



RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ

İSO 9001 :2015

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

YÜRÜRLÜK TARİHİ :15.03.2018


	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	15/04/2018
		Yayın Tarihi:	15 /04/2018
		Sayfa No:	1 / 45

İÇİNDEKİLER

SIRA NO	BÖLÜM	KONU	STANDART MADDE NO
1	0	Giriş	-
2	0.1	Önsöz	-
3	0.2	Değişiklikler	-
4	0.3	RİZE TOBİM Tanıtımı	-
5	1	Kapsam	-
6	2	Atıf Yapılan Standartlar	-
7	3	Terimler, Tarifler, Kısaltmalar	-
8	4	Kuruluşun Bağlamı	4
9	4	Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması	4.1
10	4	İç Hususlar	4.1.1
11	4	Dış Hususlar	4.1.2
12	4	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri	4.2
13	4	KYS Kapsamı	4.3
14	4	KYS ve Süreçleri	4.4
15	5	Liderlik	5
16	5	Liderlik ve Taahhüt	5.1
17	5	Genel	5.1.1
18	5	Müşteri Odaklılık	5.1.2
19	5	Kalite Politikasının Oluşturulması	5.2.1
20	5	Kalite Politikasının Duyurulması	5.2.2
21	5	Kurumsal Yetki ve Sorumluluklar	5.3
22	6	Planlama	6
23	6	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1
24	6	Kalite Hedefleri ve Planlama	6.2
25	6	Değişikliklerin Planlanması	6.3
26	7	Destek	7
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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	15/04/2018
		Yayın Tarihi:	15 /04/2018
		Sayfa No:	2 / 45

36	7	Farkındalık	7.3
37	7	İletişim	7.4
38	7	Dokümante Edilmiş Bilgi	7.5.1
39	7	Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2
40	7	Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü	7.5.3
41	8	Operasyon	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 Çıktıların 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	
74	Ek-2	Prosedür Listesi	
75	Ek-3	Süreç Listesi	

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15/03/2018
	Sayfa No:	3 / 45	

0. GİRİŞ

0.1 ÖNSÖZ

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


Sistem, yasal kısıtlar çerçevesinde hizmetlerin istenilen kalitede vatandaş ve hizmet alan 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 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.

Rize 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.

Rize İl Müdürlüğü olarak 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.

RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15/03/2018
	Sayfa No:	5 / 45	

0.3 RİZE İL TARIM VE ORMAN 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 Köyşleri Bakanlığının Taşra Teşkilatı'nın Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik'e göre faaliyete başlamıştır. Söz konusu yönetmelikten önce mevcut olan Bakanlık il ve ilçe birimleri bu yönetmeliğin hizmetleri, döner sermaye işletmeleri ile birlikte Bakanlık İl Müdürlüğü ve Bakanlık İlçe Müdürlüklerine verilmiştir.

Daha sonra 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.

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 Rize il sınırları içinde "Tarım ve Orman Bakanlığı Taşra Teşkilatı'nın Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'e göre", ilin tarımsal (bitki, hayvan ve su ürünleri) üretim faaliyetlerini yönlendirmek, ve güvenilir gıdaya ulaşılabilirlik için hizmetin

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15/03/2018
		Sayfa No:	6 / 45

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 istatistikî 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,

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15/03/2018
	Sayfa No:	7 / 45	

- ✚ Köy el sanatlarının geliştirilmesi ve mamullerinin pazarlanmasına yardımcı olmak,
- ✚ 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 personeli kanalı ile yürütmektedir.

İl Müdürlüğümüz aşağıdaki şube müdürlüklerinden meydana gelmektedir.


Ana Hizmet Birimleri:

- ❖ Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü
- ❖ Bitkisel Üretim ve Bitki Sağlığı Şube Müdürlüğü
- ❖ Hayvan Sağlığı ve Yetiştiriciliği Şube Müdürlüğü
- ❖ Çayır Mera ve Yem Bitkileri Şube Müdürlüğü
- ❖ Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü
- ❖ Koordinasyon ve Tarımsal Veriler Şube Müdürlüğü
- ❖ Balıkçılık ve Su Ürünleri Şube Müdürlüğü
- ❖ Tarımsal Alt Yapı ve Arazi Edindirme Şube Müdürlüğü

Yardımcı Birimler:

- ❖ İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü
- ❖ Hukuk Hizmetleri
- ❖ Döner Sermeye
- ❖ Sivil Savunma
- ❖ Gerek Duyulan Hizmet Birimleri

İl İdari Teşkilatlanmasında, 11 ilçede Bakanlık İlçe Müdürlükleri bulunmaktadır;

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15/03/2018
	Sayfa No:	8 / 45	

İLÇE MÜDÜRLÜKLERİ

Ardeşen İlçe, Tarım ve Orman Müdürlüğü

Çamlıhemşin İlçe, Tarım ve Orman Müdürlüğü

Çayeli İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü

Derepazarı İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü

Fındıklı İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü

Güneysu İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü

Hemşin İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü

İkizdere İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü

İyidere İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü

Kalkandere İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü

Pazar İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü

BİNA, LOJMAN, DİĞER SOSYAL VE YARDIMCI TESİSLERİN DURUMU

Merkez’de 1 idare binası ,11 adet İlçe Müdürlükleri Hükümet Konaklarında bulunmaktadır.

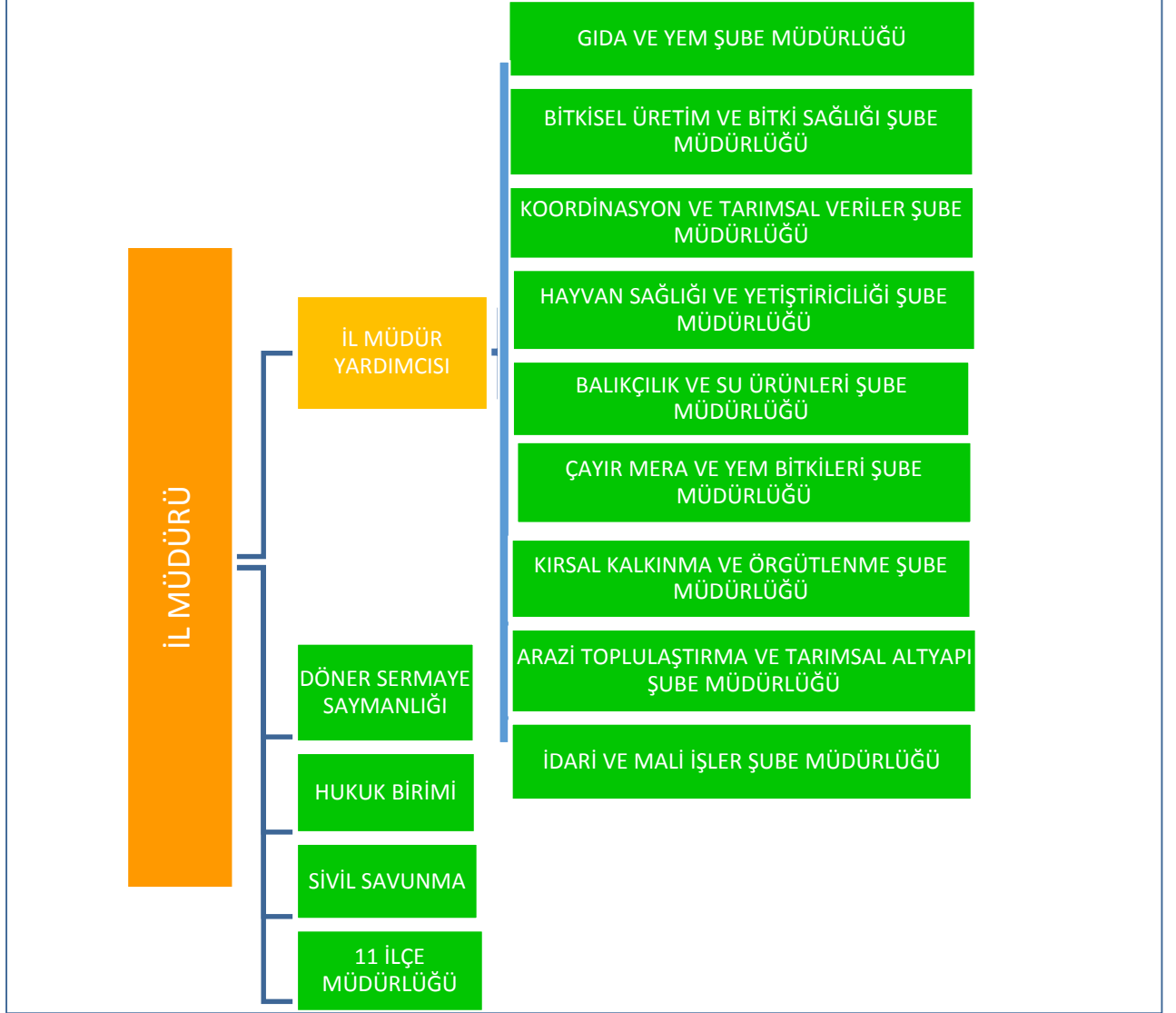
YERLEŞİM DURUMU


Müdürlüğümüz, Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Duttubi sokak no.1 Merkez RİZE adresinde Bakanlığımıza ait binada,

- ❖ Ardeşen,Çamlıhemşin,Çayeli,Derepazarı,Fındıklı,Güneysu,Hemşin,İkizdere,İyidere,Kalkandere ve Pazar İlçe Müdürlükleri, İlçe Hükümet Konaklarında

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15/03/2018
		Sayfa No:	9 / 45

ORGANİZASYON ŞEMASI



	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15/03/2018
	Sayfa No:	10 / 45	

İL MÜDÜRLÜĞÜNÜN VE ŞUBE MÜDÜRLÜKLERİNİN AÇIK ADRESLERİ

İLETİŞİM


KURULUŞUN ADI	AÇIK ADRES
RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE
GIDA VE YEM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE
HAYVAN SAĞLIĞI VE YETİŞTİRİCİLİĞİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE
İDARİ VE MALİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE
KIRSAL KALKINMA VE ÖRGÜTLENME ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE
KOORDİNASYON VE TARIMSAL VERİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE
BİTKİSEL ÜRETİM VE BİTKİ SAĞLIĞI ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE
TARIMSAL ALTYAPI VE ARAZİ DEĞERLENDİRME ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE
BALIKÇILIK VE SU ÜRÜNLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE
ARAZİ EDİNDİRME ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gülbahar Mahallesi Atatürk caddesi Dutdibi sokak No.1 Merkez RİZE

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15/03/2018
	Sayfa No:	11 / 45	

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü Sahil Yolu Üzeri Menderes Bulvarı Gülbahar mah. Atatürk cad.. dutdibi sokak PK 53100 Merkez / RİZE Tüm Hakları Saklıdır © 2018 Telefon : 0464 213 04 58 (60-63-67) Faks : 0464 213 04 57 E-Posta : rize@TOB.gov.tr



	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	12 / 47	

MİSYONUMUZ


Sürdürülebilir tarımsal üretimi, yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi, kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği sağlamak amacıyla bakanlığımızın belirlediği yenilikçi politikaları, uygulamak, izlemek ve değerlendirmek

VİZYONUMUZ

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

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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	13 / 47	

1. KAPSAM

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç, kurumsal yapımızın sürekli geliştirilerek, etkin bir çalışma sisteminin uygulanması ilkelerinden hareketle; vatandaş, hizmet alan ve çalışan memnuniyetini arttırmak için, teknolojiye uygun olarak hizmet kalitemizi sürekli geliştirmek ve yasal şartlar ile uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında ve sıfır hata ile faaliyetlerimizin gerçekleşmesini sağlamaktır.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğünün Kalite El Kitabı'nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, yönerge ve prosedürlere, süreç tanım formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

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

Bu kaynak hazırlanırken ISO 9001:2015 Standardından yararlanılmıştır.

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

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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	14 / 47	

4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

5488 Sayılı Tarım Kanunu

4342 Sayılı Mera Kanunu

3083 Sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine Dair Tarım Reformu Kanunu

5403 Sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu

639 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname

Taşra Teşkilatı Görev Yönergesi

Taşra Teşkilatı İmza Ve Yetki Devri Yönergesi

3.TERİMLER, TARİFLER, KISALTMALAR

Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından ISO 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

Dokümente 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 dokümente edilmiş süreç.

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	15 / 47	

Bu el kitabında ve ilgili diğer dokümanlarda kullanılan kısaltmalar:

Bakanlık (TOB)

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltilici Faaliyet (DF)

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı (YGG)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)

Yeşil Masa (YM)

Muhtar Bilgi Sistemi (MBS)

Prosedür (PRD)

Proses/Süreç (PRS)

Görev Tanımı (GT)

Organizasyon Şeması (OŞ)

Talimat (TLM)

Plan (PLN)

Tablo(TBL)

İş Akış Şeması (İAŞ)


Liste (LST)

Form (FRM)

Anket (ANK)

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

Rize Tarım Bilgi Sistemi (RTAR)

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	16 / 47	

Bakanlık Stratejik Planı

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**)

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1 KURULUŞUN ve BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Rize İl Tarım ve Orman 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 doküman edilmiş sistem çeşitli yöntemlerle ölçülüp izlenmekte, süreklilik sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğünün, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuç/sonuçlarına ulaşmak için yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususlar Bakanlık Stratejik Planı esas alınarak tespit edilmiş ve Süreç Formlarında tanımlanmıştır. Ayrıca iç ve dış hususlar sürekli izlenmekte; yapılan GZFT, iş analizleri ve faaliyet raporları ile belli periyotlarda ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.


Referans Dokümanlar:

- İlgili Dönem Stratejik Planı
- Süreç Tanım Formları
- Risk Yönergesi

4.1.1 İÇ HUSUSLAR

İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, entelektüel sermayesi, çalışanlar ve birimler arası iletişim, yönetim yaklaşımı, yetki göçerim sorunları, kaynak ihtiyaçları karşılamaındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve fiziki sorunlar, etik olmayan davranışlar, hassas görevler gibi kuruluş kontrolü altında olan durumlar iç konularımızı kapsar.

- Organizasyonel yapı (İl Müdürlüğünün ana hizmet ve yardımcı hizmet birimlerini ve kaç çalışan, hangi unvanlar)
- Personel yapısı, yeterliliği ve yetkinliği
- Alt yapının yeterliliği, kullanılan yazılımlar(EBYS, VPN)

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
		Sayfa No:	17 / 47

- Teknolojik kapasitenin yeterliliği, güncelliği ve güvenliği, web, veri güvenliği
- Kurum kültürü (aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.)
- Bilgi Sistemleri

- Süreç performansı
- Performans Göstergeleri

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

Rize İl Müdürlüğü Kurumsal Analizi

İl Müdürlüğümüzün temel çalışma alanlarına ilişkin güçlü ve gelişmeye açık yönler ile dış çevrede karşı karşıya kaldığı fırsatların ve tehditlerin belirlenmesi için iç ve dış paydaşlarımızdan oluşan bir grubun katılımı ve beyin fırtınası yöntemiyle kuvvet (SWOT/GZFT) analizi yapılmıştır.

Güçlü Yönler

- ❖ Yasal Mevzuatın vermiş olduğu yetki kullanımı
- ❖ Rize ilinde güçlü teşkilat yapısı
- ❖ Kamu Kurumu olmanın getirmiş olduğu avantajlar
- ❖ Kırsal Kalkınma ve Tarımsal Üretim desteklerinin kurumun gücünü artırması
- ❖ Veri tabanı ve istatistik altyapısı
- ❖ Rize ilinin ürettiği tarımsal katma değer Türkiye genelinde yüksekliği

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	18 / 47	

- ❖ Güçlü döner sermaye yapısı
- ❖ Güçlü personel yapısı ve sahip olunan entelektüel sermaye
- ❖ Fiziki altyapı yeterliliği, araç, ekipman yeterliliği


Zayıf yönler

- ❖ Stratejik insan kaynakları yönetiminin yerleşmemiş olması
- ❖ Veri tabanları arasında fonksiyonel bir entegrasyonun sağlanamamış olması
- ❖ İdari personel sayısında eksiklik
- ❖ Hizmet verilen kitlenin ve faaliyet alanının genişliği sebebiyle kurumsal imajın sarsılma riski
- ❖ Hizmet/faaliyet alanının genişliği
- ❖ Çeşitli birimler arasında eşgüdüm ve koordinasyon eksikliğinden kaynaklanan sorunlar
- ❖ Yasal kısıtların esnek hizmet sunumuna engel teşkil etmesi

Fırsatlar

- ❖ Rize ilinin stratejik ve coğrafi konumu
- ❖ Teknolojik gelişmeler
- ❖ Gıda sektörünün ve güvenilir gıdanın kazandığı değer
- ❖ Tarımsal Üretimde çeşitlenmenin kurumsal kapasiteyi arttırması
- ❖ KKYDP ve Kırsal turizmde ki artışın oluşturacağı potansiyel
- ❖ Özel sektör, STK, Üniversiteler ve Üretici birlikleriyle üretilen ortak projeler
- ❖ Tarımsal projelere verilen alternatif fon kaynaklarının artması
- ❖ Üreticilerde ilaç kullanımı ve toprak su kaynakları konusunda bilgi eksikliği
- ❖ Döner Sermaye gelirinde artış

Tehditler


	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	19 / 47	

- ❖ Yatırım bütçesindeki yetersizlikler
- ❖ Bütçe tahsilatıyla ilgili yaşanan belirsizlikler
- ❖ Tarım arazileri üzerinde tarım dışı kullanımına yönelik talepler
- ❖ Demografik yapı değişikliklerinin yarattığı riskler
- ❖ Diğer Kamu kurumları ve belediyelerle yaşana koordinasyon/eşgüdüm sorunları
- ❖ Üreticiye aktarılan desteklemelerin planlanan ekonomik katma değeri yaratmaması
- ❖ Görev tanımlarının ve görev sınırlarının tam olarak belirlenememesi

4.1.2 DIŞ HUSUSLAR

İl Müdürlüğümüz kontrolünde olmayan, hedeflere ulaşmada belirsizlik oluşturabilecek; ülkedeki ekonomik ve siyasi konjonktür, dış ülkelerle olan ilişkiler, sosyolojik, demografik, faktörler, iklim şartları doğal afetler, siber saldırılar, kamu kurumları arasındaki eş güdüm ve koordinasyon sorunları, mevzuatlar, hükümet programındaki öncelikler, bütçe yetersizliği vs. dış hususlarımızı 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
- ❖ 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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	20 / 47	

4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ

İl Müdürlüğümüz çalışanlarının Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğünün; hizmetlerini planlayıp yürütürken iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurarak belirli periyodlar halinde iç ve dış paydaş anketleri, toplantı ve hizmet alanlara yönelik eğitim yayım faaliyetleri, tarım fuarları, gıda tarım zirveleri ve ortak yapılan projelerle gözden geçirir. Çalışanlara yönelik yapılan iş analizleri ve çalışan memnuniyet anketleri ile aynı zamanda web sitemizde bulunan çalışan öneri/şikayet formu kullanılarak iç paydaş beklentileri belirlenir.


İÇ PAYDAŞLAR

- ❖ İl Müdürlüğümüz
- ❖ İlçe Müdürlüklerimiz
- ❖ Merkez Hizmet Birimleri
- ❖ Diğer İl/ilçe 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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	21 / 47	

- ❖ Kurumda izin, hastalık izni, sosyal haklar vb politikalarda adil olunması
- ❖ Çalışma ortamının rahatlığı
- ❖ İş yeri güvenliği

DIŞ PAYDAŞLAR


İl Müdürlüğümüzün iş birliği ve iletişim halinde olduğu paydaşlar

- ❖ Üreticiler, Hizmet Alanlar
- ❖ Nihai tüketiciler,
- ❖ Kamu Kurumları
- ❖ Bankalar,
- ❖ Bakanlıklar ve Bağlı Kuruluşlar
- ❖ Meslek Odaları
- ❖ Belediyeler
- ❖ Sivil Toplum Kuruluşları
- ❖ Üniversiteler
- ❖ Kooperatifler, Birlikler
- ❖ Medya Kuruluşları
- ❖ TSE

vb. şeklinde tanımlanmıştır.

DIŞ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ

- ❖ Güvenilir gıda
- ❖ İş ve işlemlerde hız
- ❖ Park yeri, otopark
- ❖ Engellilere yönelik düzenlemeler

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
		Sayfa No:	22 / 47

- ❖ 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
- ❖ Sürekli dayanışma
- ❖ Bilgi ve deneyim paylaşımı


4.3 KYS KAPSAMI

TS EN ISO 9001:2015 Standardı şartlarına bağlı olarak Müdürlüğümüzce kurulan Kalite Yönetim Sistemi, Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü'nün mevzuatlar doğrultusunda yerine getirmekle yükümlü olduğu bütün faaliyetlerini kapsamaktadır.

Kalite El Kitabı; Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü'nü 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.

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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	23 / 47	

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

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

4.4 KYS VE SÜREÇLERİ


İl Müdürlüğü çalışmaları kapsamında hizmet alan 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 girdi ve çıktı kriterleri, sırası, etkileşimi ve izleme değerlendirme yöntemleriyle ilgili kriterler belirlenmiş olup, süreçlerin ayrıntıları dokümente edilmiştir. Ayrıca süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri süreç tanım formlarında belirtilmiştir.


Temel faaliyet alanlarımız için tanımlanmış süreçlerin ölçme ve izlemesi, özellikle hizmet standartları tablolarımızda belirlenmiş olan zaman ve yasal kısıtlar çerçevesinde yapılabilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi ekseninde süreçlerin gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve bu hususta ilgili yasal düzenlemelerin yapılabilmesi için üst yönetime geri bildirim yapılmaktadır. Özellikle temel süreçlerde aksamalara yol açabilecek çalışma ortamı, iş gücü kaynağı ve fiziki şartlar gibi İl Müdürlüğümüz yetkisi dahilinde süreçlerin hizmet kalitesinde iyileşme ve hizmetin temin zamanında kısıtlanma konuları ve hedefler Kalite Yönetim Sisteminin ana eksenini oluşturmaktadır. Teknolojik altyapının gelişmesine paralel olarak süreçlerimizin e-devlet ortamında verilmesi amaçlanmaktadır. İl Müdürlüğümüzce yönetilen süreçlerin listesi ile süreçlerin birbirine olan etkisi Süreç Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir. Operasyonel Süreçlerin özellikle yönetim ve destek süreçlerinden etkilenmesinin minimize edilmesi amaçlanmaktadır.

Süreç Etkileşim Tablosu

SIRA NO	SÜREÇ ADI/ KODU	ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER	ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER
1	Denetim ve Kontrol Süreci	<ul style="list-style-type: none"> Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması 	<ul style="list-style-type: none"> Kalite Yönetim Süreci Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci Tarımsal Altyapı Temel Süreci

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
		Sayfa No:	24 / 47

			<ul style="list-style-type: none"> • Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci
2	Tarımsal Altyapı Temel Süreci	<ul style="list-style-type: none"> • Denetim ve Kontrol Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci
3	Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci		<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Denetim ve Kontrol Süreci
4	Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci	<ul style="list-style-type: none"> • Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması • Denetim ve Kontrol Süreci • Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci • Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması • Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci
5	Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması	<ul style="list-style-type: none"> • Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci • Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci • Denetim ve Kontrol Süreci • Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Süreci
6	Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı ve Refahı Süreci	<ul style="list-style-type: none"> • Denetim ve Kontrol Süreci • Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması • Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci • Denetim ve Kontrol Süreci • Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması • Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	25 / 47	

5. LİDERLİK

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, Bakanlığımız politika ve hedeflerini gerçekleştirmek için çalışmaktadır. Bunlara ek olarak her seviyedeki yöneticilere sorumluluk verilerek, inisiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta önemli konularda görüş vermeleri istenmektedir. Sahip olduğumuz bütün kaynakların etkin, ekonomik ve verimli kullanımı ilkeleri doğrultusunda çalışmaktadır. Periyodik aralıklarla yönetici konumunda çalışanlar yetki devir formları düzenleyerek birimlerinde, uhdelerinde bulunan görevleri diğer yöneticilere devredebilmektedir. İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda (Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı gibi) diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunulmaktadır.

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

- ❖ Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- ❖ Kalite politikası ve kalite hedefleri oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- ❖ Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- ❖ Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- ❖ Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- ❖ Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşılması,
- ❖ Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- ❖ Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- ❖ İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- ❖ Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi,

yoluyla sağlamaktadır.

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	26 / 47	

5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Hizmet verdiğimiz tüm kesimler; vatandaş, hizmet alanlar, STK' lar, kamu kurumları vs. müşteri olarak tanımlanmıştır. İl Müdürlüğümüzde hizmet alımları ve koşullar yasal mevzuat 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.

Tarım ve Orman 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.

5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Tarım ve Orman 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.

Tarım ve Orman alanlarında nitelikli hizmet sunan, bölgesinde lider ve dünyada söz sahibi bir Bakanlık olmak için kalite politikamız;

- ***Sürdürülebilir tarımsal üretimi,***
- ***Yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi,***
- ***Kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği,***


Sağlamak amacıyla yenilikçi politikalar belirlemek, uygulamak, izlemek ve değerlendirmektir

5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

Kalite Politikasının kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için "Kalite El Kitabı" hazırlanmış ve Kalite Politikası Kurum içinde ve dışında birçok yere asılarak görünürlüğü sağlanmış ve elektronik ortamda çalışanların ve ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

5.3 KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü Organizasyon şemasında İl Müdürlüğü yapısı ve bağlı birimler detaylandırılmıştır. Çalışanlarımızın görev tanımları, İş Tanımı ve Gereklere Belgelerinde yer almaktadır. Bunlara ek olarak KYS için aşağıda yer alan hiyerarşik yapı oluşturulmuş ve yapı

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	27 / 47	

içerisinde yer alanlar içi görev tanımları, süreçlerde ilgili personelin o faaliyet çerçevesindeki görevleri ayrıca oluşturulmuştur.

- 1) Kalite Yönetim Temsilcisi**→ Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü'nün ana fonksiyonlarını yerine getirmek üzere, İl Müdürü için tanımlanmıştır.
- 2) Kalite Yönetim Sorumlusu**→ Tanımlanan fonksiyonlara ait faaliyetleri gerçekleştirmek üzere katma değer yaratan iş ve işlemlerden oluşan İl Müdür Yardımcısı için tanımlanmıştır.
- 3) Kalite Yönetim Ekibi(İl Müdürlüğü (KYS Ekibi)**→Kalite Yönetim Sisteminin kurulumu ve gelişimini sağlayacak, İMİ Şube Müdürü, Kalite birimi çalışanları ile her şubeden bir katılımcı kalite temsilcisi çalışanı tanımlar.

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 karşılamasını 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. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

İl Müdürlüğümüzde, faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli tüm süreçler planlanmıştır. Planlanan bu süreçlerde karşılaşılabilecek olası riskler için Kamu İç Kontrol Standartları gereğince Risk Yönergesi

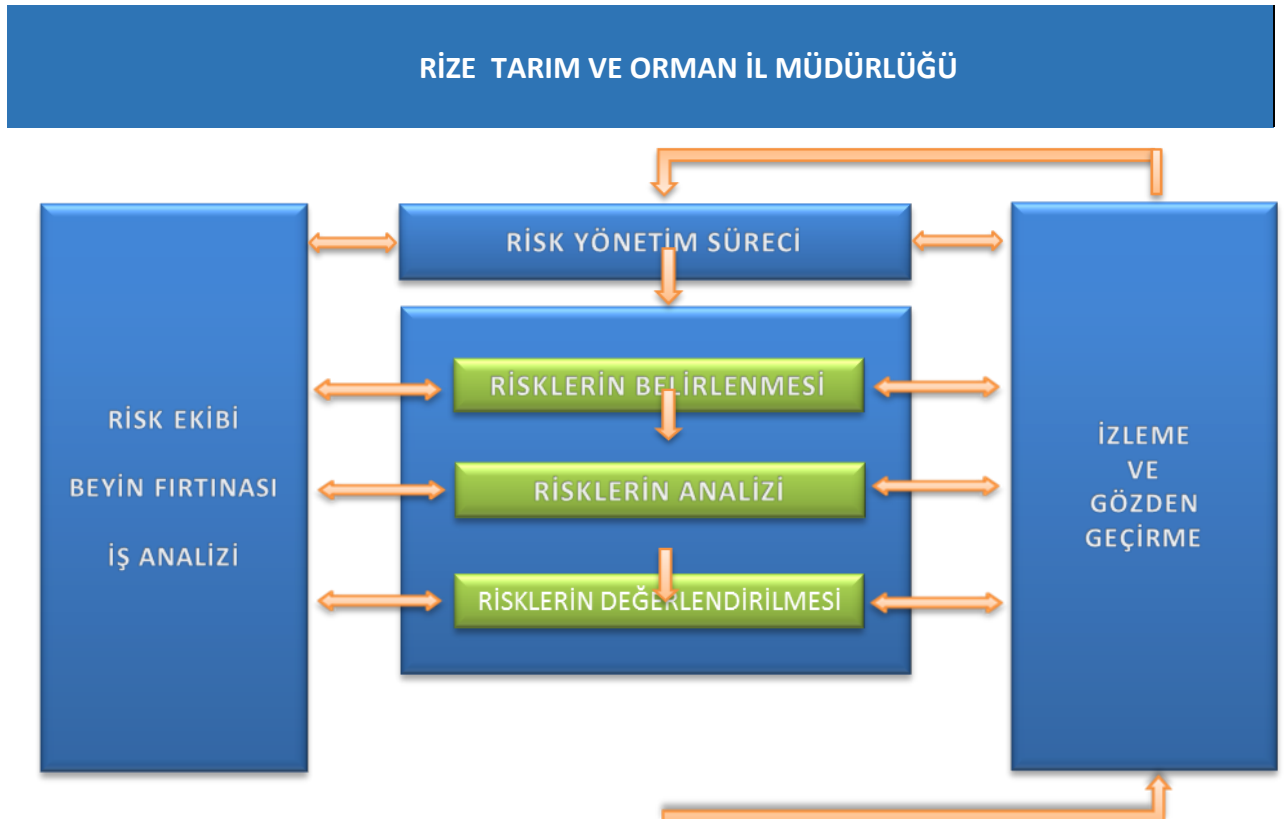
	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	28 / 47	


doğrultusunda Uyum Eylem Planı oluşturulmuştur. Yönerge ile risklerin tespitinin nasıl yapıldığı, derecelendirme ve önceliklendirme kriterlerinin ne olduğu, İl Müdürlüğü risk iştahının tespiti, belirlenen risklerin sorumlularının kimler olduğu gibi hususlara ilişkin standartlar belirlenmiştir. Bu kapsamda bütün birimler risk değerlendirme çalışmalarını yapmış, önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiştir. Belirlenen risklere ilişkin sürekli izleme yapılmakta, iç konuların güncelliği sağlanmaktadır. Ayrıca belirlenen süreçler üzerinden yapılan analizler ile risklere ilişkin fırsatlar belirlenmekte ve bu fırsatlar değerlendirilerek iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Dış konular ise süreçler ile hizmet alan ve paydaşlar üzerinden yapılan analizler yoluyla belirlenmekte ve belirlenen dış konular üzerinden sürekli izleme ve iyileştirme faaliyeti yürütülmektedir.

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



	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	29 / 47	



6.2 KALİTE HEDEFLERİ VE PLANLAMA

İl Müdürlüğümüz kalite politikasında yer alan her bir taahhüt için; ulaşılabilir, ölçülebilir, makul, belli periyotlarda izlenen ve termini olan hedefler süreç dokümanlarında oluşturulmuştur. Her bir hedef için, süre, sorumlu, kaynak ihtiyacı ve izlenecek stratejiyi içeren Bakanlığımız 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.

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	30 / 47	

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.

Referans Dokümanlar:

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Tarım ve Orman 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 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.


7.1.2 KİŞİLER

İl Müdürlüğümüzün insan kaynağı ihtiyacı ilgili mevzuat (Tarım ve Orman Bakanlığı Taşra Teşkilatı Personelinin Yer Değiştirme Suretiyle Atanmalarına İlişkin Yönetmelik, Tarım ve Orman 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
- ❖ Tarım ve Orman Bakanlığı Taşra Teşkilatı Personelinin Yer Değiştirme Suretiyle Atanmalarına İlişkin Yönetmelik

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	31 / 47	

- ❖ Tarım ve Orman 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 kullanılan cihazlar için TOB_53_İLM_PRD.10 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. Etik değerlerimiz doğrultusunda hizmetlerimizi verilmeye çalışılmaktadır. Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular çalışan memnuniyeti anketlerinde, iş analizlerinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetimin görüşüne sunulmaktadır.

Çalışanlarımızın işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel ve sosyal şartların iyileştirilmesi yönünde çalışmalar yapılmaktadır

Referans Dokümanlar:

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	32 / 47	

- Etik Beyannamesi
- Anketler
- İyileştirme Planları

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 dokümante 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 bilgi paylaşımı için çalışanlar arasında birim bazında toplantılar yapılmakta; özellikle kritik faaliyetler ve hassas görevlerle ilgili iş akışları oluşturulurken ve risk değerlendirmeleri yapılırken tecrübeli personelin katılımı sağlanmaktadır. Göreve yeni başlayan personelin, Temel ve Hazırlayıcı Eğitimi başarıyla tamamladıktan sonra konusunda tecrübe sahibi personel yanında çalışması sağlanarak deneyim kazanmaları amaçlanmaktadır.

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	33 / 47	

Kurum dışında eğitim, seminer gibi etkinliklere katılan personel, TOB.53.İKS./KYS.FRM.047 kodlu Eğitim Değerlendirme Formu düzenlemekte, eğitime katılan personelden eğitim notları ve dokümanlar talep edilerek diğer çalışanların erişimine açılmakta, ayrıca gerekli görülen durumlarda eğitime katılan personel tarafından eğitimin konusunun ilgili olduğu personelle, bilgilendirme toplantısı yapmaları sağlanmaktadır.

7.2 YETKİNLİK

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

İl Müdürlüğümüzde planlı ve plansız eğitimler, 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 ekibi 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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
		Sayfa No:	34 / 47

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasında iletişim internet, intranet, sistem dokümantasyonu, toplantılar, SMS, duyurular yoluyla; vatandaş ya da diğer kamu kurumlarıyla iletişim ise yazışma, ziyaret, toplantılar, Web Tarım TV, BİMER, CİMER, Yeşil Masa, Muhtar Bilgi Sistemi, Alo 174, görsel ve yazılı basın yoluyla gerçekleşir.

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü üst yönetimi, yukarıda bahsedilen iletişim imkânlarını belirlemiş ve gerekli alt yapı şartlarını sağlamıştır. İletişimin etkin bir şekilde sağlanması için gerekli tedbirleri almış ve sürekliliğini takip etmektedir.

Referans Dokümanlar:

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

7.5.1 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

Rize İl Tarım ve Orman 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 TOB_53_İLM_PRD.03 Kodlu "Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü" nde açıklanmıştır.

❖ Organizasyon Şeması ve İş Tanımları

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü organizasyon yapısını ve bu yapı içerisindeki tüm yetki ve sorumlulukların ayrı ayrı tanımlarını içerir.


❖ Talimatlar

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

❖ Formlar

Kayıtların tutulması için oluşturulan ve belirli bir formatı olan dokümanlardır.

❖ Listeler

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	35 / 47	

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

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

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü hizmet alanlara sunduğu hizmetlerin kalitesini sağlamak için, hizmetlerinin müşteriye ulaşıncaya 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 TOB_53_İLM_PRD.03 kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.


Referans Dokümanlar:

- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü (TOB_53_İLM_PRD.03)

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

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 TOB_53_İLM_PRD.03 Kodlu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü'nde açıklanmıştır.

8. OPERASYON

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	36 / 47	

8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

İl Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetler için iş akışları ve süreç tanımları oluşturulmuş ve bu süreçler için riskler belirlenmiştir. İl Müdürlüğümüzce tespit edilen süreçlerde mevzuat kısıtı, hizmet alan ihtiyaç ve beklentileri Hizmet Standartları Tablosu ve Kalite hedefleri doğrultusunda hizmet şartları belirlenmiştir. Hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu için kontroller yapılmaktadır. Bazı hizmetlerimiz dış kaynaklı olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu hizmetlere ait şartnameler ve protokoller, hazırlanmakta ve kabulleri yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Süreç Tanım Formu
- Şartnameler
- 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, yüz yüze görüşme, Şahsi Dilekçeler ve elektronik ortamda sağlanmaktadır. Şikâyetler BİMER, CİMER, MBS, Yeşil Masa, Alo 174 yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünde çalışanlar için web sitemizde öneri ve şikâyet formları bulunmaktadır. Şikâyetler Kalite Yönetim Birimi tarafından incelenmekte ve ilgili şubelere bildirilmektedir.


8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN TAYİNİ

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir.

İl Müdürlüğümüzde Bakanlığın İcracı 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
- ❖ 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu

8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	37 / 47	

İl Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetler ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilir. Hizmetin sunum şekli ve süresi güvence altındadır. İl Müdürlüğümüze yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce mevzuatına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. 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 dokümante edilmiş bilgi listesi yasal kısıtlar paralelinde güncellenir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir. Hizmet alanların bilgilendirilmesi web sitesi, basın yayını, SMS, posta vb. iletişim kanallarıyla yapılır.

8.3 Hariç tutulmuştur.

8.4.1 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN ÜRÜN HİZMET VE SÜREÇLERİN KONTROLÜ

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.

Satın alma faaliyetleri TOB_53_İLM_PRD.09 Kodlu Satın Alma Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.


Referans Dokümanlar:

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Satın Alma Prosedürü(TOB_53_İLM_PRD.09)
- Şartnameler
- Muayene Komisyonu,
- Hakedişler

8.4.2 KONTROLÜN 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:

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	38 / 47	

- 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, 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
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Yıllık Bakım Sözleşmesi

8.5 ÜRETİM ve HİZMET SUNUMU

8.5.1 HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLÜ


Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü bünyesinde ana hizmet ve destek hizmetlerini yerine getiren birimler bazında sunulan tüm hizmetler için akış şemaları hazırlamış ve yürürlüğe sokulmuştur. Bu şemalar çalışanlar tarafından uygulanmakta olup, iş akışları hizmetin bütün aşamalarını ve kontrol noktalarını gösterecek şekilde hazırlanarak hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır.

Hizmetlerle ilgili kayıtlar elektronik ortamda yasal mevzuatta belirtilen sürelerde muhafaza edilir. Hizmetlerin rahat bir şekilde sunulabilmesi için gerekli altyapı ve çalışma ortamı oluşturulmuştur. Hizmetler esnasında çalışandan kaynaklanabilecek hatalar risk analizinde göz önüne alınmıştır.

İl Müdürlüğümüzde dış kaynaklı olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili birimler tarafından kontrol edilerek kayıtları tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Talimatlar
- İş Akışları
- Süreçler

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	39 / 47	

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve ilgili 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 ulaşılabilmektedir.

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

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 hizmetlerin yürütülmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir. İşlemleri biten müşteri malı (numune, belge vb.) iade edilmesi gerekiyor ise yine kayıtları tutularak iade edilir.

İl Müdürlüğümüzde tarımsal bilgi yönetimi kapsamında tutulan kayıtlar müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmekte bunların gizliliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Aşı Reçeteleri
- Resmi Numune Alma Prosedürü

8.5.4 MUHAFAZA

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	40 / 47	

Rize İl Tarım ve Orman 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 ya da hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatda değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin istenen sonucu verip vermediği kontrol edilerek ilgili kayıtlar muhafaza edilir. KEK 6.3 değişikliklerin planlanması kapsamında gerekli değişiklikler yapılmaktadır.

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 KONTROLÜ

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

Hizmetler esnasında işin iş akışına, ilgili düzenlemelere uygun bir şekilde gerçekleşmediği tespit edilirse, kritik ve tekrarlayan hatalar durumunda birim sorumluları tarafından 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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	41 / 47	

9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1 GENEL

Rize İl Tarım ve Orman 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 toplum 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

Rize İl Tarım ve Orman Müdürlüğü hizmetlerinden yararlananlar için web sitemizde online olarak doldurulabilecek öneri/şikayet formları, memnuniyet anketleri 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 yönetime 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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	42 / 47	

- Şikayet Dilekçeleri

9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

İl Müdürlüğü olarak çalışma sistemimizin 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 sisteminin uygunluğu ve sürekliliğini değerlendirmek uygunsuzlukların ve bunlara ilişkin önlemlerin saptanması ve uygulanmasını takip etmek amacıyla planlanmış aralıklarla kuruluş içi eğitim almış personel tarafından TOB_53_İLM_PRD.01 Kodlu İç Tetkik Prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.

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

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

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


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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	43 / 47	

Rize İl Tarım ve Orman 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, iyileştirme 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 Kalite Temsilcisi 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,
 - ❖ 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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	44 / 47	

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 TOB_53_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 Dokümanlar:

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

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikayet gibi durumlarda TOB_53_İLM_PRD.02 kodlu Düzeltici Faaliyet

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
		Sayfa No:	45 / 47


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, 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. 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.

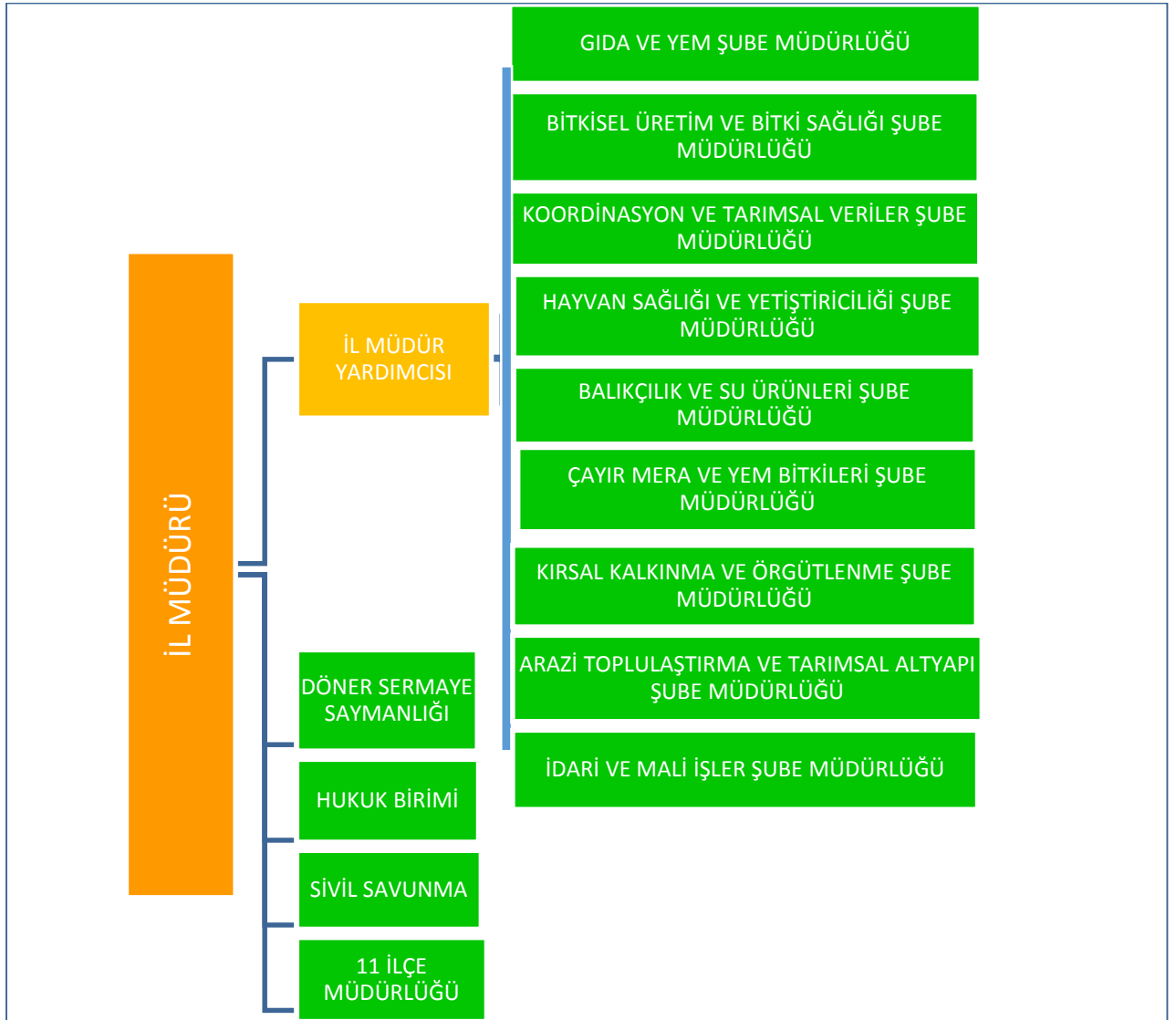
Süreçlerde performans göstergesi, Süreç Performans İzleme Formu üzerinden takip edilmektedir. Sürekli iyileştirmelerde bu göstergeler önceliklidir.


	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
	Sayfa No:	46 / 47	

Ekler

Ek-1

ORGANİZASYON ŞEMASI




	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
		Sayfa No:	47 / 47

Ek-2

PROSEDÜR LİSTESİ

Doküman No	Doküman Adı	İlk Yayın Tarihi Rev.00	1. Revizyon Tarihi Rev.01	2. Revizyon Tarihi Rev.02
TOB_53_İLM_PRD.01	İç Tetkik Prosedürü	15.03.2018		
TOB_53_İLM_PRD.02	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	15.03.2018		
TOB_53_İLM_PRD.03	Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü	15.03.2018		
TOB_53_İLM_PRD.04	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü	15.03.2018		
TOB_53_İLM_PRD.05	Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü	15.03.2018		
TOB_53_İLM_PRD.09	Kalibrasyon Prosedürü	15.03.2018		
TOB_53_İLM_PRD.07	Ölçme Analiz ve İyileştirme Prosedürü	15.03.2018		
TOB_53_İLM_PRD.08	Eğitim Prosedürü	15.03.2018		
TOB_53_İLM_PRD.09	Satın alma Prosedürü	15.03.2018		
TOB_53_İLM_PRD.10	Bakım Onarım Prosedürü	15.03.2018		


	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Revizyon	
		Yayın Tarihi:	15.03.2018
		Sayfa No:	48 / 47

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	23.03.2018		
2	Tarımsal Altyapı Temel Süreci	23.03.2018		
3	Yetkilendirme ve Belgelendirme Süreci	23.03.2018		
4	Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci	23.03.2018		
5	Tarımsal Eğitim, Yayım ve Veriler Süreci	23.03.2018		
6	Bitki ve Hayvan Sağlığı Süreci	23.03.2018		
7	Destek Hizmeti Süreci	23.03.2018		

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi:	15.03.2018
		Sayfa No:	49 / 47

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

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman Kodu:	TOB_53_İLM_KEK.001
		Revizyon No:	00
	KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi:	15.03.2018
		Sayfa No:	50 / 47

5	Tarımsal Eğitim Yayın Planlaması ve Uygulaması	<ul style="list-style-type: none"> • Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci • Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci • Denetim ve Kontrol Süreci • Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Süreci
6	Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci	<ul style="list-style-type: none"> • Denetim ve Kontrol Süreci • Tarımsal Eğitim Yayın Planlaması ve Uygulaması • Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci • Denetim ve Kontrol Süreci • Tarımsal Eğitim Yayın Planlaması ve Uygulaması • Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci
7	Destek Hizmetleri Süreci	<ul style="list-style-type: none"> • Personel Eğitim Süreci • Kalite Yönetim Süreci 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite Yönetim Süreci • Personel Eğitim Süreci • Tarımsal Eğitim Yayın Planlaması ve Uygulaması süreci