

| | | | |
|---|--|------------------------|------------|
|  SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU | DÜZELTİCİ FAALİYET (DF) PROSEDÜRÜ | Doküman No | PD-03 |
| | | Yayın Tarihi | 04.08.2017 |
| | | Revizyon No | 02 |
| | | Revizyon Tarihi | 16.10.2020 |
| | | 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 şikayeti oluşmuş tüm faaliyetleri ve tüm çalışanları kapsar.

3. Sorumluluklar

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Yönetim Kurulu, onaylanmasından Meslek Yüksekokulu 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.

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.

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

Uygunsuzluklar ve uygunsuzluk riskleri için süreç sorumluları tarafından “Düzeltilici Faaliyet Formu” doldurulur ve Kalite Yönetim Kuruluna iletilir. Kalite Yönetim Kurulu formu inceleyerek herhangi bir düzeltici 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. Kalite Yönetim Kurulu tarafından doğrulama tarihi planlanır.

| | | |
|--|--|------------------------|
| Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Üyesi Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE | Onaylayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Prof. Dr. Emrullah EKEN | Sayfa No 1/3 |
| | | |

| | | | |
|---|--|------------------------|------------|
|  SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU | DÜZELTİCİ FAALİYET (DF) PROSEDÜRÜ | Doküman No | PD-03 |
| | | Yayın Tarihi | 04.08.2017 |
| | | Revizyon No | 02 |
| | | Revizyon Tarihi | 16.10.2020 |
| | | Sayfa No | 2/3 |

Öğrenci şikâyetleri Öğrenci Memnuniyet Anket Formu ile Kalite Yönetim Kurulu tarafından alınır değerlendirilir. Kalite Yönetim Kurulu 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 ilgili öğrenciye bilgi verilir. Geribildirim sonucu “Öğrenci İstek ve Öneri Formu”na işlenerek form kapatılır.

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

Uygunsuzluk, uygunsuzluk riski veya öğrenci şikâyetini çözmek ile yükümlü bölüm sorumlusu veya yetki verdiği kadrolar sorunu analiz ederek sorunun nedenlerini ve kalıcı çözümleri bulup Kalite Yönetim Kurulu’nun verdiği Düzeltici Faaliyet Formunun kontrollü kopyasına işler ve Kalite Yönetim Kuruluna iletir. Kalite Yönetim Kurulu 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

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

5.5. Zamanında Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler

Düzeltici faaliyetler belirlenen sürede tamamlanamamışsa Kalite Yönetim Kurulu 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.

5.6. Formun Kapatılması

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

5.7. Faaliyet Sonuçlarının Analizi ve YGG Toplantılarına Sunulması

| | | |
|--|--|------------------------|
| Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Üyesi Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE | Onaylayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Prof. Dr. Emrullah EKEN | Sayfa No 2/3 |
| | | |

| | | | |
|---|--|------------------------|------------|
|  SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU | DÜZELTİCİ FAALİYET (DF) PROSEDÜRÜ | Doküman No | PD-03 |
| | | Yayın Tarihi | 04.08.2017 |
| | | Revizyon No | 02 |
| | | Revizyon Tarihi | 16.10.2020 |
| | | Sayfa No | 3/3 |

Dönem boyunca talep edilmiş tüm düzeltici faaliyetler Kalite Yönetim Kurulu tarafından izlenerek; toplam adetleri, sonuçlandırılan faaliyetler ve sonuçları sonuçlandırılmamış durumda olanlar (Yönetimden talep edilecek, eğitim, yatırım, vb.), düzeltici 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

Düzeltilici Faaliyet (DF) Formu (PD-03-FR-01)

Öğrenci İstek ve Öneri Formu (PD-03-FR-02)

| | | |
|--|--|------------------------|
| Hazırlayan Kalite Koordinasyon Kurulu Üyesi Dr. Öğr. Üyesi Ayşe CABİ BİLGE | Onaylayan Kalite Koordinasyon Kurulu Başkanı Prof. Dr. Emrullah EKEN | Sayfa No 3/3 |
|--|--|------------------------|