

Doküman No	PRSD-02
Yayın Tarihi	10.08.2017
Revizyon Tarihi/No	00
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 Temsilcisi, onaylanmasından Yüksekokul Müdürü, uygulanmasından Bölüm sorumluları ve tüm çalışanlar sorumludur.

4. TANIMLAR

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 ve personel memnuniyet anketi sonuçları ile tüm personelden alınan iyileştirme önerileri vasıtası ile tespit edilir. Alınan tedbir ve düzeltici faaliyetler; Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak ilgili kişilere bildirilir.

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 Temsilcisi’ne iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi 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 Temsilcisi tarafından doğrulama tarihi planlanır. Hatalı hizmet ve/veya ulaşılamayan amaç tespit edildiğinde, öncelikle ilgili personel uyarılır ve hatalı işlemin devam etmesi önlenir. Gerekli hallerde hatalı hizmet veya hizmetlere ilişkin düzeltici faaliyetin başlatılması amacıyla Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından karar alınır. Bu konudaki faaliyetler, Düzeltilici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak yürütülür.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 1/3
Öğr. Gör. Dr. Yasemin PINARKARA	Prof. Dr. Nuh BOYRAZ	

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SARAYÖNÜ MESLEK YÜKSEKOKULU	SARAYÖNÜ MESLEK YÜKSEKOKULU DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRSD-02
		Yayın Tarihi	10.08.2017
		Revizyon Tarihi/No	00
		Sayfa No	2/3

Öğrenci ve personel şikâyetleri Öğrenci Memnuniyet Anket Formu (FRM-05) ve Personel Memnuniyet Anket Formu (FRM-07) ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından alınır değerlendirilir. Kalite 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 Formu”na işlenerek form kapatılır.

5.3. Düzeltici 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 Kalite Yönetim Temsilcisi'nin verdiği Düzeltici Faaliyet Formuna işler ve Kalite Yönetim Temsilcisi' ne iletir. Kalite 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

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

5.5. Zamanında Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler

Düzeltici 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 daha verebilir ya da faaliyeti durdurabilir.

5.6. Formun Kapatılması

Planlanan Düzeltici Faaliyetin doğrulanmasının ardından Kalite 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 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 faaliyetler Kalite 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 2/3
Öğr. Gör. Dr. Yasemin PINARKARA	Prof. Dr. Nuh BOYRAZ	

SARAYÖNÜ MESLEK YÜKSEKOKULU DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	PRSD-02
Yayın Tarihi	10.08.2017
Revizyon Tarihi/No	00
Sayfa No	3/3

6. EK DOKÜMANTASYON:

- Düzeltilici Faaliyet Formu (FRM-01)
- Öğrenci İstek ve Öneri Formu (FRM-02)
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu (FRM-05)
- Personel Memnuniyet Anketi Formu (FRM-07)

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan MÜDÜR	Sayfa No 3/3
Öğr. Gör. Dr. Yasemin PINARKARA	Prof. Dr. Nuh BOYRAZ	