**T.C.**

**BAYBURT VALİLİĞİ**

**ÖRNEK ESNAF, MUTLU MÜŞTERİ PROJESİ**

**GÖREV VE ÇALIŞMA YÖNERGESİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Genel Hükümler**

**Amaç**

**Madde 1:**  Teknik ve hijyenik açıdan gıda mevzuatında belirlenmiş asgari koşulları taşıyan gıda işletmelerinin, “Örnek Esnaf, Mutlu Müşteri Projesi” çerçevesinde değerlendirerek, Bayburt Valiliği adına belgelendirmek, ödüllendirmek, halka duyurmak ve böylece sektördeki diğer işyerlerini de daha iyi koşulları oluşturmaya teşvik etmektir.

**Kapsam**

**Madde 2:** Bu yönerge; “Örnek Esnaf, Mutlu Müşteri Projesinde” ödül başvurusu, işletmelerde aranacak olan koşullar, işletmelerin denetim ve değerlendirme işlemleri için komisyon oluşturulması ve değerlendirmeler, ödül iptal koşulları, ödül olarak verilecek bayrak ve berat ile dış mekân plaketinin ölçüleri, vasıfları ve tanıtımı ile ilgili usul ve esasları kapsar.

**Hukuki Dayanak**

**Madde 3:**

* 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu
* 5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu ve buna bağlı Yönetmelikler

**Tanımlar**

**Madde 4:** 5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunundaki tanımlar geçerli olup ilave olarak;

**Proje:** Örnek Esnaf, Mutlu Müşteri Projesini,

**Ödül:** Örnek Esnaf, Mutlu Müşteri Projesi’nde verilecek ödülleri,

**Ödül Değerlendirmesi:** Bayburt Valiliği tarafından yetkilendirilen kurum temsilcilerince başvuruda bulunan gıda işyerlerinde yapılan kontrol işlemlerini,

**Değerlendirme Komisyonu:** Bayburt Valiliği adına ödül vermeye yetkili komisyonu,

**İzleme Amaçlı Denetim:** İl/İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü tarafından görevlendirilen Proje Denetim Ekibince yapılan ve ödül koşullarının devam edip etmediğini tespit etmeyi amaçlayan kontrol ve denetimi,

**Müdürlük:** Bayburt İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğünü,

**Temizlik:** İşyerlerinde biriken kirin, toprağın, gıda kalıntılarının ve diğer istenmeyen maddelerin ortamdan mekanik ve kimyasal işlemlerle uzaklaştırılması işlemini,

**Toplu tüketim yeri:** Gıda maddelerinin tekniğine uygun şekilde işlendiği, üretildiği ve aynı mekânda tüketime sunulduğu yerleri,

**Türk gıda mevzuatı:** Gıda maddeleri ve gıda ile temasta bulunan madde ve malzemeleri; özellikle gıda güvenliğini ve kalitesini düzenleyen, gıda maddeleri ve gıda ile temasta bulunan madde ve malzemelerin üretimi, işlenmesi, dağıtımı ve satışı ile her aşamayı kapsayan tüm mevzuatı,

**Üretim, işleme ve dağıtım aşamaları:** Bir ürünün ithalatı dahi, birincil üretimden başlayarak, işlenmesi, depolanması, nakliyesi, nihai tüketiciye satışı veya arzını,

**Valilik:** Bayburt Valiliğini, İfade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Ödül Uygulama Alanı ve Esasları**

**Ödül Uygulama Alanları**

**Madde 5:**Bu projenin uygulama alanları toplu tüketim yerleri olup, aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

1-Yiyecek ve içecek hizmeti veren konaklama yerleri (oteller, tatil köyleri vb. )

2-Lokantalar, kafeler ve pastaneler.

**Başvuru**

**Madde 6:** Müracaatlar; gıda işletmecisi tarafından Ek-1’de bulunan Başvuru Formu doldurularak Bayburt İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüklerine yapılır. Başvuru yapacak tesislerin İşletme Kayıt Belgesi’nin olması zorunludur. İşyeri yetkilisi ödül başvurusundan önce, işletmesinin Proje koşullarına uygunluğunun yerinde değerlendirilmesi için, İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü’nden ön inceleme talep edebilir. Bu durumda kontrol görevlilerinin ulaşımını işyeri yetkilisi sağlar.

**Ödül Alma Koşulları**

**Madde 7:** İlgili sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler içerisinde, “5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu” nun gereklerini yerine getiren ve bu kanun kapsamında son 1 yıl içerisinde yaptırıma uğramamış olanlardan, projeye başvuru yapan ve EK-2’deki kriterler açısından uygun görülen işletmeler “Örnek Esnaf, Mutlu Müşteri Projesi” çerçevesinde ödüllendirilir.

**Ödül İptal Koşulları**

**Madde 8:** Ödül almaya hak kazanmış işletmelerde daha sonra yapılacak izleme amaçlı denetimlerde, belirlenen kriterleri artık karşılamadığı tespit edilen işletmelerin bu durumları denetim raporunda belirtilir. Daha sonra değerlendirme komisyonunun onayı ile iptal edilerek geri alınır.

Ödülü iptal edilen işletmeye ait reklam, afiş, tanıtım vb. amaçla yapılan tüm yazılı ve görsel yayınlar iptal ettirilir. Ödül alan işletmelerin yayınlandığı internet sayfasından ismi çıkarılır. Ödülü iptal edilen işletme ödül kriterlerini sağladığını beyan ederek tekrar başvuruda bulunabilir.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

**Değerlendirme ve Karar Alma**

**Proje Yürütme Birimi ve Değerlendirme Komisyonu Oluşturma ve Karar Alma**

**Madde 9:** Proje Yürütme Birimi, Bayburt İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, İl Milli Eğitim Müdürlüğü, İl Ticaret Müdürlüğü ve Bayburt Üniversitesi Öğrenci Temsilciliğinden birer kişi olmak üzere toplam altı kişiden, Proje Komisyonu, Bayburt Valiliği, Bayburt Üniversitesi, Bayburt Belediyesi, Bayburt Ticaret ve Sanayi Odası, Esnaf ve Sanatkarlar Odasından birer kişi olmak üzere toplam beş kişiden oluşur.

Proje yürütme birimi tarafından gerekli izleme ve denetimler yapılarak ödül almaya uygun görülen işletmeler, Proje Komisyonuna sunulur. Proje Komisyonu uygun gördüğü takdirde proje ödülünün işletmeye verilmesi hususunu imza ile karara bağlar.

Yukarıda adı geçen kurumlar, yönergenin yürürlüğe girmesini müteakip konu ile ilgili asıl ve yedek temsilcilerinin isim ve unvanını, Müdürlük, Gıda ve Yem Şube Müdürlüğüne yazılı olarak bildirirler.

İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Gıda ve Yem Şube Müdürlüğü tarafından değerlendirilecek iş yerlerinde yapılacak incelemenin tarihi, belirlenir ve önceden, değerlendirmeye katılacak kurumların temsilcilerine ve ilgili işyerine bildirilir.

**Madde 10:** Değerlendirme Komisyonu tarafından, işletmenin Ek-2’de belirlenen kriterler açısından uygun olduğuna karar verilmesi halinde; işletme Proje Komisyonuna sunulur. Proje Komisyonu uygun gördüğü takdirde proje ödülünün işletmeye verilmesi hususunu imza ile karara bağlar.

Ödül alan işletmelerin isimleri İl Müdürlüğü internet sayfasında açıklanır.

Değerlendirme Komisyonu işyerini sektörel bazda değerlendirerek denetim kriterlerinde gerekli esneklik yaklaşımını uygular.

Uygun görülmeyen işletmeler eksikliklerini giderip yeniden talepte bulunmaları durumunda, Ödül Adayı olarak, tekrar değerlendirmeye alınırlar.

**İzleme**

**Madde 11:** İzleme, Ödül almaya hak kazanmış işletmelerin kontrolü amacıyla; İl Müdürlüğü tarafından, ilgili sektörün mevsimsel yoğunluğu ve risk değerlendirmesi de dikkate alınarak, yılda en az üç defa habersiz olarak gerçekleştirilir. İlçe sınırlarındaki ödüllü işyerlerinin izleme denetimlerinde, gerektiğinde İlçe Müdürlüğünden 1 kontrol görevlisi izleme ekibine katılır.

İzleme Denetimleri Proje Yürütme Birimi tarafından 2 nüsha olacak şekilde tutanak altına alınarak, tutanakların bir nüshası işletmeye bırakılır.

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

**Çeşitli Hükümler**

**Haksız yere Ödül Kullanan İşletmelere İlişkin Hükümler**

**Madde 12:** Ödülü iptal edilen veya ödül verilmeyen işyerlerinin, almış gibi ödül kullanmaları veya ima etmeleri ya da tüketiciyi buna benzer yollarla yanıltmaları halinde, bu işletmeler proje süresince projeye başvuruda bulunamazlar ve başvuru talepleri reddedilir.

**Kırlangıç Bayrağın Ölçü ve Özellikleri**

**Madde 13:** Bayrak, boyası solmayacak ve çıkmayacak halde, üzerinde Ek-3’de belirtilen yazı ve şekil baskısı yapılmış, 75x150 boyutlarında dikilmiş saten kumaştan yapılır.

**Beratın Ölçü ve Özellikleri**

**Madde 14:** Berat, A4 dosya kağıdı boyutunda kuşe kağıda ve Ek-4’de belirtilen şekilde hazırlanır ve üzerinde Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ve Bayburt Valiliği logoları yer alır.

**Plaketin Ölçü ve Özellikleri**

**Madde 15:** Plaket, dış mekanda duvara asılacak 45cm uzunluğunda, 32cm genişliğinde oval şekilde olup, Ek-5’deki tasarıma uygun olarak gümüş renkli metalden yapılır.

**Veriliş Şekli**

**Madde 16:** Ödül almaya hak kazanan işletmelerin isimleri Müdürlük internet sitesinde açıklanır ve Bayrak, Berat ve Plaket teslimleri bir sonraki komisyon toplantısına kadar tamamlanır.

**Verilen Bayrak, Berat ve Plaketin kullanımı**

**Madde 17:** Verilen Bayrak, Berat ve Plaket ve/veya logosu aşağıda belirtilen yerlerde kullanılabilir.

1-İşyerinin her türlü reklamlarında (televizyon, radyo, broşür, kartvizit vb.)

2-Menü kartlarında,

3-İşyeri çalışanlarının üniformalarında,

4-İşyeri girişinde ya da girişinde yer alacak gönderde,

5-İşyeri içerisinde uygun görülen bir duvarda,

Ancak ödüller, o işyerine verildiği için diğer şubelerinde kullanılamaz fakat, farklı ölçülerdeki örnekleri orijinal içeriğine/tasarımına bağlı kalmak kaydıyla işyerleri tarafından reklam ve tanıtım amacıyla yaptırılarak kullanılabilir.

**Kriterler**

**Madde 18:** “5996 Sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu” nun gereklerini yerine getiren ve bu kanun kapsamında son 1 yıl içerisinde yaptırıma uğramamış olanlardan, projeye başvuru yapan ve EK-2’deki kriterler açısından uygun görülen işletmeler “Örnek Esnaf, Mutlu Müşteri Projesi” çerçevesinde ödüllendirilir.

Ayrıca 5996 Sayılı Kanun ve bu kanun kapsamında yayımlanan ve yayımlanacak olan yönetmeliklere ters düşecek hiçbir madde komisyona teklif edilemez ve kabul edilemez.

**Tanıtım**

**Madde 19:** Bu ödül uygulamasının geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve tanıtılması amacıyla sanal ortam dahi her türlü basılı yazılı vb. iletişim aracı kullanılabilir. Tanıtım amacıyla yapılacak tüm faaliyetler Bayburt Valiliği adına İl Müdürlüğü tarafından yürütülür.

**Yürürlük**

**Madde 20:** Bu yönerge yayınlandığı tarih itibariyle yürürlüğe girer.

**..…/…../………**

**Ali Hamza PEHLİVAN**

**Bayburt Valisi**

**EK-1**

**T.C.**

**BAYBURT VALİLİĞİ**

**ÖRNEK ESNAF, MUTLU MÜŞTERİ**

**PROJESİ BAŞVURU FORMU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| İl Müdürlüğünce doldurulacaktır: | | |
| Kayıt No: |  | |
| Tarih No: |  | |
| Başvuru yapan işyeri yetkilisince doldurulacaktır. | | |
| İşyerinin Adı/ Ticari unvanı | |  |
| İşyeri Sahibinin Adı Soyadı | |  |
| İşyerinin Adresi | |  |
| Vergi Dairesi ve Vergi No | |  |
| Kayıtlı olduğu Oda | |  |
| Oda kayıt no/Ticaret sicil no | |  |
| Telefon no | |  |
| Faks no | |  |
| Elektronik posta adresi | |  |

Başvurusu yapılan işyerini faaliyet alanı

* Yiyecek içecek hizmeti veren konaklama yeri (otel, motel, tatil köyü vb.)
* Lokanta
* Bistro, Hızlı yemek yeri
* Pastane, kafe vb.

Yukarıda yazılı olan bilgilerin doğruluğunu onaylıyorum. İşyerimin Proje kapsamında ödül almak için yapılacak denetime hazır olduğunu bayan eder gereğini arz ederim.

İşyeri yetkilisinin Adı Soyadı:

Unvanı:

İmza: Kaşe:

\*Başvuru formu 60 gün için geçerlidir.

**EK-2**

**T.C.**

**BAYBURT VALİLİĞİ**

**ÖRNEK ESNAF, MUTLU MÜŞTERİ PROJESİ**

**İŞLETME DEĞERLENDİRME FORMU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **DEĞERLENDİRME KRİTERİ** | **UYGUN** | **UYGUN DEĞİL** |
|  | Bina veya binaların dış cephe kaplamaları ve görünümü; |  |  |
|  | Giriş kapısı |  |  |
|  | İç mekan dizaynı |  |  |
|  | Alaturka tuvalet bulunması |  |  |
|  | Rezevuarlar ve hijyenik klozet kapak kağıdı; |  |  |
|  | El kurulama olanağıKurutma makinesi ile |  |  |
|  | Armatürler; |  |  |
|  | Zemin kaplaması; |  |  |
|  | Tefriş elemanları; |  |  |
|  | Çatal, kaşık, bıçak, tabak vb. servis malzemeleri; |  |  |
|  | İçeceklerde kullanılan servis bardaklarının birbirinden ayırt edilebilir nitelikte olması |  |  |
|  | Masa örtüleri beyaz, iyi kalite, temiz ve lekesiz olmalıdır |  |  |
|  | Mönü içeriği ve ürün bilgilerinin detaylandırılması |  |  |
|  | Peçeteler, tek kullanımlık ve kişiye özel servis edilmeli |  |  |
|  | Çocuk servis düzeni asgari düzeyde olmalı |  |  |
|  | Mutfağın müşteriler tarafından izlenmesi imkanı (Kapalı devre televizyon, camekan v.b.) |  |  |
|  | Jeneratör desteğinde devamlı ve yeterli elektrik sağlanması |  |  |
|  | Yeterli ve uygun aydınlatma olmalı |  |  |
|  | Isıtma - soğutma sistemi müşteriyi rahatsız etmemeli |  |  |
|  | Yemek masasının düzeni ve yemeğin sunuş tarzı. |  |  |
|  | Mutfakta tahta kaşık, tahta doğrama ünitelerinin kullanılmaması |  |  |
|  | Mutfak ve sunum ekipmanları kaliteli ve ergonomik olmalıdır |  |  |
|  | Bulaşık yıkama yerlerinin niteliği |  |  |
|  | Hijyen lavabosu ve musluğu (personelin el yıkaması için) |  |  |
|  | Çay, kahve pişirme yerinin düzenlenmesi ve donanımı |  |  |
|  | Giriş kapısından ayrı, mutfak veya depo ile bağlantılı servis girişi |  |  |
|  | Tesis kapasitesine uygun teçhizat ve malzeme deposu veya depolarında düzenleme |  |  |
|  | Mutfakta kullanılacak tezgahların niteliği |  |  |
|  | Yemek malzemelerinin kalitesi; |  |  |
|  | Tuz tüketimini azaltmaya yönelik olarak; Masa üzerinde tuzluk bulundurulmaması |  |  |
|  | Masa üzerinde stick tuz bulundurulması |  |  |
|  | Devamlı ve yeterli basınçta sıcak ve soğuk su |  |  |
|  | Su kesilmesi halinde tesisin su ihtiyacını karşılayacak depo veya depolar |  |  |
|  | Mutfak ve servis personelinin mesleki bilgi ve görgü seviyesi ile müşteriye davranışları; |  |  |
|  | Personelin işlerine ve görev yerlerine uygun fark edilebilir kıyafet giymesi |  |  |
|  | Hizmet standardını yükseltmek amacıyla, yönetim tarafından belirli zamanlarda uygulanan, işbaşı eğitim programları ve uygulama örnekleri |  |  |
|  | Personel mahallerinin temizlik ve devamlı bakımı |  |  |
|  | İlkyardım hizmetini eksiksiz verebilecek araç ve gereçler |  |  |
|  | İş güvenliğini sağlayacak şekilde önlemlerin alınması |  |  |
|  | Geri dönüşüm sağlamak amacıyla katı atıkların plastik, kağıt, cam, metal v.b olarak ayrıştırılması |  |  |
|  | Çevre temizliği |  |  |
|  | Müşteri mahallerinin temizliği; (Müşterilerin sürekli hizmetinde olan ortak kullanım alanları değerlendirilir.) |  |  |

Proje Yürütme Birimi:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Adı-Soyadı | : |  |  | Adı Soyadı | : |
| Unvanı | : |  |  | Unvanı | : |
| İmza – Tarih | : |  |  | İmza – Tarih | : |
| Adı Soyadı | : |  |  | Adı Soyadı | : |
| Unvanı | : |  |  | Unvanı | : |
| İmza – Tarih | : |  |  | İmza – Tarih | : |
| Adı-Soyadı | : |  |  | Adı-Soyadı | : |
| Unvanı | : |  |  | Unvanı | : |
| İmza – Tarih | : |  |  | İmza – Tarih | : |

İşletme Yetkilisi/Sahibi:

Adı-Soyadı:

Unvanı:

İmza-Tarih:

**EK – 3**

****

**EK – 4**

**EK – 5**

**Fdfdfdfd**