



**RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ
İÇ TETKİK SORU LİSTESİ**

Doküman Kodu	TOB.53.İLM..KYS.FRM.002
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	
Sayfa No	1 / 9

TETKİK EDİLECEK SÜREÇ / FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

Tetkikçi Adı Soyadı :

Bölüm / Doküman Adı :

Tetkik Türü : Planlı Plan Dışı

Tetkik Tarihi :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Kalite El Kitabı Süreç Kalite Planı
 Prosedür Kalite Planı
 Talimat Hedef İzleme Tabloları
 Diğer (İncelenen Diğer Dokümanları Yazınız.)

Sıra No	İlgili Standart Maddesi	Tetkikte Esas Olan Sorular	Bulgular/Kanıtlar (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bulgularınızı yazınız)		Alınan Cevap		DF No
			U	UD	U	UD	

4. BAĞLAM

1	4.1	Kuruluşun ürün/hizmet kapsamını belirlerken ele alması gereken, hem de kuruluşa risk oluşturabilecek iç ve dış konular belirlenmiş mi?				
2	4.2	Kuruluştaki tüm ilgili tarafların şartları ve beklentileri alınmış mı?				
3	4.3	Kuruluşun kapsamı 4.1 ve 4.2 maddeleri göz önünde bulundurularak belirlenmiş mi ve uygulanmayan maddeler açıklanmış mı?				

KYS VE SÜREÇLER

4	4.4	Kuruluştaki hangi süreçler oluşturulmuştur?				
5		Süreç etkileşimi KEK te belirlenmiş mi?				
6		Kuruluş için müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesini etkileyecek faaliyetler süreç olarak belirlenmiş mi?				
7		Tüm süreçler için, süreç tanım formlarında, kontrol kriterleri, hedefler, izlenme sıklığı, girdi çıktı, sorumlu, iş akışları ve kaynaklar belli mi?				

5. LİDERLİK VE TAAHHÜT

8	5.1	Kalite politikasını idarenizde nasıl yayıyorsunuz, personelin sisteme katılmasını nasıl sağlıyorsunuz?				
9		Hedefler politika çerçevesinde mi oluşturuldu, nerede değerlendiriliyor?				
10		Hizmetle ilgili yasal şartları belirlediniz mi, çalışanlara nasıl iletiyorsunuz?				



**RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ
İÇ TETKİK SORU LİSTESİ**

Doküman Kodu	TOB.53.İLM..KYS.FRM.002
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	
Sayfa No	1/9

MÜŞTERİ ODAĞI

11		Müşteri memnuniyetini nasıl ölçüyorsunuz?				
12		Ürün veya hizmeti etkileyecek risk ve fırsatları belirlenmesinde personel yeteneklerini neye göre belirliyorsunuz?				

POLİTİKA

13	5.1	Politikada çalışanlara ve müşterilere hangi mesajlar verilmiş, tüm çalışanlara politika nasıl iletildi?				
14		Politikada sürekli iyileştirme ve uygulanabilir şartlara uyma taahhüdü yer alıyor mu?				
15		İlgili tarafların erişimine açılmış mı?				

SORUMLULUK VE YETKİ

16	5.3	Görev tanımlarını nasıl belirliyorsunuz?				
17		Müdürler düzeyinde vekâletler belirlendi mi?				
18		Görev tanımlarının dağıtımını nasıl yapıldı?				
19		Bu değerlendirme kuruluşun tüm faaliyetlerini kapsıyor mu?				
20	6.2	Kalite politikasındaki her bir taahhüt için ölçülebilir hedefler belirlenmiş midir?				
21		Kalite hedeflerine ulaşılması için sorumlu, strateji ve süreyi içeren bir planlama yapılmış mı?				

7. ALTYAPI

22	7.1.3	Müdürlükte gerekli bina ve ekipman ihtiyaçları sağlanmış mı?				
----	-------	--	--	--	--	--

SÜREÇLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE

23	7.1.4	Personel ve üretim için gerekli teçhizat, çalışma ortamı, aydınlatma, ısıtma, ekipman vs. sağlanıyor mu?				
24		Sosyal, psikolojik, ve fiziksel ortam belirlenmiş mi?				
25	7.1.5.2	Kuruluştaki hizmet, üretim, Kalite kontrol ve depolarda kullanılan kritik ölçme cihazları için bir kalibrasyon planı oluşturulmuş mu?				
26		Periyodlar nasıl belirlenir, doğrulamalar nasıl yapılır ilgili personel eğitimi, cihaz kullanıcıları raporları nasıl yorumlayacağını biliyor mu, kalibrasyon				

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ İÇ TETKİK SORU LİSTESİ	Doküman Kodu	TOB.53.İLM..KYS.FRM.002
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	
		Sayfa No	1 / 9

		etiketleri? Kayıtlar?			
--	--	-----------------------	--	--	--

YETERLİLİK

27	7.2	Yeterlilik nerede belirlenmiştir?			
28		Planlı ve plan dışı eğitimler nasıl yapılır? Onay mekanizması?			
29		Gerçekleşen eğitimlere ait kayıtlar ve etkinlik değerlendirmeleri?			
30		Oryantasyon eğitimi nasıl yapılır, örnek?			
31		Eğitim öğretim kayıtlarını nasıl muhafaza ediyorsunuz?			
32		İhtiyaç olduğunda kurum içi eğitimi nasıl planlıyorsunuz?			

DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

33	7.5.1	Yazılı bilgi istenen konular dokümante edilmiş mi?			
----	-------	--	--	--	--

OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

34	7.5.2	Prosedür ve dokümanların formatı belirlenmiş mi?			
35		Dokümanları kimlerin hazırladığı ve onayladığı ve doküman kodlama sistemi belli mi?			
36		Doküman dağıtım nasıl yapılır? Elektronik ortam/basılı kopya nasıl yapılmaktadır?			
37		Ana doküman listesi ve doküman dağıtım listeniz var mı ve dağıtılan dokümanlar güncel mi (Birimler de kontrol edilecek)?			
38		Revizyon talebi nasıl yapılır ve değerlendirilir?			
39		Dış kaynaklı doküman listeniz var mı, güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?			
40	7.5.3	Prosedür, kayıtlarınız nasıl saklanıyor?			
41		Arşivde tasnifleme yöntemi, yangın ve haşereye karşı önlem şekli nedir?			
42		Kayıtlarınızın saklama süreleri nedir ve neye göre belirlenir?			
43		Elektronik ortamda saklanan kayıtların yedekleme sorumlusu kimdir ve periyodu nasıldır?			

8. ÜRÜN VE HİZMET İÇİN ŞARTLAR

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ İÇ TETKİK SORU LİSTESİ	Doküman Kodu	TOB.53.İLM..KYS.FRM.002
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	
		Sayfa No	1/9

44		Müşteri şikayetleri nasıl değerlendiriliyor?			
45		Müşteriye geri dönüş sağlanıyor mu?			
46		Müşteri tarafından beyan edilmeyen fakat bizim tarafımızdan bilinmesi gereken şartlar nelerdir?			
47		Eğer hizmet sektörü ise, verilen hizmetle ilgili yasal ve diğer şartlar neler, hizmet başvurusu nasıl alınıyor?			

8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIM VE GELİŞTİRİLMESİ

** Hariç tutulabilir. Tasarım planında girdiler, çıktılar, tasarımı gözden geçirme aşamaları, geçerlilik ve doğrulama tarihleri belirlenmiş mi? Tasarımda hangi birim veya grupların olacağı ve bu gruplar arasında bilgi alışverişinin nasıl olacağı belirtilmiş mi? Girdiler ve çıktılarla ilgili kayıt tutuluyor mu? Tasarımın gözden geçirilmesi hangi aşamalarda yapılmış? Bunların kayıtları tutuldu mu? Tasarım doğrulaması ve geçerliliği kayıtları var mı? Tasarımda değişiklik var mı? Varsa bunların kayıtları var mı?

NOT: KEKTE HARİÇ TUTULAN BİRİMLERDE BU MADDE MUAAF TUTULACAK

DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN SÜREÇ, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

48	8.4.1	Satın alma işlemi nasıl yapılır? (örnekleri görülmesi)			
49		Birimlerden talep nasıl gelir, değerlendirmesi, Geçmişte satın alınan mal ile ilgili sipariş formu, sevk irsaliyesi ve tedarikçi değerlendirmesi var mı? (Örnek üzerinden gidilebilir)			
50		Kritik stok seviyeleri tutuluyor mu?			
51		Hizmet satın alma kriterleri belirlenmiş mi?			
52		Tedarikçilerin ilk seçim kriterleri nelerdir?			
53		Onaylı tedarikçi listesi kim tarafından hazırlanıp, onaylanır?			
54	8.4.2	Satın alınan ürünün, hizmetin, sürecin doğrulaması hangi kriterlere göre yapılıyor?			
55	8.4.3	Satın alma şartnamelerini kim hazırlar? (Kamuda satınalma hangi mevzuatlara göre yapılır, birimlerden talepler nasıl gelir, gerçekleşen satınalma örnekleri nelerdir)			

HİZMET SUNUMU

56		İzleme ve ölçüm yapılan cihazlar kalibre edilmiş mi?			
57		Hizmet sunumlarında uygun ekipman sağlanmış mı?			
58		Kayıtlarda izleme ve ölçme yapan personelin isim ve imzaları gözüküyor mu?			

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ İÇ TETKİK SORU LİSTESİ	Doküman Kodu	TOB.53.İLM..KYS.FRM.002
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	
		Sayfa No	1/9

59		Kayıtlar istenilen şekilde doldurulmuş mu?			
60		Hizmet sunumu için gerekli altyapı ve çalışma ortamı sağlanmış mı?			
61		Süreç tanım formlarında yer alan kaynak ihtiyaçları sağlanmış mı?			

TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

62	8.5.2	Geriye dönük bir bilgiye ulaşmak için izlenebilirlik hangi yöntemle sağlanıyor?			
63		Kayıtlarla ilgili yedekleme yapılıyor mu?			
64		Kayıtlar izleme ve ölçmeye olanak tanıyor mu ?			

MÜŞTERİ VE DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

65	8.5.3	Müşteriden veya dış tedarikçiden temin edilen bir girdi var mı?			
66		Müşteriden alınan girdilere girdi kontrolü yapılıyor mu?			
67		Girdi uygun değilse veya zarar gördüyse müşteriye bildiriliyor mu? Kayıtlar tutuluyor mu? Ya da Müşteriye ait gizli bilgiler veya çizimler var mı? Gizli belgeler varsa gizliliği nasıl sağlanıyor?			
68		Müşteriden alınan girdiler uygun koşullarda saklanıp muhafaza ediliyor mu?			

ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU= KALİTE KONTROL

69		Hizmet sektörü ise hizmetin uygunluğunu hangi parametrelerle kontrol ederler?(İmza ve paraf, dosya muhteviyatının kontrolü yazışmaların hiyerarşik olarak kontrol edildiğini gösterir.)			
----	--	--	--	--	--

UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

70	8.7	Prosedür, Kontroller ve uygun olmayan ürün ile ilgili uygulamalar tanımlanmış mı?			
71		Uygunsuzluk kayıtlarını görebilir miyiz?			
72		Tesbit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için alınan tedbirler nelerdir ve kimler tarafından karar verilir?			
73		Uygun olmayan hizmetler düzeltildikten sonra tekrar testler yapılıyor mu?			

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ İÇ TETKİK SORU LİSTESİ	Doküman Kodu	TOB.53.İLM..KYS.FRM.002
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	
		Sayfa No	1/9

74		Uygun olmayan hizmet durumunda kime haber verilir, ne yapılır, kayıtlar?			
İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME					
75	9.1	Süreçler hangi yöntemlerle, nasıl izleniyor?			
76		Süreç hedeflerinin belirli aralıklarla değerlendirilmesi yapılıyor mu?			
77		Planlanan sonuçlara ulaşamadığında yapılan çalışmalar nelerdir?			
78		Kuruluşta hangi konularda izlem ölçme yapılır?			
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ					
79	9.1.2	Müşteri memnuniyetini hangi yöntemlerle ölçersiniz?			
80		Müşteri memnuniyetiyle ilgili elde edilen sonuçlar nasıl değerlendirilir?			
81		Değerlendirme sonrası faaliyet yapılıyor mu?			
ANALİZ VE DEĞERLENDİRME					
82	9.1.3	Veri analizleri hangi konularda ve yöntemlerle yapılmaktadır?			
83		Yapılan veri analizleri ne şekilde ve nerede değerlendiriliyor?			
İÇ TETKİK					
84	9.2.	İç tetkik prosedürde tanımlanmış mı?			
85		İç tetkik yapma periyotları nasıl belirleniyor?			
86		Önceki iç tetkik raporları değerlendiriliyor mu?			
87		Kopyaları ilgili birimlere sunulmuş mu?			
88		Soru listeleri kim tarafından hazırlanıyor?			
89		İç tetkik planlanan şekilde gerçekleşiyor mu?			
90		Tetkikçi seçiminde tarafsızlık sağlanıyor mu?			
91		İç tetkik sonucunda belirlenen uygunsuzlukların takip faaliyetleri nasıl yapılıyor?			
92		Faaliyetler kapatıldı mı?			
YÖNETİMİ GÖZDEN GEÇİRMESİ					
93	9.3	YGG'yi ne sıklıkla yapıyorsunuz?			
94		YGG'ye kimler katılıyor?			

	RİZE İL TARIM VE ORMAN MÜDÜRLÜĞÜ İÇ TETKİK SORU LİSTESİ	Doküman Kodu	TOB.53.İLM..KYS.FRM.002
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	
		Yürürlük Tarihi	
		Sayfa No	1/9

95		YGG girdileri ve çıktıları nelerdir? (Madde 9.3.2 ve 9.3.3 maddelerini kapsıyor mu ?) Son YGG toplantı tutanağı görebilir miyiz?				
UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET						
96	10.2	Prosedür, DF'ler için bilgi kaynaklarımız neler, kimler talepte bulunabilir, talepleri kim değerlendirir?				
97		Şirket bünyesinde DF'lerin tespitinde, kontrolünde ve kapatılmasında kimler yetkilendirilmiştir?				
98		Bu kayıtlarda gerekli imza ve onay kısımları doldurulmuş mu?				
99		Tamamlanan DF ile ilgili dokümanlar birimlerde ve yönetim temsilcisinde mevcut mu?				
100		DF'lerin etkinliği gözlenmiş ve takibi yapılmış mı? (Örnek DF ler..)				