

	ORDU İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	GTHB_52_İLM_PRD.02
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	22.05.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	1/2

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, İl Müdürlüğünde (Şube Müdürlükleri, İlçe Müdürlükleri ve Birimler dahil) meydana gelen uygunsuzlukların nedenlerini belirleyerek, sebeplerini gidermek ve tedbirler almak için bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM:

İl Müdürlüğünde kalite yönetim sistemindeki uygulamalar esnasında ortaya çıkan tüm düzeltici faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasından sorumlu olan İl Müdürlüğünün bütün personelini kapsar

4. TANIMLAR

Düzeltilici Faaliyet: Saptanan uygunsuzlukların kök nedenlerinin tespit edilip tekrarının önlenmesi için gerekli faaliyetlerin yapılmasıdır.

Düzeltilme: Saptanan uygunsuzluğun etkisini gidermek için yapılan faaliyetlerdir.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Rapor Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.12)
- Hizmet Alanlar Görüş Öneri ve Anket Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.41)
- Çalışan Öneri Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.031)
- Şikâyet Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.029)
- Düzeltici Faaliyet Talep ve Takip Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.05)
- İç Tetkik Prosedürü (GTHB_52_İLM_PRD.01)

6. PROSEDÜR DETAYI:

Ordu İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde düzeltici faaliyet talepleri;

- Personel önerileri,
 - İç/Dış tetkikler,
 - Uygun Olmayan Hizmetler,
 - Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı,
 - Müşteri şikâyetleri/önerileri,
 - Veri analizleri ve istatistikler,
- konularından oluşur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

*Bu belge EBYS sistemi üzerinden onaylanarak yürürlüğe girmektedir. Islak imzalı olarak onaylanmamaktadır.

**Bu belgenin güncelliği ordu.tarim.gov.tr sayfasındaki KYS-İKS belgelerinden takip edilecektir.

	ORDU İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	GTHB_52_İLM_PRD.02
		Revizyon No	001
		Revizyon Tarihi	22.05.2018
		Yürürlük Tarihi	01.03.2018
		Sayfa No	2/2

6.1. İl Müdürlüğü çalışanları kalite politikamız ve hedeflerimiz doğrultusunda elektronik ortamda “Personel Görüş Öneri ve Şikâyet Formu” doldurularak personelin memnuniyeti ve şikâyetleri ölçülür. Elde edilen olumsuz veriler ile ilgili olarak gerekli görüldüğü takdirde KYS Ekibi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.

6.2. Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde gerçekleştirilen İç Tetkik ve TSE tarafından gerçekleştirilen Dış Tetkik uygulamaları sonucunda, tespit edilen uygunsuzluklar veya eksiklikler için düzeltici faaliyetler başlatılır.

6.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında alınan kararlar neticesinde düzeltici faaliyetler başlatılır.

6.4. Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde Uygun Olmayan Hizmet Formlarının değerlendirilmesi ile düzeltici faaliyet başlatılır.

6.5. İl Müdürlüğüne gelen yazılı müşteri şikâyetleri, Bimer-Cimer Birimi tarafından kabul edilerek ilgili birimlere yönlendirilir ve cevaplanır. Düzeltici faaliyet oluşturmak gerekli görülüyor ise Kalite Yönetim Ekibine iletilir, Kalite Yönetim Ekibi konuyu değerlendirir ve gerekiyorsa düzeltici faaliyete karar verir.

6.6. Veri analizi ve istatistik teknikler sonucunda tespit edilen uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyet başlatılır.

6.7. Geçerliliği ve uygulanabilirliği konusunda, Kalite Yönetim Ekibi tarafından değerlendirilen düzeltici faaliyet talepleri KYS Sorumlusu (İl Müdür Yardımcısı) Onayı alındıktan sonra, düzeltici faaliyet formunda belirtilen sorumlular tarafından uygulamaya konulur. Düzeltici Faaliyet Formuna İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Ekibi tarafından faaliyet numarası verilerek Düzeltici Faaliyet Takip Formuna işlenir.

6.8. Faaliyetin takibi, Düzeltici Faaliyet Takip Formuna kayıt edilerek yapılır. Düzeltici faaliyet formlarında öngörülen çalışmaların kontrolü ve etkinliğinin değerlendirilmesi, Kalite Yönetim Ekibi tarafından öngörülen süre sonunda yapılır ve formun sonuç kısmı doldurularak düzeltici faaliyet sonlandırılır.

6.9. Faaliyetin sonucu yeterli ise, düzeltici faaliyet formunun aslı Kalite Yönetim Ekibine diğer kopyası düzeltici faaliyeti yerine getirmekten sorumlu olan ilgili Birime verilir.

6.10. Düzeltici faaliyet sonucu yetersiz ise, Kalite Yönetim Ekibinin onay vermesi durumunda tekrar düzeltici faaliyet başlatılır.

6.11. Kalite Yönetim Ekibinin onay vermemesi durumunda ise, düzeltici faaliyet formuna gerekçeleri belirtilir ve düzeltici faaliyet takip formunun ilgili kısmı doldurularak sonuçlandırılır.

6.12. Bu faaliyetlerin gelişimi ve sonuçları YGG toplantısında değerlendirilir.

7. KAYITLAR:

Düzeltilen faaliyetler neticesinde oluşan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilirler.

Hazırlayan Kalite Yönetim Ekibi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Kalite Yönetim Temsilcisi

*Bu belge EBYS sistemi üzerinden onaylanarak yürürlüğe girmektedir. Islak imzalı olarak onaylanmamaktadır.

**Bu belgenin güncelliği ordu.tarim.gov.tr sayfasındaki KYS-İKS belgelerinden takip edilecektir.