	NEVŞEHİR İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	GTHB_50_İLM_PRD.04
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	000
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	1/2

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Kalite Yönetim Sisteminde ve İl Müdürlüğü tarafından sunulan hizmetlerde ortaya çıkacak uygunsuzlukların tespiti ve uygun olmayan hizmetin kontrol altında tutulması, değerlendirilmesi ve ortadan kaldırılması için bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, İl Müdürlüğündeki tüm birimleri ve uygun olmayan tüm hizmet faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

3.1. Uygunsuzluk:

Yapılmakta olan işlerin ilgili prosedürlere, hizmet standardına, süreçlere, iş akış şemalarına ve talimatlara uygun olmaması,

Gerekli prosedür, hizmet standardı, süreç, iş akış şemaları ve talimatların bulunmaması veya bunların uygulamaya uygun olmaması,

Hizmet verilen kesim ve İl Müdürlüğü çalışanlarının şikâyetleri gibi sunulan hizmetin önceden belirlenen kalite sistemi eleman ve kriterlerinden sapması olarak tanımlanmaktadır.

3.2. Uygun Olmayan Hizmet:

Kurumun vermiş olduğu hizmetlerin yasal şartlar ile KYS şartlarına uygun olmamasıdır.

4. SORUMLULUKLAR

Üst Yönetim, İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Ekibi ve ilgili birimler bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- Uygun Olmayan Hizmet Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.10)
- Uygun Olmayan Hizmet Takip Formu (GTHB.İKS./KYS.FRM.11)
- Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürü (GTHB_15_İLM_PRD.03)

6. UYGULAMA

Nevşehir İl Tarım ve Orman Müdürlüğünce sunulan hizmetler, birimlerin ilgili servislerinde görevlendirilen personel tarafından ilgili Mevzuat ve KYS dokümanlarına uygun olarak yapılır.


Resmi yazışmalar “**Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik**” doğrultusunda yapılmaktadır. Gelen ve giden evrak kayıt, posta ve zimmet işlemleri Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı (Mülga) Evrak Yönetmeliğine göre yürütülmektedir.

Uygunsuzluğun tespit edildiği durumlarda, hizmete ilişkin dokümanlarda yer alan yetkili kişilerce bu uygunsuzluklar giderilir.

Herhangi bir nedenle bekleme alınan evrak, işleme yanlışlıkla girmesinin önlenmesi için tüm personelin masasında bulunan, “**Bekleyen Evrak**” sepeti veya dosyasında tutulur.

Bekleyen evrak üzerine de bir not iliştilererek, bekleme nedeni yazılır.

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

	NEVŞEHİR İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	GTHB_50_İLM_PRD.04
		Revizyon No	000
		Revizyon Tarihi	000
		Yürürlük Tarihi	27.02.2018
		Sayfa No	2/2

6.1. Hizmetlerimizin sunumu sırasında gerçekleştirilen tüm faaliyetler; Mevzuat, Kalite Prosedürleri, iş akış şemalarında, hizmet gerçekleştirme standartları ve talimatlarında belirtilen özelliklere uygunluğu açısından, bu süreçlerde/prosedürlerde belirtilen yetkililer tarafından kontrol edilir. Yapılan kontrol sonucunda herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmezse, imza veya paraf ile bir sonraki adıma iletilir. Yetkili kişi tarafından evrak üzerine atılan imza veya paraf, geline adıma kadar ki tüm işlemlerin uygun kabul edildiğinin göstergesidir. Bu işleyiş elektronik ortamda e-imza ile yapılmaktadır.

6.2. Yapılan kontrol sonucunda uygunsuzluğun tespiti halinde; uygunsuzluk sadece yazım, imla, ifade bozuklukları gibi biçimsel hatalarsa, kontrol eden (görevli personel, Şube Müdürü, İl Müdür Yardımcısı, İl Müdürü) tarafından bu biçimsel hatalar EBYS iade bölümüne not edilerek ilgili adıma EBYS üzerinden geri gönderilir. Düzeltme işlemini müteakip, yeniden düzenlenen evrak işleme konulur.

6.3. Eğer uygunsuzluk; yasal mevzuat, Kalite El Kitabı, Kalite Prosedürleri, hizmet standartları, iş akış şemaları ve talimatlarda belirtilen koşulların yerine getirilmemesinden kaynaklanıyor ise saptamayı yapan personel tarafından “Uygun Olmayan Hizmet Formu” doldurularak, evrak imha edilmek veya yeniden işlem tesis edilmek üzere uygunsuzluğun olduğu /oluştugu adıma iletilerek düzeltilmesi sağlanır. Yeniden düzenlenen evrak, doğrulaması yapılarak işleme konulur.

6.4. Uygunsuzluklar konusunda anlaşmazlık olduğunda yapılacak işlem ilgili Şube Müdürü, İl Müdür Yardımcısı ile İl Müdürü tarafından belirlenir.

6.5. Uygunsuzluğu tespit eden personel, Uygun Olmayan Hizmet Formunu iki nüsha halinde düzenleyerek, iki nüshayı da ilgili Şube Müdürüne teslim eder. KYS faaliyetleri ile ilgili uygunsuzluklarda ise, Uygun Olmayan Hizmet Formlarını Kalite Yönetim Ekibine teslim eder.

6.6. Uygun Olmayan Hizmet Formunu alan Şube Müdürü, kendi şubesindeki Birim Kalite Yönetim Ekibi üyesine uygunsuzluktan sorumlu olan kişiyi uygunsuzluğu giderip gidermediğini kontrol etmesi için görevlendirir ve Uygun Olmayan Hizmet Formlarından birini bu kişiye verir. Kalite Yönetim Ekibinin faaliyetleri ile ilgili uygunsuzluklarda, uygunsuzluğun takibi için Kalite Yönetim Sorumlusu görevlendirilir. Uygunsuzluğun ortadan kaldırılmasından, tamamlanmasından ilgili Şube Müdürü sorumludur. Yine Kalite Yönetim Ekibinin faaliyetleri ile ilgili uygunsuzluklarda Kalite Yönetim Sorumlusu sorumludur.

6.7. Uygunsuzluğun takibinden sorumlu personel, tespit formlarının iki nüshasını da kapatır.

6.8. Şube Müdürünün uygunsuzluğu takip etmesi için görevlendirdiği personel uygunsuzlukları uygunsuzluk takip formuna işler ve 3 aylık dönemler sonunda Kalite Yönetim Ekibi üst yazı ile uygun olmayan hizmet formlarının asıl nüshalarından birini ve uygunsuzluk takip formunun fotokopisini gönderir.

6.9. Uygun olmayan hizmet formu ile birimlerin gönderdikleri uygunsuzluklar, Kalite Yönetim Ekibince Uygun Olmayan Hizmet Formu ile takip edilir. Kalite Yönetim Ekibi de kendi faaliyetleri ile ilgili uygunsuzlukları Uygunsuzluk Takip Formuna işler.

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

6.10. Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Ekibince hazırlanan Uygunsuzluk Takip formlarını inceler ve gerekli gördüğü hususlarda Düzeltici Faaliyet Talep Formunu doldurarak düzeltici faaliyetleri başlatır.

6.11. Kalite Yönetim Sorumlusu evrakların genel biçimsel hatalarını, eklerini ve ilgi yazılarını kontrol eder. Ayrıca günlük, acele, gizli yazılar ile Bakanlıktan ve diğer kurumlardan faks yoluyla gelen yazıların ilgili birimlere aynı gün içinde ulaştırılmasını sağlar. Faks yoluyla gelen yazıların ve diğer yazılarla ilgili kayıtların tutulması ve ilgili Şube Müdürüne ulaştırılması için gerekli tedbirleri alır. Birimlerdeki takipleri ise ilgili Şube Müdürünce yürütülür.

6.12. Genel Evrak Birimi, gelen ve giden evrakların kayıt işlemlerinin ve ilgili şubeye dağıtımının yapılmasından, gerekli kayıtların tutulmasından sorumludur.

6.13. Yapılan tüm bu işlemlere ilişkin kayıtlar, Doküman Kontrolü ve Kayıt Prosedürüne göre Kalite Yönetim Ekibi tarafından muhafaza edilir.

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