



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 1 / 26

## BÖLÜM 1.0- GİRİŞ

### 1-1 İÇİNDEKİLER VE ÇAPRAZ REFERANS LİSTE

NO.	BÖLÜM	REFERANS NO	SAYFA
<b>1.0</b>	<b>Giriş</b>	-	1
1.1	İçindekiler ve Çapraz referans Listesi	-	1
1.2	Önsöz	-	3
<b>2.0</b>	<b>Kapsam Ve Referans</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
2.1	Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı	2.1	4
2.2	Kalite Yönetimi Sistemi Referans	2.2	4
<b>3.0</b>	<b>Tanıtım</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
3.1	Genel Tanıtım	3	4
<b>4.0</b>	<b>Kalite Yönetim Sistemi</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
4.1	Genel Şartlar	4.1	8
4.2	Dokümantasyon Şartları	4.2	11
4.2.1	Genel	4.2.1	11
4.2.2	Kalite El Kitabı	4.2.2	11
4.2.3	Dokümanların Kontrolü	4.2.3	12
4.2.4	Kayıtların Kontrolü	4.2.4	12
<b>5.0</b>	<b>Yönetimin Sorumluluğu</b>	<b>5</b>	<b>12</b>
5.1	Yönetimin Taahhüdü	5.1	12
5.2	Müşteri Odaklılık	5.2	13
5.3	Kalite Politikası	5.3	13
5.4	Planlama	5.4	13
5.4.1	Kalite Hedefleri	5.4.1	13
5.4.2	Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	5.4.2	14
5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	5.5	14
5.5.1	Sorumluluk ve Yetki	5.5.1	14
5.5.2	Yönetim Temsilcisi	5.5.2	15
5.5.3	İç İletişim	5.5.3	16
5.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi	5.6	16
5.6.1	Genel	5.6.1	16
5.6.2	Gözden Geçirme Girdisi	5.6.2	16
5.6.3	Gözden Geçirme Çıktısı	5.6.3	16
<b>6.0</b>	<b>Kaynak Yönetimi</b>	<b>6.0</b>	<b>16</b>
6.1	Kaynakların Sağlanması	6.1	16
6.2	İnsan Kaynakları	6.2	17
6.2.1	Genel	6.2.1	17
6.2.2	Yeterlilik, Farkında Olma ve Eğitim	6.2.2	17
6.3	Altyapı	6.3	17
6.4	Çalışma Ortamı	6.4	18
<b>7.0</b>	<b>Hizmet Gerçekleştirme</b>	<b>7</b>	<b>18</b>
7.1	Hizmet Gerçekleştiriminin Planlanması	7.1	18

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü

**ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ****KALİTE EL KİTABI**

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 2 / 26

7.2	Müşteri İle İlişkili Prosesler	7.2	18
7.2.1	Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi	7.2.1	18
7.2.2	Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi	7.2.2	19
7.2.3	Müşteri ile İletişim	7.2.3	19
7.3	Tasarım ve Geliştirme	7.3	19
7.4	Satınalma	7.4	20
7.4.1	Satınalma Prosesi	7.4.1	20
7.4.2	Satınalma Bilgisi	7.4.2	20
7.4.3	Satın alınan Ürünün Doğrulanması	7.4.3	20
7.5	Üretim ve Hizmet Sağlanması (Sunumu)	7.5	20
7.5.1	Hizmet Sağlamanın Kontrolü	7.5.1	20
7.5.2	Hizmet Proseslerinin Geçerliliği	7.5.2	21
7.5.3	Tanımlama ve İzlenebilirlik	7.5.3	21
7.5.4	Müşteri Mülkiyeti	7.5.4	21
7.5.5	Hizmetin Korunması	7.5.5	21
7.6	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	7.6	22
<b>8.0</b>	<b>Ölçme, Analiz ve İyileştirme</b>	<b>8.</b>	<b>22</b>
8.1	Genel	8.1	22
8.2	İzleme ve Ölçme	8.2	22
8.2.1	Müşteri Memnuniyeti	8.2.1	22
8.2.2	İç Tetkik	8.2.2.	22
8.2.3	Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.3	23
8.2.4	Hizmetlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.4	23
8.3	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü	8.3	23
8.4	Veri Analizi	8.4	23
8.5	İyileştirme	8.5	24
8.5.1	Sürekli İyileştirme	8.5.1	24
8.5.2	Düzeltilici Faaliyet	8.5.2	24
8.5.3	Önleyici Faaliyet	8.5.3	24
	Ekler	-	25

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Şaban AKPINAR</b>	<b>Sadi SADIKOĞLU</b>
<b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>İl Müdürü</b>



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 3 / 26

## 1-2 ÖNSÖZ

Gelişmişlik düzeyleri ne olursa olsun, tarım sektörü tüm ülkelerin ekonomik hayatında büyük bir öneme sahiptir. İnsan beslenmesi için gerekli olan gıda maddelerini ve sanayi için gerekli hammaddeleri üreten tarım sektörü gerek kendi bünyesinde ve gerekse diğer sektörlerde istihdama önemli katkıda bulunmaktadır. Tarıma gerekli önceliği ve desteği vermek üretimin artırılmasında ve gıda maddeleri açığının giderilmesinde bir zorunluluk haline gelmiştir.

Ordu İl Tarım Müdürlüğü, merkez ilçe ve diğer ilçe teşkilatında çalışan teknik ve idari personeli ile uzun yıllardır, hayvan ve bitki sağlığı, halk sağlığı, karantina, ilaç-alet, gıda-yem kontrol, üretim ve tescil, su ürünleri-çevre, kooperatifçilik, çiftçi eğitim ve yayım, proje ve istatistik hizmetlerini yürütmektedir. Çiftçilerimizin tarımdan sağladığı geliri artırmak ve aile ekonomilerine katkıda bulunmak amacıyla çeşitli tarımsal projeler hazırlanmakta, uygulanmakta ve takipleri yapılmaktadır.

Üreticiden tüketiciye, gıda işletmecisinden, tarıma girdi sağlayanlara kadar, değişik kesimlere hizmet götüren bir birimin, çalışma prensiplerini disipline ederek, hedeflerini belirlemesi ve bu hedeflere ulaşmak için bir program dahilinde görev yapması, bu işlemleri yaparken de, iyileştirmeye yönelik sürekliliğin sağlanması, hizmet alanlar ve hizmet götürenler açısından önem arz etmektedir.

Çok hızlı dönüşümlerin yaşandığı ve hizmetlerin niteliğinin değiştiği günümüzde, fonksiyonları ne olursa olsun kuruluşların mevcut durumlarını gözden geçirmeleri ve kendilerini yeni şartlara uydurmaları zorunludur. Bu amaca ulaşmanın yolu ise kalite kavramı ve uygulanması gerçeğinden geçmektedir. Bu aşamada, bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim işlemlerini ele alan “**Kalite Yönetim Sistemi**”, kamuya ait kuruluşlar da dahil olmak üzere, tüm kurum ve kuruluşların, çok hızlı gelişen olaylar karşısında, gelişmeleri en hızlı bir biçimde takip ederek, sürekli iyileştirme mantığı ile herhangi bir aksama olmadan sürdürmesini sağlayacak bir yaklaşım şekli olarak ortaya çıkmıştır.

Kalite Yönetim Sisteminde, istenilen başarı seviyesine ulaşılabilmesi için uygulanacak olan kalite programlarına herkesin katılımının sağlanması esas olacaktır. Bu sistem bireysel olarak gerçekleştirilmesi mümkün olmayan bir grup etkinliğidir ve ekip çalışmasını gerektirir. Kalite Yönetim Sisteminde hataları önlemek ve kaliteye ulaşmak, üst yönetimden başlayarak hizmet sunma sürecinde görev alan tüm çalışanların sorumluluğundadır.

Bu sistemin uygulamaya konulması ile; kuruluşun, kalite politika ve hedefleri yazılı duruma getirilmekte, tüm çalışanlar tarafından bilinmekte ve izlenmektedir. Hizmet verilen kitlenin memnuniyetini ve hizmet kalitesini, yani kuruluş imajını etkileyecek kritik süreçler, faaliyetler için yazılı kurallar ve kabul standartları tanımlanmaktadır. Tüm çalışanların işleri, yetki ve sorumlulukları belirlenmektedir.

Çağımızın gereklerine uygun bir yapılanma şekli ile görev sorumluluğu ve dağılımına sahip olan Ordu İl Tarım Müdürlüğü, sorumluluklarının bilincinde olarak, kamuoyunun kendisinden beklentilerine, kalite kavramı kapsamında cevap vermenin gerekliliğinden hareketle, insanlara çok daha yararlı hizmetler vermeye devam edecektir. Bu açıklamalar ışığında Ordu İl Tarım Müdürlüğü, uluslararası kalite standartlarını yakalamayı amaçlamış, yoğun, uzun ve yorucu çalışmalar sonucunda hazırlanan Kalite El Kitabı, Ordu İl Tarım Müdürlüğü Kalite Yönetim Sisteminin temelini oluşturan, TS-EN-ISO 9001:2008'e uygun olarak düzenlenmiş kalite dokümanlarını içermektedir. Kalite El Kitabı, İl Müdürlüğümüz bünyesinde müşteriye yönelik verilen hizmetleri, bunları gerçekleştiren tüm birimleri kapsar ve çalışan tüm personel için bağlayıcıdır.

**İl Müdürü**

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Şaban AKPINAR</b>	<b>Sadi SADIKOĞLU</b>
<b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>İl Müdürü</b>



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 4 / 26

## BÖLÜM 2.0 - KAPSAM VE REFERANS

### 2-1 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMI

KYS, TS EN ISO 9001:2008 Standardının maddelerine göre oluşturulmuş olup, Ordu İl Tarım Müdürlüğü 'nce yürütülen “**Kamu Tarımsal Hizmetleri ve Sunumu**” faaliyetlerini kapsamaktadır.

**HARİÇ TUTMALAR:** Hizmet amaçlı bir kamu kuruluşu olan Ordu İl Tarım Müdürlüğümüzün çalışmaları (Mevzuat v.b.) Merkez (Bakanlık) tarafından belirlendiğinden, ürün (bitkisel ve hayvansal materyal) araştırma ve geliştirme faaliyetleri bulunmadığından Standardın **7.3. Tasarım ve Geliştirme** maddesi ile **7.5.2 Hizmet Proseslerin Geçerliliği** maddesi (Müdürlüğümüzce yürütülen hizmetler sunumundan sonra, ölçme ve izleme yoluyla doğrulanmakta, geçerli kılınmakta ve özel proses uygulanmamaktadır) uygulanmamakta olup hariç tutulmuş ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamı dışındadır.

### 2-2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REFERANSI

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi - Şartlar

## BÖLÜM 3.0 – TANITIM

### 3-1 GENEL TANITIMI

Ordu İl Tarım Müdürlüğü (OİTM), 441 sayılı Tarım ve Köyişleri Bakanlığının Kuruluş ve Görevlerine Dair Kanun Hükmünde Kararname esaslarına göre faaliyet gösterir. İl Tarım Müdürlüğümüz, Proje ve İstatistik Şubesi, Bitki Koruma Şubesi, Hayvan Sağlığı Şubesi, Çiftçi Eğitim ve Yayım Şubesi, Destekleme Şubesi, Kontrol Şubesi ve İdari ve Mali İşler Şubesinden müteşekkil olarak faaliyetlerine devam etmektedir.

Ordu İl Tarım Müdürlüğü TS EN ISO 9001:2008 Standardına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Kurulan Kalite Yönetim Sistemi Müdürlüğümüzün Şube Müdürlüklerince yürütülen faaliyetleri kapsar. Şube Müdürlüklerinin görevleri aşağıya çıkarılmıştır:

#### Proje ve İstatistik Şubesi

- ❖ 4342 sayılı Mera Kanunu kapsamındaki tüm iş ve işlemleri yürütmek
- ❖ Çiftçi Kayıt Sistemi ile ilgili çalışmalarını yürütülmesi ve havza bazlı çalışmaları yürütmek
- ❖ 5403 sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanım Kanunu kapsamındaki işlemleri (tarımsal alanların değerlendirilmesi, tarımsal arazilerin sınıflarının belirlenmesi) ve Çevre Amaçlı Tarımsal Arazilerin Korunması Programı kapsamında faaliyetlerin yürütülmesi Su Ürünleri Projelerinin geliştirilmesi, yürütülmesi, denetlenmesi ve Kuraklık Eylem Planına ilişkin çalışmaları yürütmek,
- ❖ İl genelinde tarımsal ve hayvansal varlık/ üretim/verim/ ile ilgili istatistikleri hazırlamak, güncellemek, raporlamak ve arşivlemek,

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Şaban AKPINAR</b>	<b>Sadi SADIKOĞLU</b>
<b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>İl Müdürü</b>



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 5 / 26

- ❖ İl Özel İdare Kaynaklı Projeleri yürütmek ve İl Tarım ve Hayvancılık Master Planlarını hazırlamak,
- ❖ Suni Tohumlama çalışmalarını denetlemek, Soy ve Ön Soy Kütüğü çalışmalarına ilişkin kayıtları tutmak, güncellemek ve gerekli işlemleri yürütmek,
- ❖ Sertifikalı Tohumluk fide ve fidan destekleme çalışmalarını yürütmek ve İl bünyesinde üretimi yapılan tüm ürünlerin maliyet hesaplarını yapmak,
- ❖ Yetiştirici Birliklerinin kurulması çalışmaları ile denetlenmeleri çalışmalarını yürütmek,
- ❖ Şube Müdürlüğünün görev alanına giren konulara ilişkin destekleme faaliyetlerini yürütmek
- ❖ Uzaktan Algılama ve Coğrafi Bilgi Sistemleri ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek,
- ❖ İlde tarım ürünlerinin ekiliş, verim ve üretimlerini tahmin etmek,

#### **Bitki Koruma Şubesi**

- ❖ İllerdeki Zirai ilaç ve alet bayilerinin belge verilmesi işlemlerini yürütmek bayileri kontrol etmek ve gerekirse belge iptaline gitmek, İllerde üretilen zirai aletlerin üretim iznini vermek
- ❖ Bitki koruma ürünlerinin (ilaç vb.) satış ve kullanımı için reçete işlemlerini ve Bitki koruma ürünlerinin uygulayıcılarının sertifikasyon işlemlerini yürütmek
- ❖ Tahmini uyarı sistemlerini uygulamak
- ❖ Bitkisel hastalık ve zararlıları ile mücadele etmek
- ❖ Yönetimli Çiftçi Mücadelesini yürütmek
- ❖ İyi tarım uygulamalarının yürütülmesi ve görev alanına giren hususlarla ilgili eğitim faaliyetlerinin yürütmek
- ❖ Kimyasalların kayıt altına alınmasını sağlamak
- ❖ Fidan, tohum üretiminde karantina kapsamında kontrolleri yapmak, Karantinaya tabi hastalıkların surveylerini yapmak
- ❖ Tohumluk fide/fidan kontrol ve sertifikasyon ön işlemlerini yürütmek, Fidan üreticilerine ruhsat vermek, üretim yapılacak alanlardan toprak numunesi almak, Fidan taşımasında sertifikasyon işlemlerini yürütmek ve Fidan üretimi yapılan alanlarda sertifikasyona esas zararlı organizma kontrolleri yapmak
- ❖ Bitkisel ürünlerin ithalat ve ihracatında hastalık ve zararlılar yönünden inspektörlük işlemlerini yürütmek ve Fümügasyon İşlemlerini yürütmek,

#### **Çiftçi Eğitimi ve Yayım Şubesi**

- ❖ Bakanlıkça belirlenen tarım politikaları doğrultusunda, il eğitim ve yayım programlarını hazırlamak, uygulamak, izlemek ve değerlendirmek
- ❖ Tarımsal danışmanlık uygulamalarını yapmak ve yaptırmak, Tarımsal danışmanlık uygulamalarının gelişmesini sağlamak ve Tarımsal yayım ve danışmanlık hizmetlerine yapılacak destekleme ödemesi ile ilgili iş ve işlemleri yapmak
- ❖ Yayım ile ilgili iç ve dış kaynaklı projelerin plan ve programlar doğrultusunda Bakanlığın ilgili birimleri ile işbirliği içerisinde yürütülmesini sağlamak
- ❖ Yayım hizmetlerinin yürütülmesinde bakanlık içi ve dışı kuruluşlar ve üniversitelerle işbirliği içerisinde bulunmak
- ❖ Yazılı ve görüntülü yayım vasıtalarının hazırlanması veya tedariki hususunda gerekli çalışmaları yapmak
- ❖ Yayım personelinin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını tespit etmek, Bakanlığa bildirmek ve uygulanmasını sağlamak

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Şaban AKPINAR</b>	<b>Sadi SADIKOĞLU</b>
<b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>İl Müdürü</b>



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 6 / 26

- ❖ İyi tarım ve organik tarım uygulamalarına ilişkin eğitim, yayım ve denetim faaliyetleri yürütmek
- ❖ İl Müdürlüğünce verilecek benzeri görevleri yapmak
- Hayvan Sağlığı Şubesi**
- ❖ Hayvan hastalıkları ile mücadele etmek ve Hayvan hastalıklarının kontrolü işlemlerini yürütmek, Hayvan hastalıkları tazminat ödeme işlemlerini yürütmek
- ❖ Hayvanları tanımlamak ve tescil etmek, veritabanına işlemek
- ❖ Hayvancılık işletmelerini tescil etmek
- ❖ Canlı hayvan ve hayvan maddesi sevk işlemlerini, Kaçak ve belgesiz hayvan ve hayvan maddesi işlemlerini yürütmek ve Canlı hayvan ve hayvan maddesi ithalat ve ihracat işlemlerini yürütmek.
- ❖ Serbest veteriner hekimlerin veteriner kliniklerinin/poliklinik/ hastane ruhsat ve denetim işlemlerini yürütmek.
- ❖ Ev ve süs hayvanlarının satış yerlerini, Hayvan pazarları ve borsaları ruhsatlamak ve denetlemek, Hayvan kombina ve mezbahaları denetlemek.
- ❖ Veteriner aşı ve biyolojik ürünlerin bulunduğu depoları kontrol etmek
- Kontrol Şubesi**
- ❖ Gıda/yem/su ürünleri ve gıda ile temas eden madde ve malzemeleri üretimi yapan işyerleri ile Mezbaha ve Kesimhane işyerlerine yönelik çalışma izni, gıda sicili ve üretilen ürünlere üretim izni vermek, gıda satışı yapan işyerlerini kayıt altına almak,
- ❖ Gıda/ yem/su ürünleri ve gıda ile temas eden madde ve malzemelerin üretim, satış ve toplu tüketim yapılan işyerlerini denetlemek,
- ❖ Gıda/yem/su ürünleri ve gıda ile temas eden madde ve malzemelerin ithalat ve ihracat işlemlerini yürütmek,
- ❖ Gıda/yem/su ürünleri ve gıda ile temas eden madde ve malzemelere ilişkin Yıllık denetim ve kontrol programları ile yıllık izleme programlarını gerçekleştirmek ve numune almak, ihbar ve şikayetleri değerlendirerek sonuçlandırmak,
- ❖ Alo 174 Gıda Hattına ilişkin faaliyetleri yürütmek,
- ❖ Çevre ve Su kirliliği ile ilgili hizmetleri yürütmek,
- Destekleme Şubesi**
- ❖ Zirai sulama, toprak muhafaza ve arazi ıslahı, bitki ve hayvan yetiştiriciliği ve diğer tarımsal faaliyetlerde gerektiğinde kurulacak birlikler, ortaklıklar, döner sermayeli ve uygun görülen hallerde tüzel kişilikli işletmelerin kurulma esaslarını belirlemek, döner sermayeli işletmelerle bu işlerle meşgul birimler, Tarımsal dernek, vakıflar, şirketler ve işletmeler arasında ortaklıkların kurulmasını teşvik etmek, taşra kuruluşlarına yardımcı olmak ve benzeri faaliyetleri düzenlemek,
- ❖ Bakanlığın görev alanına giren kooperatifçiliği teşvik etmek ve geliştirmek üzere, kooperatif ve üst kuruluşların kurulmasına izin vermek, kooperatifçilikle ilgili etüt ve proje yaptırmak veya gerektiğinde yapmak, kooperatiflere ait tesislerin kurulması ve işletilmesi işlemleri ile ilgili kooperatifleri idari, mali ve hukuki yönden kontrolörler aracılığı ile denetlemek.
- ❖ Projeler çerçevesinde köylerde istihdam imkanlarını geliştirmek amacıyla el sanatlarının geliştirilmesini, yayılmasını ve tanıtılmasını sağlayıcı tedbirleri almak.

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Şaban AKPINAR</b>	<b>Sadi SADIKOĞLU</b>
<b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>İl Müdürü</b>



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 7 / 26

- ❖ Kooperatifçiliğin gelişmesine temel olacak politika ve ilkelerin tespit edilmesine ve gerekli düzenlemelerin yapılmasına yardımcı olacak her türlü araştırma, programlama, planlama, dokümantasyon bilgilerini raporlayarak ilgili olduğu Genel Müdürlüğe sunmak
  - ❖ Tarım arazisinde ekili, dikili ve mera gibi tabii bitki alanlarının ve bunların ürünlerinin taşınır ve taşınmaz çiftçi mallarının korunmasını ve tabii afetlerden zarar gören çiftçilere özel mevzuatlara göre yardım yapılmasını sağlamak, söz konusu yardımlar için ilgili kuruluşlarla işbirliği yapmak ve kuruluşların yürüteceği bu çalışmalara yardımcı olmak
  - ❖ Kimyevi gübrelerin kontrol, denetim ve ithalat hizmetlerini yürütmek
  - ❖ Kırsal Kalkınma Projelerini yürütülmesini sağlamak
  - ❖ Şube Müdürlüğünün görev alanına giren Kooperatif ve Proje bağlantılı destekleme faaliyetlerini yürütmek,
- İdari ve Mali İşler Şubesi**
- ❖ İl Müdürlüğü için gerekli araç, gereç ve malzemenin temini ile ilgili hizmetleri yürütmek,
  - ❖ Mevcut binaların bakım ve onarımları ile ihtiyaç duyulan bina ve arazilerin kiralama, satın alma işlemlerini yapmak,
  - ❖ Demirbaş ve tüketim malzemelerinin devir ve teslim işlemlerini yapmak,
  - ❖ Personel hizmetlerini, evrak ve arşiv hizmet ve faaliyetlerini düzenlemek ve yürütmek,
  - ❖ İl Müdürlüğünün mali işlerle ilgili hizmetlerini yürütmek,
  - ❖ İl Müdürlüğü personelinin etkili hizmet yapabilmesi için hizmet içi eğitim programları düzenlemek,
  - ❖ İl teşkilatının ihtiyaç duyduğu alet makine ve araçların ve bunların yedek parçalarının dağıtımı ile transferlerini yapmak ve bir ikmal sistemi geliştirmek,
  - ❖ Alet, makine ve araçların bakım ve onarım işlerini düzenlemek,

İl Tarım Müdürlüğümüz, 441 sayılı Tarım ve Köyişleri Bakanlığının Kuruluş ve Görevlerine Dair KHK, 5488 sayılı Tarım Kanunu, 5728 sayılı Temel Ceza Kanunlarına Uyum Amacıyla Çeşitli Kanunlarda Ve Diğer Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunu, 5200 sayılı Tarımsal Üretici Birlikleri Kanunu, 6968 sayılı Zirai Mücadele ve Zirai Karantina Kanunu, 3285 sayılı Hayvan Sağlığı ve Zabıtası Kanunu, 5179 sayılı Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Desteklenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunu, 5553 sayılı Tohumculuk Kanunu, 1734 sayılı Yem Kanunu, 4342 sayılı Mera Kanunu, 5403 Sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanım Kanunu, 1262 sayılı Tıbbi ve İspençiyari Müstahzarları Kanunu, 1380 sayılı Su Ürünleri Kanunu, 1163 sayılı Kooperatifler Kanunu, 4631 sayılı Hayvan Islahı Kanunu, 5200 sayılı Tarımsal Üretici Birlikleri Kanunu, 2090 sayılı Tabii Afetlerden Zarar Gören Çiftçilere Yapılacak Yardımlar Hakkında Kanunu, 4081 sayılı Çiftçi Mallarını Koruma Kanunu, 5957 sayılı Sebze ve Meyveler İle Yeterli Arz Ve Talep Derinliği Bulunan Diğer Malların Ticaretinin Düzenlenmesi Hakkında Kanunu, 5977 sayılı Biyogüvenlik Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve bu mevzuata uygun olarak çıkarılan Bakanlar Kurulu Kararları, Tüzük, Yönetmelik, Tebliğ, Genelge, Talimat, Ürün Kodeksi, Bakanlık makam onayları, genel yazı ve talimatlar dahilinde görevlerini yürütmektedir.

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Şaban AKPINAR</b>	<b>Sadi SADIKOĞLU</b>
<b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>İl Müdürü</b>

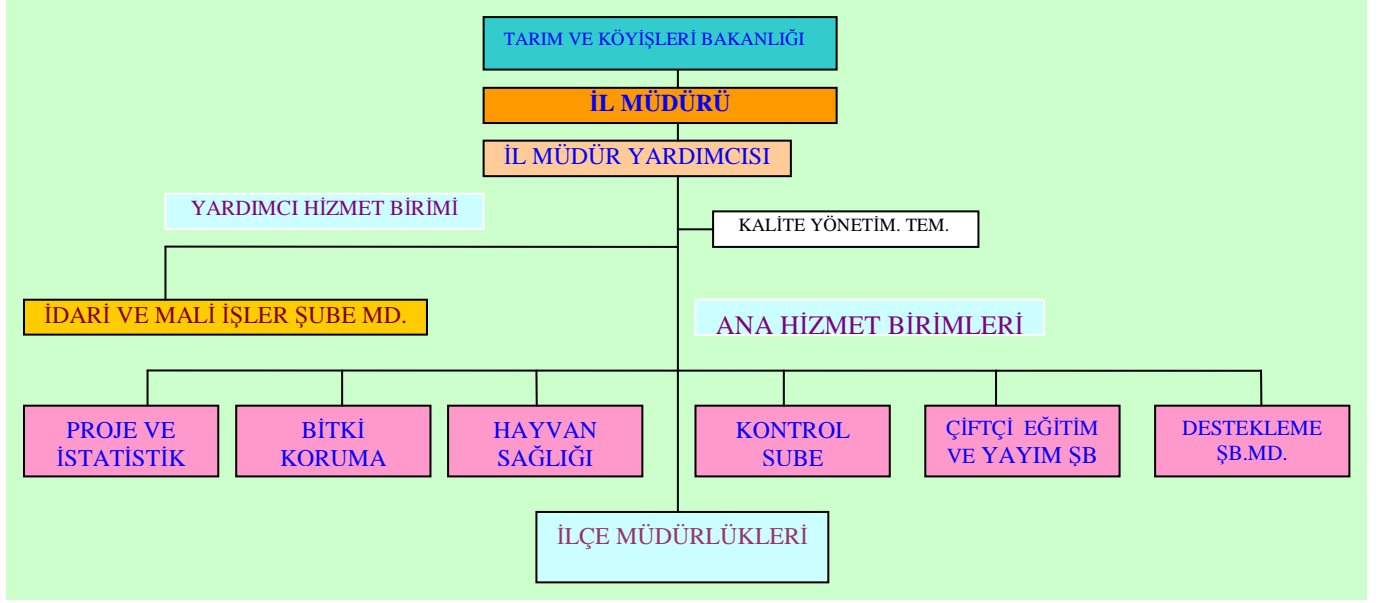


## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 8 / 26

## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN ORGANİZASYON ŞEMASI



## BÖLÜM 4.0 - KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 4-1 GENEL ŞARTLAR

İl Müdürlüğümüzce, hizmet sunulan kesimlerin talep ve beklentilerini dikkate alarak hizmette etkinliğin ve verimliliğin artırılması ve kurum çalışanlarının bu amaca yönelik çağdaş ve müşteri odaklı hizmet bilincini geliştirerek, Toplam Kalite Yönetimini hedef alan yönetim sistemine geçilmesi amacıyla TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi benimsenmiştir. Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9001:2008 standardının öngördüğü kalite yönetim sistemi (7.3. Tasarım ve Geliştirme ve 7.5.2 Hizmet Proseslerin Geçerliliği maddesi hariç), şartları dahilinde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir. Sistem uygulanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

Müdürlüğümüzde, Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler (Yönetim Sorumluluğu, Kaynak Yönetimi, Hizmet Gerçekleştirme ile Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosesi) sırası ile aşağıdaki şekilde belirlenmiş ve uygulamaları Kalite El Kitabının ilgili bölümlerinde açıklanmıştır.

Proseslerin birbirlerine olan etkisi, sırası, operasyonların etkinliği proseslerin birbirlerine olan girdi ve çıktı ilişkisine göre belirlenmiştir. Proseslerin çalıştırılması, izlenmesi için gerekli olan kaynak ve bilgi (eğitilmiş personel, teçhizat, iç tetkik, Mevzuat, Kalite El Kitabı, Görev Tanımları, Kalite Prosedürleri, Talimatlar ve diğer dokümanlar) hazır bulundurulmakta ve

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü
---	---



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 9 / 26

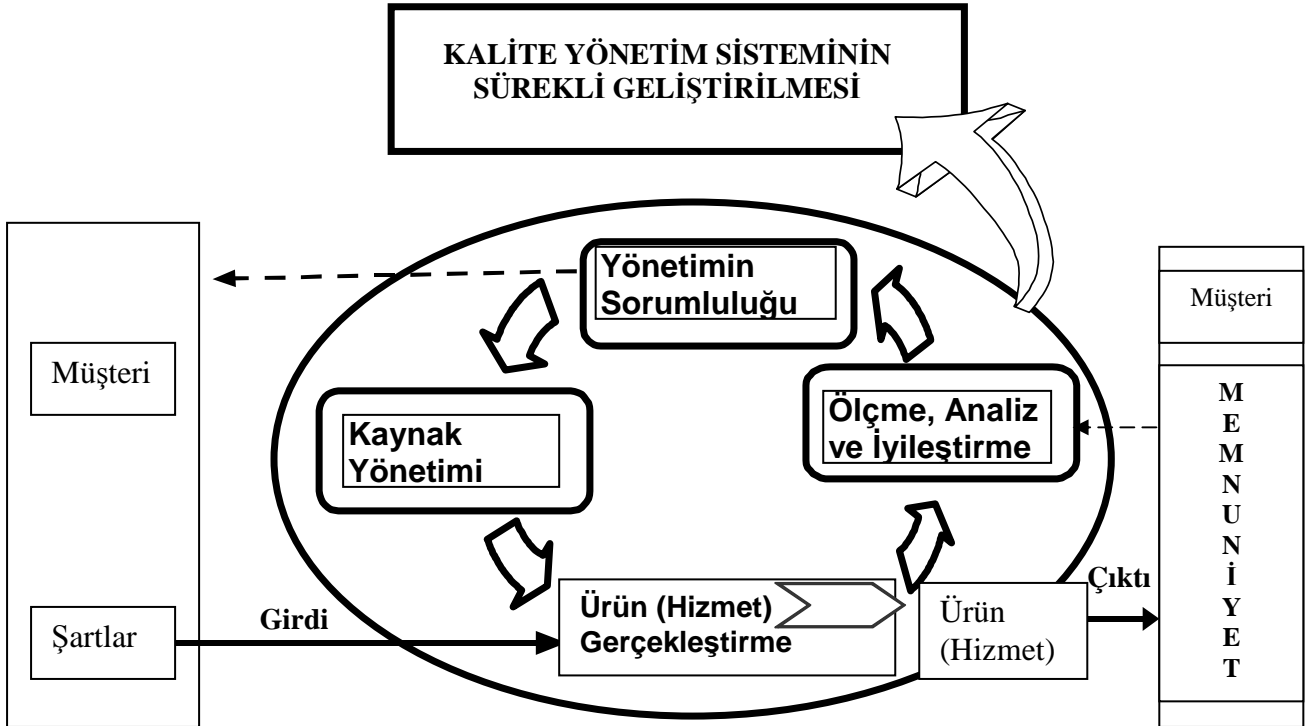
proseslerin planlanan sonuçlara ulaşip ulaşmadığı müşteri memnuniyeti anketleri, iç tetkikler, yönetimin gözden geçirme toplantıları ile izlenmekte, ölçülmekte ve analiz edilmektedir. Uygunsuzluklar tanımlanmış olup, tespitinde sürekli iyileştirme için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır.

Hizmet Gerçekleştirme Prosesine, müşteri şartları ve beklentileri, yasal şartlar, Tarım ve Köyüşleri Bakanlığı, TS EN ISO 9001:2008 Standart şartları da girdi oluşturmaktadır.

**Ana Hizmet Gerçekleştirme Proseslerimiz;** Kontrol Hizmetleri, Bitki Koruma Hizmetleri, Hayvan Sağlığı Hizmetleri, Proje İstatistik Hizmetleri, Destekleme Hizmetleri, Çiftçi Eğitim ve Yayım Hizmetleri ve İdari ve Mali İşler' dir. Bu ana hizmet gerçekleştirme proseslerinin yürütülmesiyle ilgili olarak ilgili birimlerde (Şube Müdürlüklerinde) verilen hizmetlerle ilgili proses/işlem prosedürü ve talimatlar oluşturulmuştur.

**Destek Prosesler ise;** İç Tetkik, Bakım, Üst Yönetim, Eğitim, Satınalma, İyileştirme, Kalibrasyon, Müşteri Memnuniyeti, Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi, Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü, Veri Analizi, Düzeltici Faaliyetler, Önleyici Faaliyetler' dir.

Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili proseslerin etkileşimleri ve bu proseslerin birbirlerine olan etkisi, Ordu İl Tarım Müdürlüğü KYS Prosesleri Etkileşim Şeması'nda gösterilmiştir.

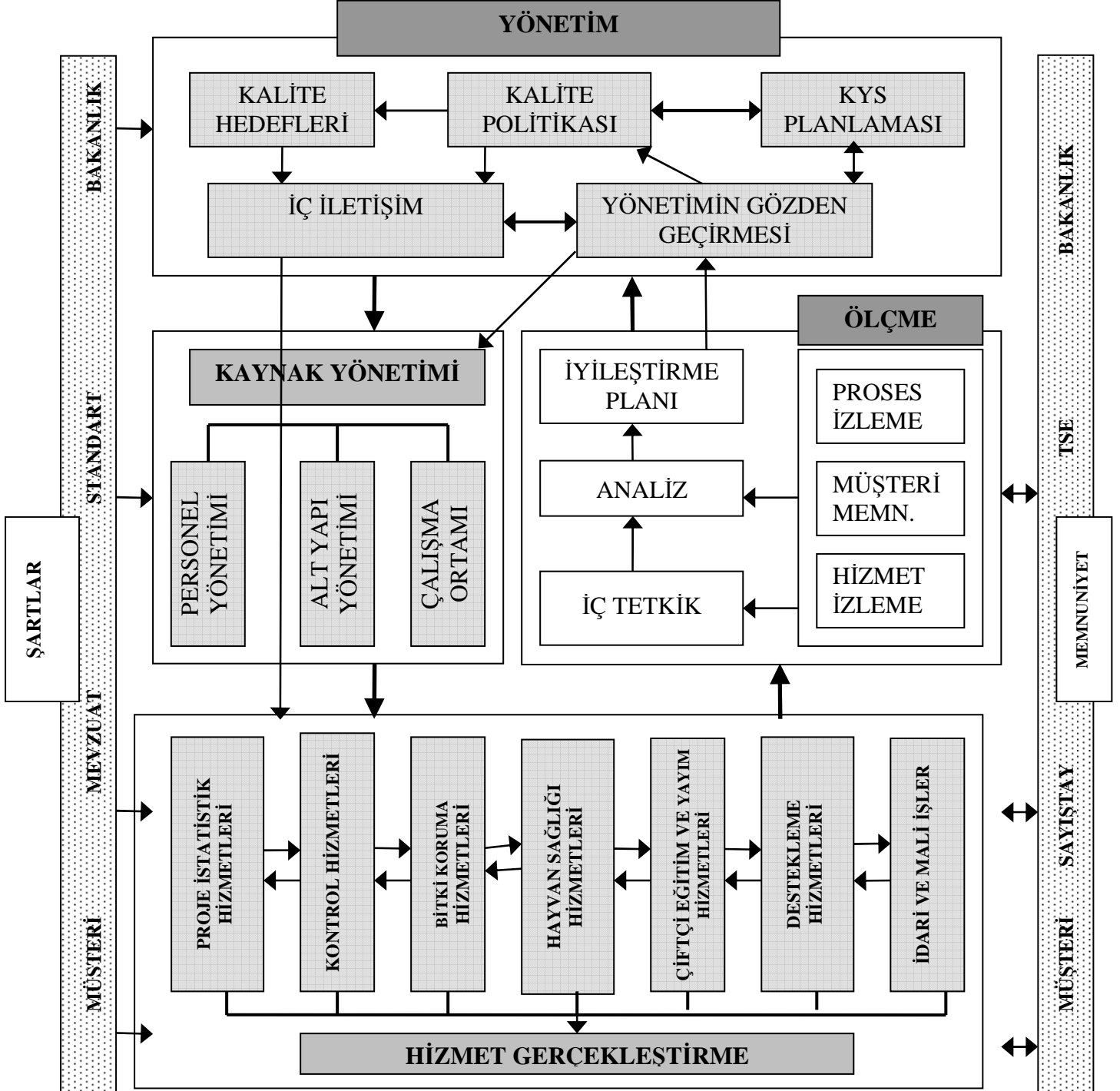


Yukarıda proseslerin birbirleriyle etkileşimleri gösterilmektedir.

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü
---	---



ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ KYS PROSESLERİ ETKİLEŞİM ŞEMASI



GÖZDEN GEÇİREN  
Şaban AKPINAR  
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN  
Sadi SADIKOĞLU  
İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 11 / 26

## 4-2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

### 4.2.1. GENEL

Dış kaynaklı dokümanlar; kurum hizmetlerinin yasal dayanağını oluşturan Anayasa maddeleri, uluslar arası sözleşmeler, kanunlar, kanun hükmünde kararname, Bakanlar Kurulu kararları, yönetmelikler, tüzük, tebliğler, standartlar ile TS EN ISO 9001:2008 şartlarından oluşmaktadır.

İç kaynaklı dokümanlar ise; Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri, Kalite El Kitabı, Kalite Prosedürleri, Prosesler, İşlem Prosedürleri, Proses ve Prosedürlerle ilişkili talimatları ve bunlarla ilgili formları, iş akış şemaları, planlar ve görev tanımlarıyla ilgili kayıtlardan oluşmaktadır.

İç kaynaklı dokümanlar; dış kaynaklı dokümanlara dayanılarak hazırlanmış olup bunlara aykırı bir hüküm içeremez.

Kurumumuzda TS EN ISO 9001:2008 standardına göre uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sistemi, Akyazı Mahallesi 52200 adresinde bulunan Tarım İl Müdürlüğünde gerçekleştirilen hizmeti kapsamaktadır.

Yönetim; standarda ve hedeflerine uygun dokümanite edilmiş kalite sistemini ve bu sistemin sürekliliğini sağlayacak prosedürleri süreçleri içeren Kalite El Kitabını oluşturmuş ve yürürlüğe koymuştur.

Kalite Yönetim Sistemimizi oluşturan dokümantasyon yapımız;

- 1- Kalite politikası ve kalite hedefleri,
- 2- Kalite El Kitabı,
- 3- Kalite Prosedürleri,
- 4- İşlem Prosedürleri,
- 5- Prosesler,
- 6- Proses ve Prosedürlerle ilişkili talimatlar, iş akış şemaları ve bunlarla ilgili formları,
- 7- Standardın ve Ordu İl Tarım Müdürlüğü'nün işleyişinde ihtiyaç duyduğu kalite kayıtlarını kapsar.

Dokümantasyon genel olarak elektronik ortamda oluşturulur, çıktıları alınır ve muhafaza edilir. Dokümanların oluşturulmasına yönelik kurallar **Dokümanların Kontrolü Prosedüründe** ve Dokümanların kontrolü ile ilgili kurallar **Kayıtların Kontrolü Prosedüründe** anlatılmaktadır.

### 4-2-2 KALİTE EL KİTABI

Kalite sisteminin temel dokümanı olarak standardın şartlarının ne şekilde gerçekleşeceğini ve sürekliliğinin ne şekilde sağlanacağını gösteren ve referans prosedürleri kapsayan Kalite El Kitabı, **Dokümanların Kontrolü Prosedüründe** açıklandığı gibi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanmış ve İl Müdürü tarafından onaylanmıştır. KEK, **Kayıtların Kontrolü Prosedüründe** belirtildiği şekilde kontrol altında tutulmaktadır.

Kalite El Kitabı TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem standardının uygulanabilir bütün maddelerini (**7.3 ve 7.5.2 maddeleri hariç**) kapsamaktadır. Kalite El Kitabı, İl Müdürlüğümüz bünyesinde müşteriye yönelik verilen hizmetleri, bunları gerçekleştiren tüm

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 12 / 26

birimleri kapsar ve çalışan tüm personel için bağlayıcıdır. Hiç bir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez, yönetimin onayı olmadan çoğaltılamaz ve dağıtılamaz.

#### 4-2-3 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

Kalite yönetim sistemini ilgilendiren her türlü doküman kontrol edilmektedir. Bu amaçla dokümanların yeterlilik açısından onayı, KYS'nin etkinliği ve verimliliğinin sağlanması için gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, değişikliklerin ve güncel revizyon durumunun belirlenmesi, yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulunabilir ve okunabilir durumda olması, dış kaynaklı geçerli dokümanların çoğaltılması ve duyurulması tanımlanmıştır.

**Referans Doküman:** Dokümanların Kontrolü Prosedürü (KP:01)

#### 4-2-4 KAYITLARIN KONTROLÜ

Kayıtlar, kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunu, etkin olarak uygulandığını kanıtlayacak biçimde oluşturulmuştur. Kayıtların tutulmasında okunabilir, kolaylıkla ayırt edilebilir ve elde edilebilir olmasına özen gösterilmektedir.

Müdürlüğümüzde oluşturulan kalite yönetim sisteminin, standart ve mevzuat şartlarına uygunluğunun ve etkin yürütüldüğünün delilini sağlayan kalite kayıtlarının; belirlenmesi, okunabilir kalması, korunması, ulaşılabilirliğinin sağlanması, saklama sürelerinin belirlenmesi ve imhası için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** oluşturulmuştur.

**Referans Doküman:** Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KP:02)

### BÖLÜM 5.0 - YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

#### 5-1 YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

Üst Yönetimce, KYS'nin uygulanması, iyileştirilmesi, etkinliğinin sağlanması konusundaki sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için, yasal şartların yanı sıra, müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemi vurgulanmış, müşteri odaklı KYS'nin kurumda başlatılması kararı alınmıştır. Üst yönetimce;

- Birim yöneticileri ve Kalite Konseyi ile toplantılar yapılmakta,
- Personele uzman kuruluşlardan TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem eğitimleri alınması sağlanmakta,
- Yeterli kaynağın ayrılmasını sağlayarak, yasal şartlar kadar müşteri şartlarının yerine getirilmesinin önemini kavranması ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi kararlığı yerleştirilmeye çalışılmakta,
- Kalite politikası ve kalite hedefleri belirlenerek tüm çalışanlara duyurulması sağlanmakta,
- Yönetimin gözden geçirmesi toplantıları ile tüm etkinlikleri gözden geçirerek iyileştirmeyi sağlayıcı yeni kararların alınması sağlanmakta,
- Kaynaklar (personel, alt yapı, bilgisayar donanımı, çalışma ortamı) KYS'nin uygulanmasını sağlayacak şekilde yönetilmektedir.

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 13 / 26

**Referans Doküman:** Toplam Kalite Yönetimi ve TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Uygulama Yönergesi

#### 5-2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Üst yönetimce, müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak, müşteri şartlarının belirlenmesi ve bunların yerine getirilmesinin sağlanması amacıyla Kalite Yönetim Sistemi uygulaması benimsenmiş ve Kalite Yönetim Sisteminin uygulamasını sağlamak üzere müşteri şartları belirlenerek, hizmetin planlanması ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için gerekli proseslerin uygulanması sağlanmaktadır. Müşterilerimizin isteklerinin tam olarak anlaşılabilmesi ve uygun olmayan hizmetlerin verilmesini önlemek için birimlerce hizmetlere yönelik dokümanlar oluşturulmuştur.

Ayrıca müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak müşteri beklenti ve ihtiyaçlarının belirlenmesi için müşteri memnuniyeti anketleri yapılmakta, sözlü ve yazılı her türlü şikayet, öneri ve istekler değerlendirilmektedir.

**Referans Doküman:** Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü (KP:10)

#### 5-3 KALİTE POLİTİKASI

Kalite Politikası, Kurum çalışanlarının düşünce ve görüşleri dikkate alınarak, katılımcı bir anlayışla Kurum'un kuruluş amacına uygun, KYS'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve şartlara uygunluğunu, müşteri memnuniyetini taahhüt eden, kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesine çerçeve oluşturacak şekilde hazırlanmış ve İl Müdürü tarafından onaylanmıştır. Kalite Politikası Kurum çalışanlarınca anlaşılıp benimsenmesi amacıyla yayınlanmış, kontrollü nüshaları hizmet binalarına asılmıştır. Kalite Politikasının çalışanlarca anlaşılmasını sağlamak amacıyla hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Kalite Politikası, İl Müdüreince sürekli uygunluğunun sağlanması için gözden geçirilerek, gerektiğinde değiştirilebilir ve KK'ce yeniden duyurulur. Ordu İl Tarım Müdürlüğü'nün Kalite Politikası;

- ✓ Teknolojideki yeniliklere uygun olarak hizmet kalitemizi sürekli geliştirmek,
- ✓ Kalite bilincini taşıyan güler yüzlü yönetim anlayışı ile etkin, verimli, güvenilir hizmet vermek,
- ✓ Müşterilerimizin memnuniyetini artırmak için kalite yönetim sistemi şartlarına uymak,
- ✓ Sürekli eğitim ile kalite bilinci ve ekip anlayışını pekiştirmek,
- ✓ Kalite yönetim sistemine uygun olarak sürekli gözden geçirmelerle iyileştirmeyi ve gelişmeyi sağlamaktır.

#### 5-4 PLANLAMA

##### 5-4-1 KALİTE HEDEFLERİ

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 14 / 26

İl Müdürlüğümüzce KYS'nin proseslerine ilişkin hizmetlerin Kalite Politikası ile uyumlu hedeflerle yönetilmesi ve etkinleştirilmesi sağlanmaktadır.

KYS'nin uygulanması, performansının iyileştirilmesi ve sürekli iyileşmenin sağlanması amacıyla KYS şartları ve Kalite Politikası doğrultusunda kalite hedefleri belirlenir. Hedefler; KYS'nin etkinliği ve verimliliğini gözden geçirmeyi sağlayacak şekilde ölçülebilir olarak belirlenmektedir. Hedefler; KYS'nin performans sonuçları, yönetimin gözden geçirmelerinde elde edilen bulgular, değerlendirme sonuçları dikkate alınarak gözden geçirilmekte, sürekli iyileşmenin sağlanabilmesi için yeniden oluşturulmaktadır.

Hedefler yıllık olarak her yıl Aralık ayında belirlenir ve yönetimin gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir ve gerektiğinde revize edilir.

### 5-4-2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI

Ordu İl Tarım Müdürlüğü TS EN ISO 9001:2008 Standardının 4.1 maddesinde belirtilen şartları yerine getirmek amacıyla tüm hizmet gerçekleştirme ve destek prosesleri için, Kalite Yönetim Sistemi planlaması yapılır. Kalite Yönetim Sistemi içindeki değişiklikler planlanıp, uygulandığında Kalite Yönetim Sistemi planlaması ile izlenebilirliği sağlayarak, KYS' nin bütünlüğü sürdürülür.

Üst Yönetim, Kalite yönetim sistemine yönelik şartlarda ve mevzuat şartlarında herhangi bir değişiklik olduğunda, yeni şartlara uyum sağlayacak şekilde kalite yönetim sistemi planlamasının gözden geçirilmesini, gerekli revizyonların yapılmasını ve böylece kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini Dokümanların Kontrolü Prosedüründe belirtilen yöntemlerin yerine getirilmesi ile sağlamaktadır.

### 5-5 SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM

#### 5.5.1. SORUMLULUK VE YETKİ

Ordu İl Tarım Müdürlüğü üst yönetimi, organizasyon içerisinde kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na göre düzenler. Personele 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, ilgili Yönetmeliklerde ve KYS dokümanlarında yer alan görevlerine ilişkin Görev Tanımları verilmektedir.

#### **KYS içerisindeki yetki ve sorumluluklar;**

**İl Tarım Müdürü:** TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminde belirtilen şartlardan hareketle Kalite Yönetim Sistemini kurar, planlı ve etkin olarak uygular ve uygulatılmasını sağlar.

KYS' nin planlanmasından, etkin olarak uygulanması ve sürekliliğinin sağlanmasından sorumludur. Sorumluluk kendisinde kalmak üzere, yetkilerinin bir kısmını Yönetim Temsilcisine devredebilir.

Yönetim temsilcisini atar. Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına başkanlık eder. Kalite Politikasını ve OİTM kalite hedeflerini onaylar, Yönetim Temsilcisince gözden geçirilen dokümanları yeterlilik açısından inceler ve onaylar.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları düzenleyerek KYS' nin performansını, prosesleri, Kalite Politikasını, hedefleri ve planları gözden geçirir. Gerekiyorsa kaynak ihtiyacı

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 15 / 26

dahil iyileştirme kararları alır. Eğitim programların, kalite iç tetkik planını, iç tetkikçi listesini onaylar. Kalite Sistem Prosedürlerinde belirtilen diğer görevleri yapar.

**Kalite Konseyi:** KYS'nin uygulanmasında ve koordinasyonunda Yönetim Temsilcisine bağlı olarak görev yapar. TS EN ISO 9001:2008 standardındaki değişiklikleri sisteme uyarlar. KYS'nin Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Kalite Prosedürleri; Kalite Planlaması, Talimatlar ve bunlarla ilgili diğer dokümanları hazırlar, güncelleştirir, dağıtır, geçersiz doküman duyurusu yapar, yazılı ve elektronik ortamda yayınlanmasını ve değiştirilmesini sağlar. Dokümanın asıl nüshasını muhafaza eder. Yönetimin gözden geçirmesi toplantısının organizasyonunu sağlar. Kararların uygulanmasında ve performans raporlarının derlenmesinde Yönetim Temsilcisine yardımcı olur. Birim kalite konseyleri ile iletişimi sağlar.

İç tetkikçi havuzunun oluşturulmasında, planın yapılmasında, hazırlanmasında, duyurulmasında Yönetim Temsilcisine yardımcı olur. Dış/İç tetkik değerlendirme raporlarını analiz eder, düzeltici ve önleyici faaliyetleri yapar/yaptırır, sonuçları ile performans raporlarını hazırlar.

**Birim Kalite Konseyleri ve Birim Kalite Temsilcisi:** Birimdeki KYS çalışmalarının koordinasyonunu yapar. Birimleriyle ilgili dokümanları hazırlar. Birimlerin KK ve Birim amirleri ile olan ilişkilerini yürütür. Biriminde yapılacak iç ve dış tetkiklerde tetkikçilere refakat eder.

**Kalite Yönetim Temsilcisi:** Kalite Yönetim Birimine başkanlık eder. Kalite El Kitabı, kalite prosedürler, talimatlar, form ve iş akış şemalarını İl Müdürünün onayına sunmadan önce inceler ve onaylar. TS EN ISO 9001:2008 Standardına uygun olarak kurulan Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için gereken önlemleri alır. Yönetimi Gözden Geçirme toplantı sonuçlarını değerlendirir, dokümante ettirir ve alınan kararların izlenmesini sağlar. Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış taraflarla ( TSE v.b.) iletişim kurar. Kalite Sistem Prosedürlerinde belirtilen diğer görevleri yapar.

İl Müdür Yardımcısı, Şube Müdürleri ve diğer tüm personelin KYS içerisindeki görev yetki ve sorumlulukları görev tanımlarında yer almaktadır.

### 5-5-2 YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Üst yönetimce; KYS için gerekli proseslerin oluşturulması, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması, KYS'nin performansı ve iyileştirilmesi için herhangi bir ihtiyaç olduğunda üst yönetime rapor verilmesi, OİTM'de, müşteri şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasının sağlanması amacıyla Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT) atanır.

Kalite Yönetim Temsilcisi;

-Kalite Konseyine başkanlık eder. KK tarafından hazırlanan KYS dokümanlarını gözden geçirir ve İl Müdürünün onayına sunar.

-Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarını organize eder, gündemi belirler, toplantıda alınan kararların uygulanmasını koordine eder, sonuçlarını değerlendirir, gerektiğinde yönetime iletir.


-İhtiyaç duyduğu konuları yazılı olarak Üst Yönetime aktarır

-İç tetkikçileri değerlendirerek iç tetkik havuzunu yeterlilik açısından gözden geçirir, yönetir ve yıllık iç tetkik planını hazırlar.

-KK'ce yapılacak düzeltici ve önleyici faaliyetleri onaylar.

-KYS ile ilgili diğer kuruluşlarla işbirliği yapar.

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü

	<b>ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Doküman No : OİTM-KEK Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : Yayın Tarihi : 15/04/2010 Sayfa No : 16 / 26
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	

### 5-5-3 İÇ İLETİŞİM

İç iletişim, özellikle politika ve hedeflerin, hedefleri gerçekleştirebilme durumlarının paylaşılması, KYS' yi etkileyen değişimlerin (yeni hizmetler vb.) paylaşılması gibi genel katılımı destekleyecek unsurları içerir.

Farklı düzeylerde gerçekleştirilen toplantılar, özellikle ortak kullanım mekanlarına yerleştirilen panolar, telefon, faks, yüz yüze görüşme, elektronik posta adresi, bilgisayar ağ sistemi ve iç yazışmalar İç İletişim Sistemimizin ana unsurlarını oluşturur.

Her yıl düzenlenen **Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı** ile hedeflerin gerçekleşme durumu ve yeni hedefler ile kalite yönetim sistemini etkileyen unsurlar tartışılır.

### 5-6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

#### 5-6-1 GENEL

Üst yönetimde, KYS'nin uygunluğu, yeterliliği, etkinliği ve sürekliliği gözden geçirilir ve iyileştirme fırsatları değerlendirilerek, gerekli değişiklik ve yenilikler planlanır. KYS, İl Müdürünün Başkanlığında, yapılan toplantılarla **yılda en az bir kez** gözden geçirilir. Yönetimin gözden geçirmesi, iyileştirme fırsatlarının değerlendirilmesini, Kalite Politikası ve kalite hedefleri de dahil olmak üzere KYS'nde değişiklik ihtiyaçlarını içerir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi için dokümanite edilmiş prosedür oluşturulmuştur.

#### 5-6-2 GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ

Yönetimin gözden geçirme toplantıları gündemli toplantılardır. Gündem, kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, müşteri geri beslemesi, proses performansı ve hizmet uygunluğu, önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu, önceki yönetimin gözden geçirmelerinden devam eden takip faaliyetleri, KYS'ni etkileyebilecek değişiklikler ve iyileştirme için öneriler maddelerini içerir.

#### 5-6-3 GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

Yönetimin gözden geçirme toplantısı sonucunda, KYS'nin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve kaynak ihtiyaçları hakkında kararlar alınır ve bu kararların uygulanabilmesi için iyileştirme planları yapılır.

**Referans Doküman:** Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (KP:03)

### BÖLÜM 6.0 - KAYNAK YÖNETİMİ

#### 6-1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 17 / 26

Müdürlüğümüz, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, müşteri şartlarının yerine getirilmesi ile müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirleyerek sağlamaktadır.

Kalite Politikasının uygulanması, kalite hedeflerine ulaşılması, hizmetlerimizin, talep edenlerin beklentilerini karşılayabilmesi için gerekli olan kaynaklar; İnsan kaynakları, Altyapı ve çalışma ortamı, Mali kaynaklar ve Bilgi kaynakları olarak sınıflandırılmaktadır.

Yönetimin gözden geçirme toplantıları sonucunda alınan karar doğrultusunda kaynak ihtiyaçları belirlenir. Acil kaynak ihtiyacı halinde ise, mevzuat çerçevesinde yönetimin gözden geçirme toplantısı beklenilmeksizin karşılanması sağlanır.

## 6-2 İNSAN KAYNAKLARI

### 6.2.1. GENEL

KYS'nin temel kaynağı eğitilmiş, müşteri odaklı hizmet bilinci edinmiş, konusunda yetkin personeldir. Hizmetin kalitesini etkileyecek işlerde çalışan personelin görevlendirilmesinde işin nitelikleri esastır. Hizmetin kalitesini etkileyen işleri yapan personelin sağlanması, seçimi ve istihdamı ile ilgili düzenlemeler Tarım ve Köyişleri Bakanlığı Personel Genel Müdürlüğüne 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esasları çerçevesinde yapılmaktadır.

### 6.2.2. YETERLİLİK, FARKINDA OLMA VE EĞİTİM

Personel, sürekli eğitim ilkesi doğrultusunda hizmet içi eğitimlerden geçirilir. Kurumda uygulanacak hizmet içi eğitimler için yetkinlik ihtiyaçları belirlenerek eğitim ve bilinçlendirme programları planlanır ve uygulanır. Hizmet içi eğitimlerle, personelin yaptıkları işlerin önemi ve uygunluğunun farkında olmaları sağlanır ve kalite hedeflerinin başarılması için personelin nasıl katkıda bulunacakları belirtilir. Öğrenim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

Üst yönetimce "iş en iyi yapan bilir, öneri ve eleştirileri kıymetlidir." ilkesi ile personelin iyileştirme faaliyetlerine katılımı ve yaratıcılığı teşvik edilir.

**Referans Doküman:** Eğitim Prosedürü (KP:09)

## 6-3 ALT YAPI

Ordu İl Tarım Müdürlüğü proseslerin gerçekleştirilmesi için gerekli altyapıyı oluşturur ve sürdürür. Mevcut altyapının iyileştirilmesi ve/veya yeni yatırımların gerçekleştirilmesi için; bütçe çalışmaları, hedeflerin takip edilmesi ve yönetimin gözden geçirme toplantıları gibi faaliyetlerden yararlanır.

Hizmet binaları ve çalışma alanları, yazılım ve donanım dahil taşıma ve iletişim gibi destek hizmetleri bütçe olanakları çerçevesinde İl Müdürlüğümüzün istek ve talepleri doğrultusunda Bakanlık (Tarım ve Köyişleri Bakanlığı) onayı ile İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü tarafından, "4734 sayılı Kamu İhale Kanunu", "4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu" ve bunlara dayalı olarak Kamu İhale Kurumunca düzenlenen yönetmelik, tebliğ vb. hükümlerine göre sağlanmakta, bakım ve onarımı yapılmaktadır.

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 18 / 26

## 6-4 ÇALIŞMA ORTAMI

Personelin daha güvenli ve iyi şartlarda çalışmasını sağlamak, moral ve motivasyonunu artırmak için gerekli alt yapıya ilişkin düzenlemeler gerçekleştirilmektedir

Hizmet binalarında gerekli aydınlatma, iletişim, ısıtma ve temizlik imkânları sağlanmıştır. İşlerin takip ve yürütülmesi ile ilgili gerekli evrak akışı ile hizmet aracı kullanımı destekleri sağlanmaktadır.

## BÖLÜM 7- HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

### 7-1 HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

Kalite hedefleri ve şartlarının karşılanması için gerekli hizmete özgü dokümanlar, kalite planları oluşturulmuş ve birim sorumlularınca uygulanmaktadır. Kalite yönetim sistemi çerçevesinde süreçler ilgili birimler tarafından planlanmakta ve yürütülmektedir. Üst yönetimin gözetim ve denetiminde sürekli gelişme ve iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir. Kamu Tarımsal Hizmeti ile ilgili direkt veya indirekt bütün süreçler kalite kayıtlarından sorumlularınca izlenmekte ve kontrol edilmektedir. İzleme faaliyetleri ile ilgili kayıtlar tutulmaktadır.

Müdürlüğümüz, hizmet gerçekleştirilmesi için gerekenleri Prosesler ve İşlem Prosedürlerinde tanımlamış, geliştirilmesi için Kalite El Kitabı ve Kalite Prosedürleri aracılığıyla kalite yönetim sistemi ile ilişkilendirmiştir.

#### **Hizmet gerçekleştirme planlaması için gerekli olan;**

a) Kalite hedefleri, Müdürlüğümüzün ilgili fonksiyon ve seviyesinde belirlenmiştir. Hizmet için şartlar mevzuatımızda ( Kanun, Bakanlar Kurulu Kararı, Tüzük, Yönetmelik, Tebliğ, Genelge, Genel Yazı ve Talimatlarda ) tanımlanmıştır.

b) Prosesler ve dokümanların oluşturulması için gerekli olan mevzuat, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardı, bu konuda eğitilmiş personel ve bilgisayar vb. kaynak ihtiyaçları, Kalite El Kitabının İlgili Bölümlerinde, Kalite Prosedürlerinde, Prosesler, İşlem Prosedürleri ve Görev Tanımlarında belirlenmiştir.

c) Hizmet için gerekli doğrulama, geçerlilik, izleme ve kontrol faaliyetlerine ilişkin yetki ve sorumlulukları ile kabul kriterleri, Mevzuatımızda, Kalite El Kitabının ilgili bölümlerinde, Prosesler, İşlem Prosedürleri, Kalite Prosedürleri ve Görev Tanımlarında belirlenmiştir.

d) Gerçekleştirilen Proseslerin ve bunun sonucunda oluşan hizmetin, mevzuat ve kalite yönetim sistemi şartlarını sağladığının delili olan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

### 7-2 MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER

#### 7-2-1 HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

Müdürlüğümüzde, hizmetimizin sunumu da dahil olmak üzere tüm aşamalardaki şartlar, bu el kitabının 3.1 başlığı altında verilen mevzuatımızda belirlenmiştir. Hizmete yönelik taleplerin

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 19 / 26

İlgili mevzuata uygun olması vazgeçilemez bir zorunluluktur. Mevzuat çerçevesinde İl Müdürlüğümüzün belirleyebileceği ek şartlarda göz önünde bulundurulur.

Ayrıca Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü dahilinde yaptığımız anket çalışmaları da hizmete yönelik taleplerin alınmasında bir kaynak teşkil eder.

## 7-2-2 HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Ordu İl Tarım Müdürlüğü'nce hizmete bağlı şartlar gözden geçirilmektedir. Bu gözden geçirme, Ordu İl Tarım Müdürlüğü'nün müşteriye hizmetin sunum taahhüdünden önce yapılmakta, yasal şartlar ve Kurum şartları gözden geçirilmektedir. Gözden geçirme ve hizmet sunumu kabulü sonuçlarının kayıtları, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre birimlerde muhafaza edilmektedir.

Hizmetimizin sunumu da dahil olmak üzere tüm aşamalarda şartlar, mevzuatımızda belirlenmiş olup, Müdürlüğümüz, bu hizmetleri sunabilme yeterliliğine sahiptir.

Müdürlüğümüze yazılı olarak yapılan hizmet talepleri, Prosesler ve İşlem Prosedürlerinde belirtilen personel tarafından kontrol edilir. Talep mevzuata uygunsuz ve şekli eksiklikleri de (evrak eksikliği, yanlış adres veya talebin anlaşılacak netlikte ifade edilememesi vb.) taşıyorsa, Prosesler ve İşlem Prosedürlerinde belirtilen faaliyetler yerine getirilerek talep edilen hizmet verilir.

Mevzuata aykırı talepler, yine Prosesler ve İşlem Prosedürlerinde belirtilen personel tarafından gerekçesi de açıklanan bir yazı ile red edilerek, talep edene yazılı olarak iletilir.

Şekli eksikliklerin bulunması halinde ise bu eksikliklerin giderilmesi yine Prosesler ve İşlem Prosedürlerinde belirtilen personel tarafından, gönderilen bir yazı ile hizmet talep edenden istenir.

Yukarıda belirtilen yöntemlerle gerçekleştirilen gözden geçirme ve sonuçlarının kayıtları, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Mevzuattaki değişikliklerin Müdürlüğümüz personeline duyurulması, gerektiğinde bu değişiklik nedeniyle ilgili dokümanların revizyona tabi tutulması ve yeniden dağıtılmasına ilişkin yöntemler Dokümanların Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

## 7-2-3 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Kurumumuzdan hizmet talebinde bulunan kişi, kurum ve kuruluşlarla etkin iletişim kurulabilmesi için gerekli yöntemler belirlenmiştir. Gerek Kurum faaliyetleri gerekse Kurum tarafından sunulan hizmetlere ilişkin bilgiler, gerekli şartlar da belirtilmek suretiyle ilan edilmekte, basın bültenleri, internet, ziyaretler, ilan panoları, telefon, faks, yazışma, çeşitli toplantılar ve yüz yüze görüşmelerle bilgiler verilmektedir. Ayrıca İl Müdürlüğümüzce yayımlanan Ordu'da Gıda Güvenliği Dergisi ve Ordu'da Tarım gazetesi de bu amaçla kullanılmaktadır.

Kuruma yapılan başvurular ise, resmi yazışmalar, yazılı talep ve bizzat başvuru yolu, 174 alo gıda hattı, telefon ve faks araçları ile kabul edilmektedir.

Müşteri geri beslemeleri; hizmetin sunumu esnasında yüzyüze görüşmeyle, telefonla, e-posta, anketlerle, müşteri görüş ve öneri kutuları ile alınmaktadır.

**Referans Doküman:** Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü (KP:10)

## 7-3 TASARIM VE GELİŞTİRME

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 20 / 26

İl Müdürlüğümüzün çalışmaları (Mevzuat v.b.) Merkez (Bakanlık) tarafından belirlendiğinden, ürün (bitkisel ve hayvansal materyal) araştırma ve geliştirme faaliyetleri bulunmadığından Standardın 7.3. Tasarım ve Geliştirme maddesi uygulanmamakta olup hariç tutulmuştur.

## 7-4 SATINALMA

### 7-4-1 SATINALMA PROSESİ

Verdiğimiz hizmetlerin kalitesini etkileyen işlerin yürütülmesinde kullanılan ürün ve hizmetlerin satın alınması işlemleri **Satınalma Prosedüründe** tanımlanmıştır. Buna göre Ordu İl Tarım Müdürlüğü, satınalma tedarikçi değerlendirme işlemlerini Devlet İhale Kanunu, Bütçe Kanunu ve ilgili uygulama talimatlarında belirlenen yasal şartlar çerçevesinde yürütür.

Değerlendirme sonuçlarına ve bu değerlendirmeler sonucunda gerekli faaliyetlere ilişkin kayıtlar muhafaza edilir.

### 7-4-2 SATINALMA BİLGİSİ

Satın alma bilgisi, ürün-hizmet onayı, prosedürler ve şartları içerecek biçimde satın alınacak ürünü ve hizmeti açıklamaktadır. Belirlenen satın alma şartlarının tedarikçi ve yüklenicilere iletilmeden önce yeterliliği sağlanmaktadır.

### 7-4-3 SATIN ALINAN ÜRÜN-HİZMETİN DOĞRULANMASI

Satın alınan ürün, şartname şartlarına göre muayene ve kabule tabi olup, hizmet alımlarında şartname maddelerine göre yeterlilik gösteren hizmete uygun alımlar yapılmaktadır. Ordu İl Tarım Müdürlüğü'nde satın alınan hizmet ve ürünün belirtilmiş satın alma şartlarını karşılamasını sağlamak için muayene ve diğer doğrulama faaliyetleri oluşturulmakta ve uygulanmaktadır.

**Referans Doküman:** Satınalma Prosedürü (KP: 08)


## 7-5 ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI (SUNULMASI)

### 7-5-1 ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANNIN (SUNUMUNUN) KONTROLÜ

TS EN ISO 9001:2008 Standardının öngördüğü şartlar doğrultusunda 4-1' de müşteri beklentilerini, müşteri memnuniyetine dönüştürecek KYS planlaması ve 7. bölüm kapsamında kontrollü koşullar altında hizmet gerçekleştirme planları tanımlanmıştır.

Hizmetin tanımı yasal düzenlemelerde (mevzuat) tanımlıdır. Gerekli doküman ve çalışma talimatları birimler tarafından Dokümanların Kontrolü Prosedürü uyarınca hazırlanır ve işin yapıldığı noktalarda geçerli olan son halleri bulundurulur. Uygun donanımın kullanımı, kaynak yönetimi, satın alma, üst yönetim ve birim sorumluları tarafından sağlanır. Prosesler uygulandığında sorumluları tarafından izlenir ve ölçülür. Hizmetin sunumu sırasında tespit edilen uygunsuzluklar için, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Düzeltici Faaliyet Prosedürü, Önleyici Faaliyet

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü

	<b>ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Doküman No : OİTM-KEK Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : Yayın Tarihi : 15/04/2010 Sayfa No : 21 / 26
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	

Prosedürleri kapsamında gerekli işlemler yapılır. Saptanan uygunsuzlukların düzeltilmesinden ilgili birim sorumlusu ve ilgili personel sorumludur.

### **7-5-2 HİZMET PROSESLERİNİN GEÇERLİLİĞİ**

Ordu İl Tarım Müdürlüğü'nde yürütülen hizmetler sunumundan sonra, ölçme ve izleme yoluyla doğrulanmakta ve geçerli kılınmaktadır. Özel proses uygulanmamaktadır. **Bu nedenle bu madde hariç tutulmuştur.**

### **7-5-3 BELİRLEME VE İZLENEBİLİRLİK**

Ordu İl Tarım Müdürlüğü'nde sunulan hizmetler, **Tarım ve Köyişleri Bakanlığı Evrak Yönetmeliği** ve bu yönetmeliğe dayandırılarak hazırlanan işlem prosedürü dahilinde uygun kodlama ve isimlendirme ile evrak üzerinde belirlenmekte ve izlenmektedir.

Hizmetin tanımı; kayıt no, belge no gibi, kişilere sunulan hizmetin takip yolları ile yapılabildiği gibi, hizmetin sunumuna delil oluşturan belgelerin tarih, birim kodu, konu kodu, kayıt no'ları ile, imza ve paraflarla işlem basamakları ve sorumlulukları izlenebilmektedir.

### **7-5-4 MÜŞTERİ MÜLKİYETİ**

Hizmetin verilmesi sırasında kullanılacak olan her türlü belge ve kayıt ilgili mevzuatta veya proseste tanımlıdır. Ordu İl Tarım Müdürlüğüne teslim edilen bu belgeler ilgili birim tarafından teslim alınır, kaydı yapıldıktan sonra ilgili birime gönderilir. Kayıtlar muhafaza edilir. Hizmet talebinin yerine getirilmesi sırasında, teslim alınan belgelere ilişkin herhangi bir problemin ortaya çıkması durumunda, durum saptanarak ilgili birim aracılığıyla müşteri ile temasa geçilir ve aksaklık giderilir. Teslim alınan belgelere ilişkin gerekli işlemler ilgili birimler tarafından yapıldıktan sonra müşteriye ait bu belgeler ilgili mevzuat çerçevesinde Ordu İl Tarım Müdürlüğü'nün güvencesi altında saklanır. Ayrıca özellikle zirai karantina, ihracat, ithalat ve yurtiçi denetim amaçlı alınan çeşitli numunelerin (gıda, gıda ambalaj materyali, yem, tohum v.b ) şahit numuneleri ve diğer materyal ilgili şubelerde uygun şartlarda muhafaza edilir ve korunur. Bunlarla ilgili uygulamalar mevzuat doğrultusunda hazırlanan ilgili proseste anlatıldığı gibi gerçekleştirilir. Bunlarla ilgili kayıtlar dosyalarda muhafaza edilir.

### **7-5-5 HİZMETİN KORUNMASI**

Ordu İl Tarım Müdürlüğü'nde sunulan hizmetler, hizmetin özelliği gereği evrak üzerinde gerçekleştirilmektedir. Evrak, kontrol edilmekte, kayıt altına alınmakta ve hizmetin sunumuna kadar takip edilmekte ve korunmaktadır.

Gelen ve giden evrakla ilgili, kayıt, zimmet, dağıtım işlemleri **Tarım ve Köyişleri Bakanlığı Evrak Yönetmeliği** hükümlerine göre yürütülmektedir.

Yürütmekte olduğumuz hizmetler neticesi oluşan tüm evrakların, saklanması, gizliliği ve gerektiğinde yararlanılmak için ulaşılabilirliğinin sağlanması, bozulma, kaybolma ve hasar görmeye karşı korunması ile ilgili işlemler **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik** hükümlerine göre yürütülmektedir.

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Şaban AKPINAR</b>	<b>Sadi SADIKOĞLU</b>
<b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>İl Müdürü</b>



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 22 / 26

## 7-6 İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

Müdürlüğümüzde hizmet şartlarına etki eden, diğer bir ifadeyle hizmetin kalitesini etkileyen, ayrıca hizmetin belirlenmiş gerekliliklere uygunluğunu kanıtlamak için izleme ve ölçme cihazları belirlenmiş ve bu işlemlerinde izleme ve ölçme gerekliliklerini uygun yapılmasını güvence altına almak için proses adımları **Kalibrasyon Talimatı**nda detaylı olarak belirtilmiştir. İlgili ekipmanlar, belirlenmiş aralıklarla veya kullanımdan önce uluslararası veya ulusal ölçüm standartları ile izlenebilirliği sağlanmış standartlarla doğrulanmış ve kalibre edilmiştir.

Kalibrasyonu yapılmış cihazlar Kalibrasyon Talimatı kapsamında tanımlanmıştır.

**Referans Doküman:** Kalibrasyon Talimatı (T: 02)

## BÖLÜM 8.0 - ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

### 8-1 GENEL

İl Müdürlüğümüz; hizmetlerin ve kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıda anlatılan şekilde uygulamaları geliştirir, planlar ve uygular.

- Hizmetin kontrolü,
- Satın alınan ürünün doğrulanması,
- İç tetkikler,
- Müşteri anketleri, veri analizleri ve düzeltici/önleyici faaliyetleri.

## 8-2 İZLEME VE ÖLÇME

### 8-2-1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçmelerinden biri olarak kuruluşumuz, müşteri taleplerini ne dereceye kadar yerine getirdiğinin bir göstergesi olarak hakkındaki müşteri algılamasını izlemektedir. Uygulamalar **Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedüründe** açıklandığı gibidir. Müşteri memnuniyeti ile ilgili veriler **Yöntemin Gözden Geçirmesi** toplantılarında değerlendirilir.

**Referans Doküman:** Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü (KP:10)

### 8-2-2 İÇ TETKİK

Müdürlüğümüzde oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin, hizmet gerçekleştirmeyle ilgili planlanmış düzenlemeler ile TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standart şartlarına uygunluğunun, etkinliğinin ve sürekliliğinin tespiti amacıyla yapılacak iç tetkiklerin planlanması, yürütülmesi, iç tetkikçilerin belirlenmesi, iç tetkik sonuçlarının raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ile ilgili sorumluluklar ve şartların sağlanmasına ilişkin yöntemlerin belirlenmesi için

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Şaban AKPINAR</b>	<b>Sadi SADIKOĞLU</b>
<b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>İl Müdürü</b>



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 23 / 26

dokümanite edilmiş **İç Tetkik Prosedürü** oluşturulmuştur. Müdürlüğümüzde **yılda en az bir kez** iç tetkik yapılır.

**Referans Doküman:** İç Tetkik Prosedürü (KP:07)

### 8-2-3 PROSESLERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

İl Müdürlüğümüz, kalite yönetim sistemi proseslerinin izlenmesi ve uygulanabilmesi için kalite prosedürü ve proses adı altında genel ve teknik olmak üzere iki grup doküman oluşturmuştur. Proseslerin izlenmesi ve gerektiğinde ölçülmesi için, Proses Performans Kriterleri belirlenmiştir. İzleme işlemi, Proses Takip Çizelgeleri vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir. Planlanmış sonuçlara ulaşamadığında hizmetin uygunluğunu sağlamak için **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** uygulanır.

İlgili kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir. **Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü** verilen tüm hizmetlerin ölçümü olarak algılanmaktadır.

### 8-2-4 HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

İl Müdürlüğümüzde hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalar için, gerekli prosesler planlanmış, oluşturulmuştur. Hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi kalite prosedürleri, ilgili prosesler ve proses takip çizelgeleri ile gerçekleştirilmektedir. Yapılan çalışmalar bütün birimlerde sorumlu personel ve birim yöneticileri ile Kalite Yönetim Temsilcisinin kontrolü altında gerçekleştirilir. Birim amirleri kendi birimlerinde hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında konusuna hakim, ilgili mevzuatı bilen kişilerce yerine getirilmesini, hazırlanan evrakların mevzuata uygun olmasını ve dosyaların izlenebilir ve evrakların kolay erişilebilir olmasını sağlar. Kalite prosedürleri daha çok, izlenecek yöntemi ve incelemelerin sıklığını tanımlar.

Müşteriye verilen hizmetin kontrol durumu, hizmetin verilmesi sürecinde tutulan kayıtlar aracılığı ile gösterilir. Kayıtların saklanması ve muhafazası ise, **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** ile **Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik** de tanımlandığı gibidir. Verilen hizmetin uygunluğu, **Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedüründe** açıklandığı gibi yapılır. Uygunsuzluk bulunması durumunda, **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** uygulanır.

### 8-3 UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ

Ordu İl Tarım Müdürlüğü, uygun olmayan hizmet tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esasları **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'nde açıklamıştır. Prosedür, ilgili sorumluluk ve yetkileri ve uygun olmayan hizmete ilişkin esasları açıklar.

Uygunsuzluğun sebebini ve gerekli faaliyetlerin yerine getirildiğine ilişkin kayıtların tutulması ve muhafaza edilmesi prosedürde açıklanmıştır.

İl Müdürlüğümüzde her birimin, hazırlanmış oldukları prosesler doğrultusunda çalışmalarını sağlanarak uygun olmayan hizmetin yanlışlıkla kullanımı ve ilerlemesi engellenir.

### 8-4 VERİ ANALİZİ

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü



## ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ

### KALİTE EL KİTABI

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 24 / 26

Ordu İl Tarım Müdürlüğü, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirme için **Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürünü** hazırlamıştır.

Hangi verilerin kullanılarak veri analizi uygulanacağı ilgili prosedürde tariflenmiştir. Genellikle hedef konulan alanlarda veri analizleri gerçekleştirilir. Verilerin toplanma şekli, işleme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili prosedürde tariflenmiştir.

## 8-5 İYİLEŞTİRME

Ordu İl Tarım Müdürlüğü, uygunsuzlukların sebeplerini bulmak ve tekrarını önlemek için ilgili faaliyetleri **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü** ve **Önleyici Faaliyet Prosedürüne** göre gerçekleştirmektedir.

### 8-5-1 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Ordu İl Tarım Müdürlüğü, kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltilici ve önleyici faaliyetlerini ve yönetimin gözden geçirmesini kullanarak Kalite Yönetim Sistemini sürekli iyileştirmektedir.

### 8-5-2 DÜZELTİCİ FAALİYET

Kalite yönetim sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltilici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi için esasların belirlenmesi amacıyla **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Düzeltilici Faaliyet Prosedürü ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** uygulanmaktadır.

Düzeltilici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere açılacağı ve diğer hususlar ilgili prosedürde anlatılmaktadır.

### 8-5-3 ÖNLEYİCİ FAALİYET

Kalite Sistemi ile ilgili olarak olası uygunsuzlukların önlenmesi amacıyla **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Düzeltilici Faaliyet Prosedürü ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** oluşturulmuştur. Önleyici faaliyet taleplerinin kimler tarafından önerileceği ve uygulamanın nasıl yapılacağı gibi detaylar bu prosedürde anlatılmıştır.

<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Şaban AKPINAR</b>	<b>Sadi SADIKOĞLU</b>
<b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>İl Müdürü</b>

**ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ****KALİTE EL KİTABI**

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 25 / 26

**BÖLÜM 9.0 – EKLER**

9-1 REVİZYON İZLEME SAYFASI				
Bölüm/ Madde No	BÖLÜM	Revizyon Tarihi	Revizyon Sayısı	Sayfa No
	BAŞLIK SAYFASI			
<b>1.0</b>	<b>GİRİŞ</b>			
<b>1-1</b>	<b>İçindekiler ve Çapraz Referans Listesi</b>			
<b>1-2</b>	<b>Önsöz</b>			
<b>2.0</b>	<b>KAPSAM VE REFERANS</b>			
2-1	OİTM KYS Kapsamı			
2-2	OİTM KYS Referansı			
<b>3.0</b>	<b>TANITIM</b>			
3-1	OİTM' in Genel Tanıtımı			
<b>4.0</b>	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>			
4-1	Genel Şartlar			
4-2	Dokümantasyon Şartları			
4-2-2	Kalite El Kitabı			
4-2-3	Dokümanların Kontrolü			
4-2-4	Kayıtların Kontrolü			
<b>5.0</b>	<b>YÖNETİMİN SORUMLULUĞU</b>			
5-1	Yönetimin Taahhüdü			
5-2	Müşteri Odaklılık			
5-3	Kalite Politikası			
5-4	Planlama			
5-4-1	Kalite Hedefleri			
5-4-2	KYS'nin Planlanması			
5-5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim			
5-5-1	Sorumluluk ve Yetki			
5-5-2	Yönetim Temsilcisi			
5-5-3	İç İletişim			
5-6	Yönetimin Gözden Geçirmesi			

GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Şaban AKPINAR Kalite Yönetim Temsilcisi	Sadi SADIKOĞLU İl Müdürü

**ORDU İL TARIM MÜDÜRLÜĞÜ****KALİTE EL KİTABI**

Doküman No : OİTM-KEK  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Yayın Tarihi : 15/04/2010  
Sayfa No : 26 / 26

**9-1 REVİZYON İZLEME SAYFASI (Devam)**

Bölüm/ Madde No	BÖLÜM	Revizyon Tarihi	Revizyon Sayısı	Sayfa No
<b>6.0</b>	<b>KAYNAK YÖNETİMİ</b>			
6-1	Kaynakların Sağlanması			
6-2	İnsan Kaynakları			
6-3	Alt Yapı			
6-4	Çalışma Ortamı			
<b>7.0</b>	<b>HİZMET GERÇEKLEŞTİRME</b>			
7-1	Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması			
7-2	Müşteri İle İlişkili Prosesler			
7-3	Tasarım ve Geliştirme			
7-4	Satınalma			
7-5	Üretim ve Hizmetin Sağlanması			
7-6	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü			
<b>8.0</b>	<b>ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME</b>			
8-1	Genel			
8-2	İzleme ve Ölçme			
8-2-1	Müşteri Memnuniyeti			
8-2-2	İç Tetkik			
8-2-3	Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi			
8-2-4	Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi			
8-3	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü			
8-4	Veri Analizi			
8-5	İyileştirme			
<b>9.0</b>	<b>EKLER</b>			
<b>9.1</b>	<b>Revizyon İzleme Sayfası</b>			

**GÖZDEN GEÇİREN**  
**Şaban AKPINAR**  
Kalite Yönetim Temsilcisi

**ONAYLAYAN**  
**Sadi SADIKOĞLU**  
İl Müdürü