

 **ZONGULDAK İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

YÜRÜRLÜK TARİHİ :26.02.2018

**ISO 9001:2015**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**KALİTE EL KİTABI**

**ZONGULDAK İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ TANITIMI**

Zonguldak İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının bir taşra teşkilatı olup, 5442 sayılı İller İdaresi Kanuna göre Zonguldak Valiliğine bağlı, genel bütçeli ve kamu tüzel kişiliğe sahip bir kuruluştur.

Zonguldak İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi; Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü, Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü, Arazi Toplulaştırma ve Tarımsal Altyapı Şube Müdürlüğü, Bitkisel Üretim ve Bitki Sağlığı Şube Müdürlüğü, İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü, Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü, Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü, Çayır Mera ve Yem Bitkileri Şube Müdürlüğü, Balıkçılık ve Su Ürünleri Şube Müdürlüğü olmak üzere 9 Şube Müdürlüğü ile KDZ Ereğli İlçe Müdürlüğü, Devrek İlçe Müdürlüğü, Çaycuma İlçe Müdürlüğü, Alaplı İlçe Müdürlüğü, Gökçebey İlçe Müdürlüğü, Kozlu İlçe Müdürlüğü, Kilimli İlçe Müdürlüğü olmak üzere 7 adet İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Döner Sermaye Saymanlığı, Hukuk Birimi, ve Sivil Savunma Birimini kapsayacak şekilde tanımlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

Zonguldak İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü iletişim bilgileri;

Adres : Zonguldak İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü

On Temmuz Mh. Mevlana Cd. 67100 Merkez / ZONGULDAK

Telefon : (0372) 253 90 20

Faks : (0372) 253 20 90

Web : [zonguldak.tarim.gov.tr](http://www.bursatarim.gov.tr)

E - Mail : zonguldak@tarim.gov.tr

**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**

 Zonguldak İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı iyileştirerek sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini arttırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğinin sağlanarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

**2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR**

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

Bu kaynak hazırlanırken ISO 9001:2015 Standardından yararlanılmıştır.

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

**3.TERİMLER TARİFLER**

 Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından İSO 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)

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**

 Zonguldak 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 periyodlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

**4.1.1 İÇ HUSUSLAR**

 Bununla beraber, İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, İl Müdürlüğü bilgi birikiminin dökümante 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.

Süreç Formlarında Yer Verilen İç Hususlar

* Organizasyonel yapı
* Personel yeterliliği ve yetkinliği
* Alt yapının yeterliliği
* Teknolojik kapasitenin yeterliliği, güncelliği ve güvenliği,
* Kurum kültürü (aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.)
* Süreç performansı
* İş yoğunluğu

**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.

Süreç Formlarında Yer Verilen Dış Hususlar

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

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

 **4.3 KYS KAPSAMI**

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

 Kapsam belirlenirken 4.2 ve 4.3 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

 Kalite El Kitabı; Zonguldak 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.

**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.

**5.1 LİDERLİK**

**5.1.1 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. (Diğer yöneticilerinde fikirlerinin alınması ve kendilerini sergileyebilmeleri için nasıl fırsatlar verilebilir?) İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda (İl Müdürlüğü Bilgi Alış Veriş (BAV) toplantıları, Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı gibi) diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde 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, yüz yüze yapılan görüşmeler, periyodik anketler, toplantı, çalışma ziyareti vb. yollarla ölçülüp değerlendirilmektedir.

 Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü, hizmet verdiği kişi ve kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

**5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI**

 ***Gıda, tarım ve hayvancılık 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 Belgelerinde (İç Kontrol Sistemi organizasyon kitabı) yer almaktadır. Bunlara ek olarak KYS için aşağıda yer alan hiyerarşik yapı oluşturulmuş ve yapı içerisinde yer alanlar içi 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)**

**Şube ve İlçe Müdürleri**

**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.

**6.2 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA**

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

**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.

**7.1 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.

**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 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 GTHB.67.İLM.İKS./KYS.FRM.047 Eğitim Dönüşü Rapor Formu düzenlemekte, eğitime katılan personelden eğitim notları ve dokümanlar talep edilerek diğer çalışanların erişimine açılmakta, ayrıca gerekli görülen durumlarda eğitime katılan personel tarafından eğitimin konusunun ilgili olduğu personelle, bilgilendirme toplantısı yapmaları sağlanmaktadır.

**7.2 YETKİNLİK**

 İl Müdürlüğümüzde çalışan personelin taşıması gereken yetkinlikler, öğrenim durumları, alması gereken eğitimler, tecrübe ve kişisel özellikleri, personel mevzuatında, İş Tanımı ve Gerekleri Belgelerinde ve Eğitim Deneyim Tablolarında (Örnek : GTHB.67.İKS./KYS.TBL.04) mevcuttur.

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

 Personelin katıldığı eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri, HİEBİS üzerinden takip edilmektedir.

 Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar mevzuatlarda belirtilen 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, 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. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Merkez Teşkilatı Birimlerinin Kalite Yönetim Sistemi’ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

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

**7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME**

 KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB\_ 67\_İLM\_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\_ 67\_İLM\_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 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,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 ilgili birim tarafından incelenmekte özellikle haklı şikâyet durumunda yasal süreler dikkate alınarak karşı tarafa dönüş yapılmaktadır.

**8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN TAYİNİ**

İl Müdürlüğümüzde Bakanlığın icracı Genel Müdürlükler tarafından sunulan hizmetlerin çerçevesini oluşturan

* Bakanlık Stratejik Planı
* 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
* 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu,
* 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
* 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
* 5488 sayılı Tarım Kanunu
* 4342 sayılı Mera Kanunu
* 3083 sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine Dair Tarım Reformu Kanunu
* 5403 sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu
* 639 sayılı Kanun Hükmünde Kararname
* Taşra Teşkilatı Görev Yönergesi
* Taşra Teşkilatı imza ve yetki devri yönergesi
* 4081 Sayılı Çiftçi Mallarının Korunması Hakkında Kanun
* 5199 sayılı [Hayvanları Koruma Kanunu](http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.5199&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=hayvanlar%C4%B1%20koruma%20kanunu)
* 1163 Sayılı Kooperatifler Kanunu
* 5262 Sayılı Organik Tarım Kanunu
* 1380 Sayılı Su Ürünleri Kanunu
* 4572 Sayılı Tarım Satış Kooperatif ve Birlikleri Hakkında Kanun
* 5363 Sayılı Tarım Sigortaları Kanunu
* 5300 Sayılı Tarım Ürünleri Lisanslı Depoculuk Kanunu
* 5200 Sayılı Tarımsal Üretici Birlikleri Kanunu
* 5553 Sayılı [Tohumculuk Kanunu](http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.5553&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=TOHUMCULUK)
* 5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu
* 5402 Sayılı Yeni Bitki Çeşitlerine Ait Islahçı Haklarının Korunmasına İlişkin Kanun

**8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

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

**8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ**

 Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuat, GTHB.67.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.

**8.3** **HİZMETİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ**

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

**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.

**8.4.2 KONTROLUN TİPİ VE BOYUTU**

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

**8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ**

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

**8.5.1 HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLU**

 Ana hizmetler ile destek hizmetlerini yerine getiren birimler bazında sunulan tüm hizmetler için İç Kontrol Sistemi kapsamında oluşturulan organizasyon kitabında yer alan iş akışları oluşturulmuştur

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

**8.5.4 MUHAFAZA**

 Zonguldak İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, ürün ve malzemelerin depolanması, taşınması ve dağıtımı ile ilgili düzenlemeler yapmıştır.

 Ürün ve hizmetlerde kullanılan tüm malzemeler özelliklerine uygun olarak depolanmaktadır. Depoda yer alan malzemelerin gerekli tanımlamaları yapılmıştır. Depolar yerleşim planına uygun olarak düzenlenmiştir.

 Tüm malzemelerin zarar görmeyecek şekilde muhafazası sağlanır.

 Depolarda yer alan malzemeler, depo sorumlusu tarafından ilgili birimlere sevk edilir. Sevk sırasında herhangi bir zarar görmemeleri için gerekli önlemler alınır.

**8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER**

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

**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.

**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.67.İKS./KYS.FRM.10 kodlu Hatalı Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır.

 Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleşmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

**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.67.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.

**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.

**9.2 İÇ TETKİK**

 İl Müdürlüğümüzde kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini değerlendirmek için planlanmış aralıklarla eğitim almış personel tarafından GTHB\_ 67\_İLM\_PRD.01 prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.

**9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ**

 İl Müdürlüğümüzde yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Toplantı İl Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin Başkanlığında, İl Müdürlüğü Yönetim Sorumlusu, İl Müdürlüğü Sorumlusu 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\_ 67\_İLM\_PRD.02 no.lu Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirtilen şekilde uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve bu faaliyetlerin etkinliği takip edilir.

**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**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **S.****NO** | **SÜREÇ ADI/KODU** | **ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER** | **ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER** |
| **1** | Denetim ve Kontrol Süreci | * Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci
* Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci
 | * Kalite Yönetim Süreci,
* Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci
* Toprak Altyapı Temel Süreci
* Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci
 |
| **2** | Tarımsal Altyapı Temel Süreci | * Denetim ve Kontrol Süreci
 | * Kalite Yönetim Süreci
 |
| **3** | Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci | * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci
 | * Kalite Yönetim Süreci
* Denetim ve Kontrol Süreci
 |
| **4** | Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci | * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması
* Denetim ve Kontrol Süreci
* Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci
 | * Kalite Yönetim Süreci
* Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci
* Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması
* Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci
 |
| **5** | Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması | * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci
 | * Kalite Yönetim Süreci
* Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci
* Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci
* Denetim ve Kontrol Süreci
* Tarımsal Altyapı Temel Süreci
 |
| **6** | Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci | * Denetim ve Kontrol Süreci
* Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması
* Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci
 | * Kalite Yönetim Süreci
* Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci
* Denetim ve Kontrol Süreci
* Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması
* Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci
 |
| **7** | Destek Süreci | * Personel Eğitim Süreci
* Kalite Yönetim Sistemi Süreci
 | * Kalite Yönetim Süreci
* Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması
* İl/İlçe Müdürlükleri Personeli Hizmetiçi Eğitim
 |