




T.C.  
MANİSA VALİLİğİ  
MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜğÜ

TS ISO 9001:2015

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

YÜRÜRLÜK TARİHİ: 05.02.2018

 <p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	0
	Yürürlük Tarihi	05.02.2018
	Sayfa No	1 / 22

## MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ TANITIMI

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

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

Manisa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde var olan Kalite Yönetim Sistemi; Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü, Bitkisel Üretim ve Bitki Sağlığı Şube Müdürlüğü, Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü, Arazi Topplulaştırma ve Tarımsal Altyapı Şube Müdürlüğü, Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü, Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü, İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü, Çayır, Mera ve Yem Bitkileri Şube Müdürlüğü olmak üzere 8 Şube Müdürlüğünden oluşmaktadır. Ayrıca 17 İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Döner Sermaye Saymanlığı, Hukuk Birimi ve Sivil Savunma Birimini kapsayacak şekilde tanımlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

İl Müdürlüğümüz 26.8 dekar kampüs alanı içerisinde 1 adet Hizmet Binası, 1 adet Teknik Birimler Hizmet Binası, 1 adet ek idari hizmet binası mevcut olup İl Müdürlüğü personeli tarafından kullanılmaktadır. Ek hizmet binasında 1 adet 170 kişi kapasiteli konferans salonu ile 140 kişi kapasiteli Yemekhane bulunmaktadır.

İl Müdürlüğümüz kampüs alanı içinde 1 Adet 5 katlı, 1 adet 3 katlı olmak üzere 2 adet lojman bulunmaktadır.

Yunusemre İlçe Müdürlüğü'ne tahsis edilen 2 katlı hizmet binası mevcuttur.

Manisa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü iletişim bilgileri;

2. Anafartalar Mh. 1513. Sk. No: 16

Şehzadeler / MANİSA


Tel: 0236 231 46 05 Faks: 0236 231 46 41

Web: manisa.tarim@gov.tr

E – Mail: manisa@tarim.gov.tr



HAZIRLAYAN KYS EKİBİ	KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU	ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	2 / 22

## 1.KAPSAM

Manisa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç; kurumsal yapıyı sürekli geliştirerek, Gıda, Tarım ve Hayvancılık alanlarında kamusal hizmet sunumunda etkin bir çalışma sistemi kurmak. Kurumdan hizmet alan vatandaşlara en kaliteli hizmeti vermek ve çalışanların memnuniyetini en üst seviyeye çıkartmak. Teknolojideki yeniliklere uygun olarak hizmet kalitemizi sürekli geliştirerek yasal şartlar ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında ve eksiksiz olarak faaliyetlerimizin gerçekleşmesini sağlamak.

## 2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR

Manisa 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; Manisa 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.

## 3.TERİMLER TARİFLER, KISALTMALAR

Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından İSO 9001 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır. Bu el kitabında ve ilgili diğer dokümanlarda kullanılan kısaltmalar:

Bakanlık (GTHB)  
Kalite El Kitabı (KEK)  
Kalite Yönetim Sistemi (KYS)  
Düzeltilici Faaliyet (DF)  
Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı (YGG)  
Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)  
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)  
Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)  
Yeşil Masa (YM)  
Muhtar Bilgi Sistemi (MBS)  
Prosedür (PRD)  
Süreç (SRÇ)  
Görev Tanımı (GT)  
Organizasyon Şeması (OŞ)

HAZIRLAYAN KYS EKİBİ	KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU	ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	3 / 22

Talimat (TLM)  
Plan (PLN)  
Tablo(TBL)  
İş Akış Şeması (AKŞ)  
Liste (LST)  
Form (FRM)  
Anket (ANK)

#### 4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Manisa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, ISO 9001:2015 standardının gereklerine uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuş ve uygulamaya almıştır. Bütün gerekleri dokümanite edilmiş sistem çeşitli yöntemlerle ölçülüp izlenmekte, süreklilik sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir. Bu kapsamda;

- Her türlü yasal şartların eksiksiz olarak yerine getirilmesinin önemi konusunda ilgili birim ve çalışanların bilgilendirilmesini sağlamıştır.
- Müşteri – yararlanıcı ( çiftçi, gıda işletmeleri, vatandaş, kooperatif, birlik vb.) şartlarının yerine getirilmesinin önemini tüm çalışanlara aktarmış ve takipçisi olmaktadır.
- Kalite Politikasını oluşturmuş ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesini sağlamıştır.
- Kalite Politikasının hayata geçirilmesini kolaylaştırmak ve sürekli gelişimi sağlamak için kalite hedeflerini oluşturmuştur.
- Periyodik olarak yönetim gözden geçirme toplantıları yapmakta ve bu toplantılarda kararlar alınmasını sağlamaktadır.

Manisa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü dış kaynaklı hale getirilmiş faaliyetler üzerinde de gerekli kontrol sistemlerini kurmuş ve uygulamaktadır. Bu süreçlerin kontrol yöntemleri ilgili dokümanlarla tanımlı hale getirilmiştir. Ayrıca kalite sisteminin ihtiyaç duyduğu kaynakları tespit etmekte ve sağlamaktadır.


#### 4.1 KURULUŞ BAĞLAMI

Manisa 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 hususlar Bakanlık Stratejik Planı esas alınarak tespit edilmiş ve Süreç Formlarında tanımlanmıştır. Ayrıca iç ve dış hususlar sürekli izlenmekte bu yönergede yer alan standartlar doğrultusunda belli periyotlarda ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

##### 4.1.1 İç Hususlar

İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, İl Müdürlüğü bilgi birikiminin dokümanite edilmemiş olması, çalışanlar arasındaki iletişim, yönetim yaklaşımı, birimler arası

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN</b> <b>KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KYS TEMSİLCİSİ</b>

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	4 / 22

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

#### 4.1.2 Dış 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

#### 4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ

Manisa 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 hizmet alanlara yönelik eğitim yayım faaliyetleri, tarım fuarları, gıda

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN</b> <b>KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KYS TEMSİLCİSİ</b>
---------------------------------------	---	---

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	5 / 22

tarım zirveleri ve ortak yapılan projelerle gözden geçirir. Ayrıca süreç dokümanlarında ilgili taraflar belirlenmiştir. (GTHB\_45\_İLM\_PRD.07) Prosedürde belirtilen şartlar doğrultusunda (GTHB.İKS./KYS. FRM.42,43,44,45) formda belirtilen anketler aracılığı ile paydaşların şart ve beklentileri tespit edilir.

### **İç Paydaşlar**

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

### **İç Paydaş Beklentileri**

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

### **Dış Paydaşlar**

İl Müdürlüğümüzün iş birliği ve iletişim halinde olduğu paydaşlar Üreticiler, Hizmet Alanlar, Nihai tüketiciler, Kamu Kurumları, Bankalar, Bakanlıklar ve Bağlı Kuruluşlar, Meslek Odaları Belediyeler, Sivil Toplum Kuruluşları, Üniversiteler, Kooperatifler, Birlikler, Medya Kuruluşları, TSE Vb. şeklinde tanımlanmıştır.


### **Dış Paydaş Beklentileri**

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

## **4.3 KYS KAPSAMI**

TS EN ISO 9001:2015 Standardı şartlarına bağlı olarak Müdürlüğümüzce kurulan Kalite Yönetim Sistemi, Manisa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün mevzuatlar doğrultusunda yerine getirmekle yükümlü olduğu bütün faaliyetlerini kapsamaktadır.

<b>HAZIRLAYAN KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ</b>

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	6 / 22


Kalite El Kitabı; Manisa 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.

Manisa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, kırsal hayatın sosyo-ekonomik açıdan geliştirilmesi amacıyla aşağıdaki konularda faaliyet göstermektedir.

- İlin tarımsal envanterini çıkarmak ve ilin tarım üretim potansiyelini mevcut teknolojiye göre belirlemek,
- Her türlü il yayım programlarını hazırlamak ve yayınların kendi elemanlarına, tüketicilere ve çiftçilere ulaştırılmasını sağlamak,
- Çevreye duyarlı doğal kaynakların korunması ve sürdürülebilirlikle ilgili yeni teknolojileri ve bilgileri çiftçilere ulaştırabilmek, ilin tarımsal yayım programını hazırlamak programın gerçekleştirilmesi için üretici, üretici örgütleri, üniversite, özel sektör ile işbirliği yapmak,
- Araştırma kuruluşları ile doğrudan merkeze bağlı olan benzeri kuruluşlarla işbirliği halinde uygulamaya dönük deneme ve demonstrasyonlar programlamak ve yürütmek,
- İlde çiftçilerin karşılaştığı problemleri araştırma enstitülerine iletmek, çözümlerin çiftçilere iletilmesini sağlamak, ilde görev yapan personelin hizmet içi eğitimlerini koordine etmek,
- Tarım ürünlerinin işlenip, değerlendirilmesine, pazarlamasına ve bunun için gerekli tesislerin kurulmasına yardımcı olacak çalışmaları yapmak, bu konuda üreticileri ve müteşebbisleri yönlendirmek,
- İlin tarım ürünlerini ekiliş, verim ve üretimlerini tahmin çalışmaları yapmak, tarımla ilgili her türlü istatistik bilgilerinin zamanında toplanmasını sağlamak,
- Hayvan ve bitki sağlığı ile gıda ve yem konusunda il düzeyinde risk kriterlerini ve yönetimi esaslarını belirleyerek değerlendirme yapmak ve gerekli iletişimi sağlamak,
- 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,
- İl dahilinde çözümlenemeyen hastalık, teşhis ve tedavi problemlerini ilgili araştırma merkezlerine ve Bakanlığa intikal ettirmek, araştırma ve teşhis sonuçlarına göre gerekli tedbirleri almak,
- Suni tohumlama hizmetlerini yürütmek ve soy kütüğü sisteminin yurt çapında yaygınlaştırılması için il bazında gerekli çalışmaları yapmak,
- Bakanlığa bağlı hayvan sağlığı ile ilgili hastane, klinik v.b. merkezleri yönetmek; özel sektörde kurulacak bu çeşit tesislere Bakanlıkça belirlenecek esaslara göre izin vermek ve kurulmuş olanları denetlemek,
- 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,
- Özel sektörde kurulacak suni tohumlama istasyonları ve damızlık yetiştirme işletmelerine Bakanlıkça belirlenecek esaslara göre izin vermek ve denetlemek,


HAZIRLAYAN KYS EKİBİ	KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU	ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	7 / 22

- İl dahilinde uygulanan entegre ve münferit tarım ve kırsal kalkınma projelerinin gerektirdiği hizmetleri yapmak, yeni yapılacak projelerin gerektirdiği ön etüt ve envanter çalışmalarını yürütmek,
- Projeye dayalı olarak kurulacak işletmelere ait kredi taleplerini inceleyerek uygun olanların gerekli proje ve çiftlik geliştirme projelerini hazırlamak,
- İl dâhilindeki 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,
- İl dâhilinde bitkilere zarar veren zararlı hastalık ve organizmaların tespitini yapmak ve koruma programlarını hazırlamak, onaylanmış programların uygulanmasını sağlamak,
- İl dâhilinde 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,
- Bitki, hayvan, gıda ve yem güvenirliliğini 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,
- 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 aldirmek, balıkçılık ve su ürünleri ilgili ihracat, ithalat işlemlerini mevzuatı çerçevesinde yürütmek.
- 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,
- Projeler çerçevesinde köylerde istihdam imkânlarını artırmak amacıyla el sanatlarının geliştirilmesini, yayılmasını ve tanıtılmasını sağlayıcı ve mamullerinin pazarlanmasını kolaylaştırıcı tedbirler almak,
- Çiftçilerin kooperatif veya birlik şeklinde teşkilatlanmasını ve kooperatifçiliği teşvik etmek, bu amaçla etüt ve projeler hazırlamak, kooperatiflerin ve birliklerin kurulması için teknik ve yetkisi dâhilinde mali yardımda bulunmak ve denetlemek,

HAZIRLAYAN KYS EKİBİ	KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU	ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ



 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_ILM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	8 / 22


- Örnek çiftçi yetiştirmek gayesi ile çiftçi kadınlar ile çiftçi çocukları ve gençleri için eğitim programları ve projeleri uygulamak,
- 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,
- Tohumluk üretimlerinin beyanname kabulü, tarla kontrollerini yapmak ve numune alarak ilgili kuruluşlarına göndermek,
- Tohumluk piyasasında yetkilendirme ile ilgili faaliyetleri yürütmek,
- Tohumluk üretici ve bayilerinin kontrolünü yapmak,
- Tohumluk, süs bitkileri, doğal çiçek soğanları ve kesme çiçek ile ilgili ithalat ve ihracat işlemlerini yürütmek,
- 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,
- 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,
- 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,
- Büyükbaş ve küçükbaş damızlık yetiştiriciliği yapılan işletmelerin teknik yönden kontrolünü yapmak,
- 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.
- Projeye dayalı olarak kurulmak istenen hayvancılık işletmelerine ilişkin teknik yardım taleplerini değerlendirmek,
- İl dâhilinde 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,
- Bakanlığın il müdürlüklerine yetki devri yaptığı gübreler için ithalat uygunluk belgelerini düzenlemek,
- 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,
- İlde bitkisel, hayvansal ve su ürünleri üretimi ile ilgili bilgi sistemlerinin kurulması ve kullanılmasını sağlamak,
- Kayıt sistemleri veri girişleri ve kayıt sistemlerine dayalı destekleme uygulamalarını yapmak,

HAZIRLAYAN KYS EKİBİ	KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU	ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	9 / 22

- 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,
- Üreticilerce toprak analiz sonuçlarına dayalı gübre kullanımını sağlamak için eğitim çalışmaları yapmak,
- İlde bulunan toprak-bitki –sulama suyu analiz laboratuvarlarının yetkilendirilmesi ve faaliyetleri ile ilgili olarak Bakanlıkça istenen hususları yerine getirmek.
- 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.
- Sulamaya açılan alanlarda tarım tekniklerini çiftçilere öğretmek ve yaymak,
- 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 dağıtım 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,
- 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,
- İlde kurulu bulunan döner sermaye işletmesi ile ilgili iş ve işlemleri mevzuatına uygun olarak yürütmek,
- 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,
- İlde bulunan Bakanlık kuruluşları arasında merkezden istenen verilerin toplanarak merkez kuruluşlarına bildirilmesi ve Bakanlıkça verilen talimat çerçevesinde koordinasyonu sağlamak,
- Bakanlıkça önceden tespit edilen ilke ve esaslar çerçevesinde hazırlanan il yıllık yatırım ve bütçe tekliflerinin planlanmasını, uygulamasını ve değerlendirmesini yapmak,
- İlde, Bakanlığın orta ve uzun vadeli strateji politikaları çerçevesinde çalışmalarını yürütmek.
- Sivil savunma, afet, acil durum, seferberlik ve savaş hali ile koruyucu güvenlik hizmetlerini mevzuata uygun olarak sivil savunma uzmanları eliyle yürütmek.
- 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.
- İlçe müdürlüklerinin kurulmadığı yerlerde bu Yönerge ile belirlenmiş görevlere ilişkin iş ve işlemleri yapmak,
- Mevzuatla verilen diğer görevler ile Bakanlık ve vali tarafından verilecek benzeri görevleri yapmak.

<b>HAZIRLAYAN KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ</b>

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	10 / 22

Kalite sistemimiz bu hizmetlere yönelik olarak kurulmuştur.

KYS Kapsam belirlenirken 4.2 ve 4.3 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

8.3 Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi; Manisa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, tüm faaliyetlerini Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına ait yasa, yönetmelik ve genelgeler ile yürüttüğü için hizmetin tasarımı ve geliştirme maddesi uygulanmamaktadır.

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

#### 4.4. KYS VE SÜREÇLERİ

İl Müdürlüğü çalışmaları kapsamında 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 sağlanmış veya temini için gerekli tedbirler alınmıştır. 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. LİDERLİK

##### 5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT

###### 5.1.1 Manisa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Yönetim

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. Periyodik aralıklarla yönetici konumunda çalışanlar yetki devir formları düzenleyerek birimlerinde bulunan görevleri diğer yönetici konumundaki

HAZIRLAYAN KYS EKİBİ	KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU	ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	11 / 22

çalışanlara devredebilmektedir. İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda (Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı gibi) diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunmaktadır.

Yönetim, Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhütlerini;

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite hedefleri oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşılması,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi, KYS'nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi için ISO 9001:2015 eğitimlerinin verilmeye devam etmesi,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi, yoluyla sağlamaktadır.


Yukarıda belirtilen hususlar 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.

Manisa İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, hizmet verdiği kişi ve kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; şikâyet formları ve

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN</b> <b>KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KYS TEMSİLCİSİ</b>
---------------------------------------	---	---

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	12 / 22

dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

## 5.2. POLİTİKA

### 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.
- İl Müdürlüğümüz yasal şartlara uymayı ve kalite yönetim sistemi ile ilgili sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder.

### 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

### 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 Gereklere 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 (KYS Eğitimi Almış Şube Müdürünün Başkanlığındaki Ekibi)

Şube ve İlçe Müdürleri

HAZIRLAYAN KYS EKİBİ	KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU	ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	13 / 22

## 6. PLANLAMA

### 6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

İl Müdürlüğümüzde, 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 öncelik 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 HEDEFLERİ VE PLANLAMA

İl Müdürlüğümüz kalite politikasında yer alan her bir taahhüt için; ulaşılabilir, ölçülebilir, makul, belli periyotlarda 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 gerçekleştirmeler 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. DESTEK

### 7.1 KAYNAKLAR


#### 7.1.1. GENEL

İl Müdürlüğümüzde kalite sisteminin kuruluşu, devam ettirilmesi ve geliştirilmesi için gerekli olabilecek; insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmektedir. İl Müdürlüğü ihtiyaçlarını belirlemek ve bir üst makama teklifte bulunmakla yetkilidir.

#### 7.1.2 KİŞİLER

İl Müdürlüğümüzün insan kaynağı ihtiyacı ilgili mevzuat (Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatı Personelinin Yer Değiştirme Suretiyle Atanmalarına İlişkin Yönetmelik, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Personelinin Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği) çerçevesinde temin edilmekte, işe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN</b> <b>KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KYS TEMSİLCİSİ</b>
---------------------------------------	---	---

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	14 / 22

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 iyileştirilmesi yönünde çalışmalar yapılmaktadır. İl Müdürlüğümüz bünyesinde oluşturulan sosyal komite marifeti ile çalışanların sosyo-psikolojik memnuniyeti sağlanmaya çalışılmaktadır.

### 7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

#### 7.1.5.1 Genel

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

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


#### 7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

İl Müdürlüğü tarafından yürütülen faaliyetlerde kullanılan ölçüm teçhizatı belirlenmiş olup Kalibrasyon Talimatına uygun bir biçimde belirli periyotlarda kalibre ettirilmekte veya doğrulanmaktadır. İzleme ve ölçme ekipmanları;

a) Durumlarını tayin etmek için tanımlanmış,

b) Kalibrasyon durumunu ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlama, hasar veya bozulmadan korunması için özellikle sahada yapılan denetimlerde kullanılan ekipmanların çalışma şartları belirlenmiş olup gerekli önlemler alınmıştır

<b>HAZIRLAYAN KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ</b>
---------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	15 / 22

Ölçüm ekipmanlarının istenen amaç için uygun olmadığı tespit edildiğinde, önceki ölçüm sonuçlarının geçerliliğinin olumsuz şekilde etkilenip etkilenmediğini belirlemek için gerekli önlemler alınmıştır.

### 7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasındaki tecrübe ve örtük bilgi paylaşımı için çalışanlar arasında birim bazında 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. İKS./KYS. FRM.047 Kodlu Eğitim Değerlendirme Formu düzenlemekte, eğitime katılan personelden eğitim notları ve dokümanlar talep edilerek diğer çalışanların erişimine açılmakta, ayrıca gerekli görülen durumlarda eğitime katılan personel tarafından eğitimin konusunun ilgili olduğu personelle, bilgilendirme toplantısı yapmaları sağlanmaktadır.

### 7.2 YETKİNLİK

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

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

Personelin katıldığı eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri, HİEBİS üzerinden takip edilmektedir.


Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar mevzuatlarda belirtilen sürelerle 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.

<b>HAZIRLAYAN KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ</b>



 <p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	0
	Yürürlük Tarihi	05.02.2018
	Sayfa No	16 / 22

## 7.4 İLETİŞİM

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

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasında iletişim internet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, SMS, duyurular yoluyla; vatandaş ya da diğer kamu kurumlarıyla iletişim ise yazışma, ziyaret, toplantılar, Web Tarım TV, BİMER, CİMER, Yeşil Masa, Muhtar Bilgi Sistemi, Alo 174, görsel ve yazılı basın 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, dokümanite 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\_45\_İLM\_PRD\_03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

### 7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

KYS dokümanlarının dağıtımı, erişimi, revizyonu ve dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilginin güncellik yöntemi ve uygunluğun delili olarak muhafaza edilen dokümanite edilmiş bilginin istenmeyen değişikliklere karşı korunması GTHB\_45\_İLM\_PRD\_03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır. Evrak kayıt üzerinden gelen ve giden tüm yazışmalar EBYS üzerinden yapılmakta olup ekleriyle birlikte yine EBYS içerisindeki klasörlerde muhafaza edilmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN</b> <b>KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KYS TEMSİLCİSİ</b>
---------------------------------------	---	---

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	17 / 22

## 8. OPERASYON

### 8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

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

### 8.2 ÜRÜN VE HİZMET İÇİN ŞARTLAR

#### 8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

İl Müdürlüğümüzde vatandaş ve diğer kamu kurumları ile iletişim, il müdürlüklerinde kurulan yeşil masa, ziyaret, toplantı, yüz yüze görüşme, Şahsi Dilekçeler ve elektronik ortamda sağlanmaktadır. Şikâyetler BİMER, CİMER, MBS, Yeşil Masa, Alo 174 yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünün hizmet binasının çeşitli yerlerinde bulunan öneri ve şikâyet formları, hem çalışanlar hem de hizmet alan kişiler tarafından doldurulmaktadır. Şikâyetler 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 İmza Ve Yetki Devri Yönergesi

#### 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.

HAZIRLAYAN KYS EKİBİ	KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU	ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	18 / 22

## 8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuat, GTHB. İKS./KYS. FRM.06 kodlu Dış Kaynaklı Doküman 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

**Hariç Tutulmuştur.** Manisa 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 ÜRETİM ve HİZMET SUNUMU


### 8.5.1 HİZMET SAĞLAMANNIN 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 çalışandan kaynaklanabilecek hatalar risk analizinde göz önüne alınmıştır.

<b>HAZIRLAYAN KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ</b>
---------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	19 / 22

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

Manisa 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

**Hariç Tutulmuştur.** 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 teçhizatda 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.

<b>HAZIRLAYAN KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ</b>
---------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	20 / 22

## 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 durumunda birim sorumluları tarafından düzeltici faaliyetler başlatılır.

Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleştirmeler 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. 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 gerçekleştirmeleri ve hedeflerle ilgili analizler yıllık faaliyet raporlarında tüm paydaşlara iletilir.

## 9.2 İÇ TETKİK


İl Müdürlüğümüzde kalite sisteminin yeterliliği, uygunluğu ve etkinliğini değerlendirmek uygunsuzlukların ve bunlara ilişkin önlemlerin saptanması ve uygulanmasını takip etmek amacıyla planlanmış aralıklarla kuruluş içi eğitim almış personel tarafından GTHB\_16\_İLM\_PRD.01 kodlu İç Tetkik prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.

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

Tetkik sonucu tespit edilen uygunsuzluklar kayıt altına alınır ve tetkik sonucunda rapor hazırlanarak tetkik edilen süreç yetkilisine sunulur.

Tetkikçiler tespit edilen uygunsuzluklar ve bunlara karşı planlanan önlemleri takip ederler. Uygulama tarihlerine göre uygunsuzluk için alınan önlemleri doğrular veya yetersiz ise yeni önlem talebinde bulunurlar.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN</b> <b>KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>KYS TEMSİLCİSİ</b>
---------------------------------------	---	---

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	21 / 22

Yapılan iç tetkiklerin sonuçları ile ilgili raporlar oluşturularak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündeme getirilir ve Kalite Sisteminin etkinliği izlenir.

### 9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

Manisa İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nde uygulanan kalite sisteminin etkinliği ve uygunluğunun sürekliliğini sağlanması amacıyla İl Müdürünün başkanlığında yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. 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 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 şikâyet gibi durumlarda GTHB\_45\_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 artırılması sağlanmaktadır.


<b>HAZIRLAYAN KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ</b>

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	22 / 22

### SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU

S. NO	SÜREÇ ADI/ KODU	ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER	ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER
1	Denetim ve Kontrol Süreci	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci</li> <li>Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kalite Yönetim Süreci,</li> <li>Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci</li> <li>Toprak Altyapı Temel Süreci</li> <li>Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci</li> </ul>
2	Tarımsal Altyapı Temel Süreci	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denetim ve Kontrol Süreci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kalite Yönetim Süreci</li> </ul>
3	Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kalite Yönetim Süreci</li> <li>Denetim ve Kontrol Süreci</li> </ul>
4	Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması</li> <li>Denetim ve Kontrol Süreci</li> <li>Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kalite Yönetim Süreci</li> <li>Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci</li> <li>Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması</li> <li>Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci</li> </ul>
5	Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kalite Yönetim Süreci</li> <li>Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci</li> <li>Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci</li> <li>Denetim ve Kontrol Süreci</li> </ul>

HAZIRLAYAN KYS EKİBİ	KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU	ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>MANİSA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_45_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	0
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	23 / 22

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarımsal Altyapı Temel Süreci</li></ul>
6	Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci	<ul style="list-style-type: none"><li>• Denetim ve Kontrol Süreci</li><li>• Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması</li><li>• Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kalite Yönetim Süreci</li><li>• Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci</li><li>• Denetim ve Kontrol Süreci</li><li>• Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması</li><li>• Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci</li></ul>

<b>HAZIRLAYAN KYS EKİBİ</b>	<b>KONTROL EDEN KYS SORUMLUSU</b>	<b>ONAYLAYAN KYS TEMSİLCİSİ</b>
---------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------