

ŞIRNAK İL TARIM VE orman MÜDÜRLÜĞÜ

YÜRÜRLÜK TARİHİ: 05.02.2018

**ISO 9001:2015**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**KALİTE EL KİTABI**

**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.

**1.KAPSAM**

Şırnak İl Tarım ve Orman Müdürlüğü’nde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç; kurumsal yapıyı iyileştirerek ve sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini arttırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncellenerek sistemin zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

**2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR**

Şırnak İl Tarım ve Orman Müdürlüğünün Kalite El Kitabı’nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, Süreç Tanım Formlarına, Talimatlara, İş Akış Şemalarına, Formlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; Şırnak İl Tarım ve Orman 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.

**3.TERİMLER TARİFLER**

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

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)

Tarım İletişim Merkezi (TİMER)

Yeşil Masa (YM)

Prosedür (PRD)

Süreç (SRÇ)

Görev Tanımı (GT)

Organizasyon Şeması (OŞ)

Talimat (TLM)

Plan (PLN)

İş Akış Şeması (AKŞ)

Liste (LST)

Form (FRM)

Anket (ANK)

**4.1 KURULUŞ BAĞLAMI**

Şırnak İl Tarım ve Orman Müdürlüğünün, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan 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 periyodlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

**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 oluşturmaktadır.

**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.

* 1. **İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ**

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

**4.3 KYS KAPSAMI**

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, Şırnak İl Tarım ve Orman Müdürlüğü ve İlçe Müdürlüklerindeki yürütülen bütün hizmetleri kapsamaktadır.

Kapsam belirlenirken 4.2 ve 4.3 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

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

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

**4.4. KYS VE SÜREÇLERİ**

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

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

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

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

**İlgili Doküman: Temel Süreç Tanım Formları**

**Süreç Hiyerarşi Tabloları**

**Süreç İzleme Formları**

**5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT**

5.1.1 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, insiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta, önemli konularda görüş vermeleri istenmektedir. İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda (İl Müdürlüğü Bilgi Alış Veriş (BAV) toplantıları, Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı gibi) diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunulmaktadır.

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

a) Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,

b) Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,

c) Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,

d) Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,

e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,

f) Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,

g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,

h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,

i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,

j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi yoluyla sağlamaktadır.

**5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK**

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

Şırnak İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, hizmet verdiği kişi ve kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılamaktadır. 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 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**

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

**5.3 KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

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

**Kalite Yönetim Temsilcisi (İl Müdürü)**

**Kalite Yönetim Sorumlusu (İl Müdür Yardımcısı)**

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

**6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ**

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

**İlgili Doküman: Bakanlık Risk Yönergesi**

**Risk Kayıt Formları**

**6.2 KALİTE HEDEFLERİ VE PLANLAMA**

İl Müdürlüğümüz kalite politikasında yer alan her bir taahhüt için; ulaşılabilir, ölçülebilir, makul, belli periyodlarda izlenen ve zamanı belirlenmiş 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 gerçekleşmeler takip edilmektedir.

**İlgili Doküman: Süreç İzleme ve Ölçme Formları**

**Temel Süreç Tanım Formları**

**Süreç Hedef Planı Formları**

**6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI**

İl Müdürlüğümüzce yerine getirilen hizmetlerle ilgili mevzuat, organizasyon yapısı ya da ilgili standartların değişmesi durumunda sistem dokümantasyonu değişikliğe paralel olarak revize edilir.

**7. DESTEK**

**7.1.1. KAYNAKLAR**

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 çerçevesinde temin edilmekte, işe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat edilmektedir. Özellikle süreçler için gerekli sayı ve nitelikte personel görevlendirilmesine önem verilmektedir.

**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.73.İLM.İKS/KYS.TLM.01** kodlu bakım ve onarım talimatı oluşturulmuştur.

**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.

Personelimizin işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel şartlar sağlanmıştır.

**7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI**

**7.1.5.1 GENEL**

İl Müdürlüğümüzce ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme ve ölçme kaynakları tedarik edilmiştir. Uygulama Kalibrasyon Prosedüründe açıklanmıştır.

**7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ**

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

Kalibrasyona tabi cihazların kalibrasyon tarihleri ve bir sonraki kalibrasyon tarihi, kalibrasyonu yapan kurum ve rapor numarası, Kalibrasyon Takip Formunda **GTHB.73.İLM.İKS/KYS.FRM.62** gösterilmiştir. Kalibrasyon Takip Formundaki hususlar cihazı kullanan İlgili Şube Müdürlüğünde görevli sorumlu personel tarafından takip edilmektedir.

**İlgili Doküman: Kalibrasyon Prosedürü**

**7.1.6 KURUMSAL BİLGİ**

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

Kurum dışında eğitim seminer gibi etkinliklere katılan personel **GTHB.73.İLM.İKS./KYS.FRM.047** Kodlu Eğitim Değerlendirme Formunu 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 Gereklilikleri Belgelerinde ve Eğitim Deneyim Tablolarında **GTHB.73.İLM.İKS/KYS.TBL.04** mevcuttur.

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

Personelin katıldığı eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri, HİEBİS üzerinden takip edilmektedir.

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

**7.3 FARKINDALIK**

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

**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, TİMER, EBYS ve CİMER yoluyla gerçekleşir.

**7.5.1 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ**

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

İl Müdürlüğümüz, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı, Şırnak İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, 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.

**7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME**

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri **GTHB.73.İLM.İKS/KYS.PRD.03** no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

**7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLU**

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.73.İLM.İKS/KYS.PRD.03** no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

**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.

**8.2 HİZMET İÇİN ŞARTLAR**

**8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM**

İl Müdürlüğümüzde vatandaş ve diğer kamu kurumları ile iletişim, il müdürlüğümüzde kurulan yeşil masa, ziyaret, toplantı, yüz yüze görüşme, şahsi dilekçeler ve elektronik ortamda sağlanmaktadır. Şikayetler BİMER, CİMER, TİMER ve Yeşil Masa yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünün hizmet binasının giriş katında bulunan öneri ve şikayet formları, hem çalışanlar hem de hizmet alan kişiler tarafından doldurulmaktadır. Şikayetler ilgili birim tarafından incelenmekte özellikle haklı şikayet durumunda karşı tarafa dönüş yapılmaktadır.

**8.2.2 HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ**

İl Müdürlüğümüzde Bakanlığın icracı Genel Müdürlükleri tarafından sunulan hizmetlerin çerçevesini oluşturan;

* 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
* 5488 sayılı Tarım Kanunu
* 5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem 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 ve bağlı diğer mevzuat kapsamında hizmetler yürütülmektedir.

**8.2.3 HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

İl Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetlerin ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleşmesi için, hizmetlerimizle ilgili iş akışları ve diğer destek dokümanları mevzuat şartlarına göre hazırlanmakta ve kontrol edilmektedir.

**8.2.4 HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ**

Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuat, **GTHB.73.İLM.İKS./KYS.FRM.06** kodlu Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi Formunda bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

**8.4.1 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN ÜRÜN HİZMET VE SÜREÇLERİN KONTROLU**

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.

**İlgili Doküman: Ölçme, Analiz ve Değerlendirme Prosedürü**

**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.

**8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ**

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

**8.5.1 HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ**

Ana hizmetler ile destek hizmetlerini yerine getiren birimler bazında sunulan tüm hizmetler için İç Kontrol Sistemi kapsamında oluşturulan organizasyon kitabında yer alan iş akışları oluşturulmuş, ihtiyaç duyulan yerlerde akışlar **GTHB.73.İLM.İKS/KYS.TLM.01, GTHB.73.İLM.İKS/KYS.TLM.02, GTHB.73.İLM.İKS/KYS.TLM.03, GTHB.73.İLM.İKS/KYS.TLM.04, GTHB.73.İLM.İKS/KYS.TLM.05, GTHB.73.İLM.İKS/KYS.TLM.06, GTHB.73.İLM.İKS/KYS.TLM.07** kodlu talimatlarla desteklenmiştir.

Hizmetlerle ilgili kayıtlar elektronik ortamda yasal mevzuatta belirtilen sürelerde muhafaza edilir. Hizmetlerin rahat bir şekilde sunulabilmesi için gerekli altyapı ve çalışma ortamı oluşturulmuştur. Hizmetler esnasında personelden kaynaklanabilecek hatalar risk analizinde göz önüne alınmıştır. İl Müdürlüğümüzde aşılama, küpeleme faaliyetleri dış kaynaklı olarak gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin istenen şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili birimler tarafından kontrol edilerek kayıtları tutulmaktadır.

**8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK**

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

**8.5.3 TEDARİKÇİ VE MÜŞTERİ MÜLKİYETİ**

İl Müdürlüğümüzde tarımsal bilgi yönetimi kapsamında tutulan kayıtlar müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmekte bunların gizliliği sağlanmaktadır. Gıda işletmelerinde yapılan resmi kontrol sırasında mevzuatına uygun olmayan ürünlere resmi kontrol ekiplerince el konularak yed-i emine alınır. Yed-i emine alınan bu ürünler idari işlemleri sonlanıncaya kadar uygun şartlarda İl/İlçe Müdürlüklerimizce muhafaza altına alınır. Yed-i emine alınan bu ürünlerin İl/İlçe Müdürlüklerimizce mülkiyetini kamuya geçirme kararı verilir ve işletmeciye bu durum tebliğ edilir. İşletmeci tarafından herhangi bir itiraz veya geciktirme başvurusu söz konusu olmadığı durumlarda söz konusu ürünler hakkında alınan mülkiyeti kamuya geçirme kararı Milli Emlak Müdürlüğüne bildirilir ve ürünlerin mülkiyetinin kamuya geçirilmesi sağlanır. Söz konusu ürünlerin ekonomik olarak değerlendirilmesi Milli Emlak Müdürlüğünce yapılır ve İl/İlçe Müdürlüklerimize bilgi verilir. Verilen bilgi neticesinde İl/İlçe Müdürlüklerimizce mevzuatımız çerçevesinde gerekli iş ve işlemler yapılır.

**İlgili Doküman: 5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu**

**Resmi Kontrol ve İdari Yaptırımlar Prosedürü**

Gübre Dağıtıcı Bayilerinde yapılan denetimler sırasında mevzuata uygun olmayan ürünlerin piyasaya arzı ve satış faaliyetleri durdurulur. Ürünler yed-i emin olarak iş yerine teslim edilir ve İl/İlçe Müdürlüklerimizce Gübre Dağıtıcı Bayileri yazılı olarak uyarılır. Eksikliklerin giderilmesi halinde bayilerin faaliyetlerine izin verilir. Eksikliklerin giderilmemesi halinde ise yed-i emindeki tüm ürünlerin tedarikçisine iadesi sağlanır.

**İlgili Doküman: Gübrelerin Piyasa Gözetim ve Denetimi Yönetmeliği, Nitrat Azot İçeren Kimyevi Gübrelerin Satışı, Nakli ve Stok Bildirimlerinin Kontrolüne Dair Tebliğ, 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu**

Bitki Koruma Ürünleri Bayilerinde yapılan denetimler sırasında mevzuata uygun olmayan ürünlerin piyasaya arzı ve satış faaliyetleri durdurulur. Ürünler yed-i emin olarak iş yerine teslim edilir ve İl/İlçe Müdürlüklerimizce Bitki Koruma Ürünleri Bayileri yazılı olarak uyarılır. Eksikliklerin giderilmesi halinde bayilerin faaliyetlerine izin verilir. Eksikliklerin giderilmemesi halinde ise bayi faaliyetinin askıya alınması, bayilik izin belgesinin iptali sağlanır.

**İlgili Doküman: 5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu, Bitki Koruma Ürünlerinin Toptan ve Perakende Satılması ile Depolanması Hakkında Yönetmelik**

**8.5.4 MUHAFAZA**

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

**8.5.6 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.

**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 KONTROLU**

Satın alma işlemi esnasında tespit edilen uygunsuzluk durumunda malzemeler tedarikçiye iade edilir. Hizmetler esnasında işin iş akışına, ilgili düzenlemelere uygun bir şekilde gerçekleşmediği tespit edilirse bu durum birim sorumluları tarafından **GTHB.73.İLM.İKS./KYS.FRM.10** kodlu Uygun Olmayan Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır. Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleşmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

**İlgili Doküman: Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü**

**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.73.İLM.İKS./KYS.FRM.40** kodlu Süreç İzleme ve Ölçme Formu ile izlenmektedir.

**9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

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

**İlgili Doküman: Ölçme, Analiz ve Değerlendirme Prosedürü**

**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 gerçekleşmeleri ve hedeflerle ilgili analizler yıllık faaliyet raporlarında tüm paydaşlara iletilir.

**İlgili Doküman: Ölçme, Analiz ve Değerlendirme Prosedürü**

**9.2 İÇ TETKİK**

İl Müdürlüğümüzde kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini değerlendirmek için planlanmış aralıklarla eğitim almış personel tarafından **GTHB.73.İLM.İKS/KYS.PRD.01** prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.

**İlgili Doküman: İç Tetkik Prosedürü**

**9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ**

İl Müdürlüğümüzde yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Toplantı İl Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin Başkanlığında, İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Sorumlusu, Kalite Yönetim Ekibi ve Birim Kalite Sorumlularının katılımıyla gerçekleştirilir.

**9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ**

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

**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.

**10. İYİLEŞTİRME**

**10.1 GENEL**

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

**10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET**

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikayet gibi durumlarda **GTHB.73.İLM.İKS/KYS.PRD.02** no.lu Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirtilen şekilde uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve bu faaliyetlerin etkinliği takip edilir.

**İlgili Doküman: Düzeltici Faaliyet Prosedürü**

**10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME**

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

**SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **SÜREÇ ADI/ KODU** | **ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER** | **ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER** |
| 1 | Denetim ve Kontrol Süreci | Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci  Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci | Destek Hizmetleri Süreci  Tarımsal Desteklemeler Süreci  Toprak Koruma Ve Arazi Kullanımı Süreci  Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci |
| 2 | Tarımsal Altyapı Süreci | Denetim ve Kontrol Süreci | Destek Hizmetleri Süreci |
| 3 | Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci | Denetim ve Kontrol Süreci | Destek Hizmetleri Süreci |
| 4 | Tarımsal Desteklemeler Süreci | Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması  Denetim ve Kontrol Süreci  Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci | Destek Hizmetleri Süreci  Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci  Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci  Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Süreci |
| 5 | Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci | Bitki Sağlığı ve Hayvan Sağlığı Süreci | Destek Hizmetleri Süreci  Tarımsal Desteklemeler Süreci  Bitki Sağlığı, Hayvan Sağılığı Süreci  Denetim ve Kontrol Süreci  Tarımsal Altyapı Süreci |
| 6 | Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Süreci | Denetim ve Kontrol Süreci  Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci  Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci | Destek Hizmetleri Süreci  Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci  Denetim ve Kontrol Süreci  Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci  Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci |