

kars İL GIDA TARIM VE HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ

YÜRÜRLÜK TARİHİ : 05.02.2018

**ISO 9001:2015**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**KALİTE EL KİTABI**

**MİSYON:** Sürdürülebilir tarımsal üretimi, yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi, kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği sağlamak amacıyla yenilikçi politikalar belirlemek,  uygulamak, izlemek ve değerlendirmek.

**VİZYON:** Gıda, tarım ve hayvancılıkta rekabetçi, milli ve küresel çözümler üreten güçlü bir Türkiye olmak.

**1.KAPSAM**

Kars İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünde Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı iyileştirerek sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini arttırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğinin sağlanarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

**2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR**

Kars İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün Kalite El Kitabı’nda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, süreç tanım formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; Kars İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar.

Bu kaynak hazırlanırken ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim/çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

**Atıf Yapılan Standartlar Veya Kanunlar:**

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

Bakanlık Stratejik Planı

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu Yönergeler, Prosedürler, Süreç Tanım Formları

İş Akış Şemaları, Formlar ve Listeler

4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

5488 Sayılı Tarım Kanunu

4342 Sayılı Mera Kanunu

3083 Sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine Dair Tarım Reformu Kanunu

**3.TERİMLER TARİFLER**

Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından İSO 9001 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır.

Kalite El Kitabı (KEK)

Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

Düzeltici Faaliyet (DF)

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı (YGG)

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)

Tarım İletişim Merkezi( TİMER)

Yeşil Masa (YM)

Prosedür (PRD)

Süreç (SRÇ)

Görev Tanımı (GT)

Organizasyon Şeması (OŞ)

Talimat (TLM)

Plan (PLN)

İş Akış Şeması (AKŞ)

Liste (LST)

Form (FRM)

Anket (ANK)

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

**4.1 KURULUŞ BAĞLAMI**

Kars İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuç/sonuçlarına ulaşmak için yeteneğini etkileyen, süreç dokümanlarında iç ve dış konular tespit edilmiş ve tanımlanmıştır. Bu kapsamda Risk Yönergesi hazırlanmış ve bu yönergede yer alan standartlar doğrultusunda iç konular belirlenmiş olup belli periyodlarda ilgili birimler tarafından izlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

**4.1.1 İÇ HUSUSLAR**

Bununla beraber, İl Müdürlüğümüzün organizasyon yapısı, kurum kültürü, İl Müdürlüğü bilgi birikiminin dokümante edilmemiş olması, çalışanlar arasındaki iletişim, yönetim yaklaşımı, birimler arası iletişim, yetki kargaşası, kaynak ihtiyacı karşılanmasındaki sıkıntılar, bilgi işlem alt yapısı, insan kaynakları ve altyapı yetersizliği, etik olmayan davranışlar gibi kuruluş kontrolü altında olan durumlar iç konularımızı kapsar.

* Organizasyonel yapı
* Personel yeterliliği ve yetkinliği
* Alt yapı yeterliliği
* Teknolojik kapasitenin yeterliliği
* Kurum kültürü(aidiyet, alışkanlıklar, bilgi alışverişi vb.)
* İç İletişim Koordinasyon

**Referans Dokümanlar:**

* Süreç Tanım Formları
* Çalışan Memnuniyet Anketleri
* İş Tanımları ve Gerekleri Belgesi
* Hassas Görevler Tablosu
* Görev Envanteri

**4.1.2 DIŞ HUSUSLAR**

İl Müdürlüğümüz kontrolünde olmayan, hedeflere ulaşmada belirsizlik oluşturabilecek; ülkedeki ekonomik ve siyasi konjonktür, dış ülkelerle olan ilişkiler, coğrafi durum, iklim şartları doğal afetler, siber saldırılar, kamu kurumları arasındaki görev tanımlarının net olmaması, mevzuatlar, hükümet programındaki öncelikler, bütçe yetersizliği vs. dış konularımızı oluşturmaktadır.

* Hükümet Programı
* Politik faktörler
* Pazar payı
* Ekonomik durum(ulusal ve uluslararası)
* İklim ve çevre şartları
* İlgili tarafların beklentileri (Sivil toplum kuruluşları vb.)
* Teknolojik gelişmeler
* Uluslararası rekabet
* Hızlı nüfus artışı, göçler
* Doğal afetler
* Savaş, terör, güvenlik
* Kırsal Turizm
* Yasal Düzenlemeler
  1. **İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ**

Kars İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün; hizmetlerini planlayıp yürütürken iç ve dış paydaşlarının şart ve beklentilerini göz önünde bulundurarak belirli periyodlar halinde iç ve dış paydaş anketleri, toplantı ve benzeri araçlar yolu ile gözden geçirir. Ayrıca süreç dokümanlarında ilgili taraflar belirlenmiştir.

**İÇ PAYDAŞLAR**

* İl Müdürlüğümüz
* Şube Müdürlüklerimiz
* İlçe Müdürlüklerimiz
* İl Müdürlüğümüz Diğer Birimleri
* Merkez Hizmet Birimleri
* Diğer İl/İlçe Müdürlükleri
* Bağlı Kuruluş Müdürlüklerinde

görev yapan çalışanlar ve kuruluşlar iç paydaşlarımız olarak tanımlanmıştır.

**İÇ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ**

* Kişisel gelişime katkıda bulunulması
* Personelin yaptığı işe olan yakın ilgi
* İl Müdürlüğünde fark yaratma
* İl Müdürlüğünün kurum olarak bilinirliği
* İş güvenliğine uygun olma
* İdarecilerin adil olması
* Birim yöneticisinin kararlar alınırken çalışanların fikir ve önerilerini dikkate alması
* Kurumda diğer birim çalışanlarıyla birlikte sıklıkla çalışılması
* Çalışan olarak sosyal haklardan yararlanılması
* Kurumda izin, hastalık izni, sosyal haklar vb. politikalarda adil olunması
* Personelin maaş ve özlük haklarının geliştirilmesi
* Çalışma ortamının rahatlığı
* İş yeri güvenliği

**DIŞ PAYDAŞLAR**

İl Müdürlüğümüzün iş birliği ve iletişim halinde olduğu paydaşlar

* Üreticiler, Çiftçiler, Hizmet Alanlar
* Nihai tüketiciler,
* Kamu Kurumları Bankalar,
* Bakanlıklar ve Bağlı Kuruluşlar
* Meslek Odaları
* Belediyeler
* Sivil Toplum Kuruluşları
* Üniversiteler
* Kooperatifler, Birlikler
* Medya Kuruluşları
* TSE

vb. şeklinde tanımlanmıştır.

**DIŞ PAYDAŞ BEKLENTİLERİ**

• Güvenilir gıda

• Tarımsal üretimin arttırılması

• Park yeri, otopark

• Engellilere yönelik düzenlemeler

• Şikayet bildirimi

• Başvuru işlemleri

• İl Müdürlüğü yetkililerine ulaşılabilirlik

• Vatandaş şikayetlerinin çözülmesi

• İstek ve şikayetlere geri dönüş paydaşlarla işbirliği

• Hizmet alana yönelik çözüme odaklı yaklaşım

• Halkın problemlerine çözüm üretmek

• Kurumun yenilikçi/yaratıcı fikirlere açık olması

• Çalışkan/dinamik olmak

• Şeffaf hesap veren bir kurum

•Toplumsal sosyal yaşama katkı sunabilir olmak

• Paydaşların görüşlerini ifade edebilecekleri ortamların oluşmasını sağlamak

• Diğer kurum kişilerle iletişim kurmada başarılı olmak

• Gerektiğinde kamuoyu ile bilgi paylaşan bir kurum olmak

• Değişen koşullara uyum sağlama konusunda başarılı olmak

• Karşılıklı işbirliği

• Bilgi ve deneyim paylaşımı

**4.3 KYS KAPSAMI**

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, Kars İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü ve ilçe müdürlüklerindeki yürütülen bütün hizmetleri kapsamaktadır.

Kapsam belirlenirken 4.2 ve 4.3 maddelerinde belirlenen hususlar dikkate alınmıştır.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler maddesi, hizmet sonrasında yasal olarak verilmiş yükümlülükler kapsamında olmaması nedeniyle uygulanmamaktadır.

8.3 Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi Kars İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünün hizmetlerinin mevzuat çerçevesinde yapılması nedeniyle hizmet tasarımı yapılmadığı için uygulanmamaktadır.

**4.4. KYS VE SÜREÇLERİ**

İl Müdürlüğü çapında müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler süreç olarak seçilmiş, her bir süreç için bu el kitabı ekinde yer alan süreç tanım formları oluşturulmuştur.

Süreçlerle ilgili uygulamalar; sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup, süreçleri ifade eden detay dokümanlarda anlatılmıştır. Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. Ayrıca süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri süreç tanım formlarında tanımlanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi Süreçlerinin, ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve hedeflerde revizyona gidilmesi ve ayrıca gerekli kaynakların (personel işgücü, altyapı ve çalışma ortamı) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir.

İl Müdürlüğümüzce yönetilen Süreçlerin listesi ile hizmet gerçekleştirme süreçlerinin birbirine olan etkisi ve etkileşimleri bu el kitabının ekinde yer alan Süreç Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.

**5.LİDERLİK VE TAAHHÜT**

**5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT**

5.1.1 İl Müdürlüğümüzde yönetim; KYS nin kurulması ve sürdürülmesi için insan kaynağı altyapı, eğitim gibi temel ihtiyaçları sağlamakta, personel donanımı ve motivasyonuna önem vermekte, İl Müdürlüğümüz Bakanlık politika ve hedeflerini gerçekleştirmek için çalışmaktadır. Bunlara ek olarak her seviyedeki yöneticilere sorumluluk verilerek, inisiyatif ve becerilerini kullanmaları sağlanmakta önemli konularda görüş vermeleri istenmektedir. İl Müdürlüğümüz hizmetlerinin yürütülmesi esnasında yönetim tarafından düzenlenen toplantılarda (İl Müdürlüğü Bilgi Alış Veriş (BAV) toplantıları, Şube ve İlçe Müdürleri toplantısı gibi) diğer yöneticilerin katılımı sağlanmakta ve fikir alışverişinde bulunulmaktadır.

Yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhütlerini;

a) Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,

b) Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,

c) Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,

d) Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,

e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,

f) Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,

g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,

h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,

i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,

j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi,

yoluyla sağlamaktadır.

**5.1.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK**

Hizmet verdiğimiz tüm kesimler; vatandaş ve kamu kurumları vs. müşteri olarak tanımlanmıştır. İl Müdürlüğümüzde, müşteri şartları yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenmiştir. Risk değerlendirme çalışmalarında müşteri memnuniyetini etkileyebilecek konular özellikle göz önünde bulundurulmuştur. Müşteri memnuniyeti, yüz yüze yapılan görüşmeler, periyodik anketler, toplantı, çalışma ziyareti vb. yollarla ölçülüp değerlendirilmektedir.

Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü, hizmet verdiği kişi ve kuruluşlar ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; şikâyet formları ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri v.b. yöntemlerle yapılan gerekli düzeltici faaliyetleri kapsamaktadır.

**5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI**

***Gıda, tarım ve hayvancılık alanlarında nitelikli hizmet sunan, bölgesinde lider ve dünyada söz sahibi bir Bakanlık olmak için kalite politikamız;***

* ***Sürdürülebilir tarımsal üretimi,***
* ***Yeterli ve güvenilir gıdaya erişimi,***
* ***Kırsal kalkınmayı ve rekabet edilebilirliği,***

***sağlamak amacıyla yenilikçi politikalar belirlemek, uygulamak, izlemek ve değerlendirmektir.***

**5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI**

İl Müdürlüğümüzde kalite politikası belli noktalara asılarak ve elektronik ortamda tüm çalışanlarımızın ve ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

**5.3 KURUMSAL GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

İl Müdürlüğü Organizasyon şemasında İl Müdürlüğü yapısı ve bağlı yapılar detaylandırılmıştır. Çalışanlarımızın görev tanımları, İş Tanımı ve Gerekleri Belgelerinde (İç Kontrol Sistemi organizasyon kitabı) yer almaktadır. Bunlara ek olarak KYS için aşağıda yer alan hiyerarşik yapı oluşturulmuş ve yapı içerisinde yer alanlar içi görev tanımları ayrıca oluşturulmuştur.

**Kalite Yönetim Temsilcisi (İl Müdürü):** Kars İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü’nün ana fonksiyonlarını yerine getirmek üzere, İl Müdürü için tanımlanmıştır.

**Kalite Yönetim Sorumlusu (İl Müdür Yardımcısı):** Tanımlanan fonksiyonlara ait faaliyetleri gerçekleştirmek üzere katma değer yaratan iş ve işlemlerden oluşan İl Müdür Yardımcısı için tanımlanmıştır.

**Kalite Yönetim Ekibi (KYS Eğitimi Almış Şube Müdürünün Başkanlığındaki Ekibi):** Kalite Yönetim Sisteminin kurulumu ve gelişimini sağlayacak, İMİ Şube Müdürü, Kalite birimi çalışanları ile her şubeden bir katılımcı kalite temsilcisi çalışanı tanımlar.

**Kalite Yönetim Sistemi Şube Müdürlüğü Görevlisi**: Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarında Kalite Ekibine Şube Müdürlüğünü ilgilendiren konularda destek sunmaktadırlar.

**Kalite Yönetim Sistemi İlçe Müdürlüğü Görevlisi:** Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarında Kalite Ekibine İlçe Müdürlüğünü ilgilendiren konularda destek sunmaktadırlar.

Görev, sorumluluklar ve yetkiler organizasyon şeması ve görev tanımları ile belirlenmiş ve çalışanlara duyurulmuştur. Ayrıca süreçlerde ilgili personelin o faaliyet çerçevesindeki görevleri belirtilmektedir.

İl Müdürü aynı zamanda diğer sorumlulukları yanı sıra Kalite Yönetim Temsilcisi olarak;

* Yönetim sisteminin standart şartlarını karşılamasını güvence altına almasını sağlar,
* Süreçlerinin istenen sonuçları ortaya çıkarmasını sağlar.
* İyileştirme ihtiyaçları dahil yönetim sisteminin performansını takip eder.
* Vatandaş odaklılığın teşvik edilmesini sağlar.
* Yönetim sistemi değişiklikleri planlanır ve uygulanırken sistemin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlar.

Ayrıca Kalite Birimi ve Kalite Ekibi mevcuttur. Kalite Birimi, Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve şubeler arasında eşgüdümü sağlar. Kalite Ekibi;

* Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
* Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları onaylar.
* Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
* Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantısını organize eder.

**6.RİSK VE FIRSATLAR**

**6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ**

İl Müdürlüğümüz, hizmetin gerçekleştirilmesi için tüm süreçler planlanmıştır. Planlanan bu süreçlerde karşılaşılabilecek olası riskler için Kamu İç Kontrol Standartları gereğince Risk Yönergesi oluşturulmuştur. Yönerge ile risklerin tespitinin nasıl yapıldığı, derecelendirme ve önceliklendirme kriterlerinin ne olduğu, İl Müdürlüğü risk iştahının tespiti, belirlenen risklerin sorumlularının kimler olduğu gibi hususlara ilişkin standartlar belirlenmiştir. Bu kapsamda bütün birimler risk değerlendirme çalışmalarını yapmış, önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiştir. Belirlenen risklere ilişkin sürekli izleme yapılmakta, iç konuların güncelliği sağlanmaktadır. Ayrıca belirlenen süreçler üzerinden yapılan analizler ile risklere ilişkin fırsatlar belirlenmekte ve bu fırsatlar değerlendirilerek iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Dış konular ise süreçler ile müşteri ve paydaşlar üzerinden yapılan analizler yoluyla belirlenmekte ve belirlenen dış konular üzerinden sürekli izleme ve iyileştirme faaliyeti yürütülmektedir.

**6.2 KALİTE AMAÇLARI VE PLANLAMA**

İl Müdürlüğümüz kalite politikasında yer alan her bir taahhüt için; ulaşılabilir, ölçülebilir, makul, belli periyodlarda izlenen ve termini olan hedefler süreç dokümanlarında oluşturulmuştur. Her bir hedef için, süre, sorumlu, kaynak ihtiyacı ve izlenecek stratejiyi içeren Performans Programı yıllık olarak oluşturulmakta ve 3’er aylık periyotlar halinde programda yer alan huşulara ilişkin gerçekleşmeler takip edilmektedir.

**6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI**

İl Müdürlüğümüzce yerine getirilen hizmetlerle ilgili mevzuat, organizasyon yapısı ya da ilgili standartların değişmesi durumunda sistem dokümantasyonu değişikliğe paralel olarak revize edilir.

**7. DESTEK**

**7.1.1. KAYNAKLAR**

İl Müdürlüğümüzde; insan kaynağı, altyapı, eğitim gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmektedir.

**7.1.2 KİŞİLER**

İl Müdürlüğümüzün insan kaynağı ihtiyacı ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilmekte, işe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat edilmektedir. Özellikle süreçler için gerekli sayı ve nitelikte personel görevlendirilmesine önem verilmektedir.

**Referans Dokümanlar:**

* 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
* Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Taşra Teşkilatı Personelinin Yer Değiştirme

Suretiyle Atanmalarına İlişkin Yönetmelik

* Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Personelinin Görevde Yükselme ve Unvan

Değişikliği Yönetmeliği

* İş Tanımları, Eğitim Deneyim Tablosu

**7.1.3 ALTYAPI**

İl Müdürlüğümüzde; hizmetlerin en iyi şekilde sunulması için ihtiyaç duyulan yazılım, donanım, binalar, çalışma alanları ve ulaşım ihtiyaçları, sosyal alanlar sağlanmış olup, bunlara ilişkin bakım ve onarım işleri düzenli olarak yürütülmektedir.

**7.1.4 SÜREÇ İŞLETİMİ İÇİN ORTAM**

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasında etnik kökene, cinsiyete dayalı ayrımcılık yapılmadan, gerekli yeterliği sağlayan herkes işe alınmakta ya da kariyer planlaması doğrultusunda terfi edebilmektedir. Çalışanlarda aşırı iş yükü ya da psikolojik şiddet gibi konular çalışan memnuniyeti anketlerinde yer almakta ve anket sonuçları üst yönetimin görüşüne sunulmaktadır.

Personelimizin işini rahat yapabilmesi için gerekli fiziksel şartlar sağlanmıştır.

**Referans Dokümanları:**

Anketler

**7.1.5 KALİBRASYON**

İl Müdürlüğümüze bağlı Gıda ve Yem Şube Müdürlüğünde muhtelif amaçlarla kullanılan ölçüm cihazları düzenli olarak kalibrasyona tabi tutulacaktır. Kalibrasyon işi yetkili firmalardan dışarıdan hizmet satın alma yoluyla yapılacaktır. Yapılacak kalibrasyon için Kalite Ekibi üyesi olan ilgili Şube Müdürlerince hazırlanan Kalibrasyon Takip Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM….) Kalite Temsilcisi ve Kalite Yönetim Sistem Sorumlusuna sunularak gerekli takip sağlanacaktır.

**7.1.6 KURUMSAL BİLGİ**

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasındaki tecrübe ve örtük bilgi paylaşımı için çalışanlar arasında toplantılar yapılmakta özellikle kritik faaliyetlerle ilgili iş akışları oluşturulurken ve risk değerlendirmeleri gerçekleştirilmelerinde tecrübeli personelin katılımı sağlanmaktadır. Göreve yeni başlayan personelin, konusunda tecrübe sahibi personel yanında çalışması sağlanarak deneyim kazanmaları amaçlanmaktadır.

Kurum dışında eğitim seminer gibi etkinliklere katılan personel, GTHB\_36 ILM.IKS/KYS.FRM.63 Kodlu Eğitim Dönüşü Rapor Formu düzenlemekte ayrıca gerekli görülen durumlarda eğitime katılan personel tarafından eğitimin konusunun ilgili olduğu personelle, bilgilendirme toplantısı yapmaları sağlanmaktadır.

**7.2 YETKİNLİK**

İl Müdürlüğümüzde çalışan personelin taşıması gereken yetkinlikler, öğrenim durumları, alması gereken eğitimler, tecrübe ve kişisel özellikleri, personel mevzuatında, İş Tanımı ve Gerekleri Belgelerinde ve Eğitim Deneyim Tablolarında (Örnek : GTHB.İKS./KYS.TBL.04) mevcuttur.

İl Müdürlüğümüzde planlı ve plansız eğitimler ile oryantasyon eğitimleri personel mevzuatında anlatıldığı şekilde Hizmetiçi Eğitim Prosedürü kapsamında gerçekleştirilecektir.

Personelin katıldığı eğitimlerin etkinlik değerlendirmeleri, HİEBİS üzerinden takip edilmektedir.

Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar mevzuatlarda belirtilen sürelere uygun muhafaza edilmektedir.

**Referans Dokümanlar:**

* Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik
* İş Tanımları
* Eğitim Deneyim Tablosu

**7.3 FARKINDALIK**

İl Müdürlüğümüzde KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için, kalite ekipleri tarafından kendi birimlerinde çalışanlara yılda en az bir kez KYS Temel eğitimi verilir. Bu eğitimlerde özellikle kuruluş politikası, hedefler, birim dokümantasyonu ve KYS ile ilgili genel bilgilendirme yapılır.

**7.4 İLETİŞİM**

İl Müdürlüğümüzde çalışanlar arasında iletişim internet, e-posta, sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular yoluyla gerçekleşir. Vatandaş ya da diğer kamu kurumlarıyla iletişim yazışma, ziyaret, toplantılar, BİMER, Yeşil Masa, EBYS ve CİMER, TİMER yoluyla gerçekleşir.

**7.5. DOKÜMAN BİLGİLERİ**

**7.5.1 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ**

İl Müdürlüğümüzde KYS uygulaması için standardın istediği dokümanlara ek olarak KEK, prosedür, iş akışları oluşturulmuş ve personel erişimine açılmıştır.

İl Müdürlüğümüz, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Merkez Teşkilatı Birimlerinin Kalite Yönetim Sistemi’ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

KYS dokümantasyonu; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Süreçler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Listeler, Formlar vb. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır.

**7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME**

KYS doküman yapısının oluşturulması, formatı, güncelleme yöntemleri GTHB\_ 36\_İLM\_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

**7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLU**

KYS dokümanlarının dağıtımı, erişimi, revizyonu ve dış kaynaklı dokümante edilmiş bilginin güncellik yöntemi ve uygunluğun delili olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilginin istenmeyen değişikliklere karşı korunması GTHB\_36\_İLM\_PRD.03 no.lu Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedüründe açıklanmıştır.

**8.1. OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL**

İl Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetler için iş akışları oluşturulmuş ve bu hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu için kontroller yapılmaktadır. Bazı hizmetlerimiz dış kaynaklı olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu hizmetlere ait şartnameler ve protokoller, titizlikle hazırlanmakta ve kabulleri yapılmaktadır.

**8.2 ÜRÜN VE HİZMET İÇİN ŞARTLAR**

**8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM**

İl Müdürlüğümüzde vatandaş ve diğer kamu kurumları ile iletişim, il müdürlüklerinde kurulan yeşil masa, ziyaret, toplantı, yüz yüze görüşme, Şahsi Dilekçeler ve elektronik ortamda sağlanmaktadır. Şikayetler BİMER yoluyla ya da elektronik ortamdan alınmaktadır. İl Müdürlüğünün hizmet binasının çeşitli yerlerinde bulunan öneri ve şikayet formları, hem çalışanlar hem de hizmet alan kişiler tarafından doldurulmaktadır. Şikayetler ilgili birim tarafından incelenmekte özellikle haklı şikayet durumunda karşı tarafa dönüş yapılmaktadır.

**8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN TAYİNİ**

İl Müdürlüğümüzde Bakanlığın icracı Genel Müdürlükler tarafından sunulan hizmetlerin çerçevesini oluşturan

* 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
* 5488 sayılı Tarım Kanunu
* 4342 sayılı Mera Kanunu
* 3083 sayılı Sulama Alanlarında Arazi Düzenlemesine Dair Tarım Reformu Kanunu
* 5403 sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu
* 639 sayılı Kanun Hükmünde Kararname
* Taşra Teşkilatı Görev Yönergesi
* Taşra Teşkilatı imza ve yetki devri yönergesi,
* 4081 Çiftçi Mallarını Koruma Kanunu
* 5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu

**8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

İl Müdürlüğümüzde sunulan tüm hizmetlerin ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleşmesi için, hizmetlerimizle ilgili iş akışları ve diğer destek dokümanları mevzuat şartlarına göre hazırlanmakta ve kontrol edilmektedir.

**8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ**

Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuat, GTHB.İKS./KYS.FRM.06 kodlu Dış Kaynaklı Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi Formunda bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

**8.4.1 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN ÜRÜN HİZMET VE SÜREÇLERİN KONTROLU**

İl Müdürlüğümüzde satın alma faaliyetleri bütçe kaynağı göz önünde bulundurularak Ulusal ve Uluslararası mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Satın alma faaliyetinin nasıl yürütüleceğine ilişkin Ulusal ve Uluslararası mevzuata uygun olarak iş akış şemaları oluşturulmuştur.

**8.4.2 KONTROLUN TİPİ VE BOYUTU**

Dış tedarikçiden temin edilen ürün, hizmet ve süreçlerin şartname koşullarına uygunluğu muayene ve kabul komisyonları tarafından tespit edilir ve bu kontrollere ait kayıtlar muhafaza edilir.

**8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ**

Alım yapılacak konu ile ilgili şartnameler ilgili birimler tarafından hazırlanır/hazırlatılır, şartnamelerin istenen ürün ya da hizmeti yeterince tanımlamış olmasına dikkat edilir. Özellikle hizmet alımı ve dış kaynaklı süreç için hazırlanan şartnamelerde personel nitelikleri, kullanılacak yöntemler, kabul kriterleri gibi konuların yeterince detaylandırılmasına dikkat edilir.

**8.5.1 HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLU**

Kars İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü bünyesinde ana hizmetler ile destek hizmetlerini yerine getiren birimler bazında sunulan tüm hizmetler için iş akışları hizmetin bütün aşamalarını ve kontrol noktalarını gösterecek şekilde hazırlanarak hizmet birimlerine dağıtımı yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır.

Hizmetlerle ilgili kayıtlar elektronik ortamda yasal mevzuatta belirtilen sürelerde muhafaza edilir.

Hizmetlerin rahat bir şekilde sunulabilmesi için gerekli altyapı ve çalışma ortamı oluşturulmuştur.

Hizmetler esnasında personelden kaynaklanabilecek hatalar risk analizinde göz önüne alınmıştır.

İl Müdürlüğümüzde aşılama, küpeleme faaliyetleri iç kaynaklı olarak gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin istenen şartları karşılayıp karşılamadığı ilgili birimler tarafından kontrol edilerek kayıtları tutulmaktadır.

**8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK**

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve İlgili dönem Stratejik planında tanımlıdır. Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Bakanlığın tüm birimlerinde uygulanmakta olan E-Belge sistemi çevresinde kullanılan EBYS programı üzerinden gelen tüm başvurulara kayıt numarası verilmektedir. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Bu kayıt numarası ve bilgisayar programı yardımı ile bütün işlemlerin aşamaları, işlemi yapanlar, kontrol edenler vb. bilgilere ulaşılabilmektedir.

Denetim ve yerinde kontrol faaliyetleri ile ilgili de gerekli kayıtlar üretilmekte ve saklanmaktadır. İzlenebilirlik kayıtları sayesinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerin etkinliği de sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

* EBYS
* Bilgi Sistemleri
* Arşiv

**8.5.3 TEDARİKÇİ VE MÜŞTERİ MÜLKİYETİ**

İl Müdürlüğümüzde tarımsal bilgi yönetimi kapsamında tutulan kayıtlar müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmekte bunların gizliliği sağlanmaktadır. Denetimler esnasında el konulan her türlü mal ve malzemeler uygun şartlarda muhafaza edilir ve kayıtları tutulur, gerekli durumlarda numuneler alınır ve kontrolleri yapılır.

**8.5.4 MUHAFAZA**

Kars İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir. Ürün ve hizmetlerde kullanılan tüm malzemeler özelliklerine uygun olarak depolanmaktadır. Depoda yer alan malzemelerin gerekli tanımlamaları yapılmıştır. Depolar yerleşim planına uygun olarak düzenlenmiştir. Tüm malzemelerin zarar görmeyecek şekilde muhafazası sağlanır. Depolarda yer alan malzemeler, depo sorumlusu tarafından ilgili birimlere sevk edilir. Sevk sırasında herhangi bir zarar görmemeleri için gerekli önlemler alınır.

**8.5.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMUNDAKİ DEĞİŞİKLİKLER**

Sunulan hizmetlerde herhangi bir nedenden dolayı iş akışlarında ya da hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatta değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin istenen sonucu verip vermediği kontrol edilerek ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

**8.6 HİZMETLERİN SUNUMU**

Sunulan hizmetlerin ilgili mevzuat ve sistem dokümantasyonuna uygunluğu hiyerarşik olarak imza ve paraflar yoluyla kontrol edilmektedir. Ayrıca iş akışlarında kontrol noktaları belirlenmiş olup, uygunsuzluk durumunda ilgili kişilerden düzeltmeler talep edilerek uygunsuzluk kayıtları tutulmaktadır.

**8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLU**

Satın alma işlemi esnasında tespit edilen uygunsuzluk durumunda malzemeler tedarikçiye iade edilir.

Hizmetler esnasında işin iş akışına, ilgili düzenlemelere uygun bir şekilde gerçekleşmediği tespit edilirse bu durum birim sorumluları tarafından GTHB.İKS./KYS.FRM.10 kodlu Hatalı Hizmet Formuna kaydedilir, kritik ve tekrarlayan hatalar için düzeltici faaliyetler başlatılır.

Uygun olmayan hizmetlerle ilgili gerçekleşmeler YGG toplantılarında gözden geçirilir.

**9.1 İZLEME ÖLÇME ANALİZ VE DEĞERLENDİRME**

**9.1.1 GENEL**

İl Müdürlüğümüzde, faaliyet raporlarında hizmetlerin gerçekleşme oranları yer alır. Müşteri memnuniyeti için kritik öneme sahip süreçler, sorumlular tarafından belirlenen periyotlarda GTHB.36.İKS./KYS.FRM.40 kodlu Süreç İzleme ve Ölçme Formu ile izlenmektedir.

**9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

Hizmet verdiğimiz kişi ya da kurumların memnuniyeti periyodik olarak, anketler ile değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları yorumlanarak üst yönetime sunulur.

**9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME**

İl Müdürlüğü olarak sistemin etkinliğini ve performansını değerlendirmek için müşteri memnuniyeti, süreç ve kalite hedeflerimizin gerçekleşme oranları, uygun olmayan hizmet sayıları, risk değerlendirme faaliyetlerinin etkinliği konularında istatistiksel çalışmalar yapılır. Bunlara ek olarak hizmet gerçekleşmeleri ve hedeflerle ilgili analizler yıllık faaliyet raporlarında tüm paydaşlara iletilir.

**9.2 İÇ TETKİK**

İl Müdürlüğümüzde kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini değerlendirmek için planlanmış aralıklarla eğitim almış personel tarafından GTHB\_36\_İLM\_PRD.01 prosedüründe belirtildiği şekilde iç tetkik yapılır.

**Referans Dokümanlar:**

İç Tetkik Prosedürü

**9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ**

İl Müdürlüğümüzde yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Toplantı İl Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin Başkanlığında, İl Müdürlüğü Yönetim Sorumlusu, İl Müdürlüğü Sorumlusu ve Birim Kalite Sorumlularının katılımıyla gerçekleştirilir.

**Referans Dokümanlar:**

Toplantı Tutanakları

**9.3.1 GENEL**

Kars İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü’nde uygulanan kalite sisteminin etkinliği ve uygunluğunun sürekliliğini sağlanması amacıyla İl Müdürünün başkanlığında yılda en az bir kez YGG toplantısı yapılır. Yönetimin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir. Toplantı İl Müdürlüğü Kalite Temsilcisinin başkanlığında, İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Sorumlusu ve Kalite Yönetim Ekibinin katılımıyla gerçekleştirilir. Bu toplantılar, İyileştirme ve değerlendirme fırsatları, Kalite Hedefleri ve Kalite Politikasının uygunluğu ve ilintili uygulamaları içermektedir.

**9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ**

YGG toplantısı öncesinde birim kalite sorumluları ve kalite temsilcisi tarafından 9.3.2 maddesinin tüm alt başlıklarının detaylandırıldığı KYS performans raporu ve toplantı gündemi elektronik ortamda tüm katılımcılara toplantıdan önce iletilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS’ nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

* Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları
* Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler

Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi ve aşağıdaki konular ele

alınmaktadır:

* İç ve dış tetkiklerin sonuçları
* Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
* Faaliyetlerin ve ürünlerin uygunluğu ile ilgili performans göstergeleri
* Kalite Hedeflerinin gerçekleşme düzeyi
* Kalite Politikasının uygunluğu ve sürekliliği
* Önleyici ve Düzeltici faaliyetlerin durumu
* Bir önceki gözden geçirmeden devam eden takip faaliyetleri
* Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler
* İyileştirme planları (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler) konuları ele alınır

**9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI**

YGG toplantısı sonucunda alınan; iyileştirme, kaynak ihtiyaçları, değişiklik ve iyileştirme fırsatları ile ilgili kararları ve sorumlularını içeren tutanak tüm katılımcılara iletilir.

Gözden Geçirme toplantılarının sonunda aşağıdaki konularla ilgili kararlar alınır ve faaliyetler

belirlenir.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

* Süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesine
* Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
* Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
* KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Alınan kararlar Toplantı Tutanağına kaydedilir ve her bir faaliyetin sorumlusu ve gerçekleşme

süresi belirlenir. Toplantı tutanağı tüm katılımcılara iletilir. Toplantı kararlarına göre birimler

çalışmalar yapar ve sonuçlarından Kalite Temsilcisini haberdar ederler. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı kayıtları Kalite Ekibi tarafından GTHB\_36\_İLM\_PRD.03 kodlu Doküman

Kontrolü ve Kayıt Prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan kararlar düzeltici önleyici

faaliyetlere de veri teşkil eder.

Referans Dokümanlar:

* Yönetimi Gözden Geçirmesi Prosedürü
* Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü

**10. İYİLEŞTİRME**

**10.1 GENEL**

İl Müdürlüğümüzde; özellikle, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini arttırmak için neler yapılabileceği, iyileştirme fırsatlarının neler olabileceği konularında çalışan önerileri, müşteri talepleri ve tarım sektöründeki gelişmeler değerlendirilmektedir.

**10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET**

KYS uygulamaları esnasında yapılan tetkiklerde, hizmet sunumu esnasında karşılaşılan uygunsuzluklar, haklı şikayet gibi durumlarda GTHB\_36\_İLM\_PRD.02 no.lu Düzeltici Faaliyet Prosedüründe belirtilen şekilde uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve bu faaliyetlerin etkinliği takip edilir.

**10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME**

KYS’nin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği periyodik olarak YGG toplantıları ve veri analiz çalışmaları yoluyla değerlendirilmekte, özellikle memnuniyetin düşük olduğu alanlar ve ulaşılamayan hedefler belirlenmekte, şikâyet ve uygunsuzlukların nedenleri araştırılarak gerekli kaynak ihtiyaçları sağlanmakta, iyileştirmeler ve düzeltici faaliyetler yoluyla müşteri memnuniyeti ve hedeflerin çıtası yükseltilmektedir. Bu şekilde KYS performansının sürekli arttırılması sağlanmaktadır.

**SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **S.**  **NO** | **SÜREÇ ADI/ KODU** | **ETKİLENDİĞİ SÜREÇLER** | **ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER** |
| 1 | **Denetim ve Kontrol Süreci** | * **Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci** * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması | * Kalite Yönetim Süreçi, * Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci * Toprak Koruma Ve Arazi Kullanımı Süreci * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci |
| 2 | **Toprak Koruma Ve Arazi Kullanımı Süreci** | **Denetim ve Kontrol Süreci** | Kalite Yönetim Süreçi |
| 3 | Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci |  | Kalite Yönetim Süreçi |
| 4 | Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci | * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması * Denetim ve Kontrol Süreci * Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri | * Kalite Yönetim Süreçi * Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci |
| 5 | Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması | * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci | * Kalite Yönetim Süreçi * Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci * Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci * Denetim ve Kontrol Süreci * Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Süreci |
| 6 | Bitki Sağlığı, Hayvan Sağlığı Ve Refahı Süreci | * Denetim ve Kontrol Süreci * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması * Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri | * Kalite Yönetim Süreçi * Tarımsal Desteklemeler Temel Süreci * Denetim ve Kontrol Süreci * Tarımsal Eğitim Yayım Planlaması ve Uygulaması * Yetkilendirme, Belgelendirme İşlemleri Süreci |
| 7 | Destek Hizmetleri Süreci | * Tüm Süreçler | * Tüm Süreçler |