

 <p>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</p>	Doküman Kodu	GTHB_31_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.İKS./KYS.FRM.12)
- Hizmet Alanlar Görüş Öneri ve Anket Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.42)
- Çalışan Öneri Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM031)
- Şikayet Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.029)
- Düzeltici Faaliyet Talep ve Takip Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.05)
- İç Tetkik Prosedürü (GTHB_31_İLM_PRD.01)

6. PROSEDÜR DETAYI:

Gıda Tarım ve Hayvancılık HATAY İl Müdürlüğünde düzeltici faaliyet talepleri;

- Personel önerileri,
- İç/Dış tetkikler,
- Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı,

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

 <p>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</p>	Doküman Kodu	GTHB_31_İLM_PRD.02
	Revizyon No	000
	Revizyon Tarihi	29.01.2018
	Yürürlük Tarihi	05.02.2018
	Sayfa No	1/2

- Hatalı hizmet formları,
- Müşteri şikayetleri/önerileri,
- Veri analizi ve istatistik teknikler.

konularından oluşur.

6.1. İl Müdürlüğü çalışanları kalite politikamız ve hedeflerimiz doğrultusunda öneriler hazırlayarak şikayet ve öneri kutusuna atarlar. Şikayet 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 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 istatistik 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

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

 <p>HATAY İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</p>	Doküman Kodu	GTHB_31_İLM_PRD.02
	Revizyon No	000
	Revizyon Tarihi	29.01.2018
	Yürürlük Tarihi	05.02.2018
	Sayfa No	1/2

Düzeltilici Faaliyet Takip Formuna işlenir.

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

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

6.10. Düzeltilici faaliyet sonucu yetersiz ise, Kalite Yönetim Ekibinin onay vermesi durumunda tekrar düzeltilici faaliyet başlatılır.

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

6.12. Bu faaliyetlerin gelişimi ve sonuçları yönetimin gözden geçirme toplantısında değerlendirilir.

7. KAYITLAR:

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

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