



1.AMAC: Bu prosedürün amacı, hizmet sürecinde uygunsuzluğa yol açan ana nedenleri belirlemek, nedenleri ortadan kaldırmak için Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetleri uygulamak ve etkinliğini izlemektir.

2.KAPSAM: Bu prosedür Üniversitenin tüm birimlerini kapsar.

3.TANIMLAR:

3.1 Döf: Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet

4.PROSEDÜR:

4.1. Üniversitemizin sürdürdüğü hizmetler çerçevesinde, hizmetlerin yerine getirilmesi esnasında veya sonucunda uygun olmayan hizmetler / istenmeyen durumların ortaya çıkması söz konusu olabilir. Tespit edilen tüm uygunsuzluklar, tespit eden personel/ birimler tarafından kayıt altına alınarak TKYM Müdürlüğü ile koordineli olarak gerekli düzeltilici ve önleyici faaliyet çalışmaları gerçekleştirilir.

4.2. Düzeltilici Faaliyetlerin Başlatılması

Üniversite merkezinde veya bağlı olan her birimde düzeltilici faaliyet başlatılabilir.

Düzeltilici / önleyici faaliyet çalışmaları aşağıda belirtilen faaliyetler neticesinde başlatılabilir;

- *Dış denetim sonucunda herhangi bir uygunsuzluk tespiti durumunda*
- *Tespit edilen uygun olmayan hizmetler neticesinde*
- *Öğrenci memnuniyet anketleri sonucunda*
- *Öneri ve şikayetler neticesinde (öğrenci, misafir, çalışan görevli vs)*
- *İstatistikî çalışma sonuçlarının değerlendirilmesi (Veri analizleri)*
- *Çalışan önerileri (Çalışan Öneri/Şikayetinden)*

4.2.1 Dış Denetimde, denetçi tarafından herhangi bir uygunsuzluk tespiti durumunda:

Herhangi bir dış kurum denetiminde tespit edilen eksiklik, aksaklık ve uygunsuzlukla ilgili düzeltilici çalışmaların yapılabilmesi için Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet İstek Formu kullanılarak faaliyet başlatılır. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet istek formu (*kendisi ile ilgili değilse*) TKYM Müdürlüğü tarafından başlatılır ve ilgili birim sorumlusuna teslim edilerek düzeltme talep edilir. *Söz konusu durum TKYM Müdürlüğü ile ilgiliyse Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet İstek Formu ilgili Rektör yardımcısı tarafından doldurulur ve Yönetim Temsilcisine teslim edilerek düzeltme istenir.*

4.2.2. Tespit edilen uygun olmayan hizmetler neticesinde: Uygun olmayan ürün ve hizmetlerin kontrolü prosedürü doğrultusunda uygunsuzluk olarak tanımlanan konularla ilgili olarak Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu kullanılarak söz konusu uygunsuzluğun



giderilmesi için çalışma başlatılır. Bu formu üniversitenin tüm çalışanları doldurabilir ama TKYM dikkatine sunması ve TKYM Md.'nin kabul etmesi durumunda işlerlik kazanır.

4.2.3. Öğrenci memnuniyet anketleri sonucunda: Periyodik olarak yapılan öğrenci memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesi sonucunda, uygunsuzluk veya şikayet olarak tanımlanabilecek konularla ilgili olarak Düzeltilici faaliyet başlatılır. Anketlerde tespit edilen uygunsuzluk yada şikayetin önem derecesi veya yoğunluk durumuna Düzeltilici Faaliyet başlatıp başlatmama kararı TKYMM'nin inisiyatifindedir.

4.2.4. Öneri ve şikayetler neticesinde: Üniversitede sürdürülen hizmetlerle ilgili olarak itiraz veya şikayetlerle karşılaşılabilir. İlgili birime(TKYM Müdürlüğüne)yazılı olarak ulaşan her itiraz ve şikayet için Düzeltilici Faaliyet başlatılır ve durum değerlendirmesi yapılır. Sözlü yada telefonla gelen şikayetlerin yazılı hale getirilmesini ve sonuçlandırılıp şikayetiye bilgi verilmesini Yönetim Temsilcisi (*Şikayet Değerlendirme Kurulu*) sağlar.

4.2.5. İstatistiksel çalışma sonuçlarının değerlendirilmesi: *Birçok konuda gerçekleştirilebilecek istatistiksel çalışmalar neticesinde uygun olmayan sonuçlarla karşılaşılması mümkün olabilmektedir. Bu durumlarla karşılaşılması durumunda Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet formu kullanılarak söz konusu durum Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı hale getirilir.*

4.3. Önleyici Faaliyetlerin Başlatılması

Üniversitemizin herhangi bir birimde önleyici faaliyet başlatılabilir. Potansiyel (gerçekleşebilecek) uygunsuzluklarla ilgili olarak, gerçekleşmeden önce tedbir amacıyla önleyici faaliyet başlatılır, Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet İstek formu kullanılarak takibi gerçekleştirilir.

4.4. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formunun doldurulması

Kurumumuzda tüm birimler Düzeltilici ve Önleyici faaliyet başlatabilir. Düzeltilici Faaliyetler için de Önleyici Faaliyetler için de aynı form kullanılır. Hangi faaliyet için kullanılacaksa formun üst sağ tarafında düzeltilici ya da önleyici faaliyeti gösteren kutu işaretlenir. Bu işaretlemenin yanında bu faaliyetin hangi sebepten dolayı başlatıldığını belirtmek için ilgili kutu işaretlenir. "Döf Tanımı ve Önerisi" kısmına söz konusu uygunsuzluk objektif delil belirtilerek mümkün olduğu kadar detaylı şekilde yazılır. "Açılan **Faaliyetin (Uygunsuzluğun)** Kök Nedeni" kısmı *düzeltilici faaliyet başlatılıyorsa yazılır. Önleyici faaliyet yazılacağı dönemde henüz uygunsuzluk gerçekleşmediği için bu kısım boş bırakılır.* Bu kısımda uygunsuzlukla ilgili kök neden belirtilir. Faaliyeti başlatan kişi "Talep Eden Kişi" kısmına adını yazar, tarih kısmına faaliyetin başladığı tarihi ve imza kısmını imzalar. Talebin değerlendirilmesi kısmını Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur, Yönetim Temsilcisi yapılan talebe göre uygunluk değerlendirmesi yapar ve Uygun/Uygun Değil kutularından birisini işaretleyerek (**Uygun değilse**) altına açıklamasını yapar. *Yapılan değerlendirmeden sonra yönetim temsilcisi ve döf açılan ilgili birim sorumlusu bu formu imzalar. "Düzeltilici /Önleyici Faaliyet Planı" kısmına Döf'ü başlatan kişi tarafından Yapılacak faaliyet, bu faaliyetin sorumlusu ve (döf açılan birim sorumlusuyla beraber*



belirlemek koşuluyla) Planlanan giderilme tarihi yazılır. Planlanan giderilme tarihi aynı zamanda TKYM Müdürlüğü tarafından Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takip Formuna kaydedilir. Söz konusu faaliyet ile ilgili olarak planlanan giderilme tarihi geldiğinde Döf'ü başlatan personel (bu personel yoksa veya değerlendirme yapamayacak durumdaysa TKYM Md.lüğü görevlisi faaliyet ile ilgili yere giderek değerlendirme yapar ve Bitiş tarihi kısmına o günün tarihini yazar. "Takip Bilgileri" iki ayrı kısımdan oluşur ve bu kısmı faaliyeti başlatan personel doldurur. "1. Takip Bilgileri ve Tarihi" ile "2. Takip Bilgileri ve Tarihi". Açılan faaliyetin belirlenen giderilme süresinde yapılan kontrol "1. Takip Bilgileri ve Tarihi" kısmına işaretlenir. Faaliyet tam ve etkinse, takip sonucu yazılır ve karşılıklı imzalar atılarak form kapatılır. Ancak belirlenen giderilme süresinde uygunsuzluk henüz giderilmemişse "1. Takip Bilgileri ve Tarihi" kısmında "Faaliyet Tam Değil" kutusu işaretlenerek yeni tarih verilir. Verilen yeni süreye göre ilgili tarihte bir kontrol daha gerçekleştirilir. Kontrolü sonucu ilgili kutuya işaretlenir ve takip sonucu yazılır. Uygunsuzluğun giderilmesi ikinci tarihte de sağlanmadıysa konu üst yönetime iletilir ve gerek uygunsuzluğun giderilmesi için destek(konu sadece üst yönetimin çözebileceği bir sorun olabilir) gerekse (varsa)kasıt veya ihmali olan personel hakkında gereğinin yapılması sağlanır, bunların dışındaki diğer konularda üst yönetimin takdirine göre hareket edilir.

4.6. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takibi ve Takip Formunun Doldurulması

Başlatılan Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler, faaliyeti başlatan kişi tarafından "Planlanan Giderilme Tarihinde" kontrol edilerek durum tespiti yapılır ve formun sonuç kısmına bu durum işlenir. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetlerle ilgili takip, "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu" kullanılarak merkezde Yönetim Temsilcisi tarafından, Müdürlük, Şube ya da Birimlerde Kalite Temsilcisi tarafından tutulur.

5.SORUMLULUK: Bu prosedürdeki işlemlerin yürütülmesinden veya gerçekleştirilmesinden tüm birimler ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

6.REFERANSLAR:

- 6.1. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet İstek Formu
- 6.2. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu

HAZIRLAYAN DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN REKTÖR
KONTROL EDEN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	