

**TEKİRDAĞ**

**İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

**TSE ISO EN 9001:2015**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**KALİTE EL KİTABI**

**YÜRÜRLÜK TARİHİ: 05.02.2018**

**İÇİNDEKİLER**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SIRA NO** | **BÖLÜM** | **KONU** | **STANDART MADDE NO** |
| 1 | 0 | Giriş | - |
| 2 | 0.1 | Önsöz | - |
| 3 | 0.2 | Tekirdağ GTHİM Tanıtımı | - |
| 4 | 0.3 | Tekirdağ 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 | Dokümante Edilmiş Bilgi | 7.5.1 |
| 39 | 7 | Oluşturma ve Güncelleme | 7.5.2 |
| 40 | 7 | Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü | 7.5.3 |
| 41 | 8 | Operasyon | 8 |
| 42 | 8 | Operasyonel Planlama ve Kontrol | 8.1 |
| 43 | 8 | Ürün ve Hizmet İçin Şartlar | 8.2 |
| 44 | 8 | Müşteri ve 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 Geçirmesi | 9.3 |
| 66 | 9 | Genel | 9.3.1 |
| 67 | 9 | Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri | 9.3.2 |
| 68 | 9 | Yönetimin Gözden Geçirmesi 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 | Süreç Etkileşim Tablosu |  |
| 74 | Ek-2 | Güncel Doküman Listesi |  |
| 75 | Ek-3 | Değişiklikler Formu |  |
| 76 | Ek-4 | Prosedür Listesi |  |
| 77 | Ek-5 | Form Listesi |  |
| 78 | Ek-6 | Dış Kaynaklı Dokümanlar |  |

**0.GİRİŞ**

**0.1 ÖNSÖZ**

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

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

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

Tekirdağ İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi (KYS), vatandaş ve çalışan memnuniyetini, ihtiyaçları ve beklentileri, kurumsal çevredeki değişiklikleri veya çevreden kaynaklanacak riskleri, özel hedefleri, sunulan ürünleri, çalışılan süreçleri ile kuruluşun büyüklüğü ve yapısıyla ilgili bilgileri izlemekte ve değerlendirmektedir. Bu amaçla bilgi ve verilerin elde edilmesi, elde edilen bilgi ve verilerin kullanımı için gerekli yöntemleri de belirlemiştir.

Tekirdağ İl Müdürlüğü olarak belirlediğimiz kalite politikamızı benimseyeceğimizi, buna ulaşmamızı destekleyecek olan hedeflere ulaşmayı, kurmuş olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini, sürekliliğini, standartlara ve kurumumuzun yapısına uygun olarak gelişimini sağlayacağımızı ve tüm bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.

**TEKİRDAĞ İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

**0.2 TEKİRDAĞ İL GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ GENEL TANITIMI**

**Teşkilat Yapısı**

İl Müdürlüğümüz 08.05.1984 tarih ve 212 Sayılı Kanun Hükmündeki Kararnameye göre hazırlanarak 17.01.1985 tarihinde yürürlüğe giren Tarım ve Köyişleri Bakanlığının Taşra Teşkilatının Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmeliğe göre faaliyete başlamıştır. Söz konusu yönetmelikten önce mevcut olan Bakanlık İl ve İlçe Birimleri ve döner sermaye işletmelerinin görev ve sorumlulukları bu yönetmelik ile birlikte Bakanlık İl Müdürlüğü ve Bakanlık İlçe Müdürlüklerine verilmiştir.

Daha sonra 06.03.1985 tarihinde kabul edilen 3161 Sayılı Kanun ve Bakanlıkların Kuruluş ve Görev Esasları Hakkında 3046 Sayılı Kanun ile Genel Kadro ve Usulü hakkında Kanun Hükmündeki Kararname ve İl İdaresi Kanun Hükümlerine uygun olarak Bakanlığı temsilen il ve ilçe seviyesindeki taşra teşkilatı kurulabileceği ve bağlı kuruluşlarında her bölge, il ve ilçede gerektiği hallerde ayrı birimler halinde teşkilatlanabilmeleri hükme bağlanmıştır.

03.06.2011 tarihli 639 Sayılı Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Taşra Teşkilatı ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 28. Maddesi hükümlerine dayanarak hazırlanan yönerge kapsamında, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı bünyesindeki taşra teşkilatının kuruluşu, görevleri ile çalışma usul ve esasları yeniden düzenlenmiştir.

**İl Müdürlüğünün Görevleri**

Müdürlüğümüz Tekirdağ ili sınırları içinde, “Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatının Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” e göre ilin üretim faaliyetlerini yönlendirmek ve güvenilir gıdaya ulaşılabilirlik için hizmetin gerektirdiği planlamaları yapmak, projeleri hazırlamak, uygulamak ve sonuçları değerlendirmek, üreticinin ihtiyacı olan girdileri temin ve tevzi etmek, yeni teknolojik gelişmeleri üreticiye yaymak üzere faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

Bu çalışmaları aşağıdaki faaliyet alanları içinde özetlemek mümkündür;

* İlin tarımsal envanterini çıkarmak ve üretim potansiyelini belirlemek,
* Çevreye duyarlı doğal kaynakların korunması ve sürdürülebilirlikle ilgili yeni teknolojileri ve bilgileri çiftçilere ulaştırabilmek, ilin tarımsal yayım programını hazırlamak, programın gerçekleşebilmesi için 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 istatistiki bilginin zamanında toplanmasını sağlamak,
* İl dâhilinde hayvansal ve bitkisel hastalık ve zararlıları belirlemek, koruma programlarını hazırlamak ve uygulamak,
* Suni tohumlama hizmetlerini yürütmek ve soy kütüğü sisteminin yaygınlaştırılması için il bazında çalışmalar yapmak,
* Toplumun güvenilir gıdaya ulaşımını sağlamak,
* İl dâhilinde ilaç bayileri ve ilgili kişilerin 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 uygulamaları yapmak,
* Çiftçi malları korunması, tabii afet yardım yapılmasını sağlamak için ilgili kuruluşlarla işbirliği yapmak ve çalışmalara 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,
* Gençlere yönelik olarak eğitim programları ve projeler uygulamak.

İl Müdürlüğümüz bu çalışmaları Şube Müdürlükleri ve 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 Hizmetleri
* Döner Sermaye
* Sivil Savunma

İl İdari Teşkilatlanmasında 11 ilçede İlçe Müdürlüğü bulunmaktadır.

* Süleymanpaşa İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Muratlı İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Çorlu İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Çerkezköy İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Ergene İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Marmara Ereğlisi İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Hayrabolu İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Malkara İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Saray İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Kapaklı İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
* Şarköy İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü

**Bina, Lojman, Diğer Sosyal ve Yardımcı Tesislerin Durumu**

Merkez İl Müdürlüğümüze ait toplam 1 adet idare binası ve toplam 21 daireden oluşan 4 adet lojman binası Marmara Ereğlisi İlçe Müdürlüğü’nde 6 dairelik lojmanımız mevcuttur.

**Yerleşim Durumu**

İl Müdürlüğümüz, altı katlı toplam 60 odadan oluşan binada hizmet vermektedir. Toplam kapalı alanı yaklaşık 2400 metrekaereden oluşmaktadır. İl Müdürlüğü binasında 185 kişi İlçe Müdürlüklerinde görev yapan personel ile toplam 530 personelimiz mevcuttur.

Süleymanpaşa, Şarköy ve Marmara Ereğlisi İlçe Müdürlüklerimiz kendilerine ait binalarda hizmet vermektedir.

Saray, Çerkezköy, Çorlu, Ergene, Kapaklı ve Muratlı İlçe Müdürlüklerimiz Kaymakamlık Binasında tahsisi edilen alanda hizmet vermektedir.

Malkara ve Hayrabolu İlçe Müdürlüklerimiz kiralanan binalarda hizmet vermektedir.

**ORGANİZASYON ŞEMASI**

**Misyonumuz**

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

**Vizyonumuz**

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

**Temel Değerlerimiz ve İlkelerimiz**

* *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 faaliyetlerle teşvik eder. Çalışanlar, İl Müdürlüğümüz hizmetlerinden yararlananlara faydalı olabilmek için fedakarlıkta bulunur.
* *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 iyileştirmeleri yapar.
* *Tutarlılık ve Süreklilik* – İl Müdürlüğümüz, kurumsal yapısı ve imajı ile faaliyet ve uygulamalarında prensipleri doğrultusunda daima dengeli hareket eder.
* *Sonuç Odaklılık* – İl Müdürlüğümüz elde edilecek başarıya yönelik olarak kaynaklarını ve faaliyetlerini planlar ve o doğrultuda hareket eder.
* *Toplumsal Sorumluluk* – İl Müdürlüğümüz, faaliyetlerinde ve paydaşlarıyla ilişkilerinde sosyal sorumluluğu gözetir, bu yönde kararlar alır ve uygular.
* *Kurumsal Dürüstlük* – İl Müdürlüğümüz yasalara uygun, tarafsız, şeffaf ve doğrulukla hareket eder, faaliyetlerinde hesap verilebilirlik anlayışını temel alır.

**1.KAPSAM**

Tekirdağ 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, teknolojideki yeniliklere 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**

Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün Kalite El Kitabında, 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; Tekirdağ 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 kitap hazırlanırken ISO 9001:2015 Standardından yararlanılmıştır. Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim/çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

**3.TERİMLER,TARİFLER,KISALTMALAR**

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

**Kalite El Kitabı:** Kurumun, 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 getirilememesi.

**Düzeltici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Dokümante Edilmiş Bilgi:** Bilgi ve onu destekleyen ortam.

**Kayıt:** Elde edilen sonuçları belirten veya gerçekleştirilen faaliyetlerin 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 dokümante edilmiş süreç.

Bu el kitabında ve ilgili diğer dokümanlarda kullanılan kısaltmalar:

**Bakanlık:** GTHB

**Kalite El Kitabı:** KEK

**Kalite Yönetim Sistemi:** KYS

**Düzeltici Faaliyet:** DF

**Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı:** YGG

**Uluslararası Standartlar Organizasyonu:** ISO

**Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi:** CİMER

**Başbakanlık İletişim Merkezi:** BİMER

**Yeşil Masa:** YM

**Prosedür:** PRD

**Süreç:** SRÇ

**Görev Tanımı:** GT

**Organizasyon Şeması:** OŞ

**Talimat:** TLM

**Plan:** PLN

**İş Akış Şeması:** İAŞ

**Liste:** LST

**Form:** FRM

**Anket:** ANK

**Elektronik Belge Yönetim Sistemi:** EBYS

**Bakanlık Kayıt Sistemleri:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Veteriner Bilgi Sistemi (TÜRK-VET) | 27. Bütçe Takip Sistemi Programı (BTS) |
| 2. E-Islah Veri Tabanı (TDSYMB) | 28. İstatistik Bilgi Sistemi (İBS) |
| 3. Koyun Keçi Bilgi Sistemi (KKBS) | 29. İstatistik Veri Ağı (İVA) |
| 4. Arıcılık Kayıt Sistemi (AKS) | 30. Maliyet Otomasyon Sistemi (MOSİS) |
| 5. Su Ürünleri Kayıt Sistemi (SKS) | 31. Nitrat Portal |
| 6. Halk Elinde Küçükbaş Hayvan Islahı Ülkesel Projesi (DAKBİS) | 32. Tarım Ürünleri Maliyet Sistemi (TÜMSİS) |
| 7. Ulusal Kırmızı Et Kayıt Sistemi | 33. Köy Veri Tabanı (KVT) |
| 8. Ulusal Süt Kayıt Sistemi (USKS) | 34. Evrak Kayıt ve Takip Programı |
| 9. Hayvancılık İstatistikleri Bilgi Sistemi (HİBS) | 35. Ortak Akıl Toplantı Yönetim Sistemi (OATY) |
| 10. Organik Tarım Bilgi Sistemi (OTBİS) | 36. Arazi Yönetimi İntikal Takibi |
| 11. Bitki Karantina Hizmetleri | 37. Tarım Parsel Bilgi Sistemi |
| 12. Bitki Koruma Hizmetleri Kayıt Sistemi | 38. Tarımsal İzleme ve Bilgi Sistemi (TARBİL) |
| 13. Bitki Koruma Ürünleri Veri Tabanı Sistemi | 39. Tad Portal |
| 14. Bitki Koruma Reçete Yazma ve Uygulama Yetkisi Sistemi | 40. Analiz Takip Sistemi |
| 15. Bitki Pasaportu Kayıt Sistemi | 41. Tarımsal Karar Destek Sistemi |
| 16. Tohumluk Veri Yönetim Sistemi | 42. Çiftlik Muhasebe Veri Ağı (ÇMVA) |
| 17. Kontrollü Örtüaltı Kayıt Sistemi | 43. Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) |
| 18. Mera Bilgi Sistemi (MERBİS) | 44. Tarımsal Yayım Danışmanlık Sistemi (TYDS) |
| 19. Çiftçi Kayıt Sistemi (ÇKS) | 45. Sinerji Mevzuat Programın |
| 20. Tarımsal Üretim Kayıt Sistemi (TÜKAS) | 46. İcraMatik programını |
| 21. Seracılık Kayıt Sistemi (SKS) | 47. İhtiyaç Kriterleri Otomasyon Sistemi (İKOS) |
| 22. Gübre Takip ve Kayıt Sistemi (GTKS) | 48. Afet Yönetim ve Karar Destek Sistemi (AYDES) |
| 23. Gıda Güvenliği Bilgi Sistemi (GGBS) | 49. Döner Sermaye İşletmeleri Mali İşletim Sistemi |
| 24. Tütün Alkol Piyasası Düzenleme Kurulu (TAPDK) | 50. Su Ürünleri Bilgi Sistemi(SUBİS) |
| 25. Alo Gıda Hattı | 51. Tarımsal Yayım ve Danışmanlık Bilgi Sistemi (TYDBS) |
| 26. Kaynak Katalog | 52. Tarımsal İşletme Danışmanlığı (TİD) |

**4.KURULUŞUN BAĞLAMI**

**4.1 KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI**

Tekirdağ 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 gereklilikleri dokümante edilmiş sistem çeşitli yöntemlerle ölçülüp izlenmekte, süreklilik sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün amaç ve hedeflerine ulaşmasını engelleyebilecek, stratejik yönü ile kalite yönetim sisteminde amaçlanan sonuç/sonuçlarına ulaşma yetisini etkileyebilecek iç ve dış konular, süreç dokümanlarında tespit edilmiş ve tanımlanmıştır. Bu kapsamda Risk Yönergesi hazırlanmış ve bu yönergede yer alan standartlar doğrultusunda iç konular belirlenmiş olup, belli periyotlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

**Referans Dokümanlar:**

* 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 kargaşası, ihtiyaç duyulan kaynakların karşılanmasındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve fiziki sorunlar, etik olmayan davranışlar ile hassas görevler gibi kurumun kontrolü altında olan durumlar iç konularımızı kapsar.

**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 eksiklikleri, mevzuatlar, hükümet programındaki öncelikler, bütçe yetersizliği vb. konular dış hususlarımızı oluşturmaktadır.

Verilen hizmetleri ve kurumsal yapımızı etkileyen belli başlı dış hususlar şunlardır:

* Hükümet Programı
* Ekonomik Durum
* Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Düzenlemeleri
* Politik Faktörler
* Pazar Payı
* Uluslararası Düzenlemeler
* İklim ve Çevre Şartları
* İlgili Tarafların Beklentileri
* Teknolojik Gelişmeler
* Uluslararası Rekabet
* Hızlı Nüfus Artışı, Göçler
* Doğal Afetler
* Savaş, terör
* Turizm
* Üreticinin Eğitim Düzeyi

**4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ**

İl Müdürlüğümüz çalışanlarının Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün, hizmetlerini planlayıp yürütürken, iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurarak belirli dönemler halinde iç ve dış paydaş anketleri, toplantı, hizmet alanlara yönelik eğitim yayım faaliyetleri ve benzeri araçlar yoluyla gözden geçirir.

**İç Paydaşlar**

* İl Müdürlüğümüz
* İlçe Müdürlüklerimiz
* Merkez Hizmet Birimleri
* Diğer İl/İlçe Müdürlükleri
* Bağlı Kuruluş Müdürlükleri ve buralarda çalışanlar iç paydaşlarımız olarak tanımlanmıştır.

**İç Paydaş Beklentileri**

* Kişisel gelişime katkıda bulunulması
* Personelin yaptığı işe olan yakın ilgi
* İl Müdürlüğünde fark yaratma
* İl Müdürlüğünün kurum olarak bilinirliği
* İş güvenliğine uygun olma
* İdarecilerin adaletli olması
* İdarecilerin karar alınırken çalışanların fikir ve önerilerini dikkate alması
* Kurumda diğer birim çalışanlarıyla birlikte çalıma kültürünün oluşturulması
* Çalışanların sosyal haklardan yararlanmasının sağlanması
* Kurumda izin, hastalık izni vb. konularda adaletli davranılması
* Çalışma ortamının fiziki şartlarının iyileştirilmesinin ve çalışan refahının sağlanması
* İş yeri ve çalışma güvenliğinin sağlanması

**Dış Paydaşlar**

* Üreticiler, hizmet alanlar
* Nihai tüketiciler
* Kamu kurumları
* Bankalar
* Bakanlık ve bağlı kuruluşlar
* Meslek odaları
* Belediyeler
* Sivil Toplum Kuruluşları, Medya Kuruluşları
* Üniversiteler
* Kooperatifler, Birlikler
* TSE

**Dış Paydaş Beklentileri**

* Güvenilir gıda
* Sürdürülebilir tarımsal ve hayvansal üretim
* İş ve işlemlerde hız
* Engellilere yönelik düzenlemeler
* Şikayet bildirimi
* Başvuru işlemleri
* İl Müdürlüğü yetkililerine ulaşılabilirlik
* Vatandaş şikayetlerinin çözülmesi
* İstek ve şikayetlere geri dönüş, paydaşlarla işbirliği
* Hizmet alana yönelik çözüm odaklı yaklaşım
* Halkın problemlerine çözüm üretmek
* Kurumun yenilikçi/yaratıcı fikirlere açık olması
* Çalışkan/dinamik olmak
* Şeffaflık
* Toplumsal sosyal yaşama katkı sunabilir olunması
* Paydaşların görüşlerini ifade edebilecekleri ortamların oluşturulması
* Diğer kurum ve kuruluşlarla iletişim kurmada başarılı olunması
* Değişen koşullara uyum sağlama
* Karşılıklı işbirliği
* Sürekli dayanışma
* Bilgi ve deneyim paylaşımı

**4.3 KYS KAPSAMI**

TS EN ISO 9001:2015 Standardı şartlarına bağlı olarak Müdürlüğümüzce kurulan Kalite Yönetim Sistemi, Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün mevzuatlar ve toplumun ihtiyaçları doğrultusunda yerine getirmekle yükümlü olduğu bütün faaliyetleri ve hizmetleri kapsamaktır.

Kalite El Kitabı; Kalite sistemi açısından Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünü genel hatları ile ortaya koyan, sistemin uygulanması ve devamının sağlanması için referans görevi yapan ve tüm kalite dokümanlarını kapsayan bir metindir.

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; Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, tüm faaliyetlerini Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına ait yasa, yönetmelik ve genelgeler ile yürüttüğü için hizmetin tasarımı ve geliştirilmesi 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 alanın 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.

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 süreçlerin birbirine olan etkisi Süreç Etkileşim Tablosunda (Ek-1) gösterilmiştir.

**5. LİDERLİK**

**5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT**

**5.1.1 GENEL**

İl Müdürlüğümüz yönetimi, 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 devri formları düzenleyerek şubelerinde, 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 yerine getirmektedir;

* Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verebilir olmakla,
* Oluşturulan kalite sistemi ve hedeflerinin kurumun stratejisi ve hedefleri ile uyumluluğunun güvence altına alınmasını sağlayarak,
* Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunu sağlayarak,
* Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik ederek,
* Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alarak,
* Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşarak,
* Kalite Yönetim Sisteminde amaçlanan çıktılara ulaşılmasını güvence altına alarak,
* Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesiyle,
* İyileştirmenin teşvik edilmesiyle,
* Liderliğin diğer ilgili yönetim görevlileri tarafından kendi sorumluluk alanlarında da uygulanmasını destekleyerek.

**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 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 vb. 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 oluşturulması 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. Tekirdağ İl Müdürlüğü olarak belirlediğimiz kalite politikamızı benimseyeceğimizi, mevzuatı ve uygulanabilir şartları yerine getireceğimizi ve Kalite Yönetim Sistemi’ni sürekli iyileştireceğimizi taahhüt ediyoruz.

**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.

* 1. **KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

Tekirdağ Gıda, Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü Organizasyon Şeması’nda İl Müdürlüğü yapısı ve bağlı birimler detaylandırılmıştır. Çalışanlarımızın görev tanımları, İş Tanımı ve Gerekli 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, süreçlerde ilgili personelin o faaliyet çerçevesindeki görevleri ayrıca tanımlanmıştır.

1. **Kalite Yönetim Lideri:** İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü’nün ana fonksiyonlarını yerine getirmek üzere İl Müdürü için tanımlanmıştır.
2. **Kalite Yönetim Temsilcisi:**İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü’nün ana fonksiyonlarını yerine getirmek üzere İl Müdür Yardımcısı için tanımlanmıştır.
3. **Kalite Yönetim Sorumlusu:** Tanımlanan fonksiyonlara ait faaliyetleri gerçekleştirmek üzere katma değer yaratan iş ve işlemleri yerine getirmek üzere Şube Müdürü ve İlçe Müdürü için tanımlanmıştır.
4. **Kalite Yönetim Ekibi:** Kalite Yönetim Sisteminin kurulumu ve gelişimini sağlayacak, Şube ve İlçe Müdürlükleri Kalite Birimi çalışanları ile her şubeden en az bir katılımcı kalite temsilcisi çalışanı olarak tanımlanmıştır.

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 sorumluluklarının yanında Kalite Yönetim Lideri 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.

Kalite Yönetim Ekibi;

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

**6. PLANLAMA**

**6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ**

İl Müdürlüğümüzde, hizmetlerin 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 faaliyetleri yürütülmektedir.

**6.2 KALİTE HEDEFLERİ VE PLANLAMA**

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

**6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI**

İl Müdürlüğümüzce yerine getirilen hizmetlerle ilgili mevzuat, organizasyon yapısı ya da ilgili standartların değişmesi durumunda sistem dokümantasyonu meydana gelen değişikliğe paralel olarak revize edilir. Söz konusu revizyonlar Güncel Doküman Listesi Formunda (Ek-2) ve Kalite El Kitabının ekinde yer alan Değişiklikler Formunda (Ek-3) belirtilerek dokümante edilir.

**Referans Dokümanlar:**

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

**7. DESTEK**

**7.1.1 KAYNAKLAR**

İl Müdürlüğümüzde kalite yönetim 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 beklentileri karşılamaktır.

**7.1.2 KİŞİLER**

İl Müdürlüğümüzün insan kaynağı ihtiyacı ilgili mevzuat 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 verilmektedir. 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

**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 faaliyetler kullanılan cihazlar için bakım ve onarım talimatı oluşturulmuştur.

Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir.

Yazılım veya donanım ile ilgili 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.

Jeneratör, klima ve ısıtma sistemlerinin, elektrik panolarının bakımlarını ve arıza durumlarında giderilmesini Makine İkmal Birimi takip eder.

**Referans Dokümanlar:**

* 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
* İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi
* 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. Çalışmalarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular çalışan memnuniyeti anketlerinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetimin görüşüne sunulmaktadır.

Personelimizin işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel şartlar sağlanmıştır.

**Referans Dokümanlar:**

* Etik Beyannamesi
* Anketler
* İyileştirme Planları

**7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI**

**7.1.5.1 GENEL**

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

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

**7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ**

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

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 prosedür ve kalibrasyon prosedürüyle tanımlanmıştır.

**Referans Dokümanlar:**

* İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi
* Periyodik Bakım Takip Formu
* Kalibrasyon Prosedürü
* Bakım Onarım 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 katılan personel, GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.47 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 taşıması gereken yetkinlikler, öğrenim durumları, alması gereken eğitimler, tecrübe ve kişisel özellikleri, personel mevzuatında, İş Tanımı ve Gerekleri Belgelerinde ve Eğitim Deneyim Tablolarında mevcuttur.

İl Müdürlüğümüzde planlı ve plansız eğitimler, aday memur eğitimi 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 sürelere 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 Yetiştirilmesine 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 hedeflerin, 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, SMS, duyurular yoluyla gerçekleşir. Vatandaş ya da diğer kamu kurumlarıyla iletişim ise yazışma, ziyaret, toplantılar, BİMER, CİMER, Yeşil Masa, Muhtar Bilgi Sistemi, Alo 174, EBYS, görsel ve yazılı basın yoluyla gerçekleşir.

Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü üst yönetimi; yukarıda bahsedilen iletişim imkanlarını belirlemiş ve gerekli altyapı 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
* Hizmet Standartları Tablosu

**7.5.1 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ**

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

İl Müdürlüğümüz, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı 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. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları GTHB\_59\_İLM\_PRD.03 kodlu “Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü”nde açıklanmıştır.

* **Organizasyon Şeması ve İş Tanımları**

Tekirdağ 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 grupları içeren kontrollü dokümanlardır. Genellikle birden fazla parametre vardır.

* **Kalite Prosedürleri**

İlgili faaliyetlerin kimin tarafından, ne zaman, nasıl yapılacağını belirtir. Prosedürlerin listesi Kalite El Kitabı Ekler Bölümü’nde verilmiştir.

* **Süreç Tanımları**

Süreçlerin girdini, 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**

Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmet alanlara sunduğu hizmetler kalitesini sağlamak için, hizmetlerinin müşteriye ulaşıncaya kadar geçirdiği evrelerdeki kontrol noktalarını belirler, süreçlerini geliştirebilmek için iyileştirme planları oluşturur, uygulanmasını sağlar.

* **Risk Eylem Planları**

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

**7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME**

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB\_ 59\_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 dokümante edilmiş bilginin güncellik yöntemi ve uygunluğun delili olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilginin istenmeyen değişikliklere karşı korunması GTHB\_ 59\_İLM\_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır. Söz konusu dokümanların muhafazası EBYS üzerinden yapılmaktadır.

**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 beklentileri Hizmet Standartları Tablosu 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, titizlikle hazırlanmakta ve kabulleri yapılmaktadır.

**Referans Dokümanlar:**

* Süreç Tanım Formu
* 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
* İş Akış Şemaları
* Hizmet Standartları Tablosu

**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, CİMER, MBS, Yeşil Masa, Alo 174 yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünün hizmet binasının çeşitli yerlerinde bulunan öneri ve şikayet formları, hem çalışanlar hem de hizmet alan kişiler tarafından doldurulmaktadır. Şikayetler 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;

* Bakanlık Strateji Planı
* 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
* 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
* 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
* 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
* 5488 Sayılı Tarım Kanunu
* 4342 Sayılı Mera Kanunu
* 3083 Sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine Dair Tarım Reformu Kanunu
* 5403 Sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu
* 639 Sayılı KHK
* Taşra Teşkilatı Görev Yönergesi
* Taşra Teşkilatı İmza ve Yetki Devri Yönergesi
* 4081 Sayılı ÇMK
* 5199 Sayılı Hayvanları Koruma Kanunu
* 1163 Sayılı Kooperatifler Kanunu
* 5262 Sayılı Organik Tarım Kanunu
* 1380 Sayılı Su Ürünleri Kanunu
* 4572 Sayılı Tarım Satış Kooperatif ve Birlikleri Hakkında Kanun
* 5363 Sayılı Tarım Sigortaları Kanunu
* 5300 Sayılı Tarım Ürünleri Lisanslı Depoculuk Kanunu
* 5200 Sayılı Tarımsal Üretici Birlikleri Kanunu
* 5553 Sayılı Tohumculuk Kanunu
* 5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu
* 5402 Sayılı Yeni Bitki Çeşitlerine Ait Islahçı Hakların Korunmasına İlişkin Kanun

İlgili kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik, tebliğ ve Bakanlar Kurulu

Kararları Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü Mevzuat Bilgi Sisteminden güncellenmektedir.

**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 şubelerce mevzuatına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler ilgili şubelerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir. Hizmetlerimizle ilgili iş akışları ve diğer destek dokümanları mevzuat şartlarına göre hazırlanmakta ve kontrol edilmektedir.

**8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ**

Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuat, GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.06 kodlu Dış Kaynaklı Dokümant Listesi Formunda bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

**8.3 HİZMETİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ**

**Hariç tutulmuştur.**

**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 yürütülmektedir. 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\_59\_İLM\_PRD.09 no.lu Satın Alma Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

**Referans Dokümanlar:**

* 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
* Satın Alma Süreci (GTHB\_59\_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 malzeme/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:**

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

**8.5 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMU**

**8.5.1 HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLÜ**

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

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 prosedürlerle 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 gibi dış kaynaklı olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili şubelerce 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 ulaşılabilmektedir.

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
* Güvenlik Kamerası Yedekleri
* Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi (DMİS)

**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 ilgilisine 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. Denetimler esnasında el konulan her türlü mal ve malzemeler uygun şartlarda muhafaza edilir ve kayıtları tutulur, gerekli durumlarda numuneler alınır ve kontrolleri yapılır.

**Referans Dokümanlar:**

* Aşı makbuzları
* Resmi Numune Alma Prosedürü

**8.5.4 MUHAFAZA**

Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, şubelerinde 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.

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.

**Referans Dokümanlar:**

* Taşınır Mal Yönetmeliği
* Kayıt Formları
* Arşiv Yönetmeliği

**8.5.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNDAKİ DEĞİŞİKLİKLER**

Sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı iş akışlarında ya da hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatta değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin istenen sonucu verip vermediği kontrol edilerek ilgili kayıtlar muhafaza edilir. 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 paraflar yoluyla kontrol edilmektedir. Ayrıca iş akışlarında kontrol noktaları belirlenmiş olup, uygunsuzluk durumunda ilgili kişilerden düzeltmeler talep edilerek uygunsuzluk kayıtları tutulmaktadır.

**8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ 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.59.İKS./KYS.FRM.10 kodlu Hatalı Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır. Kamu zararına yol açan herhangi bir çıktının meydana gelmesi durumunda ilgili yasal süreçler başlatılır.

Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleşmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

**Referans Dokümanlar:**

* Çalışan Öneri/Şikayet Formu
* Hizmet Alan Başvuruları

**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.59.İKS./KYS.FRM.040 kodlu Süreç İzleme ve Ölçme Formu ile izlenmektedir.

**Referans Dokümanlar:**

* Memnuniyet Anket Sonuçları
* İç Kontrol Sistemi İzleme Formu
* İç Kontrol Uyum Eylem Planı

**9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmetlerinden yararlananlar için web sitemizde online olarak doldurulabilecek öneri/şikayet formları, memnuniyet anketleri bulunmaktadır.

Bunun yanısıra kurumumuza Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde BİMER ve CİMER’ den gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Belirli periyotlarda yapılan Hizmet Alan ve Toplum Memnuniyeti Anketleri geri bildirim 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 şikayet 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
* 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 gerçekleşmeleri ve hedeflerle ilgili analizler yıllık faaliyet raporlarında tüm paydaşlara iletilir.

**Referans Dokümanlar:**

* İyileştirme Dokümanları
* İç Kontrol Sistemi İzleme Formu
* 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\_59\_İLM\_PRD.01 kodlu iç tetkik prosedüründe belirtildiği şekilde 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 Sistemi’nin etkinliği izlenir.

**Referans Dokümanlar:**

* İç Tetkik Prosedürü

**9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ**

**9.3.1 GENEL**

Tekirdağ İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde uygulanan kalite sisteminin etkinliği ve uygunluğunun sürekliliğinin 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 Temsilcisi başkanlığında, İl Müdürü Kalite Sorumlusu ve Kalite Yönetim Ekibinin katılımıyla gerçekleştirilir. Bu toplantılar; iyileştirme ve değerlendirme fırsatları, kalite hedefleri ve kalite politikasının uygunluğu ve ilintili uygulamaları içermektedir.

**Referans Dokümanlar:**

* Toplantı Tutanakları

**9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ**

YGG toplantısı öncesinde birim kalite sorumluları ve kalite temsilcisi tarafından 9.3.2 maddesinin tüm alt başlıklarının detaylandırıldığı KYS performans raporu ve toplantı gündemi elektronik ortamda tüm katılımcılara toplantıdan önce iletilir.

YGG toplantısında KYS’nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne 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.

YGG toplantılarının sonunda aşağıdaki konularla ilgili kararlar alınır ve faaliyetler belirlenir.

Toplantıda KYS’nin ve bu sisteme ait;

* Süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesine ve verilen hizmetlerin kalitesinin arttırılmasına 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 şubeler çalışmalar yapar ve sonuçlarından Kalite Temsilcisin haberdar ederler. YGG toplantı kayıtları Kalite Ekibi tarafından GTHB\_59\_İLM\_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

**Referans Dokümanlar:**

* YGG 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

**10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET**

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikayet gibi durumlarda GTHB\_59\_İLM\_PRD.02 no.lu Düzenleyici 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**

KYS’nin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği periyodik olarak YGG toplantıları ve veri analiz çalışmaları yoluyla değerlendirilmekte, özellikle memnuniyetin düşük olduğualanlar veulaşılamayan hedefler belirlenmekte, şikâyet ve uygunsuzlukların nedenleri araştırılarak gerekli kaynak ihtiyaçları sağlanmakta, iyileştirmeler ve düzeltici faaliyetler yoluyla müşteri memnuniyeti ve hedeflerin çıtası yükseltilmektedir. Bu şekilde KYS performansının sürekli arttırılması sağlanmaktadır.

**EK-1 SÜREÇ ETKİLEŞİM 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 Temel Süreci * Tarımsal Altyapı Temel Süreci * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Refahı Süreci |
| 2 | Tarımsal Altyapı Temel Süreci | * Denetim ve Kontrol Süreci | * Kalite Yönetim Süreci |
| 3 | Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci |  | * Kalite Yönetim Süreci * Denetim ve Kontrol Süreci |
| 4 | Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci | * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması * Denetim ve Kontrol Süreci * Yetkilendirme – Belgelendirme İşlemleri Süreci | * Kalite Yönetim Süreci * Tarımsal Destekelemeler Temel Süreci * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulanması * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci |
| 5 | Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulanması | * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci | * Kalite Yönetim Süreci * Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci * Denetim ve Kontrol Süreci * 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 Temel Süreci * Denetim ve Kontrol Süreci * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulanması * Yetkilendirme – Belgelendirme İşlemleri Süreci |

**EK-2 GÜNCEL DOKÜMAN LİSTESİ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Doküman No** | **Doküman Adı** | | **İlk Yürürlük Tarihi Rev.00** | **1. Rev. Tarihi Rev.01** |
| GTHB\_59\_İLM\_KEK | Kalite El Kitabı | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.001 | İç Tetkik Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.002 | Düzenleyici Faaliyet Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.003 | Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.004 | Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.005 | Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.006 | Kalibrasyon Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.007 | Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.008 | Eğitim Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.009 | Satın Alma Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.010 | Bakım Onarım Prosedürü | | 05.02.2018 |  |
| **FORMLAR** | | | | |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.001 | | İç Tetkik Rapor Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.002 | | İç Tetkik Soru Listesi Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.003 | | İç Tetkik Uygunsuzluk Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.004 | | Yıllık İç Tetkik Planı | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.005 | | Düzeltici Faaliyet Talep ve Takip Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.006 | | Dış Kaynaklı Doküman Listesi Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.007 | | Güncel Doküman Listesi Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.008 | | Kalite Kayıtlarını Saklama Süreleri Listesi Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.009 | | Doküman Revizon Talep Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.010 | | Uygun Olmayan Hizmet Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.011 | | Uygun Olmayan Hizmet Takip Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.012 | | Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı Rapor Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.013 | | Kalite Yönetim Sistemi Performans Değerlendirme Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.014 | | Yıllık Mazeret İzin Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.015 | | Hastalık (Sıhhi) İzin Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.016 | | Kısa Süreli İzin Ve Görev Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.017 | | Yurtdışı İzin Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.018 | | Aday Memurlar Staj Değerlendirme Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.019 | | Devlet Memuru Yemin Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.020 | | İşçi İzin İstek Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.021 | | Daimi İşçi Değerlendirme Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.022 | | Bilgi Notu Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.025 | | Vekalet Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.026 | | Yetki Devri Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.027 | | Görev Devri Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.028 | | Hata Bildirim Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.029 | | Şikayet Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.031 | | Çalışan Öneri Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.034 | | İç Kontrol İzleme (Soru) Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.035 | | Temel Süreç Tanım Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.036 | | İş Tanımı ve Gerekleri Belgeleri Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.037 | | Ortak Görev ve Sorumluluklar | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.038 | | İş Süreçleri Evrak Takip Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.040 | | Süreç İzleme ve Ölçme Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.041 | | Düzeltici Faaliyet İzleme Listesi | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.042 | | Hizmet Alanlar Görüş Öneri Ve Anket Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.043 | | Hizmet Alanlar Görüş Öneri Takip Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.044 | | Hizmet Alanlar Şikayetleri Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.045 | | Personel Görüş, Öneri Ve Anket Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.046 | | Eğitim Kayıt-Katılım Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.047 | | Eğitim Değerlendirme Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.048 | | Oryantasyon Eğitim Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.049 | | Eğitim Hizmeti Değerlendirme Anket Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.063 | | Kalibrasyon Takip Formu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.FRM.067 | | İhtiyaç Talep Formu | 05.02.2018 |  |
| **TABLOLAR** | | | | |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.001 | | Temel Süreçlerin Sınıflandırılması Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.002 | | Süreç Hiyerarşisi Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.003 | | Görev Envanteri Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.004 | | Eğitim Deneyim Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.005 | | İç Hareketlilik Analizi Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.006 | | İç Denetim Raporu Sonucu Hazırlanan Eylem Planı Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.007 | | Risk Veri Toplama Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.008 | | Risk Kaydı Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.009 | | Temel Risk Listesi | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.010 | | Konsolide Risk Rapor Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.011 | | Risk Eylem Planı Tablosu | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.012 | | Risk Matrisi | 05.02.2018 |  |
| GTHB.59.İLM.İKS/KYS.TBL.013 | | İş Akış Şemaları Çizim Standartları Tablosu | 05.02.2018 |  |

**EK – 3 DEĞİŞİKLİKLER**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SIRA NO** | **BÖLÜM** | **KONU** | **REV. NO** | **REV. TARİHİ** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |
| **9** |  |  |  |  |
| **10** |  |  |  |  |
| **11** |  |  |  |  |
| **12** |  |  |  |  |
| **13** |  |  |  |  |
| **14** |  |  |  |  |
| **15** |  |  |  |  |
| **16** |  |  |  |  |
| **17** |  |  |  |  |
| **18** |  |  |  |  |
| **19** |  |  |  |  |

**EK-4 PROSEDÜR LİSTESİ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Doküman No** | **Doküman Adı** | **İlk Yayın Tarihi Rev.00** | **1. Revizyon Tarihi Rev.01** | **2. Revizyon Tarihi Rev.02** |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.001 | İç Tetkik Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.002 | Düzenleyici Faaliyet Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.003 | Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.004 | Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.005 | Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.006 | Kalibrasyon Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.007 | Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.008 | Eğitim Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.009 | Satın Alma Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |
| GTHB\_59\_İLM\_PRD.010 | Bakım Onarım Prosedürü | 05.02.2018 |  |  |