 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB 34 İLM PRD.08	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 1/5
KONU	İYİLEŞTİRME		

1. AMAÇ

Kalite Yönetim Sistemi ve süreçlerin performanslarının sürekli iyileştirilebilmesi için gerekli olan iyileştirici, düzeltici ve önleyici faaliyetler konusunda yazılı bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Kalite sisteminin bütün parçaları, tüm süreçler ve tüm bölümler ile ilgili iyileştirici, düzeltici ve önleyici faaliyetleri kapsar.


3. TANIMLAR

- 3.1. Uygunsuzluk: ISO 9001 standardının şartlarına, müşteri isteklerine veya dokümanite edilmiş kalite sistemine aykırı durumlardır.
- 3.2. İyileştirici Faaliyet: Kalite Politikası, Kalite Hedefleri, YGG Toplantıları, tetkikler vb. yöntemlerin kullanımı ile kalite yönetim sisteminde ve süreçlerde yapılan iyileştirme çalışmalarıdır.
- 3.3. Düzeltilici Faaliyet: Var olan bir uygunsuzluğun bir daha tekrarlanmamak üzere ortadan kaldırılması için sebepler üzerinde yapılan çalışmalarıdır.
- 3.4. Önleyici Faaliyet: Potansiyel bir uygunsuzluğun önlenmesi için yapılan çalışmalarıdır.
- 3.5. Öneri: Personelin sürecin daha etkin yürütülmesi için geliştirdiği faaliyetler bütünüdür.
- 3.6. Risk: Kurumun stratejik, mali ve operasyonel hedeflerini gerçekleştirmesini engelleyecek, her türlü olayın gerçekleşme olasılığıdır. Bununla birlikte kurumun amaçları ile stratejik hedeflerine ulaşmasına ve görevlerinin ifasına engel olabilecek veya beklenmeyen zararlara yol açabilecek durum ya da olaylardır
- 3.7. DÖF: Düzeltici ve önleyici faaliyet
- 3.8. DÖFİ: Düzeltici ve önleyici faaliyet isteği
- 3.9. DF: İç tetkik düzeltici faaliyet isteği

4. UYGULAMA VE SORUMLULUKLAR

4.1. Sürekli İyileştirme Faaliyeti

- 4.1.1. İl Müdürlüğü, Kalite Yönetim Sistemi'ni ve süreçlerini çeşitli araçlar ve yöntemler kullanarak sürekli iyileştirmektedir. Sürekli iyileştirmede yararlanılan bu yöntem ve araçlar aşağıda açıklanmıştır.

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB_34_İLM_PRD.08	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 2/5
KONU	İYİLEŞTİRME		

4.1.2. Kalite Politikası ve Hedefler, yönetim gözden geçirme toplantılarında incelenerek gerekli faaliyet ve tedbirler planlanır.

4.1.3. Tüm süreçlerin performansları Süreç Tanıtım Formlarında ve Veri Analizi Tablolarında belirlenmiş performans kriterlerine göre sürekli ölçülmekte ve izlenmektedir. Ölçme ve izleme sonuçları Veri Analizi Prosedürüne (GTHB_34_İLM_PRD.07) göre analiz edilmekte ve gerekli olabilecek düzeltici ve önleyici faaliyetler öngörülmektedir.

4.1.4. Yılda en az 1 kez kuruluş içi kalite tetkikleri ve 1 kez belgelendirme kuruluşu tetkikleri ile Kalite Yönetim Sistemi'nin ve süreçlerin iyileştirmeye açık alanları tespit edilmekte ve iyileştirilmektedir. Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri, İç Tetkik Prosedürüne (GTHB_34_İLM_PRD.12) göre gerçekleştirilmektedir. İç Tetkik Prosedüründe belirtilen uygunsuzluk giderilmediğinde İç Tetkik Düzeltici Faaliyet İstek Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.003) kapatılır ve DÖFİ açılır.

4.2. Müşteri geri bildirimleri (şikayet ve memnuniyet), Müşteri Memnuniyeti Ölçülmesi prosedürüne (GTHB_34_İLM_PRD.11) göre takip edilir

4.3. Risk Yönetimi


4.3.1. Kurumun hedeflerine ulaşmasını güçleştiren engellerin belirlenmesi, önceliklendirilmesi ve bertaraf edilmesiyle ilgili Kalite Yönetim Sistemi kurulmuştur.

4.3.2. Veri Analiz Prosedürü, Uygun Olmayan Ürün/ Hizmetin Kontrolü Prosedürü ve diğer prosedürlerle tespit edilen risklerin etkisini azaltmak için iyileştirme faaliyetleri başlatılır.

4.4. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

4.4.1. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler şu durumlarda istenebilir:

- ❖ Yapılan toplantılar sonucunda tespit edilen olumsuzluklarda,
- ❖ Bir süreç veya işin gerçekleştirilmesi sırasında tekrarlanan sorunlarda,
- ❖ Tetkikler sırasında gözlemlenen aykırılıklarda,
- ❖ Müşteri(yararlanıcı) şikayetlerinde, Memnuniyet Anketlerinde,
- ❖ Yönetim Politikası ve Kalite Hedeflerinden sapmalar meydana geldiğinde,
- ❖ Henüz ortaya çıkmamış potansiyel uygunsuzluklarda (önlem almak için)
- ❖ Veri Analizi uygulamalar neticesinde,
- ❖ Kalite Yönetim Sistemine veya ISO 9001 standardına uygun olmayan herhangi bir durum ortaya çıktığında,


 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB 34 İLM PRD.08	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 3/5
KONU	İYİLEŞTİRME		

4.5. Düzeltici Önleyici Faaliyet Başlatma:

- 4.5.1. Düzeltici ve Önleyici Faaliyeti isteyen bölüm/kişi, DÖF'e konu olan uygunsuzluğu kesin kriterlerle tanımlayıp ilgili faaliyetin yapılacağı bölümü ve faaliyetin sorumlusunu "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep ve Takip Formu (DOFİ)"na (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.005) yazarak şube/birimde görevli kalite temsilcisine iletir.
- 4.5.2. Şube / birimde görevli kalite temsilcisi Şube Müdürünün görüşünü belirterek Yönetim Temsilcisine (İlçelerde ilçe kalite temsilcisine) iletir.
- 4.5.3. Düzeltici Faaliyet isteklerinde uygunsuzluk/tatminsizlik oluşturan şartların bir tarifi verilerek, bu durumdan hizmet kalitesinin nasıl olumsuz yönde etkilendiği izah edilir.
- 4.5.4. Her bir uygunsuzluk için bir adet Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İstek Formu düzenlenir.
 - a) Düzeltici faaliyet önerilmesi durumunda DÖFİ formundaki düzeltici kutusu işaretlenir ve DÖFİ No verilir,
 - b) Önleyici faaliyet önerilmesi durumunda DÖFİ formundaki önleyici kutusu işaretlenir ve DÖFİ No verilir,
 - c) İç Tetkik sonucu önerilmesi durumunda DOFİ formundaki diğer kutusu işaretlenir ve DOFİ No verilir.
- 4.5.5. Yönetim Temsilcisi (İlçelerde Kalite Temsilcisi) ilgili bölüm veya kişiden, yapılacak düzeltici önleyici faaliyeti ve faaliyetin gerekli tamamlanması için gereken süreyi belirlemesini ister.

4.6. Düzeltici Önleyici Faaliyetin Kararlaştırılması:

- 4.6.1. Yönetim Temsilcisi yapılacak faaliyeti ve süreyi inceler ve gerekirse bölümle ve şube müdürleriyle yüz yüze görüşmeler yapar, süre ve faaliyetle ilgili değişiklik isteyebilir ve uygun bulunduğu takdirde DÖFİ Formunu onaylar.
- 4.6.2. DÖF'e gerekli olmadığına karar verilmişse Kalite Temsilcisi ilgili birime gerekçeli cevabı DÖFİ Formu ile verir.
- 4.6.3. Düzeltici Önleyici Faaliyet talep edilen Bölüm/Süreç Sorumlusu, problemin sebeplerini araştırır, nasıl bir düzeltici ve önleyici faaliyet uygulanacağını önerir ve bu düzeltici faaliyetin hangi zaman zarfında tam olarak uygulanmaya konacağına karar verir.
- 4.6.4. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İstek Formunun bir kopyası faaliyeti uygulayacak birime/kişiyeye, bir kopyası kalite temsilcisi verilir, orijinali Yönetim Temsilcisinde (İlçelerde Kalite Temsilcisi) kalır.

 T.C. GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI	İSTANBUL İL GIDA, TARIM ve HAYVANCILIK MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No GTHB_34_İLM_PRD.08	Rev. Tarihi 04.04.2018
	KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Rev. No 000	Sayfa No 4/5
KONU	İYİLEŞTİRME		

4.7. Düzeltici Önleyici Faaliyetin Takibi:

- 4.7.1. Açılan tüm düzeltici, önleyici faaliyet isteklerinin durumu Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep ve Takip Formu (GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.005) ile Yönetim Sorumlusu (İlçelerde Kalite Temsilcisi) tarafından takip edilir. Her ayın sonunda ilçelerde takip formunun bir kopyası ilçe kalite temsilcisi tarafından İlçe Müdürüne onaylatılarak İl Yönetim Sorumlusuna gönderilir.
- 4.7.2. Düzeltici Faaliyetin tamamlanacağı tarihte veya takip eden 15 iş günü içinde Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep ve Takip Formunda (DÖFİ) belirtilen kişi (Kalite temsilcisi) tarafından, düzeltici ve önleyici faaliyetin uygulanıp uygulanmadığı ve eğer uygulanmışsa etkili olup olmadığı bir araştırma veya tetkik yapılarak tespit edilir.
- 4.7.3. Düzeltici Faaliyetin etkin bir şekilde uygulandığı tespit edilirse Düzeltici Faaliyet kapatılır. Bu durumda kapatılan DÖFİ' nin bir kopyası Yönetim Temsilcisine (İlçelerde Kalite Temsilcisine) verilir.
- 4.7.4. Eğer yapılan incelemeden sonra uygunsuzluğun devamı söz konusu ise DÖF' ü takip eden kişi DÖF'ü olumsuzluğu belirterek kapatır ve formu ilgili birime teslim eder. İlgili birim Yönetim Temsilcisine (İlçelerde Kalite Temsilcisine) bildirir ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formunda açıklar.
- 4.7.5. Etkili olduğuna karar verilerek kapatılan Düzeltici Önleyici Faaliyet Formları Yönetim Temsilcisi (İlçelerde Kalite Temsilcisi) tarafından saklanır.
- 4.8. Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme toplantılarında kapatılan düzeltici önleyici faaliyetlerin etkinliği ve hala uygulamada olan Düzeltici Önleyici Faaliyet isteklerinin ne durumda olduğu üst yönetime sunulur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

5.1. Formlar

- 5.1.1. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep ve Takip Formu GTHB.34.İLM.İKS./KYS.FRM.005

5.2. Referanslar

- 5.2.1. Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri Prosedürü GTHB_34_İLM_PRD.12
- 5.2.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü GTHB_34_İLM_PRD.01
- 5.2.3. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Prosedürü GTHB_34_İLM_PRD.11
- 5.2.4. Veri Analizi Prosedürü GTHB_34_İLM_PRD.07