



ÇAY İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



**2018 YILI PERFORMANS
PROGRAMI**

İÇİNDEKİLER

BAKANIN SUNUŞU.....

GENEL MÜDÜRÜN SUNUŞU.....

1-GENEL BİLGİLER

A- YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR.....7

B- TEŞKİLAT YAPISI.....8

C- FİZİKSEL KAYNAKLAR.....11

D- İNSAN KAYNAKLARI.....16

E- DİĞER HUSUSLAR.....19

2- PERFORMANS BİLGİLERİ

A-MİSYON,VİZYON,STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER20

B-PERFORMANS GÖSTERGELERİ, PERFORMANS HEDEFLERİ VE FAALİYETLER 23



2018 Yılı Performans Programı



2018 Yılı Performans Programı

BAKANIN MESAJI

Tüketici odaklı hizmet sunan, köklü kurumsal yapısı ve birikimiyle stratejik bir öneme sahip olan Çaykur, ülkemiz çay sektörünün güçlü ve öncü kuruluşudur. Çaykur;

- Ülkemizde çay ziraatını geliştirmek,
 - Ekonomik gereklilik, kârlılık ve verimlilik ilkeleri doğrultusunda sermaye birikimine yardım ederek yatırım kaynağı oluşturmak,
 - Serbest piyasa şartlarında en çok faydayı temin etmek,
 - Gerekli hammadde temini ile her türlü çay ürünü üretmek, pazarlamak, ithal ve ihraç etmek,
 - İç ve dış pazarlarda teşekkülün rekabet gücünü artırmaya yönelik olarak ilişkili ve yan ürünlerde gerek ve fayda görülen her türlü faaliyetlerde bulunmak
- amaçlarıyla teşkil edilmiş güzide bir kuruluşumuzdur.

Hepimizi gönülden kendisine bağlayan, her yaştan her kesimden insanın hayatının artık bir parçası haline gelen çay, Doğu Karadeniz’in, özellikle de Rize’nin nefesidir, hayatıdır. Bu bölgenin ekonomisini döndüren çark, gücünü çaydan almaktadır.

Türkiye, dünyanın en çok çay içilen ülkesidir. Çayımız, sahip olduğu eşsiz özellikleriyle gönül rahatlığıyla içilmektedir. Üzerine kar yağması nedeniyle üreticilerin kimyasal ilaçlama yapmasına gerek kalmaz. Böylelikle tüketiciye organığe en yakın çayın sunulması gerçekleşir.

Organik tarıma geçme çalışmalarında; toprak için en doğru organik gübreyi bulma çalışmaları da üniversitelerle yapılmış, kimyasal gübreden vazgeçilerek çayın tamamının organik üretilmesi hedeflenmiştir. Toprağa karışan gübrenin insan hayatını etkilemesi sebebiyle; hem çayın hem çevrenin hem de çocuklarımızın geleceği için bu yöndeki çalışmalar devam etmektedir.

Çaykur, kamuya ait bir sektör kuruluşu olarak; bir yandan ülkemiz ekonomisine taze kan verecek asli görevini yaparken, bir yandan da günümüz şartlarını ve bu şartlardan doğan ihtiyaçları modern tekniklerle takip etmektedir.

Çayın kalitesinin artırılması ve dünyada hak ettiği değeri kazanması için üretim sürecinde üreticiyle işbirliği yapılmakta, fabrikalardaki teknoloji geliştirilmekte, yeni yatırımlar yapılmaktadır.

Son yıllarda Türk çayının markalaştırma çalışmaları, hem üretim hem de pazarlama alanlarında yapılmaktadır. Küresel bir marka olma yolunda ilerleyen, geleneksel değerlerinden vazgeçmeden modern dünyanın parçası haline gelen kurumun ürünleri ve çalışmaları uluslararası fuarlarda başarıyla tanıtılmaktadır. Çaykur’un amacı; dünya pazarlarına açılmak, çayımızı bir dünya markası yapmaktır.

Çaykur’un yaptığı çalışmalar, sürdürdüğü projeler ve verdiği destekler, çay tarımının sürekliliği bakımından hem çay üreticisinin, hem de özel sektör çay şirketlerinin yaşam alanını belirlemektedir. Bu bakımdan Çaykur’u, bölgemizin ve ülkemizin bir şansı olarak görüyorum.

Kamu idarelerinin, yürütecekleri faaliyetler ile bunların kaynak ihtiyacını, performans hedef ve göstergelerini içeren performans programı hazırlama yükümlülükleri bulunuyor. Bu doğrultuda hazırlanan Performans Programı’nın; Stratejik Planda yer alan amaç ve hedeflere ulaşılmasında, hizmet alan ve hizmet verenin memnuniyetinin arttırılmasında, kamu mali sistemindeki performans esaslı bütçeleme konusundaki unsurların yerleşmesinde önemli katkısının olacağına inanıyorum.

Program’ın, ülkemize ve çay sektöründeki bütün paydaşlarımıza hayırlı olmasını diliyorum, hazırlanmasında emeği geçen bütün çalışanlarımıza teşekkür ediyorum.

Ahmet Eşref FAKIBABA

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanı

2018 Yılı Performans Programı



2018 Yılı Performans Programı

GENEL MÜDÜRÜN MESAJI

Çaykur, bu topraklarda çay tarımını başlatan ve ilmek ilmek geliştiren kurumdur. En büyük hedeflerimizden biri, dününü kurduğumuz çay tarımının bugününü de biçimlendirmek, yönlendirmektir. Çay işleme kapasitemiz yıldan yıla artarak 9.095 ton/güne çıkarılmış, yeni fabrikalar tamamlandığında da üretim kapasitemiz 11 bin ton/güne yaklaşacaktır. Üreticinin memnuniyeti bizim hedefimiz, üretim kapasitesini artırma çabamız da bu hedefe giden stratejimizdir. Hedefe adım attığımız 2017 yılı, bu anlamda hem Çaykur, hem de çay üreticisi için çay tarihinin altın yılıydı. Çay tarımının verimliliğini artırmak, bugün ve gelecekteki engellerini aşmak için projeler üretilmektedir.

Türkiye'nin çayının emanet olduğu Çaykur çay tarımında yarınını bugünden güvence altına almaktadır. Çaykur olarak en önemli görevlerimizden biri, Türk çayını ve çay kültürünü dünyaya tanıtmak, organik çayların ve “didi” nin uluslararası pazarlarda bilinirliğini artırmak için gerek yurt içinde gerekse yurt dışında, çayımıza pazar kazandırma potansiyeli olan tüm platformlarda bulunmaktır. Türk çayını ve kültürünü dünyaya tanıtmak ancak küresel bir marka haline gelindiğinde mümkündür. Son yıllarda ciddi bir ilerleme kaydettiğimiz bu mesafeyi hızla tamamlayabilmenin şartı, kat edeceğimiz yolu en doğru şekilde belirlemek, önümüzdeki avantajları ve engelleri öngörebilmektir. Bu öngörüye, geçmişten gelen deneyimlerimizle olduğu kadar, ülkemizin de, dünyanın da ihtiyaçlarını ve beklentilerini öğrenebildiğimiz araştırmalarla ulaşmaktayız.

Geleneksel bir yaklaşım içerdiğinden tüketicisiyle gönül bağı kuran Çaykur aynı zamanda yenilikçi ve kalitesi tartışılmaz ürünler de çıkarmaktadır. Birbirinden değerli dört organizasyonda titiz değerlendirmeler sonucu verilen ödüllerde Çaykur markasının çıkması, Çaykur ailesinin başarısının kanıtıdır. Dünyanın ve Türkiye'nin en saygın reklam ödülü Altın Effie, bilinen kalıpları aşarak sürdürülebilir başarı yakalayan “didi” nin oldu. Her yıl dünyanın bir çok değişik yerinden gelen ürünlerin tamamen bağımsız bir denetimden geçirildiği Monde Selection'dan ödüllerle dönüldü. Beyaz çay, paketli siyah çay çeşitleri ve “didi” ödüle layık görüldü. Tüketici tercihlerinin, memnuniyetinin odak alındığı ALFA Awards ve Superbrands gibi iki değerli araştırmada Çaykur markası öne çıktı.

Ürünlerimizi dünya ile buluşturmak için gidilen her etkinlik ve fuarda samimi bir ilgiyle karşılaşılmıştır. Gidilen her ülkeden yeni bağlantılarla dönülmüş, son yıllara kadar Türkiye'de çay üretildiğine dair yeterli bilgisi olmayan dünya ülkelerinde de, artık Türk çayını yudumlayanların sayısı artmıştır.

Türkiye ve Türk çayını dünyada temsil etmesi hedefiyle yola çıkılan çay zincirimiz Çayla'da bu misyonu en iyi şekilde hayata geçirmek için tüketici talepleri ve dünya trendlerini dikkate alarak mükemmellik yolunda durmaksızın yenilenmektedir.

Stratejik Yönetim anlayışının başarı ile yürütülebilmesi için hazırlanan 2018 yılı Performans Programı'nın, Kurumumuz Stratejik Plan'ında yer alan amaç ve hedeflere ulaşılmasında, tüm paydaşların beklentilerinin karşılanmasında önemli bir katkısı olmasını temenni eder, hazırlanmasında emeği geçen tüm çalışanlara teşekkür ederim.

İmdat SÜTLÜOĞLU
Genel Müdür

2018 Yılı Performans Programı

A- YETKİ GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü (ÇAY-KUR), 8/6/1984 tarih ve 233 sayılı Kamu İktisadi Teşebbüsleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname hükümlerine tabi, tüzel kişiliğe sahip, faaliyetlerinde özerk ve sorumluluğu sermayesi ile sınırlı bir İktisadi Devlet Teşekkülüdür.

Teşekkülün amaç ve faaliyet konuları; 20/12/1996 tarih ve 22853 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Ana Statüsünde belirtilmiştir. Teşekkülün faaliyet konuları, Teşekkülün yetki, görev ve sorumluluklarını belirlemekte olup; Teşekkül, faaliyet konularının yerine getirilmesi için gerekli hususlarda yetkili, görevli ve sorumludur.

Teşekkülün amaç ve faaliyet konuları, Ana Statüsünün değişik 4 üncü maddesinde şu şekilde belirtilmiştir: “Türkiye’nin tarım politikasına uygun olarak çay ziraatını geliştirmek, ekonomik gereklilik, kârlılık ve verimlilik ilkeleri doğrultusunda; sermaye birikimine yardım ederek yatırım kaynağı yaratmak, serbest piyasa şartlarında en çok faydayı temin etmek, gerekli hammadde temini ile her türlü çay ürünü üretmek, pazarlamak, ithal ve ihraç etmek, iç ve dış pazarlarda Teşekkülün rekabet gücünü artırmaya yönelik olarak ilişkili ve yan ürünlerde gerek ve fayda görülen her türlü faaliyetlerde bulunmak amaçlarıyla teşkil olunan ÇAY-KUR’un faaliyet konuları aşağıda gösterilmiştir.

a) İşletmeye uygun nitelikteki yaş çay yapraklarını satın almak, kuru çay üretmek ve/veya ürettirmek.

b) Satın alınan çay yapraklarını işlemek ve değerlendirmek için teknolojik faaliyette bulunmak.

c) Ürettiği veya ithal ettiği kuru çayların iç ve dış pazar isteklerine uygun olarak harmanlanmasını, paketlenmesini ve pazarlanmasını sağlamak.

ç) (a), (b) ve (c) bentlerindeki faaliyetlerle ilgili olarak;

1) Gerekli tesisleri kurmak, kiralamak ve işletmek.

2) Üretim faaliyetlerinden doğan yan ürünleri değerlendirmek ve yardımcı maddeler üretmek, bitkisel çaylar, soğuk çay, kafein, ekstrakt ile diğer ilişkili ve yan sektörlerle ait ürünlerin üretimini ve pazarlamasını yapmak ve/veya yaptırmak.

3) Çay ürününün kalite ve veriminin ve işletme tekniğinin geliştirilmesi için gerekli araştırmaları yapmak, müessese ve laboratuvarlar kurmak, işletmek.

4) Gerekli madde ve araçları tedarik etmek.

5) Ticaretle iştiğal etmek, ihracat ve ithalat yapmak.

6) Çay eksperlerinin yetiştirilmesi için gerekli önlemleri almak.

7) Teşekkülün ihtiyacı için her türlü taşınır ve taşınmaz mal edinmek, kamulaştırma yapmak, aynı, sını ve ticari haklar tesis etmek, bunlar üzerinde tasarrufta bulunmak.

8) Mevzuat uyarınca verilen diğer görevleri yerine getirmek.

d) (Ek:RG-12/2/2015-29265)⁽¹⁾ Firmalarla lisans, teknik beceri (know-how) ve her türlü sını mülkiyete dair anlaşmalar yapmak, yurt içinde veya yurt dışında ÇAY-KUR markası, alt markası veya logosunu taşıyan/taşıyacak çayevi ve benzeri işyerleri açmak ve/veya açtırmak, KHK ve ilgili diğer mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla kendi faaliyet konusu ile ilgili olarak yurt içinde ve yurt dışında işbirliği ve ortaklık anlaşmaları yapmak, kurulmuş olan şirketlere iştiirak etmek veya yeni şirket kurmak, mevzuatı çerçevesinde e-ticaret yoluyla ürünlerini pazarlamak.

e) Kurulmuş ve kurulacak küçük ve orta büyüklükteki özel kuruluşlara idari ve teknik alanlarda rehberlik yapmak.

ÇAY-KUR bu amaç ve faaliyetlerini doğrudan doğruya ve müessese, bağı ortaklık, iştiirak ve diğer birimleri eliyle yerine getirir. ÇAY-KUR'un amaç ve faaliyet konuları Yüksek Planlama Kurulu kararı ile değiştirilebilir.”

B- TEŞKİLAT YAPISI

Merkez Teşkilatı;

Yönetim Kurulu,

Genel Müdür,

3 Genel Müdür Yardımcısı,

Teftiş Kurulu Başkanlığı,

Hukuk Müşavirliği,

Yönetim Kurulu Şube Müdürlüğü,

Özel Kalem Şube Müdürlüğü,

Müşavir,

13 Daire Başkanlığı ile bunlara bağlı Şube Müdürlüklerinden oluşmaktadır.

Taşra Teşkilatı;

46 adet Yaş Çay İşleme Fabrikası Müdürlüğü,

1 adet Çay Paketleme Fabrikası Müdürlüğü,

8 adet Pazarlama Bölge Müdürlüğü,

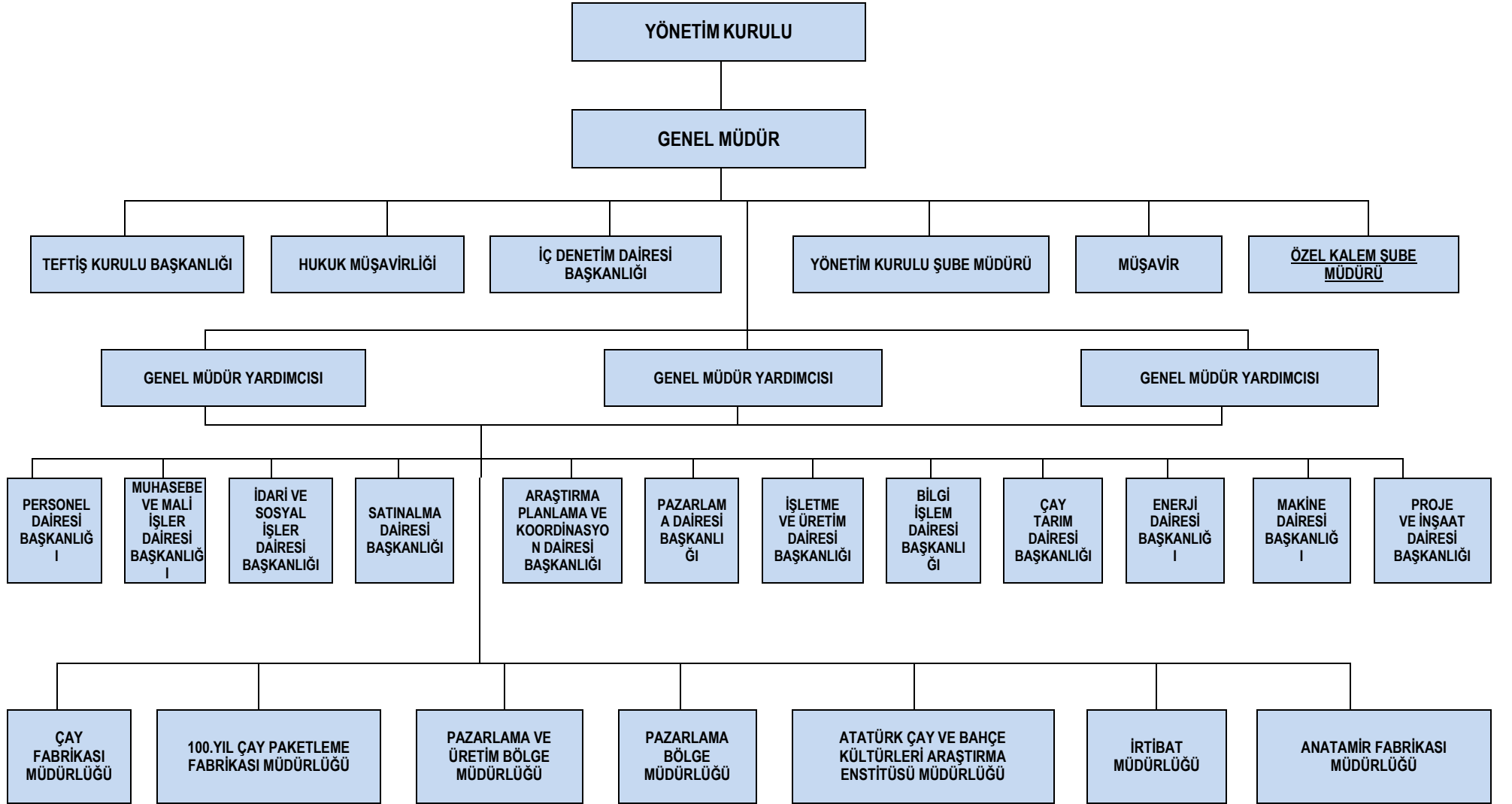
1 adet Pazarlama ve Üretim Bölge Müdürlüğü,

Atatürk Çay ve Bahçe Kùltürleri Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü,

Anatamir Fabrikası Müdürlüğü ile

İrtibat Müdürlüğünden oluşmaktadır

ÇAY İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ANA ORGANİZASYON ŞEMASI



C- FİZİKSEL KAYNAKLAR

1-VARLIKLAR

Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğünün Merkez ve Taşra teşkilatında toplam 389 adet lojmanı bulunmaktadır. 105 yatak kapasiteli 3 misafirhane ile Rize Merkez, Samsun ve İstanbul Sarıyer’de hizmet sunulmaktadır. Ankara Merkezde bulunan Eğitim ve Çalışma Ofisi son yeniliklerle 2016 yılından itibaren 50 kişiye konaklama hizmeti vermektedir. Teşekkülün Merkezde 32 adet hizmet aracı bulunmaktadır. Çaykur Vakfı işletmesinde açılan kreş ve gündüz bakım evi, 2015 Yılı Kasım ayında çalışan personelin hizmetine sunulmuştur. Araştırma Enstitüsü hinterlandındaki Turizm destinasyonunda (Çaylık ve Stevia Bahçeleri, Mini Çay Fabrikası, Laboratuvarlar ve Kafeteryalarımızda) yapılan yeniliklerle yılda **650-700** bin yerli ve yabancı turiste hizmet verilmektedir.

Çaykur’un kuruluş kanunu olan 06.12.1971 tarih ve 1497 sayılı çay kanununun geçici 1. maddesi(çay bölgelerinde tekel idaresine ait olarak kurulmuş bulunan veya 5433 sayılı kanunun geçici 2. maddesi ile aynı idareye intikal etmiş olan bütün çay fabrika ve atölyeleri, işletmeye taalluk eden para ve para hükmündeki kıymet ve alacakların, menkul ve gayrimenkul malların ve hak ve menfaatlerin, her türlü taahhüt ve borçları, ilgili kayıt defter ve belgelerle birlikte çay işletmelerin mukayyet değerleri üzerinden kuruma devredilmiştir.) ile işletmelerimizin tamamına yakını Tekel Genel Müdürlüğünden devir alınmıştır.

Tablo 1: Teşekkülün Maddi Duran Varlıkları

MADDİ DURAN VARLIKLAR	NET DEĞER (TL)
Arazi ve Arsalar	14.817.239,06
Yeraltı ve Yer Üstü Düzenleri	8.444.923,05
Binalar	87.408.772,37
Tesisler, Makineler ve Cihazlar	101.691.213,44
Taşıtlar	1.322.097,68
Döşeme ve Demirbaşlar	10.863.555,98
Diğer Maddi Duran Varlıklar	2.412.883,21
TOPLAM	226.960.684,79

31.12.2017 tarihi itibariyle Teşekkülün mülkiyetinde, ülke genelinde, 11 ilde toplam 1.912.592,78 m² gayrimenkul alanı bulunmaktadır. Bu alanların tamamı kullanım alanı dâhilinde olup, atıl durumda gayrimenkul alanı bulunmamaktadır. Ayrıca Teşekkülün mülkiyetinde olmayıp kullanımında olan 2 ilde toplam 88.218,09 m² gayrimenkul alanı bulunmaktadır.

Tablo 2: İller Bazında Teşekkülümüzün Mülkiyetinde Olmayıp Kullanımında Olan Taşınmazlar

Gayrimenkulün Bulunduğu İl	Bina Oturma Alanı (m ²)	Bina İnşaat Alanı Toplamı(m ²)	Bina ve Tesisler Haricinde Kalan Boş Alan Toplamı(m ²)	Toplam Tapu Alanı (m ²)
İstanbul (Paketleme)	20.412,00	24.526,00	57.806,00	78.218,00
Rize (Hemşin)	3.390,00	8.224,78	6.619,09	10.000,09
TOPLAM	23.802,00	32.750,78	64.425,09	88.218,09

Tablo 3 : İller Bazında Teşekkülümüzün Mülkiyetinde Bulunan Taşınmazlar

İL SIRA NO	Gayrimenkulün Bulunduğu İl	Bina Oturma Alanı Toplamı (m ²)	Bina İnşaat Alanı Toplamı (m ²)	Bina ve Tesisler Haricinde Kalan Boş Alan Toplamı (m ²)	Toplam Tapu Alanı (m ²)
1	ANKARA	17.728,00	24.225,00	63.583,00	81.311,00
2	ARTVİN	64.868,31	96.101,62	185.031,89	249.900,20
3	DİYARBAKIR	3.763,00	5.268,00	16.110,93	19.873,93
4	ERZURUM	3.952,00	5.214,00	10.198,65	14.150,65
5	GİRESUN	8.420,00	15.518,00	5.550,00	13.970,00
6	MERSİN	2.358,00	2.758,00	3.632,63	5.990,63
7	İZMİR	1.994,00	3.458,00	7.508,72	9.502,72
8	KAYSERİ	3.882,00	4.392,00	7.318,00	11.200,00
9	RİZE	335.213,14	667.289,21	878.433,73	1.213.646,87
10	SAMSUN	5.221,00	10.052,00	18.330,98	23.551,98
11	TRABZON	101.809,06	161.789,16	167.685,74	269.494,80
TOPLAM		549.208,51	996.064,99	1.363.384,27	1.912.592,78

Tablo 4 : Fabrikalar ve Kapasiteleri

FABRİKALAR	KAPASİTELERİ (TON/GÜN)	FABRİKALAR	KAPASİTELERİ (TON/GÜN)
Ambarlık	150	Karaca	330
Araklı	135	Kemalpaşa	180
Ardeşen	280	Kendirli	120
Arhavi	250	Kirazlık	150
Aşıklar	150	Melyat	210
Azaklı	90	Muratlı	190
Bölümlü	195	Musadağı	150
Büyükköy	115	Of	150
Camıdağı	330	Ortapazar	150
Cumhuriyet	150	Pazar	150
Cumhuriyet Yeşil Çay	15	Pazar Taşlıdere	500
Çamlı	150	Pazarköy	90
Çayeli	210	Sabuncular	350
Çiftlik	115	Salarha	195
Derepazarı	120	Selimiye	135
Eskipazar	150	Sürmene	150
Fındıklı	350	Taşçılar	180
Gündoğdu	200	Tersane	150
Hayrat	255	Tirebolu	175
Hopa	250	Ulucami	280
İyidere	175	Veliköy	210
Kalecik	120	Zihniderin	160
Kalkandere	125	Işıklı	510
		Hemşin	150
		TOPLAM	9.095

2-BİLGİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

2-1- İLETİŞİM ALT YAPISI

ÇAYKUR’a bağlı tüm fabrika ve bölge müdürlüklerinde yaklaşık 1500 kullanıcının internet erişimine imkan sağlayan bilgi işlem teknoloji altyapısı vardır. Kullanıcılara internet erişimi ve e-posta hizmeti sağlanmaktadır. Bilgi işlem birimi, söz konusu kullanıcıların yüksek verimlilikte ve devamlılıkta verilen hizmetlerden yararlanmasından sorumludur. Tüm bilgisayarlar İnternet ağına bağlıdır. Ayrıca kurumsal çalışmalar, kurum içi yerel ağda(intranet) yayımlanmaktadır. Merkez ve taşra teşkilatının ihtiyaçları doğrultusunda bilgi akışını hızlı, güvenilir ve etkin bir biçimde sağlanmasına yönelik çalışmalar sürdürülmektedir.

Tablo 31 Aralık 2017 Fiziksel Donanım Tablosu

Malzemenin Adı	Miktar(Adet)
Masaüstü Bilgisayar	1560
Dizüstü Bilgisayar	175
Tablet Bilgisayar	22
İstemci Bilgisayar	21
Yazıcı	1140
Tarayıcı	198
Kamera	984
Plotter	2
Sunucu(Fiziksel ve Sanal)	240
Güç Kaynağı	82
Ağ Anahtarı	534
Akıllı Telefon	1542
Bluetooth Yazıcı	1449

Birimlerin sistem içinde bulunan ve geliştirilmesine devam edilmekte olan özel yazılımlar ile ihtiyaçları doğrultusunda oluşturulan form, tablo, defterler ile diğer kayıt ve bilgileri işleme ve kontrol edebilme imkânı bulunmaktadır. Bu sayede kurumsal bilgiler taşradan kolay ve güvenli bir şekilde temin edilebilmektedir. Teşekkürle halihazırda kullanılan ve geliştirilmesine devam edilen sistem, modül ve uygulamalar aşağıda belirtilmektedir.

UYGULAMA YAZILIMLARI
Caybis(Çaykur Bilgi Sistemleri)
Cayal(Yaş Çay Alım Otomasyonu)
Cayebys(Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi)
CaykurCMS(Portal)
---Bütçe Yönetim Sistemi
---Çağrı Takip Sistemi
---Çaybank(Banka Ödeme Sistemi)
---CaykurSMS(SMS Yönetim Sistemi)
---Enerji
---Turnike Giriş sistemi
---Kalite Yönetim sistemi
Karar Destek Sistemi(İş Zeka Raporları)
Perwin(Personel Bilgi Sistemi)
Caynet(Bayi Otomasyon Ağı)
Logo Tiger 3 Enterprise (ERP)
UDTS(Ürün Doğrulama Takip Sistemi)
Çaykur Web sayfası
PDKS(Personel Devam Kontrol Sistemi)
Kamera Sistemi
Tasnif Otomasyon Sistemi

Bilgi işlem politikası; kullanılan masaüstü uygulamalarını, web tabanlı uygulamalara dönüştürerek tek merkezden yönetilebilen sistemler haline getirmektir. Bununla ilgili yapılan çalışmalar neticesinde sadece yukarıdaki uygulamalardan bir tanesi (Logo Tiger 3 Enterprise) dışında hepsi web tabanlı uygulama olarak yeniden geliştirilmiştir. Logo Tiger 3 Enterprise paket Programı 2018 yılında web tabanlı bir arayüzü olan Tiger Wings Programı için ihaleye çıkmıştır.

Perwin uygulaması 2016 sonu itibariyle sonlandırılarak web tabanlı sürümü olan Caybise (Çaykur Bilgi Sistemleri) geçilmiştir. Tasnif Otomasyonu için 2017 yılında ihaleler başlamış olup 2018 yılında aktif olarak kullanıma geçilmesi planlanmaktadır.

2) BİLGİSAYAR AĞI VE SUNUCU ALT YAPISI

ÇAYKUR’da bütün bilişim süreçlerinin sağlıklı, verimli, güvenli ve hızlı bir şekilde işletilmesi için ağ ve sunucu altyapısının sürekliliği ve güncelliği sağlanmaktadır. Genel Müdürlük, Fabrikalar ve Bölge Müdürlükleri Metro Ethernet Teknolojisi ile ağ ve internet hizmeti almaktadır. Ağ altyapısı izlenerek, sorunlar gözlemlenmekte ve gerekli müdahaleler yapılmakta, böylece veri trafiğinin devamlılığı sağlanmaktadır. Yeni teknolojiler takip edilerek ağ ve sunucu altyapısı teknolojik ihtiyaçlara göre güncellenmekte ve geliştirilmektedir. Sanallaştırma teknolojisinin yaygınlaşması ile birlikte, mevcut yapıda bulunan fiziksel sunucuların da sanal platformlara aktarılması önemli geçiş adımlarından biridir. Teşekkürde bulunan fiziksel sunucuların çoğu sanallaştırılıp daha merkezi bir yapıya kavuşturulmuş ve yaklaşık 140 sunucu sanal platform üzerinde başarılı bir şekilde çalışmaktadır.

D-İNSAN KAYNAKLARI

Teşekkürde 399 sayılı KHK’nın 3. maddesine göre hizmetler; memurlar, sözleşmeli personel ve işçi personel eliyle gördürülür.

Memur; Teşekkürün genel idare esaslarına göre yürütülmesi gereken asli ve sürekli görevleri; Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Teftiş Kurulu Başkanı, Hukuk Müşaviri, Daire Başkanları, Bölge Müdürleri, Fabrika Müdürleri, Şube Müdürleri, Müfettiş ve Müfettiş Yardımcıları ile 399 sayılı KHK’ya ekli I sayılı cetvelde kadro unvanları gösterilen diğer personel eliyle gördürülür. Bunlar hakkında bu kararnamede belirtilen hükümler dışında 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu hükümleri uygulanır.

Sözleşmeli personel; Teşekkürün genel idare esasları dışında yürüttüğü hizmetlerinde; anılan Kararnamede belirtilen hukuki esaslar çerçevesinde akdedilecek bir sözleşme ile çalıştırılan ve işçi statüsünde olmayan personeldir.

İşçi; 4857 sayılı iş kanununun 2. maddesine göre bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişiye denir.

Teşekkürde istihdam edilen personelin nitelikleri Yönetim Kurulu tarafından çıkarılan mevzuatla belirlenmektedir.

1-MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONEL

Teşekkür bünyesinde 2017 yılı sonu itibariyle toplam (memur ve sözleşmeli) 1355 personel çalışmaktadır. Mevcut personelin 4’ü ilköğretim, 43’ü lise, 351’i ön lisans, 907’si lisans, 48’i yüksek lisans, 2’si doktora derecesine sahiptir.

Kamu personeli dil sınavına göre; 14 personel C düzeyinde, 3 personel B düzeyinde, 5 personel A düzeyinde İngilizce bilmektedir.

Memurların 320’si erkek ve 48’i bayandır. Sözleşmeli personelin 629’u erkek ve 358’i bayandır.

Tablo 5: Personel Durumu (31/12/2017)

	1 SAYILI KAD. PER.	2 SAYILI SÖZ. PER.
MERKEZ (Genel Müdürlük)	81	168
TAŞRA	287	819
TOPLAM	368	987
GENEL TOPLAM	1355	

Tablo 6: Personelin Sınıflar İtibarıyla Son Durumları (31/12/2017)

SINIFI	SAYISI
Memur	
Genel İdari Hizmetler	368
Sözleşmeli Personel (Kadro Karşılık Göstermeksizin)	987
İşçiler	
Daimi İşçi	1.706
Geçici İşçi	9.480
TOPLAM	12.541

Tablo 7: Memur ve Sözleşmeli Personelin Öğrenim Durumları (31/12/2017)

Öğrenim Dereceleri	Kişi (Adet)
Yüksek:	
İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi	7
Ziraat Fakültesi	354
Diğer Fakülteler ve Yüksek Okul	947
TOPLAM	1308
Lise vb:	
Lise	25
Sanat Enstitüsü ve Diğerleri	18
Ortaokul	4
TOPLAM	47
GENEL TOPLAM	1355

2- İŞÇİLER

4857 Sayılı İş Kanununa tabi olarak istihdam edilmekte olan işçi personel; Fabrikasyon Hizmetler, Teknik Hizmetler, Genel İdari Hizmetler, Mübayaat Hizmetleri olmak üzere 4 grupta istihdam edilmektedir.

Merkez ve taşra ünitelerinde 1.706 kadrolu, 9.480 geçici işçi çalışmaktadır. Toplam işçi personel içerisinde kadın işçi sayısı 1.029 dur. 4857 sayılı İş Kanununun 30. maddesi gereğince mevcut işçi personelin 407’si özürlü işçi, 218’i eski hükümlü işçi ve 3713 sayılı yasa kapsamında da 24 işçi personel istihdam edilmektedir.

İşçi personelin ücret ve ücret mahiyetindeki sosyal ödemeleri Toplu İş Sözleşmeleri ile belirlenmektedir. Geçici işçiler her yıl yaş çay kampanyasının açılışında işe başlatılıp kendileriyle en az 120 gün çalışacakları şekilde hizmet akdi kurulmaktadır. Ancak, yaş çay kampanyaları genellikle 5,5 ay sürmekte olup, ihtiyaç nedeniyle bir grup işçi 120 günden fazla çalışmaktadır.

Tablo 8: Yıllar İtibarıyla Çalışan Daimi ve Geçici İşçi Sayısı ve Kullanılan Adam/Ay

YILI	DAİMİ İŞÇİ SAYISI	GEÇİCİ İŞÇİ SAYISI	GENEL TOPLAM	KULLANILAN ADAM/AY
2010	3.423	8.467	11.890	37.882
2011	3.077	7.892	10.969	36.371
2012	2.772	7.275	10.047	34.176
2013	2.569	6.708	9.277	36.716
2014	2.366	6.112	8.478	31.946
2015	2.151	8.987	11.138	44.770
2016	1.885	8.572	10.457	43.974
2017	1.706	9.480	11.186	42.095

Tablo 9: Tarih İtibarıyla İşçi Maliyetleri (31/12/2017)

EN DÜŞÜK İŞÇİ MALİYETİ	EN YÜKSEK İŞÇİ MALİYETİ	ORTALAMA İŞÇİ MALİYETİ
4.285 TL	7.620 TL	5.780 TL

E-DİĞER HUSUSLAR

Tablo 11: Yıllar İtibarıyla Cari Bütçe (Bin TL)

YILLAR	MİKTAR (BİN TL)	ARTIŞ (%)
2010	1.105.824	
2011	1.279.396	15,7
2012	1.415.212	10,6
2013	1.556.571	10
2014	1.795.739	15,4
2015	2.058.609	14,6
2016	2.453.378	19,17
2017	2.465.561	4,97

Tablo 11:Yıllar İtibarıyla Yatırımlar (Bin TL)

YILLAR İTİBARIYLA YATIRIMLAR			
YILLAR	Ödenek Miktarı(Bin TL)	Nakdi Gerçekleşme(Bin TL)	%
2010	10.700	2.890	27
2011	11.000	8.434	77
2012	27.000	24.369	90
2013	30.000	29.152	97
2014	108.366	76.859	71
2015	120.000	116.536	97
2016	164.290	107.874	66
2017	235.000	227.908	97

2018 Yılı Performans Programı

2- PERFORMANS BİLGİLERİ

Misyon ve Vizyon, Amaç ve Hedefler

Teşekkülün Misyonu

Türkiye'nin tarım politikasına uygun olarak çay ziraatını geliştirmek, ekonomik gereklilik, karlılık ve verimlilik ilkeleri doğrultusunda; sermaye birikimine yardım ederek yatırım kaynağı oluşturmak, serbest piyasa şartlarında en çok faydayı temin etmek, gerekli hammadde temini ile her türlü çay ürününü üretmek, pazarlamak, ithal ve ihraç etmek, iç ve dış pazarlarda Teşekkülün rekabet gücünü artırmaya yönelik olarak ilişkili ve yan ürünlerde gerek ve fayda görülen her türlü faaliyetlerde bulunmaktadır.

Teşekkülün Vizyonu

Türk çay sektörünün güçlü ve öncü kuruluşu olarak; tüketici odaklı hizmet sunan, insana ve doğaya duyarlı, kaliteli ve güvenilir dünya markası olmak.

Stratejik Amaç ve Hedefler

Amaç 1) İnsan Sağlığı ve Çevreye Duyarlı Çay Tarımını Geliştirmek.

Hedef 1.1: Organik Çay Tarımını Yaygınlaştırmak.

Hedef 1.2: Üreticileri Çay Tarımı ve “Çiftçi Kayıt Sistemi” (ÇKS) Konularında bilinçlendirmek.

Amaç 2) Hammadde Alım Süresini Kısaltarak Üretilen Kuru Çayın Kalitesini Artırmak.

Hedef 2.1: Fabrikaların Kapasitesini artırmak.

Hedef 2.2: Organik (Yeşil-Siyah) Çay Başta Olmak Üzere, Ürünlerin Uygun Koşul ve Standartlarda Üretimini Sağlanması Amacıyla Araştırma ve Etüd Çalışmaları Gerçekleştirmek.

Amaç 3) Üretim ve Depolama Maliyetlerini Azaltmak.

Hedef 3.1: Enerji Tüketim Maliyetlerini Azaltmak.

Hedef 3.2: Kuru Çay Depolama Koşullarını İyileştirmek.

Hedef 3.3: Ön Soldurma Sistemi (Bekleme Ünitesi) Kurmak.

Amaç 4) Hammadde Alım, Üretim ve Bilişim Sistemlerini Modernize Etmek.

Hedef 4.1: Hammadde Alımı ve Üretiminde Bilişim Teknolojisinden Faydalanmak.

Hedef 4.2: Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.

Amaç 5) Personelin Niteliğini Artırmak, Çalışma ve Sosyal Yaşam Alanlarını İyileştirmek.

Hedef 5.1: Personel Niteliklerini Sürekli Eğitimle İyileştirmek.

Hedef 5.2: Çalışma Ortamı ve Sosyal Yaşam Alanlarını İyileştirmek.

Amaç 6) İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.

Hedef 6.1: Marka ve Ürün Bilinirliğini Artırmak.

Hedef 6.2: Mevcut Ürün Gamını Geliştirmek.

Hedef 6.3: Ürünlerin Rafta Bulunabilirliğini Artırmak.

Hedef 6.4: Müşteri Memnuniyetini Artırmak.

STRATEJİK AMAÇ, HEDEF VE FAALİYETLER

AMAÇLAR	HEDEFLER	FAALİYETLER
1-İnsan Sağlığı ve Çevreye Duyarlı Çay Tarımını Geliştirmek.	1-Organik Çay Tarımını Yaygınlaştırmak.	Üreticilerle Sözleşme Yapmak, Teşvik Vermek, Kontrol ve Sertifikasyon Giderlerini Karşulamak.
	2- Üreticileri Çay Tarımı ve “Çiftçi Kayıt Sistemi” (ÇKS) Konularında bilinçlendirmek.	Üreticilere Çay Tarımı Konusunda Eğitim Vermek ve Üreticilerin Çiftçi Kayıt Sistemine Dahil Olmalarını Sağlamak.
2-Hammadde Alım Süresini Kısaltarak Üretilen Kuru Çayın Kalitesini Artırmak.	1-Fabrikaların Kapasitesini Artırmak.	Fiziki Durumu Müsait İşletmelerin Kapasitesini Artırmak
	2- Organik (Yeşil-Siyah) Çay Başta Olmak Üzere, Ürünlerin Uygun Koşul ve Standartlarda Üretimini Sağlanması Amacıyla Araştırma ve Etüd Çalışmaları Gerçekleştirmek.	Çamlihemsin, Fındıklı ve İkizdere İlçelerinde Organik (Yeşil-Siyah) Yaş Çay Fabrikaları Kurmak Amacıyla Araştırma ve Etüd Çalışmaları Yapmak.
3-Üretim ve Depolama Maliyetlerini Azaltmak.	1-EnerjiTüketim Maliyetlerini Azaltmak.	-Buhar Santralleri (Buhar Kazanı-Brülör ve Doğal Gaz Sistemleri) Modernizasyonu Yapmak. -Yenilebilir Enerji Kaynaklı Elektrik Üretimi (Proliz) Hakkında Ar-Ge ve Etüd Çalışması Yapmak.
	2-Kuru Çay Depolama Koşullarını İyileştirmek.	-Kuru Çay Depolarının Geniş Çaplı Bakım Onarımlarını Yapmak. -Kuru Çay Depolarında Pilot İklimlendirme Çalışmaları Yapmak.
	3-Ön Soldurma Sistemi (Bekleme Ünitesi) Kurmak.	Fiziki Koşulları Uygun Olan Fabrikalarda Ön Soldurma Sistemlerini Kurmak.
4-Hammadde Alım, Üretim ve BilişimSistemlerini Modernize Etmek.	1-Hammadde Alımı ve Üretiminde Bilişim Teknolojisinden Faydalanmak.	-Satın Alınan Yaş Çayın Kayıt ve Takip İşlemlerini Elektronik Ortamda Yapmak. İçin Elektronik Kantar ve Mobil Cihaz Almak. -Bilişim Alt Yapısını Yenilemek. -Muhasebe Sistemi ve Bakım Onarım Uygulama Programlarını Web Tabanlı Yazılıma Dönüştürmek.
	2-Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.	-Kıvrma Makinelerinin Tablalarını Paslanmaz Döküm Malzemeye Dönüşümlerini Yapmak. -Çay Taşıyıcı Sistemlerini Hijyen ve Verimlilik Açısından Modernize Etmek. -İşlev Görmeyen İmalat Makinelerini Yenilemek ve Sisteme Yeni Makine İlavesi Yapmak. -Kıvrma Makinelerinin Çay Boşaltma Kapaklarını Otomatik Olarak Açılır Kapanır Hale Getirmek -Soldurma ve Fermantasyon Kısımlarında Kullanılan Polyester Bantlardan İşlevini Yerine Getirmeyenleri Yenilemek. -Fırın ve Tasnif Kısımlarından Siklonlu ve Bacalı Tip Toz Lif Toplama Sistemlerini Modernize Etmek.
5-Personelin Niteliğini Artırmak, Çalışma ve Sosyal Yaşam Alanlarını İyileştirmek.	1-Personel Niteliklerini sürekli Eğitimle İyileştirmek.	Personele Yönelik Eğitim Faaliyetleri
	2-Çalışma Ortamını ve Sosyal Yaşam Alanlarını İyileştirmek.	Çalışma Ofislerinin Zemin ve Mefruşatlarını Yenilemek ve Sosyal Tesisleri Modernize Etmek.
6-İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.	1-Marka ve Ürün Bilinirliğini Artırmak.	-TV Reklam Faaliyetlerini Artırmak. -Spor Faaliyetleri ve Sponsorluk Faaliyetlerini Artırmak. -Fuar, Festival Çalışmalarını Artırmak.
	2-Mevcut Ürün Gamını Geliştirmek.	-Siyah Çay Çeşit Sayısı Artışı/Azalışı -Yeşil Çay Çeşit Sayısı Artışı/Azalışı -Organik Çay Çeşit Sayısı Artışı/Azalışı -Soğuk Çay Çeşit Sayısı Artışı/Azalışı
	3-Ürünlerin Rafta Bulunabilirliğini Artırmak.	-Ürün Satış Noktalarını Ulaştırma Başarısını ve Hızını Artırmak. -Raf Denetim Aralığını Daraltmak. -Ürün Penetrasyon Oranını Artırmak.
	4-Müşteri Memnuniyetini Artırmak.	Müşteri Şikayetlerini Azaltmak.

PERFORMANS HEDEFİ-1.1

STRATEJİK AMAÇ 1.	İnsan Sağlığı ve Çevreye Duyarlı Çay Tarımını Geliştirmek.
STRATEJİK HEDEF 1.1	Organik Çay Tarımını Yaygınlaştırmak.
PERFORMANS HEDEFİ 1.1	Organik Çay Tarımını Yaygınlaştırmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ (F.1.1.1)	2016	2017	2018
1-Hedeflenen Üretici Sayısı (Adet)	11.785	11.959	25.000
Açıklama: 2017 yılında çay tarım alanlarının tamamı organikçe geçirilmesi ile ilgili Bakanlığımızın yaptığı çalışma nedeni ile 2017 yılında organik çay tarımı kapsamında yeni üretici alımı durdurulmuştur. Bu yüzden üretici sayısı eksik kalmıştır.			
2-Hedeflenen Çaylık Alan(Dekar)	38.000	38.950	95.000
Açıklama: 2017 yılında çay tarım alanlarının tamamı organikçe geçirilmesi ile ilgili Bakanlığımızın yaptığı çalışma nedeni ile 2017 yılında organik çay tarımı kapsamında yeni üretici alımı durdurulmuştur. Bu yüzden çaylık alan miktarı eksik kalmıştır.			

FAALİYETLER(F.1.1.1)	KAYNAK İHTİYACI 2018				
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe(TL)	Bütçe Dışı(TL)	Toplam(TL)
Üreticilerle Sözleşme Yapmak, Teşvik Vermek, Kontrol ve Sertifikasyon Giderlerini Karşulamak(Teşvik Giderleri TL)			40.378.400		
GENEL TOPLAM	143	125			40.378.400

FAALİYETLER(F.1.1.1)	KAYNAK İHTİYACI 2018				
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe(TL)	Bütçe Dışı(TL)	Toplam(TL)
Üreticilerle Sözleşme Yapmak, Teşvik Vermek, Kontrol ve Sertifikasyon Giderlerini Karşulamak)			1.000.000		
GENEL TOPLAM	40	66			1.000.000

PERFORMANS HEDEFİ-1.2

STRATEJİK AMAÇ 1.	İnsan ve Çevreye Duyarlı Çay Tarımını Geliştirmek.
STRATEJİK HEDEF 1. 2	Üreticileri Çay Tarımı ve “ Çiftçi Kayıt Sistemi” Konularında Bilinçlendirmek.
PERFORMANS HEDEFİ 1.2	Üreticileri Çay Tarımı ve “ Çiftçi Kayıt Sistemi” Konularında Bilinçlendirmek.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ (F.1.2.1)	2016	2017	2018
1-Hedeflenen Üretici Sayısı (Adet)	43.000	41.000	41.000
Açıklama:			
2-Hedeflenen Eğitim Sayısı(Saat)	43.000	41.000	41.000
Açıklama:			

FAALİYETLER(F.1.2.1)	KAYNAK İHTİYACI 2018			
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe(TL)	Bütçe Dışı(TL)	Toplam(TL)
Üreticilere çay Tarımı konusunda eğitim vermek ve üreticilerin çiftçi kayıt sistemine dahil olmalarını sağlamak				
GENEL TOPLAM				

NOT: Bu hedef için maliyet belirtilmemiştir.

PERFORMANS HEDEFİ-2.2

STRATEJİK AMAÇ 2.	Hammadde Alım Süresini Kısaltarak Üretilen Kuru Çayın Kalitesini Artırmak.
STRATEJİK HEDEF 2.2	Organik (Yeşil-Siyah) Çay Başta Olmak Üzere, Ürünlerin Uygun Koşul ve Standartlarda Üretimini Sağlanması Amacıyla Araştırma ve Etüd Çalışmaları Gerçekleştirmek.
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.	Organik (Yeşil-Siyah) Çay Başta Olmak Üzere, Ürünlerin Uygun Koşul ve Standartlarda Üretimini Sağlanması Amacıyla Araştırma ve Etüd Çalışmaları Gerçekleştirmek

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.2.2.1)	2016	2017	2018
1- Çalışma Sayısı (Adet) İŞLETME VE ÜRETİM DAİ. BŞK. PROJE VE İNŞAAT DAİ. BŞK. MAKİNE DAİ. BŞK. ENERJİ DAİ. BŞK.	1	-	-
Açıklama: 2017 ve 2018 yıllarında hedef konulmamıştır.			

FAALİYETLER(F.)	KAYNAK İHTİYACI 2018				Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe(TL)	Bütçe Dışı(TL)	
Çamlıhemşin, Fındıklı ve İkizdere İlçelerinde Organik (Yeşil-Siyah) Yaş Çay Fabrikaları Kurmak Amacıyla Araştırma ve Etüd Çalışmaları Yapmak.					
İŞLETME VE ÜRETİM DAİ. BŞK.					
PROJE VE İNŞAAT DAİ. BŞK.					
MAKİNE DAİ. BŞK.					
ENERJİ DAİ. BŞK.					
GENEL TOPLAM					

NOT: 2017 ve 2018 yılı için hedef konulmadığından maliyetlendirilmemiştir.

2018 Yılı Performans Programı

PERFORMANS HEDEFİ-3.1

STRATEJİK AMAÇ 3.	Üretim ve Depolama Maliyetlerini Azaltmak.
STRATEJİK HEDEF 3.1	Enerji Tüketim Maliyetlerini Azaltmak.
PERFORMANS HEDEFİ 3.1	Enerji Tüketim Maliyetlerini Azaltmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.3.1.1.)	2016	2017	2018
1- Çalışma Sayısı (Adet)	1	0	3
Açıklama Buhar santralleri modernizasyonu projesi kapsamında 2017 yılında ödenek olmadığı için herhangi bir çalışma yapılmamıştır.			

FAALİYETLER(F.3.1.1)	KAYNAK İHTİYACI 2018				
Buhar Santralleri (Buhar Kazanı,Brulör ve Doğalgaz Sistemleri) Modernizasyonu Yapmak.	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe(TL) 1.250.000	Bütçe Dışı(TL)	Toplam(TL)
GENEL TOPLAM	85	40			1.250.000

PERFORMANS HEDEFİ-3.2.

STRATEJİK AMAÇ 3.	Üretim ve Depolama Maliyetlerini Azaltmak.
STRATEJİK HEDEF 3.2	Kuru Çay Depolama Koşullarını İyileştirmek.
PERFORMANS HEDEFİ 3.2.	Kuru Çay Depolama Koşullarını İyileştirmek.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.3.2.1.)	2016	2017	2018
1-Bakım Onarım Yapacak Depo Sayısı (Adet)	3	3	3
Açıklama: Işıklı, Pazar Çay Fabrikaları ve Ankara Pazarlama Bölge Müdürlüğüne ait ambarlarda geniş çaplı bakım onarım yapılmıştır.			

FAALİYETLER(F.3.2.1.)	KAYNAK İHTİYACI 2018				
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)	Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
Kuru Çay Depolarının Geniş Çaplı Bakım Onarımlarını Yapmak PROJE VE İNŞAAT DAİ. BŞK.	100	40	1.500.000		
GENEL TOPLAM					1.500.000

2018 Yılı Performans Programı

PERFORMANS HEDEFİ-3.2

STRATEJİK AMAÇ 3.	Üretim ve Depolama Maliyetlerini Azaltmak.
STRATEJİK HEDEF 3.2	Kuru Çay Depolama Koşullarını İyileştirmek.
PERFORMANS HEDEFİ3.2.	Kuru Çay Depolama Koşullarını İyileştirmek.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.3.2.2.)	2016	2017	2018
1-İklimlendirme Yapılacak Depo Sayısı (Adet) İŞLETME VE ÜRETİM DAİ. BŞK.	0	-	-
Açıklama: 2017 ve 2018 yıllarında hedef konulmamıştır.			
2--İklimlendirme Yapılacak Depo Sayısı (Adet) ENERJİ DAİ. BŞK.	1	-	-
Açıklama: 2017 ve 2018 yıllarında hedef konulmamıştır.			

FAALİYETLER(F.3.2.2.)	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
Kuru Çay Depolarında Pilot İklimlendirme Çalışmaları Yapmak İŞLETME VE ÜRETİM DAİ. BŞK.	0	-			
ENERJİ DAİ. BŞK.					
GENEL TOPLAM					

NOT: 2017 ve 2018 yılı için hedef konulmadığından maliyetlendirilmemiştir.

PERFORMANS HEDEFİ-3.3

STRATEJİK AMAÇ 3.	Üretim ve Depolama Maliyetlerini Azaltmak.
STRATEJİK HEDEF 3.3	Ön Soldurma Sistemi (Bekleme Ünitesi) Kurmak.
PERFORMANS HEDEFİ 3.3	Ön Soldurma Sistemi (Bekleme Ünitesi) Kurmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.3.3.1.)	2016	2017	2018
1-Ön Soldurma Sistemi Kurulacak İşletme Sayısı(Adet) PROJE VE İNŞAAT DAİ. BŞK. MAKİNE DAİ. BŞK ENERJİ DAİ. BŞK.	0	0	2
<p>Açıklama: Kalecik Çay Fabrikasında 2018 kampanya başlangıcına kadar ön soldurma sistemi kurulum çalışmaları tamamlanacaktır. Araklı Çay Fabrikasında ise mevcut ön soldurma sisteminin üzerine ikinci bir kat atarak 2018 yılı çay kampanyasına kadar çalışmalar tamamlanacaktır.</p> <p>2018 yılında, Sabuncular Çay Fabrikasında ön soldurma sistemi kurulumuna yatırım ödenekleri çerçevesinde başlanması planlanmaktadır.</p>			

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2018				Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)	Bütçe Dışı (TL)	
Fiziki Koşulları Uygun Olan Fabrikalarda Ön Soldurma Sistemleri Kurmak	0	34	2.680.000		
PROJE VE İNŞAAT DAİ. BŞK.					
MAKİNE DAİ. BŞK.					
ENERJİ DAİ. BŞK.					
GENEL TOPLAM					2.680.000

PERFORMANS HEDEFİ-4.1.

STRATEJİK AMAÇ 4.	Hammadde Alım, Üretim ve Bilişim Sistemlerini Modernize Etmek.
STRATEJİK HEDEF 4.1	Hammade Alımı ve Üretiminde Bilişim Teknolojisinden Faydalanmak.
PERFORMANS HEDEFİ 4.1	Hammade Alımı ve Üretiminde Bilişim Teknolojisinden Faydalanmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ (4.1.2)	2016	2017	2018
1-Bilgisayar ve Çevre Birimleri Sayısı (Adet)	40	188	300

Açıklama: 2017 Yılı Yatırım Programı Stratejik Plan kapsamında hazırlanan hedeflerin üzerinde kaynak verilmiş olsa da Bilişim Alt yapısını yenilemek için satın alınan Bilgisayar ve Çevre Birimleri Sayısı yeterli olmamış, gerçekleşme % 62 de kalmıştır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
Bilişim Altyapısını Yenilemek	12	183	1.250.000		
GENEL TOPLAM					1.250.000

PERFORMANS HEDEFİ-4.1

STRATEJİK AMAÇ 4.	Hammadde Alım, Üretim ve Bilişim Sistemlerini Modernize Etmek.
STRATEJİK HEDEF 4.1	Hammade Alımı ve Üretiminde Bilişim Teknolojisinden Faydalanmak.
PERFORMANS HEDEFİ	Hammade Alımı ve Üretiminde Bilişim Teknolojisinden Faydalanmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ (4.1.3)	2016	2017	2018
1-Dönüştürülecek Program Sayısı(Adet)	0	0	-
Açıklama: 2017 Yatırım Programında ödenek ayrılmadığından faaliyet gerçekleştirilememiştir. 2018 yılı için hedef konulmamıştır.			

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
Muhasebe Sistemi ve Bakım Onarım Uygulama Programlarını Web Tabanlı Yazılıma Dönüştürmek	0	0			
GENEL TOPLAM					

NOT: 2018 yılı için hedef konulmadığından maliyetlendirilmemiştir.

PERFORMANS HEDEFİ-4.2

STRATEJİK AMAÇ 4.	Hammadde Alım, Üretim ve Bilişim Sistemlerini Modernize Etmek.
STRATEJİK HEDEF 4.2	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.
PERFORMANS HEDEFİ 4.2	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.4.2.2.)	2016	2017	2018
1-Modernize Edilecek Taşıyıcı Sistem Uzunluğu (Metre)	2.022	2.075	1000
Açıklama: İşletmelerimizde yürütülen kapasite artırımı ve modernizasyon çalışmaları kapsamında modernize edilen taşıyıcı sistem uzunluğu 2075 metredir. Gerçekleşmedeki bu artış kapasite artışı ve modernizasyon çalışmaları kapsamındaki iş hacminin büyüklüğünden kaynaklanmıştır.			

FAALİYETLER (F.4.2.2.)	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
Çay Taşıyıcı Sistemlerini Hijyen ve Verimlilik Açısından Modernize Etmek	253	121	800.000		
GENEL TOPLAM					800.000

PERFORMANS HEDEFİ-4.2

STRATEJİK AMAÇ 4.	Hammadde Alım, Üretim ve Bilişim Sistemlerini Modernize Etmek.
STRATEJİK HEDEF 4.2	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.
PERFORMANS HEDEFİ 4.2	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F4.2.3.)	2016	2017	2018
1-Yenilenecek veya Yeni Alınacak Makine Sayısı (Adet)	204	115	100
Açıklama: Hedeflenen makinelerin alımı yapılarak sisteme ilaveleri gerçekleştirilmiştir.			

FAALİYETLER (F4.2.3.)	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
İşlev Görmeyen İmalat Makinelerini Yenilemek ve Sisteme Yeni Makine İlavesi Yapmak	312	40	1.500.000		
GENEL TOPLAM					1.500.000

PERFORMANS HEDEFİ-4.2

STRATEJİK AMAÇ 4.	Hammadde Alım, Üretim ve Bilişim Sistemlerini Modernize Etmek.
STRATEJİK HEDEF 4.2	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.
PERFORMANS HEDEFİ 4.2	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.4.2.4)	2016	2017	2018
1-Kapakları Değişecek Makine Sayısı (Adet)	133	79	150
Açıklama: Bu sistemin düz kıvrırma makinelerine uygulanmasında performans/maliyet oranı yüksek sistemler denenmekte olduğundan planlanan miktarlara ulaşamamıştır.			

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
Kıvrırma Makinelerinin Çay Boşaltma Kapaklarını Otomatik Olarak Açılır Kapanır Hale Getirmek	22	26	500.000		
GENEL TOPLAM					500.000

PERFORMANS HEDEFİ-4.2

STRATEJİK AMAÇ 4.	Hammadde Alım, Üretim ve Bilişim Sistemlerini Modernize Etmek.
STRATEJİK HEDEF 4.2.	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ (F.4.2.5.)	2016	2017	2018
1-Değiştirilecek Polyester Bant Sayısı (Adet)	139	74	50
Açıklama: Gerçekleşmedeki bu artış kapasite artışı ve modernizasyon çalışmaları kapsamındaki iş hacminin büyüklüğünden kaynaklanmıştır.			

FAALİYETLER(F.4.2.5.)	KAYNAK İHTİYACI			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe Dışı (TL)		
Soldurma ve Fermantasyon Kısımlarında Kullanılan Polyester Bantlardan İşlevini Yerine Getirmeyenleri Yenilemek	304	165	340.000		
GENEL TOPLAM					340.000

PERFORMANS HEDEFİ-4.2.

STRATEJİK AMAÇ 4.	Hammadde Alım, Üretim ve Bilişim Sistemlerini Modernize Etmek.
STRATEJİK HEDEF 4.2	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.
PERFORMANS HEDEFİ 4.2	Çay İmalat Makineleri ve Taşıma Sistemlerinde Modernizasyon Yapmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ (F.4.2.6.)	2016	2017	2018
1-Modernize Edilecek Toz Lif Toplama sistemi Sayısı (Adet)	7	3	3
Açıklama: Ünitelerin siklonlu tasnif toz toplama sistemlerinin kurulumunda, tasnif makine parklarının (Midlton ve Pakka) tamamen modernize edilmiş olanlarına öncelik verildiğinden hedeflenen miktara ulaşamamıştır.			

FAALİYETLER (F.4.2.6.)	KAYNAK İHTİYACI			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
Fırın ve Tasnif Kısımlarından Siklonlu ve Bacalı Tip Toz Lif Toplama Sistemlerini Modernize Etmek	88	70	250.000		
GENEL TOPLAM					250.000

PERFORMANS HEDEFİ-5.1.

STRATEJİK AMAÇ 5.	Personelin Niteliğini Artırmak, Çalışma ve Sosyal Yaşam Alanlarını İyileştirmek.
STRATEJİK HEDEF 5.1	Personel Niteliklerini Sürekli Eğitimle İyileştirmek.
PERFORMANS HEDEFİ 5.1.	Personel Niteliklerini Sürekli Eğitimle İyileştirmek.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.5.1.1)	2016	2017	2018
1-Hedeflenen Eğitim (Saat)	233.805	218.634	290.243
Açıklama: 2017 yılında programa alınıp gerçekleşen eğitimlerin oranı %79 olmuştur. Ayrıca 28 konudaki eğitimler değişik sebeplerden dolayı gerçekleşmemiştir.			

FAALİYETLER(F.5.1.1)	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe Dışı (TL)		
Personele Yönelik Eğitim Giderleri	33	38	595.000		
GENEL TOPLAM					595.000

PERFORMANS HEDEFİ-5.2.

STRATEJİK AMAÇ 5.	Personelin Niteliğini Artırmak, Çalışma ve Sosyal Yaşam Alanlarını İyileştirmek.
STRATEJİK HEDEF 5.2	Çalışma Ortamını ve Sosyal Yaşam Alanlarını İyileştirmek.
PERFORMANS HEDEFİ 5.2	Çalışma Ortamını ve Sosyal Yaşam Alanlarını İyileştirmek.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.5.2.1.)	2016	2017	2018
1-Yenileme Yapılacak Ünite Sayısı (Adet)	12	12	10
Açıklama: Çalışma ortamı ve sosyal yaşam alanlarının iyileştirilme çalışmalarına devam edilmektedir.			

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe Dışı (TL)		
Çalışma Ofislerinin Zemin ve Mefruşatlarını Yenilemek ve Sosyal Tesisleri Modernize Etmek	100	97	700.000		
GENEL TOPLAM					700.000

PERFORMANS HEDEFİ-6.1

STRATEJİK AMAÇ 6.	İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.
STRATEJİK HEDEF 6.1	Marka ve Ürün Bilinirliğini Artırmak.
PERFORMANS HEDEFİ 6.1	Marka ve Ürün Bilinirliğini Artırmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.6.1.1.)	2016	2017	2018
1-Artış Yüzdesi (%)		-35	10
Açıklama: Piyasa koşulları ve Teşekkülümüzün yıl sonu hedefleri doğrultusunda sene başında hedeflenen tutarda reklam yayını yapılmamıştır.			

FAALİYETLER(F.6.1.1.)	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
TV Reklam Faaliyetlerini Artırmak	41	-65	72.000.000		
GENEL TOPLAM					72.000.000

PERFORMANS HEDEFİ-6.1.

STRATEJİK AMAÇ 6.	İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.
STRATEJİK HEDEF 6.1	Marka ve Ürün Bilinirliğini Artırmak.
PERFORMANS HEDEFİ 6.1	Marka ve Ürün Bilinirliğini Artırmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ (F.6.1.2.)	2016	2017	2018
1- Artış Yüzdesi (%)		100	10
Açıklama: Piyasa koşulları ve Teşekkürümüzün yıl sonu hedefleri doğrultusunda sene başında hedeflenen tutarın üzerinde reklam yayını yapılmıştır.			

FAALİYETLER (F.6.1.2.)	KAYNAK İHTİYACI 2018			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	2017 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
Spor Faaliyetleri ve Sponsorluk Faaliyetlerini Artırmak	184	200	8.000.000		
GENEL TOPLAM					8.000.000

PERFORMANS HEDEFİ-6.1.

STRATEJİK AMAÇ 6.	İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.
STRATEJİK HEDEF 6.1	Marka ve Ürün Bilinirliğini Artırmak.
PERFORMANS HEDEFİ 6.1.	Marka ve Ürün Bilinirliğini Artırmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.6.1.3.)	2016	2017	2018
1- Artış Yüzdesi (%)		-52	10
Açıklama: Piyasa koşulları ve Teşekkürümüzün yıl sonu hedefleri doğrultusunda sene başında hedeflenen tutarda reklam yayını yapılmamıştır.			

FAALİYETLER (F.6.1.3.)	KAYNAK İHTİYACI			Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
	2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL) 2016 Yılı Gerçekleşme Yüzdesi %	Bütçe (TL)		
Fuar, Festival Çalışmalarını Artırmak	79	-48	7.300.000		
GENEL TOPLAM					7.300.000

PERFORMANS HEDEFİ-6.2.

STRATEJİK AMAÇ 6.	İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.
STRATEJİK HEDEF 6.2	Mevcut Ürün Gamını Geliştirmek.
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.	Mevcut Ürün Gamını Geliştirmek.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.6.2.2.)	2016	2017	2018
1- Artış/Azalış Miktarı (Adet)	0	0	2
Açıklama: Herhangi bir yeşil çay piyasaya çıkarılmamıştır.			

FAALİYETLER(F.6.2.2.)	KAYNAK İHTİYACI		
	Bütçe (TL)	Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
Yeşil Çay Çeşit Sayısı Artışı/Azalışı			
GENEL TOPLAM			

NOT: Bu hedef için maliyet belirtilmemiştir.

PERFORMANS HEDEFİ-6.2

STRATEJİK AMAÇ 6.	İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.
STRATEJİK HEDEF 6.2	Mevcut Ürün Gamını Geliştirmek.
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.	Mevcut Ürün Gamını Geliştirmek.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.6.2.3.)	2016	2017	2018
1- Artış/Azalış Miktarı (Adet)	2	1	2
Açıklama: Organik Hemşin Çayları (1Adet)			

FAALİYETLER(F.6.2.3.)	KAYNAK İHTİYACI		
	Bütçe (TL)	Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
Organik Çay Çeşit Sayısı Artışı/Azalışı			

GENEL TOPLAM				
---------------------	--	--	--	--

NOT: Bu hedef için maliyet belirtilmemiştir.

PERFORMANS HEDEFİ-6.3

STRATEJİK AMAÇ 6.	İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.
STRATEJİK HEDEF 6.3	Ürünlerin Rafta Bulunabilirliğini Artırmak.
PERFORMANS HEDEFİ 6.3	Ürünlerin Rafta Bulunabilirliğini Artırmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.6.3.1.)	2016	2017	2018
1- Artırma Oranı (%)	0	0	2
Açıklama: Ürünü satış noktalarına ulaştırma başarısı ve hızı artmasına rağmen mevcut şartlarla ölçüm yapılamadığından net bir veri girilememiştir.			

FAALİYETLER(F.6.3.1.)	KAYNAK İHTİYACI		
	Bütçe (TL)	Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
Ürün Satış Noktalarına Ulaştırma Başarısını ve Hızını Artırmak			
GENEL TOPLAM			

NOT: Bu hedef için maliyet belirtilmemiştir.

PERFORMANS HEDEFİ-6.3

STRATEJİK AMAÇ 6.	İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.
STRATEJİK HEDEF 6.3	Ürünlerin Rafta Bulunabilirliğini Artırmak.
PERFORMANS HEDEFİ6.3	Ürünlerin Rafta Bulunabilirliğini Artırmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.6.3.2.)	2016	2017	2018
1- Artırma Oranı (%)	0	0	2
Açıklama: Raf denetim aralığı büyük ölçüde daraltılmış olmasına rağmen mevcut şartlarla ölçüm yapılamamış ve net bir veri girilememiştir.			

FAALİYETLER(F.6.3.2.)	KAYNAK İHTİYACI		
	Bütçe (TL)	Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
Raf Denetim Aralığını Daraltmak			
GENEL TOPLAM			

NOT: Bu hedef için maliyet belirtilmemiştir.

PERFORMANS HEDEFİ-6.3.

STRATEJİK AMAÇ 6.	İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.
STRATEJİK HEDEF 6.3	Ürünlerin Rafta Bulunabilirliğini Artırmak.
PERFORMANS HEDEFİ 6.3.	Ürünlerin Rafta Bulunabilirliğini Artırmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.6.3.3.)	2016	2017	2018
1- Artırma Oranı (%)	0	0	2
Açıklama: Ürün penetrasyon oranı artmasına rağmen mevcut şartlarla ölçüm yapılamadığından net bir veri girilememiştir.			

FAALİYETLER(F.6.3.3.)	KAYNAK İHTİYACI		
	Bütçe (TL)	Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)
Ürün Penetrasyon Oranını Artırmak			
GENEL TOPLAM			

NOT: Bu hedef için maliyet belirtilmemiştir.

PERFORMANS HEDEFİ-6.4

STRATEJİK AMAÇ 6.	İç ve Dış Pazarlarda Sürdürülebilir Pazar Payı Artışı Sağlamak.
STRATEJİK HEDEF 6.4	Müşteri Memnuniyetini Artırmak.
PERFORMANS HEDEFİ 6.4.	Müşteri Memnuniyetini Artırmak.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ(F.6.4.1.)	2016	2017	2018
1-Müşteri Şikayetlerini Azaltma Oranı (%)	17	-68	2
Açıklama: 2016 yılı ile 2017 yılı karşılaştırılmış olup Müşteri memnuniyetinin artmadığı aksine azaldığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla belirlenen hedef gerçekleştirilmemiştir.			

2018 Yılı Performans Programı

FAALİYETLER (F.6.4.1.)	KAYNAK İHTİYACI			
	Bütçe (TL)	Bütçe Dışı (TL)	Toplam(TL)	
Müşteri Şikayetlerini Azaltmak				
GENEL TOPLAM				

NOT: Bu hedef için maliyet belirtilmemiştir.