

İLETİŞİM TALİMATI	DOK.NO	TL-YNT-02
	REV. NO	--
	REV. TAR.	--
	SAYFA NO	1 / 3
	YAYIN TAR.	

1. AMAÇ

Bu talimatta Kuruluşumuzda Entegre Yönetim Sistemleri kapsamında:

- Firma içinde birimler arası iletişimin sağlanması için İç İletişim Yöntemleri,
- Firma dışı iletişimin sağlanması için Dış İletişim Yöntemlerini belirlemek, uygulamaya koymak ve dokümanete etmek amaçlanmaktadır.

2. SORUMLULAR

Kalite Yönetim Temsilcisi: Bu talimatı hazırlamak ve yayınlamaktan sorumludur.

Genel Müdür: Bu talimatı onaylamaktan sorumludur.

Birim Yöneticileri: Bu talimatı uygulamaktan ve kayıtlarını saklamaktan sorumludurlar.

3. TALİMAT

Firmamızda iletişim; iç iletişim ve dış iletişim yöntemleri şeklinde ele alınmaktadır.

3.1 İç İletişim

Firmamızda, entegre yönetim sistemleri kapsamında iç iletişim aşağıdaki yöntemlerle sağlanır:

A. Duyurular

a) İç tetkik duyuruları

b) **Toplantı duyuruları:** 2'den fazla kişinin karşılıklı bilgi alış-verişi yapması gereken durumlarda uygulanır.

c) **Eğitim duyuruları:** Firma içi ve firma dışı eğitimlerin duyurulması gereken durumlarda uygulanır.

d) **Duyuru panosu:** Üretim ve idari personele entegre sistemle ilgili, ve/veya sistem dışında diğer konularla ilgili bir bilgilendirme yapılmak istendiğinde duyurunun asıldığı panodur.

Entegre Yönetim Temsilcisi tarafından, ürün güvenliği, ürün kalitesini ve bunları etkileyebilecek bütün faaliyetleri duyuruları, duyuru panosu aracılığı ile yapılır. Bu panoda yer alacak tüm dokümanların bir kopyası, Entegre Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

Duyuru panosunda aşağıdaki bilgiler yer alır:

- ✓ Kalite ve Gıda Güvenliği Politikası
- ✓ Kalite ve Gıda Güvenliği Hedefleri
- ✓ Gıda Güvenliği Faaliyetleri,
- ✓ Personeli ilgilendiren bütün bilgilendirmeler

Duyuru panosunda yer alabilecek diğer bilgiler:

- ✓ Basında yayınlanan kalite, gıda güvenliği ve hijyen ilgili yazılar, fotoğraflar vb.
- ✓ Eğitim amaçlı yazılar, resimler, sloganlar vb.

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

İLETİŞİM TALİMATI	DOK.NO	TL-YNT-02
	REV. NO	--
	REV. TAR.	--
	SAYFA NO	2 / 3
	YAYIN TAR.	

e) **İç yazışma formu:** Kalite ve gıda güvenliği ile ilgili tüm bölümler arası yazışmalar, bilgi için gönderen bölüm tarafından bilgi amacıyla Kalite Yönetim Temsilcisine de gönderilir. Yazıyı gönderen, alan ve Kalite Yönetim Temsilcisi bu yazışmaları saklar.

Ürün, güvenliği ve/veya kalitesi ilgili önemli konularda mümkün olduğunca sözlü iletişim yerine İç İletişim Formları kullanılır. İç İletişim Formları, bir kopyası alıcı tarafından ve bir kopyası da gönderen tarafından saklanır.

f) **e-mail:** Entegre sistem dışındaki konuların paylaşılacağı ve tüm birimlerin bilgilendirilmesi gereken durumlarda kullanılır.

g) **Dokümantasyon:** Herhangi bir konuda faaliyetlerin yürütülmesi ile ilgili güncelliğin takip edilmesi gereken formatlı bilgi paylaşılması ihtiyacı olduğunda tercih edilir (Ör; talimat, prosedür).

B. Toplantılar

- a) Yönetimin gözden geçirme toplantıları,
- b) Birimler arası günlük iş takip toplantıları.

C. Yüz yüze Görüşme

- a) Acil durumlardaki sözlü iletişim.

D. İç Raporlama

- a) Yönetim sistemleri performanslarının raporlanması,
- b) Acil durum sonrası raporlama.

3.2 Dış İletişim

a) Tüm çalışanlar, dışarıdan gelen kalite ve ürün güvenliği ile ilgili iletişim unsurlarını (telefon, yüz yüze görüşme, faks, mektup, elektronik posta vs. gibi) aldıklarında, dokümanları Kalite Yönetim Temsilcisine iletir veya telefonları Kalite Yönetim Temsilcisine aktarırlar.

b) Entegre Yönetim Temsilcisi olmadığında, telefon ve yüz yüze görüşmeler, Görüşme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

c) Kuruluşumuzda Entegre yönetim sistemi kapsamında müşteriler, tedarikçiler, kamu kurum ve/veya kuruluşları, çevredeki kuruluşlar, kamuoyu gibi birimlerle iletişimin sağlanması Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır. Bu iletişimle ilgili dokümanlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

d) Dış firmalarla yazışmalarda Arifoğlu Antetli Kağıdı kullanılır ve yazışmalar KYT tarafından saklanır.

3.3 İletişim Unsurlarının Değerlendirilmesi

a) Kalite Yönetim Temsilcisi, içeriden ve dışardan gelen ürün güvenliği, ve/veya kalitesi ile ilgili iletişim unsurlarını alır, dokümante eder, cevap verir, verilen kararı dokümante eder ve ilgili tüm dokümanları saklar.

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

İLETİŞİM TALİMATI	DOK.NO	TL-YNT-02
	REV. NO	--
	REV. TAR.	--
	SAYFA NO	3 / 3
	YAYIN TAR.	

b) Bölüm yöneticileri, Entegre Yönetim sistemlerine ilişkin faaliyetler, gelişmeler ve sonuçlar hakkında ilgili tüm personeli bilgilendirirler

	İLETİŞİM KONUSU	İLETİM YÖNTEMİ
İÇ İLETİŞİM	Kalite ve Gıda Güvenliği Politikası - Hedefler	İlan Panoları
	Eğitim Planı	İlan Panoları
	İç Tetkik Planı	İlan Panoları
	İyileştirme	Koordinasyon Toplantıları
	Kalite ve Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi İşleyiş	Prosedürler – Talimatlar – Görev Tanımları – Kalite Planları
	İstatistikler	Raporlama Sistemi
	Malzeme İsteği	Hammadde Malzeme Talebi
	Eğitim İstekleri	İç Yazışma Formu
	İstek – Şikayet ve Öneriler	Öneri Formu – Öneri Kutuları
MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	Müşterilerin Bilgilendirilmesi	Antetli Kağıt, Faks, Telefon, e-mail
	Müşteri Memnuniyeti	Anketler, Şikayetler, Müşteri Ziyaretleri
	Ürün Bilgileri	İş Emri Formu
TEDARİKÇİ İLE İLETİŞİM	Satın Alma Bilgileri	Satın Alma Sipariş Formu Uygun Olmayan Ürün Formu
YASAL MERCİLER	Ürün Bilgileri Üretim İzinleri Şikayetler	Analiz Raporları Firma Antetli Kağıdı Sertifikalar Sözleşmeler
ACİL DURUMLAR	Basın Yolu İle Bilgilendirme	Basın Sözcüsü

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR