

	<b>SELÇUK ÜNİV. ILGIN MESLEK YÜKSEKOKULU DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	ILGIN_PROSEDUR_01
		Yayın Tarihi	11.08.2017
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	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 şikâyeti oluşmuş tüm faaliyetleri ve tüm çalışanları kapsar.

### 3. Sorumluluklar

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Meslek Yüksekokulu Müdürü, uygulanmasından ise bütün personel 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 ve Tespiti

Hizmet esnasında oluşabilecek uygunsuz durumlar, öğrenci şikâyeti, 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Komisyonu	Onaylayan MYO MÜDÜRÜ
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Serter UZER Yüksekokul Sekreteri Fatih TAŞLI	Doç. Dr. Sinan AKTAŞ

	<b>SELÇUK ÜNİV. ILGIN MESLEK YÜKSEKOKULU DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>ILGIN_PROSEDUR_01</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>11.08.2017</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>0</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	
		<b>Sayfa No</b>	<b>2-3</b>

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

- Uygunuzluklar ve uygunuzluk riskleri için ilgili süreç sorumluları tarafından Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu” doldurulur ya da Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne vereceği dilekçe Kalite Yönetim Temsilcisi’ne iletilir.
- Kalite Yönetim Temsilcisi formu veya dilekçeyi inceleyerek herhangi bir düzeltilici ve/veya önleyici faaliyete gerek olup olmadığına karar verir.
  - Kalite Yönetim Temsilcisi uygunuzluğun giderilmesine ilişkin bir faaliyet ya da faaliyetler gerektiği yönünde karar verirse; formdaki “Faaliyet Planlaması” kısmını uygunuzluğun çözümünde yetkili kişilerle ve görevlendirilecek personel ile birlikte doldurup, açılan düzeltilici ve/veya önleyici faaliyete uygun olarak bir doğrulama tarihi belirler. Faaliyet Sorumluları sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır.
  - Kalite Yönetim Temsilcisi uygunuzluğun giderilmesine ilişkin bir faaliyet gerekmediği yönünde bir karar verirse; nedenini kısaca açıklayarak Düzenleyici ve Önleyici Faaliyet Formu’ nu kapatır.
- Öğrenci şikâyetleri, istekleri ya da önerileri; “Öğrenci Şikâyet, İstek ve Öneri Formu” vasıtasıyla ya da öğrencinin Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne vereceği dilekçe ile tespit edilerek Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi formu veya dilekçeyi inceleyerek herhangi bir düzeltilici ve/veya önleyici faaliyete gerek olup olmadığına karar verir. b.1 ve b.2 maddelerinde belirtilen süreci aynen işler.
- Öğrenci şikâyetleri; Öğrenci Memnuniyet Anket Formlarının değerlendirilmesi sonucunda belirlenerek Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gündeme alınır. Kalite Yönetim Temsilcisi öğrenci şikâyetlerini inceleyerek, “Faaliyet Planlaması” kısmını çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya birim sorumluları ile birlikte doldurur. Görevlendirilen personel ve/veya bölüm/birim/süreç yetkilisi sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Öğrenci şikâyeti sonucu yapılan düzeltilici ve önleyici faaliyetlere ilişkin ilgili öğrenciye bilgi verilir. Form kapatılır.

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

Uygunuzluk, uygunuzluk riski veya öğrenci şikâyetini çözmek ile yükümlü bölüm/birim/süreç sorumlusu veya yetki verdiği kadrolar sorunu analiz ederek sorunun nedenlerini ve kalıcı çözümleri bulup Kalite Yönetim Temsilcisi’nin hazırladığı Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formuna işlenmesini sağlar. Kalite Yönetim Temsilcisi ve sorunu çözmekle yükümlü bölüm/birim/süreç sorumlusu düzeltilici ve/veya önleyici faaliyetin gerçekleştirilmesi sürecini takip eder.

Hazırlayan Kalite Yönetim Komisyonu	Onaylayan MYO MÜDÜRÜ
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Serter UZER Yüksekokul Sekreteri Fatih TAŞLI	Doç. Dr. Sinan AKTAŞ

	<b>SELÇUK ÜNİV. ILGIN MESLEK YÜKSEKOKULU DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>ILGIN_PROSEDUR_01</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>11.08.2017</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>0</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	
		<b>Sayfa No</b>	<b>3-3</b>

#### **5.4. Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Doğrulanması**

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

#### **5.5. Zamanında Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler**

Düzeltilici ve Önleyici faaliyetler belirlenen sürede tamamlanamamışsa Kalite Yönetim Temsilcisi bunun nedenlerini araştırarak uygun gördüğü alternatifler doğrultusunda faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için 1. ek süre verebilir. Eğer yine tamamlanamamışsa 2. ek süre verebilir ya da faaliyeti durdurabilir. Faaliyeti durdurmuş ise ilgili sorumlular tarafından zamanında ya da hiç gerçekleştirilemeyen faaliyetler ile ilgili nedenlerin belirtildiği bir savunma raporu ister.

#### **5.6. Formun Kapatılması**

Planlanan Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetin doğrulanmasının ardından Kalite Yönetim Temsilcisi formu ve objektif kanıtları inceler. Planlanan Faaliyetlerin etkin olarak yapıldığını teyit eder. Eğer Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından nedenleriyle birlikte formda belirtilmişse form kapatılır. Her iki durumda Meslek Yüksekokulu Müdürü'nün onayına sunulur.

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

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

### **6. Ek Dokümantasyon**

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (ILGIN\_FORM\_05)

Öğrenci Memnuniyet Anket Formu (ILGIN\_FORM\_06)

Öğrenci Şikâyet, İstek ve Öneri Formu (ILGIN\_FORM\_07)

Personel Memnuniyet Anket Formu (ILGIN\_FORM\_14)

Hazırlayan Kalite Yönetim Komisyonu	Onaylayan MYO MÜDÜRÜ
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Serter UZER Yüksekokul Sekreteri Fatih TAŞLI	Doç. Dr. Sinan AKTAŞ