

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI ŞANLIURFA İL MÜDÜRLÜĞÜ</p>	<p>ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</p>	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
	<p>KALİTE EL KİTABI</p>	Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	1 / 31

İÇİNDEKİLER

SIRA NO	BÖLÜM	KONU	STANDART MADDE NO
1	0	Giriş	-
2	0.1	Önsöz	-
3	0.2	Değişiklikler	-
4	0.3	Şanlıurfa GTHİM Tanıtımı	-
5	1	Kapsam	-
6	2	Atıf Yapılan Standartlar	-
7	3	Terimler, Tarifler, Kısaltmalar	-
8	4	Kuruluşun Bağlamı	4
9	4	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	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
13	4	KYS Kapsamı	4.3
14	4	KYS ve Süreçleri	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 Hedefleri 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	Doküman Edilmiş Bilgi	7.5.1
39	7	Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2
40	7	Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3
41	8	Operasyon	8

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

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI ŞANLIURFA İL MÜDÜRLÜĞÜ</p>	<p>ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</p>	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
	<p>KALİTE EL KİTABI</p>	Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	2 / 31

42	8	Operasyonel Planlama ve Kontrol	8.1
43	8	Ürün ve Hizmet İçin Şartlar	8.2
44	8	Müşteri ile 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	Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün Hizmet ve Süreçlerin Kontrolü	8.4.1
49	8	Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2
50	8	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	8.4.3
51	8	Üretim ve Hizmet Sunumu	8.5
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	Ürün ve Hizmet Sunumundaki Değişiklikler	8.5.6
57	8	Hizmetlerin Sunumu	8.6
58	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	Genel	9.3.1
67	9	Yönetimin Gözden Geçirilmesi Girdileri	9.3.2
68	9	Yönetimin Gözden Geçirilmesi Çıktıları	9.3.3
69	10	İyileştirme	10
70	10	Genel	10.1
71	10	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2
72	10	Sürekli İyileştirme	10.3
73	Ek-1	Organizasyon Şeması	
74	Ek-2	Prosedür Listesi	
75	Ek-3	Süreç Listesi	

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	3 / 31

0. GİRİŞ

0.1 ÖNSÖZ

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

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

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

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

Şanlıurfa İl Müdürlüğü olarak belirlediğimiz kalite politikamızı ve bunları destekleyen kalite hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standartlara ve kurumumuzun yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.

0.2 DEĞİŞİKLİKLER

SIRA NO	BÖLÜM	KONU	REV. NO	REV TARİHİ
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	4 / 31

ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ GENEL TANITIMI TEŞKİLAT YAPISI

İl Müdürlüğümüz 8.5.1984 tarih ve 212 Sayılı Kanun Hükmündeki Kararnameye göre hazırlanarak 17.1.1985 tarihinde yürürlüğe giren Tarım ve Köyişleri Bakanlığının Taşra Teşkilatı'nın Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik'e göre faaliyete başlamıştır. Söz konusu yönetmelikten önce mevcut olan Bakanlık il ve ilçe birimleri bu yönetmeliğin hizmetleri, döner sermaye işletmeleri ile birlikte Bakanlık İl Müdürlüğü ve Bakanlık İlçe Müdürlüklerine verilmiştir.

Daha sonra 6.3.1985 tarihinde kabul edilen 3161 sayılı kanun ile Bakanlıkların Kuruluş ve Görev Esasları Hakkında 3046 Sayılı Kanun, Genel Kadro ve Usulü hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve İl İdaresi Kanunu Hükümlerine uygun olarak Bakanlık temsilen il ve ilçe seviyesinde taşra teşkilatı kurulabileceği ve bağlı kuruluşlarında her bölge, il ve ilçede gerektiği hallerde ayrı birimler halinde teşkilatlanabilmeleri hükme bağlanmıştır.

3.6.2011 tarihli 639 sayılı Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 28. maddesi hükümlerine dayanarak hazırlanan yönerge kapsamında, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlık bünyesindeki taşra teşkilatının kuruluşu, görevleri ile çalışma usul ve esasları yeniden düzenlenmiştir.


İL MÜDÜRLÜĞÜNÜN GÖREVLERİ

Müdürlüğümüz Şanlıurfa İl sınırları içinde "Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlık 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 çalışmalarını 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, ilin 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 kurdurulmasına yardımcı olacak çalışmaları yapmak, bu konuda üreticileri ve müteşebbisleri yönlendirmek,
- ✚Tarımla ilgili her türlü istatistikî 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,
- ✚Tarım Sigortaları Kanunu çerçevesindeki uygulamaların yaygınlaştırılmasına yönelik eğitim yayım ve tanıtım çalışmaları yapmak,

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
	Sayfa No:	5 / 31	

Çiftçi çocukları ve gençleri için eğitim programları ve projeleri uygulamaktır.

İl Müdürlüğümüz bu çalışmaları, 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 ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü
- ❖ Çayır Mera ve Yem Bitkileri Şube Müdürlüğü
- ❖ Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü
- ❖ Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü
- ❖ Balıkçılık ve Su Ürünleri Şube Müdürlüğü
- ❖ Arazi Toplulaştırma ve Tarımsal Altyapı Şube Müdürlüğü
- ❖ İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü

Yardımcı Birimler:

- ❖ Hukuk Birimi
- ❖ Döner Sermaye Saymanlığı
- ❖ Sivil Savunma ve Seferberlik Hizmetleri
- ❖ Gerek Duyulan Hizmet Birimleri

İl İdari Teşkilatlanmasında, 13 İlçede Bakanlık İlçe Müdürlükleri Bulunmaktadır;

İlçe Müdürlükleri:

- ❖ Akçakale İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Birecik İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Bozova İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Ceylanpınar İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Eyyübiye İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Halfeti İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Haliliye İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Hilvan İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Harran İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Karaköprü İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Siverek İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Suruç İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ❖ Viranşehir İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü

BİNA, LOJMAN, DİĞER SOSYAL VE YARDIMCI TESİSLERİN DURUMU

Merkez, ilçeler ve köy gruplarında Müdürlüğümüze ait toplam 62 idare binası ve 12 lojman binası olmak üzere toplam 47 bina bulunmaktadır.

YERLEŞİM DURUMU

- ❖ Müdürlüğümüz, İmam Bakır Mahallesi Veteriner Caddesi 19 numaralı Bakanlığımıza ait binada,
- ❖ Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği ile Balıkçılık ve Su Ürünleri Şubeleri Veteriner Caddesi 9 numaralı Bakanlığımıza ait binada,
- ❖ Arazi Toplulaştırma Ve Tarımsal Altyapı ile Kırsal Kalkınma Ve Örgütlenme Şubeleri Refahiye Mahallesi Necip Fazıl Kısakürek Caddesi Bakanlığımıza Ait Binada,
- ❖ Diğer 13 ilçe müdürlüğü kendine ait binalarda hizmet vermektedir.

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



ŞANLIURFA
İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK
MÜDÜRLÜĞÜ

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu:

GTHB_63_İLM_KEK.001

Revizyon No:

Revizyon Tarihi:

Yayın Tarihi:

05.03.2018

Sayfa No:

6 / 31

İL MÜDÜRÜ

Hukuk
Birimi

Müdür Yardımcısı

Müdür Yardımcısı

Müdür Yardımcısı

Müdür Yardımcısı

Müdür Yardımcısı

Kalite Ekibi

Sivil Savunma ve
Seferberlik
Hizmetleri Birliği

Döner Sermaye
Saymanlığı

Bitkisel Üretim ve Bitki Sağlığı Şube Müdürlüğü

Akçakale Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü

Birecik Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü

Bozova Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Arazi Topplulaştırma ve Tarımsal Altyapı Şube Müdürlüğü

Ceylanpınar Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Eyyübiye Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Çayır Mera ve Yem Bitkileri Şube Müdürlüğü

Halfeti Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Haliliye Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü

Hilvan Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Harran Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü

Karaköprü Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Siverek Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Balıkçılık ve Su Ürünleri Şube Müdürlüğü

Suruç Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü

Viranşehir Gıda Tarım ve Hayvancılık İlçe Müdürlüğü

Hazırlayan
Kalite Yönetim Ekibi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Sorumlusu

Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
		Revizyon Tarihi:	
	KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	7 / 31

İL MÜDÜRLÜĞÜNÜN VE ŞUBE MÜDÜRLÜKLERİNİN AÇIK ADRESLERİ

İLETİŞİM

KURULUŞUN ADI	AÇIK ADRES
İL GIDA TARIM HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	İmam Bakır Mahallesi Veteriner Caddesi No:19 Haliliye/ŞANLIURFA
GIDA VE YEM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	
BİTKİSEL ÜRETİM VE BİTKİ SAĞLIĞI ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	
İDARİ VE MALİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	
KOORDİNASYON VE TARIMSAL VERİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	
ÇAYIR MERA VE YEM BİTKİLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	İmam Bakır Mahallesi Veteriner Caddesi No:9 Haliliye/ŞANLIURFA
HAYVAN SAĞLIĞI VE YETİŞTİRİCİLİĞİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	
BALIKÇILIK VE SU ÜRÜNLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	
ARAZİ TOPLULAŞTIRMA VE TARIMSAL ALTYAPI ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Refahiye Mahallesi Necip Fazıl
KIRSAL KALKINMA VE ÖRGÜTLENME ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kısakürek Caddesi Haliliye/ŞANLIURFA

Şanlıurfa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
İmam Bakır Mahallesi Veteriner Caddesi No:19 Haliliye/ŞANLIURFA Tüm Hakları Saklıdır © 2018
Telefon: 0414 313 27 11
Faks: 0414 313 10 15
E-Posta: sanliurfa@tarim.gov.tr Web: www.sanliurfa.tarim.gov.tr

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	8 / 31



MİSYONUMUZ

Sürdürülebilir tarımsal üretimi, yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi, kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği sağlamak amacıyla bakanlığımızın belirlediği yenilikçi politikaları, uygulamak, izlemek ve değerlendirmek

VİZYONUMUZ

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

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.

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	9 / 31

- ❖ **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

Şanlıurfa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç, kurumsal yapımızın sürekli geliştirilerek, etkin bir çalışma sisteminin uygulanması ilkelerinden hareketle; vatandaş, hizmet alan ve çalışan memnuniyetini arttırmak için, teknolojiye uygun olarak hizmet kalitemizi sürekli geliştirmek ve yasal şartlar ile uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında ve sıfır hata ile faaliyetlerimizin gerçekleşmesini sağlamaktır.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

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

Kalite El Kitabı; Şanlıurfa 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 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

- TS 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 Yönergesi

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	10 / 31

3. TERİMLER, TARİFLER, KISALTMALAR

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

GZFT: (SWOT) Analizi: GZFT analizi incelenen kuruluşun, tekniğin, sürecin veya durumun güçlü (G) ve zayıf (Z) yönlerini ve dış çevreden kaynaklanan fırsat (F) ve tehditleri (T) belirlemede kullanılan bir tekniktir

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

Uygunsuzluk: Bir şartın yerine getirilmemesi

Düzeltilici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet

Doküman 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 doküman edilmiş süreç.

Bu el kitabında ve ilgili diğer dokümanlarda kullanılan kısaltmalar:

- Bakanlık (GTHB)
- Kalite El Kitabı (KEK)
- Kalite Yönetim Sistemi (KYS)
- Düzeltilici Faaliyet (DF)
- Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı (YGG)
- Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)
- Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)
- Yeşil Masa (YM)
- Muhtar Bilgi Sistemi (MBS)
- Prosedür (PRD)
- Proses/Süreç (PRS)
- Görev Tanımı (GT)
- Organizasyon Şeması (OŞ)
- Talimat (TLM)
- Plan (PLN)
- Tablo (TBL)
- İş Akış Şeması (İAŞ)
- Liste (LST)
- Form (FRM)
- Anket (ANK)
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- Bakanlık Stratejik Planı

Bakanlık Kayıt Sistemleri (TÜKAS, SGBNET, GGBS SUBİS, İVA, İBS, ÇMVA, İKİS, MOSİS, TÜMSİS, TYDBİS, TBS, OTBİS, TVYS, MERBİS, ZİLAC, BKKS, ÖKS, ÇKS, KKKS, DATBİS, E-ISLAH, HİTAP, PERBİS, KBS, TVK, VETBİS, SKS, HİEBİS)

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	11 / 31

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1 KURULUŞUN ve BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Şanlıurfa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, ISO 9001:2015 standardının gereklerine uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuş ve uygulamaya almıştır. Bu El Kitabı İl Müdürlüğünün bütün birimlerinin Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder. Bütün gerekleri dokümanite edilmiş sistem çeşitli yöntemlerle ölçülüp izlenmekte, süreklilik sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Şanlıurfa 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, iç ve dış hususlar Bakanlık Stratejik Planı esas alınarak tespit edilmiş ve Süreç Formlarında tanımlanmıştır. Ayrıca iç ve dış hususlar sürekli izlenmekte; yapılan GZFT, iş analizleri ve faaliyet raporları ile belli periyotlarda ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- İlgili Dönem Stratejik Planı
- Süreç Tanım Formları
- Risk Yönergesi

4.1.1 İÇ HUSUSLAR

İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, entelektüel sermayesi, çalışanlar ve birimler arası iletişim, yönetim yaklaşımı, yetki göçerim sorunları, kaynak ihtiyaçları karşılamaındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve fiziki sorunlar, etik olmayan davranışlar, hassas görevler gibi kuruluş kontrolü altında olan durumlar iç konularımızı kapsar.

- 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:

- Süreç Tanım Formları
- Risk Eylem Planları
- İyileştirme Planları
- Çalışan Memnuniyet Anketleri
- Yatırım Bütçesi
- İş Tanımları ve Gerekleri Belgesi
- İş Sağlığı ve Güvenliği İç Yönergesi
- Norm Kadro
- Hassas Görevler Tablosu
- Görev Envanteri

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	12 / 31

Şanlıurfa İl Müdürlüğü Kurumsal Analizi

İl Müdürlüğümüzün temel çalışma alanlarına ilişkin güçlü ve gelişmeye açık yönler ile dış çevrede karşı karşıya kaldığı fırsatların ve tehditlerin belirlenmesi için iç ve dış paydaşlarımızdan oluşan bir grubun katılımı ve beyin fırtınası yöntemiyle kuvvet (SWOT/GZFT) analizi yapılmıştır.

Güçlü Yönler

- Yasal Mevzuatın vermiş olduğu yetki kullanımı
- Şanlıurfa İlinde güçlü teşkilat yapısı
- Kamu Kurumu olmanın getirmiş olduğu avantajlar
- Kırsal Kalkınma ve Tarımsal Üretim desteklerinin kurumun gücünü arttırması
- Veri tabanı ve istatistik altyapısı
- Şanlıurfa İlinin ürettiği tarımsal katma değer Türkiye genelinde yüksekliği
- Güçlü döner sermaye yapısı
- Güçlü personel yapısı ve sahip olunan entelektüel sermaye
- İdari personel sayısının yeterliliği

Zayıf yönler

- Stratejik insan kaynakları yönetiminin yerleşmemiş olması
- Veri tabanları arasında fonksiyonel bir entegrasyonun sağlanamamış olması
- Hizmet verilen kitlenin ve faaliyet alanının genişliği sebebiyle kurumsal imajın sarsılma riski
- Hizmet/faaliyet alanının genişliği
- Çeşitli birimler arasında eşgüdüm ve koordinasyon eksikliğinden kaynaklanan sorunlar
- Yasal kısıtların esnek hizmet sunumuna engel teşkil etmesi
- Fiziki altyapı yetersizliği, araç ve ekipman eksikliği

Fırsatlar

- Şanlıurfa ilinin stratejik ve coğrafi konumu
- Teknolojik gelişmeler
- Gıda sektörünün ve güvenilir gıdanın kazandığı değer
- Tarımsal Üretimde çeşitlenmenin kurumsal kapasiteyi arttırması
- KKYDP ve Kırsal turizmde ki artışın oluşturacağı potansiyel
- Özel sektör, STK, Üniversiteler ve Üretici birlikleriyle üretilen ortak projeler
- Tarımsal projelere verilen alternatif fon kaynaklarının artması
- Üreticide ilaç kullanımı ve toprak su kaynakları konusunda bilgi eksikliği
- Döner Sermaye gelirinde artış

Tehditler

- Yatırım bütçesindeki yetersizlikler
- Bütçe tahsilatıyla ilgili yaşanan belirsizlikler
- Tarım arazileri üzerinde tarım dışı kullanımına yönelik talepler
- Demografik yapı değişikliklerinin yarattığı riskler
- Diğer Kamu kurumları ve belediyelerle yaşanan koordinasyon/eşgüdüm sorunları
- Üreticiye aktarılan desteklemelerin planlanan ekonomik katma değeri yaratmaması
- Görev tanımlarının ve görev sınırlarının tam olarak belirlenememesi

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	13 / 31

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

4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ

İl Müdürlüğümüz çalışanlarının Şanlıurfa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün; hizmetlerini planlayıp yürütürken iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurarak belirli periyotlar halinde iç ve dış paydaş anketleri, toplantı ve hizmet alanlara yönelik eğitim yayım faaliyetleri, tarım fuarları, gıda tarım zirveleri ve ortak yapılan projelerle gözden geçirir. Çalışanlara yönelik yapılan iş analizleri ve çalışan memnuniyet anketleri ile aynı zamanda web sitemizde bulunan çalışan öneri/şikayet formu kullanılarak iç paydaş beklentileri belirlenir.

İÇ PAYDAŞLAR

- ❖ İl Müdürlüğümüz
- ❖ 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
- ❖ Yöneticinin kararlar alınırken çalışanların fikir ve önerilerini dikkate alması
- ❖ Kurumda diğer şube çalışanlarıyla birlikte sıklıkla çalışılması

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI	Revizyon Tarihi:		
	Yayın Tarihi:		05.03.2018
	Sayfa No:		14 / 31

- ❖ Çalışan olarak sosyal haklardan yararlanılması
- ❖ Kurumda izin, hastalık izni, sosyal haklar vb politikalarda adil olunması
- ❖ Çalışma ortamının rahatlığı
- ❖ İş yeri güvenliği

DIŞ PAYDAŞLAR

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
- ❖ Park yeri, otopark
- ❖ Engellilere yönelik düzenlemeler
- ❖ Şikayet bildirim
- ❖ Başvuru işlemleri
- ❖ İl Müdürlüğü yetkililerine ulaşılabilirlik
- ❖ Vatandaş şikayetlerinin çözülmesi
- ❖ İstek ve şikayetlere 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

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon No:	
		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	15 / 31

4.3 KYS KAPSAMI

TS EN ISO 9001:2015 Standardı şartlarına bağlı olarak Müdürlüğümüzce kurulan Kalite Yönetim Sistemi, Şanlıurfa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün mevzuatlar doğrultusunda yerine getirmekle yükümlü olduğu bütün faaliyetlerini kapsamaktadır.

Kalite El Kitabı; Şanlıurfa 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 Kapsamı belirlenirken 4.2 ve 4.3 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

8.3 Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi; Şanlıurfa 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.

4.4 KYS VE SÜREÇLERİ

İl Müdürlüğü çalışmaları kapsamında hizmet alan 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 girdi ve çıktı kriterleri, sırası, etkileşimi ve izleme değerlendirme yöntemleriyle ilgili kriterler belirlenmiş olup, süreçlerin ayrıntıları dokümante edilmiştir. Ayrıca süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri süreç tanım formlarında belirtilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi ekseninde süreçlerin gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve bu hususta ilgili yasal düzenlemelerin yapılabilmesi için üst yönetime geri bildirim yapılmaktadır. Özellikle temel süreçlerde aksamalara yol açabilecek çalışma ortamı, iş gücü kaynağı ve fiziki şartlar gibi İl Müdürlüğümüz yetkisi dahilinde süreçlerin hizmet kalitesinde iyileşme ve hizmetin temin zamanında kısıtlanma konuları ve hedefler Kalite Yönetim Sisteminin ana eksenini oluşturmaktadır. Teknolojik altyapının gelişmesine paralel olarak süreçlerimizin e-devlet ortamında verilmesi amaçlanmaktadır. İl Müdürlüğümüzce yönetilen süreçlerin listesi ile süreçlerin birbirine olan etkisi Süreç Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	16 / 31

Süreç Etkileşim Tablosu

SIRA 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 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		Kalite Yönetim Süreci
4	Tarımsal Desteklemeler Süreci	Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması Denetim ve Kontrol Süreci Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci	•Kalite Yönetim Süreci •Tarımsal Desteklemeler 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 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	Denetim ve Kontrol Süreci Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri	Kalite Yönetim Süreci Tarımsal Desteklemeler Süreci Denetim ve Kontrol Süreci Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci

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, Bakanlığımız politika ve hedeflerini gerçekleştirmek için çalışmaktadır. Bunlara ek olarak her seviyedeki yöneticilere sorumluluk verilerek, inisiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta önemli konularda görüş vermeleri istenmektedir. Sahip olduğumuz bütün kaynakların etkin, ekonomik ve verimli kullanımı ilkeleri doğrultusunda çalışmaktadır. Periyodik aralıklarla yönetici konumunda çalışanlar yetki devir formları düzenleyerek birimlerinde, uhdelerinde bulunan görevleri diğer yöneticilere devredebilmektedir. İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda (Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı gibi) diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunulmaktadır.

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

- ❖ Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- ❖ Kalite politikası ve kalite hedefleri 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,

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	17 / 31

- ❖ 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 çıktılara 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, hizmet alanlar, STK' lar, kamu kurumları vs. müşteri olarak tanımlanmıştır. İl Müdürlüğümüzde hizmet alımları ve koşullar yasal mevzuat 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 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 ve dışında birçok yere asılarak görünürlüğü sağlanmış ve elektronik ortamda çalışanların ve ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Şanlıurfa Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü Organizasyon şemasında İl Müdürlüğü yapısı ve bağlı birimler 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 içi görev tanımları, süreçlerde ilgili personelin o faaliyet çerçevesindeki görevleri ayrıca oluşturulmuştur.

1) Kalite Yönetim Temsilcisi→ Şanlıurfa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün ana fonksiyonlarını yerine getirmek üzere, İl Müdürü için tanımlanmıştır.

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	18 / 31

2) Kalite Yönetim Sorumlusu→ Tanımlanan fonksiyonlara ait faaliyetleri gerçekleştirmek üzere katma değer yaratan iş ve işlemlerden oluşan İl Müdür Yardımcısı için tanımlanmıştır.

3) Kalite Yönetim Ekibi(İl Müdürlüğü (KYS Ekibi)→Kalite Yönetim Sisteminin kurulumu ve gelişimini sağlayacak, İMİ Şube Müdürü, Kalite birimi çalışanları ile her şubeden bir katılımcı kalite temsilcisi çalışanı 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 karşılamasını güvence altına almasını sağlar,
- ❖ Süreçlerinin istenen sonuçları ortaya çıkarmasını sağlar.
- ❖ İyileştirme ihtiyaçları dahil yönetim sisteminin performansını takip eder.
- ❖ Vatandaş odaklılığın teşvik edilmesini sağlar
- ❖ Yönetim sistemi değişiklikleri planlanır ve uygulanırken sistemin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlar.

Ayrıca Kalite Birimi ve Kalite Ekibi mevcuttur. Kalite Birimi, Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve şubeler 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, faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli tüm süreçler planlanmıştır. Planlanan bu süreçlerde karşılaşılabilecek olası riskler için Kamu İç Kontrol Standartları gereğince Risk Yönergesi doğrultusunda Uyum Eylem Planı 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 hizmet alan ve paydaşlar üzerinden yapılan analizler yoluyla belirlenmekte ve belirlenen dış konular üzerinden sürekli izleme ve iyileştirme faaliyeti yürütülmektedir.


6.2 KALİTE HEDEFLERİ VE PLANLAMA

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

Referans Dokümanlar:

- Yıllık İyileştirme Planları
- Performans Değerlendirme Tablosu
- Yatırım Bütçesi

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	19 / 31

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 dokümanite 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, Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için birimlerde personeller görevlendirilmiştir.

Referans Dokümanlar:

- 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

7.1.1 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, Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için birimlerde personeller görevlendirilmiştir.

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 ve norm kadro uygulamasına 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:

- ❖ 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
- ❖ İş Tanımları, Eğitim Deneyim Tablosu

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	20 / 31

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 bakım ve onarımı için **GTHB_63_İLM_TLM.01** Bilgi İşlem Talimatı 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 ve güvenliği ile yedeklemeler Bakanlığımızca yapılır.

Yangın Söndürme tertibatının bakımı Sivil Savunma tarafından takip edilir.

Jeneratörlerin, asansörün, klima ve ısıtma sistemlerinin, elektrik panolarının bakımlarını ve arıza durumlarında giderilmesini Makine İkmal birimi 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/ Kurul Toplantı Raporları
- Yangın Talimatı
- Acil Eylem Planı
- Bilgi İşlem Kullanıcı Beyanı Formu

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. Etik değerlerimiz doğrultusunda hizmetlerimizi verilmeye çalışılmaktadır. Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular çalışan memnuniyeti anketlerinde, iş analizlerinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetimin görüşüne sunulmaktadır.

Çalışanlarımızın işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel ve sosyal şartların iyileştirilmesi yönünde çalışmalar yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Etik Beyannamesi
- Anketler
- İyileştirme Planları

7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI


7.1.5.1 GENEL

İl Müdürlüğümüz 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 dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

İl Müdürlüğümüz tarafından yürütülen faaliyetlerde kullanılan ölçüm teçhizatı belirlenmiş olup Kalibrasyon Prosedürüne uygun bir biçimde belirli periyotlarda kalibre ettirilmekte veya doğrulanmaktadır. İzleme

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	21 / 31

ve ölçme ekipmanları; İzleme 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 ilgili talimat ve kalibrasyon prosedürüyle tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar :

- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi/ Kurul Toplantı Raporları
- Periyodik Bakım Takip Formu
- Kalibrasyon Prosedürü
- Bilgi İşlem Talimatı

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasındaki tecrübe ve bilgi paylaşımı için çalışanlar arasında toplantılar yapılmakta; özellikle kritik faaliyetlerle ilgili iş akışları oluşturulurken ve risk değerlendirmeleri yapılırken 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.63.İLM.İKS/KYS.FRM.047** kodlu Eğitim Değerlendirme Formu düzenlemekte, eğitime katılan personelden eğitim notları ve dokümanlar talep edilerek diğer çalışanların erişimine açılmakta, ayrıca gerekli görülen durumlarda eğitime katılan personel tarafından eğitimin konusunun ilgili olduğu personelle, bilgilendirme toplantısı yapmaları sağlanmaktadır.

7.2 YETKİNLİK

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

İl Müdürlüğümüzde planlı ve plansız eğitimler, ile oryantasyon eğitimleri personel mevzuatında anlatıldığı şekilde Eğitim, Yayın 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 eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat 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 Tanımları
- Eğitim Deneyim Tablosu

7.3 FARKINDALIK

İl Müdürlüğümüzde KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için, kalite ekibi 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. KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda çalışanların müdahil olmaları amacıyla İl Müdürlüğümüzde web sayfasında online olarak doldurulabilecek öneri/şikayet formları yer almaktadır.

Kurumumuzda çalışanlar, kalite politikası, ilgili kalite amaçlarının, stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	22 / 31

7.4 İLETİŞİM

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

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

Referans Dokümanlar:

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- EBYS Kullanım Rehberi
- Intranet

7.5.1 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

Şanlıurfa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, 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_63_İLM_PRD.03 Kodlu "Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü" nde açıklanmıştır.

❖ Organizasyon Şeması ve İş Tanımları

Şanlıurfa 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 / çalışmaların 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

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

Şanlıurfa 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.

❖ Risk Eylem Planları

Tespit edilen operasyonel risklerin, oluşmadan önlem alınmasına yönelik oluşturulmuş eylem planlarıdır.

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	23 / 31

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB_63_İLM_PRD.03 kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar:

- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü (GTHB_63_İLM_PRD.03)

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

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_63_İLM_PRD.03 Kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü' nde açıklanmıştır.

8. OPERASYON

8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

İl Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetler için iş akışları ve süreç tanımları oluşturulmuş ve bu süreçler için riskler belirlenmiştir. İl Müdürlüğümüzce tespit edilen süreçlerde mevzuat kısıtı, hizmet alan ihtiyaç ve Kalite hedefleri doğrultusunda hizmet şartları belirlenmiştir. Hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu için kontroller yapılmaktadır. Bazı hizmetlerimiz dış kaynaklı olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu hizmetlere ait şartnameler ve protokoller, hazırlanmakta ve kabulleri yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Süreç Tanım Formu
- Şartnameler
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- İş Akış Şemaları

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, MBS, Yeşil Masa, Alo 174 yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünde çalışanlar için web sitemizde öneri ve şikâyet formları bulunmaktadır. Şikâyetler Kalite Yönetim Birimi tarafından incelenmekte ve ilgili şubelere bildirilmektedir.


8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN TAYİNİ

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir.

İl Müdürlüğümüzde Bakanlığın İcracı Genel Müdürlükler tarafından sunulan hizmetlerin çerçevesini oluşturan

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

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

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI ŞANLIURFA İL MÜDÜRLÜĞÜ</p>	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001	
		Revizyon No:		
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon Tarihi:		
		Yayın Tarihi:	05.03.2018	
		Sayfa No:	24 / 31	

❖ 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu

8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

İl Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetler ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilir. Hizmetin sunum şekli ve süresi güvence altındadır. İl Müdürlüğümüze yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce mevzuatına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir.

8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

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

8.4.1 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN ÜRÜN HİZMET VE SÜREÇLERİN KONTROLÜ

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 değerlendirilir.

Satın alma faaliyetleri GTHB_63_İLM_PRD.09 Kodlu Satın Alma Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Satın Alma Prosedürü(GTHB_63_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

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

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI ŞANLIURFA İL MÜDÜRLÜĞÜ	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	25 / 31

8.5 ÜRETİM ve HİZMET SUNUMU

8.5.1 HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLÜ

Şanlıurfa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü bünyesinde ana hizmet ve destek hizmetlerini yerine getiren birimler bazında sunulan tüm hizmetler için akış şemaları hazırlamış ve yürürlüğe sokulmuştur. Bu şemalar çalışanlar tarafından uygulanmakta olup, iş akışları hizmetin bütün aşamalarını ve kontrol noktalarını gösterecek şekilde hazırlanarak hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır.

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 çalışandan kaynaklanabilecek hatalar risk analizinde göz önüne alınmıştır.

İl Müdürlüğümüzde dış kaynaklı olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin 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 ilgili 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 Muhasebe Programı

8.5.3 TEDARİKÇİ VE MÜŞTERİ MÜLKİYETİ


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

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	26 / 31

8.5.4 MUHAFAZA

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

8.5.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNDAKİ DEĞİŞİKLİKLER

Sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı iş akışlarında ya da hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatda değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin istenen sonucu verip vermediği kontrol edilerek ilgili kayıtlar muhafaza edilir. KEK 6.3 değişikliklerin planlanması kapsamında gerekli değişiklikler yapılmaktadır.

8.6 HİZMETLERİN SUNUMU

Sunulan hizmetlerin ilgili mevzuat ve sistem dokümantasyonuna uygunluğu hiyerarşik olarak imza ve paraf lar 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 KONTROLÜ

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

Hizmetler esnasında işin iş akışına, ilgili düzenlemelere uygun bir şekilde gerçekleşmediği tespit edilirse bu durum birim sorumluları tarafından **GTHB.63.İLM.İKS/KYS.FRM.10** kodlu Uygun Olmayan Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır. Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleştirmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

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.

9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ


Şanlıurfa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmetlerinden yararlananlar için web sitemizde online olarak doldurulabilecek öneri/şikayet formları, memnuniyet anketleri bulunmaktadır. Bunun yanı sıra kurumumuza Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde (BİMER ve CİMER) gelen dilekçelere cevap verilmektedir.. Anket geribildirim raporları üst yönetimce incelenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Gelen şikayetler Yeşil Masa tarafından kayıt altına alınır. Bilgisayar programına kayıt edilir ve takibi yapılır. Sonucu ile ilgili olarak şikâyet sahibine sözlü veya yazılı olarak mutlaka bilgi verilir.

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

Referans Dokümanlar:

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- İyileştirme Planları
- Memnuniyet Anketleri

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	27 / 31

- Öneri/ Şikayet Formları
- Şikayet Dilekçeleri

9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

İl Müdürlüğü olarak çalışma sistemimizin 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.

Referans Dokümanlar:

- İyileştirme Planları
- Performans Göstergeleri Tablosu

9.2 İÇ TETKİK

İl Müdürlüğümüzde kalite sisteminin uygunluğu ve sürekliliğini değerlendirmek uygunsuzlukların ve bunlara ilişkin önlemlerin saptanması ve uygulanmasını takip etmek amacıyla planlanmış aralıklarla kuruluş içi eğitim almış personel tarafından GTHB_63_İLM_PRD.01 Kodlu İç Tetkik 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

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1 GENEL

Şanlıurfa 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.

Referans Dokümanlar:

- Toplantı Tutanaqları

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;

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	28 / 31

- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi ve aşağıdaki konular ele alınmaktadır:
 - ❖ 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 geçirilmeden devam eden takip faaliyetleri,
 - ❖ Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
 - ❖ Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler
 - ❖ İyileştirme planları (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler) konuları ele alınır.

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.

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 gerçekleşme 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_63_İLM_PRD.03 kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

Referans Dokümanlar:

- Yönetimi Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü

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
- İyileştirme Planları
- Memnuniyet Anketleri
- Öneri Formları

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

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI ŞANLIURFA İL MÜDÜRLÜĞÜ	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	29 / 31

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda GTHB_63_İLM_PRD.02 kodlu Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirtilen şekilde uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve bu faaliyetlerin etkinliği takip edilir.

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

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.

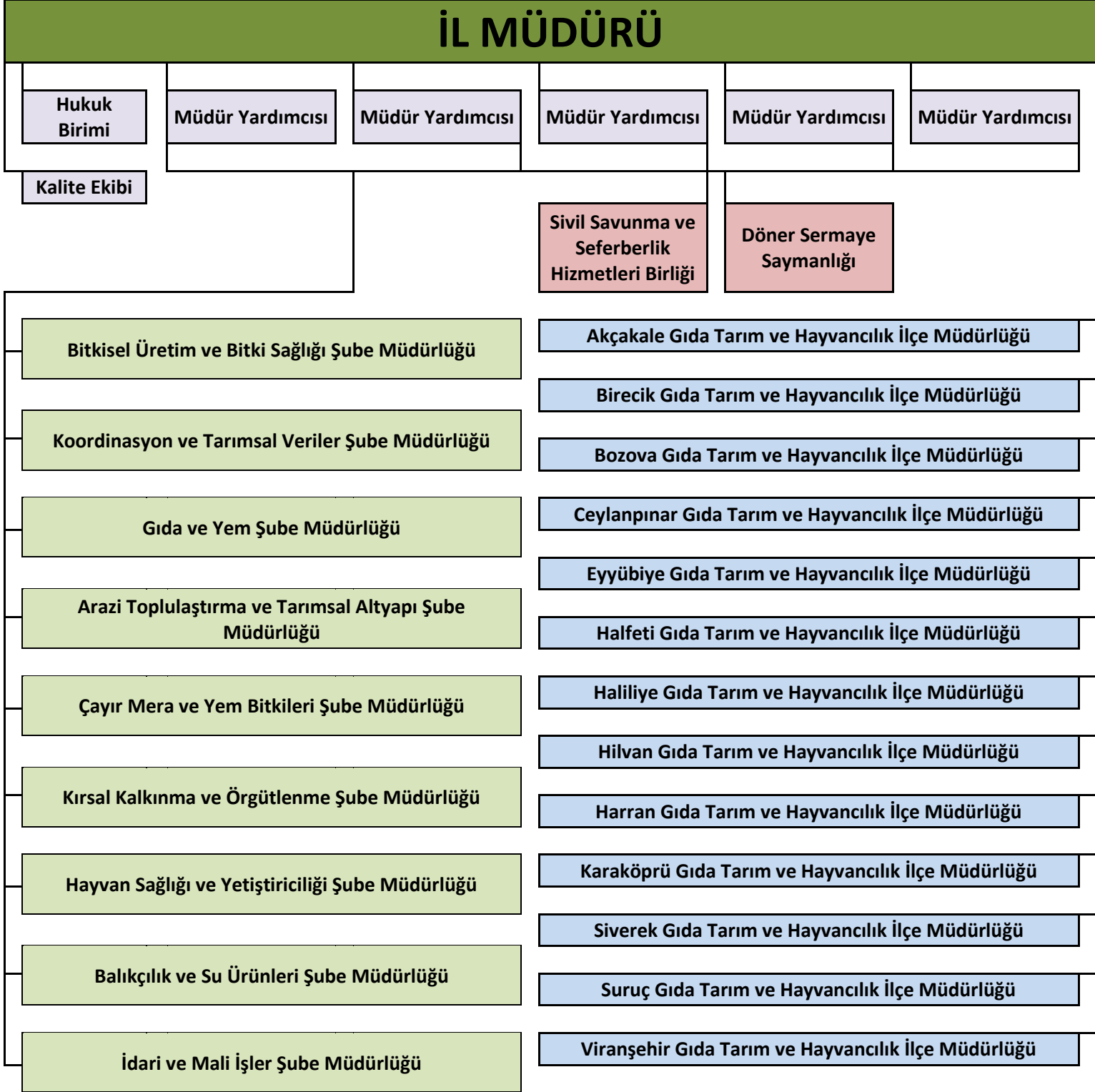
NOT:İl Müdürlüğümüz çalışmaları ile ilgili mevzuatlar Gıda Tarım Ve Hayvancılık Bakanlığı web sayfasında takip edilmekte ayrıca GTHB.63.İLM.İKS/KYS.FRM.117 Kodlu YÜRÜRLÜKTEKİ MEVZUAT LİSTESİ'nde izlenmektedir.

Ekler Ek-1

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
KALİTE EL KİTABI		Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	30 / 31

ORGANİZASYON ŞEMASI



Ek-2

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

	ŞANLIURFA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	GTHB_63_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon Tarihi:	
		Yayın Tarihi:	05.03.2018
		Sayfa No:	31 / 31

PROSEDÜR LİSTESİ

Doküman No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	Revizyon Tarihi Rev.01	Revizyon Tarihi Rev.02
GTHB_63_İLM_PRD.01	İç Tetkik Prosedürü			
GTHB_63_İLM_PRD.02	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü			
GTHB_63_İLM_PRD.03	Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü			
GTHB_63_İLM_PRD.04	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü			
GTHB_63_İLM_PRD.05	Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü			
GTHB_63_İLM_PRD.06	Kalibrasyon Prosedürü			
GTHB_63_İLM_PRD.07	Ölçme Analiz ve İyileştirme Prosedürü			
GTHB_63_İLM_PRD.08	Eğitim Prosedürü			
GTHB_63_İLM_PRD.09	Satın Alma Prosedürü			

Ek-3

SÜREÇ LİSTESİ

Operasyonel Süreçler

Süreç No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	Revizyon Tarihi Rev.01	Revizyon Tarihi Rev.02
1	Denetim ve Kontrol Süreci			
2	Tarımsal Altyapı Süreci			
3	Yetkilendirme ve Belgelendirme Süreci			
4	Tarımsal Desteklemeler Süreci			
5	Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Süreci			
6	Bitki ve Hayvan Sağlığı Süreci			

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