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI İZMİR İL MÜDÜRLÜĞÜ	<b>KIRIKKALE İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>	
	<b>İŞ UNVANI</b>	Şikayet Değerlendirme ve Takip Görevlisi
	<b>BÖLÜMÜ</b>	İdari ve mali işler şube müdürlüğü

### İŞİN KISA TANIMI:


Kırıkkale Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü üst yönetimi tarafından belirlenen amaç, ilke ve talimatlara uygun olarak; Kuruma gelen şikâyetlerin değerlendirilmesi, ilgili kişi ve Şube Müdürlüklerine yönlendirilmesi, şikâyetler ile ilgili işlemlerin takip edilmesi ve sonuçlarının şikâyet sahibine bildirilmesi, raporlanması, arşivlenmesi ile ilgili faaliyetleri yapmak.

### GÖREV VE SORUMLULUKLARI:

- CİMER, BİMER, Bakanlık, diğer kurumlar, kuruluşlardan gelen ve Kuruma dilekçe ile yapılan her türlü şikâyeti kabul etmek ve değerlendirmek
- Şikâyetlerin konu uzmanlarına göre dağılımını yapmak, koordinasyonunu sağlamak.
- Şikâyetler doğrultusunda yapılan çalışmaların sonuçlarını takip ederek, şikâyet sahiplerine sonuç hakkında bilgi vermek.
- Birden fazla birimi ilgilendiren şikâyetlerde gerekli koordinasyonu sağlamak.
- Şikâyetlere ilişkin işlemleri ve sonuçlarını ilgili bilgi sistemine kayıt etmek.
- Mesleğine ilişkin yayınları sürekli izlemek, gelişmeleri takip etmek ve bilgilerini güncellemek.
- Faaliyetlerine ilişkin bilgilerin kullanıma hazır bir biçimde bulundurulmasını, rapor ve benzerlerinin dosyalanmasını sağlamak, gerektiğinde konuya ilişkin belge ve bilgileri sunmak.
- Bölümün ilgi alanına giren konularda meydana gelebilecek standart dışılık olgusunun giderilmesi ve sürekli iyileştirme amacıyla; 'Düzeltilici Faaliyet' ve 'Önleyici Faaliyet' çalışmaları yapmak.
- İş sağlığı ve iş güvenliği kurallarına uymak, birlikte çalıştığı kişilerin söz konusu kurallara uymalarını sağlamak, gerektiğinde uyarı ve tavsiyelerde bulunmak.
- Görev ve sorumluluk alanındaki faaliyetlerin mevcut İç Kontrol Sisteminin tanım ve gereklerine uygun olarak yürütülmesini sağlamak.
- Yaptığı işin kalitesinden sorumlu olmak ve kendi sorumluluk alanı içerisinde gerçekleştirilen işin kalitesini kontrol etmek.
- Görev alanı ile ilgili tüm kayıt, evrak ve değerlerin korunmasından sorumlu olmak, arşiv oluşturmak ve düzenini sağlamak.
- Görev alanı ile ilgili olarak yöneticisi tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

1

Doküman Kodu: GTHB.71.İLM.İKS/KYS.FRM.036	Revizyon Tarihi: 000	Revizyon No: 00	Yürürlük Tarihi:05.02.2018
<b>Hazırlayan:</b>	<b>Onaylayan:</b>		
Kalite Yönetim Ekibi		Kalite Yönetim Temsilcisi	
Bu Dökümanda açıklanan görev tanımını okudum. Görevimi burada belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ediyorum.	Adı Soyadı:	<b>Tarih /İmza</b>	

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI İZMİR İL MÜDÜRLÜĞÜ	<b>KIRIKKALE İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>		
	<b>İŞ TANIMI VE GEREKLERİ BELGESİ</b>		
	İŞ UNVANI	Şikayet Değerlendirme ve Takip Görevlisi	
BÖLÜMÜ	İdari ve mali işler şube müdürlüğü		

### YETKİLERİ:

- Yukarıda belirtilen görev ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak.
- Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli araç ve gereci kullanmak.

### EN YAKIN YÖNETİCİSİ:

İdari ve mali işler şube müdürlüğü

### ALTINDAKİ BAĞLI İŞ UNVANLARI:

---

### BU İŞTE ÇALIŞANDA ARANAN NİTELİKLER:

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda belirtilen genel niteliklere sahip olmak.
- Yüksek öğrenim kurumlarının en az iki yıllık bir bölümünü bitirmiş olmak.
- Yaptığı işin gerektirdiği düzeyde bir yabancı dil bilgisine sahip olmak.
- Görevini gereği gibi yerine getirebilmek için gerekli iş deneyimine sahip olmak.
- Faaliyetlerinin gerektirdiği analitik düşünme yeteneğine sahip olmak.

2

### ÇALIŞMA KOŞULLARI:

- Büro ortamında çalışmak.
- Normal çalışma saatleri içinde görev yapmak.
- Gerekliğinde normal çalışma saatleri dışında da görev yapabilmek.

Doküman Kodu: GTHB.71.İLM.İKS/KYS.FRM.036	Revizyon Tarihi: 000	Revizyon No: 00	Yürürlük Tarihi:05.02.2018
<b>Hazırlayan:</b>		<b>Onaylayan:</b>	
Kalite Yönetim Ekibi		Kalite Yönetim Temsilcisi	
Bu Dökümanda açıklanan görev tanımını okudum. Görevimi burada belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ediyorum.		Adı Soyadı:	<b>Tarih /İmza</b>