



**HATAY**  
**İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ**

**TS EN İSO 9001:2015**  
**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

**YÜRÜRLÜK TARİHİ: 01.02.2018**

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	1/28

## İÇİNDEKİLER

<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>6</b>
<b>1. İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b> .....	<b>7</b>
1.1. Kurumun Genel Tanımı .....	7
1.2. Organizasyon Yapısı .....	7
1.3. Misyon ve Vizyon .....	8
1.3.1. Misyon .....	8
1.3.2. Vizyon .....	8
1.4. Kalite Politikası .....	8
1.5. Kapsam.....	8
1.6. İletişim.....	8
<b>2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR</b> .....	<b>9</b>
2.1. Kısaltmalar .....	9
<b>3. TERİMLER VE TARİFLER</b> .....	<b>10</b>
<b>4. KURULUŞUN BAĞLAMLI</b> .....	<b>10</b>
4.1. Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması .....	10
4.1.1. İç Hususlar .....	11
4.1.2. Dış Hususlar .....	11
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri .....	12
4.3. KYS Kapsamı.....	13
4.4. KYS ve Süreçleri.....	13
<b>5. LİDERLİK</b> .....	<b>14</b>
5.1. Liderlik ve Taahhüt .....	14
5.1.1. İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Yönetim .....	14
5.1.2. Müşteri Odaklılık.....	15
5.2. Politika .....	15
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması.....	15
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması .....	16

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	2/28


5.3. Kurumsal Görev Yetki ve Sorumluluklar .....	16
<b>6. PLANLAMA.....</b>	<b>16</b>
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri .....	16
6.2. Kalite Amaçları ve Planlama.....	17
6.3. Değişikliklerin Planlanması .....	17
<b>7. DESTEK.....</b>	<b>17</b>
7.1. Kaynaklar .....	17
7.1.1. Genel.....	17
7.1.2. Kişiler .....	18
7.1.3. Altyapı .....	18
7.1.4. Süreç İşletimi İçin Ortam .....	18
7.1.5. İzleme ve Ölçme Kyankları.....	19
7.1.6. Kurumsal Bilgi .....	19
7.2. Yetkinlik.....	19
7.3. Farkındalık .....	20
7.4. İletişim.....	20
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi.....	21
7.5.1. Genel.....	21
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme .....	21
7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	21
<b>8. OPERASYON.....</b>	<b>22</b>
8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	22
8.2. Hizmetler İçin Şartlar .....	22
8.2.1. Müşteri İle İletişim .....	22
8.2.2. Hizmete Bağlı Şartların Tayini.....	22
8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi .....	23
8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi .....	23
8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi .....	23

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	3/28

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün Hizmet ve Süreçlerin Kontrolü .....	24
8.4.1. Genel.....	24
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	24
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi .....	24
8.5. Hizmetin Sunumu.....	24
8.5.1. Hizmet Sağlamanın Kontrolü .....	24
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	25
8.5.3. Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti .....	25
8.5.4. Muhafaza .....	26
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler .....	26
8.6. Hizmetin Piyasaya Sunumu .....	26
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü.....	26
<b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....</b>	<b>27</b>
9.1. İzleme, Ölçme ve Değerlendirme.....	27
9.1.1. Genel.....	27
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti .....	27
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme .....	27
9.2. İç Tetkik .....	28
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi .....	28
9.3.1. Genel.....	28
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri.....	28
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları .....	28
<b>10. İYİLEŞTİRME .....</b>	<b>29</b>
10.1. Genel .....	29
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet .....	29
10.3. Sürekli İyileştirme .....	29
<b>SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU .....</b>	<b>30</b>

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	4/28

## ÖNSÖZ

Kalite Yönetim Sistemi (KYS) sürekli değişen ve gelişen toplumlarda ortaya çıkan şartları gözetererek hizmetlerin daha verimli bir hale getirilmesi amacıyla uygulanan bir yöntemdir. Kalite Yönetim Sistemi kurumdaki tüm çalışanların faaliyet ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyet hedefine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.


Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sistemi (KYS) tekniği ve felsefesini sürekli kılmak için hazırlanan en üst düzey doküman Kalite El Kitabıdır. Prosesler, prosedürler, talimatlar, organizasyon şemaları, iş akışları, görev tanımları, formlar, tablolar ve diğer belgelere atıfta bulunan bu kitap, Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünü tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, kurumun misyonu, vizyonu, kalite politikası, dokümantasyon yapısı, yönetim sorumluluğu, kaynak yönetimi, hizmet gerçekleştirme, ölçme analiz ve iyileştirme faaliyetlerini anlatan bölümler içermektedir.

Ülkemiz tarım politikaları, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı talimatları ve yasal mevzuat çerçevesinde İl Müdürlüğümüze verilen görevleri en etkin bir şekilde yürütmek adına Kalite Yönetim Sisteminin başarıyla uygulanması planlanmaktadır.

Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda İl

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU



	<b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	6/28



## 1. HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ

### 1.1. Kurumun Genel Tanımı

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Hatay taşra teşkilatı olarak Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü; Bakanlık plan, program, politika ve mevzuat doğrultusunda kendisine atfedilen görevlerin yerelde uygulanmasından ve İlin tarımsal potansiyelinin ve üretiminin artırılmasına yönelik faaliyetleri yürütmekle sorumlu olan genel bütçeye tabi Kamu Kurumudur.

### 1.2. Organizasyon Yapısı

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	7/28



### 1.3. Misyon ve Vizyon

#### 1.3.1. Misyon


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

#### 1.3.2. Vizyon

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU



 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	8/28

#### 1.4. Kalite Politikası

Gıda, tarım ve hayvancılık alanlarında nitelikli hizmet sunan, bölgesinde lider ve söz sahibi bir Müdürlük olmak için kalite politikamız;

- ✓ Sürdürülebilir tarımsal üretimi,
- ✓ Yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi,
- ✓ Kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliğini,

sağlamak amacıyla yenilikçi politikalar belirlemek, uygulamak, izlemek ve değerlendirmektir.

#### 1.5. Kapsam

Hatay 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.


#### 1.6. İletişim

- Unvanı** : Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü  
**Adresi** : Mehmet Kafadar Cad. Aksaray mah. Antakya/HATAY  
**Telf/Fax** : (0326) 221 34 57/ (0326) 221 37 71  
**Web** : <https://hatay.tarim.gov.tr>

## 2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün Kalite El Kitabı'nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, süreç tanım formlarına, iş ve

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	9/28

görev tanımlarına, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; Hatay 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.

Ayrıca dokümantasyon hazırlanırken 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu hükümleri de dikkate alınmıştır.

## 2.1. Kısaltmalar

- ✓ KEK : Kalite El Kitabı
- ✓ KYS : Kalite Yönetim Sistemi
- ✓ DF : Düzeltici Faaliyet
- ✓ YGG : Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı
- ✓ ISO : Uluslararası Standartlar Organizasyonu
- ✓ CİMER : Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
- ✓ BİMER : Başbakanlık İletişim Merkezi
- ✓ PRD : Prosedür
- ✓ EBYS : Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi
- ✓ SRÇ : Süreç

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	10/28

- ✓ GT : Görev Tanımı
- ✓ SMA.ORG. : Organizasyon Şeması
- ✓ TLM : Talimat
- ✓ PLN : Plan
- ✓ AKŞ : İş Akış Şeması
- ✓ LST : Liste
- ✓ FRM : Form
- ✓ TBL : Tablo
- ✓ İKS : İç Kontrol Sistemi
- ✓ BİYES : Bilgi, Yönetim ve Entegrasyon Sistemi

### 3. TERİMLER TARİFLER


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

**Müşteri:** Kurumun tüm birimleriyle birlikte hizmet sunduğu gerçek ve tüzel kişilerdir. Kurumumuzun müşteri portföyü oldukça geniş olmakla birlikte tarım, hayvancılık, balıkçılık, gıda, gıda ve yem sanayi sektörü ile bu sektörlerle işbirliği içerisinde bulunan birçok gerçek ve tüzel kişidir.

**Ürün:** Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü bir kamu kurumu olup, ürettiği ürün müşterilerine sunduğu hizmetlerdir. Bu nedenle KYS kapsamında yapılacak çalışmalarda “Ürün” ve Hizmet” kelimeleri eş anlamlı olarak kullanılacaktır.

### 4. KURULUŞUN BAĞLAM

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	11/28

#### 4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması

Hatay 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 Bakanlık 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 Müdürlüğümüz organizasyon yapısı, kurum kültürü, çalışanlar arasındaki iletişim, yönetim yaklaşımı, birimler arası iletişim, kaynak ihtiyacı karşılamaındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve altyapı yetersizliği, etik olmayan davranışlar gibi kuruluş kontrolü altında olan durumlar iç konularımızı oluşturur.

##### 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU


 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	12/28

<b>BAĞLAM</b>		
<b>İÇ HUSUSLAR</b>	<b>DIŞ HUSUSLAR</b>	<b>İLGİLİ TARAFLAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organizasyonel yapı</li> <li>✓ Personel yeterliliği ve yetkinliği</li> <li>✓ Alt yapının yeterliliği</li> <li>✓ Teknolojik kapasitenin yeterliliği, güncelliği</li> <li>✓ Kurum kültürü (aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.)</li> <li>✓ Süreç performansı</li> <li>✓ İç iletişim ve Koordinasyon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hükümet programı</li> <li>✓ Ekonomik durum (ulusal ve uluslararası)</li> <li>✓ Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlarının düzenlemeleri</li> <li>✓ Politik faktörler</li> <li>✓ Yasal Düzenlemeler</li> <li>✓ Pazar payı</li> <li>✓ Uluslararası düzenlemeler ve Regülasyonlar</li> <li>✓ İklim ve çevre şartları</li> <li>✓ İlgili tarafların (sivil toplum kuruluşları vb.) beklentileri</li> <li>✓ Teknolojik gelişmeler</li> <li>✓ Uluslararası rekabet</li> <li>✓ Hızlı nüfus artışı, göçler,</li> <li>✓ Doğal afetler</li> <li>✓ Savaş, terör, güvenlik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Yerli ve Yabancı Gerçek Kişiler</li> <li>✓ Yerli Tüzel Kişiler</li> <li>✓ Sivil toplum kuruluşları</li> <li>✓ Mahalli idareler</li> <li>✓ Kamu kurum ve kuruluşları</li> <li>✓ Bakanlık merkez, taşra birimleri ile bağlı ve ilgili kuruluşlar ve personeli</li> <li>✓ Türk Standartları Enstitüsü</li> </ul>

#### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri

Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü planlamalar yaparken ve uygulamalar gerçekleştirirken iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurmaktadır. Personel ve yöneticilerin saha gözlemleri, müşteri ve paydaşlarla yapılan sözlü iletişim sonuçları, sektör toplantıları, anket çalışmaları, kuruma gelen sözlü ve yazılı dilek ve şikâyetler analiz edilir. Bu analiz verileri Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün yerelde ürettiği politikalar ve faaliyetler üzerinde belirleyici rol oynar. Ayrıca süreç dokümanlarında ilgili taraflar belirlenmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	13/28

#### 4.3. KYS Kapsamı

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü ve ilçe müdürlüklerindeki yürütülen bütün hizmetleri kapsamaktadır. Kapsam belirlenirken 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

- ✓ 8.3. Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün hizmetlerinin mevzuat çerçevesinde yapılması nedeniyle hizmet tasarımı yapılmadığı için uygulanmamaktadır.
- ✓ 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler maddesi, hizmet sonrasında yasal olarak verilmiş yükümlülükler kapsamında olmaması nedeniyle uygulanmamaktadır.


#### 4.4. KYS ve Süreçleri

İl Müdürlüğü çapında müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler süreç olarak seçilmiş, her bir süreç için bu el kitabı ekinde yer alan Temel Süreç Tanım Formu (GTHB.İKS/KYS.FRM.35) 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 de süreç Temel Süreç Tanım Formunda tanımlanmış ve BİYES sistemi aracılığıyla personele bildirilmiştir.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen KYS 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	14/28

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. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Yönetim


İl Müdürlüğü; KYS'nin kurulması ve sürdürülmesi için insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi temel ihtiyaçları sağlamakta, personel donanımı ve motivasyonuna önem vermekte, 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 (İl Müdürlüğü Bilgi Alış Veriş (BAV) toplantıları, 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 amaçlarının 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,

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	15/28

- 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 yapılan İç Denetim ve YGG'ler ile amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi, KYS'nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi için ISO 9001:2015 eğitimlerinin verilmeye devam etmesi,
- j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi,

Yukarıda belirtilen hususlar yoluyla sağlamaktadır.


### 5.1.2. Müşteri Odaklılık

Hizmet verdiğimiz tüm kesimler; gerçek kişi, tüzel kişi, kurum ve kuruluşlar 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, anketler, toplantı, çalışma ziyareti, yazılı ve sözlü dilek ve şikayetler vb. yollarla ölçülüp değerlendirilmektedir.

Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, hizmet verdiği kişi ve kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılamak üzere politikalar üretir. Bu amaçla KYS, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU



 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	16/28

beklentilerini karşılayacak şekilde planlanmak, sürdürülmek, sürekli iyileştirilmek ve memnuniyetlerini izlenmek gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; yazılı ve sözlü dilek ve şikâyetleri, Bimer, Cimer, Yeşil Masa, Çalışan memnuniyet anketi, müşteri memnuniyet anketi, çalışan öneri formu, hizmet alanlar öneri formu gibi yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü Kalite Politikası, üst yönetim tarafından kuruluşun ve Bakanlığın misyon ve vizyonuna uygun olarak, bunlara kaynak sağlayacak biçimde üst yönetim tarafından belirlenmiş, onaylanmış yürürlüğe girmiş ve tüm personele tebliğ edilmiştir.

**Gıda, tarım ve hayvancılık alanlarında nitelikli hizmet sunan, bölgesinde lider ve söz sahibi bir Müdürlük 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. Kalite Politikasının Duyurulması

İl Müdürlüğümüzde kalite politikası yürürlüğe girdikten sonra tüm personele EBYS üzerinden tebliğ edildiği gibi, belli noktalara asılarak ve web sayfasında yayınlanarak ve BİYES üzerinden tüm çalışanlarımızın ve ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	17/28

### 5.3. Kurumsal Görev Yetki ve Sorumluluklar

İL Müdürlüğü Organizasyon Şemasında İL Müdürlüğü yapısı ve bağlı yapılar detaylandırılmıştır. Çalışanlarımızın görev tanımları, İş Tanımı ve Gereklere Belgelerinde yer almakta ve kurum çalışanlarına BİYES vasıtası ile ulaştırılmaktadır. Bunlara ek olarak KYS için aşağıda yer alan hiyerarşik yapı oluşturulmuş ve mevcut yapı içerisine dahil edilmişlerdir.

- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi (İL Müdürü )
- ✓ Kalite Yönetim Sorumlusu (Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürü)
- ✓ Kalite Yönetim Ekibi (KYS Eğitimi Almış Şube Müdürünün Başkanlığındaki Ekibi)

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri


İL Müdürlüğümüz, hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için tüm süreçler planlanmıştır. Planlanan bu süreçlerde karşılaşılabilecek olası riskler için Kamu İç Kontrol Standartları gereğince Bakanlığımız tarafından 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 İL Müdürlüğü risk değerlendirme çalışmalarını yapmıştır. Belirlenen risklere ilişkin izleme çalışmaları yapılmaktadır.

Ayrıca KYS kapsamında süreçler belirlenirken süreçler ve alt süreçlere ait riskler tespit edilmiş, derecelendirilmiş, tedbirler ve sorumlularda belirlenmiştir. Riskler ve fırsatlar iç denetimler ve YGG toplantıları ile izlenmekte, değerlendirilmekte ve gerekirse güncellenmektedir.

### 6.2. Kalite Amaçları ve Planlama

İL Müdürlüğümüz kalite politikasında yer alan her bir taahhüt için; ulaşılabilir, ölçülebilir, makul, belli periyotlarda izlenen hedefler süreç dokümanlarında oluşturulmuştur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	18/28

Her bir hedef için, süre, sorumlu, kaynak ihtiyacı ve izlenecek stratejii içeren Performans Programı yıllık olarak oluşturulmakta olup, öngörülen sürelerde izlenerek YGG toplantılarında sunulmaktadır. Hedefler sürekli iyileştirme ve müşteri memnuniyeti taahhüdünü yerine getirmek üzere dönemin şartlarına ve bir yıl öncenin gerçekleştirmelerine uygun olarak her yıl güncellenmektedir.

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

İl Müdürlüğümüzce yerine getirilen hizmetlerle ilgili mevzuat, organizasyon yapısı ya da ilgili standartların değişmesi durumunda sistem dokümantasyonu değişikliğe paralel olarak revize edilir. Dokümanların ne şekilde güncel tutulacağı Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü (GTHB\_31\_İLM\_PRD.03) ve Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe (GTHB\_31\_İLM\_PRD.04) açıklanmıştır.

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar


#### 7.1.1. Genel

Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü genel bütçeli bir kamu kurumu olması sebebiyle insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuat çerçevesinde Bakanlık eliyle temin edilmektedir. İl Müdürlüğü ihtiyaçlarını belirlemek ve bir üst makama teklifte bulunmakla yetkilidir.

#### 7.1.2. Kişiler

İl Müdürlüğümüzün insan kaynağı ihtiyacı ilgili mevzuat çerçevesinde Bakanlık tasarrufuna temin edilmektedir. Şube içi ve il içi yer değiştirmeler ihtiyaçlar, personel talepleri ve personelin yetkinliği dikkate alınarak ilgili mevzuatlar doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	19/28

Özellikle süreçlerin sorunsuz ve sürdürülebilir bir şekilde hayata geçirilebilmesi mevcut kadroların optimum kullanımına özen gösterilmektedir.


### 7.1.3. Altyapı

İl Müdürlüğümüzde; hizmetlerin en iyi şekilde sunulması için ihtiyaç duyulan kurum içi yazılım, donanım, binalar, çalışma alanları, ulaşım ihtiyaçları ve sosyal alanlar bütçe imkanları doğrultusunda tedarik edilmekte olup, bunlara ilişkin bakım ve onarım işleri düzenli olarak yürütülmektedir. İl Müdürlüğü eski hizmet binasının yetersiz olmasından dolayı, yeni hizmet binası yapımına başlanılmış olup hizmet binası 2019 yılı başında hizmete açılacaktır. Bu zamana kadar iş ve işlemler kiralık binalarda yürütülmekte olup kalite yönetim birimi tarafından bu binalarda hizmetin aksamaması için gerekli tedbirler alınmaktadır. İhtiyaç tespitleri birimlerin ve personelin talepleri doğrultusunda oluşturulmaktadır. İl Müdürlüğü bünyesinde altyapı çalışmaları ile ilgilenen Bilgi İşlem Birimi, Makine İkmal ve Bakım Birimi ve Saha Amirliği Birimi birimleri kurulmuş olup İl Müdürlüğünün çeşitli altyapı işlemleri bu birimler tarafından yürütülmektedir. Ayrıca İl Müdürlüğünde kullanılan cihazlara ilişkin Bakım ve Onarım İşlemleri Talimatı oluşturulmuş ve ilgili personele duyurulmuştur.

### 7.1.4. Süreç İşletimi İçin Ortam

Personelin süreçler dahilinde faaliyetlerini gerçekleştirebilmesi için gerekli olan alet, ekipman vs. fiziki yapılar mevcut olmakla birlikte bütçe imkanları doğrultusunda her geçen gün şartlar daha da iyileştirilmektedir. İl Müdürlüğümüz çalışanları arasında ayrımcılık yapılmadığı gibi, etnik köken, cinsiyet, hemşericilik gibi kayırmacılıklar söz konusu değildir. Her personel tabi olduğu yasal mevzuata göre terfi, kıdem ve kademe almakla birlikte kariyerini daha ileriki noktalara taşıma şansına sahiptir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	20/28

Çalışan Memnuniyet Anketleri ve Çalışan Öneri Formları ile birlikte personelin dikey ve yatay iletişim problemleri, yönetsel problemler ve fiziki şartlara bağlı problemler tespit edilerek gerekli önlemler alınmakta ve iyileştirmeler yapılmaktadır.

#### **7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları**

Süreçlere ilişkin belirlenen hedeflere yönelik ölçme ve değerlendirmeler gerek Süreç İzleme Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.040) gerekse de İyileştirme ve Analiz Prosedüründe (GTHB\_31\_İLM\_PRD.07) belirtildiği üzere izlenerek iç tetkik ve YGG çalışmalarında değerlendirilmektedir.

Müşteri memnuniyeti ve çalışan memnuniyeti ise saha çalışmaları sırasındaki gözlemler, sözlü ve yazılı dilek ve şikayetler, anket çalışmaları ile ortaya konmakta YGG toplantılarında ele alınmaktadır.


#### **7.1.6. Kurumsal Bilgi**

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 amaçlanmakta ve dokümante edilmemiş kurumsal bilgi yayılmaktadır. Kurum dışında eğitim seminer gibi etkinliklere katılan personel, en yakın amirinin veya yönetimin uygun görmesi durumunda diğer çalışma grubu personele bilgi verir.

KYS ile ilgili olarak oluşturulmuş ve dokümante edilmiş bilgi kurumun resmi web sayfası ve BİYES üzerinden tüm paydaşların ve ilgililerin hizmetine sunulmuştur.

Kurumun hizmetleri ile ilgili olarak hazırlanan liflet, afiş, el broşürü, kitapçık, rapor gibi bilgi dokümanları ise kurum envanterinde yer almakta olup, İl ve İlçe Müdürlükleri tarafından müşterilerin kullanımına sunulmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	21/28

## 7.2. Yetkinlik

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

İl Müdürlüğümüzde planlı ve plansız eğitimler ile oryantasyon eğitimleri personel mevzuatında anlatıldığı şekilde Eğitim Prosedürü (GTHB\_31\_İLM\_PRD.08) kapsamında gerçekleştirilmektedir.

Hizmetiçi eğitimler Bakanlık programları dâhilinde gerçekleştirilmektedir. Personelin katıldığı hizmetiçi eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri, HİEBİS üzerinden Bakanlık birimlerince takip edilmektedir. Ayrıca İl Müdürlüğü tarafından hazırlanan BİYES üzerinden de personelin güncel eğitim bilgileri işlenmektedir.

Kurumiçi eğitimler ise personel ihtiyaçları gözetilerek mevzuat değişiklikleri, sistem değişiklikleri veya yeni kurulan (KYS gibi) sistemlerin ilgili tüm personel tarafından öğrenilmesi amacıyla gerçekleştirilmektedir.


## 7.3. Farkındalık

İl Müdürlüğümüzde KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için, KYS Ekibi tarafından tüm çalışanlara yılda en az bir kez KYS Temel Eğitimi verilir. Bu eğitimlerde özellikle kuruluş politikası, hedefler, birim dokümantasyonu ve KYS ile ilgili genel bilgilendirme yapılır.

## 7.4. İletişim

İl Müdürlüğümüz hizmetlerin ve KYS prensiplerinin eksiksiz yürütülmesi çeşitli iletişim araçlarını kullanmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	22/28

İL Müdürlüğü çalışanları arasında; internet, E-posta, EBYS, telefon, faks, toplantı, duyuru, sitem dokümantasyonu gibi araçları kullanır.

Hizmet verdiği kesim ile arasında ise; internet, telefon, SMS, EBYS, CİMER, BİMER, Yeşil Masa uygulaması, toplantılar ve ziyaretler gibi araçları kullanır.

## 7.5. Dokümente Edilmiş Bilgi

### 7.5.1. Genel

İL Müdürlüğümüzde KYS uygulaması için standardın istediği dokümanlara ek olarak KEK, prosedür, talimat ve iş akışları oluşturulmuş ve kurumun resmi web sayfasında yayınlanarak tüm personele tebliğ edilmiştir.

İL Müdürlüğümüz, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, dokümente etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; Hatay İL Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün Kalite Yönetim Sistemi'ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.


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

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB\_31\_İLM\_PRD.03 numaralı Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

### 7.5.3. Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	23/28

Tüm personel, KYS kapsamında kullandıkları dokümanların yaptığı işe uygunluğundan ve güncelliğinden sorumludur. Zaman içerisinde faaliyetlerdeki değişiklikler nedeniyle doküman ile uygulama arasında farklılıklar oluşması halinde revizyon süreci başlar.

KYS dokümanlarının dağıtımı, erişimi, revizyonu ve dış kaynaklı dokümante edilmiş bilginin güncellik yöntemi ve uygunluğun delili olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilginin istenmeyen değişikliklere karşı korunması GTHB\_31\_İLM\_PRD.03 numaralı Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır. KYS kapsamında kullanılan tüm belgelerin en güncel halleri kurumun resmi web sayfasında bulunmakta olup, revizyon kayıtları da KYS/İKS Birimi tarafından arşivlenmektedir. EBYS vasıtasıyla resmi yazışmalar, iş ve işlemler elektronik kayıt altına alınmakta, ilgili onay mercileri tarafından kontrol edilmekte ve elektronik olarak arşivlenmektedir.

## **8. OPERASYON**

### **8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol**

Kuruluşumuzda sunulan temel hizmetler için iş akışları oluşturulmuş ve bu hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu için kontroller yapılmaktadır. Bazı hizmetlerimiz temel faaliyet olarak yer almayıp, özel şartlar gerektirmektedir. Bu gibi faaliyetler de mevzuat hükümlerince yerine getirilir. Ayrıca bazı hizmetlerimiz de dış kaynaklı olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu hizmetlere ait şartnameler ve protokoller, titizlikle hazırlanmakta ve kabulleri yapılmaktadır.


### **8.2. Hizmetler İçin Şartlar**

#### **8.2.1. Müşteri İle İletişim**

İl Müdürlüğümüzde vatandaş ve diğer kamu kurumları ile iletişim; İl Müdürlüklerinde kurulan yeşil masa uygulaması, ziyaret, toplantı, yüz yüze görüşme, şahsi dilekçeler ve elektronik yapılan başvurular ile sağlanmaktadır. Şikâyetler BİMER, CİMER, şahsi dilekçe vb.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU



 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	24/28

resmi veya elektronik başvuru yolları kullanılarak alınmaktadır. Şikâyetler ilgili birim tarafından incelenmekte ve şikâyetler ile ilgili olarak karşı tarafa dönüş yapılmaktadır.

### 8.2.2. Hizmete Bağlı Şartların Tayini

Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü hizmet şartları mevzuatlar çerçevesinde belirlenmiş olup, İl Müdürlüğümüzde Bakanlığın icracı Genel Müdürlükler tarafından sunulan hizmetlerin çerçevesini oluşturan;

- ✓ 639 sayılı Kanun Hükmünde Kararname
- ✓ 5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu
- ✓ 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
- ✓ 5488 sayılı Tarım Kanunu
- ✓ 4342 sayılı Mera Kanunu
- ✓ 5262 sayılı Organik Tarım Kanunu
- ✓ 5363 sayılı Tarım Sigortaları Kanunu
- ✓ 5199 sayılı Hayvanları Koruma Kanunu
- ✓ 6535 sayılı Çay Kanunu
- ✓ 2844 sayılı Fındık Üretiminin Planlanması ve Dikim Alanlarının Belirlenmesi Hakkında Kanun
- ✓ 4571 sayılı Kooperatifler Kanunu
- ✓ 4081 sayılı Çiftçi Mallarının Korunması Hakkında Kanun
- ✓ 5141 sayılı Tabii Afetlerden Zarar Gören Çiftçilere Yapılacak Yardımlar Hakkında Kanun

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	25/28

- ✓ 3083 sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine Dair Tarım Reformu Kanunu
- ✓ 5403 sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu
- ✓ Taşra Teşkilatı Görev Yönergesi
- ✓ Taşra Teşkilatı İmza ve Yetki Devri Yönergesi
- ✓ Tebliğler, Genelgeler, Talimatlar ve Bakanlık Tarafından Gönderilen Resmi yazılar

### 8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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

### 8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuat, GTHB.İKS./KYS.FRM.06 kodlu Dış Kaynaklı Doküman Listesi Formunda bulunur ve güncellikleri GTHB\_31\_İLM\_PRD.03 kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklik durumunda KYS dokümanları revize edilir ve resmi web sayfasında güncel doküman yayınlanır.

### 8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi


Bu madde İl Müdürlüğümüz görev ve yetkileri çerçevesinde uygulanmamaktadır.

### 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün Hizmet ve Süreçlerin Kontrolü

#### 8.4.1. Genel

İl Müdürlüğümüz ve İlçe Müdürlüklerimiz tarafından satın alınan mal ve hizmetler, genel itibariyle altyapı hizmetleri, çalışma ortamı bileşenleri ve müşteri teşvikleri olarak şekillenir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak ilgili yasal mevzuatlar ve iş akışları çerçevesinde gerçekleştirilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	26/28

İl Müdürlüğümüzde satın alma faaliyetleri bütçe kaynağı göz önünde bulundurularak mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Satın alma faaliyetinin nasıl yürütüleceğine ilişkin mevzuata uygun olarak iş akış şemaları oluşturulmuştur. Gündem dışı veya farklı kaynaklardan gerçekleştirilmesi gereken iş akış şemaları ulunmayan satın alma işlemlerinde ise ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilir.

#### **8.4.2. Kontrolün Tipi 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. Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

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. Hizmetin Sunumu**

#### **8.5.1. Hizmet Sağlamanın Kontrolü**

İç Kontrol ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında İl Müdürlüğü faaliyetlerine ilişkin temel süreçler Operasyonel Süreçler ile Yönetim ve Destek Süreçleri olarak belirlenmiştir. Bu süreçlere ilişkin ana faaliyetlere ilişkin iş akış şemaları oluşturulmuş, ihtiyaç duyulan yerlerde akışlar talimatlarla desteklenmiştir.

Hizmetlerle ilgili kayıtlar elektronik ortamda yasal mevzuatta belirtilen sürelerde muhafaza edilir. Hizmetlerin rahat bir şekilde sunulabilmesi için gerekli altyapı ve çalışma

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	27/28

ortamı imkânlar ölçüsünde oluşturulmuş olup, bütçe imkanları doğrultusunda iyileştirilmeye devam edilmektedir.

Hizmetler esnasında personelden kaynaklanabilecek hatalar süreçler içerisinde oluşturulan risk analizlerinde göz önüne alınmıştır.

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik


İl Müdürlüğü tarafından sunulan hizmetler 2017 yılı itibariyle elektronik olarak kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca Bakanlık proje ve programlarına ait çalışmalar ise ilgili veri tabanları üzerinden kayıt altında tutulmaktadır. 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. Tedarikçi ve Müşteri Mülkiyeti

İl Müdürlüğümüzde tarımsal bilgi envanteri olarak 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.

- ✓ Gıda Ve Yem İthalat İzni İşlemleri İş Akış Şeması - İGTH.İKS.ŞMA.002 / 02.25
- ✓ İade Alınmayan Etiket Numunesi Ve Şahit Numunelerin İmhası İş Akış Şeması - İGTH.İKS.ŞMA.002 / 02.27
- ✓ İhracattan Geri Gelen Ürün Özel İşlem İzni İş Akış Şeması-İGTH. İKS. ŞMA. 002/ 02. 21
- ✓ İhracattan Geri Gelen Ürün İzin İşlemleri İş Akış Şeması - İGTH. İKS. ŞMA. 002 / 02.17
- ✓ Nitratlı Gübrelerin Takibi - GTHB.31.İLM.İKS.ŞMA.02/25
- ✓ Bitki Pasaportu İş Akış Şeması - İGTH.İKS.ŞMA.002 / 03.04

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	28/28

- ✓ Transit Geçiş İzni İşlemleri İş Akış Şeması - İGTH.İKS.ŞMA.002 / 04.32
- ✓ Arılık Başvurusu İş Akış Şeması - İGTH.İKS.ŞMA.002 / 04.03
- ✓ Nakliyeciler Yetki Belgesi - GTHB.31.İLM.İKS.ŞMA.03/05

#### 8.5.4. Muhafaza

İl Müdürlüğümüz tarafından tedarik edilen ve ilgili birimlerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere alınmış olan sarf malzeme ve demirbaşlar, Taşınır Birimi tarafından kayıt altına alınır ve muhafaza edilir. Ayrıca İl Müdürlüğü kurumsal dokümanları ve matbu arşivleri Arşiv Birimi tarafından kayıt altına alınarak yasal süreçleri dâhilinde muhafazası yapılmaktadır.

#### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

İl Müdürlüğü görev ve yetkileri kapsamında gerçekleştirilmemektedir.

#### 8.5.6. Hizmet Sunumundaki Değişiklikler

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. Hizmetin Piyasaya Sunumu

Sunulan hizmetlerin ilgili mevzuat ve sistem dokümantasyonuna uygunluğu hiyerarşik olarak imza ve paraflar yoluyla kontrol edilmektedir. Ayrıca iş akışlarında kontrol noktaları belirlenmiş olup, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (GTHB\_31\_İLM\_PRD.04) kapsamında ilgili kişilerden düzeltmeler talep edilerek uygunsuzluk kayıtları tutulmaktadır.

#### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Satın alma işlemi esnasında tespit edilen uygunsuzluk durumunda malzemeler tedarikçiye iade edilir. Hizmetler esnasında işin mevzuata, iş akışına, ilgili düzenlemelere uygun bir şekilde gerçekleşmediği tespit edilirse bu durum ilgili amir tarafından Uygun

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	29/28

Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (GTHB\_31\_İLM\_PRD.04) kapsamında GTHB.İKS./KYS.FRM.10 numaralı Uygun Olmayan Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır. Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleştirmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İzleme, Ölçme ve Değerlendirme

#### 9.1.1. Genel

Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının taşra teşkilatı olması nedeniyle, Bakanlığın oluşturduğu politikalar, stratejiler ve hedefler doğrultusunda faaliyetlerini yürütür. Bakanlık hedeflerine ulaşmak amacıyla performans göstergeleri oluşturur ve gerçekleştirme hedefleri koyar. KYS kapsamında süreçlere yönelik performans göstergeleri belirlenmiş ve sorumlular tarafından öngörülen periyotlarda GTHB.İKS./KYS.FRM.40 kodlu Süreç İzleme Ölçme Formu ile izlenmektedir.


#### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Kurum personellerine yönelik olarak 6 aylık periyotlarda GTHB.İKS./KYS.FRM.45 numaralı Personel Görüş Öneri ve Anket Formu kullanılarak personel memnuniyeti ölçülerek değerlendirme sonuçları KYS Temsilcisine raporlanır.

Kurum paydaşlarına yönelik olmak üzere yine 6 ayda bir İç Paydaş Memnuniyet Anket Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.80) anket verileri KYS Temsilcisine raporlanır.

Hizmet verdiğimiz kişi ya da kurumların memnuniyeti BİMER, CİMER, Yeşil Masa ve Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde yapılan başvurular ile değerlendirilmekle birlikte, İl

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	30/28

Müdürlüğü web sayfasında yer alan Hizmet Alanlar Görüş, Öneri ve Anket Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.42) müşterilerin kullanımına sunulmuştur. Bu anket formları da 3'er aylık periyotlarda değerlendirilerek KYS Temsilcisine raporlanır.

Tüm anket sonuçları YGG toplantısında gündeme alınır.

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

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 konuları ele alınarak istatistiksel çalışmalar yapılır. Bunlara ek olarak hizmet gerçekleştirmeleri ve hedeflerle ilgili analizler yıllık faaliyet raporlarında tüm paydaşlara iletilir.

### 9.2. İç Tetkik

İl Müdürlüğümüzde KYS'nin uygunluk ve etkinliğini değerlendirmek için planlanmış aralıklarla eğitim almış personel tarafından İç Tetkik Prosedüründe (GTHB\_31\_İLM\_PRD.01) belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.


### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

İl Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin gözden geçirilmesi amacıyla Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantısı yapılır. Toplantı İl Müdürlüğü KYS Temsilcisinin Başkanlığında, İl Müdürlüğü KYS Sorumlusu, İl Müdürlüğü KYS Ekibi, İl Müdür Yardımcıları, İlçe Müdürleri ve Şube Müdürlerinin katılımı ile yılda en az bir defa ve iç tetkikler tamamlandıktan sonra bir ay içerisinde yapılır.

#### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY</b> <b>İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK</b> <b>MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	31/28

YGG toplantısı öncesinde Kalite Temsilcisi, Kalite Sorumlusu ve Kalite Ekibi tarafından Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında görüşülecek konulara ilişkin olarak toplantı gündemi ve Kalite Yönetim Sistemi Performans Değerlendirme Formu (GTHB.İKS/KYS.FRM.13) elektronik ortamda tüm katılımcılara toplantıdan önce iletilir.

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları


YGG toplantısı sonucunda;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- KYS ile ilgili değişim ihtiyacı,
- Kaynak ihtiyaçları.
- İyileştirme çalışmaları için belirlenen fırsatların değerlendirilmesi ve düzenleyici faaliyetlerin başlatılması,

İle ilgili kararlar alınarak Toplantı Raporu Formu (GTHB.İKS/KYS.FRM.12) oluşturulur. Bu rapor gerekli olduğu durumlarda Bakanlık ilgili birimlerine de iletilir. YGG sonrası kararları ve sorumlularını da içeren tutanak tüm katılımcılara iletilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU



 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<p><b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b></p> <p><b>KALİTE EL KİTABI</b></p>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	32/28

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Hatay İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, KYS Uygulamaları ışığında özellikle hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini arttırmak için neler yapılabileceği, iyileştirme fırsatlarının neler olabileceği, çalışan ve müşteri taleplerinin nasıl karşılanabileceği ve tarım sektöründeki gelişmeler ile ilgili ne gibi uygulamalar hayata geçirilebileceği konularını değerlendirir.

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet


KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikâyet gibi durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürü (GTHB\_31\_İLM\_PRD.02) ve Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (GTHB\_31\_İLM\_PRD.04) hükümlerine göre uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve bu faaliyetlerin etkinliği takip edilir.

### 10.3. Sürekli İyileştirme

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.

Kalite Yönetim Sistemi İl Müdürlüğünün tüm birimleri tarafından benimsenmiş ve uygulanmaktadır. Her geçen gün gerek sistemin gerekse kurum faaliyetlerinin daha yukarılara

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	33/28

çekilmesi için iyileştirmeye açık alanlara yönelik yeni projeler, yeni faaliyetler ve yeni tedbirler üzerine çalışmalar yapılmaktadır.

### SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU

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

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU

 <p>T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI</p>	<b>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ</b>  <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman Kodu	GTHB.31.İLM.KEK.001
		Revizyon No	0000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	34/28

6	Bitki ve Hayvan Sağlığı Süreci	<ul style="list-style-type: none"><li>Denetim ve Kontrol İşlemleri Süreci</li><li>Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci</li><li>Yetkilendirme ve Belgelendirme İşlemleri Süreci</li><li>Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Destek Hizmetleri Süreci</li><li>Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci</li><li>Denetim ve Kontrol Süreci</li><li>Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci</li><li>Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci</li></ul>
7	Destek Hizmetleri Süreci	<ul style="list-style-type: none"><li>Denetim ve Kontrol İşlemleri Süreci</li><li>Tarımsal Altyapı Temel Süreci</li><li>Yetkilendirme ve Belgelendirme İşlemleri Süreci</li><li>Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci</li><li>Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci</li><li>Bitki ve Hayvan Sağlığı Süreci</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Denetim ve Kontrol İşlemleri Süreci</li><li>Tarımsal Eğitim Yayım ve Veriler Süreci</li></ul>

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi
Hasan Tuğrul BAHADIRLI	Fikriye MAVİ	Ergün ÇOLAKOĞLU