	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB 34 İLM PRD.06	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 1/5
KONU	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN HİZMET KONTROLÜ		

1. AMAÇ

- 1.1. Satın alınan mal ile hizmetlerin kabulü ve İl/İlçe Müdürlüğü hizmetlerinin yürütülmesi sırasında ortaya çıkan uygunsuzlukların tanımlanması ve giderilmesi için yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM


- 2.1. İl/İlçe Müdürlüğüne satın alınan ürün ve hizmetlerin girdi kontrolü ve İl/İlçe Müdürlüğü hizmetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında yapılan kontroller neticesinde uygun olmayan ürün ve hizmetler ile bu ürün ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinden sonraki kontrolü devam eden hususları kapsar.

3. TANIMLAR


- 3.1. Uygun olmayan / ürün hizmet: İl/İlçe Müdürlüğünün tabi olduğu mevzuata, mevzuat çerçevesinde gelen yararlanıcı (müşteri) isteklerine ve İl/İlçe Müdürlüğünde var olan kalite sistemi şartlarına uymayan ürün ve hizmetlerdir.
- 3.2. Yolsuzluk: Kamu gücünün özel çıkar sağlamak için kötüye kullanılması veya kamu ve özel kuruluşların karar verme mekanizmalarındaki yozlaşma ve bozulma ya da yakın ilişkiler kurarak, kendisi ve/veya yakınları için bu davranıştan bazı avantajlar sağlamaya yönelik kasıtlı ve uygunsuz hareket ve faaliyetlerdir.
- 3.3. Usulsüzlük: Bilerek ve kasten mevzuata aykırı olarak yapılan işlemlerdir.
- 3.4. Hata: Bilmeden ve kasıt olmaksızın mevzuata aykırı olarak yapılan işlemlerdir.
- 3.5. Hizmet Masası: Her türlü müracaat ve şikayet kabul edildiği ve cevaplandırıldığı birimdir.
- 3.6. ALO 174: T.C. Gıda Tarım Ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından gıda güvenliği için oluşturulan uygunsuzluk bildirim/başvuru hattı.
- 3.7. BİMER: Başbakanlık İletişim Merkezi tarafından oluşturulan uygunsuzluk bildirim/başvuru hattı.

4. UYGULAMA VE SORUMLULUKLAR

- 4.1. Girdi kontrollerde karşılaşılan uygunsuzluklar:
- 4.1.1. Malzeme satın alımlarında il/ilçe müdürlüğüne teslim edilen malzemeler, muayene heyeti tarafından teknik şartnamelere göre kontrol edilir.

	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB_34_İLM_PRD.06	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 2/5
KONU	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN HİZMET KONTROLÜ		

- 4.1.2. Malzeme satın alımlarında, il/ilçe müdürlüğüne teslim edilen malzemeler, Muayene Heyeti tarafından Teknik Şartnamelere, yönetmeliklere göre kontrol edilir. Kontroller neticesinde uygun olmadığı tespit edilen malzemeler için 4734 sayılı yasa ve/veya ilgili şartname hükümlerine göre hareket edilir. Uygun olmayan malzeme hiçbir surette il/ilçe müdürlüğüne kabul edilmez.
- 4.1.3. Yapım işlerinin ve hizmet alımlarının kontrolü sırasında tespit edilen uygunsuzluklarda, kontrolör / müdürlük tarafından yüklenicilere gerekli uyarılar yazılı olarak yapılır. Yapılan uyarılar çerçevesinde uygunsuzlukların giderilip giderilmediği kontrol edilir. Uygunsuzluklar giderilmemiş ise 4734 sayılı yasa ve/veya ilgili şartname hükümlerine göre hareket edilir. Yapım işlerinin/ hizmet alımlarının geçici ve kesin kabulü aşamasında tespit edilen uygunsuzluklar geçici ve kesin kabul komisyonları tarafından tutanağı alınır ve ilgili yükleniciye bildirilir. Yüklenici tarafından uygunsuzluklar giderilir ise kesin kabul gerçekleşir.
- 4.1.4. Uygunsuzluklar giderilmez ise İl/İlçe Müdürlüğü ilgili yükleniciye gerekli yaptırımları uygular ve gerekirse başka bir yüklenici veya kendi imkanları ile uygunsuzluğu giderir. Tedarikçi listesine bu durum belirtilir.
- 4.2. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında yapılan kontrollerde karşılaşılan uygunsuzluklar:
- 4.2.1. İl/İlçe Müdürlüğünün iş süreçleri ile ilgili iş akışları, yasalar ve kalite planları içerisinde hangi aşamada ne tür kontrollerin yapılacağı tanımlanmıştır. Süreçlerin işleyişi ile ilgili yapılacak kontrollerde birim/ şube müdürlükleri tarafından hazırlanan Kalite Kontrol Planları (GTHB_34_İLM_İKS/KYS.KP.001) kullanılır. Planda belirtilen kontroller esnasında uygunsuzluk tespit edildiğinde uygunsuzluk/eksiklik giderilinceye kadar işlem yapılmaz. Gerekirse İyileştirme Prosedürü (GTHB_34_İLM_PRD.08) kapsamında düzeltici faaliyetler başlatılır.
- 4.2.2. Yararlanıcının (Müşteri, Başvuru Sahibi) müracaatı sırasında istenen evrakların eksik veya uygun olmaması durumunda uygunsuzluk/eksiklik Yararlanıcıya bildirilir. Evrak üzerinde gerekli uygunsuzluk/eksiklik giderilinceye kadar işlem yapılmaz.
- 4.2.3. İşlem aşamalarında mevzuat ve iş akışları çerçevesinde yapılan kontrollerde bir uygunsuzluk tespit edilirse, uygunsuzluğu tespit eden sorumlu, uygunsuzluğun düzeltilmesi için evrakı geri gönderir. Bu durumlarda uygunsuz evrak imza edilmez. Ancak uygunsuzluğun giderilmesi durumunda evrak imzalanır ve bir sonraki aşamaya geçebilir.
- 4.2.4. Hizmet standart sürelerine göre tamamlanmayan işlemler uygunsuz hizmet olarak kabul edilebilir. Bu tespit yapıldığı hizmet masası veya birimde İyileştirme Prosedürüne (GTHB_34_İLM_PRD.08) göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.

	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB_34_İLM_PRD.06	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 3/5
KONU	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN HİZMET KONTROLÜ		

4.3. Anketlerde karşılaşılan uygunsuzluklar :

4.3.1. Yararlanıcılara (Müşteri) yönelik fiziki hizmet sunan birimlerde ise evrak kontrollerinin yanı sıra, hizmet alanlara yönelik anketler ile de hizmet kontrolleri yapılmaktadır. Anketlerle yapılan hizmet kontrolleri Memnuniyetinin İzlenmesi (GTHB_34_İLM_PRD.11) Prosedürüne göre yapılır.

4.3.2. Yararlanıcı tarafından doldurulan anketler günlük olarak yetkililer tarafından değerlendirilir ve uygun olmayan hizmet tespit edilir ise gerekli düzenlemeler ve gerekirse Düzeltici Faaliyetler başlatılır.

4.4. Sunulan ürün ve hizmetlerden sonra gerçekleşen uygunsuzluk bildirimleri/şikayetler:

4.4.1. Yararlanıcılar, İl/İlçe Müdürlüğünün hizmet alanları ile ilgili olarak yaşadıkları sorunları telefonla, internet yoluyla, yazılı veya şahsen hizmet masalarına / Öneri Kutusuna Şikayet / Talep / Öneri Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.044) veya dilekçe kullanarak iletir.


4.4.2. Hizmet masalarına, gelen uygunsuzluk bildirimlerini bilgisayar ortamında kayda alarak ilgili birime iletir. İlgili Şube Müdürlüğü, şikâyete konu olan uygunsuzluğu giderebiliyorsa en kısa sürede, zaman alacak bir işlem ise gidermek üzere programa alır ve giderir. Şikayet sonuçları görevlendirilen personele iletir. Görevlendirilen personel tarafından şikayet / Talep / Öneri Takip Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.043) kullanılarak takip edilir.

4.4.3. Görevlendirilen personel şikayet sonucu şikayet/öneri/talep sahibine bildirir ve yararlanıcının sonuçtan memnun kalıp kalmadığını örnekleme yöntemiyle araştırır. Araştırma sonucu elde edilen bilgi Şikayet / Talep / Öneri Takip Formuna (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.043) kayıt edilir. Yararlanıcı sonuçtan memnun değil ise yeni bir uygunsuzluk bildirimi olarak kaydedilir ve yeni Şikayet / Talep / Öneri Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.044) kullanarak işlem başlatılır.

4.5. Merkezi yönetimdeki şikayet hatlarında gelen şikayetler, uygunsuzluklar:

4.5.1. ALO 174 kanalıyla gelen uygunsuzluk bildirimleri görevlendirilen personel tarafından T.C. Gıda Tarım Ve Hayvancılık Bakanlığın sistemini kullanarak takip, yönlendirmesi ve sonuçlandırma işlemleri yapılır.

4.5.2. ALO 174 hattıyla sonuçlanan şikayetler/uygunsuzluklar raporlanır. Görevlendirilen personel tarafından yararlanıcının sonuçtan memnun kalıp kalmadığı örnekleme yöntemiyle araştırılır. Araştırma sonucu elde edilen bilgi Şikayet / Talep / Öneri Takip Formuna (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.043) kayıt edilir. Yararlanıcı sonuçtan memnun değil ise yeni bir uygunsuzluk bildirimi olarak kaydedilir ve yeni Şikayet / Talep / Öneri Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.044) kullanarak işlem başlatılır.

	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB_34_İLM_PRD.06	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 4/5
KONU	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN HİZMET KONTROLÜ		

4.5.3. BİMER kanalıyla gelen uygunsuzluk görevlendirilen personel tarafından Şikayet / Talep / Öneri Takip Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.043) kullanılarak takibi yapılır.

4.6. Basın Haberlerinin Şikayet Olarak Değerlendirilmesi:

4.6.1. Basında çıkan müdürlük ile ilgili bir haber de duruma göre şikayet iletisi olarak değerlendirilebilir. Bu durumda;

4.6.2. Haberle ilgili şikayet il/ilçe müdürlüğünde görevlendirilen personel tarafından Şikayet / Talep / Öneri Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.044) kullanılarak kayda alınır ve ilgili birime iletilir.

4.6.3. Şube müdürleri / birim sorumluları tarafından araştırma ve değerlendirme yapılır. İl/ilçe Müdürlüğün talimatları ve yapılan araştırmalar doğrultusunda görevlendirilen personel tarafından açıklama yazısı hazırlanır ve basın kurumuna fakslanır. Şikayete konu olan haber ve cevap yazısının birer fotokopisi şikayete eklenir.

4.6.4. Yapılan araştırmanın sonuçları ve değerlendirilmesi Şikayet / Talep / Öneri Takip Formuna (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.043) işlenir.

4.7. Hata, Usulsüzlük ve Yolsuzluklar


4.7.1. Kamu İç Kontrol Standartları Tebliğine uygun olarak, hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirim için gerekli alt yapı sağlanmıştır.

4.7.2. Gerek İl/ ilçe müdürlüğü çalışanları gerekse müdürlük dışından kişilerce tespit edilen hata, usulsüzlük ve yolsuzluklar Hizmet Masası ve birimlerde bulunan formlara (Hata, Usulsüzlük ve Yolsuzluk Bildirim Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.028) yazıldıktan sonra ilgili zarfın içine yerleştirilir ve zarfın ağzı kapatılarak Etik Komisyonuna iletilir.

4.7.3. Etik Komisyonu formda yer alan bilgileri inceledikten sonra kendi görüşlerini belirterek İç Kontrol Koordinatörüne iletir. İç Kontrol Koordinatörü görüşlerini belirterek İl/ilçe Müdürünün onayına sunar ve gerekirse İyileştirme Prosedürü (GTHB_34_İLM_PRD.08) kapsamında düzeltici faaliyetler başlatılır.

4.8. Sorumluluklar:

4.8.1. Hizmet Masası görevlisi gelen şikayet iletilerini ilgili birimlere iletir.

	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB_34_İLM_PRD.06	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 5/5
KONU	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN HİZMET KONTROLÜ		

4.8.2. Görevlendirilen personel Şikayet/Talep/ Öneri takip sonucu almaktan, yararlanıcıya bildirim yapmaktan, birimlerin ilgili teyidi ve son bilgi teyidini takip ve kontrol etmekten, kayıtların toplanmasından ve saklanmasından sorumludur.

4.8.3. ALO 174 Gıda Hattı Takip görevlisi bakanlığın sistemine kullanmaktan, şikayetlerin yönlendirmekten, sonuçlarını takip etmekten, raporlamaktan sorumludur.

4.9. Şube Müdürleri/birim sorumluları; gelen şikayet iletilerini incelemekten, değerlendirmekten, çözüm üretilmesini sağlamaktan, uygunsuzlukları gidermekten, ileti ve çözüm formlarını ilgili birime göndermekten sorumludur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

5.1. Formlar

- | | |
|---|------------------------------|
| 5.1.1. Kalite Kontrol Planları | GTHB_34_İLM_İKS/KYS.KP.001 |
| 5.1.2. Yararlanıcı Şikayet / Talep / Öneri Formu | GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.044 |
| 5.1.3. Şikayet / Talep / Öneri Takip Formu | GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.043 |
| 5.1.4. Hata, Usulsüzlük ve Yolsuzluk Bildirim Formu | GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.028 |

5.2. Referanslar

- | | |
|--|----------------------|
| 5.2.1. Muayene Heyeti Tutanakları | |
| 5.2.2. Geçici / Kesin Kabul Tutanakları | |
| 5.2.3. Memnuniyetin İzlenmesi Prosedürü | (GTHB_34_İLM_PRD.11) |
| 5.2.4. Anketler | |
| 5.2.5. Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği | |
| 5.2.6. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul Ve Esaslara İlişkin Yönetmelik | |
| 5.2.7. İyileştirme Prosedürü | (GTHB_34_İLM_FRM.08) |
| 5.2.8. Veri Analizi Prosedürü | (GTHB_34_İLM_FRM.07) |
| 5.2.9. Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri Prosedürü | (GTHB_34_İLM_FRM.12) |
| 5.2.10. Dağıtım Bölümünde geçen müdürlük / süreç dokümanları | |