

	AMASYA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	GTHB_05_İLM_PRD.02
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/2

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 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.05.İLM.İKS./KYS.FRM.12)
- Hizmet Alanlar Görüş Öneri ve Anket Formu (GTHB. 05.İLM.İKS./KYS.FRM.41)
- Çalışan Öneri Formu (GTHB. 05.İLM.İKS./KYS.FRM.31)
- Şikayet Formu (GTHB. 05.İLM.İKS./KYS.FRM.029)
- Düzeltici Faaliyet Talep ve Takip Formu (GTHB. 05.İLM.İKS./KYS.FRM.05)
- İç Tetkik Prosedürü (GTHB_05_İLM_PRD.01)

6. PROSEDÜR DETAYI:

Gıda Tarım ve Hayvancılık Amasya İl Müdürlüğünde düzeltici faaliyet talepleri;

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

	AMASYA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	GTHB_05_İLM_PRD.02
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/2

- Personel önerileri,
- İç/Dış tetkikler,
- Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı,
- Hatalı hizmet formları,
- Müşteri şikâyetleri/önerileri,
- Veri analizi ve istatistiki teknikler.

konularından oluşur.

6.1. İl Müdürlüğü çalışanları kalite politikamız ve hedeflerimiz doğrultusunda öneriler hazırlayarak şikâyet ve öneri kutusuna atarlar. Şikâyet ve öneri kutusu ayda bir Kalite Yönetim Ekibi tarafından açılır ve çıkan öneriler Kalite Yönetim Ekibi tarafından değerlendirilir.

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 şikâyetleri/önerileri; müşteri şikâyet/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.

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

	AMASYA İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	GTHB_05_İLM_PRD.02
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	29.01.2018
		Yürürlük Tarihi	05.02.2018
		Sayfa No	1/2

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 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 geçirme toplantısında değerlendirilir.

7. KAYITLAR:

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

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