

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KARAPINAR AYDOĞANLAR MESLEK YÜKSEKOKULU	KARAPINAR AYDOĞANLAR MESLEK YÜKSEKOKULU DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	P-03
		Yayın Tarihi	18.01.2017
		Revizyon Tarihi/No	-/00
		Sayfa No	1/2

1. Amaç

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

2. Kapsam

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

3. Sorumluluklar

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

4. Tanımlar

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

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

5. Uygulama

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


Hizmet esnasında oluşabilecek uygunsuz durumlar, öğrenci/personel şikâyeti, iç/dış denetim faaliyeti çıktıları, YGG çıktıları, süreç analiz sonuçları, anket sonuçları ile tüm personelden alınan iyileştirme önerileri vasıtası ile tespit edilir.

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

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

Öğrenci/Personel şikâyetleri Anket sonuçlarına göre KYS Temsilcisi tarafından alınır/değerlendirilir. KYS Temsilcisi sonuçları inceleyerek, Çözüm Uygulama Planı kısmını doldurup çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya birim sorumlularına imzalatır. Bölüm yetkilisi sorunun çözümü için gerekli çalışmalarını başlatır. Yapılan faaliyetler ile ilgili, ilgili kişilere bilgi verilir.

Hazırlayan	Onaylayan
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ	YÜKSEKOKUL MÜDÜRÜ

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KARAPINAR AYDOĞANLAR MESLEK YÜKSEKOKULU	KARAPINAR AYDOĞANLAR MESLEK YÜKSEKOKULU DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	P-03
		Yayın Tarihi	18.01.2017
		Revizyon Tarihi/No	-/00
		Sayfa No	2/2

5.3. Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Doğrulanması

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

5.4. Zamanında Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler

Düzeltilici ve Önleyici faaliyetler belirlenen sürede tamamlanamamışsa KYS 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.

5.5. Formun Kapatılması

Planlanan Düzeltilici Faaliyetin doğrulanmasının ardından KYS 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 düzeltilici faaliyet için ilgili dokümantasyon ve uygulamalarda oluşacak değişiklikler için gerekli revizyonların yapılmasını sağlar

5.6. Faaliyet Sonuçlarının Analizi ve YGG Toplantılarına Sunulması

Dönem boyunca talep edilmiş tüm düzeltilici faaliyetler KYS Temsilcisi tarafından izlenerek; toplam adetleri, sonuçlandırılan faaliyetler ve sonuçlandırılmamış durumda olanlar (Yönetimden talep edilecek, eğitim, yatırım, vb.), 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 Formu (P-03-FRM-01)

Öğrenci Memnuniyet Anketi (P-03-FRM-02)

Öğrenci İstek ve Öneri Formu (P-03-FRM-03)

Personel Memnuniyet Anketi (P-03-FRM-04)

Hazırlayan	Onaylayan
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ	YÜKSEKOKUL MÜDÜRÜ