****

|  |
| --- |
|  |
| **ANKARA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ** |
|  |
|  |

**KALİTE EL KİTABI**

**YÜRÜRLÜK TARİHİ: 05.02.2018**



**KALİTE POLİTİKAMIZ**

**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.**

**ANKARA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kalite El Kitabı Madde No | İÇİNDEKİLER | SAYFA NO | TS EN ISO 9001  STANDARD NO |
| **-** | **Kalite Politikası** | **1** | **-** |
| **-** | **İçindekiler** | **2-3** | **-** |
| **0.1** | **ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Nedir?** | **4** | **-** |
| **0.2** | **Bir Kurum Ya Da Kuruluşta ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Kurulması Nasıl Olur?** | **5** | **-** |
| **0.3** | **Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması Ve ISO 9001:2015 Belgesine Sahip Olmanın Kurumlara Kattığı Olumlu Özellikler Nelerdir?** | **5** | **-** |
| **0.4** | **Önsöz** | **6** | **-** |
| **0.5** | **Misyon** | **7** | **-** |
| **0.6** | **Vizyon** | **7** | **-** |
| **0.7** | **Temel Değerlerimiz Ve İlkelerimiz** | **7** |  |
| **1** | **Kapsam** | **8** | **1** |
| **2** | **Atıf Yapılan Standartlar** | **8** | **2** |
| **3** | **Terimler, Tarifler, Kısaltmalar -3** | **9** | **3** |
| **4** | **Kuruluşun Bağlamı 4** | **11** | **4** |
| **4.1.** | **İç Hususlar 4.1.** | **12** | **4.1.** |
| **4.1.2** | **Dış Hususlar 4.1.2** | **13** | **4.1.2** |
| **4.2** | **İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri 4.2** | **13-14-15** | **4.2** |
| **4.3** | **KYS Kapsamı ve Hariç Tutmalar 4.3** | **16-22** | **4.3** |
| **4.4** | **KYS ve Süreçleri 4.4** | **22-23** | **4.4** |
| **5** | **Liderlik 5** | **22-23** | **5** |
| **5.1** | **Liderlik ve Taahhüt 5.1** | **24** | **5.1** |
| **5.1.1** | **Genel 5.1.1** | **24** | **5.1.1** |
| **5.1.2** | **Müşteri Odaklılık 5.1.2** | **24** | **5.1.2** |
| **5.2.** | **Kalite Politikası 5.2.** | **25** | **5.2.** |
| **5.2.1** | **Kalite Politikasının Oluşturulması 5.2.1** | **25** | **5.2.1** |
| **5.2.2** | **Kalite Politikasının Duyurulması 5.2.2** | **25** | **5.2.2** |
| **5.3** | **Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar 5.3** | **25-26** | **5.3** |
| **6** | **Planlama 6** | **26** | **6** |
| **6.1** | **Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri 6.1** | **26** | **6.1** |
| **6.2** | **Kalite Hedefleri ve Planlama 6.2** | **26** | **6.2** |
| **6.3** | **Değişikliklerin Planlanması 6.3** | **26** | **6.3** |
| **7** | **Destek 7** | **26** | **7** |
| **7.1.1** | **Kaynaklar 7.1.1** | **27** | **7.1.1** |
| **7.1.2** | **Kişiler 7.1.2** | **27** | **7.1.2** |
| **7.1.3** | **Altyapı 7.1.3** | **27** | **7.1.3** |
| **7.1.4** | **Süreç İşletimi İçin Ortam 7.1.4** | **27** | **7.1.4** |
| **7.1.5** | **İzleme ve Ölçme Kaynakları 7.1.5** | **28** | **7.1.5** |
| **7.1.5.1** | **Genel 7.1.5.1** | **28** | **7.1.5.1** |
| **7.1.5.2** | **Ölçüm İzlenebilirliği 7.1.5.2** | **28** | **7.1.5.2** |
| **7.1.6** | **Kurumsal Bilgi 7.1.6** | **28-29** | **7.1.6** |
| **7.2** | **Yetkinlik 7.2** | **29** | **7.2** |
| **7.3** | **Farkındalık 7.3** | **29** | **7.3** |
| **7.4** | **İletişim 7.4** | **29** | **7.4** |
| **7.5.1** | **Dokümante Edilmiş Bilgi 7.5.1** | **30-32** | **7.5.1** |
| **7.5.2** | **Oluşturma ve Güncelleme 7.5.2** | **33** | **7.5.2** |
| **7.5.3** | **Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü 7.5.3** | **33** | **7.5.3** |
| **8** | **Operasyonel Planlama ve Kontrol 8** | **33** | **8** |
| **8.1** | **Operasyonel Planlama ve Kontrol 8.1** | **33** | **8.1** |
| **8.2** | **Ürün ve Hizmet İçin Şartlar 8.2** | **33** | **8.2** |
| **8.2.1** | **Müşteri ile İletişim 8.2.1** | **33** | **8.2.1** |
| **8.2.2** | **Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini 8.2.2** | **33** | **8.2.2** |
| **8.2.3** | **Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi 8.2.3** | **34** | **8.2.3** |
| **8.2.4** | **Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi 8.2.4** | **34** | **8.2.4** |
| **8.4.1** | **Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün Hizmet ve Süreçlerin Kontrolü** | **34** | **8.4.1** |
| **8.4.2** | **Kontrolün Tipi ve Boyutu 8.4.2** | **34** | **8.4.2** |
| **8.4.3** | **Dış Tedarikçi İçin Bilgi 8.4.3** | **34-35** | **8.4.3** |
| **8.5** | **Üretim ve Hizmet Sunumu 8.5** | **35** | **8.5** |
| **8.5.1** | **Hizmet Sağlamanın Kontrolü 8.5.1** | **35** | **8.5.1** |
| **8.5.2** | **Tanımlama ve İzlenebilirlik 8.5.2** | **35** | **8.5.2** |
| **8.5.3** | **Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti 8.5.3** | **35** | **8.5.3** |
| **8.5.4** | **Muhafaza 8.5.4** | **36** | **8.5.4** |
| **8.5.6** | **Ürün ve Hizmet Sunumundaki Değişiklikler 8.5.6** | **36** | **8.5.6** |
| **8.6** | **Hizmetlerin Sunumu 8.6** | **36** | **8.6** |
| **8.7** | **Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü 8.7** | **36** | **8.7** |
| **9** | **Performans Değerlendirme 9** | **37** | **9** |
| **9.1** | **İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme 9.1** | **37** | **9.1** |
| **9.1.1** | **Genel 9.1.1** | **37** | **9.1.1** |
| **9.1.2** | **Müşteri Memnuniyeti 9.1.2** | **37** | **9.1.2** |
| **9.1.3** | **Analiz ve Değerlendirme 9.1.3** | **38** | **9.1.3** |
| **9.2** | **İç Tetkik 9.2** | **38** | **9.2** |
| **9.3** | **Yönetimin Gözden Geçirmesi 9.3** | **38** | **9.3** |
| **9.3.2** | **Genel 9.3.1** | **38** | **9.3.2** |
| **9.3.2** | **Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri 9.3.2**  **Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları 9.3.3**  **İyileştirme 10**  **Genel 10.1**  **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet 10.2**  **Sürekli İyileştirme 10.3** | **38** | **9.3.2** |
| **9.3.3** | **Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları 9.3.3**  **İyileştirme 10**  **Genel 10.1**  **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet 10.2**  **Sürekli İyileştirme 10.3** | **38** | **9.3.3** |
| **10** | **İyileştirme 10** | **39** | **10** |
| **10.1** | **Genel 10.1** | **39** | **10.1** |
| **10.2** | **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet 10.2** | **39** | **10.2** |
| **10.3** | **Sürekli İyileştirme 10.3** | **39** | **10.3** |
|  |  |  |  |
|  | **Ekler** | **40** |  |
|  | **Ek-1**  **Süreç Etkileşim Tablosu** | **40** |  |
|  | **Ek-2 ) Organizasyon Yapısı** | **41** |  |
|  | **Ek-3 Adres-İletişim Bilgileri** | **42** |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**0.GİRİŞ**

**0.1. ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ NEDİR ?**

***0.1. ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ NEDİR ?***

|  |
| --- |
| ISO 9001:2015 STANDARDININ MADDELERİ |
| 0. Giriş 1. Kapsam 2.Atıf Yapılan Standartlar 3. Terimler ve Tarifler 4. Kuruluşun bağlamı 5. Liderlik 6. Planlama 7. Destek 8. Operasyon 9. Performans Değerlendirme 10. İyileştirme |

**ISO 9001 (ISO) Uluslararası Akreditasyon Organizasyonu tarafından hazırlanan "Kalite Yönetim Sistemi’dir.**

**ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi, etkin bir kalite yönetim sistemini tanımlayan bir standarttır. Bu belge kuruluşun ürün ve hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir standarda uygun olarak üretildiğini gösterir. Bir diğer deyişle, Kalite Yönetim Sistemine sahip olmak bir kuruluşun ürün veya hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile kuruluşun ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini gösterir.**

**ISO 9001:2015 Standardının, söz konusu tarafların sunduğu ürün ya da hizmetin özelliklerine bakılmaksızın, kamu veya özel sektör ayrımı yapılmadan tüm kuruluşlara uygulanması amaçlanmıştır.**

**Kalite El Kitabında Sırasıyla Yer Verilen ISO 9001:2015 Standardının Maddelerinden de Anlaşılacağı Üzere;**

**SİSTEMİN BAŞARILI BİR ŞEKİLDE KURULMASI;**

**Üst Yönetimin Kararlılığı,**

**Ve Desteğine, Çalışanların Katılımına Bağlıdır.**

***0.2. BİR KURUM YA DA KURULUŞTA ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURULMASI NASIL OLUR?***

**Sistem dokümantasyon esaslı olup, ISO 9001 standardının şartlarını karşılayacak Kalite El Kitabı, Kalite Politikası, Operasyonel ve Destek Süreç Dokümanları, Prosedür, Talimat, İş Akış Şemaları, Listeler, Formlar vb. dokümanların oluşturulması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi şeklindedir.**

***0.3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KURULMASI VE ISO 9001:2015 BELGESİNE SAHİP OLMANIN KURUMLARA KATTIĞI BAZI OLUMLU ÖZELLİKLER ŞÖYLE SIRALANABİLİR.***

* **Kuruluşun imajının güçlenmesi, kalite bilincinin oluşması,**
* **Müşteri (hizmet alanların) memnuniyetinin sağlanması,**
* **İç, dış paydaşlar ve tedarikçilerle daha iyi ilişkileri kurulması,**
* **(Dış Paydaşlar, Kuruluştan etkilenen veya kuruluşu etkileyen kuruluş dışındaki kişi, grup veya kurumlardır. Örnek olarak, kuruluş faaliyetleriyle ilişkisi olan diğer kamu ve özel sektör kuruluşları, kuruluşa girdi sağlayanlar, ilgili sektör birlikleridir.)**
* **İç paydaşlar(Çalışanlar, kuruluştan etkilenen veya kuruluşu etkileyen *kuruluş içindeki* kişiler, gruplar veya (varsa) ilgili/bağlı kuruluşlardır.**
* **Etkin bir yönetim anlayışı, çalışan tatmini sağlanması ve kuruluş içi iletişimin güçlenmesi,**
* **Hizmet sunumunu sistematikleşmesi, standardize olması ve tutarlılık sağlaması,**
* **Yapılan faaliyetlerin izlenmesi ve kontrolü,**
* **Etkinlik ve üretkenlik artışı sağlanması,**
* **Kaynak tasarrufu sağlanması.**

**0.4. ÖNSÖZ**

**0.4.ÖNSÖZ**

**Bu kadar geniş bir alanda faaliyetlerini yürüten Bakanlığımız öncelikle toplumun bütün kesimlerine hizmet götürülmesinde daha sonra da küresel olarak sektörün sahip olduğu konumun güçlendirilmesi için çalışmalarına aralıksız devam etmektedir. Gelişen dünyada katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik, etkinlik, sonuca odaklılık, bilgi teknolojilerinden yararlanma gibi yönetim ilkeleri, çağdaş kamu yönetiminin vazgeçilmez unsurları haline gelmiştir.**

**İlgili mevzuatlar çerçevesinde yürütülen hizmetlerimizin sunulması esnasında, daima kaliteli hizmet üretmeyi ve müşteri memnuniyetini sağlamayı ilke edinen İl Müdürlüğümüzün hizmet anlayışında zaten var olan kalite bilincimizi; kaliteli bir yönetim ve işletme sisteminin ve bu çerçevede tanımlanmış faaliyetlerin uluslararası standartlarda ifadesi olan ISO 9001: 2015 sistemi ile pekiştirmeyi hedefledik. Bu amaçla TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına başlamış bulunuyoruz.**

**İl Müdürlüğümüzün, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak işleyişini açıklamak üzere hazırlanan ‘’Ankara İl Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü Kalite El Kitabı ‘’ ile aynı zamanda kalite yönetim sisteminin anlaşılması ve benimsenmesi hedeflenmiş ve Müdürlüğümüz bünyesinde çalışanlar tarafından bir tür eğitim dokümanı olarak faydalanılması amaçlanmıştır.**

**Çalışanlar, hizmet alanlar, dış paydaşlar gibi ilgili tüm taraflara değer katan bu sistem, üst yönetimin kararının ve desteğinin ön planda olduğu algısına rağmen, hepimizin katılımı ile başarılı olarak sürdürülebilecektir. Başarımızın ilk şartı bu katılım ve benimseme olacaktır.**

**Ankara İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü olarak, Bakanlığımızın misyon ve vizyonu temelinde belirlediğimiz kalite politikamıza ve bunları destekleyen kalite hedeflerine ulaşacağımıza, kurmuş olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini sürdüreceğimize dair inancımız tamdır.**

**Kalite Yönetim Temsilcisi**

**0.5.MİSYON**

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

**0.6. VİZYON**

**0.6. VİZYON**

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

**0.7. TEMEL DEĞERLERİMİZ VE İLKELERİMİZ**

**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.**

**Kurumsal Dürüstlük: İl Müdürlüğümüz yasalara uygun, tarafsız, şeffaf ve doğrulukla hareket eder, faaliyetlerinde hesap verilebilirlik anlayışını temel alır.**

**Etik İlkeleri: İl Müdürlüğümüz etik ilkeleri web sayfamızda yer almaktadır.**

**1.KAPSAM**

**1.KAPSAM**

**Ankara İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç; kurumsal yapıyı iyileştirerek sistemin etkin bir şekilde uygulanmasını, müşteri memnuniyetini arttırılmasını, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğinin sağlanarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.**

**2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR**

**2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR**

**Ankara 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 Ankara 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**

**4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu**

**4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu**

**5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu**

**5488 Sayılı Tarım Kanunu**

**4342 Sayılı Mera Kanunu**

**3083 Sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine Dair Tarım Reformu Kanunu**

**5403 Sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu 639 Sayılı Kanun Hükmünde**

**Kararname**

**Taşra Teşkilatı Görev Yönergesi**

**Taşra Teşkilatı İmza Ve Yetki Devri Yönergesi**

**3.TERİMLER, TANIMLAR VE KISALTMALAR**

**3.TERİMLER, TANIMLAR VE KISALTMALAR**

**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)**

**Standardın en temel unsurlarından biri olan ‘’Süreç’’ terimi; girdileri olan, bunlara değer kazandıran ve sonucunda çıktı elde edilen faaliyetleri serisi veya aktiviteleri işaret eden mal ve hizmetlerin üretilmesi için gereken iş ve faaliyetler topluluğudur.**

**İşlevlerini etkili olarak sürdürmek isteyen kuruluşlar, karşılıklı olarak etkileşim içerisindeki süreçlerini tanımlamalı ve yönetmelidir. Bir sürecin çıktısı, çoğunlukla bir sonraki sürecin girdisi olmaktadır. Bir organizasyondaki süreçlerin tanımlanması ve bu süreçler arasındaki karşılıklı etkileşimlerin yönetilmesi “süreç yönetimi” olarak adlandırılır.**

**Bu standardın amacı, bir organizasyonun yönetilmesi için süreç yaklaşımının uygulanmasını cesaretlendirmektir.**

**Süreçte bir ya da daha fazla alt süreçten oluşur ve neyin başarılmak istendiği açıklanır. Alt süreç, birden fazla kişi tarafından yapılan işlerden oluşur ve sürecin nasıl organize edildiğini anlatır.**

**Süreçler, kuruluşlar için önem düzeylerine göre sınıflandırılabilir. Herhangi bir organizasyonun misyonunu yerine getirmesine yönelik olarak gerçekleştirilen süreçler “önemli süreçler” olarak adlandırılabilir. Süreçler, çoğunlukla operasyonel süreçler, destek süreçler ve yönetim süreçleri olmak üzere üç kategoride sınıflandırılmaktadır.**

**1. Operasyonel Süreçler: Operasyonel süreçler, doğrudan kuruluşun dış müşterilerinden gelen talep üzerine başlayan ve dış müşteriye bir ürün ya da hizmet sunulmasını sağlayan süreçlerdir. Süreç ekipleri, çeşitli iç ve dış geri besleme mekanizmaları doğrultusunda belirlenmiş olan kalite, zaman ve maliyet hedeflerinin gerçekleştirilmesi için sürekli iyileştirme çalışmaları ile mükemmelliği arar.**

**2. Destek Süreçleri: Destek Süreçleri, kuruluş genelinde kaynakların uygun değer kullanımının sağlanması amacıyla ortak çatı altında toplanmış değişik uzmanlık alanlarından oluşur.**

**3. Yönetim Süreçleri: Yönetim Süreçleri tüm süreçlerin ortak hedefler doğrultusunda faaliyetler planlaması, bunlarla ilgili performans göstergelerinin düzenli gözden geçirilmesi ve raporlanmasını PUKÖ (Planla/Uygula/Kontrol Et/Önlem Al) çevrimine uygun olarak içeren süreçlerdir.**

**Bazı kuruluşlar ise süreçleri iki grupta toplarlar:**

1. **Operasyonel Süreçler: : Operasyonel süreçler, doğrudan kuruluşun dış müşterilerinden gelen talep üzerine başlayan ve dış müşteriye bir ürün ya da hizmet sunulmasını sağlayan süreçlerdir.**
2. **Yönetim Destek Süreçleri: Operasyonel süreçlerin etkin bir biçimde gerçekleştirilmeleri için uygulanan ve yönetilen süreçlerdir. Ardışık olma özelliği taşımazlar. Örneğin; insan kaynaklarının geliştirilmesi ve yönetilmesi, eğitim faaliyetleri gibi…**

**İl Müdürlüğümüzce tespit edilen ve uygulamaya geçirilen 6 Adet Operasyonel Süreç ve 1Adet Destek Süreci vardır.**

**Kalite Yönetim sisteminde kuruluşça yürütülen faaliyetlerin Kalite Yönetim Sistemi standardı gerekleri kapsamında hazırlanan dokumanlar vasıtasıyla izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi amaçlandığından doküman kayıt ve kontrolü terminolojisi büyük önem kazanmaktadır.**

**Bu kapsamda kullanılan terimlere ait tanımlar aşağıda verilmiştir;**

* **Doküman: Kalite Yönetim Sistemine bilgi sağlayan ve gerekli verileri içeren yazılı veya elektronik biçimlerin tümüdür.**
* **Kontrolsüz Doküman: Üzerinde kırmızı renkli “Kontrolsüz Kopya” kaşesi bulunan güncellik takibinin gerekmediği dokümandır.**
* **Kontrollü Doküman: Güncellenmesi ve dağıtımı bilgisayar ortamında yapılan yetkilendirilmiş ilgililerin dışında üzerinde değişiklik yapılamayan dokümandır.**
* **Güncel Doküman: Kalite Yönetim Sistemi kapsamına dahil olan birimlerdeki iş ve işlemlerin yerine getirilmesi sırasında kullanılan ve kullanıldığı tarih itibari ile güncel olan ve izlenen dokümandır.**
* **Dış Kaynaklı Doküman: Bakanlığımız birimlerinin iş ve işlemlerini etkileyen, Bakanlığımız dışındaki kurum ve kuruluşların hazırlayarak yayımladığı her türlü kanun, tüzük, yönetmelik, standart, yönerge, genelge ve tebliğ, vb. doküman ile uluslararası kurum ve kuruluşların yayımladığı dokümandır.**
* **İç Kaynaklı Doküman: Müdürlüğümüz faaliyetlerini etkileyen ve İl Müdürlüğü birimleri tarafından hazırlanarak yayımlanan her türlü Talimat, Form vb. kapsar.**
* **Yürürlük Tarihi: Dokümanın yayımlanarak yürürlüğe girdiği tarihtir.**
* **Yayımlama: Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan dokümanın tanımlanmış elektronik ortamda ilgililerin bilgilenmesine ve uygulamasına sunulmasıdır.**
* **Prosedür: Bir sürecin gerçekleşmesindeki usul ve esasları belirleyen ve tanımlayan dokümandır.**
* **Talimat: Bir faaliyetin nasıl yapılacağını yalın bir dille anlatan dokümandır.**
* **İş Akışı: Bir faaliyetin nasıl yapılacağını şematik olarak anlatan dokümandır.**
* **Revizyon: Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanmış olan dokümanın etkinliği ve yeterliliğinin yeniden incelenip değişiklik yapılması halinde dokümanın yeniden yayınlanmasıdır.**
* **Kayıt: Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanan dokümanda tutulması öngörülen ve bunların uygulandığına dair delil teşkil edebilecek her türlü belge üzerinde ve elektronik ortamda yer alan bilgilerdir.**
* **Baskı No: Kalite El Kitabının yeniden yayımlanma sayısını gösteren numaradır.**

**4.1 KURULUŞ BAĞLAMI**

**4.1 KURULUŞ BAĞLAMI**

**Ankara 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 iç ve dış konular tespit edilmiş ve** **süreç dokümanlarında tanımlanmıştır. Bu kapsamda KYS ekibi tarafından hazırlanan Ankara İl Gıda Tarım Ve Hayvancılık Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi Risk Yönergesinde yer alan standartlar doğrultusunda iç konular belirlenmiş olup belli periyodlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.**

**REFERANS DOKÜMANLAR:**

* **KYS SÜREÇ DOKÜMANLARI ( İç ve Dış Hususlara Temel Süreç Tanım Formunda yer verilmiştir.)**
* **ANKARA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ RİSK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ (GTHB\_06\_İLM\_PRD.09)**
* **RİSK VERİ TOPLAMA TABLOSU (GTHB. İKS./KYS. TBL.007)**
* **TEMEL RİSK LİSTESİ (GTHB. İKS./KYS.TBL.009)**
* **RİSK KAYIT TABLOSU (GTHB. İKS./KYS. TBL.008)**
* **KONSOLİDE RİSK RAPOR TABLOSU (GTHB. İKS./KYS. TBL.010)**
* **RİSK MATRİSİ (GTHB. İKS./KYS. TBL.12)**

**4.1.1 İÇ HUSUSLAR**

**4.1.1 İÇ HUSUSLAR**

**Bununla beraber, 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 gibi kuruluş kontrolü altında olan durumlar iç hususlarımız oluşturmaktadır.**

**Önemli Bazı İç Hususlar:**

* **Organizasyon yapısı**
* **İç İletişim ve Koordinasyon**
* **Personel yeterliliği ve yetkinliği**
* **Alt yapının yeterliliği**
* **Teknolojik kapasitenin yeterliliği, güncelliği**
* **Kurum kültürü (aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.)**
* **Yasal Düzenlemeler**
* **Süreç performansları**
* **Bilgi İşlem Alt Yapısı**

**Referans Dokümanlar:**

**• Risk Tabloları ve Değerlendirmeleri**

**• İç Kontrol Sistemi Dokümanları**

**• Çalışan Memnuniyet Anketleri**

**• Yatırım Bütçesi**

**• Süreç Tanım Formları ( GTHB.İKS./KYS.FRM.035 )**

**• İş Tanımları ve Gerekleri Belgesi**

**• Teknolojik kapasitenin yeterliliği açısından bu El Kitabının 7.5.1 Dokümante Edilmiş Bilgi Maddesinde yer verilen Müdürlüğümüzce kullanılan 62 Adet Bilgi Yönetim ve Kayıt Sistemi**

**• Bakanlığımızca ülke çapında görev yapan tüm Bakanlık personeli için tanımlanmış Resmi E-Posta Adresleri (İngilizce karakterlerle isim. Soyadı** **@tarim.gov.tr )**

**• İl Müdürlüğümüze ait Web Sitesi, sosyal medya hesapları, Mesaj sistemi,**

**• Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adresi**

**( KEP iletisinin kim tarafından gönderildiği, kime gönderildiği, ne zaman gönderildiği, teslim edildiği ve okunduğu bilgileri hukuki delil niteliği taşır ve kullanıcının gerektiğinde kullanabilmesi için ilgili KEP hizmet sağlayıcı kuruluş tarafından üretilerek 20 yıl süre ile muhafaza edilir.)**

**• Hizmet Standartları Tablosu**

**• Norm Kadro**

**• Hassas Görevler Tablosu**

**s**

**4.1.2 DIŞ HUSUSLAR**

**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.**

**Önemli Bazı Dış Hususlar:**

**• Hükümet programı**

**• Ekonomik durum (ulusal ve uluslararası)**

**• Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarının düzenlemeleri**

**• Politik faktörler**

**• İlgili tarafların (sivil toplum kuruluşları vb.) beklentileri**

**• Gelenek, görenek ve alışkanlıklar**

**• Teknolojik gelişmeler**

**• Hızlı nüfus artışı, göçler**

**• Bakanlık düzenlemeleri**

**• Yasal Düzenlemeler**

**4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ**

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

**Ankara 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.**

* **Yerli ve Yabancı Gerçek ve Tüzel Kişiler**
* **Mahalli idareler**
* **Sivil toplum kuruluşları**
* **Diğer Kamu kurum ve kuruluşları**
* **Yüklenici/tedarikçi firma**
* **Bankalar**
* **Üniversiteler**
* **Kooperatifler, Birlikler**
* **İl/İlçe Müdürlüğü personeli**
* **Bakanlık (Merkez, taşra, bağlı ve ilgili kuruluşlar) birimleri ve personeli**
* **Türk Standartları Enstitüsü**

**İÇ PAYDAŞLAR**

**İç paydaşlar(Çalışanlar, kuruluştan etkilenen veya kuruluşu etkileyen *kuruluş içindeki* kişiler, gruplar veya (varsa) ilgili/bağlı kuruluşlardır.**

* **Ankara Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü İl/İlçe Müdürlüğü personeli**
* **Bakanlık (Merkez, taşra, bağlı ve ilgili kuruluşlar) birimleri ve personeli**

**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**
* **Personelin maaş ve özlük haklarının geliştirilmesi**
* **Çalışma ortamının rahatlığı**
* **İş yeri güvenliği**

**DIŞ PAYDAŞLAR**

**Dış Paydaşlar, kuruluştan etkilenen veya kuruluşu etkileyen kuruluş dışındaki kişi, grup veya kurumlardır. Örnek olarak, kuruluş faaliyetleriyle ilişkisi olan diğer kamu ve özel sektör kuruluşları, kuruluşa girdi sağlayanlar, ilgili sektör birlikleridir.**

* **Yerli ve Yabancı Gerçek ve Tüzel Kişiler**
* **Mahalli idareler**
* **Sivil toplum kuruluşları**
* **Diğer Kamu kurum ve kuruluşları**
* **Yüklenici/Tedarikçi firmalar**
* **Bankalar**
* **Üniversiteler**
* **Kooperatifler, Birlikler**
* **Medya Kuruluşları**
* **Türk Standartları Enstitüsü**

**DIŞ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ**

* **Güvenilir gıda**
* **Tarımsal üretimin arttırılması**
* **İş ve işlemlerde hız**
* **Park yeri, otopark**
* **Engellilere yönelik düzenlemeler**
* **Şikayet bildirimi**
* **Başvuru işlemleri**
* **İl Müdürlüğü yetkililerine ulaşılabilirlik**
* **Vatandaş şikayetlerinin çözülmesi**
* **İstek ve şikayetlere 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**

**Referans Dokümanlar:**

**Süreç Tanım Formları ( GTHB.İKS./KYS.FRM.035 )**

**Form\_45 Personel Görüş, Öneri Ve Anket Formu**

**Form\_43 Hizmet Alanlar Görüş Öneri Takip Formu**

**Form\_42 Hizmet Alanlar Görüş Öneri ve Anket Formu**

**Form\_23 Görüş Bildirme Formu ( Mevzuat ve İşleyiş açısından )**

**Form\_15- Tedarikçi Değerlendirme Formu**

**Form\_14-Tedarikçi Listesi Formu**

**Form 22-Dış Paydaş Memnuniyet Anketi**

**Form \_44 Hizmet Alanlar Şikâyetleri Formu ( Daha çok elektronik ortamlardan gelenlerin sonuçlarının KYS açısından takip edilmesine ihtiyaç duyulduğunda )**

**4.3 KYS KAPSAMI VE HARİÇ TUTMALAR**

**Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, Ankara İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün yürürlükteki mevzuatlar çerçevesinde sürdürülen bütün hizmetlerini kapsamaktadır.**

**Kapsam belirlenirken 4.2 ( ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri) ve 4.3 ( KYS Kapsamı ) maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.**

**Ankara İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Gıda, Tarım Ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatının, Görevleri, Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönerge Bölüm-II Mdde-6’da (3/6/2011 tarihli ve 639 sayılı Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 28 inci maddesi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.) belirtilen hizmet ve faaliyetleri yerine getirmekten sorumlu olan söz konusu Bakanlığa bağlı bir taşra teşkilatı olup, 5442 sayılı İller İdaresi Kanuna göre Ankara Valiliğine bağlı, genel bütçeli ve kamu tüzel kişiliğe sahip bir kuruluştur.**

**İl Müdürlüğümüzün gıda, tarım ve hayvancılık alanları kapsamında sunduğu hizmet ve faaliyetleri aşağıdaki gibidir.**

**a) İlin tarımsal envanterini çıkarmak ve ilin tarım üretim potansiyelini mevcut teknolojiye göre belirlemek,**

**b) Her türlü il yayım programlarını hazırlamak ve yayınların kendi elemanlarına, tüketicilere ve çiftçilere ulaştırılmasını sağlamak,**

**c) Çevreye duyarlı doğal kaynakların korunması ve sürdürülebilirlikle ilgili yeni teknolojileri ve bilgileri çiftçilere ulaştırabilmek, ilin tarımsal yayım programını hazırlamak programın gerçekleşebilmesi için üretici, üretici örgütleri, üniversite, özel sektör ile işbirliği yapmak,**

**ç) Araştırma kuruluşları ile doğrudan merkeze bağlı olan benzeri kuruluşlarla işbirliği halinde uygulamaya dönük deneme ve demonstrasyonlar programlamak ve yürütmek,**

**d) İlde çiftçilerin karşılaştığı problemleri araştırma enstitülerine iletmek, çözümlerin çiftçilere iletilmesini sağlamak, ilde görev yapan personelin hizmet içi eğitimlerini koordine etmek,**

**e) Tarım ürünlerinin işlenip, değerlendirilmesine, pazarlamasına ve bunun için gerekli tesislerin kurdurulmasına yardımcı olacak çalışmaları yapmak, bu konuda üreticileri ve müteşebbisleri yönlendirmek,**

**f) İlin tarım ürünlerini ekiliş, verim ve üretimlerini tahmin çalışmaları yapmak, tarımla ilgili her türlü istatistik bilgilerinin zamanında toplanmasını sağlamak,**

**g) Hayvan ve bitki sağlığı ile gıda ve yem konusunda il düzeyinde risk kriterlerini ve yönetimi esaslarını belirleyerek değerlendirme yapmak ve gerekli iletişimi sağlamak,**

**ğ) İldeki hayvanların refahının sağlanması ile salgın ve paraziter hastalıklardan korunmasını sağlamak, bulaşıcı hastalıkların yurt çapında yayılmasını önlemek amacıyla il çapında plan, program ve projeler hazırlamak, gerek bunları, gerekse Bakanlık tarafından belirlenenleri, ilde uygulamak, izlemek, denetlemek,**

**h) İl dahilinde çözümlenemeyen hastalık, teşhis ve tedavi problemlerini ilgili araştırma merkezlerine ve Bakanlığa intikal ettirmek, araştırma ve teşhis sonuçlarına göre gerekli tedbirleri almak,**

**ı) Suni tohumlama hizmetlerini yürütmek ve soy kütüğü sisteminin yurt çapında yaygınlaştırılması için il bazında gerekli çalışmaları yapmak,**

**i) Bakanlığa bağlı hayvan sağlığı ile ilgili hastane, klinik vb. merkezleri yönetmek; özel sektörce kurulacak bu çeşit tesislere Bakanlıkça belirlenecek esaslara göre izin vermek ve kurulmuş olanları denetlemek,**

**j) Hayvan sağlığı ile ilgili madde ve malzemelerin üretim, satış, ihracat, ithalat, taşıma, muhafazası ile ilgili kayıtları tutmak, Bakanlıkça belirlenmiş esaslarla ve yetkiyle sınırlı olarak faaliyetleri ile ilgili izin vermek, izlemek, kontrol etmek ve denetlemek**

**k) Özel sektörce kurulacak suni tohumlama istasyonları ve damızlık yetiştirme işletmelerine Bakanlıkça belirlenecek esaslara göre izin vermek ve denetlemek,**

**l) İl dahilinde uygulanan entegre ve münferit tarım ve kırsal kalkınma projelerinin gerektirdiği hizmetleri yapmak, yeni yapılacak projelerin gerektirdiği ön etüt ve envanter çalışmalarını yürütmek,**

**m) Projeye dayalı olarak kurulacak işletmelere ait kredi taleplerini inceleyerek uygun olanların gerekli proje ve çiftlik geliştirme projelerini hazırlamak,**

**n) İl dahilindeki bitki ve hayvan sağlığı ile ilgili iç ve dış karantina hizmetlerini mevzuatı doğrultusunda yürütmek, resmi ve özel mezbaha ve kombinaları sağlık yönünden denetlemek, ildeki damızlık boğa, koç, teke ve aygırların sağlık kontrollerini yapmak, uygun olmayanları enemek,**

**o) İl dahilinde bitkilere zarar veren zararlı hastalık ve organizmaların tespitini yapmak ve koruma programlarını hazırlamak, onaylanmış programların uygulanmasını sağlamak,**

**ö) İl dahilinde faaliyette bulunan bitki koruma ürünleri, zirai mücadele alet-makineleri, tohum ve gübre bayileri ile ilaçlama yapan özel ve tüzel kişilerin kontrolünü yapmak, gıda ve yem stokları, gıda ve yem konularını ilgilendiren etüt ve envanterleri hazırlamak, ruhsatlı yem fabrikalarını asgari teknik ve sağlık şartları bakımından denetlemek, gıda ve yem sanayileri ürünlerinin belirlenmiş esaslara uygunluğunu denetlemek, ihracat ve ithalatında Bakanlık ile ilgili işlemlerinin il düzeyindekilerini yürütmek,**

**p) Bitki, hayvan, gıda ve yem güvenirliğini gözeterek tüketiciyi ve halk sağlığını koruma amacıyla il düzeyinde tedbirler almak, Bakanlıkça belirlenen tedbirlerin ilde uygulanmasını sağlamak, izlemek, değerlendirmek, konusunda faaliyet gösteren laboratuvarları mevzuatı çerçevesinde belgelendirilmek, kaydını almak, izlemek, yetkili oldukları hususlarda denetlemek,**

**r) Su ürünlerinin ve su ürünleri kaynaklarının sürdürülebilirlik temelinde işletilmesi ve geliştirilmesini sağlamak, buna yönelik koruma önlemlerini gerçekleştirmek, avcılık ve yetiştiriciliğe, su ürünlerinin işlenmesi ve pazarlanmasına, balıkçı barınakları ve balıkçılık ve su ürünleri alt yapılarının geliştirilmesi ve işletilmesine, su ürünleri ile ilgili her türlü bilgi ve belge toplanmasına ve bu bilgilere yönelik kayıt sisteminin geliştirilmesine ilişkin düzenlemeleri uygulamak, getirilen düzenlemeler kapsamında izleme, kontrol ve denetim ile cezai müeyyideleri gerçekleştirmek, su ürünleri ile ilgili inceleme ve değerlendirmeler yapmak ve her türlü teşvik ve koruma tedbirlerinin alınmasını, üretim alanlarının kiralanması ve işletilmesini ve buralarda verimliliğin artırılmasını sağlamak, su kaynaklarının kirletilmesini önleyecek ve su ürünlerini zarardan koruyacak tedbirleri almak ve aldırmak, balıkçılık ve su ürünleri ilgili ihracat, ithalat işlemlerini mevzuatı çerçevesinde yürütmek.**

**s) Mera tespit tahdit, ıslah ve tahsis ile mera dışına çıkarılma ve bu gibi yerler ile ilin içerisinde bulunduğu tarım havzasına dair faaliyetlerde mevzuatı doğrultusunda işlemler yürütmek, tarım arazisinde ekili, dikili alanlarının ve bunların ürünlerinin taşınır ve taşınmaz çiftçi mallarının korunmasını ve tabii afetlerden zarar gören çiftçilere özel mevzuatına göre yardım yapılmasını sağlamak için ilgili kuruluşlarla işbirliği yapmak ve çalışmalara yardımcı olmak,**

**ş) Projeler çerçevesinde köylerde istihdam imkânlarını artırmak amacıyla el sanatlarının geliştirilmesini, yayılmasını ve tanıtılmasını sağlayıcı ve mamullerinin pazarlanmasını kolaylaştırıcı tedbirler almak,**

**t) Çiftçilerin kooperatif veya birlik şeklinde teşkilatlanmasını ve kooperatifçiliği teşvik etmek, bu amaçla etüt ve projeler hazırlamak, kooperatiflerin ve birliklerin kurulması için teknik ve yetkisi dahilinde mali yardımda bulunmak ve denetlemek,**

**u) Örnek çiftçi yetiştirmek gayesi ile çiftçi kadınlar ile çiftçi çocukları ve gençleri için eğitim programları ve projeleri uygulamak,**

**ü) Gıda, gıda katkı maddeleri ve gıda ile temasta bulunan madde ve malzemeler konusunda faaliyette bulunan yerlerin gerekli kayıtları yapmak, izinleri vermek, üretim işleme ve satış yerlerini mevzuatı çerçevesinde denetlemek, bu malzemelerin ihracat ve ithalatında Bakanlık ile ilgili işlemlerinin il düzeyindekilerini yürütmek,**

**v) Tohumluk üretimlerinin beyanname kabulü, tarla kontrollerini yapmak ve numune alarak ilgili kuruluşlarına göndermek,**

**y) Tohumluk piyasasında yetkilendirme ile ilgili faaliyetleri yürütmek,**

**z) Tohumluk üretici ve bayilerinin kontrolünü yapmak,**

**z¹) Tohumluk, süs bitkileri, doğal çiçek soğanları ve kesme çiçek ile ilgili ithalat ve ihracat işlemlerini yürütmek,**

**aa) Bakanlıkça yürütülen iç ve dış kaynaklı entegre ve münferit bitkisel üretim, hayvancılık ve su ürünleri üretim, değerlendirme, pazarlama ve kırsal kalkınma projelerinin ili ile ilgili kısımları uygulamak, uygulatmak, hibelerin zamanında ve amacına uygun olarak kullanılmasını takip ve kontrol etmek,**

**bb) Küresel iklim değişiklikleri, tarımsal çevre, kuraklık, çölleşme ile ilgili çalışmalar il düzeyinde olanları yürütmek, diğer afetler ve tarım sigortası ile ilgili olarak 14/6/2005 tarihli ve 5363 sayılı Tarım Sigortaları Kanunu çerçevesindeki uygulamaların yaygınlaştırılmasına yönelik eğitim, yayım ve tanıtım ve mevzuatla verilen diğer çalışmaları yapmak,**

**cc) Hayvan ıslahı faaliyetlerini ve bu faaliyetlerin veri tabanı çalışmalarını yürütmek, Bakanlıkça düzenlenen suni tohumlama kurslarına ilişkin koordinasyonu sağlamak, suni tohumlama yapma izni vermek, sperma ve embriyo üretim merkezleri ve laboratuvarlarının kontrol ve denetimlerini yapmak,**

**çç) Büyükbaş ve küçükbaş damızlık yetiştiriciliği yapılan işletmelerin teknik yönden kontrolünü yapmak,**

**dd) Hayvancılık projeleriyle ilgili personel eğitimi ve bütçe ihtiyaçlarını tespit etmek ve ilin hayvancılık konusunda üretim potansiyelini belirlemek, mevzuatı doğrultusunda projeler yapmak, yürütmek, İlde hayvansal üretimin insan sağlığı ve ekolojik dengeyi koruyucu yöntemlerle yapılmasına ilişkin çalışmalar yapıp bunları denetlemek.**

**ee) Projeye dayalı olarak kurulmak istenen hayvancılık işletmelerine ilişkin teknik yardım taleplerini değerlendirmek,**

**ff) İl dahilinde faaliyette bulunan her türlü gübre ve toprak düzenleyicilerin üretim yerleri, gübre bayileri ile bu bayilerin depolarını ve buralardaki piyasaya arz edilmiş ürünleri belirlenmiş esaslara göre uygunluğunu denetlemek,**

**gg) Bakanlığın il müdürlüklerine yetki devri yaptığı gübreler için ithalat uygunluk belgelerini düzenlemek,**

**hh) İlde ilk defa faaliyete geçen gübre fabrikaları ile gübre üretim yerleri için lisans başvurularında, bu fabrika ve üretim yerlerinin mevzuata uygunluğunu denetlemek, uygunluk raporunu Bakanlığa göndermek,**

**ıı) İlde bitkisel, hayvansal ve su ürünleri üretimi ile ilgili bilgi sistemlerinin kurulması ve kullanılmasını sağlamak,**

**ii) Kayıt sistemleri veri girişleri ve kayıt sistemlerine dayalı destekleme uygulamalarını yapmak,**

**jj) Tarımsal üretimi arttırmak, geliştirmek, kolaylaştırmak, kalitesini arttırmak ve maliyeti düşürmekle ilgili iş ve işlemleri usulünce yürütmek, çiftlik muhasebe veri ağının il ile ilgili kısımlarını mevzuatı çerçevesinde gerçekleştirmek,**

**kk) Üreticilerce toprak analiz sonuçlarına dayalı gübre kullanımını sağlamak için eğitim çalışmaları yapmak,**

**ll) İlde bulunan toprak-bitki –sulama suyu analiz laboratuvarlarının yetkilendirilmesi ve faaliyetleri ile ilgili olarak Bakanlıkça istenen hususları yerine getirmek.**

**mm) Alternatif üretim tekniklerine yönelik üretici, üretici örgütleri, müteşebbis ve tüketicilere eğitim ve yayım hizmetlerinde bulunmak, denetim faaliyetlerini yürütmek, alternatif tarımsal üretim tekniklerine yönelik Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.**

**nn) Sulamaya açılan alanlarda tarım tekniklerini çiftçilere öğretmek ve yaymak,**

**oo) İlin, tohum, fidan, fide, gübre, ilaç, aşı, serum, zirai alet ve makine, damızlık hayvan, yumurta, civciv, balık yavrusu ve yumurtası, ipek böceği tohumu, ana arı, kovan, sperma zirai kredi gibi girdi ihtiyaçlarını ilçelerden gelen bilgiler ışığında tespit etmek, bunların tedarik ve dağıtımı için T.C. Ziraat Bankası, Tarım Kredi Kooperatifleri, Tarım Satış Kooperatifleri, tarımsal amaçlı kooperatifler, döner sermaye, bütçe imkânları ve varsa fon gibi kaynaklardan yararlanmak üzere tedbirler almak,**

**öö) Tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerini düzenleyen, 8/9/2006 tarih ve 26283 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Tarımsal Yayım ve Danışmanlık Hizmetlerinin Düzenlenmesine Dair Yönetmelik kapsamındaki iş ve işlemleri yapmak, uygulamaları yaygınlaştırmak için eğitim, yayım ve tanıtım çalışmaları yapmak,**

**pp) İlde Kurulu bulunan döner sermaye işletmesi ile ilgili iş ve işlemleri mevzuatına uygun olarak yürütmek,**

**rr) Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu ile arazi edindirme, tarım arazilerinin parçalanmasını önlemek, arazi düzenlemesi ve toplulaştırması, sulama verimliliğini arttırmak için uygun sulama tekniklerinin kullanılması ve tesislerinin yapılması, toprak kaynaklarını korumak, tarla içi geliştirme hizmetlerini yürütmek, 3083 sayılı Kanun çerçevesinde ve Bakanlıkça verilen yetki ve görevler dahilinde gerekli faaliyetleri yapmak,**

**ss) İlde bulunan Bakanlık kuruluşları arasında merkezden istenen verilerin toplanarak merkez kuruluşlarına bildirilmesi ve Bakanlıkça verilen talimat çerçevesinde koordinasyonu sağlamak,**

**şş) Bakanlıkça önceden tespit edilen ilke ve esaslar çerçevesinde hazırlanan il yıllık yatırım ve bütçe tekliflerinin planlanmasını, uygulamasını ve değerlendirmesini yapmak,**

**tt) İlde, Bakanlığın orta ve uzun vadeli strateji politikaları çerçevesinde çalışmalarını yürütmek.**

**uu) Sivil savunma, afet, acil durum, seferberlik ve savaş hali ile koruyucu güvenlik hizmetlerini mevzuata uygun olarak sivil savunma uzmanları eliyle yürütmek.**

**üü) Kırsal alanda yaşayan kadınların tarımsal üretime katılımını ve istihdamını sağlamak, kadın örgütlerini ve girişimci kadınları desteklemek, kırsalda kadının konumunu iyileştirmek, fiziksel ve sosyal çevre ile olan ilişkilerini düzenlemek ve kapasitesini artırmak için gerekli çalışmalar yapmak, projeler hazırlamak, uygulamak, izlemek ve değerlendirmek.**

**vv) (Ek: 28.8.2015 tarihli ve 38 sayılı Olur) İlçe müdürlüklerinin kurulmadığı yerlerde bu Yönerge ile belirlenmiş görevlere ilişkin iş ve işlemleri yapmak,**

**yy) Mevzuatla verilen diğer görevler ile Bakanlık ve vali tarafından verilecek benzeri görevleri yapmak.**

**Referans Dokümanlar:**

* **Ankara İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü İş Akışları**
* **Gıda, Tarım Ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatının, Görevleri, Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönerge Bölüm-II Mdde-6**

**( Bu Yönerge, 3/6/2011 tarihli ve 639 sayılı Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 28 inci maddesi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.)**

* **KAYSİS/HEYS (Hizmet Envanteri Bilgi Yönetim Sistemi/Ankara İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü Sayfası )**

**( https://www.kaysis.gov.tr/ Gıda, Tarım Ve Hayvancılık Bakanlığı/Müsteşarlık/**

**Mülki İdareye Bağlı Taşra Teşkilatları )**

**(KAYSİS, kamu kurumlarının teşkilat yapısından, sunulan hizmetlere, hizmetlerde kullanılan belgelerden, belgelerde bulunan bilgilere kadar kamu yönetiminde yer alan unsurların mevzuat dayanaklarıyla birlikte tespit edilerek elektronik ortamda tanımlandığı, geliştirilen e-Devlet uygulamalarının birbirine tek merkezden entegre edilerek a-Devlet-Akıllı Devlet bilgi sistemine geçilmesini sağlayacak temel bir bilgi sistemidir.**

**4.3.1.HARİÇ TUTMALAR**

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

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

**4.4. KYS VE SÜREÇLERİ**

**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 ( GTHB.İKS./KYS.FRM.035 ) 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 süreçlerinin birbirine olan etkisi ve etkileşimleri bu el kitabının ekler bölümünde yer alan Süreç Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.**

**İl Müdürlüğümüzce tespit edilen ve uygulamaya geçirilen Operasyonel Süreçler ve Destek Süreçleri aşağıdaki tablodaki gibidir.**

|  |  |
| --- | --- |
| **OPERASYONEL SÜREÇLER** | **YÖNETİM VE DESTEK SÜREÇLERİ** |
| **1.Denetim ve Kontrol Süreci**  **1.1 Üretim ve Hizmet Yerleri Kontrol ve Denetim Süreci**  **1.2 İthalat-ihracata bağlı Kontrol ve Denetim Süreci** | **7- Destek Hizmetleri Süreci**  **( Personel Eğitimi Ve KYS Yönetim Süreçleri İle İlgili Süreçtir. )** |
| **2.Tarımsal Altyapı Süreci**  **2.1. Arazi Toplulaştırma ve TİGH (Tarla İçi Geliştirme Hizmetleri) Süreci**  **2.2 Mera Alanlarının Korunması ve Yönetilmesi Süreci**  **2.3 Sularda Tarımsal Faaliyetlerden Kaynaklanan Nitrat Kirliliğinin Önlenmesine Yönelik İyi Tarım Uygulamaları Kodu Kapsamda Yapılan Çalışmalar** |  |
| **3.Yetkilendirme Belgelendirme ve İzleme İşlemleri Süreci**  **3.1 Bitkisel Üretime Yönelik Yetkilendirme Ve Ruhsatlandırma Süreci**  **3.2 Hayvansal Üretime Yönelik Yetkilendirme Ve Ruhsatlandırma süreci**  **3.3 Gıda Faaliyetlerine Yönelik Yetkilendirme Ve Ruhsatlandırma Süreci** |  |
| **4.Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci**  **4.1 Bitkisel Üretime Yönelik Destekler Süreci**  **4.2 Hayvansal Üretime Yönelik Destekler Süreci**  **4.3 Kırsal Kalkınmaya Yönelik destekler süreci**  **4.4. Tarımsal Yayım ve Danışmanlık Desteklemesi Süreci** |  |
| **5. Tarımsal Eğitim, Yayım Ve Veriler Süreci**  **5.1 Üretici (Çiftçi) ve Tüketicilere Yönelik Eğitim ve Danışmanlık Süreci** |  |
| **6. Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci**  **6.1 .Bitki Sağlığı Süreci**  **6.2 .Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci** |  |

**5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT**

**5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT**

**5.1.1 İl Müdürlüğümüzde yönetim; KMS’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 personelin seçilerek 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**

**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 memnuniyet anketleri ( İl Müdürlüğümüzün web sitesinde ve birimlerimizde hazır bulundurulmaktadır.) v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.**

* **Referans Dokümanlar:**

**Form\_44 Hizmet Alanlar Şikâyetleri Formu**

**Form\_22-Dış Paydaş Memnuniyet Anketi**

**Form\_14-Tedarikçi Listesi Formu**

**Form\_15- Tedarikçi Değerlendirme Formu**

**Form\_42 Hizmet Alanlar Görüş Öneri ve Anket Formu**

**Form\_43 Hizmet Alanlar Görüş Öneri Takip Formu**

**Form\_45 Personel Görüş, Öneri Ve Anket Formu**

**Form\_23 Görüş Bildirme Formu**

**Form\_37 Hizmet Alanlar Görüş Öneri Anketi Değerlendirme Formu ( Birimler için )**

**5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI**

**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**

**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**

**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 için görev tanımları ayrıca oluşturulmuştur.**

**Kalite Yönetim Temsilcisi (İl Müdürü )**

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

**Kalite Yönetim Ekibi**

**6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ**

**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**

**6.2 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA**

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

**6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI**

**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. DESTEK**

**7.1.1. KAYNAKLAR**

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

**7.1.2 KİŞİLER**

**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**

**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 Maliye Bakanlığı tarafından oluşturulan veri sistemleri üzerinden düzenli olarak yürütülmektedir. Yürütülen faaliyetlerde kullanılan bilgisayar donanım ve ekipmanlar bakım ve onarımı için TLM.04 Bilgi İşlem Talimatı oluşturulmuştur.**

* **Referans Dokümanlar Ve Veri Sistemleri**
* **TLM.04 Bilgi İşlem Talimatı**
* **EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi**
* **PBS: Personel Bilgi Sistemi**
* **HİTAP: Hizmet Takip Programı**
* **SGB NET: Strateji Başkanlığı Sistemi**
* **SMS: Mesaj Sistemi**
* **KESENEK: SGK Kesenek Bilgi Sistemi**
* **MYS: Maliye Yönetim Sistemi**
* **BİMİŞLEM: Bilgi İşlem Etki Alanı Yönetim Paneli**
* **EKAP: Elektronik Kamu Alımları Platformu**
* **DMİS: Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi**
* **İNTVD: İnternet Vergi Dairesi**
* **MDSS: Merkez Döner Sermaye Sistemi**

**7.1.4 SÜREÇ İŞLETİMİ İÇİN ORTAM**

**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**

**İl Müdürlüğümüzde, taahhüt edilen izleme ve ölçmeyi ve hizmetin belirlenen şartlara uygun olduğunu kanıtlamak için gereken izleme ve ölçme donanımları belirlenmiş, izleme ve ölçmelerin yapılabilmesini ve bunların izleme ve ölçme şartları ile tutarlı olmasını sağlayacak prosedür oluşturulmuş, ölçme donanımının kalibrasyonu, ayarlanması, tanımlanması, taşınması, bakımı ve depolanması için Ölçme ve analiz prosedürü oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır.**

**Ayrıca, donanım şartlara uygun olmadığında, daha önceden yapılmış ölçme sonuçlarının geçerliliği değerlendirilmekte ve sonuçların geçerliliği kaydedilmektedir. Bunun yanında, bu durumdan etkilenen donanım ve ürün hakkında uygun tedbir alınmakta, kalibrasyon (6-Kalibrasyon Prosedürü) ve Doküman Kontrolü Ve Kayıt Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.**

**Referans Dokümanlar :**

* **6-Kalibrasyon Prosedürü)**
* **Doküman Kontrolü Ve Kayıt Prosedürü**
* **Form\_04 Kalibrasyon Takip Formu**
* **Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü Kumpas Kalibrasyon Takip Formu**
* **Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü Numune Muhafaza Ünitesi Kalibrasyon Takip Formu**

**7.1.6 KURUMSAL BİLGİ**

**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.06.İLM.İKS/KYS. FRM.01kodlu 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.**

* **Referans Dokümanlar**
* **Kalite Kayıtlarını Saklama Süreleri Listesi Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.08)**
* **d) Güncel Doküman Listesi (GTHB.İKS./KYS.FRM.07)**
* **Doküman Revizyon Talep Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.09)**
* **Arşivden Belge İsteme Formu (GTHB.06.İLM.İKS/KYS. FRM.00/07 )**
* **Arşiv Kayıt Listesi (GTHB.06.İLM.İKS/KYS. FRM.00/08 )**
* **Evrak İmha Listesi (GTHB.06.İLM.İKS/KYS. FRM.00/09 )**
* **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik**
* **Standart Dosya Planı**
* **Dosyalama, Arşiv Ve Bilgi yedekleme Talimatı (GTHB.06.İLM.İKS./KYS.TLM.00/01)**
* **Evrak Dosyalama Ve Arşiv Hizmetlerine Dair Mevzuat Listesi**
* **Eğitim Katılım Formu (GTHB. İKS/KYS. FRM.041)**
* **Eğitim Değerlendirme Formu (GTHB. İKS/KYS.FRM.042)**
* **Oryantasyon Eğitim Formu (GTHB. İKS/KYS. FRM.043)**
* **Eğitim Hizmeti Değerlendirme Anket Formu (GTHB. İKS/KYS. FRM.049)**
* **Eğitim Dönüş Rapor Formu (GTHB.42.İLM. İKS/KYS. FRM.00/03)**
* **Güncel Mevzuat Listesi (GTHB.06.İLM. İKS/KYS. FRM.00/11)**
* **Kalite El Kitabının 7.5.1 Dokümante Edilmiş Bilgi Maddesinde yer verilen Müdürlüğümüzce kullanılan 62 Adet Bilgi Yönetim ve Kayıt Sistemi**

**7.2 YETKİNLİK**

**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: GTHB.İKS./KYS.TBL.04) mevcuttur.**

**İl Müdürlüğümüzde planlı ve plansız eğitimler ile oryantasyon eğitimleri personel mevzuatında anlatıldığı şekilde Ankara İl Gıda Tarım Ve Hayvancılık Müdürlüğü Eğitim Prosedürü ( GTHB\_06\_İLM\_PRD.08 )kapsamında gerçekleştirilmektedir.**

**Personelin katıldığı eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri, HİEBİS üzerinden takip edilmektedir.**

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

**7.3 FARKINDALIK**

**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**

**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.**

**Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı**

**Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri**

**Kalite Yönetim Sistemi Talimatları**

**7.5.1 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ**

**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.**

**İL MÜDÜRLÜĞÜMÜZÜN KULLANDIĞI BİLGİNİN OLUŞTURLDUĞU VE KAYIT ALTINA ALINDIĞI BAKANLIĞIMIZCA OLUŞTURULAN VERİ TABANLI SİSTEMLER**

**İDARİ VE MALİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

1. **EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi**
2. **BİMER: Başbakanlık İletişim Merkezi**
3. **CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi**
4. **PBS: Personel Bilgi Sistemi**
5. **HİTAP: Hizmet Takip Programı**
6. **SGB NET: Strateji Başkanlığı Sistemi**
7. **SMS: Mesaj Sistemi**
8. **KESENEK: SGK Kesenek Bilgi Sistemi**
9. **Araç Takip Sistemi**
10. **MYS: Maliye Yönetim Sistemi**
11. **BİMİŞLEM: Bilgi İşlem Etki Alanı Yönetim Paneli**
12. **EKAP: Elektronik Kamu Alımları Platformu**
13. **DMİS: Döner Sermaye Mali Yönetim Sistemi**
14. **İNTVD: İnternet Vergi Dairesi**
15. **MDSS: Merkez Döner Sermaye Sistemi**
16. **KBS: Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi**
17. **KYS Kimlik Yönetim Sistemi**
18. **BİK: Basın İlan Kurumu**

**BİTKİSEL ÜRETİM VE BİTKİ SAĞLIĞI ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

1. **TBS: Tarım Bilgi Sistemi:**
2. **ÇKS: Çiftçi Kayıt Sistemi**
3. **TVS: Tohum Veri Sistemi**
4. **BKTS: Bitki Koruma Stok Takip**
5. **OTBİS: Organik Tarım Bilgi Sistemi**
6. **BKKTS: Bitki Karantinası Kayıt Takip Sistemi**
7. **BSKS: Bitki Sağlığı Kontrol Sistemi**
8. **Bitki Pasaportu Sistemi: Bitki Koruma Birimi**
9. **OKS: Örtü altı Kayıt Sistemi**
10. **GKTS: Gübre Kayıt ve Takip Sistemi**
11. **TTSM: Tohum Tescil ve Sertifikasyon Sistemi**
12. **ZİLAÇ: Reçete Yetki Belgesi-Bitki Koruma Ürünleri Uygulama Belgesi**

**HAYVAN SAĞLIĞI VE YETİŞTİRİCİLİĞİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

1. **HBS: Hayvancılık Bilgi Sistemi**
2. **HKS: Hayvan Kayıt Sistemi**
3. **VETBİS: Veteriner Bilgi Sistemi**
4. **KBS: Kanatlı Bilgi Sistemi**
5. **E-Reçete ve İTS: İlaç Takip Sistemi**
6. **USKS: Ulusal Süt Kayıt Sistemi**
7. **E-ISLAH: Soy Kütüğü Sistemi**
8. **AKS: Arı Kayıt Sistemi**
9. **GGBS: Gıda Güvenliği Bilgi Sistemi**
10. **HİBS: Hayvancılık İstatistikleri Bilgi Sistemi**
11. **KKBS: Koyun Keçi Bilgi Sistemi**
12. **KES: Kırmızı Et Kayıt Sistemi**

**BALIKÇILIK VE SU ÜRÜNLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

1. **SUBİS: Su Ürünleri Kayıt Bilgi Sistemi**

**ARAZİ TOPLULAŞTIRMAVE TARIMSAL ALTYAPI ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

1. **TADPORTAL: Tarım Arazileri Değerlendirme Bilgi Sistemi**
2. **NİBİS: Nitrat Bilgi Sistemi**

**ÇAYIR MERA YEMBİTKİLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

**MERBİS: Mera Bilgi Sistemi**

**KOORDİNASYON VE TARIMSAL VERİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

1. **TÜFİS: Tarımsal Ürünler Fiyat İzleme Sistemi**
2. **TAMSİS: Tarımsal Ürünler Maliyet Sistemi**
3. **TYDBS: Tarımsal Yayım ve Danışmanlık Destekleme Bilgi Sistemi**
4. **TYDBS: Tarımsal Yayım ve Danışmanlık Bilgi Sistemi**
5. **İKİS: İl Koordinasyon ve İzleme Sistemi**
6. **İVA: İstatistik Veri Ağı**
7. **ÇMVA: Çiftlik Muhasebe Veri Ağı**
8. **TİD: Tarımsal İşletme Danışmanlığı Sistemi**
9. **HİEBİS: Hizmet içi Eğitim Bilgi Sistemi(Tüm Şubeler)**

**GIDA VE YEM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

1. **GGBS: Gıda Güvenliği Bilgi Sistemi**
2. **ALO GIDA 174: Alo Gıda Hattı**
3. **TPS: Tek Pencere Sistemi**
4. **YKTS: Yem Kontrol ve Takip Sistemi**
5. **TAPDK: Tütün Alkol Piyasası Düzenleme Kurumu**

**KIRSAL KALKINMA VE ÖRGÜTLENME ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

1. **KKYDP: Kırsal Kalkınma Yatırımları Destekleme Programı Takip Sistemi**
2. **Genç Çiftçi Giriş Portalı**

**Referans Dokümanlar :**

* **TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi 7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme ve 7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü standartları.**
* **Kalite El Kitabı (KEK)**
* **Kalite Kayıtlarını Saklama Süreleri Listesi Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.08)**
* **Güncel Doküman Listesi (GTHB.İKS./KYS.FRM.07)**
* **Doküman Revizyon Talep Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.09)**
* **Arşivden Belge İsteme Formu (GTHB.06.İLM.İKS/KYS. FRM.00/07 )**
* **Arşiv Kayıt Listesi (GTHB.06.İLM. İKS/KYS. FRM.00/08 )**
* **Evrak İmha Listesi (GTHB.06.İLM.İKS/KYS. FRM.00/09 )**
* **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik**
* **Standart Dosya Planı**
* **Elektronik Belge Yönetim Sistemi**
* **Dosyalama, Arşiv Ve Bilgi yedekleme Talimatı (GTHB.06.İLM.İKS./KYS.TLM.00/01)**
* **Form\_16-Doküman Saklama Süreleri Listesi Formu**
* **Form\_7 Dış Kaynaklı Doküman Listesi**
* **Müdürlüğümüzce kullanılan 62 Adet Bilgi Yönetim ve Kayıt Sistemi**

**7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME**

**7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME**

**KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB\_ 06\_İLM\_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.**

**7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLU**

**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 06\_İLM\_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.**

**8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL**

**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 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 yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünün hizmet binasının çeşitli yerlerinde bulunan öneri ve şikâyet formları, hizmet alan kişiler tarafından doldurulmaktadır. Şikâyetler ilgili birim tarafından incelenmekte özellikle haklı şikayet durumunda karşı tarafa dönüş yapılmaktadır.**

**8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN TAYİNİ**

**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**

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

**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**

**8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ**

**Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuat, GTHB.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**

**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**

**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**

**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.**

**Referans Dokümanlar:**

* **Form\_15- Tedarikçi Değerlendirme Formu**
* **Form\_14-Tedarikçi Listesi Formu**
* **Maliye Bakanlığı kaynaklı Satın Alma vb. Veri Sistemleri**

**8.5.1 HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLU**

**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 oluşturulmuş, ihtiyaç duyulan yerlerde akışlar GTHB.İKS/FRM.036 Kodlu talimatlarla desteklenmiştir.**

**Hizmetlerle ilgili kayıtlar elektronik ortamda yasal mevzuatta belirtilen sürelerde muhafaza edilir. (16-Doküman Saklama Süreleri Listesi Formu)**

**Hizmetlerin rahat bir şekilde sunulabilmesi için gerekli altyapı ve çalışma ortamı oluşturulmuştur.**

**Hizmetler esnasında personelden kaynaklanabilecek hatalar risk analizinde göz önüne alınmıştır.**

**8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK**

**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**

**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. Bu kapsamda, Bakanlığımızın RESMİ NUMUNE ALMA PROSEDÜRÜ ekinde yer alan Numune Alma Tutanağı ve Etiketi Formuna göre işlem yapılır. İl Müdürlüğümüze ait Numune Muhafaza deposu mevcuttur.**

**8.5.4 MUHAFAZA**

**8.5.4 MUHAFAZA**

**İl Müdürlüğümüz yemekhanesinde kullanılmak üzere, toplu olarak satın alınan ve uzun süre muhafaza edilmesi gereken malzemelere ait depolarda bulunan tüm malzemeler tanımlanmış, miyadlı ürünler son kullanma tarihlerine göre takip edilerek depo sorumluları tarafından giriş çıkış kayıtları tutulmaktadır. İl Müdürlüğümüze ait Numune Muhafaza deposu ve İl Müdürlüğü Genel Arşiv Bölümü mevcuttur.**

**8.5.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNDAKİ DEĞİŞİKLİKLER**

**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**

**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**

**8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLU**

**Satın alma işlemi esnasında tespit edilen uygunsuzluk durumunda malzemeler tedarikçiye iade edilir.**

**Hizmetler esnasında işin iş akışına, ilgili düzenlemelere uygun bir şekilde gerçekleşmediği tespit edilirse bu durum birim sorumluları tarafından GTHB.İKS./KYS.FRM.10 kodlu Hatalı Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır.**

**Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleşmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.**

**9.1 İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME**

**9.1 İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME**

**9.1.1 GENEL**

**İl Müdürlüğümüzde, faaliyet raporlarında hizmetlerin gerçekleşme oranları yer alır. Müşteri memnuniyeti için kritik öneme sahip süreçler, sorumlular tarafından belirlenen periyotlarda GTHB.İKS./KYS.FRM.40 kodlu Süreç İzleme ve Ölçme Formu ile izlenmektedir.**

**Ankara İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmet binalarında hizmet alanların kurum hizmetleri ve sunumuna ilişkin görüş ve önerilerinin alınması amacıyla, hizmet alanların memnuniyetinin ölçülmesine yönelik Hizmet Alanların Görüş Öneri ve Memnuniyet Anketi uygulanır. Anket sonuçları Kalite Yönetim Ekibi tarafından 6.4 maddesine göre değerlendirilerek değerlendirme sonuçları, YGG toplantılarında sunulur. Görüş ve Öneriler üç aylık dönemler halinde raporlaştırılır. Bu raporlar üç aylık dönemler halinde ilgili birim Müdürlüklerine gönderilir ve birimlerce gerekli iyileştirme çalışmaları başlatılır. Sonuçları Kalite Yönetim Ekibi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına sunulur. Kalite Yönetim Ekibi tarafından rapor sonuçlarına göre gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.**

**9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

**9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

**Hizmet verdiğimiz kişi ya da kurumların memnuniyeti 9.1.1 maddesinde belirtildiği üzere periyodik olarak, anketler ile değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları yorumlanarak üst yönetime sunulur.**

**İç müşteri memnuniyetinin ölçülmesine yönelik Personel Memnuniyet Anketi İl Müdürlüğümüzde yılda bir kez uygulanır. Anket sonuçları Kalite Yönetim Ekibi tarafından 6.4 maddesine göre değerlendirilerek sonuçları, YGG toplantılarında sunulur. İl Müdürünce rapor sonuçlarına göre gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Yine aynı değerlendirme sonuçları, çalışanlara duyurulmak üzere tüm Şube ve İlçe Müdürlüklerine gönderilir.**

**Anket formları ve sonuçlarıyla ilgili veriler Kalite Yönetim Ekibi tarafından muhafaza edilir. Kurum içindeki personelin öneri ve istekleri konusunda herhangi bir sınırlama söz konusu değildir. Her seviye ve düzeydeki Personel Memnuniyet Anketinin dışında da Kalite Yönetim Ekibine yazılı olarak doğrudan başvurabilir. Yazılı olmayan, hizmete yönelik görüş ve öneri bildirmeyen ve isimsiz başvurular değerlendirmeye alınmaz.**

**Kalite Yönetim Sistemi içinde memnuniyet ölçümlerinde kullanılan form ve belgeler yalnızca iyileştirme amaçlı kullanılır. Bu formlar sonucunda elde edilen veriler veya sonuçlar cezai yaptırım içermez.**

**9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME**

**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**

**9.2 İÇ TETKİK**

**İl Müdürlüğümüzde kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini değerlendirmek için planlanmış aralıklarla eğitim almış personel tarafından GTHB\_06\_İLM\_PRD.01 prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.**

**9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ**

**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 Proje Koordinatörü ve Birim Kalite Temsilcilerinin katılımıyla gerçekleştirilir.**

**9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ**

**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**

**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. İYİLEŞTİRME**

**10.1 GENEL**

**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**

**10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET**

**KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda GTHB\_ 06\_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.**

**Referans Dokümanlar :**

**• Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Rapor Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.12)**

**• Düzeltici Faaliyet İzleme Listesi (GTHB.İKS./KYS.FRM.41)**

**• Hizmet Alanlar Görüş Öneri ve Anket Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.42)**

**• Hizmet Alanlar Görüş Öneri Takip Formu ((GTHB.İKS./KYS.FRM.43)**

**• Hizmet Alanlar Şikayetleri Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.44)**

**• Personel Görüş, Öneri Ve Anket Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.45)**

**• Çalışan Öneri Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.031)**

**(Bu Form EBYS’de tanımlandığı şekilde kullanılacaktır. Islak imzalı olarak kullanılmayacaktır.)**

**• Şikayet Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.029)**

**(Bu Form EBYS’de tanımlandığı şekilde kullanılacaktır. Islak imzalı olarak kullanılmayacaktır.)**

**• Personel Şikayet Formu (GTHB.06.İLM.İKS./KYS.FRM.00/12 )**

**• Düzeltici Faaliyet Talep ve Takip Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.05)**

**• Hata Bildirim Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.28)**

**• İç Tetkik Prosedürü (GTHB\_06\_İLM\_PRD.01)**

**10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME**

**10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME**

**KMS’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.**

**EKLER :**

**EK-1)**

**SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU**

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

**Ek-2 ) ORGANİZASYON YAPISI:**

**İl Müdürlüğümüz aşağıdaki şube müdürlüklerinden meydana gelmektedir.**

**Ana Hizmet Birimleri ( Teknik Hizmetler) :**

**- Bitkisel Üretim ve Bitki Sağlığı Şube Müdürlüğü**

**- Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü**

**- Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü**

**- Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü**

**- Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü**

**- Arazi Toplulaştırması ve Tarımsal Alt Yapı Şube Müdürlüğü**

**- Çayır Mera ve Yem Bitkileri Şube Müdürlüğü**

**- Balıkçılık ve Su Ürünleri Şube Müdürlüğü**

**Destek Hizmetleri Birimleri:**

**- İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü**

**- Hukuk Hizmetleri**

**-Döner Sermeye**

**- Sivil Savunma**

**İl İdari Teşkilatlanmasında, 25 ilçede Bakanlık İlçe Müdürlükleri bulunmaktadır;**

**• Akyurt İlçe Müdürlüğü**

**• Altındağ İlçe Müdürlüğü**

**• Ayaş İlçe Müdürlüğü**

**• Bala İlçe Müdürlüğü**

**• Beypazarı İlçe Müdürlüğü**

**• Çamlıdere İlçe Müdürlüğü**

**• Çankaya İlçe Müdürlüğü**

**• Çubuk İlçe Müdürlüğü**

**• Elmadağ İlçe Müdürlüğü**

**• Etimesgut İlçe Müdürlüğü**

**• Evren İlçe Müdürlüğü**

**• Gölbaşı İlçe Müdürlüğü**

**• Güdül İlçe Müdürlüğü**

**• Haymana İlçe Müdürlüğü**

**• Kahramankazan İlçe Müdürlüğü**

**• Kalecik İlçe Müdürlüğü**

**• Keçiören İlçe Müdürlüğü**

**• Kızılcahamam İlçe Müdürlüğü**

**• Mamak İlçe Müdürlüğü**

**• Nallıhan İlçe Müdürlüğü**

**• Polatlı İlçe Müdürlüğü**

**• Pursaklar İlçe Müdürlüğü**

**• Sincan İlçe Müdürlüğü**

**• Şereflikoçhisar İlçe Müdürlüğü**

**• Yenimahalle İlçe Müdürlüğü**

**ADRES-İLETİŞİM BİLGİLERİ**

**Ankara İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü**

**Gayret Mahallesi Şehit Cem Ersever Cad. No: 14 Yenimahalle/ANKARA**

**Tüm Hakları Saklıdır © 2018**

**Telefon : 0312 344 59 50**

**Faks : 0312 315 60 07**

**E-Posta : ankara@tarim.gov.tr**

**KEP : ankara@gthb.hs01.kep.tr**

**HAYVAN SAĞLIĞI VE YETİŞTİRİCİLİĞİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**