



SIIRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜğÜ

TS EN ISO 9001:2015

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

YÜRÜRLÜK TARİHİ: 05.02.2018



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

Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	27.05.2018
Yürürlük Tarihi	05.02.2018
Sayfa No	1 / 29

STANDART MADDE NO	KONU	SAYFA NO
-	Fihrist	1, 2
0	Giriş	3
0.1	Önsöz	3
0.2	Revizyonlar	4
0.3	Şiirt GTHİM Genel Tanıtımı	5,6,7,8,9
1	Kapsam	10
2	Atıf Yapılan Standartlar	10,11
3	Terimler, Tarifler, Kısaltmalar	11,12
4	Kuruluşun Bağlamı	12
4.1	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	12
4.1.1	İç Hususlar	12
4.1.2	Dış Hususlar	13
4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri	13
4.3	KYS Kapsamı	13,14
4.4	KYS ve Süreçler	14,15
5	Liderlik	15
5.1	Liderlik ve Taahhüt	15
5.1.1	Genel	15,16
5.1.2	Müşteri Odaklılık	16
5.2.1	Kalite Politikasının Oluşturulması	16
5.2.2	Kalite Politikasının Duyurulması	17
5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	17
6	Planlama	18
6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	18
6.2	Kalite Amaçları ve Planlama	18
6.3	Değişikliklerin Planlanması	18
7	Destek	18
7.1.1	Kaynaklar	18,19
7.1.2	Kişiler	19
7.1.3	Altyapı	19
7.1.4	Süreç İşletimi İçin Ortam	19
7.1.5	İzleme ve Ölçme Kaynakları	19
7.1.5.1	Genel	19
7.1.5.2	Ölçüm İzlenebilirliği	20
7.1.6	Kurumsal Bilgi	20
7.2	Yetkinlik	20
7.3	Farkındalık	20,21
7.4	İletişim	21
7.5.1	Dokümante Edilmiş Bilgi	21,22
7.5.2	Oluşturma ve Güncelleme	22

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN



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

Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	27.05.2018
Yürürlük Tarihi	05.02.2018
Sayfa No	2 / 29

7.5.3	Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü	22
8	Operasyon	22
8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	22
8.2	Ürün ve Hizmet İçin Şartlar	23
8.2.1	Müşteri ile İletişim	23
8.2.2	Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini	23
8.2.3	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	23
8.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	23
8.4.1	Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün Hizmet ve Süreçlerin Kontrolü	24
8.4.2	Kontrolün Tipi ve Boyutu	24
8.4.3	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	24
8.5	Üretim ve Hizmet Sunumu	24
8.5.1	Hizmet Sağlamanın Kontrolü	24
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik	25
8.5.3	Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti	25
8.5.4	Muhafaza	25
8.5.6	Ürün ve Hizmet Sunumundaki Değişiklikler	25
8.6	Hizmetlerin Sunumu	25,26
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	26
9	Performans Değerlendirme	26
9.1	İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme	26
9.1.1	Genel	26
9.1.2	Müşteri Memnuniyeti	26
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme	27
9.2	İç Tetkik	27
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	27
9.3.1	Genel	27
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	27,28
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	28
10	İyileştirme	29
10.1	Genel	29
10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	29
10.3	Sürekli İyileştirme	29

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	SIIRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	3 / 29

0. GİRİŞ

0.1. ÖNSÖZ

Siirt İl Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü Kalite El Kitabı (KEK), Kurumun TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarını uygun olarak işleyişini açıklamaktadır. Sistem, yasal kriterler çerçevesinde hizmetlerin istenilen kalitede paydaşların beklenti ve şartlarına uygun olarak verilebilmesi ile her bir hizmetin başlangıç noktasından hizmet alana teslimine kadar sürecin her aşamasını kontrol altında tutarak, istenilen kalitenin sürekli olarak kontrol ve muhafaza edilmesini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır.

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

Siirt 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.

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

SIIRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	4 / 29

0.2. REVİZYONLAR

SIRA NO	BÖLÜM	KONU	REV. NO	REV.TAR.
1	KEK.01	Kalite Politikası ve Maddi Hataları Düzeltme	001	27.05.2018
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SIİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	5 / 29

0.3. SIİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ GENEL TANITIMI

TEŞKİLAT YAPISI

İl Müdürlüğümüz, 8.5.1984 tarih ve 212 sayılı Kanun Hükmündeki Kararname'ye göre hazırlanarak 17.1.1985 tarihinde yürürlüğe giren Tarım ve Köyişleri Bakanlığı'nın Taşra Teşkilatı'nın Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları hakkındaki yönetmeliğe göre faaliyete başlamıştır. Söz konusu yönetmelikten önce mevcut olan Bakanlık İl ve İlçe Birimleri bu yönetmeliğin hizmetleri, Döner Sermaye İşletmeleri 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 Usulu Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve İl İdaresi Kanunu hükümlerine uygun olarak Bakanlığı temsilen İl ve İlçe seviyesinde Taşra Teşkilatı kurulabileceği ve bağlı kuruluşlarında her bölge, İl ve İlçede 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 dayanılarak hazırlanan yönerge kapsamında, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı bünyesindeki Taşra Teşkilatının kuruluşu, Görevleri ve Çalışma Usul ve Esasları yeniden düzenlenmiştir. ,

İL MÜDÜRLÜĞÜNÜN GÖREVLERİ

Müdürlüğümüz Siirt 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 dökümlerini 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 gerçekleştirilmesi için üretici, üretici örgütleri, üniversite, özel sektör ile işbirliği yapmak,
- ✓ Tarım ürünlerinin işlenip, değerlendirilmesine, pazarlanmasına ve bunun için gerekli tesislerin kurulmasına yardımcı olacak çalışmaları yapmak, bu konuda üreticileri ve müteşebbisleri yönlendirmek,
- ✓ Tarımla ilgili her türlü istatistiki bilginin zamanında toplanmasını sağlamak,
- ✓ İl dâhilinde hayvansal ve bitkisel hastalık ve zararlıları belirlemek, koruma programlarını hazırlamak ve uygulamak,

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	6 / 29

- ✓ 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 envanterini hazırlamak, teknik ve sağlık şartları bakımından gerekli denetimleri yapmak,
- ✓ Su ürünleri ve su ürünleri kaynaklarının sürdürülebilirlik temelinde işletilmesi ile ilgili çalışmalar yapmak,
- ✓ Kayıt sistemleri veri girişleri ve destekleme uygulamalarını yapmak,
- ✓ Çiftçi malları korunması, tabii afet yardım yapılmasını sağlamak için ilgili kuruluşlarla işbirliği yapmak ve çalışmalara yardımcı olmak,
- ✓ Köy el sanatlarının geliştirilmesi ve mamullerinin pazarlanmasına yardımcı olmak,
- ✓ Çiftçilerin kooperatif veya birlik şeklinde teşkilatlanmasını teşvik etmek, etüt ve projeler hazırlamak, mali yardımda bulunmak ve denetlemek,
- ✓ Tarım Sigortaları Kanunu çerçevesindeki uygulamaların yaygınlaştırılmasına yönelik eğitim yayım ve tanıtım çalışmaları yapmak,
- ✓ Çiftçi çocukları ve gençleri için eğitim programları ve projeleri uygulamaktır.
- ✓ İl Müdürlüğümüz bu çalışmaları, Şube Müdürlükleri, İlçe Müdürlükleri personeli kanalı ile yürütmektedir.

İL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET BİRİMLERİ

Ana Hizmet Birimleri:

- ✓ İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü
- ✓ 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 Topplulaştırma ve Tarımsal Alt Yapı Şube Müdürlüğü

Yardımcı Birimler:

- ✓ Hukuk Birimi
- ✓ Döner Sermeye
- ✓ Sivil Savunma

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SIIRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	7 / 29

İlçe Müdürlükleri:

İl idari teşkilatlanmasında 6 İlçe Müdürlüğü bulunmaktadır.

- ✓ Kurtalan İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ✓ Eruh İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ✓ Tillo İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ✓ Baykan İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ✓ Şirvan İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- ✓ Pervari İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü

BİNA, LOJMAN VE SOSYAL TESİSLERİN DURUMU

Defterdarlık Milli Emlak Müdürlüğü kanalıyla Müdürlüğümüze tahsisli arsanın karşılığında başka bir arsamıza takas yoluyla yeni bir hizmet binası yapılması için proje önerimiz sunulmuş olup Milli Emlak Genel Müdürlüğü tarafından Başbakanlık izni alınarak Maliye Bakanlığı tarafından Siirt Defterdarlığına ihale talimatı verilmiştir. Defterdarlık Milli Emlak Müdürlüğü tarafından ihale çalışmaları devam etmektedir. Proje kapsamında İl Müdürlüğümüz ile Eruh İlçe Müdürlüğümüze hizmet binaları yapılacaktır.

KURTALAN : 3341 m2 Alanda 290 m2 iki katlı hizmet binası

PERVARİ : 1064 m2 Alanda Bodrum + dört katlı binası mevcuttur. Bir kat hizmet binası üç kat sekiz adet lojman olarak kullanılmaktadır.

ŞİRVAN : 3333 m2 Alanda dört katlı binası mevcuttur. Bir kat hizmet binası üç kat sekiz adet lojman olarak kullanılmaktadır.

TİLLO : 1159 m2 alanda 336,30 m2 hizmet binası yapımı devam ediyor.

BAYKAN : Kaymakamlık binasında hizmet vermektedir.

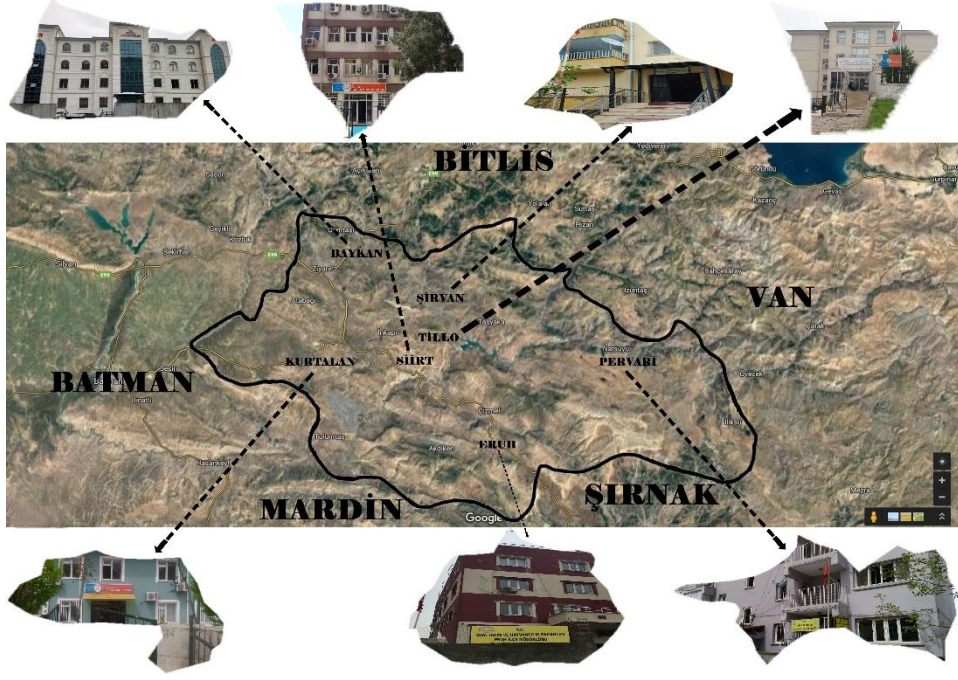
ERUH : İlçede Milli Eğitim Müdürlüğüne ait hizmet binasında hizmet vermektedir. 1066 m2 alanda 290 m2 iki katlı hizmet binası yapım ihale aşamasındadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN



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

Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	27.05.2018
Yürürlük Tarihi	05.02.2018
Sayfa No	8 / 29



PERSONEL DURUMU:

İL MÜDÜRÜ	1	SOSYOLOG	1
İL MÜDÜR YARDIMCISI	2	DÖNER SERMAYE SAYMANI	1
ŞUBE MÜDÜRÜ	-	SİVİL SAVUNMA UZMANI	1
İLÇE MÜDÜRÜ	1	ŞEF	3
ZİRAAT MÜHENDİSİ	62	TEKNİKER-TEKNİSYEN	67
VETERİNER HEKİM	41	MEMUR	37
HARİTA MÜHENDİSİ	1	ŞOFÖR	2
GIDA MÜHENDİSİ	3	İŞÇİ	31
SU ÜRÜNLERİ MÜHENDİSİ	4	BEKÇİ	3
İNŞAAT MÜHENDİSİ	1	HİZMETLİ	31
AVUKAT	1	4/C	9
TOPLAM			303

İl Müdürlüğü ve İlçe Müdürlüklerinde toplamda 303 personel çalışmaktadır. İl müdürlüğündeki tüm Şube Müdürlüğü görevi vekâleten yürütülmektedir. Ayrıca Tillo İlçe Müdürlüğü hariç, diğer bütün ilçelerde müdürlük görevi vekâleten yürütülmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

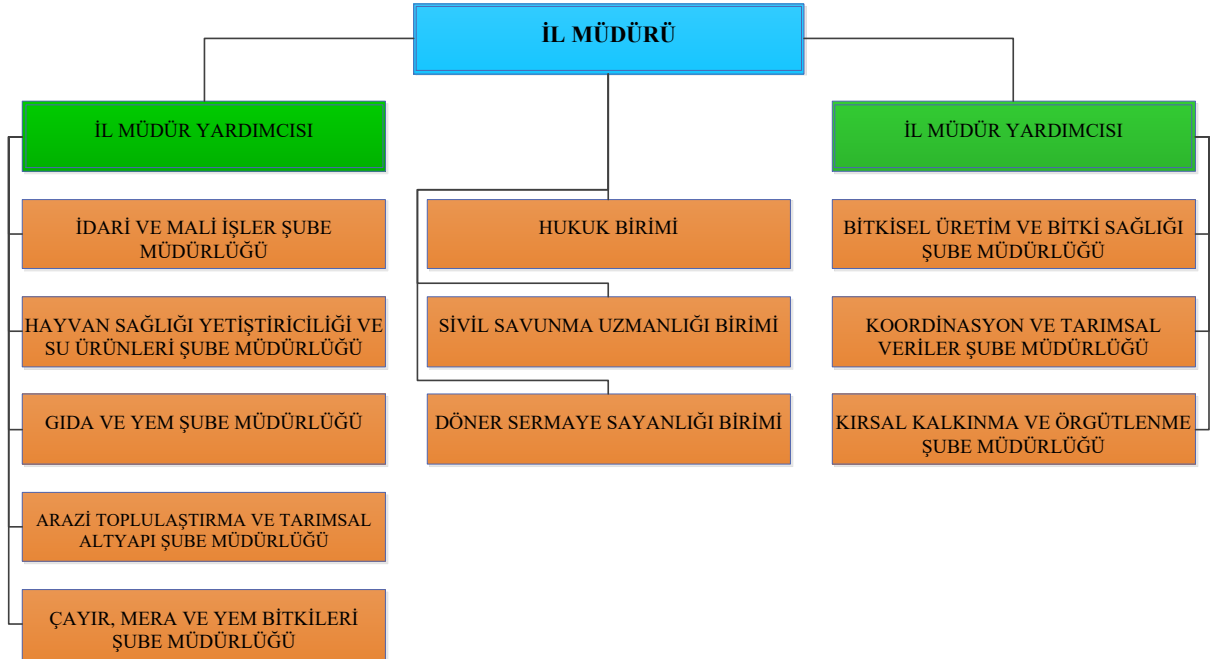
	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	9 / 29

ARAÇ DURUMU

İLÇELER	Renault (Megan)	Ford (Tourn.)	Pick-up Toyota	Pick-up Isızu	Pick-up Mitsubishi	Traktör	Ford Minibüs	Kamyonet CADY	Toplam
Baykan				1					1
Eruh				1					1
Kurtalan	1			2					3
Merkez	1	3		3	4	1	1	1	14
Pervari			1	1					2
Şirvan				1					1
Tillo				1					1
Toplam	2	3	1	10	4	1	1	1	23

İl müdürlüğümüz ve ilçe müdürlüğümüz bünyesinde toplamda 22 araç hizmet vermekte olup bunların 12 araç kuruma ait olup 11 araç ise kiralık olarak hizmet vermektedir.

ORGANİZASYON ŞEMASI:



Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	ŞİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	10 / 29

MİSYON:

Ülkemizin ve dünya pazarlarının ihtiyacı olan güvenilir gıda ve kaliteli tarım ürünlerine erişebilirliğini gerçekleştirmek, tarımsal ve ekolojik kaynakların sürdürülebilir kullanımını sağlamak, kırsal alanda yaşam standardını yükseltmek amacıyla politika belirlemek ve uygulamak.

VİZYON:

Gıda, tarım ve hayvancılık alanında; üretici ve tüketici memnuniyetini en üst düzeyde sağlamak, Türkiye'yi bölgesinde lider, dünyada küresel aktör haline getirmek.

1.KAPSAM

Siirt İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı geliştirerek etkin bir çalışma sistemini uygulanmasıyla beraber iç paydaş ve dış paydaş memnuniyetini arttırmak, teknolojik yeniliklere uygun olacak şekilde hizmet kalitemizi sürekli geliştirmek, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğinin sağlanarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR

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

Kalite El Kitabı; Siirt 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 TS EN ISO 9000:2015 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

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	11 / 29

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

5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri Bitki Sağlığı Gıda ve Yem Kanunu

1380 Sayılı Su Ürünleri Kanunu

3.TERİMLER TARİFLER

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

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltilici Faaliyet (DF)

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı (YGG)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)

Yeşil Masa (YM)

Prosedür (PRD)

Süreç (SRC) : Bir takım girdilerin çıktılara dönüştüğü işlem basamağıdır.

Görev Tanımı (GT)

Organizasyon Şeması (OŞ)

Talimat (TLM)

Plan (PLN)

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SIİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	12 / 29

İş Akış Şeması (AKŞ)

Liste (LST)

Form (FRM)

Anket (ANK)

4 KURULUŞUN BAĞLAMINI

4.1 KURULUŞ ve BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Siirt İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, TS EN 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 belirler. Bütün gerekleri dokümanite edilmiş sistem çeşitli yöntemlerle ölçülüp izlenmekte, süreklilik sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Siirt 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.

4.1.1 İÇ HUSUSLAR

Bununla beraber, İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, İl Müdürlüğü bilgi birikiminin dokümanite edilmemiş olması, çalışanlar arasındaki iletişim, yönetim yaklaşımı, birimler arası iletişim, yetki kargaşası, kaynak ihtiyacı karşılamaındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve altyapı yetersizliği, etik olmayan davranışlar 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)
- ✓ Teknolojik kapasitenin yeterliliği, güncelliği ve güvenliği, web, veri güvenliği
- ✓ Kurum kültürü (aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.)
- ✓ Süreç Performansı
- ✓ İç iletişim ve koordinasyon

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMCI Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SIİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	13 / 29

4.1.2 DIŞ HUSUSLAR

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

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

4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ

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

4.3 KYS KAPSAMI

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

Kapsam belirlenirken 4.1.1 ve 4.1.2 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

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
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMCI Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	14 / 29

8.3 Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi Siirt İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün hizmetlerinin mevzuat çerçevesinde yapılması nedeniyle hizmet tasarımı yapılmadığı için uygulanmamaktadır.

4.4. KYS VE SÜREÇLERİ

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

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

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

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

İlgili Doküman: Temel Süreç Tanım Formları
Süreç Hiyerarşi Tabloları
Süreç İzleme Formları

SIRA NO	SÜREÇ ADI	ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER	ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER
1	Denetim ve Kontrol Temel Süreci	Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Temel Süreci Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Temel Süreci	Kalite Yönetim Süreci Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci Tarımsal Altyapı Temel Süreci Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Temel Süreci
2	Tarımsal Altyapı Temel Süreci	Denetim ve Kontrol Temel Süreci	Kalite Yönetim Süreci
3	Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Temel Süreci		Kalite Yönetim Süreci Denetim ve Kontrol Temel Süreci
4	Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci	Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Temel Süreci Denetim ve Kontrol Temel	Kalite Yönetim Süreci Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Temel Süreci

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	15 / 29

		Süreci Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Temel Süreci	Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Temel Süreci
5	Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Temel Süreci	Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Temel Süreci	Kalite Yönetim Süreci Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci Denetim ve Kontrol Temel Süreci Tarımsal Altyapı Temel Süreci Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Temel Süreci
6	Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Temel Süreci	Denetim ve Kontrol Temel Süreci Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Temel Süreci Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Temel Süreci	Kalite Yönetim Süreci Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci Denetim ve Kontrol Temel Süreci Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Temel Süreci Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Temel 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, İl Müdürlüğümüz Bakanlık politika ve hedeflerini gerçekleştirmek için çalışmaktadır. Bunlara ek olarak her seviyedeki yöneticilere sorumluluk verilerek, üstünlük ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta önemli konularda görüş vermeleri istenmektedir. (Diğer yöneticilerinde fikirlerinin alınması ve kendilerini sergileyebilmeleri için nasıl fırsatlar verilebilir?) İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda (İl Müdürlüğü Bilgi Alış Veriş (BAV) toplantıları, Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı gibi) diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunmaktadır.

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

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	ŞİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	16 / 29

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

5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Hizmet verdiğimiz tüm kesimler; vatandaş ve kamu kurumları vs. müşteri olarak tanımlanmıştır. İl Müdürlüğümüzde, müşteri şartları yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenmiştir. Risk değerlendirme çalışmalarında müşteri memnuniyetini etkileyebilecek konular özellikle göz önünde bulundurulmuştur. Müşteri memnuniyeti, ALO 174, Yeşil Masa, Bimer, Cimer, Timer, Tarımsal İşletme Danışmanlığı (TİD) sistemi üzerinden, periyodik anketler ve çiftçi toplantıları gibi yollarla ölçülüp değerlendirilmektedir.

Siirt 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 Bakanlığının hedefleri 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 yasal şartlar çerçevesinde sürekli iyileştirme öngören yenilikçi politikalar belirlemek, uygulamak, izlemek ve değerlendirmektir.***

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMCİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	17 / 29

5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

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

5.3 KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

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

Kalite Yönetim Temsilcisi (İl Müdürü)

Kalite Yönetim Sorumlusu (İl Müdür Yardımcısı)

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

Kalite Yönetim Temsilcisi;

- ✓ Kurumsal kalite yönetimi konularında çalışmalar yapılması ile ilgili faaliyetleri planlamak ve yürütmek
- ✓ Tetkik planları hazırlamak ve tetkik planlarını onaylamak,
- ✓ Tetkiklerin tarafsızlık ve objektiflik kriterlerine uygun gerçekleştirilmesini sağlamak.

Kalite Yönetim Sorumlusu;

- ✓ Kurumsal kalite yönetimi konularında çalışmalar yapılması ile ilgili faaliyetleri planlanmasını ve yürütülmesini sağlar.
- ✓ Tetkik planları hazırlar.
- ✓ Birim Kalite Yönetim Ekibi ile birlikte iç tetkik soru listeleri oluşturmak
- ✓ Tetkikleri zamanında gerçekleştirmek,
- ✓ Tetkik raporlarını dağıtmak, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili faaliyetleri gerçekleştirmek ve kontrolleri yapmak,
- ✓ Tetkik raporlarını muhafaza etmek ve sonuçlarını YGG toplantısına sunmak.

Kalite Yönetimi 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	18 / 29

6. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

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

İlgili Doküman: Bakanlık Risk Yönergesi
Risk Kayıt Formları

6.2 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA

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

İlgili Doküman: Süreç İzleme ve Ölçme Formları
Temel Süreç Tanım Formları
Süreç Hedef Planı Formları

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 dokümante edilmektedir.

7. DESTEK

7.1.1 KAYNAKLAR

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	19 / 29

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

7.1.2 KİŞİLER

İl Müdürlüğümüzün insan kaynağı ihtiyacı ilgili mevzuat çerçevesinde (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) 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.

7.1.3 ALTYAPI

İl Müdürlüğümüzde; hizmetlerin en iyi şekilde sunulması için ihtiyaç duyulan yazılım, donanım, binalar, çalışma alanları ve ulaşım ihtiyaçları, sosyal alanlar sağlanmış olup, bunlara ilişkin bakım ve onarım işleri düzenli olarak yürütülmektedir. Yürütülen faaliyetlerde kullanılan cihazlar için GTHB.56.İLM.İKS/KYS.TLM.01 Kodlu bakım ve onarım talimatı oluşturulmuştur.

7.1.4 SÜREC İŞLETİMİ İÇİN ORTAM

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

Personelimizin işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel şartlar sağlanmıştır.

7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

7.1.5.1 GENEL

İl 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	20 / 29

7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

İl Müdürlüğümüzde izleme ve ölçme kaynakları belirli aralıklarla akredite kuruluşlarca kalibre edilmektedir. Ölçme ve izleme faaliyetlerinde kullanılan cihazların kalibrasyon tarihi gelmeden önce cihazı kullanan birim tarafından ilgili kalibrasyon laboratuvarlarında kalibrasyonların yaptırılması için Kalite Yönetim Ekibine bildirimde bulunmaktadır.

Kalibrasyona tabi cihazların kalibrasyon tarihleri ve bir sonraki kalibrasyon tarihi, kalibrasyonu yapan kurum ve rapor numarası, Kalibrasyon Takip Formunda GTHB.56.İLM.İKS/KYS.FRM.60 gösterilmiştir. Kalibrasyon Takip Formundaki hususlar cihazı kullanan İlgili Şube Müdürlüğünde görevli sorumlu personel tarafından takip edilmektedir.

İlgili Doküman: Kalibrasyon Prosedürü

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

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

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

7.2 YETKİNLİK

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

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

Personelin katıldığı eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri, HİEBİS üzerinden takip edilmektedir.

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

7.3 FARKINDALIK

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMCİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	21 / 29

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.

7.4 İLETİŞİM

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

7.5.1 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

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

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

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

Organizasyon Şeması ve İş Tanımları:

Siirt 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 mevzuata göre 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	22 / 29

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:

Siirt 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.

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB_56_İLM_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

KYS dokümanlarının dağıtımı, erişimi, revizyonu ve dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilginin güncellik yöntemi ve uygunluğun delili olarak muhafaza edilen dokümanite edilmiş bilginin istenmeyen değişikliklere karşı korunması GTHB_56_İLM_PRD.03 no.lu 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	23 / 29

8.2 ÜRÜN VE HİZMET İÇİN ŞARTLAR

8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

İl Müdürlüğümüzde vatandaş ve diğer kamu kurumları ile iletişim, il müdürlüklerinde kurulan yeşil masa, ziyaret, toplantı, yüz yüze görüşme, Şahsi Dilekçeler ve elektronik ortamda sağlanmaktadır. Şikayetler BİMER yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünün hizmet binasının çeşitli yerlerinde bulunan öneri ve 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 HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN TAYİNİ

İl Müdürlüğümüzde Bakanlığın icracı Genel Müdürlükler tarafından sunulan hizmetlerin çerçevesini oluşturan

- ✓ 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- ✓ 5488 sayılı Tarım Kanunu
- ✓ 4342 sayılı Mera Kanunu
- ✓ 3083 sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine Dair Tarım Reformu Kanunu
- ✓ 5403 sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu
- ✓ 639 sayılı Kanun Hükmünde Kararname
- ✓ Taşra Teşkilatı Görev Yönergesi
- ✓ Taşra Teşkilatı imza ve yetki devri yönergesi
- ✓ 5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri Bitki Sağlığı Gıda ve Yem Kanunu
- ✓ 1380 Sayılı Su Ürünleri Kanunu

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 dokümante 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.

8.3 Hariç Tutulmuştur

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	24 / 29

8.4.1 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN ÜRÜN HİZMET VE SÜREÇLERİN KONTROLU

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.

İlgili Doküman: Ölçme, Analiz ve Değerlendirme Prosedürü

8.4.2 KONTROLUN TİPİ VE BOYUTU

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

8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

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

8.5 ÜRETİM ve HİZMET SUNUMU

8.5.1 HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLU

Ana hizmetler ile destek hizmetlerini yerine getiren birimler bazında sunulan tüm hizmetler için İç Kontrol Sistemi kapsamında oluşturulan organizasyon kitabında yer alan iş akışları oluşturulmuş, ihtiyaç duyulan yerlerde akışlar GTHB.56.İLM.İKS/KYS.TLM.01, GTHB.56.İLM.İKS/KYS.TLM.02, GTHB.56.İLM.İKS/KYS.TLM.03, GTHB.56.İLM.İKS/KYS.TLM.04, GTHB.56.İLM.İKS/KYS.TLM.05, GTHB.56.İLM.İKS/KYS.TLM.06, desteklenmiştir.

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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	SIİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	25 / 29

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

İl Müdürlüğünde sunulan hizmetlere ait geriye dönük izlenebilirlik, proje ya da hizmet adından, hizmetin sunulduğu tarih, başvuru numarası veya konusu gibi verilerden sağlanabilmektedir.

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.

8.5.3 TEDARİKÇİ VE MÜŞTERİ MÜLKİYETİ

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

8.5.4 MUHAFAZA

Siirt 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.

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.

8.6 HİZMETLERİN SUNUMU

Sunulan hizmetlerin ilgili mevzuat ve sistem dokümantasyonuna uygunluğu hiyerarşik olarak imza ve paraflar yoluyla kontrol edilmektedir. Ayrıca iş akışlarında kontrol noktaları belirlenmiş

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMCİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	ŞİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	26 / 29

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 bu durum birim sorumluları tarafından GTHB.İKS./KYS.FRM.10 kodlu Hatalı Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır.

Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleştirmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

İlgili Doküman: Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1 GENEL

Şiirt İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü; birimlerinde hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetler izlenmekte, periyodik olarak ölçülüp ve gözlemlenmekte ve sonuçları raporlanmaktadır. Ayrıca yılda bir kez çalışan hizmet alan memnuniyeti anketleri uygulanmakta ve sonuçları raporlanmaktadır. Çıkan sonuçlar üzerinden iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek eylem planları oluşturulmaktadır. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Şiirt 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. Kurumumuz Valilik İl Kalite Koordinasyon Birimiyle ortaklaşa olarak Hizmet Alan ve Toplum Memnuniyeti Anketleri düzenlemektedir. 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.

İlgili Doküman: Ölçme, Analiz ve Değerlendirme Prosedürü

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMCİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	27 / 29

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.

İlgili Doküman: Ölçme, Analiz ve Değerlendirme Prosedürü

9.2 İÇ TETKİK

İl Müdürlüğümüzde kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini değerlendirmek için planlanmış aralıklarla eğitim almış personel tarafından GTHB_56_İLM_PRD.01 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 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 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.

İlgili Doküman: İç Tetkik Prosedürü

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1 GENEL

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

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

YGG toplantısı öncesinde birim kalite sorumluları ve kalite temsilcisi (Kimin tarafından hazırlanacağı belirlenecek) tarafından 9.3.2 maddesinin tüm alt başlıklarının detaylandırıldığı

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	SİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	28 / 29

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 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 geçirmeden devam eden takip faaliyetleri
- ✓ Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- ✓ Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler (Risk Eylem Planları)
- ✓ 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_56_İLM_PRD.03 kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	ŞİİRT İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_56_İLM_KEK.01
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	27.05.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	29 / 29

10. İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

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

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda GTHB_56_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.

İlgili Doküman: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

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 çitası 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
Nafiz KARDEŞ Veysel Abdülkerim ERDEMÇİ Hidayet GÖRHAN	Mehmet Asım ŞEN	Ergün DEMİRHAN