



İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ

ISO 9001:2015

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

YÜRÜRLÜK TARİHİ: 04.04.2018



**İSTANBUL İL GIDA TARIM VE
HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
Revizyon No	000
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	04.04.2018
Sayfa No	1/41

İÇİNDEKİLER

İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ TANITIMI	4
KALİTE EL KİTABININ TANIMI	5
MİSYON	6
VİZYON	6
TEMEL DEĞERLERİMİZ VE İLKELERİMİZ	6
1. KAPSAM	7
2. ATIF YAPILAN STANDARDLAR	7
3. TERİMLER TARİFLER	7
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	9
4.1 KURULUŞ BAĞLAMININ ANLAŞILMASI	9
4.1.1 İÇ HUSUSLAR	10
4.1.2 DIŞ HUSUSLAR	10
4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ	11
4.3 KYS KAPSAMI	13
4.4. KYS VE SÜREÇLERİ	14
5. LİDERLİK	16
5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT	16
5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK	16
5.2. KALİTE POLİTİKASI	17
5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI	17
5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI	17
5.3 KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR	17
6. PLANLAMA	18
6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ	18
6.2 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA	19
6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI	20
7. DESTEK	21
7.1 KAYNAKLAR	21
7.1.1 GENEL	21
7.1.2 KİŞİLER	21
7.1.3 ALTYAPI	21
7.1.4 SÜREÇ İŞLETİMİ İÇİN ORTAM	22

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT




**İSTANBUL İL GIDA TARIM VE
HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
Revizyon No	000
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	04.04.2018
Sayfa No	2/41


7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI.....	23
7.1.5.1 GENEL.....	23
7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ	23
7.1.6 KURUMSAL BİLGİ.....	23
7.2 YETKİNLİK	24
7.3 FARKINDALIK.....	25
7.4 İLETİŞİM.....	25
7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ	25
7.5.1 GENEL.....	25
7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME.....	27
7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLU	27
8. OPERASYON	27
8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL.....	27
8.2 ÜRÜN VE HİZMET İÇİN ŞARTLAR.....	28
8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	28
8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN TAYİNİ.....	28
8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ.....	29
8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ	29
8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ	29
8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN ÜRÜN HİZMET VE SÜREÇLERİN KONTROLU	29
8.4.1 GENEL.....	29
8.4.2 KONTROLUN TİPİ VE BOYUTU	30
8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ	30
8.5 HİZMET SAĞLAMA	30
8.5.1 HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLU	30
8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK.....	31
8.5.3 TEDARİKÇİ VE MÜŞTERİ MÜLKİYETİ.....	31
8.5.4 MUHAFAZA	32
8.5.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNDAKİ DEĞİŞİKLİKLER	32
8.6 HİZMETLERİN SUNUMU.....	33
8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLU.....	33
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	33
9.1 İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	33
9.1.1 GENEL.....	33
9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	34

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	3/41

9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	34
9.2 İÇ TETKİK.....	35
9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	35
9.3.1 GENEL.....	35
9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ.....	36
9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI.....	36
10. İYİLEŞTİRME.....	37
10.1 GENEL.....	37
10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	37
10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	38
EKLER	39
Ek – 1 ORGANİZASYON ŞEMASI	39
Ek – 2 PROSEDÜR LİSTESİ	40
Ek – 3 SÜREÇ LİSTESİ	41
Ek 3.1. Operasyonel Süreçler	41
Ek 3.2. Yönetim ve Destek Süreçleri	41

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	4/41

İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ TANITIMI

İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının bir taşra teşkilatı olup, 5442 sayılı iller idaresi kanuna göre İstanbul Valiliğine bağlı, genel bütçeli ve kamu tüzel kişiliğe sahip bir kuruluştur.

İstanbul ve ilçelerinde Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının faaliyetlerini yerine getirmek üzere 1985 yılında kurularak hizmet vermeye başlamıştır.

İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'ne bağlı olarak 39 ilçe müdürlüğü hizmet vermektedir.

İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nde var olan Kalite Yönetim Sistemi; İl Müdürlüğü faaliyetlerini kapsayacak şekilde tanımlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü iletişim bilgileri;

Adres : Bağdat Caddesi No: 307 - 309 Erenköy - Kadıköy / İSTANBUL


Tel : 0216 468 21 00

Faks : 0216 355 37 15

İnternet adresi: www.istanbultarim.gov.tr

E-posta : kalite@istanbultarim.gov.tr

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	5/41

KALİTE EL KİTABININ TANIMI

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

Kalite El Kitabı, süreçler arasında etkileşimi ve ilişkiyi gösterecek yapıda hazırlanmış olup gerekli noktalarda diğer dokümanlara atıflarda bulunmaktadır.

Kalite El Kitabı Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır ve İl Müdürünün onayını müteakip yürürlüğe girer. Herhangi bir değişiklik isteği Yönetim Temsilcisine yapılır ve İl Müdürünün onayı ile değişiklik gerçekleştirilir.

Kalite El Kitabı İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü içerisinde kontrollü kopya olarak yayınlanır. Kalite El Kitabının tüm sayfalarına “KONTROLLÜ KOPYA” damgası vurularak Doküman Dağıtım Formuna kaydedilir ve imza karşılığı verilir.

Gerekli güvenlik tedbirleri alındığı takdirde dokümanlar elektronik ortamda dağıtılabilir. Bu durumda dokümanların onaylanmış orijinalleri Yönetim Temsilciliğinde veya ilgili şube/ilçe müdürlüğünde muhafaza edilir.

Kalite El Kitabının orijinali ile birlikte ilgili dokümanlar da (Dağıtım Formu, Değişiklik Kayıtları vb.) Yönetim Sorumlusu tarafından saklanır.


El Kitabının herhangi bir sayfasında olan değişiklikler Rev.No ile gösterilir, Değişiklikler sayfasına kayıt edilir. Bu tür değişikliklerde sadece değişen bölüm yeniden dağıtılır ve değişikliğe uğrayan bölümler toplanarak imha edilir.

Orijinal kopya üzerinde değişikliğe uğrayan bölümler ise “İPTAL” kaşesi vurularak iptal dosyasında saklanır.

İptal edilen bölümler minimum 3 yıl süre ile saklanır.

Herhangi bir bölümdeki değişiklik sayısı 10 olduğunda veya el kitabının tamamındaki değişikliklerin sayısı 50'ye ulaştığında veya el kitabında köklü değişiklikler yapıldığında 000 yerine A000 revizyonu ile tüm el kitabı yeniden yayınlanır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	6/41

MİSYON

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


VİZYON

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

TEMEL DEĞERLERİMİZ VE İLKELERİMİZ

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	7/41

1. KAPSAM

İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç; kurumsal yapıyı güçlendirmek, sistemi etkin bir şekilde uygulayarak hizmet alanlar ile çalışanların memnuniyetlerini arttırmak, bilim ve teknolojik gelişmeleri izleyerek hizmet kalitesinin sürekli iyileştirmek, yasal şartlar ile uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncel olmasını ve zamanında uygulamaya konulmasını sağlamaktır.

2. ATIF YAPILAN STANDARDLAR

İstanbul 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, İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar.

Bu kaynak hazırlanırken ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

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


Atıf Yapılan Standartlar ve Kanunlar;

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- Bakanlık Stratejik Planı
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Yönergeler, Prosedürler, Süreç Tanım Formları, Talimatlar,
- İş Akış Şemaları, Formlar ve Listeler

3. TERİMLER TARİFLER

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	8/41

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

Kalite El Kitabı: Kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini belirleyen doküman

Dış Sağlayıcı: Ürünü sağlayan kurum, kuruluş veya kişi

Prosedür: Bir sürecin veya bir faaliyetin yürütülmesi için yasal kısıtlarla belirlenmiş yol

Uygunluk: Bir şartın yerine getirilmesi

Uygunsuzluk: Bir şartın yerine getirilmemesi

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

Dokümante Edilmiş Bilgi: Bilgi ve onu destekleyen ortam

Kayıt: Elde edilen sonuçları belirten veya gerçekleştirilen faaliyetin delillerini sağlayan doküman

Gözden Geçirme: Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyet.

Tetkik: Tetkik kriterlerinin (yerine getirilme derecesini belirlemek amacıyla tetkik delilini elde etmek ve objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bağımsız ve dokümante edilmiş süreç.

Bakanlık (GTHB)

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltilici Faaliyet (DF)

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı (YGG)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)


Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)

Yeşil Masa (YM)

Prosedür (PRD)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	9/41

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 Stratejik Planı

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


4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1 KURULUŞ BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

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

İstanbul 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.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	10/41

4.1.1 İÇ HUSUSLAR

İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, İl Müdürlüğü bilgi birikiminin dokümante edilmemiş olması, çalışanlar arasındaki iletişim, yönetim yaklaşımı, birimler arası iletişim, yetki kargaşası, kaynak ihtiyacı karşılanmasındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve altyapı yetersizliği, etik olmayan davranışlar gibi kuruluş kontrolü altında olan durumlar iç konularımızı kapsar.

- Organizasyonel yapı
- Personel yapısı, yeterliliği ve yetkinliği
- Alt yapının yeterliliği, kullanılan yazılımlar(EBYS, VPN)
- Teknolojik kapasitenin yeterliliği, güncelliği ve güvenliği, web, veri güvenliği
- Kurum kültürü (aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.)
- Bilgi Sistemleri
- Süreç performansı
- Performans Göstergeleri


Referans Dokümanlar:

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

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. Verilen hizmetleri ve kurumsal yapımızı etkileyen belli başlı dış hususlar şunlardır;

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	11/41

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


4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ

İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün; hizmetlerini planlayıp yürütürken iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurarak belirli periyotlar halinde iç ve dış paydaş anketleri, toplantı ve hizmet alanlara yönelik eğitim yayım faaliyetleri, tarım fuarları, gıda tarım zirveleri ve ortak yapılan projelerle gözden geçirilir. Çalışanlara yönelik yapılan Çalışan Memnuniyet anketi ile aynı zamanda web sitemizde bulunan çalışan öneri/şikâyet formu kullanılarak iç paydaş beklentileri belirlenir.

İÇ PAYDAŞLAR

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	12/41

İÇ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ

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


DIŞ PAYDAŞLAR

İl Müdürlüğümüzün iş birliği ve iletişim halinde olduğu paydaşlar

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

Vb. şeklinde tanımlanmıştır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	13/41

DIŞ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ

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

4.3 KYS KAPSAMI


Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü ve İlçe Müdürlüklerinin mevzuatlar doğrultusunda yerine getirmekle yükümlü olduğu bütün faaliyetlerini kapsamaktadır.

Kapsam belirlenirken 4.2 ve 4.3 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

8.3 Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün hizmetlerinin mevzuat çerçevesinde yapılması nedeniyle hizmet tasarımı yapılmadığı için uygulanmamaktadır.

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	14/41

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 Süreç Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir. Operasyonel süreçlerin özellikle yönetim ve destek süreçlerinden etkilenmesinin minimize edilmesi amaçlanmaktadır.

Süreç Etkileşim Tablosu

SIRA NO	SÜREÇ ADI/ KODU	ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER	ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER
1	Denetim ve Kontrol İşlemleri Süreci	<ul style="list-style-type: none"> Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> Kalite Yönetim Süreci Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci Tarımsal Altyapı Temel Süreci Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci
2	Tarımsal Altyapı Temel Süreci	<ul style="list-style-type: none"> Denetim ve Kontrol İşlemleri Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> Kalite Yönetim Süreci
3	Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci		<ul style="list-style-type: none"> Kalite Yönetim Süreci Denetim ve Kontrol İşlemleri Süreci
4	Tarımsal Desteklemeler	<ul style="list-style-type: none"> Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması 	<ul style="list-style-type: none"> Kalite Yönetim Süreci Tarımsal Desteklemeler
Hazırlayan		Kontrol Eden	Onaylayan
KYE		KYS	KYT




**İSTANBUL İL GIDA TARIM VE
HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
Revizyon No	000
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	04.04.2018
Sayfa No	15/41

	Temel Süreci	Süreci	Temel Süreci
		<ul style="list-style-type: none">Denetim ve Kontrol İşlemleri SüreciYetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci	<ul style="list-style-type: none">Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması SüreciBitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci
5	Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Süreci	<ul style="list-style-type: none">Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci	<ul style="list-style-type: none">Kalite Yönetim SüreciTarımsal Desteklemeler Temel SüreciBitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı SüreciDenetim ve Kontrol İşlemleri SüreciTarımsal Alt Yapı Temel Süreci
6	Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci	<ul style="list-style-type: none">Denetim ve Kontrol İşlemleri SüreciTarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması SüreciYetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci	<ul style="list-style-type: none">Kalite Yönetim SüreciTarımsal Desteklemeler Temel SüreciDenetim ve Kontrol İşlemleri SüreciTarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması SüreciYetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	16/41

5. LİDERLİK

5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT

İl Müdürlüğümüzde yönetim; KYS'nin kurulması ve sürdürülmesi için insan kaynağı altyapı, eğitim gibi temel ihtiyaçları sağlamakta, personel donanımı ve motivasyonuna önem vermekte, İl Müdürlüğümüz Bakanlık politika ve hedeflerini gerçekleştirmek için çalışmaktadır. Bunlara ek olarak her seviyedeki yöneticilere sorumluluk verilerek, inisiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta önemli konularda görüş vermeleri istenmektedir. İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda (Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı gibi) diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunmaktadır.


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

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi, yoluyla sağlamaktadır.

5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Hizmet verdiğimiz tüm kesimler; vatandaş ve kamu kurumları vs. müşteri olarak tanımlanmıştır. İl Müdürlüğümüzde, müşteri şartları yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenmiştir. Risk değerlendirme çalışmalarında müşteri memnuniyetini etkileyebilecek konular özellikle göz önünde bulundurulmuştur. Müşteri memnuniyeti, yüz yüze yapılan görüşmeler, periyodik anketler, toplantı, çalışma ziyareti vb. yollarla ölçülüp değerlendirilmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	17/41

İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık 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. KALİTE POLİTİKASI

5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Gıda, tarım ve hayvancılık alanlarında nitelikli hizmet sunan, bölgesinde lider ve dünyada söz sahibi bir Bakanlık olmak için kalite politikamız;

- ***Sürdürülebilir tarımsal üretimi,***
- ***Yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi,***
- ***Kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği,***

Sağlamak amacıyla yenilikçi politikalar belirlemek, uygulamak, izlemek ve değerlendirmektir.


5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

Kalite Politikasının kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için “Kalite El Kitabı” hazırlanmış ve Kalite Politikası Kurum içinde ve dışında birçok yere asılarak görünürlüğü sağlanmış ve elektronik ortamda çalışanların ve ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

5.3 KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü Organizasyon şemasında İl Müdürlüğü yapısı ve bağlı yapılar detaylandırılmıştır. Çalışanlarımızın görev tanımları, İş Tanımı ve Gerekleri Belgelerinde 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 oluşturulmuştur.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	18/41

- 1) Kalite Yönetim Temsilcisi:** İstanbul İl Gıda ve Tarım İl Müdürlüğü'nün ana fonksiyonlarını yerine getirmek üzere, İl Müdürü için tanımlanmıştır.
- 2) Kalite Yönetim Sorumlusu:** Tanımlanan fonksiyonlara ait faaliyetleri gerçekleştirmek üzere katma değer yaratan iş ve işlemlerden oluşan İl Müdür Yardımcısı için tanımlanmıştır.
- 3) Kalite Yönetim Ekibi:** Kalite Yönetim Sisteminin kurulumu ve gelişimini sağlamak üzere İMİ Şube Müdürünün koordinasyonunda İstanbul İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü Şube/Birim Müdürlüklerinden KYS eğitimi almış 2 asil 1 yedek üyeden oluşan ekibi tanımlar.

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.

İl Müdürlüğü yönetim sistemini planlar ve sürdürürken iç ve dış hususları, paydaşları ve beklentilerini, risk ve fırsatları değerlendirmektedir. Bunlar Stratejik Plan aşamasında yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Risk Eylem Planları
- İyileştirme Planları
- Risk Analizi
- İç Kontrol Sistemi Uyum Eylem Planı

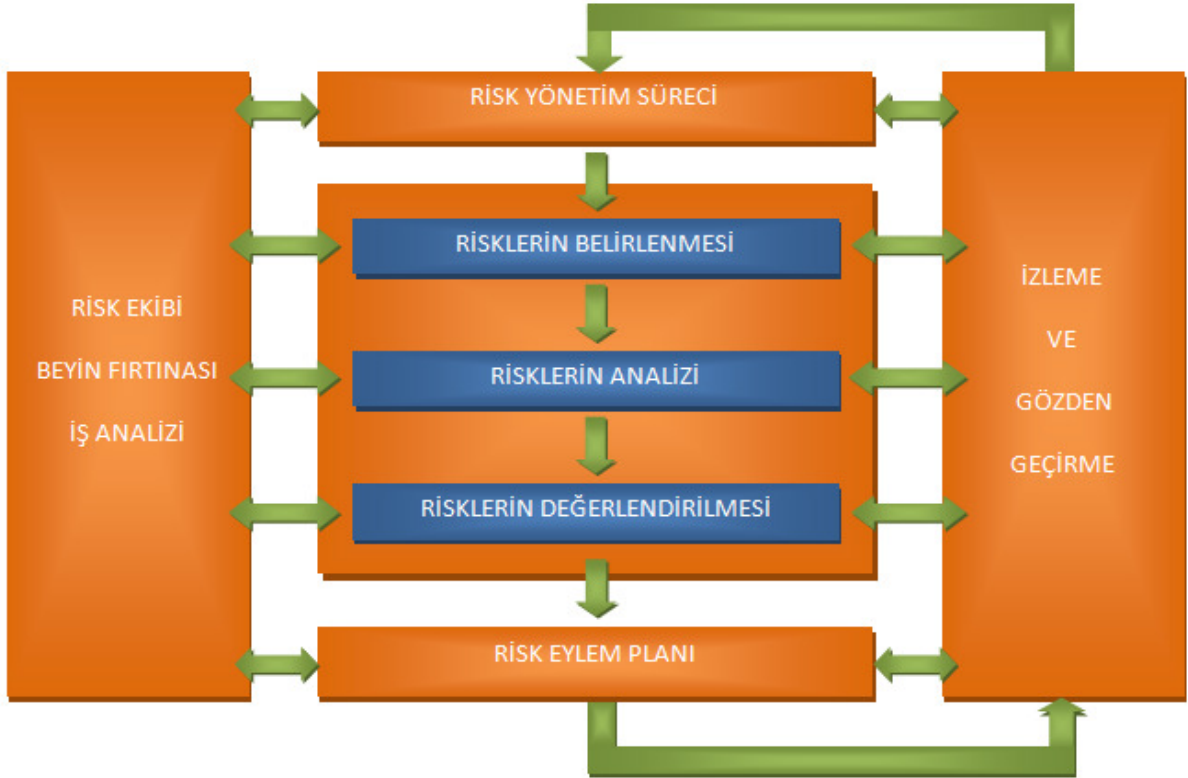
Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT



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

Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
Revizyon No	000
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	04.04.2018
Sayfa No	19/41

İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ




6.2 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA

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

Referans Dokümanlar:

- Yıllık İyileştirme
- Planları Performans Değerlendirme Tablosu
- Yatırım Bütçesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	20/41

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.

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


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

Kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması için, Üst Yönetimden bir üye, Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için birimlerde Kalite Sorumluları belirlenmiştir.

Referans Dokümanlar:

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	21/41

7.DESTEK

7.1 KAYNAKLAR

7.1.1 GENEL

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

7.1.2 KİŞİLER

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

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

Referans Dokümanlar:


- 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 faaliyetlerde kullanılan cihazlar için GTHB_34_İLM_PRD.10 kodlu bakım ve onarım talimatı oluşturulmuştur.

Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	22/41

Mevcut cihaz ve ekipmanlarımızın bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir. Yazılım veya donanım ile ilgili bir bakım/onarım, talebi geldiğinde bu işlemler Bilgi İşlem birimi tarafından yapılır. Bilgi İşlem VPN/EBYS altyapısı ve güvenliği ile yedeklemeler Bakanlığımızca yapılır.

Yangın Söndürme tertibatının bakımı Sivil Savunma tarafından takip edilir.

Jeneratörlerin, asansörün, klima ve ısıtma sistemlerinin, elektrik panolarının bakımlarını ve arıza durumlarında giderilmesini Makine İkmal birimi takip eder.

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

Referans Dokümanlar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi/ Kurul Toplantı Raporları
- Yangın Talimatı
- Acil Eylem Planı
- Bilgi İşlem Kullanıcı Beyanı Formu

7.1.4 SÜREÇ İŞLETİMİ İÇİN ORTAM


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

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

Referans Dokümanlar:

- Etik Beyannamesi
- Anketler
- İyileştirme Planları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	23/41

7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

7.1.5.1 GENEL

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

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

7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

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

İzleme 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/ Kurul Toplantı Raporları
- 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.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	24/41

Kurum dışında eğitim, seminer gibi etkinliklere katılan personel GTHB.34.İLM.İKS./KYS. FRM.047 kodlu Eğitim Değerlendirme Formu düzenlemekte, eğitime katılan personelden eğitim notları ve dokümanlar talep edilerek diğer çalışanların erişimine açılmakta, ayrıca gerekli görülen durumlarda eğitime katılan personel tarafından eğitimin konusunun ilgili olduğu personelle, bilgilendirme toplantısı yapmaları sağlanmaktadır.

7.2 YETKİNLİK

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

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


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

Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir.

Referans Dokümanlar:

- Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik
- İş Tanımları
- Eğitim Deneyim Tablosu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	25/41

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. 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.

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

Referans Dokümanlar:

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- EBYS Kullanım Rehberi
- Hizmet Standartları Tablosu


7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1 GENEL

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

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	26/41

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.

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 Görev Tanımları

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

- Talimatlar

Kalite sistem prosedürlerinde bahsedilen veya bağımsız operasyonların/çalışmaların nasıl yapıldığını tanımlar.

- Formlar

Kayıtların tutulması için oluşturulan ve belirli bir formatı olan dokümanlardır.

- Listeler

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

- Tablolar

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

- Kalite Prosedürleri

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

- Süreç Tanımları


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

- İş Akış Şemaları

Süreçlerin işleyişini, birbirleri ile etkileşimini gösteren şematik diyagramlardır.

- İyileştirme Planları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	27/41

İstanbul 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_34_İLM_ PRD.03 kodlu “Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar:

- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü (GTHB_34_İLM_PRD.03)

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLU

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_34_İLM_PRD.09 kodlu “Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmış ve EBYS üzerinden de dokümanlara ulaşılabilmektedir.

8. OPERASYON


8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Kuruluşumuzda sunulan tüm hizmetler için iş akışları oluşturulmuş ve bu hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu için kontroller yapılmaktadır. Bazı hizmetlerimiz dış kaynaklı olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu hizmetlere ait şartnameler ve protokoller, titizlikle hazırlanmakta ve kabulleri yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Süreç Tanım Formu
- Şartnameler

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	28/41

- 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. Şikâyetler BİMER, CİMER, MBS, Yeşil Masa, ALO 174 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 İç Kontrol Birimi tarafından incelenmekte, ilgili şubelere bildirilmekte ve 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
- ✓ 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	29/41

8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

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

8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

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

8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

- **HARİÇ TUTULMUŞTUR.**

8.4. DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN ÜRÜN HİZMET VE SÜREÇLERİN KONTROLU

8.4.1 GENEL


İl Müdürlüğümüzde satın alma faaliyetleri bütçe kaynağı göz önünde bulundurularak Ulusal ve Uluslararası mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Satın alma faaliyetinin nasıl yürütüleceğine ilişkin Ulusal ve Uluslararası mevzuata uygun olarak iş akış şemaları oluşturulmuştur.

Satın alma faaliyetleri GTHB_34_İLM_PRD.09 Kodlu Satın Alma Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Satın Alma Prosedürü(GTHB_34_İLM_PRD.09)
- Şartnameler
- Muayene Komisyonu
- Hakedişler

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	30/41

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.

Referans Dokümanlar:

- İhale ve Komisyon Tutanakları

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 tanımlanmış olmasına, özellikle hizmet alımı ve dış kaynaklı süreç için hazırlanan şartnamelerde personel nitelikleri, kullanılacak yöntemler, kabul kriterleri gibi konuların yeterince detaylandırılmasına dikkat edilir.

Referans Dokümanlar:

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

8.5 HİZMET SAĞLAMA


8.5.1 HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLU

İstanbul İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü bünyesinde ana hizmet ve destek hizmetlerini yerine getiren birimler 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 dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır.

Hizmetlerle ilgili kayıtlar elektronik ortamda yasal mevzuatta belirtilen sürelerde muhafaza edilir. Hizmetlerin rahat bir şekilde sunulabilmesi için gerekli altyapı ve çalışma ortamı oluşturulmuştur. Hizmetler esnasında çalışandan kaynaklanabilecek hatalar risk analizinde göz önüne alınmıştır.

İl Müdürlüğümüzde dış kaynaklı olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili birimler tarafından kontrol edilerek kayıtları tutulmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	31/41

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

8.5.3 TEDARİKÇİ VE MÜŞTERİ MÜLKİYETİ

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	32/41

İl Müdürlüğümüzde tarımsal bilgi yönetimi kapsamında tutulan kayıtlar müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmekte bunların gizliliği sağlanmaktadır.

-Referans Dokümanlar:

- Aşı Reçeteleri
- Resmi Numune Alma Prosedürü

8.5.4 MUHAFAZA

İstanbul 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.

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


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.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	33/41

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 düzeltici faaliyet başlatılır. Kamu zararına yol açan herhangi bir çıktının meydana gelmesi durumunda ilgili yasal süreçler başlatılır.

Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleştirmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

Referans Dokümanlar:

- Çalışan Öneri/Şikâyet Formu
- Hizmet Alan Başvuruları

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME


9.1.1 GENEL

İstanbul İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü birimlerinde hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan faaliyetler izlenmekte, periyodik olarak ölçülüp ve gözlemlenmekte ve sonuçları raporlanmaktadır. Ayrıca her yıl çalışan ve müşteri 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.

Referans Dokümanlar:

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	34/41

9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

İstanbul İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmetlerinden yararlananlar için web sitemizde online olarak doldurulabilecek öneri/şikâyet formları, memnuniyet anketleri bulunmaktadır. Bunun yanı sıra kurumumuza Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde (BİMER ve CİMER) gelen dilekçelere cevap verilmektedir. Gelen şikâyetler 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. Müşteri memnuniyeti için kritik öneme sahip süreçler, sorumlular tarafından belirlenen periyotlarda GTHB_34_İLM_FRM.40 kodlu Süreç İzleme ve Ölçme Formu ile izlenmektedir.

Referans Dokümanlar:

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- İyileştirme Planları
- Memnuniyet Anketleri
- Öneri/ Şikâyet Formları
- Şikâyet Dilekçeleri


9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

İl Müdürlüğü olarak sistemin etkinliğini ve performansını değerlendirmek için müşteri memnuniyeti, süreç ve kalite hedeflerimizin gerçekleşme oranları, uygun olmayan hizmet sayıları, risk değerlendirme faaliyetlerinin etkinliği konularında istatistiksel çalışmalar yapılır. Bunlara ek olarak hizmet gerçekleştirmeleri ve hedeflerle ilgili analizler yıllık faaliyet raporlarında tüm paydaşlara iletilir.

Referans Dokümanlar:

- İyileştirme Planları
- İç Kontrol Sistemi İzleme Formu
- Performans Göstergeleri Tablosu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	35/41

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_34_İLM_PRD.12 Kodlu İç Tetkik Prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.

Yönetim Temsilcisi her yılbaşından geçerli olmak üzere ilgili tüm faaliyet alanlarını kapsayacak şekilde Yıllık İç Tetkik Planı hazırlar. Bu plana göre tetkik edilecek süreçle doğrudan ilgisi olmayan ve iç tetkik konusunda 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.

Referans Dokümanlar:

- İç Tetkik Prosedürü

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ


9.3.1 GENEL

İstanbul 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, iyileştirme ve değerlendirme fırsatları, Kalite Hedefleri ve Kalite Politikasının uygunluğu ve ilintili uygulamaları içermektedir.

Referans Dokümanlar:

- Toplantı Tutanaqları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	36/41

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

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

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- ❖ Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
- ❖ Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- ❖ Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği 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;

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	37/41

- 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_34_İLM_PRD.09 kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

Referans Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

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


Referans Dokümanlar:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- İyileştirme Planları
- Memnuniyet Anketleri
- Öneri Formları

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikayet gibi durumlarda kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve bu faaliyetlerin etkinliği takip edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT


 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	38/41

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	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT


 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	40/41

Ek – 2

PROSEDÜR LİSTESİ

Doküman No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	1. Revizyon Tarihi Rev.01	2. Revizyon Tarihi Rev.02
GTHB_34_İLM_PRD.01	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.02	Eğitim Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.03	Bakım Onarım Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.04	Taleplerin Kabul ve Kaydı Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.05	Ölçme ve İzleme Donanımlarının Kontrolü Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.06	Uygun Olmayan Ürün Hizmet Kontrolü Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.07	Veri Analizi Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.08	İyileştirme Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.09	Doküman Kontrolü Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.10	Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.11	Memnuniyetin İzlenmesi Prosedürü	04.04.2018		
GTHB_34_İLM_PRD.12	Kuruluş içi kalite tetkikleri Prosedürü	04.04.2018		

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT

	İSTANBUL İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	GTHB_34_İLM_KEK.001
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	04.04.2018
		Sayfa No	41/41

Ek – 3

SÜREÇ LİSTESİ

1. Operasyonel Süreçler

Süreç No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	1. Revizyon Tarihi Rev.01	2. Revizyon Tarihi Rev.02
1	Denetim ve Kontrol İşlemleri Süreci	04.04.2018		
2	Tarımsal Altyapı Temel Süreci	04.04.2018		
3	Yetkilendirme ve Belgelendirme Süreci	04.04.2018		
4	Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci	04.04.2018		
5	Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Süreci	04.04.2018		
6	Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci	04.04.2018		

2. Yönetim ve Destek Süreçleri

Süreç No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	1. Revizyon Tarihi Rev.01	2. Revizyon Tarihi Rev.02
1	Destekleme Süreci	04.04.2018		

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
KYE	KYS	KYT