



**NEVŞEHİR İL TARIM VE ORMAN  
MÜDÜRLÜĞÜ  
DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	GTHB_50_İLM_PRD.02
Revizyon No	000
Revizyon Tarihi	000
Yürürlük Tarihi	27.02.2018
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. 4. TANIMLAR

**Düzeltilici Faaliyet:** Saptanan uygunsuzlukların kök nedenlerinin tespit edilip tekrarının önlemesi 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.41)
- Çalışan Öneri Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM031)
- Şikayet Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.029)
- Düzeltilici Faaliyet Talep ve Takip Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.05)
- İç Tetkik Prosedürü (GTHB\_15\_İLM\_PRD.01)

### 6. ROSEDÜR DETAYI:


Nevşehir İl Tarım ve Orman Müdürlüğünde düzeltici faaliyet talepleri;

- Personel önerileri,
  - İç/Dış tetkikler,
  - Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı,
  - Hatalı hizmet formları,
  - Müşteri şikâyetleri/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.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
İç Kontrol Sorumlusu	İl Müdür Yardımcısı	İl Müdürü
Bircan YAMAN	Gürol ÇETİN	Özgür MEMİŞ

	<b>NEVŞEHİR İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	GTHB_50_İLM_PRD.02
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	000
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	2/2

**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 Düzeltici Faaliyet Takip Formuna işlenir.

**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	Kontrol Eden	Onaylayan
İç Kontrol Sorumlusu	İl Müdür Yardımcısı	İl Müdürü
Bircan YAMAN	Gürol ÇETİN	Özgür MEMİŞ