




VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜğÜ

**ISO 9001:2015**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**


**KALİTE EL KİTABI**

**YÜRÜRLÜK TARİHİ :27/02/2018**


 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

## İÇİNDEKİLER

SIRA NO	BÖLÜM	KONU	STANDART MADDE NO
1	0	Giriş	-
2	0.1	Önsöz	-
3	0.2	Van GTHİM Tanıtımı	-
4	<b>1</b>	<b>Kapsam</b>	-
5	<b>2</b>	<b>Atıf Yapılan Standartlar</b>	-
6	<b>3</b>	<b>Terimler, Tarifler, Kısaltmalar</b>	-
7	<b>4</b>	<b>Kuruluşun Bağlamı</b>	<b>4</b>
8	4	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	4.1
9	4	İç Hususlar	4.1.1
10	4	Dış Hususlar	4.1.2
11	4	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri	4.2
12	4	KYS Kapsamı	4.3
13	4	KYS ve Süreçleri	4.4
14	<b>5</b>	<b>Liderlik</b>	<b>5</b>
15	5	Liderlik ve Taahhüt	5.1
16	5	Genel	5.1.1
17	5	Müşteri Odaklılık	5.1.2
18		Kalite Politikası	5.2.
19	5	Kalite Politikasının Oluşturulması	5.2.1
20	5	Kalite Politikasının Duyurulması	5.2.2
21	5	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	5.3
22	<b>6</b>	<b>Planlama</b>	<b>6</b>
23	6	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1
24	6	Kalite Hedefleri ve Planlama	6.2
25	6	Değişikliklerin Planlanması	6.3
26	<b>7</b>	<b>Destek</b>	<b>7</b>
27	7	Kaynaklar	7.1.1
28	7	Kişiler	7.1.2
29	7	Altyapı	7.1.3
30	7	Süreç İşletimi İçin Ortam	7.1.4
31	7	İzleme ve Ölçme Kaynakları	7.1.5
32	7	Genel	7.1.5.1
33	7	Ölçüm İzlenebilirliği	7.1.5.2
34	7	Kurumsal Bilgi	7.1.6
35	7	Yetkinlik	7.2
36	7	Farkındalık	7.3
37	7	İletişim	7.4

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

38	7	Doküman Edilmiş Bilgi	7.5.1
39	7	Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2
40	7	Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3
41	8	Operasyonel Planlama ve Kontrol	8
42	8	Operasyonel Planlama ve Kontrol	8.1
43	8	Ürün ve Hizmet İçin Şartlar	8.2
44	8	Müşteri ile İletişim	8.2.1
45	8	Ürün ve Hizmete Bağlı Şartların Tayini	8.2.2
46	8	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	8.2.3
47	8	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	8.2.4
48	8	Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün Hizmet ve Süreçlerin Kontrolü	8.4.1
49	8	Kontrolün Tipi ve Boyutu	8.4.2
50	8	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	8.4.3
51	8	Üretim ve Hizmet Sunumu	8.5
52	8	Hizmet Sağlamanın Kontrolü	8.5.1
53	8	Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2
54	8	Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti	8.5.3
55	8	Muhafaza	8.5.4
56	8	Ürün ve Hizmet Sunumundaki Değişiklikler	8.5.6
57	8	Hizmetlerin Sunumu	8.6
58	8	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7
59	9	Performans Değerlendirme	9
60	9	İzleme Ölçme Analiz ve Değerlendirme	9.1
61	9	Genel	9.1.1
62	9	Müşteri Memnuniyeti	9.1.2
63	9	Analiz ve Değerlendirme	9.1.3
64	9	İç Tetkik	9.2
65	9	Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3
66	9	Genel	9.3.1
67	9	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	9.3.2
68	9	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	9.3.3
69	10	İyileştirme	10
70	10	Genel	10.1
71	10	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2
72	10	Sürekli İyileştirme	10.3
73	Ek-1	Organizasyon Şeması	73
74	Ek-2	Prosedür Listesi	74
75	Ek-3	Süreç Listesi	75
76	EK-4	Süreç Etkileşim Tablosu	76

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

## 0.GİRİŞ

### 0.1.ÖNSÖZ

Van İl Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü Kalite El Kitabı (KEK) ,Kurumun ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarını uygun olarak işleyişini açıklamaktadır.

Sistem, yasal kriterler çerçevesinde hizmetlerin istenilen kalitede paydaşların beklenti ve şartlarına uygun olarak verilebilmesi ile her bir hizmetin başlangıç noktasından hizmet alana teslimine kadar sürecin her aşamasını kontrol altında tutarak, istenilen kalitenin sürekli olarak kontrol ve muhafaza edilmesini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır.

Kalite El Kitabı, kurumun tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve sistem yaklaşımının ve kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olması amacıyla hazırlanmıştır.

Van İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi (KYS) performansını, vatandaş ve çalışan memnuniyeti, ihtiyaçları ve beklentileri, kurumsal çevredeki değişiklikler veya çevreden kaynaklanacak riskler, özel hedefler, sunulan ürünler, çalışılan süreçler ve kuruluşun büyüklüğü ve yapısı ile ilgili bilgileri gözlemleyerek ve veri toplayarak değerlendirmektedir. Bu bilgi ve verilerin elde edilmesi ve kullanımı için gerekli yöntemleri de belirlemiştir.

Van İl Müdürlüğü olarak Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının misyon ve vizyonu temelinde belirlediğimiz kalite politikamızı ve bunları destekleyen kalite hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standartlara ve kurumumuzun yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.


## VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ

### 0.2 VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ GENEL TANITIMI

#### TEŞKİLAT YAPISI

İl Müdürlüğümüz 8.5.1984 tarih ve 212 Sayılı Kanun Hükmündeki Kararnameye göre hazırlanarak 17.1.1985 tarihinde yürürlüğe giren Tarım ve Köyişleri Bakanlığının Taşra Teşkilatı'nın Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik'e göre faaliyete başlamıştır. Söz konusu yönetmelikten önce mevcut olan Bakanlık İl ve İlçe birimleri bu yönetmeliğin hizmetleri, Döner Sermaye işletmeleri ile birlikte Bakanlık İl Müdürlüğü ve Bakanlık İlçe Müdürlüklerine verilmiştir.

Bunun yanı sıra 6.3.1985 tarihinde kabul edilen 3161 sayılı kanun ile Bakanlıkların Kuruluş ve Görev Esasları Hakkında 3046 Sayılı Kanun, Genel Kadro ve Usulü hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve İl İdaresi Kanunu Hükümlerine uygun olarak Bakanlığı temsilen il ve ilçe seviyesinde taşra teşkilatı kurulabileceği ve bağlı kuruluşlarında her bölge, il ve ilçede gerektiği hallerde ayrı birimler halinde teşkilatlanabilmeleri hükme bağlanmıştır.

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6


3.6.2011 tarihli 639 sayılı Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 28. maddesi hükümlerine dayanarak hazırlanan yönerge kapsamında, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı bünyesindeki taşra teşkilatının kuruluşu, görevleri ile çalışma usul ve esasları yeniden düzenlenmiştir.

## İL MÜDÜRLÜĞÜNÜN GÖREVLERİ

Müdürlüğümüz Van il sınırları içinde “Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatı’nın Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’e göre”, ilin tarımsal ( gıda, tarım, hayvancılık ve su ürünleri) üretim faaliyetlerini yönlendirmek ve güvenilir gıdaya ulaşılabilirlik için hizmetin gerektirdiği planlamaları yapmak, projeleri hazırlamak uygulamak ve sonuçları değerlendirmek, üreticinin ihtiyacı olan girdileri temin ve tevzii etmek, yeni teknolojik gelişmeleri üreticiye yaymak üzere faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

Bu çalışmaları aşağıdaki faaliyet alanları içinde özetlemek mümkündür;

- İlin tarımsal envanterini çıkarmak ve üretim potansiyelini belirlemek,
- 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,
- Tarım ürünlerinin işlenip, değerlendirilmesine, pazarlanmasına ve bunun için gerekli tesislerin kurulmasına yardımcı olacak çalışmaları yapmak, bu konuda üreticileri ve müteşebbisleri yönlendirmek,
- Tarımla ilgili her türlü istatistiki bilginin zamanında toplanmasını sağlamak,
- İl dahilinde hayvansal ve bitkisel hastalık ve zararlıları belirlemek, koruma programlarını hazırlamak ve uygulamak,
- Suni tohumlama hizmetlerini yürütmek ve soy kütüğü sisteminin yaygınlaştırılması için il bazında çalışmalar yapmak,
- Tarım ve kırsal kalkınma projeleri hazırlamak, projeye dayalı işletmelerin kredi taleplerini incelemek,
- Toplumun güvenilir gıdaya ulaşımını sağlamak
- İl dahilinde ilaç bayileri ve ilgili kişileri gıda ve yem stoklarını kontrol etmek, etüt ve envanterlerini hazırlamak, teknik ve sağlık şartları bakımından gerekli denetimleri yapmak,
- Su ürünleri ve su ürünleri kaynaklarının sürdürülebilirlik temelinde işletilmesi ile ilgili çalışmalar yapmak,
- Kayıt sistemleri veri girişleri ve destekleme uygulamalarını yapmak,
- Çiftçi malları korunması, tabii afet yardım yapılmasını sağlamak için ilgili kuruluşlarla işbirliği yapmak ve çalışmalara yardımcı olmak,
- Köy el sanatlarının geliştirilmesi ve mamullerinin pazarlanmasına yardımcı olmak,

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

- Çiftçilerin kooperatif veya birlik şeklinde teşkilatlanmasını teşvik etmek, etüt ve projeler hazırlamak, mali yardımda bulunmak ve denetlemek,
- Tarım Sigortaları Kanunu çerçevesindeki uygulamaların yaygınlaştırılmasına yönelik eğitim yayım ve tanıtım çalışmaları yapmak,
- Çiftçi çocukları ve gençleri için eğitim programları ve projeleri uygulamaktır.
- İl Müdürlüğümüz bu çalışmaları, Şube Müdürlükleri, İlçe Müdürlükleri ve yazışma koduna sahip diğer birimler personeli kanalı ile yürütmektedir.
- İl Müdürlüğümüz aşağıdaki şube müdürlüklerinden meydana gelmektedir

#### **Ana Hizmet Birimleri:**

- 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
- İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü


#### **Diğer Birimler:**

- Hukuk Hizmetleri
- Döner Sermeye
- Sivil Savunma

İl İdari Teşkilatlanmasında, 13 ilçede Bakanlık İlçe Müdürlükleri bulunmaktadır;

#### **İLÇE MÜDÜRLÜKLERİ**

- Tuşba İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- İpekyolu İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Edremit İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Erciş İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Muradiye İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Çaldıran İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Özalp İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

- Saray İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Gürpınar İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Başkale İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Gevaş İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Çatak İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Bahçesaray İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü

### **BİNA, LOJMAN, DİĞER SOSYAL VE YARDIMCI TESİSLERİN DURUMU**

Merkezde ve ilçelerde Müdürlüklerimize ait biri merkez, sekizi ilçelerde ve bulunan toplam 8 idare binası ve 4 lojman binası olmak üzere toplam 14 bina bulunmaktadır. 4 İlçe Müdürlüğümüz diğer kurumların binasında hizmet vermekte ve kira ödememektedir. 1 İlçe Müdürlüğümüz diğer kurumlara ait binada kira ödemektedir.

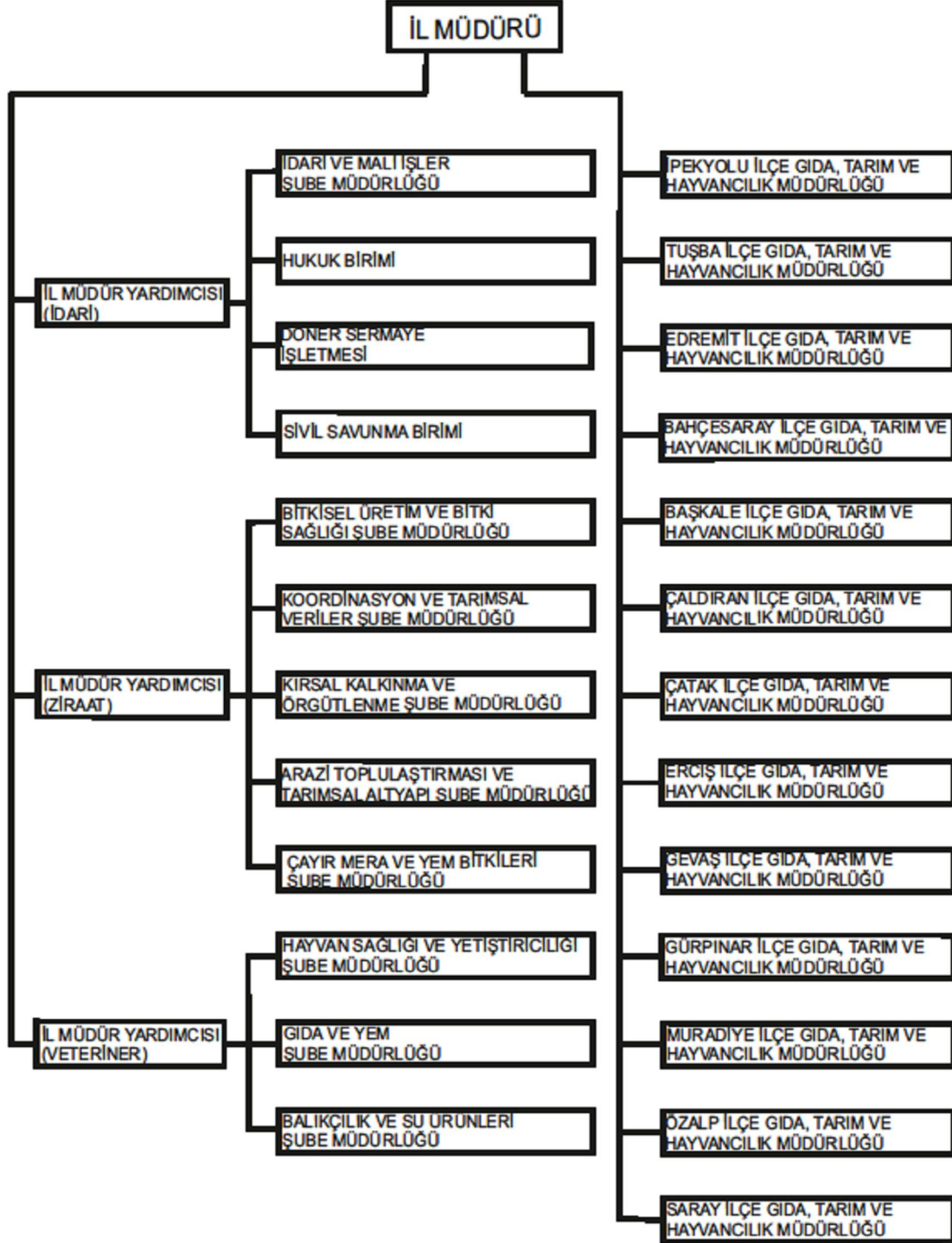


**VAN İL GIDA TARIM VE  
HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**  
**KALİTE EL KİTABI**


Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
Revizyon No	0000
Revizyon Tarihi	27.02.2018
Yürürlük Tarihi	27.02.2018
Sayfa No	1/6

## ORGANİZASYON ŞEMASI

### VAN GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK İL MÜDÜRLÜĞÜ ORGANİZASYON ŞEMASI







 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

## İL MÜDÜRLÜĞÜNÜN VE ŞUBE MÜDÜRLÜKLERİNİN AÇIK ADRESLERİ

<b>Kuruluşun adı:</b>	<b>Adresi:</b>
Bitkisel Üretim ve Bitki Sağlığı Şube Müdürlüğü	Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı Tuşba/ VAN
Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü	Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı Tuşba/ VAN
Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü	Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı Tuşba/ VAN
Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü	Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı Tuşba/ VAN
Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü	Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı Tuşba/ VAN
Arazi Toplulaştırma ve Tarımsal Alt Yapı Şube Müdürlüğü	Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı Tuşba/ VAN
Çayır ve Mera Şube Müdürlüğü	Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı Tuşba/ VAN
Balıkçılık ve Su Ürünleri Şube Müdürlüğü	Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı Tuşba/ VAN
İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü	Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı Tuşba/ VAN
Tuşba İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Erciş Yolu Üzeri Eski Meydan Civarı Tuşba /VAN
İpekyolu İlçe Gıda, Tarım ve	Hükümet Konağı Cumhuriyet Cd Beşyol Mevki İpekyolu /

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

Hayvancılık Müdürlüğü	VAN
Edremit İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Erenkent Mahallesi, Cennet Ayağı Mahallesi İstasyon, 65170 Edremit/Van
Erciş İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Van Yolu Mah. Erciş/VAN
Muradiye İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Kandahar Mah. Küme Evler Sok. Muradiye/VAN
Çaldıran İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Yavuz Sultan Selim Mah Tepe Küme Evleri No:22 Çaldıran/VAN
Özalp İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Cumhuriyet Cad. Bilali Habeş Sokak Özalp /VAN
Saray İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Hükümet binası K:2 Saray/ VAN
Gürpınar İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Cumhuriyet Mah. No:16 Gürpınar/VAN
Başkale İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Hafiziye Mahallesi Başkale / VAN
Gevaş İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Karşıyaka Mh Yüzüncü Yıl Caddesi Gevaş /VAN
Çatak İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Cumhuriyet Mah. Hükümet Konağı Kat:1 Çatak/VAN
Bahçesaray İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	İslam Mah. Mirbahattin Cad. Hükümet Konağı Bahçesaray/ Van


	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

### **ANA HİZMET BİNASI:**

Van İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü  
Abdurrahmangazi Mh İskele Cd Çalı Durağı 65040 Tuşba / VAN  
Telefon : 0432 222 02 37 / 0432 222 05 47  
Faks : 0432 222 02 37

Web : [www.vantarim.gov.tr](http://www.vantarim.gov.tr) E-Posta : [van@tarim.gov.tr](mailto:van@tarim.gov.tr)



	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

**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 Van

### **TEMEL DEĞERLERİMİZ VE İLKELERİMİZ**

**Erişilebilirlik:** İl Müdürlüğümüz hizmetlerine kolaylıkla ulaşılabilir.

**Duyarlılık:** İl Müdürlüğümüz toplumun ihtiyaçlarına duyarlı ve çözüm odaklıdır.

**Paydaş Odaklılık:** İl Müdürlüğümüz, politika ve uygulamalarında hizmetlerinden yararlananların ve birlikte hizmet ürettiklerinin görüşlerini dikkate alır.

**Özverili Çalışma ve Gelişime Açıklık:** Çalışanların sürekli gelişimine önem verilir ve bunu destekleyici faaliyetler teşvik edilir. Çalışanlar, İl Müdürlüğümüz hizmetlerinden yararlananlara faydalı olabilmek için fedakârlıkta bulunurlar.


**Stratejik Bakış:** İl Müdürlüğümüz geleceğe yönelik öngörülebilir gelişme ve riskler çerçevesinde sürdürülebilir stratejilerini bugünden belirler.

**Sürekli İyileştirme Anlayışı:** İl Müdürlüğümüz faaliyet ve süreçleri, etkin yöntemlerle analiz edilerek değerlendirilir ve gerekli iyileştirmeler yapılır.

**Tutarlılık ve Süreklilik:** İl Müdürlüğümüz, kurumsal yapısı ve imajı ile faaliyet ve uygulamalarında prensipleri doğrultusunda daima dengeli hareket eder.

**Sonuç Odaklılık:** İl Müdürlüğümüz elde edilecek başarıya yönelik olarak kaynaklarını ve faaliyetlerini planlar ve o doğrultuda hareket eder.

**Toplumsal Sorumluluk:** İl Müdürlüğümüz, faaliyetlerinde ve paydaşlarıyla ilişkilerinde sosyal sorumluluğu gözetir, bu yönde kararlar alır ve uygular.

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

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

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

## 1.KAPSAM

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

## 2. ATIF YAPILAN STANDARDLAR

Van 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; Van 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 Veya 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

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

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 TARİFLER, KISALTMALAR

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

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

**Kalite El Kitabı:** Kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini belirleyen doküman.

**Dış Sağlayıcı:** Ürünü sağlayan kurum, kuruluş veya kişi.

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

**Uygunluk:** Bir şartın yerine getirilmesi

**Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi

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

**Doküman Edilmiş Bilgi:** Bilgi ve onu destekleyen ortam

**Kayıt:** Elde edilen sonuçları belirten veya gerçekleştirilen faaliyetin delillerini sağlayan doküman Gözden Geçirme: Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyet.

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

#### **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)

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

Prosedür (PRD)

Süreç (SRÇ)

Görev Tanımı (GT)

Organizasyon Şeması (OŞ)

Talimat (TLM)

Plan (PLN)

İş Akış Şeması (AKŞ)

Liste (LST)

Form (FRM)

Anket (ANK)

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

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


## 4. KURULUŞ

### 4.1 KURULUŞ BAĞLAMLI

Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, ISO 9001:2015 standardının gereklerine uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuş ve uygulamaya almıştır. Bu El Kitabı İl Müdürlüğünün bütün birimlerinin Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder. Bütün gerekleri dokümente edilmiş sistem çeşitli yöntemlerle ölçülüp izlenmekte, süreklilik sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir. Van İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuç/sonuçlarına ulaşmak için yeteneğini etkileyen, süreç dokümanlarında iç ve dış konular tespit edilmiş ve tanımlanmıştır. Bu kapsamda Risk Yönergesi hazırlanmış ve bu yönergede yer alan standartlar doğrultusunda iç konular belirlenmiş olup belli periyotlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

#### 4.1.1. İÇ HUSUSLAR

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

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

#### Organizasyonel yapı:

Van İl Müdürlüğü, Şube Müdürlükleri, İlçe Müdürlükleri ile Diğer Birimlerde; İl Müdürü, İl Müdür Yardımcısı, Şube Müdürü, İlçe Müdürü, Ziraat Mühendisi, Veteriner Hekim, Gıda Mühendisi, Harita Mühendisi, Sosyolog, Peyzaj Mimarı, Su Ürünleri Mühendisi, Avukat, Tekniker, Teknisyen, Ziraat Teknikeri, Ziraat Teknisyeni, Veteriner Sağlık Teknikeri, Veteriner Sağlık Teknisyeni, Ev Ekonomisi Teknisyeni, Sayman, Şef, Uzman, Memur, İşçi, Şoför, Hizmetli, VHKİ, Koruma ve Güvenlik Görevlisi, Elektrik teknisyeni, gibi kadrolarda görev yapan toplam 575 personel bulunmaktadır. Personellerin görevleri mevzuatla belirlenmiş olup İş (Görev) tanımları mevcuttur.

Alt yapının yeterliliği, kullanılan yazılımlar( EBYS, VPN )

#### Referans Dokümanlar:


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

#### 4.1.2. DIŞ HUSUSLAR

İl Müdürlüğümüz kontrolünde olmayan, hedeflere ulaşmada belirsizlik oluşturabilecek; ülkedeki ekonomik ve siyasi konjonktür, dış ülkelerle olan ilişkiler, coğrafi durum, iklim şartları doğal afetler, siber saldırılar, kamu kurumları arasındaki görev tanımlarının net olmaması, mevzuatlar, hükümet programındaki öncelikler, bütçe yetersizliği vs. dış konularımızı oluşturmaktadır. Verilen hizmetleri ve kurumsal yapımızı etkileyen belli başlı dış hususlar şunlardır:

- Hükümet programı
- Ekonomik durum (ulusal ve uluslararası)
- Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarının düzenlemeleri
- Politik faktörler
- Pazar payı
- Uluslararası düzenlemeler



	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

- 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
- Dış paydaşların tercihleri

#### 4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ

Van 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.


#### İÇ PAYDAŞLAR

- İl Müdürlüğümüz
- Şube Müdürlüklerimiz
- İlçe Müdürlüklerimiz
- İl Müdürlüğümüz Diğer Birimleri
- Merkez Hizmet Birimleri
- Diğer İl/İlçe Müdürlükleri
- Bağlı Kuruluş Müdürlüklerinde

görev yapan çalışanlar ve kuruluşlar iç paydaşlarımız olarak tanımlanmıştır.

#### 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

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

- Çalışma ortamının rahatlığı
- İş yeri güvenliği


## DIŞ PAYDAŞLAR

İl Müdürlüğümüzün iş birliği ve iletişim halinde olduğu paydaşlar

- Üreticiler, Çiftçiler, 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.

## DIŞ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ

- Güvenilir gıda
- Tarımsal üretimin arttırılması
- İş ve işlemlerde hız
- Park yeri, otopark
- Engellilere yönelik düzenlemeler
- Şikayet bildirim
- 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

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

- Sürekli dayanışma
- Bilgi ve deneyim paylaşımı

#### 4.3.KYS KAPSAMI

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, Van İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü ve ilçe müdürlüklerindeki yürütülen bütün hizmetleri kapsamaktadır. Kalite El Kitabı; Van 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.

Kapsam belirlenirken 4.2 ve 4.3 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

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

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


#### 4.4. KYS VE SÜREÇLERİ

İl Müdürlüğünün müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler süreç olarak seçilmiş, her bir süreç için bu el kitabı ekinde yer alan süreç tanım formları oluşturulmuştur.

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


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

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


 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

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

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

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> <li>• Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı 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</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>
7	Destek Hizmetleri Süreci	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personel Eğitim Süreci</li> <li>• Kalite Yönetim Süreci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalite Yönetim Süreci</li> <li>• Personel Eğitim Süreci</li> <li>• Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması süreci</li> </ul>

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

## **5. LİDERLİK VE TAAHHÜT**

### **5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT**

#### **5.1.1. GENEL**


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

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

- 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 çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi, yoluyla sağlamaktadır.

#### **5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK**

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

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

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 v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

## 5.2. KALİTE POLİTİKASI

### 5.2.1. KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Stratejik Planı doğrultusunda İl Müdürlüğümüz misyonu, vizyonu, temel değerleri ve kalite hedefleri oluşturulmuştur. Kurum çalışanlarında temel değerlerimizin benimsenerek kalite hedefleri doğrultusunda çalışma anlayışının benimsenebilmesi için farkındalık yaratılmaya çalışılmaktadır.

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

- ***Sürdürülebilir tarımsal üretimi,***
  - ***Yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi,***
  - ***Kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği,***
- Sağlamak amacıyla yenilikçi politikalar belirlemek, uygulamak, izlemek ve değerlendirmektir.***

### 5.2.2. KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

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


## 5.3 KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

İl Müdürlüğü Organizasyon şemasında İl Müdürlüğü yapısı ve bağlı yapılar detaylandırılmıştır. Çalışanlarımızın görev tanımları, İş Tanımı ve 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):** Van İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün ana fonksiyonlarını yerine getirmek üzere, İl Müdürü için tanımlanmıştır.

**Kalite Yönetim Sorumlusu (İl Müdür Yardımcısı):** Tanımlanan fonksiyonlara ait faaliyetleri gerçekleştirmek üzere katma değer yaratan iş ve işlemlerden oluşan İl Müdür Yardımcısı için tanımlanmıştır.

**Kalite Yönetim Ekibi (KYS Eğitimi Almış Şube Müdürünün Başkanlığındaki Ekibi):** Kalite Yönetim Sisteminin kurulumu ve gelişimini sağlayacak, İMİ Şube Müdürü, Kalite birimi çalışanları ile her şubeden bir katılımcı kalite temsilcisi çalışmanı tanımlar.

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

**Kalite Yönetim Sistemi Şube Müdürlüğü Görevlisi:** Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarında Kalite Ekibine Şube Müdürlüğünü ilgilendiren konularda destek sunmaktadırlar.

**Kalite Yönetim Sistemi İlçe Müdürlüğü Görevlisi:** Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarında Kalite Ekibine İlçe Müdürlüğünü ilgilendiren konularda destek sunmaktadırlar

Görev, sorumluluklar ve yetkiler organizasyon şeması ve görev tanımları ile belirlenmiş ve çalışanlara duyurulmuştur. Ayrıca süreçlerde ilgili personelin o faaliyet çerçevesindeki görevleri belirtilmektedir.

İl Müdürü aynı zamanda diğer sorumlulukları yanı sıra Kalite Yönetim Temsilcisi olarak;

- Yönetim sisteminin standart şartlarını karşılama güvence altına almasını sağlar,
- Süreçlerinin istenen sonuçları ortaya çıkarmasını sağlar.
- İyileştirme ihtiyaçları dahil yönetim sisteminin performansını takip eder.
- Vatandaş odaklılığın teşvik edilmesini sağlar
- Yönetim sistemi değişiklikleri planlanır ve uygulanırken sistemin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlar.

Ayrıca Kalite Birimi ve Kalite Ekibi mevcuttur. Kalite Birimi, Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve şubeler arasında eşgüdümü sağlar.

Kalite Ekibi;


- Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları onaylar.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantısını organize eder.

## 6. RİSK VE FIRSATLAR

### 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, içkonuların 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.



 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

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

#### **Referans Dokümanlar:**

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

## **6.2 KALİTE AMAÇLARI 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.

#### **Referans Dokümanlar:**

- Yıllık İyileştirme Planları
- Performans Değerlendirme Tablosu
- Yatırım Bütçesi


## **6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI**

İl Müdürlüğümüzce yerine getirilen hizmetlerle ilgili mevzuat, organizasyon yapısı ya da ilgili standartların değişmesi durumunda sistem dokümantasyonu değişikliğe paralel olarak revize edilir. Söz konusu revizyonlar Güncel Doküman Listesi Formunda ve Kalite El Kitabının ekinde yer alan değişiklikler formunda belirtilerek dokümante edilmektedir.

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

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

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

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

### Referans Dokümanlar:

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

## 7.DESTEK

### 7.1.1. KAYNAKLAR

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

### 7.1.2. KİŞİLER

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


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

### Referans Dokümanlar:

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatı Personelinin Yer Değiştirme Suretiyle Atanmalarına İlişkin Yönetmelik
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Personelinin Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- İş Tanımları, Eğitim Deneyim Tablosu

### 7.1.3. ALTYAPI

İl Müdürlüğümüzde; hizmetlerin en iyi şekilde sunulması için ihtiyaç duyulan yazılım, donanım, binalar, çalışma alanları ve ulaşım ihtiyaçları, sosyal alanlar sağlanmış olup, bunlara ilişkin bakım ve onarım işleri düzenli olarak yürütülmektedir. Yürütülen faaliyetlerde

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

kullanılan cihazlar için GTHB.65.KYS/İKS.07/39 Kodlu bakım ve onarım talimatı oluşturulmuştur.

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

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

Yangın Söndürme tertibatının bakımı Sivil Savunma tarafından takip edilir.

Jeneratörlerin, asansörün, klima ve ısıtma sistemlerinin, elektrik panolarının bakımlarını ve arıza durumlarında giderilmesini Makine İkmal birimi takip eder. Çalışma koşulları ve güvenlik ile ilgili çalışmalar İş Sağlığı ve İş Güvenliği kurulunun periyodik toplantıları sonuç raporları ve üst yönetimin talimatları ile yerine getirilir.

#### **Referans Dokümanlar:**

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


#### **7.1.4. SÜREÇ İŞLETİMİ İÇİN ORTAM**

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

Personelimizin işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel şartlar sağlanmıştır.

#### **Referans Dokümanlar:**

- Etik Beyannamesi
- Anketler
- İyileştirme Planları

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

## 7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

### 7.1.5.1 GENEL

İl Müdürlüğümüz tarafından sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla yürütülen izleme ve ölçme faaliyetlerinin sonuçlarının geçerli ve güvenilir olmasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmiş ve sağlanmıştır. İzleme ve ölçme kaynaklarının gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu ve uygunluğunun devam ettiğini güvence altına almak için belirli periyotlarda veya kullanımdan önce doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmekte ve amaca uygunluğunun kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

### 7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

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

İzleme ve ölçme ekipmanları; İzleme ve ölçme ekipmanlarının kalibrasyon durumunun ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlama, hasar veya bozulmadan korunması için çalışma şartları belirlenmiş olup gerekli önlemler alınmıştır. Gerekli işlemler ilgili prosedür ve kalibrasyon prosedürüyle tanımlanmıştır.


#### Referans Dokümanlar:

- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi/ Kurul Toplantı Raporları
- Periyodik Bakım Takip Formu
- Kalibrasyon Prosedürü
- Bakım Onarım Prosedürü

### 7.1.6. KURUMSAL BİLGİ

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

Kurum dışında eğitim seminer gibi etkinliklere katılan personel GTHB.65.KYS/İKS.07/38 Kodlu 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.

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

## 7.2. YETKİNLİK

İl Müdürlüğümüzde çalışan personelin taşınması gereken yetkinlikler, öğrenim durumları, alması gereken eğitimler, tecrübe ve kişisel özellikleri, personel mevzuatında, İş Tanımı ve Gereklere Belgelerinde mevcuttur.

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

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

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

### Referans Dokümanlar:

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

## 7.3. FARKINDALIK


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

KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda çalışanların müdahil olmaları amacıyla İl Müdürlüğümüzde web sayfasında online olarak doldurulabilecek öneri/şikayet formları yer almaktadır.

Kurumumuzda çalışanlar, kalite politikası, ilgili kalite amaçlarının, stratejik amaç ve hedeflerinin, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

## 7.4. İLETİŞİM

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasında iletişim internet, e-posta, sistem dokümantasyonu, toplantılar, SMS duyurular yoluyla gerçekleşir. Vatandaş ya da diğer kamu kurumlarıyla iletişim yazışma, ziyaret, toplantılar, BİMER, Yeşil Masa, EBYS ve CİMER yoluyla gerçekleşir.

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

### Referans Dokümanlar:

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

### 7.5.1. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

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

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

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları GTHB\_65\_İLM\_PRD.03 Kodlu “Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü” nde açıklanmıştır.

### Organizasyon Şeması ve İş Tanımları:

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

### Talimatlar:

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

### Formlar:

- Kayıtların tutulması için oluşturulan ve belirli bir formatı olan dokümanlardır.

### Listeler:

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


### Tablolar:

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

### Kalite prosedürleri:

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

### Süreç Tanımları:

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

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

#### **İş Akış Şemaları:**

Süreçlerin işleyişini, birbirleri ile etkileşimini gösteren şematik diyagramlardır.

#### **İyileştirme Planları:**

- Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmet alanlara sunduğu hizmetlerin kalitesini sağlamak için, hizmetlerinin müşteriye ulaşmaya kadar geçirdiği evrelerdeki kontrol noktalarını belirler süreçlerini geliştirebilmek için iyileştirme planlarını oluşturur, uygulanmasını sağlar.

#### **Risk Eylem Planları:**

- Tespit edilen operasyonel risklerin, oluşmadan önlem alınmasına yönelik oluşturulmuş eylem planlarıdır.

### **7.5.2. OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME**

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB.65.İLM\_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

#### **Referans Dokümanlar:**

- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü (GTHB\_65\_İLM\_PRD.03)

### **7.5.3. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLU**

Kurumumuzda kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları GTHB\_65\_İLM\_PRD.03 Kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü'nde açıklanmıştır.


## **8. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL**

### **8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL**

İl Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetler için iş akışları oluşturulmuş ve bu süreçler için riskler belirlenmiştir. Hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu için kontroller yapılmaktadır. Bazı hizmetlerimiz dış kaynaklı olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu hizmetlere ait şartnameler ve protokoller, titizlikle hazırlanmakta ve kabulleri yapılmaktadır.

#### **Referans Dokümanlar:**

- Süreç Tanım Formu
- Şartnameler

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- İş Akış Şemaları
- Hizmet Standartları Tablosu

## 8.2 ÜRÜN VE HİZMET İÇİN ŞARTLAR

### 8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

İl Müdürlüğümüzde vatandaş ve diğer kamu kurumları ile iletişim, il müdürlüklerinde kurulan yeşil masa, ziyaret, toplantı, yüzyüze görüşme, Şahsi Dilekçeler ve elektronik ortamda sağlanmaktadır. Şikayetler BİMER yoluyla yada elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünün hizmet binasının çeşitli yerlerinde bulunan öneri ve şikayet formları, hem çalışanlar hem de hizmet alan kişiler tarafından doldurulmaktadır. Şikayetler ilgili birim tarafından incelenmekte özellikle haklı şikayet durumunda karşı tarafa dönüş yapılmaktadır.

### 8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN TAYİNİ

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. 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
- ✓ 5996 sayılı Veteinerlik Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu


### 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. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir.

### 8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Verilen hizmetler için yasal şartlar değiştiğinde dokümanlar edilmemiş bilgi listesi yasal kısıtlar paralelinde güncellenir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir. Hizmet alanların bilgilendirilmesi web sitesi, basın yayın, SMS, posta vb. iletişim kanallarıyla yapılır.



 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

### 8.3 Hariç Tutulmuştur

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

İl Müdürlüğümüzde satın alma faaliyetleri bütçe kaynağı göz önünde bulundurularak 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında yürütmektedir. Yasanın gerekleri doğrultusunda gerekli teknik ve idari şartnameler oluşturulur. Şartnamelere göre tedarikçi firma seçimleri gerçekleştirilir. Süreç Tanımı Formunda satın alma ile ilgili izlenmesi gereken kriterler ve izleme yöntemleri belirlenmiştir. İlgili kriterler ölçülmekte ve izlenmektedir.

Satın alma faaliyetleri sonunda performansı uygun bulunmayan tedarikçiler ilgili yasa çerçevesinde değerlendirilir.

##### Referans Dokümanlar:

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Şartnameler
- Muayene Komisyonu
- Hakedişler

#### 8.4.2. KONTROLUN TİPİ VE BOYUTU

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

##### Referans Dokümanlar:


- İhale ve Komisyon Tutanakları

#### 8.4.3. DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Alım yapılacak konu ile ilgili şartnameler ilgili birimler tarafından hazırlanır/hazırlatılır. Kurumumuzda hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur. 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:

- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Yıllık Bakım Sözleşmesi

## 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 personelden kaynaklanabilecek hatalar risk analizinde gözönüne alınmıştır.

İl Müdürlüğümüzde aşılama, küpeleme faaliyetleri iç ve dış kaynaklı olarak gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin istenen şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili birimler tarafından kontrol edilerek kayıtları tutulmaktadır.


#### Referans Dokümanlar:

- Talimatlar
- İş Akışları
- Süreçler

### 8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve İlgili dönem Stratejik Planında tanımlıdır. Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Bakanlığın tüm birimlerinde uygulanmakta olan E-Belge sistemi çerçevesinde kullanılan EBYS programı üzerinden gelen tüm başvurulara kayıt numarası verilmektedir. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Bu kayıt numarası ve bilgisayar programı yardımı ile bütün işlemlerin aşamaları, işlemi yapanlar, kontrol edenler vb. bilgilere ulaşılabilir.

Denetim ve yerinde kontrol faaliyetleri ile ilgili de gerekli kayıtlar üretilmekte ve saklanmaktadır. İzlenebilirlik kayıtları sayesinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerin etkinliği de sağlanmaktadır.

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

#### **Referans Dokümanlar:**

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

#### **8.5.3. TEDARİKÇİ VE MÜŞTERİ MÜLKİYETİ**

İl Müdürlüğümüzde 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.

#### **Referans Dokümanlar:**

- Aşı Reçeteleri
- Resmi Numune Alma Prosedürü

#### **8.5.4. MUHAFAZA**

Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur.


Başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir. Ürün ve hizmetlerde kullanılan tüm malzemeler özelliklerine uygun olarak depolanmaktadır. Depoda yer alan malzemelerin gerekli tanımlamaları yapılmıştır. Depolar yerleşim planına uygun olarak düzenlenmiştir. Tüm malzemelerin zarar görmeyecek şekilde muhafazası sağlanır. Depolarda yer alan malzemeler, depo sorumlusu tarafından ilgili birimlere sevk edilir. Sevk sırasında herhangi bir zarar görmemeleri için gerekli önlemler alınır.

#### **Referans Dokümanlar:**

- Taşınır Mal Yönetmeliği
- Kayıt formları
- Arşiv Yönetmeliği

#### **8.5.6. ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNDAKİ DEĞİŞİKLİKLER**

Sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı iş akışlarında yada hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatda değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin istenen sonucu verip vermediği kontrol edilerek ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

## 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

Satınalma 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.65.İKS./KYS.FRM.10 kodlu Hatalı Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır. Kamu zararına yol açan herhangi bir çıktının meydana gelmesi durumunda ilgili yasal süreçler başlatılır.

### Referans Dokümanlar:

- Çalışan Öneri/Şikayet Formu
- Hizmet Alan Başvuruları

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

#### 9.1.1. GENEL


Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü; birimlerinde hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetler izlenmekte, periyodik olarak ölçülüp ve gözlemlenmekte ve sonuçları raporlanmaktadır. Ayrıca yılda bir kez çalışan hizmet alan memnuniyeti anketleri uygulanmakta ve sonuçları raporlanmaktadır. Çıkan sonuçlar üzerinden iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek eylem planları oluşturulmaktadır. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

### Referans Dokümanlar:

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

#### 9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmetlerinden yararlananlar için web sitemizde online olarak doldurulabilecek öneri/şikayet formları, memnuniyet anketleri

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

bulunmaktadır. Bunun yanı sıra kurumumuza Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde (BİMER ve CİMER) gelen dilekçelere cevap verilmektedir. Kurumumuz Valilik İl Kalite Koordinasyon Birimiyle ortaklaşa olarak Hizmet Alan ve Toplum Memnuniyeti Anketleri düzenlemektedir. Anket geribildirim raporları üst yönetimce incelenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Gelen şikayetler Yeşil Masa tarafından kayıt altına alınır. Bilgisayar programına kayıt edilir ve takibi yapılır. Sonucu ile ilgili olarak şikâyet sahibine sözlü veya yazılı olarak mutlaka bilgi verilir. Hizmet verdiğimiz kişi ya da kurumların memnuniyeti periyodik olarak, anketler ile değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları yorumlanarak YGG toplantısında üst yönetime sunulur.

#### Referans Dokümanlar:

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

### 9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

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

#### Referans Dokümanlar:


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

### 9.2. İÇ TETKİK

İl Müdürlüğümüzde kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini değerlendirmek için planlanmış aralıklarla eğitim almış personel tarafından GTHB\_65\_İLM\_PRD.01 prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.

Yönetim Temsilcisi her yıl başından 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

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

alınan önlemleri doğrular veya yetersiz ise yeni önlem talebinde bulunurlar. Yapılan iç tetkiklerin sonuçları ile ilgili raporlar oluşturularak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündeme getirilir ve Kalite Sisteminin etkinliği izlenir.

**Referans Dokümanlar:**

- İç Tetkik Prosedürü

### 9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

#### 9.3.1. GENEL

Van İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nde uygulanan kalite sisteminin etkinliği ve uygunluğunun sürekliliğini sağlanması amacıyla İl Müdürünün başkanlığında yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Yönetimin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir. Toplantı İl Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin başkanlığında, İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Sorumlusu ve Kalite Yönetim Ekibinin katılımıyla gerçekleştirilir. Bu toplantılar, İyileştirme ve değerlendirme fırsatları, Kalite Hedefleri ve Kalite Politikasının uygunluğu ve ilintili uygulamaları içermektedir.

Referans Dokümanlar:

- Toplantı Tutanaqları

#### 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.

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

- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler

Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi ve aşağıdaki konular ele alınmaktadır:

- İç ve dış tetkiklerin sonuçları
- Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Faaliyetlerin ve ürünlerin uygunluğu ile ilgili performans göstergeleri
- Kalite Hedeflerinin gerçekleşme düzeyi
- Kalite Politikasının uygunluğu ve sürekliliği
- Önleyici ve Düzeltici faaliyetlerin durumu
- Bir önceki gözden geçirmeden devam eden takip faaliyetleri

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler (Risk Eylem Planları)
- İyileştirme planları (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler) konuları ele alınır.

### 9.3.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI

YGG toplantısı sonucunda alınan; iyileştirme, kaynak ihtiyaçları, değişiklik ve iyileştirme fırsatları ile ilgili kararları ve sorumlularını içeren tutanak tüm katılımcılara iletilir.

Gözden Geçirme toplantılarının sonunda aşağıdaki konularla ilgili kararlar alınır ve faaliyetler belirlenir.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesine
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.
- 

Alınan kararlar Toplantı Tutanağına kaydedilir ve her bir faaliyetin sorumlusu ve gerçekleşme süresi belirlenir. Toplantı tutanağı tüm katılımcılara iletilir. Toplantı kararlarına göre birimler çalışmalar yapar ve sonuçlarından Kalite Temsilcisini haberdar ederler. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Ekibi tarafından GTHB\_65\_İLM\_PRD.03 kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici faaliyetlere de veri teşkil eder.

#### Referans Dokümanlar:

- Yönetimi Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü


## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1 GENEL

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

#### Referans Dökümanlar:

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

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

## 10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda GTHB\_65\_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

Sürekli olarak iyileştirme İl Müdürlüğümüz Kalite Yönetim Sistemi’nin temelidir. KYS’nin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği periyodik olarak YGG toplantıları ve veri analiz çalışmaları yoluyla değerlendirilmekte, özellikle memnuniyetin düşük olduğu alanlar ve ulaşılamayan hedefler belirlenmekte, şikâyetve uygunsuzlukların nedenleri araştırılarak gerekli kaynak ihtiyaçları sağlanmakta, iyileştirmeler ve düzeltici faaliyetler yoluyla müşteri memnuniyeti ve hedeflerin çitası yükseltilmektedir. Bu şekilde KYS performansının sürekli artırılması sağlanmaktadır. Sürekli olarak iyileştirme Bakanlığımızın Kalite Yönetim Sistemi’nin temelidir.

Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, İl Müdürlüğümüzün hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi’nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir. Süreçlerde performans göstergesi, Süreç Performans İzleme Formu üzerinden takip edilmektedir. Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler önceliklidir.



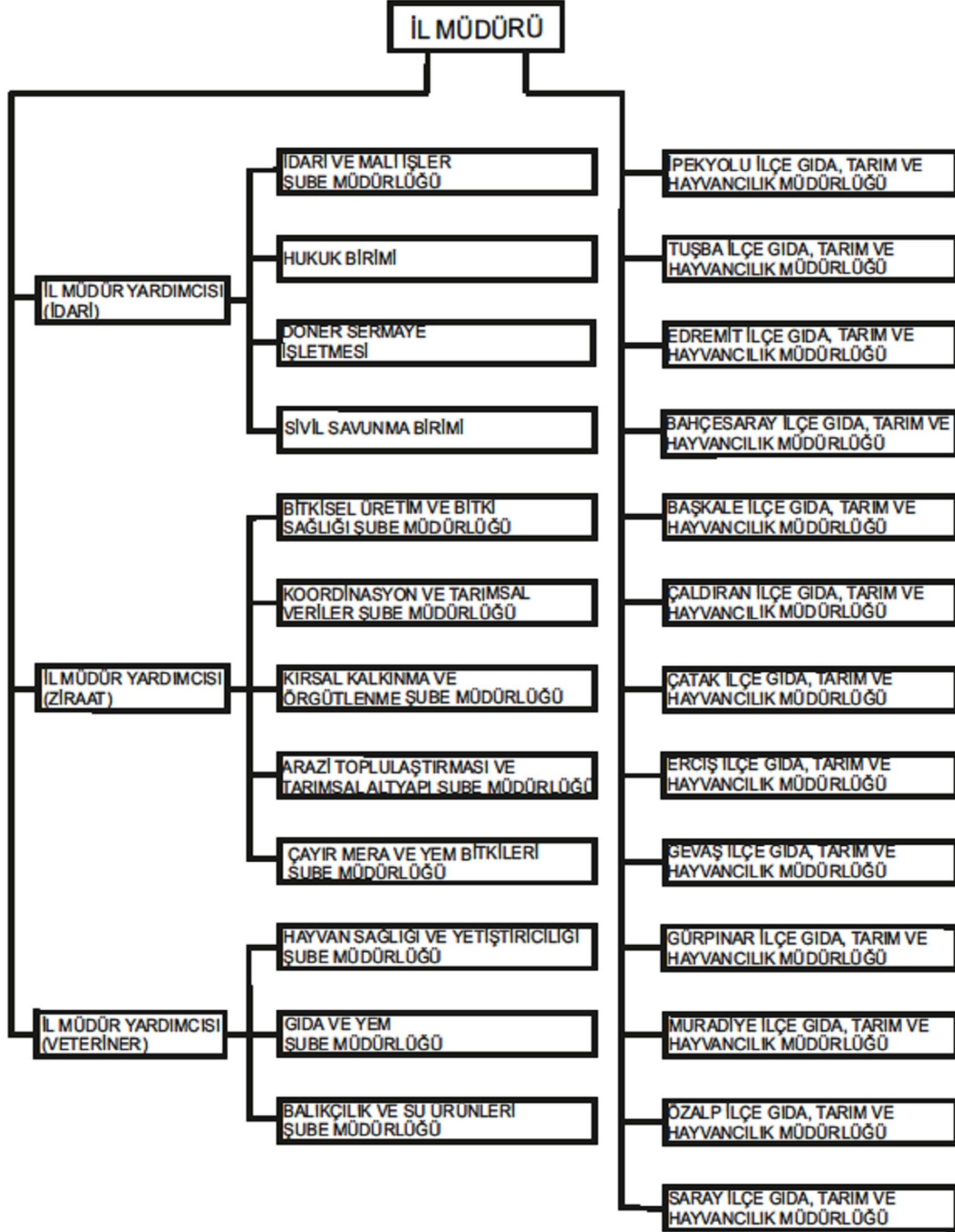



**VAN İL GIDA TARIM VE  
HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
Revizyon No	0000
Revizyon Tarihi	27.02.2018
Yürürlük Tarihi	27.02.2018
Sayfa No	1/6

**EKLER**  
**EK-1**

**VAN GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK İL MÜDÜRLÜĞÜ ORGANİZASYON ŞEMASI**




 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

## EK-2

### PROSEDÜR LİSTESİ

Doküman No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	1. Revizyon Tarihi Rev.01	2. Revizyon Tarihi Rev.02
GTHB_65_İLM_PRD.01	İç Tetkik Prosedürü	16.02.2018		
GTHB_65_İLM_PRD.02	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	16.02.2018		
GTHB_65_İLM_PRD.03	Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü	16.02.2018		
GTHB_65_İLM_PRD.04	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü	16.02.2018		
GTHB_65_İLM_PRD.05	Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü	16.02.2018		
GTHB_65_İLM_PRD.06	Kalibrasyon Prosedürü	16.02.2018		
GTHB_65_İLM_PRD.07	Ölçme Analiz ve İyileştirme Prosedürü	16.02.2018		
GTHB_65_İLM_PRD.08	Eğitim Prosedürü	16.02.2018		


 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

### EK-3

### SÜREÇ LİSTESİ

#### Operasyonel Süreçler


Süreç No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	1.Revizyon Tarihi Rev.01	2.Revizyon Tarihi Rev.02
1	Denetim ve Kontrol Süreci	26.02.2018		
2	Tarımsal Altyapı Temel Süreci	26.02.2018		
3	Yetkilendirme ve Belgelendirme Süreci	26.02.2018		
4	Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci	26.02.2018		
5	Tarımsal Eğitim, Yayın ve Veriler Süreci	26.02.2018		
6	Bitki ve Hayvan Sağlığı Süreci	26.02.2018		
7	Destek Hizmetleri Süreci	26.02.2018		

 <p style="text-align: center;"><b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
	Revizyon No	0000
	Revizyon Tarihi	27.02.2018
	Yürürlük Tarihi	27.02.2018
	Sayfa No	1/6

#### EK-4

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

	<b>VAN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB_İLM_KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	27.02.2018
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/6

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> <li>• Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı 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</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>
7	Destek Hizmetleri Süreci	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personel Eğitim Süreci</li> <li>• Kalite Yönetim Süreci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalite Yönetim Süreci</li> <li>• Personel Eğitim Süreci</li> <li>• Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması süreci</li> </ul>