1. **AMAÇ:** Hizmet sağlamada, proseslerde ve kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan uygunsuzlukların; sebeplerinin belirlenerek uygunsuzlukların tekrarını önlemek üzere gerekli düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi, başlatılması, uygulanması, izlenmesini ve iyileştirme çalışmalarını sağlamak.
2. **TANIMLAR:**

**DÜZELTİCİ FAALİYET:** Tespit edilen bir uygunsuzluğun sebebinin ortadan kaldırılması faaliyeti

**ÖNLEYİCİ FAALİYET:** Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldırma faaliyeti.

**UYGUNSUZLUK:** Bir şartın yerine getirilmemesi.

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ:** Kalite sistemi yazılımı (Düzeltici Faaliyetler ve Uygunsuzluk Yönetimi modülü)

1. **SORUMLULUK:**

Bu prosedürün uygulanmasından tüm birimler sorumludur.

1. **UYGULAMA:**

**4.1 Düzeltici Faaliyetler**

Düzeltici faaliyetler aşağıdaki durumlarda uygunsuzluklarla ilgili raporların veya tespitlerin ve müşterilerden ilgili taraf ve paydaşlardan yazılı/sözlü gelen şikayet ve isteklerin incelenmesinden sonra başlatılır;

* Öğrenci ve paydaş geri beslemeleri (şikayetler dahil)
* Müşteri memnuniyet anketi sonucunda,
* Kalite yönetim sistemine ve süreç faaliyetlerine aykırı uygulamalar olması,
* Tetkiklerde uygunsuzluk görülmesi,
* Dış değerlendirme denetimleri, YÖK tarafından yapılan denetimler ve diğer dış denetimlerin sonucunda
* Hedefler ve performans göstergelerinin değerlendirilmesi sonucunda,
* Yazılımlarda, web sayfalarında uygunsuzluk görülmesi durumunda,
* Satın alınan ürün veya hizmetlerde uygunsuzluk görülmesi durumunda,
* CİMER üzerinden gelen şikayetler

Yukarıdaki durumlarda tespit edilen uygunsuzluklar, tespiti yapan personel tarafından **Kalite Yönetim Sistemi Yazılımı** üzerindenyeni **DF Talebi** ile uygunsuzluk yazılarak bildirilir. Açılan **DF** **Talebi** Süreç Sahibine ve İlgili Sistem Sorumlusuna mail yolu ile otomatik bildirilir.

**Düzeltici faaliyet istekleri**; Üst Yönetim, Kalite Koordinatörlüğü, fakülteler, idari birimler, teknik birimler, birim müdürleri ve sorumluları, iç tetkik heyetleri tarafından yapılır. Mevcut uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak için uygulanacak düzeltici faaliyetlerin belirlenmesinde; öğrenci ve paydaş geri beslemeleri (şikayetler dahil), uygunsuzluk raporları, İç Tetkik Raporları, dış denetim raporları ve birimlerin talepleri esas alınır.

İç tetkiklerdeki uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetler tetkikçi tarafından İç Tetkik Raporu ve beraberinde düzeltici faaliyet isteği KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ üzerinden Kalite koordinatörlüğüne bildirilir.

Tespit edilen uygunsuzluklar, tespiti yapan personel tarafından Kalite Yönetim Sistemi Yazılımı üzerinden yeni DF Talebi ile uygunsuzluk yazılarak bildirilir. Açılan DF Talebi Süreç Sahibine ve İlgili Sistem Sorumlusuna mail yolu ile otomatik bildirilir.

Dış değerlendirme denetimleri, YÖK tarafından yapılan denetimler ve diğer dış denetimlerin sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar için, kalite koordinatörlüğü tarafından Kalite Yönetim Sistemi Yazılımı üzerinden yeni DF Talebi ile uygunsuzluk yazılarak bildirilir. Açılan DF Talebi Süreç Sahibine ve İlgili Sistem Sorumlusuna mail yolu ile otomatik bildirilir. Dış denetimler ve İç tetkiklerde tespit edilen düzeltici faaliyetlerin uygulanması ve uygulamanın etkinliğinin izlenmesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından İç Tetkik Prosedürüne göre yapılır.

Öğrenci ve paydaşlarımızdan bildirilen hizmetimize dair uygunsuzlukları belirten şikayetleri müşteri şikayeti olarak alınır. Müşterilerden gelen sözlü veya yazılı şikayetler; halkla ilişkiler bölümü, kalite koordinatörlüğü, fakülte ve enstitüler tarafından alınır, Kalite Yönetim Sistemi üzerinde , şikayetlerle ilgili bilgileri Düzeltici Faaliyet modülüne kaydederek Kalite Koordinatörlüğüne iletir.

CİMER üzerinden gelen şikayetler yazı işleri sorumlusu tarafından Kalite Yönetim Sistemi Düzeltici faaliyetler modülüne girişi yapılır,

Süreç performans parametreleri analiz sonuçları ve hedef performans kriterlerinin değerlendirme sonuçlarına göre yapılan değerlendirmelerin olumsuz tespit edilmesi veya belirlenen kriterlerden sapması durumunda düzeltici faaliyet Tespit edilen uygunsuzluklar, tespiti yapan personel tarafından Kalite Yönetim Sistemi Yazılımı üzerinden yeni DF Talebi ile uygunsuzluk yazılarak bildirilir. Açılan DF Talebi Süreç Sahibine ve İlgili Sistem Sorumlusuna mail yolu ile otomatik bildirilir.

Satın alma müdürlüğü ve muayene Kabul Komisyonu tarafından tespit edilen girdi ürüne dair uygunsuzluklar ve Satın alma Prosesine göre girdi ürün teslimatı sırasında veya tedarikçi değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan uygunsuzluklarla ilgili olarak tedarikçi firmadan düzeltici faaliyet talebinde bulunulmasına gerek duyduğunda, uygunsuzluğu Düzeltici/Önleyici Faaliyet İstek Formu ile tedarikçiye bildirir. Tedarikçilerden istenilen düzeltici faaliyetlerin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı Satın Alma Sorumlusu tarafından izlenerek sonuç; ilgili Düzeltici/Önleyici Faaliyet İstek Formuna işlenir.

İş sağlığı ve güvenliği sistemi gereği iş kazaları ,ramak kala kaza raporlarından sonra Düzeltici faaliyet düzenlenir. Birimlerden istenilen düzeltici faaliyetlerin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı kalite koordinatörlüğü tarafından izlenerek sonuç; Kalite Yönetim Sistemi’ne kaydedilir.

Birimlerde performans izleme, çalışan anketleri ve iç kontrol sistemi denetimleri sonuçlarına göre düzeltici faaliyetler uygunsuzluğu tespit eden birim sorumlusu tarafından başlatılır.

Uygunsuzluğu alan İlgili Süreç Sahibi Kalite Yönetim Sistemi Yazılımında ilgili DF Talebi içinde uygunsuzluğa yol açan kök nedenleri, bunların tekrarını önlemek için yerine getireceği faaliyetleri, sorumlu kişiyi ve termin tarihlerini belirler. Program otomatik olarak mail yolu ile faaliyet sorumlularına bilgi verir. İlgili faaliyet sorumlusu; yapılan faaliyetlerin bilgisini Kalite Yönetim Sistemi Yazılımına girer.

Açılan her DF Talebi, Kalite Yönetim Sistemi Yazılımında DF Talepleri Takip Listesinde takip edilir.

Yapılan düzeltici faaliyetin(faaliyetlerinin) doğrulanması öncelikle İlgili Süreç Sahibi tarafından yapılır ve sonuç Kalite Yönetim Sistemi Yazılımında ilgili DF Talebi üzerine kaydedilir.

Kalite koordinatörlüğü AltaSoft Sistem Sorumlusu, termin tarihi dolan ilgili DFİ Talebi için gerekli organizasyonu yaparak düzeltici faaliyetin takibini yapar. DF Talebi kapatma sorumlusu İlgili Sistem Sorumlusudur. İlgili Sistem Sorumlusu isterse DF’yi kapatmak için objektiflik (tarafsızlık) ilkesini dikkate alarak farklı sorumlu atayabilir.

Kalite Koordinatörlüğü, başlatılmış düzeltici faaliyet uygulamaları için; uygulayacak birim tarafından, belirlenmiş termin süresi içerisinde etkin biçimde uygulanıp uygulanmadığını izler. Yapılan takip sonucunda düzeltici faaliyetin etkin biçimde uygulanmış olması halinde; Kalite Koordinatörlüğü faaliyeti kapatır.

Yapılan düzeltici faaliyet(faaliyetler) yeterli görülürse İlgili Kalite koordinatörlüğü Kalite Yönetim Sistemi (ya da yetki verdiği kişi) tarafından kapatılır, aksi halde talep kapatılmaz ek süre verilir. Verilen ek sürede de kapatılamayan **DF Talebi** için kararı Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısına verir. Açılan bir **DF Talebi**nin kapatılması bütün faaliyetlerin kapatılmış olması ile sağlanır.

Kalite Koordinatörlüğü; düzeltici faaliyet uygulamaları ile ilgili bilgileri, özellikle kapatılamayan düzeltici faaliyet sonuçlarını değerlendirilmek üzere yapılan Yönetim Gözden Geçirme Toplantısına sunar. Düzeltici Faaliyetler ile ilgili kayıtlar Dokümante edilmiş bilginin Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Tespit edilen Düzeltici faaliyetler etkinliği takip edilir ve risk analizi düzeltici faaliyetlerin kök neden analizlerine göre ihtiyaç duyulursa revize edilir. Risk değerlendirme faaliyetlerinde tespit edilen uygunsuzluğa yönelik belirlenmiş önlemler varsa önlemlerin yeterliliği tekrar değerlendirilir, eğer tespit edilen uygunsuzluk risk analizinde öngörülmemişse değerlendirme o faaliyetler için süreç sahibi tarafından yeniden yapılır ve risk analiz revize edilir.

1. **REFERANSLAR**

Anket sonuçları

Kalite Yönetim Sistemi düzeltici faaliyet kayıtları

Şikayetkayıtları

**6. REVİZYON BİLGİLERİ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REVİZYON TAKİP TABLOSU** | | |
| **REVİZYON İÇERİĞİ** | **REVİZYON NO** | **REVİZYON TARİHİ** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |