




KIRIKKALE İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜğÜ

ISO 9001:2015

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI


YÜRÜRLÜK TARİHİ: 05.02.2018

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

İÇİNDEKİLER


SIRA NO	BÖLÜM	KONU	STANDART MADDE NO
1	0.	Giriş	-
2	0.1	Önsöz	-
3	0.2	Değişiklikler	-
4	0.3	Kırıkkale GTHİM Genel Tanıtımı	-
5	1	Kapsam	-
6	2	Atf Yapılan Standartlar	-
7	3	Terimler, Tarifler, Kısaltmalar	-
8	4	Kuruluşun Bağlamı	4
9	4	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	4.1
10	4	İlgili Tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	4.2
11	4	KYS Kapsamının Belirlenmesi	4.3
12	4	KYS ve Prosesleri	4.4
13	5	Liderlik	5
14	5	Liderlik ve Taahhüt	5.1
15	5	Genel	5.1.1
16	5	Müşteri Odaklılık	5.1.2
17	5	Politika	5.2
18	5	Kalite Politikasının oluşturulması	5.2.1
19	5	Kalite Politikasının Duyurulması	5.2.2
20	5	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3
21	6	Planlama	6
22	6	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetler	6.1
23	6	Kalite Hedefleri ve Planlama	6.2
24	6	Değişikliklerin Planlanması	6.3
25	7	Destek	7
26	7	Kaynaklar	7.1
27	7	Genel	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	Yeterlilik	7.2
36	7	Farkındalık	7.3
37	7	İletişim	7.4
38	7	Dökümante Edilmiş Bilgi	7.5

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

39	7	Genel	7.5.1
40	7	Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2
41	7	Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3
42	8	Operasyon	8
43	8	Operasyonel planlama ve kontrol	8.1
44	8	Ürün ve Hizmetler için şartlar	8.2
45	8	Müşteri ile iletişim	8.2.1
46	8	Ürün ve Hizmetler için şartların tayin edilmesi	8.2.2
47	8	Ürün ve Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	8.2.3
48	8	Ürün ve Hizmetler için şartların değişmesi	8.2.4
49	8	Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün Hizmet ve Süreçlerin Kontrolü	8.4
50	8	Genel	8.4.1
51	8	Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2
52	8	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	8.4.3
53	8	Üretim ve Hizmet Sunumu	8.5
54	8	Hizmet Sağlamanın Kontrolü	8.5.1
55	8	Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2
56	8	Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti	8.5.3
57	8	Muhafaza	8.5.4
58	8	Ürün ve Hizmet Sunumundaki Değişiklikler	8.5.6
59	8	Hizmetlerin Sunumu	8.6
60	8	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7
61	9	Performans Değerlendirme	9
62	9	İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme	9.1
63	9	Genel	9.1.1
64	9	Müşteri Memnuniyet	9.1.2
65	9	Analiz ve Değerlendirme	9.1.3
66	9	İç Tetkik	9.2
67	9	Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3
68	9	Genel	9.3.1
69	9	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdiler	9.3.2
70	9	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	9.3.3
71	10	İyileştirme	10
72	10	Genel	10.1
73	10	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2
74	10	Sürekli İyileştirme	10.3
75	Ek-1	Organizasyon Şeması	-
76	Ek-2	Prosedür Listesi	-
77	Ek-3	Süreç Listesi	-

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p>KIRIKKALE</p> <p>İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK</p> <p>MÜDÜRLÜĞÜ</p> <p>KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

0.GİRİŞ

0.1 ÖNSÖZ


Kalite Yönetim Sistemi (KYS) sürekli değişen ve gelişen toplumlarda ortaya çıkan şartları gözetenek hizmetlerin daha verimli bir hale getirilmesi amacıyla uygulanan bir yöntemdir. Kalite Yönetim Sistemi kurumdaki tüm çalışanların faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyet hedefine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Kırıkkale İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde KYS tekniği ve felsefesini sürekli kılmak için hazırlanan en üst düzey doküman Kalite El Kitabıdır. Prosesler, prosedürler, talimatlar, organizasyon şemaları, iş akışları, görev tanımları, formlar, tablolar ve diğer belgelere atıfta bulunan bu kitap, Kırıkkale İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünü tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, kurumun misyonu, vizyonu, kalite politikası, dokümantasyon yapısı, yönetim sorumluluğu, kaynak yönetimi, hizmet gerçekleştirme, ölçme analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümler içermektedir. Ülkemiz tarım politikaları, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı talimatları ve yasal mevzuat çerçevesinde İl Müdürlüğümüze verilen görevleri en etkin bir şekilde yürütmek adına Kalite Yönetim Sisteminin başarıyla uygulanması planlanmaktadır.

Kırıkkale İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda İl Müdürlüğümüz KYS uygulamasıyla ilde gıda, tarım ve hayvancılık alanında konulan hedeflere ulaşmak için tahsis edilen kaynağın daha verimli ve etkin kullanılmasını amaçlamaktadır.

KIRIKKALE İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

0.3 KIRIKKALE İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ GENEL TANITIMI


İL MÜDÜRLÜĞÜNÜN GÖREVLERİ

Müdürlüğümüz Kırıkkale il sınırları içinde “Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatı’nın Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’e göre”, ilin tarımsal (bitki, hayvan 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 tevzi 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,
- Çevreye duyarlı doğal kaynakların korunması ve sürdürülebilirlikle ilgili yeni teknolojileri ve bilgileri çiftçilere ulaştırabilmek,
- İlin tarımsal yayım programını hazırlamak programın gerçekleşebilmesi 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 istatistiki bilginin zamanında toplanmasını sağlamak,
- İl dâhilinde 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 dâhilinde 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,

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_ILM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

- Tarım Sigortaları Kanunu çerçevesindeki uygulamaların yaygınlaştırılmasına yönelik eğitim yayım ve tanıtım çalışmaları yapmak,
- Çiftçi çocukları ve gençleri için eğitim programları ve projeleri uygulamaktır.

İl Müdürlüğümüz bu çalışmalarını, Şube Müdürlükleri, İlçe Müdürlükleri personeli kanalı ile yürütmektedir.

İl Müdürlüğümüz aşağıdaki şube müdürlüklerinden meydana gelmektedir.

Ana Hizmet Birimleri:

- Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü
- Bitkisel Üretim ve Bitki Sağlığı Şube Müdürlüğü
- Hayvan Sağlığı Yetiştiriciliği ve Su Ürünleri Şube Müdürlüğü
- Çayır Mera ve Yem Bitkileri Şube Müdürlüğü
- Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü
- Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü
- Arazi Topplulaştırma ve Tarımsal Altyapı Şube Müdürlüğü

Yardımcı Birimler:


- İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü
- Hukuk Hizmetleri
- Döner Sermeye İşletmesi
- Sivil Savunma Uzmanlığı
- Gerek Duyulan Hizmet Birimleri

İl İdari Teşkilatlanmasında, 8 ilçede Bakanlık İlçe Müdürlükleri Bulunmaktadır.

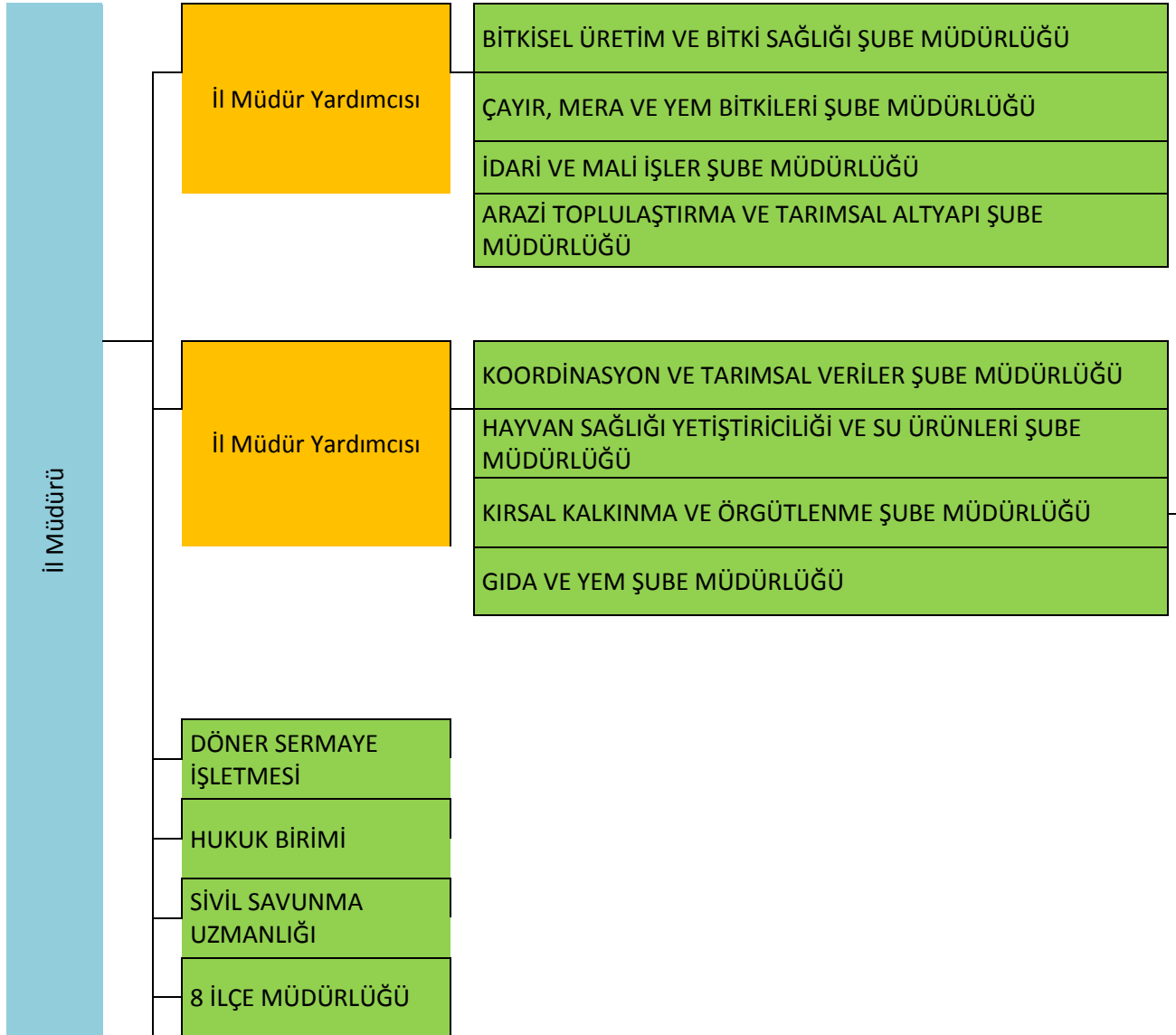
İLÇE MÜDÜRLÜKLERİ

- Bahşili İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Balışeyh İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Delice İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Çelebi İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Karakeçili İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Keskin İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Sulakyurt İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Yahşihan İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü


Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

ORGANİZASYON ŞEMASI



Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

Kırıkkale İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü İletişim Bilgileri;


Fabrikalar Mahallesi Kayseri yolu Caddesi No:111

Telefon: 0318 224 29 38 (Santral)

Faks: 0318 224 25 57

E-Posta: kirikkale@tarim.gov.tr

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

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.


TEMEL DEĞERLERİMİZ VE İLKELERİMİZ

- **Erişilebilirlik**– İl Müdürlüğümüz hizmetlerine kolaylıkla ulaşılabilir.
- **Duyarlılık** – İl Müdürlüğümüz toplumun ihtiyaçlarına duyarlı ve çözüm odaklıdır.
- **Paydaş Odaklılık**- İl Müdürlüğümüz, politika ve uygulamalarında hizmetlerinden yararlananların ve birlikte hizmet ürettiklerinin görüşlerini dikkate alır.
- **Özverili Çalışma ve Gelişime Açıklık**– Çalışanların sürekli gelişimine önem verilir ve bunu destekleyici faaliyetler teşvik edilir. Çalışanlar, İl Müdürlüğümüz hizmetlerinden yararlananlara faydalı olabilmek için fedakârlıkta bulunurlar.
- **Stratejik Bakış**– İl Müdürlüğümüz geleceğe yönelik öngörülebilir gelişme ve riskler çerçevesinde sürdürülebilir stratejilerini bugünden belirler.
- **Sürekli İyileştirme Anlayışı**– İl Müdürlüğümüz faaliyet ve süreçleri, etkin yöntemlerle analiz edilerek değerlendirilir ve gerekli iyileştirmeler yapılır.
- **Tutarlılık ve Süreklilik**– İl Müdürlüğümüz, kurumsal yapısı ve imajı ile faaliyet ve Uygulamalarında prensipleri doğrultusunda daima dengeli hareket eder.
- **Sonuç Odaklılık**– İl Müdürlüğümüz elde edilecek başarıya yönelik olarak kaynaklarını ve faaliyetlerini planlar ve o doğrultuda hareket eder.
- **Toplumsal Sorumluluk**– İl Müdürlüğümüz, faaliyetlerinde ve paydaşlarıyla ilişkilerinde sosyal sorumluluğu gözetir, bu yönde kararlar alır ve uygular.
- **Kurumsal Dürüstlük**– İl Müdürlüğümüz yasalara uygun, tarafsız, şeffaf ve doğrulukla hareket eder, faaliyetlerinde hesap verilebilirlik anlayışını temel alır.

1.KAPSAM

Kırıkkale 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR

Kırıkkale İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün Kalite El Kitabı'nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, Prosedürlere, Süreç Tanım Formlarına, Talimatlara, İş Akış Şemalarına, Formlara ve Listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; Kırıkkale 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 TSE ISO 9001:2015 Standardından yararlanılmıştır.

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

Atıf Yapılan Standartlar veya Kanunlar


- TSE EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- Bakanlık Stratejik Planı
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Yönergeler, Prosedürler, Süreç Tanım Formları, Talimatlar,
- İş Akış Şemaları, Formlar ve Listeler
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- 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 İmza Ve Yetki Devri Yönerge
- 5442 Sayılı İl İdare Kanunu

3.TERİMLER, TARIFLER, KISALTMALAR

Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından TS EN ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır.

- **Kalite El Kitabı:** Kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini belirleyen doküman.
- **Dış Sağlayıcı:** Ürünü sağlayan kurum, kuruluş veya kişi.
- **Prosedür:** Bir sürecin veya bir faaliyetin yürütülmesi için yasal kısıtlarla belirlenmiş yol.
- **Uygunluk:** Bir şartın yerine getirilmesi.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi


 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

- **Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi.
- **Düzeltilici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.
- **Dökümante Edilmiş Bilgi:** Bilgi ve onu destekleyen ortam.
- **Kayıt:** Elde edilen sonuçları belirten veya gerçekleştirilen faaliyetin delillerini sağlayan doküman.
- **Gözden Geçirme:** Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, Yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyet.
- **Tetkik:** Tetkik kriterlerinin (yerine getirilme derecesini belirlemek amacıyla tetkik delilini elde etmek ve objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bağımsız ve Dökümante edilmiş süreç.

Bu El Kitabında ve İlgili Diğer Dokümanlarda Kullanılan Kısaltmalar:

- 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**)
- Hizmetiçi Eğitim Bilgi Sistemi(**HİEBİS**)
- Bilgi Alışveriş Toplantısı(**BAV**)
- Yeşil Masa (**YM**)
- Elektronik Bilgi Sistemi(**EBYS**)
- Prosedür (**PRD**)
- Süreç (**SRC**)
- Görev Tanımı (**GT**)
- Organizasyon Şeması (**OŞ**)
- Talimat (**TLM**)
- Plan (**PLN**)
- İş Akış Şeması (**AKŞ**)
- Liste (**LST**)
- Form (**FRM**)
- Anket (**ANK**)
- Bakanlık (**GTHB**)
- Bakanlık Kayıt Sistemleri (**TÜKAS, SGBNET, GGBS, SUBİS, İVA, İBS, ÇMVA, İKİS, MOSİS, TÜMSİS, TYDBİS, TBS, OTBİS, TVYS, MERBİS, ZİLAC, BKKS, ÖKS, ÇKS, KKKS, DATBİS, EISLAH, HİTAP, KBS, TVK, VETBİS, SKS, HİEBİS**)

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1 KURULUŞ BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Kırıkkale İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün, 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.

Referans Dokümanlar:

- Süreç Tanım Formları (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.035)
- Risk Yönergesi

4.1.1 İÇ HUSUSLAR


Bununla beraber, İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, İl Müdürlüğü bilgi birikiminin Dökümanite 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 oluşturmaktadır.

- Organizasyonel yapı (İl Müdürlüğünün ana hizmet ve yardımcı hizmet birimlerini ve kaç çalışan, hangi unvanlar)
- Personel yapısı, yeterliliği ve yetkinliği
- Alt yapının yeterliliği, kullanılan yazılımlar(EBYS, VPN)
- Teknolojik kapasitenin yeterliliği, güncelliği ve güvenliği, web, veri güvenliği
- Kurum kültürü (aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.)
- Bilgi Sistemleri
- Süreç performansı
- Performans Göstergeleri

Referans Dokümanlar:

- Temel Süreç Tanım Formu (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.035)
- Çalışan Memnuniyet Anketleri (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.045)
- İş Tanımları ve Gerekliliği Belgesi (GTHB.71.İLM.İKS./FRM.036)
- İş Sağlığı ve Güvenliği İç Yönergesi
- Hizmet Standartları Tablosu (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.TBL.015)
- İç Hareketlilik Analiz Tablosu (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.TBL.005)
- Hassas Görevler Tablosu (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.TBL.01)

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6


- Görev Envanteri (GTHB.71.İLM.İKS/KYS.TBL.003)

4.1.2 DIŞ HUSUSLAR

İl Müdürlüğümüz kontrolünde olmayan, hedeflere ulaşmada belirsizlik oluşturabilecek; ülkedeki ekonomik ve siyasi konjonktür, dış ülkelerle olan ilişkiler, sosyolojik, demografik, faktörler, iklim şartları doğal afetler, siber saldırılar, kamu kurumları arasındaki eş güdüm ve koordinasyon sorunları, mevzuatlar, hükümet programındaki öncelikler, bütçe yetersizliği vs. dış hususlarımızı oluşturmaktadır. Verilen hizmetleri ve kurumsal yapımızı etkileyen belli başlı dış hususlar şunlardır:

- Hükümet programı
- Ekonomik durum (ulusal ve uluslararası)
- Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarının düzenlemeleri
- Politik faktörler
- Pazar payı
- Uluslararası düzenlemeler
- İklim ve çevre şartları
- İlgili tarafların (sivil toplum kuruluşları vb.) beklentileri
- Teknolojik gelişmeler
- Uluslararası rekabet
- Hızlı nüfus artışı, göçler,
- Doğal afetler Savaş, terör, güvenlik
- Turizm
- Üreticinin eğitim düzeyi

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

BAĞLAM		
İÇ HUSUSLAR	DIŞ HUSUSLAR	İLGİLİ TARAFLAR
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizasyonel yapı ➤ Personel yapısı, yeterliliği ve yetkinliği ➤ Alt yapının yeterliliği, kullanılan yazılımlar(EBYS, VPN) ➤ Teknolojik kapasitenin yeterliliği, güncelliği ve güvenliği, web, veri güvenliği ➤ Kurum kültürü (aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.) ➤ Bilgi Sistemleri ➤ Süreç performansı ➤ İç İletişim ve Kordinasyon 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hükümet programı ➤ Ekonomik durum (ulusal ve uluslararası) ➤ Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarının düzenlemeleri ➤ Politik faktörler ➤ Pazar payı ➤ Uluslararası düzenlemeler ➤ İklim ve çevre şartları ➤ İlgili tarafların (sivil toplum kuruluşları vb.) beklentileri ➤ Teknolojik gelişmeler ➤ Uluslararası rekabet ➤ Hızlı nüfus artışı, göçler, ➤ Doğal afetler Savaş, terör, güvenlik ➤ Turizm ➤ Üreticinin eğitim düzeyi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yerli ve Yabancı kişiler ➤ Yerli ve Tüzel Kişiler ➤ Sivil Toplum Kuruluşları ➤ Mahalli İdareler ➤ Kamu kurum ve Kuruluşları ➤ Bakanlık merkez, taşra birimleri ile bağlı ve ilgili kuruluşlar ve personeli ➤ TSE


4.2.İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ

Kırıkkale İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü; 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.

İÇ PAYDAŞLAR

- İl Müdürlüğümüz

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	0000
	Yürürlük Tarihi	05.02.2018
	Sayfa No	1/6

- İlçe Müdürlüklerimiz
- Merkez Hizmet Birimleri
- Diğer İl/İlçe Müdürlükleri
- Bağlı Kuruluş Müdürlüklerinde Görev yapan çalışanlar ve kuruluşlar iç paydaşlarımız olarak tanımlanmıştır.

İÇ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ

- Kişisel gelişime katkıda bulunulması
- Personelin yaptığı işe olan yakın ilgi
- İl Müdürlüğünde fark yaratma
- İl Müdürlüğünün kurum olarak bilinirliği
- İş güvenliğine uygun olma
- İdarecilerin adil olması
- Birim yöneticisinin kararlar alınırken çalışanların fikir ve önerilerini dikkate alması
- Kurumda diğer birim çalışanlarıyla birlikte sıklıkla çalışılması
- Çalışan olarak sosyal haklardan yararlanılması
- Kurumda izin, hastalık izni, sosyal haklar vb. politikalarda adil olunması
- Çalışma ortamının rahatlığı
- İş yeri güvenliği

DIŞ PAYDAŞLAR

15


İl Müdürlüğümüzün iş birliği ve iletişim halinde olduğu paydaşlar;

- Üreticiler, Hizmet Alanlar
- Nihai tüketiciler,
- Kamu Kurumları
- Bankalar,
- Bakanlıklar ve Bağlı Kuruluşlar
- Meslek Odaları
- Belediyeler
- Sivil Toplum Kuruluşları
- Üniversiteler
- Kooperatifler, Birlikler
- Medya Kuruluşları
- TSE vb. şeklinde tanımlanmıştır.

DIŞ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ

- Güvenilir gıda
- İş ve işlemlerde hız
- Şikâyet bildirim

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

- Başvuru işlemleri
- İl Müdürlüğü yetkililerine ulaşılabilirlik
- Vatandaş şikâyetlerinin çözülmesi
- İstek ve şikâyetlere geri dönüş paydaşlarla işbirliği
- Hizmet alana yönelik çözüme odaklı yaklaşım
- Halkın problemlerine çözüm üretmek
- Kurumun Yenilikçi/yaratıcı fikirlere açık olması
- Çalışkan/dinamik olmak
- Şeffaf hesap veren bir kurum
- Toplumsal sosyal yaşama katkı sunabilir olmak
- Paydaşların görüşlerini ifade edebilecekleri ortamların oluşmasını sağlamak
- Diğer kurum kişilerle iletişim kurmada başarılı olmak
- Gerektiğinde kamuoyu ile bilgi paylaşan bir kurum olmak
- Değişen koşullara uyum sağlama konusunda başarılı olmak
- Karşılıklı işbirliği Sürekli dayanışma
- Bilgi ve deneyim paylaşımı

4.3 KYS KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, Kırıkkale 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.


Kalite El Kitabı; Kırıkkale İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünü kalite sistemi açısından genel hatları ile göz önüne seren, sistemin uygulanması ve devamının sağlanması için referans görevi yapan ve tüm kalite dokümanlarını kapsayan bir dokümandır.

Kalite El Kitabı, süreçler arasında etkileşimi ve ilişkiyi gösterecek yapıda hazırlanmış olup gerekli noktalarda diğer dokümanlara atıflarda bulunmaktadır. KYS Kapsam belirlenirken 4.2 ve 4.3 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

8.3 Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi; Kırıkkale İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, tüm faaliyetlerini Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına ait yasa, yönetmelik ve genelgeler ile yürüttüğü için hizmetin tasarımı ve geliştirme maddesi uygulanmamaktadır.

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

4.4. KYS VE PROSESLERİ

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.(GTHB.71.İLM.İKS/KYS.FRM.35)

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 Süreç Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.

SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU


S. NO	SÜREÇ ADI	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	<ul style="list-style-type: none"> Denetim ve Kontrol Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> Kalite Yönetim Süreci

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

3	Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci	<ul style="list-style-type: none"> Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> Kalite Yönetim Süreci Denetim ve Kontrol Süreci
4	Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci	<ul style="list-style-type: none"> Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması Denetim ve Kontrol Süreci Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<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

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

5. LİDERLİK

5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1 GENEL

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 (İl Müdürlüğü Bilgi Alışveriş (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,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- 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

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

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 POLİTİKA

5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Stratejik Planı doğrultusunda İl Müdürlüğümüz misyonu, vizyonu, temel değerleri ve kalite hedefleri oluşturulmuştur. Kurum çalışanlarında temel değerlerimizin benimsenerek kalite hedefleri doğrultusunda çalışma anlayışının benimsenebilmesi için farkındalık yaratılmaya çalışılmaktadır.

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.*

5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI


Kalite Politikasının kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve Kalite Politikası Kurum içinde birçok yere asılarak görünürlüğü sağlanmış ve elektronik ortamda çalışanların 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 yer almaktadır. Bunlara ek olarak KYS için aşağıda yer alan hiyerarşik yapı oluşturulmuş ve yapı içerisinde yer alanlar için görev tanımları ayrıca oluşturulmuştur.

- 1- **Kalite Yönetim Temsilcisi (İl Müdürü):** Kırıkkale İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün ana fonksiyonlarını yerine getirmek üzere, İl Müdürü için tanımlanmıştır.
- 2- **Kalite Yönetim Sorumlusu (İl Müdür Yardımcı):** Tanımlanan fonksiyonlara ait faaliyetleri gerçekleştirmek üzere katma değer yaratan iş ve işlemlerden oluşan İl Müdür Yardımcısı için tanımlanmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

3- Kalite Yönetim Ekibi(İl Müdürlüğü KYS Ekibi): Kalite Yönetim Sisteminin kurulumu ve gelişimini sağlayacak KTV Şube Müdürü, TSE Kalite Belgesi alan çalışanlar başkanlığında her şube ve ilçeden KYS ile görevlendirilen bir katılımcının oluşturduğu ekip, Kalite Yönetim Ekibini tanımlar.

Görev, sorumluluklar ve yetkiler organizasyon şeması ve görev tanımları ile belirlenmiş ve çalışanlara duyurulmuştur. Ayrıca süreçlerde ilgili personelin o faaliyet çerçevesindeki görevleri belirtilmektedir.

İl Müdürü aynı zamanda diğer sorumlulukları yanı sıra Kalite Yönetim Temsilcisi olarak;

- Yönetim sisteminin standart şartlarını karşılama güvence altına almasını sağlar,
- Süreçlerinin istenen sonuçları ortaya çıkarmasını sağlar.
- İyileştirme ihtiyaçları dâhil yönetim sisteminin performansını takip eder.
- Vatandaş odaklılığın teşvik edilmesini sağlar
- Yönetim sistemi değişiklikleri planlanır ve uygulanırken sistemin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlar.

Kalite Ekibi, Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için şube ve ilçeler arasında eşgüdümü sağlar.

Kalite Ekibi;

- Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları onaylar.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantısını organize eder


6. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

İl Müdürlüğümüzde, 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

Referans Dokümanlar:

- İyileştirme Planları
- Risk Veri Toplama Tabloları
(GTHB.71.İLM.İKS./KYS.TBL.009,GTHB.71.İLM.İKS/KYS.TBL.007,
GTHB.71.İLM.İKS./KYS.TBL.008,GTHB.71.İLM.İKS/KYS.TBL.010,
GTHB.71.İLM.İKS/KYS.TBL.012

6.2 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA

İl Müdürlüğümüz kalite politikasında yer alan her bir taahhüt için; ulaşılabilir, ölçülebilir, makul, belli periyotlarda izlenen ve temini olan hedefler süreç dokümanlarında oluşturulmuştur. Her bir hedef için, süre, sorumlu, kaynak ihtiyacı ve izlenecek stratejiyi içeren Performans Programı yıllık olarak oluşturulmakta ve öngörülen sürelerde izlenerek YGG Toplantısında sunulmaktadır. Hedefler sürekli iyileştirme ve müşteri memnuniyeti taahhüdünü yerine getirmek üzere dönemin şartlarına ve bir yıl öncenin gerçekleşmelerine uygun olarak her yıl güncellenmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Süreç Performans İzleme Formu (GTHB.71.İLM.İKS/KYS.TBL.005)

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. Söz konusu revizyonlar Güncel Doküman Listesi Formunda ve Kalite El Kitabının ekinde yer alan değişiklikler formunda belirtilerek Dökümanite edilmektedir.

İl Müdürlüğümüzde kalite sisteminin kuruluşu, devam ettirilmesi ve geliştirilmesi için gerekli olabilecek; insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmektedir. Kaynakların kullanım amaçları; Kalite Yönetim Sistemini devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve beklentilerini karşılamaktır.

Kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması için, Üst Yönetimden bir üye, Kalite Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için şube ve ilçe müdürlüklerinde görevli bir personel Kalite Yönetim Sistemi Görevlisi olarak belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p style="text-align: center;">KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	0000
	Yürürlük Tarihi	05.02.2018
	Sayfa No	1/6

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Birimlerinin Görev, Yetki ve Sorumlulukları ile Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikler
- Yönerge ve Tebliğler

7. DESTEK

7.1. KAYNAKLAR

İl Müdürlüğümüzde kalite sisteminin kuruluşu, devam ettirilmesi ve geliştirilmesi için gerekli olabilecek; insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmektedir.

Kaynakların kullanım amaçları; Kalite Yönetim Sistemini devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve beklentilerini karşılamaktır.

Kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması için, Üst Yönetimden bir üye, Kalite Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için şube ve ilçe müdürlüklerinde görevli bir personel Kalite Yönetim Sistemi Görevlisi olarak belirlenmiştir.

7.1.1.GENEL

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 (Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatı Personelinin Yer Değiştirme Suretiyle Atanmalarına İlişkin Yönetmelik, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Personelinin Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği) çerçevesinde temin edilmekte, işe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat edilmektedir. Özellikle süreçler için gerekli sayı ve nitelikte personel görevlendirilmesine önem verilmektedir.

İl Müdürlüğümüzde hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p style="text-align: center;">KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	0000
	Yürürlük Tarihi	05.02.2018
	Sayfa No	1/6

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatı Personelinin Yer Değiştirme Suretiyle Atanmalarına İlişkin Yönetmelik
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Personelinin Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- Görev Tanımları, Eğitim Deneyim Tablosu

7.1.3 ALTYAPI

Müdürlüğümüzde; hizmetlerin en iyi şekilde sunulması için ihtiyaç duyula 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_71_İLM_PRD.10 kodlu bakım ve onarım prosedürü oluşturulmuştur. Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır. Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir. Yazılım veya donanım ile ilgili bir bakım/onarım, talebi geldiğinde bu işlemler Bilgi İşlem birimi tarafından yapılır. Bilgi İşlem VPN/EBYS altyapısı güvenliği ile yedeklemeler Bakanlığımızca yapılır. Yangın Söndürme tertibatının bakımı Sivil Savunma tarafından takip edilir. Asansörün, klima ve ısıtma sistemlerinin, elektrik panolarının bakımlarını ve arıza durumlarında giderilmesini İdari ve mali işler şube müdürlüğü takip eder.

Çalışma koşulları ve güvenlik ile ilgili çalışmalar İş Sağlığı ve İş Güvenliği kurulunun periyodik toplantıları sonuç raporları ve üst yönetimin talimatları ile yerine getirilir.

Referans Dokümanlar:


- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi
- Yangın Önleme Söndürme Talimatı (GTHB.71.İLM.İKS/KYS.TLM.11)
- Acil Eylem Planı
- Bilgi İşlem Kullanıcı Beyanı Formu

7.1.4 PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE

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 iyileştirilmesi yönünde çalışmalar yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p style="text-align: center;">KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	0000
	Yürürlük Tarihi	05.02.2018
	Sayfa No	1/6

- Etik Beyannamesi
- Anketler (GTHB.71.İLM.İKS/KYS.FRM.45)

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 Dökümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

İl Müdürlüğü tarafından yürütülen faaliyetlerde kullanılan ölçüm teçhizatı belirlenmiş olup Kalibrasyon Talimatına uygun bir biçimde belirli periyotlarda kalibre ettirilmekte veya doğrulanmaktadır. İzleme ve ölçme ekipmanları izleme ve ölçme ekipmanlarının kalibrasyon durumunun ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlama, hasar veya bozulmadan korunması için çalışma şartları belirlenmiş olup gerekli önlemler alınmıştır. Gerekli işlemler için kalibrasyon prosedürü oluşturulmuş kalibrasyonun nasıl ve ne sıklıkla yapılacağı belirtilmiştir.

Referans Dokümanlar:


- Periyodik Bakım Takip Formu (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.066)
- Kalibrasyon Prosedürü (GTHB_71_İLM_PRD.06)
- Bakım Onarım Prosedürü(GTHB_71_İLM_PRD.10)

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasındaki tecrübe ve bilgi paylaşımı için çalışanlar arasında birim bazında toplantılar yapılmakta; özellikle kritik faaliyetler ve hassas görevlerle ilgili iş akışları oluşturulurken ve risk değerlendirmeleri yapılırken tecrübeli personelin katılımı sağlanmaktadır. Göreve yeni başlayan personelin, Temel ve Hazırlayıcı Eğitimi başarıyla tamamladıktan sonra konusunda tecrübe sahibi personel yanında çalışması sağlanarak deneyim kazanmaları amaçlanmaktadır.

Kurum dışında eğitim, seminer gibi etkinliklere katılan personel, gerekli görülen durumlarda GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.047 kodlu Eğitim Değerlendirme Formu düzenlemekte, eğitime katılan personelden eğitim notları ve dokümanlar talep edilerek

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

diğer çalışanların erişimine açılmakta, ve eğitime katılan personel tarafından eğitimin konusunun ilgili olduğu personelle, bilgilendirme toplantısı yapmaları sağlanmaktadır.

7.2 YETERLİLİK

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

İl Müdürlüğümüzde planlı ve plansız eğitimler, aday memur eğitimi ile oryantasyon eğitimleri personel mevzuatında anlatıldığı şekilde Eğitim, Yayım ve Yayınlar Dairesi Başkanlığı tarafından ilgili süreç ve iş akışları çerçevesinde gerçekleştirilmekte olup, eğitimin etkinliği HİEBİS sistemi üzerinden anketlerle eğitime katılanlar tarafından değerlendirilmektedir.

Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar mevzuatlarda belirtilen sürelerle uygun muhafaza edilmektedir. Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimle de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzu ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir.

Referans Dokümanlar:

- Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik
- İş Tanım ve Gereklikleri Tablosu (GTHB.71.İLM.İKS/FRM.036)
- Eğitim Deneyim Tablosu(GTHB.71.İLM.İKS/KYS.TBL.004)

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.


Referans Dokümanlar:

- Eğitim Kayıt Katılım Formu (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.046)

7.4 İLETİŞİM

Kırıkkale İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü üst yönetimi, uygun iletişim İmkânlarını belirlemiş ve gerekli alt yapı şartlarını sağlamıştır. İletişimin etkin bir şekilde sağlanması için gerekli tedbirleri almış ve sürekliliğini takip etmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasında iletişim internet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, SMS, duyurular yoluyla; vatandaş ya da diğer kamu kurumlarıyla iletişim ise yazışma, ziyaret, toplantılar, Web Tarım TV, BİMER, CİMER, Yeşil Masa, Muhtar Bilgi Sistemi, Alo 174, görsel ve yazılı basın yoluyla gerçekleşir.

7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1 GENEL

Kırıkkale İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, TSE ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak doküman sistemini oluşturmuştur.

Bu dokümanlar İl Müdürlüğümüzde uygulanan kalite sistemi, kalite el kitabı, kalite prosedürleri, süreç tanımları, iş akış şemaları, talimatlar, formlar, kalite planları ve ilgili diğer dokümanları kapsayacak şekilde tanımlanmıştır ve uygulamaya alınmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları GTHB_71_İLM_PRD.03 Kodlu “Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü” nde açıklanmıştır.

➤ Organizasyon Şeması ve Görev Tanımları

Kırıkkale İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü organizasyon yapısını ve bu yapı içerisindeki tüm yetki ve sorumlulukların ayrı ayrı tanımlarını içerir.

➤ Talimatlar

Kalite sistem prosedürlerinde bahsedilen veya bağımsız operasyonların çalışmalarını nasıl yapıldığını tanımlar.

➤ Formlar

Kayıtların tutulması için oluşturulan ve belirli bir formatı olan dokümanlardır.

➤ Listeler

Kalite sisteminin uygulanması sırasında ihtiyaç duyulan verilerin toplu olarak gösterildiği kontrollü dokümanlardır.

➤ Tablolar


Çeşitli veri gruplarını içeren kontrollü dokümanlardır. Genellikle birden fazla parametre vardır.

➤ Kalite Prosedürleri

İlgili faaliyetlerin kimin tarafından, ne zaman, nasıl yapılacağını belirtir. Prosedürlerin listesi Kalite El Kitabının Ekler Bölümünde verilmiştir.

➤ Süreç Tanımları

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

Süreçlerin girdilerini, çıktılarını, sahiplerini, birbirleri ile etkileşimini ve etkileşim tariflerinin, performans ölçüm kriterlerinin belirtildiği dokümanlardır.

➤ İş Akış Şemaları

Süreçlerin işleyişini, birbirleri ile etkileşimini gösteren şematik diyagramlardır. İyileştirme Planları Kırıkkale İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmet alanlara sunduğu hizmetlerin kalitesini sağlamak için, hizmetlerinin müşteriye ulaşıncaya kadar geçirdiği evrelerdeki kontrol noktalarını belirler süreçlerini geliştirebilmek için iyileştirme planlarını oluşturur, uygulanmasını sağlar.

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB_71.İLM_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar:

- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü (GTHB_71_İLM_PRD.03)

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLU

Kurumumuzda kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları GTHB_71_İLM_PRD.03 Kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

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.

Referans Dokümanlar:

- Süreç Tanım Formu (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.035)
- Şartnameler
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- İş Akış Şemaları

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

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.


Şikâyetler BİMER, CİMER, ALO 174, Yeşil Masa yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünün hizmet binasının çeşitli yerlerinde bulunan öneri ve şikâyet formları, hem çalışanlar hem de hizmet alan kişiler tarafından doldurulmaktadır. Şikâyetler ilgili birim tarafından incelenmekte özellikle haklı şikâyet durumunda karşı tarafa dönüş yapılmaktadır.

8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. İl Müdürlüğümüzde Bakanlığın icracı Genel Müdürlükler tarafından sunulan hizmetlerin çerçevesini oluşturan

- Bakanlık Stratejik Planı
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu,
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- 5488 sayılı Tarım 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
- 4081 Sayılı Çiftçi Mallarının Korunması Hakkında Kanun
- 5199 sayılı
- Hayvanları Koruma Kanunu
- 1163 Sayılı Kooperatifler Kanunu
- 4342 Sayılı Mera Kanunu
- 5262 Sayılı Organik Tarım Kanunu
- 1380 Sayılı Su Ürünleri Kanunu
- 4572 Sayılı Tarım Satış Kooperatif ve Birlikleri Hakkında Kanun
- 5363 Sayılı Tarım Sigortaları Kanunu

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

- 5300 Sayılı Tarım Ürünleri Lisanslı Depoculuk Kanunu
- 5200 Sayılı Tarımsal Üretici Birlikleri Kanunu
- 5553 Sayılı Tohumculuk Kanunu
- 5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu
- 5402 Sayılı Yeni Bitki Çeşitlerine Ait Islahçı Haklarının Korunmasına İlişkin Kanun

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

Verilen hizmetler için yasal şartlar değiştiğinde Dökümante edilmiş bilgi listesi yasal kısıtlar paralelinde güncellenir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir. Hizmet alanların bilgilendirilmesi web sitesi, basın yayın, SMS, posta vb. iletişim kanallarıyla yapılır.

30

8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ


Kırıkkale İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, tüm faaliyetlerini Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına ait yasa, yönetmelik ve genelgeler ile yürüttüğü için hizmetin tasarımı ve geliştirme maddesi uygulanmamaktadır.(Hariç Tutulmuştur.)

8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1 GENEL

İl Müdürlüğümüzde satın alma faaliyetleri bütçe kaynağı göz önünde bulundurularak 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında yürütmektedir. Yasanın gerekleri doğrultusunda gerekli teknik ve idari şartnameler oluşturulur. Şartnamelere göre tedarikçi firma seçimleri gerçekleştirilir. Süreç Tanımı Formunda satın alma ile ilgili izlenmesi gereken kriterler ve izleme yöntemleri belirlenmiştir. İlgili kriterler ölçülmekte ve izlenmektedir. Satın alma faaliyetleri sonunda performansı uygun bulunmayan tedarikçiler ilgili yasa çerçevesinde

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

değerlendirilir. Satın alma faaliyetleri GTHB_71_İLM_PRD.09 Kodlu Satın Alma Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Satın Alma Prosedürü (GTHB_71_İLM_PRD.09)
- Şartnameler
- Muayene Komisyonu
- Hakedişler

8.4.2 KONTROLÜN 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. Kurumumuzda hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur. Şartnamelerin istenen ürün ya da hizmeti yeterince tanımlamış olmasına, özellikle hizmet alımı ve dış kaynaklı süreç için hazırlanan şartnamelerde personel nitelikleri, kullanılacak yöntemler, kabul kriterleri gibi konuların yeterince detaylandırılmasına dikkat edilir.


Referans Dokümanlar:

- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Yıllık Bakım Sözleşmesi

8.5 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMU

8.5.1 HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLÜ

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

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 dış kaynaklı olarak gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin istenen şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili birimler tarafından kontrol edilerek kayıtları tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Talimatlar
- İş Akışları
- Süreçler

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Hizmete 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.


Denetim ve yerinde kontrol faaliyetleri ile ilgili de gerekli kayıtlar üretilmekte ve saklanmaktadır. İzlenebilirlik kayıtları sayesinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerin etkinliği de sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- EBYS
- Bilgi Sistemleri
- Arşiv
- İl Müdürlüğü Sunucusunun Yedeklemesi
- Güvenlik Kamerası Yedekleri
- Döner Sermaye Programı

8.5.3 MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

İl Müdürlüğümüzde hizmetlerin yürütülmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir. İşlemleri biten müşteri malı (numune, belge vb.) iade edilmesi gerekiyor ise yine kayıtları tutularak iade edilir. İl Müdürlüğümüzde tarımsal bilgi yönetimi kapsamında tutulan kayıtlar müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmekte bunların gizliliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Aşı Reçeteleri
- Resmi Numune Alma Prosedürü

8.5.4 MUHAFAZA

Kırıkkale İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. 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. Depolarda yer alan malzemeler, depo sorumlusu tarafından ilgili birimlere sevk edilir. Sevk sırasında herhangi bir zarar görmemeleri için gerekli önlemler alınır.

33

Referans Dokümanlar:

- Taşınır Mal Yönetmeliği
- Kayıt Formları
- Arşiv Talimatı (GTHB.06.İLM.İKS./KYS.TLM.10)


8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Hizmet sonrasında yasal olarak verilmiş yükümlülükler kapsamında olmaması nedeniyle uygulanmamaktadır.

8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı iş akışlarında ya da hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatı değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

istenen sonucu verip vermediği kontrol edilerek ilgili kayıtlar muhafaza edilir. KEK 6.3 değişikliklerin planlanması kapsamında gerekli değişiklikler yapılmaktadır.

8.6 ÜRÜN VE HİZMET 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.

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, kritik ve tekrarlayan hatalar durumunda birim sorumluları tarafından düzeltici faaliyetler başlatılır. Kamu zararına yol açan herhangi bir çıktının meydana gelmesi durumunda ilgili yasal süreçler başlatılır.

Referans Dokümanlar:

- Çalışan Öneri/Şikayet Formu (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.031)
- Hizmet Alanlar şikayet formu(GTHB.71.İLM.İKS/KYS.FRM.44)

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.71.İLM.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. Ayrıca

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

kurumumuza Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde (BİMER ve CİMER) gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Memnuniyet Anket Formları (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.45)
- Öneri/ Şikâyet Formları (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.44)
- Şikâyet Dilekçeleri

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 sisteminin yeterliliği, uygunluğu ve etkinliğini değerlendirmek uygunsuzlukların ve bunlara ilişkin önlemlerin saptanması ve uygulanmasını takip etmek amacıyla planlanmış aralıklarla kuruluş içi eğitim almış personel tarafından GTHB_71_İLM_PRD.01 kodlu İç Tetkik prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.

Kalite Yönetim Sorumlusu 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 eğitilmiş 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 planlara önlemlerini 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_71_İLM_PRD.01)

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1 GENEL

Kırıkkale 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.

Toplantı İl Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin Başkanlığında, Kalite Yönetim sorumlusu, Şube, İlçe Müdürleri ve Kalite Yönetim Ekibinin katılımıyla gerçekleştirilir. Bu toplantılar, İyileştirme ve Değerlendirme fırsatları, Kalite Hedefleri ve Kalite Politikasının uygunluğu ve ilintili uygulamaları içermektedir.

Referans Dokümanlar:

- Toplantı Rapor Formu (GTHB.71.İLM .İKS./KYS.FRM.12)

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

YGG toplantısı öncesinde Kalite Temsilcisi tarafından 9.3.2 maddesinin tüm alt başlıklarının detaylandırıldığı KYS performans raporu ve toplantı gündemi elektronik ortamda tüm katılımcılara toplantıdan önce iletilir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;


- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Faaliyetlerin ve ürünlerin uygunluğu ile ilgili performans göstergeleri,
- Kalite Hedeflerinin gerçekleşme düzeyi,
- Kalite Politikasının uygunluğu ve sürekliliği,
- Önleyici ve Düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Bir önceki gözden geçirmeden devam eden takip faaliyetleri,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- İyileştirme planları oluşturmaktadır.

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.

Gözden Geçirme toplantılarının sonunda aşağıdaki konularla ilgili kararlar alınır ve faaliyetler belirlenir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Alınan kararlar Toplantı Tutanağına kaydedilir ve her bir faaliyetin sorumlusu ve gerçekleştirme süresi belirlenir. Toplantı tutanağı tüm katılımcılara iletilir. Toplantı kararlarına göre birimler çalışmalar yapar ve sonuçlarından Kalite Temsilcisini haberdar ederler. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Ekibi tarafından GTHB_71_İLM_PRD.03 kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

Referans Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (GTHB_71_İLM_PRD.05)
- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü (GTHB_71_İLM_PRD.03)

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.


Referans Dokümanlar:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (GTHB_71_İLM_PRD.02)
- İyileştirme Planları
- Memnuniyet Anketleri (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.45)
- Çalışan Öneri Formları (GTHB.71.İLM.İKS./KYS.FRM.031)

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda GTHB_71_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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi


 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p>KIRIKKALE</p> <p>İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK</p> <p>MÜDÜRLÜĞÜ</p> <p>KALİTE EL KİTABI</p>	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Sürekli olarak iyileştirme İl Müdürlüğümüz Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. 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.

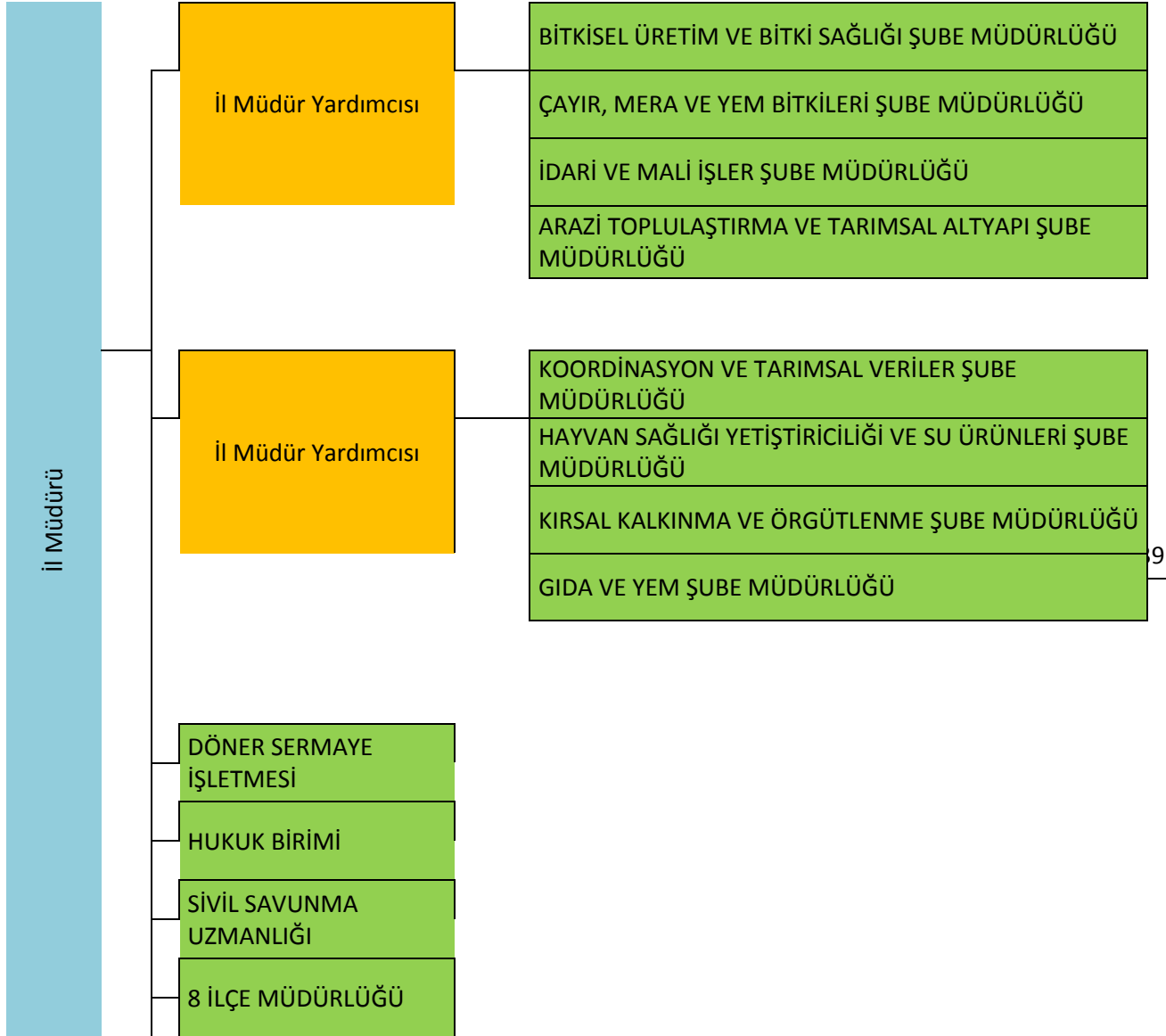
Bu şekilde KYS performansının sürekli artırılması sağlanmaktadır. Sürekli olarak iyileştirme Bakanlığımızın Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, İl Müdürlüğümüzün hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir. Süreçlerde performans göstergesi, Süreç Performans İzleme Formu üzerinden takip edilmektedir. Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler önceliklidir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi


 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

EKLER

Ek-1 ORGANİZASYON ŞEMASI



Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi


 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

Ek-2 PROSEDÜR LİSTESİ

Doküman No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	1.Revizyon Tarihi Rev.01	2.Revizyon Tarihi Rev.01
GTHB_71_İLM_PRD.01	İç Tetkik Prosedürü			
GTHB_71_İLM_PRD.02	Düzenleyici Faaliyet Prosedürü			
GTHB_71_İLM_PRD.03	Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü			
GTHB_71_İLM_PRD.04	Uygun Olmayan Hizmetlerin Kontrolü			
GTHB_71_İLM_PRD.05	Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürleri			
GTHB_71_İLM_PRD.06	Kalibrasyon Prosedürü			
GTHB_71_İLM_PRD.07	Ölçme Analiz ve İyileştirme Prosedürü			
GTHB_71_İLM_PRD.08	Eğitim Prosedürü			
GTHB_71_İLM_PRD.09	Satın alma Prosedürü			
GTHB_71_İLM_PRD.10	Bakım Onarım Prosedürü			
GTHB_71_İLM_PRD.11	Risk Yönetim			

40

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	KIRIKKALE İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_71_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/6

	Prosedürü			
--	-----------	--	--	--

Ek-3 SÜREÇ LİSTESİ

1.Operasyonel Süreçler

Süreç No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	1.Revizyon Tarihi Rev.01	2.Revizyon Tarihi Rev.01
1.	Denetim ve Kontrol İşlemleri Süreci			
2.	Tarımsal Altyapı Temel Süreci			
3.	Yetkilendirme ve Belgelendirme İşlemleri Süreci			
4.	Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci			
5.	Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Süreci			
6.	Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci			

41

2.Yönetim ve Destek Süreçler

Süreç No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	1.Revizyon Tarihi Rev.01	2.Revizyon Tarihi Rev.01
1.	Destek Süreci			

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi