

	MERSİN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	GTHB_33_İLM_PRD.02
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/3

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, İl Müdürlüğünde 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 personeli 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 Geçirmesi Toplantı Rapor Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.12)
- Hizmet Alanlar Görüş Öneri ve Anket Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.42)
- Çalışan Öneri Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.031)
- Şikayet Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.029)
- Düzeltici Faaliyet Talep ve Takip Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.05)
- Düzeltici Faaliyet İzleme Listesi (GTHB.İKS./KYS.FRM.041)
- İç Tetkik Prosedürü (GTHB_33_İLM_PRD.01)

6. UYGULAMA

Mersin Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğünde düzeltici faaliyet talepleri;

- Personel önerileri,
- İç/dış tetkikler,
- Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı,
- Hatalı hizmet formları,
- Müşteri şikayetleri/önerileri,
- Anketler, veri analizi ve istatistiki teknikler,

konularından oluşur.

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

	MERSİN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ		Doküman Kodu	GTHB_33_İLM_PRD.02
			Revizyon No	000
			Revizyon Tarihi	000
			Yürürlük Tarihi	05.02.2018
			Sayfa No	2/3

6.1. İl Müdürlüğü çalışanları kalite politikamız ve hedeflerimiz doğrultusunda öneride bulunmak istediklerinde web sitemizde yer alan öneri formunu doldurabilirler. Bununla birlikte kalite politikamız ve hedeflerimiz doğrultusunda hazırladıkları önerileri şikayet ve öneri kutusuna atarlar. Web sitemizde yer alan öneri ve şikayet formları devamlı olarak Kalite Yönetim Ekibi tarafından kontrol edilir ve gelen öneriler Kalite Yönetim Ekibi tarafından değerlendirilir. Aynı zamanda şikayet ve öneri kutusu ayda bir Kalite Yönetim ekibi tarafından açılır ve çıkan öneriler Kalite Yönetim Ekibi tarafından değerlendirilir. Ayrıca her yıl düzenli olarak uygulanan memnuniyet anketlerimizin sonunda “öneri ve görüşleriniz” alanı bulunmakta olup, anket değerlendirmelerinde bu kısım da dikkate alınmaktadır.

6.2. Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde gerçekleştirilen iç tetkik ve dış tetkik uygulamaları sonucunda, tespit edilen uygunsuzluklar veya eksiklikler için düzeltici faaliyetler başlatılır.

6.3. Yönetimin gözden geçirmesi toplantısında alınan kararlar neticesinde düzeltici faaliyetler başlatılır.

6.4. Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde hatalı hizmet raporlarının değerlendirilmesi ile düzeltici faaliyet başlatılır.

6.5. İl Müdürlüğüne gelen müşteri şikayetleri/önerileri; müşteri şikayet/öneri formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Ekibine iletilir. Kalite Yönetim Ekibi konuyu değerlendirir ve gerekiyorsa düzeltici faaliyete karar verir.

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

6.7. Geçerliliği ve uygulanabilirliği konusunda, Kalite Yönetim Ekibi tarafından değerlendirilen düzeltici faaliyet talepleri İl Müdür Yardımcısının 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

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

	MERSİN İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	GTHB_33_İLM_PRD.02
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	000
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	3/3

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 Birim Sorumlusuna 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 yönetimin gözden geçirmesi toplantısında değerlendirilir.

7. KAYITLAR:

Düzeltici faaliyetler neticesinde oluşan kayıtlar,kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

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