 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ YUNAK MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	P-03
		<b>Yayın Tarihi</b>	25/08/2017
		<b>Revizyon No</b>	0
		<b>Revizyon Tarihi</b>	
		<b>Sayfa No</b>	1-3

"

### 1. Amaç

Bu prosedürün amacı, ISO 9001:2015 KYS içinde tespit edilen uygunsuzlukların, uygunsuzluk risklerinin ve öğrenci şikâyetlerinin tanımlanması, değerlendirilmesi ve tekrarını önleyecek faaliyetler ile ilgili yetki, yöntem ve sorumlulukları tanımlamaktır.

### 2. Kapsam

Bu prosedür, uygunsuzluk riski taşıyan, uygunsuz olan, öğrenci şikayeti oluşmuş tüm faaliyetleri ve tüm çalışanları kapsar.

### 3. Sorumluluklar

Bu prosedürün hazırlanmasından Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Yüksekokul Müdürü, uygulanmasından Bölüm sorumluları ve tüm çalışanlar sorumludur.

### 4. Tanımlar

**K.Y.S:** Kalite Yönetim Sistemi

**Y.G.G:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

**Düzeltilici Faaliyet:** Kalite Yönetim Sisteminin herhangi bir noktasında ortaya çıkmış bir uygunsuzluğun giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için gerçekleştirilen faaliyete düzeltici faaliyet denir.


**Önleyici Faaliyet:** Kalite Yönetim Sisteminin herhangi bir noktasındaki olası uygunsuzlukların gerçekleşmeden ortadan kaldırılması için yapılan faaliyete önleyici faaliyet denir.

### 5. Uygulama

#### 5.1. Uygunsuzluk ve/veya Uygunsuzluk Riskinin, Öğrenci Şikâyetinin Ortaya Çıkması

Hizmet esnasında oluşabilecek uygunsuz durumlar, öğrenci şikayeti, iç/dış denetim faaliyeti çıktıları, yönetimin gözden geçirme çıktıları, süreç analiz sonuçları, öğrenci memnuniyet anketi sonuçları ile tüm personelden alınan iyileştirme önerileri vasıtası ile tespit edilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Ünvanı	Yönetim Temsilcisi	Ünvanı	Müdür
İmza		İmza	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ YUNAK MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>DÜZELTİCİ VE  ÖNLEYİCİ FAALİYET  PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P-03
		Yayın Tarihi	25/08/2017
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	2-3

### 5.2.Uygunsuzluk ve/veya Uygunsuzluk Riskinin, Öğrenci Şikâyetinin Raporlanması

Uygunsuzluklar ve uygunsuzluk riskleri için süreç sorumluları tarafından “ Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu” doldurulur ve Yönetim Temsilcisi’ne iletilir. Yönetim Temsilcisi formu inceleyerek herhangi bir düzeltici, önleyici faaliyete gerek olup olmadığına karar verir. Uygunsuzluğun giderilmesine ilişkin faaliyet gerektiği kararını verirse Faaliyet Planı kısmını uygunsuzluğun çözümünde yetkili kişilerle doldurup, açılan düzeltici faaliyete uygun olarak bir doğrulama tarihi belirleyerek, çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya birim sorumlularına imzalatır. Faaliyet Sorumluları sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Yönetim Temsilcisi tarafından doğrulama tarihi planlanır.

Öğrenci şikâyetleri Öğrenci Memnuniyet Anket Formu ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır değerlendirilir. Yönetim Temsilcisi öğrenci şikâyetlerini inceleyerek, Çözüm Uygulama Planı kısmını doldurup çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya birim sorumlularına imzalatır. Bölüm yetkilisi sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Öğrenci şikâyeti sonucu yapılan düzeltici faaliyetlerle öğrenciye bilgi verilir. Geribildirim sonucu “Öğrenci İstek ve Öneri Formuna” işlenerek form kapatılır.

### 5.3.Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formlarının Analizi, Uygulama Planı ve Faaliyetlerin Uygulanması

Uygunsuzluk/uygunsuzluk riski/öğrenci şikâyetini çözmek ile yükümlü bölüm sorumlusu veya yetki verdiği kadrolar sorunu analiz ederek sorunun nedenlerini ve kalıcı çözümleri bulup Yönetim Temsilcisi’nin verdiği Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formunun kontrollü kopyasına işler ve Yönetim Temsilcisi’ne iletir. Yönetim Temsilcisi ve sorunu çözmekle yükümlü bölüm sorumlusu sorunun nedenleri, çözümlerin etkinliği, sorumluların yeterliliği ve çözümün uygunluğu açısından inceler. Gerekli düzeltmeler yapılarak forma işlenir.


### 5.4.Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Doğrulanması

Yönetim Temsilcisi ve/veya yetki verdiği kadrolar gerçekleştirilen çözümleri objektif kanıtlar ile doğrular.

### 5.5.Zamanında Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler

Düzeltici ve Önleyici faaliyetler belirlenen sürede tamamlanamamışsa Yönetim Temsilcisi bunun nedenlerini araştırarak uygun gördüğü alternatifler doğrultusunda faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için 1. ek süre verebilir. Eğer yine tamamlanamamışsa 2. ek süre daha verebilir ya da faaliyeti durdurabilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Ünvanı	Yönetim Temsilcisi	Ünvanı	Müdür
İmza		İmza	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ YUNAK MESLEK YÜKSEKOKULU	<b>DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	P-03
		<b>Yayın Tarihi</b>	25/08/2017
		<b>Revizyon No</b>	0
		<b>Revizyon Tarihi</b>	
		<b>Sayfa No</b>	3-3

### 5.6. Formun Kapatılması

Planlanan Düzeltici ve Önleyici Faaliyetin doğrulanmasının ardından Yönetim Temsilcisi formu ve objektif kanıtları inceler. Planlanan Faaliyetlerin etkin olarak yapıldığını teyit eder. Gerçekleştirilen çözümün sistemin hangi unsurlarını etkilediğini belirler. Yüksekokul Müdürü'nün onayına sunar ve onaylanan düzeltici ve önleyici faaliyet için ilgili dokümantasyon ve uygulamalarda oluşacak değişiklikler için gerekli revizyonların yapılmasını sağlar

### 5.7. Faaliyet Sonuçlarının Analizi ve YGG Toplantılarına Sunulması

Dönem boyunca talep edilmiş tüm düzeltici ve önleyici faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek; toplam adetleri, sonuçlandırılan faaliyetler ve sonuçları sonuçlandırılmamış durumda olanlar (Yönetimden talep edilecek, eğitim, yatırım, vb.), düzeltici ve önleyici faaliyetlerin konularına göre dağılımı, tekrarlanmamasına yönelik yönetimden eğitim, yatırım talepleri YGG toplantılarına sunulur ve KYS' nin gelişmesine yönelik hedeflerin ve kararların alınmasında esas alınır.

## 6. Ek Dokümantasyon

Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (PRD-01-FORM-01)

Öğrenci Memnuniyet Formu (PRD-01-FORM-02)

Öğrenci İstek ve Öneri Formu (PRD-01-FORM-03)

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Ünvanı	Yönetim Temsilcisi	Ünvanı	Müdür
İmza		İmza	