

DOKÜMAN NO	KSP.PR.005
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	Mayıs 2022
SAYFA NO	1 / 4

1. **AMAC:** Üniversitemiz bünyesinde yürütülen entegre kalite yönetim sistemi faaliyetleri sırasında oluşan bütün uygunsuzlukların tespit edilmesinden sonra yapılan işlemleri kapsar.
2. **KAPSAM:** Bu prosedür bütün birimleri kapsar.
3. **TANIMLAR:**

Üniversite: Kapadokya Üniversitesi

Düzeltilici İşlem: Pozitif bir işlem olup amaç fire, yeniden işlem, onarım gibi operasyonlarda maliyeti hata oranını uygun kararlarla düşürmektir.

Entegre Kalite Yönetim Sistemi: ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi

MUHTEMEL UYGUNSUZLUKLAR:

- 1- Personel hataları,
- 2- Satın Alımlarda kullanılan Teknik Şartname hataları,
- 3- Planlama hataları,
- 4- Araştırmanın yetersizliği veya eksikliğinden kaynaklanan hatalar,
- 5- Çevre şartlarından kaynaklanan hatalar,
- 6- İstatistiksel Proses Kontrol değerlendirmeleri sonucu sürekliliği tespit edilen uygunsuzluklar,
- 7- Öğrenci şikâyetleri
- 8- Acil durum ve olaylar, kazalar

4. **İŞLEM:**

- 4.1. Düzeltici işleme; Üniversitede yürütülen faaliyetlerde oluşan hataların tespiti, sebeplerinin araştırılması, hataların giderilmesi ve tekrar etmesini önleyici tedbirler almak amaçlanır.
- 4.2. Düzeltici işlemler sonrası entegre kalite yönetim sisteminde uygulamada olan bütün dokümanlarda değişiklikler yapılabilir, yeni teknikler geliştirilebilir, metotlar değiştirilebilir veya yenilenebilir.
- 4.3. Düzeltici işlemler Üniversite içinde bütün birimler arasında uygulanabilir.

DOKÜMAN NO	KSP.PR.005
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	Mayıs 2022
SAYFA NO	2 / 4

- 4.4. **Üniversitede** içinde yürütülen faaliyetler esnasında her hangi bir uygunsuzlukla karşılaşılması durumunda, uygunsuzluk Düzeltici İşlem Formu düzenlenerek ilgili birime bildirilir.
- 4.5. Düzeltici İşlem Formuna uygunsuzluğun tespit edildiği birim, düzeltici işlem numarası, hata tespit tarihi, uygunsuzluğun giderileceği son tarih yazılarak uygunsuzluğu bulan birim tarafından işlenir ve tutulan Düzeltici İşlem Formunun orijinali uygunsuzluğun tespit edildiği birime verilir. Kopyası ise uygunsuzluğu tutan birimde kalır. Bildirilen uygunsuzlukların tekrerrüt etmesinin engellenmesi amacıyla ilgili birim tarafından tedbirler alınır ve bu tedbirler Düzeltici İşlem Formu üzerine kaydedilir.
- 4.6. Düzeltici işlem formlarına düzeltici işlemi başlatan birim tarafından o birime ait kaçınıcı düzeltici işlem ise Kalite Yönetim Biriminden o birime ait düzeltici işlem sıra numarası istenerek tutulan düzeltici işleme numara verilir.
- 4.7. Bildirilen uygunsuzluklar, düzeltici faaliyeti başlatan birim tarafından takip edilerek uygunsuzluğun belirtilen tarihe kadar giderilmesi için gerekli tedbirlerin alınıp alınmadığı yerinde izlenir ve raporu tutulur. Uygunsuzluk belirtilen tarihte kapatılmazsa ilgili birim ya da kuruluş bir kez daha uyarılır. **Üniversitede** dışında meydana gelen uygunsuzluklar süresinde kapatılmamışsa firmayla iletişime geçilerek gerekirse süre uzatılır. Bu süre içerisinde de kapatılmazsa firma onaylı firma listesinden çıkarılır. Uygunsuzluklar kurum içerisinde olup da süresinde kapatılmazsa ilgili birimle koordine kurularak gerekirse süre uzatılır.
- 4.8. Düzeltici işlem tutulan birim tarafından kabul edilmezse, birimler arasında anlaşmazlık çıkarsa, verilen süre içerisinde kapatılmazsa ya da yapılan düzeltici faaliyet yeterli bulunmazsa konu **Kalite Komisyonu** tarafından geçici süreliğine kurulan Sistem Değerlendirme Kurulu tarafından incelenerek konu hakkında karar verilir.
- 4.9. Birimler arası tespit edilen uygunsuzluklar içinde bütün birimler düzeltici işlem talebinde bulunabilirler.
- 4.10. Tutulan bütün düzeltici işlem raporlarının orijinali **Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi** tarafından dosyalanır, kopyaları ilgili birimlere dağıtılır.
- 4.11. Tutulan Düzeltici İşlem Raporları, Düzeltici İşlem Takip formuna kaydedilerek, takip edilir.
- 4.12. **Üniversite** dışından gelen şikâyetler ise;
- 4.12.1. **Üniversitemize** gelen her türlü yazılı veya sözlü şikâyetler, şikâyeti alan birim tarafından **İlgili birime** bildirilir.

DOKÜMAN NO	KSP.PR.005
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	Mayıs 2022
SAYFA NO	3 / 4

4.12.2. Söz konusu şikâyet **ilgili birim** tarafından incelenir.

4.12.3. Gelen şikâyet kurumumuz tarafından kaynaklanmayan bir şikâyetse konu hakkında şikâyetle kurumumuzun herhangi bir ilgisi olmadığı şikâyetçiye yazılı olarak bildirilir.

4.12.4. Şikâyetin konusu kurumumuzu ilgilendiriyorsa aşağıdaki işlemler yapılır:

4.12.4.1. Şikâyetin nedenine bağlı olmaksızın gelen şikâyetler yasal süreleri aşılmadan cevaplandırılır. **Üniversiteye** gelen şikâyetler üç grup olarak aşağıda belirtilmiştir:

- **Üniversitemizde** yürütülen akademik işleyiş ile ilgili Hukuki yollardan veya **CİMER** üzerinden **Üniversitemize** iletilmiş şikâyetler: Genel Koordinatör tarafından Düzeltici İşlem Raporu tutularak, uygunsuzluğun olduğu birime, söz konusu uygunsuzluğun giderilmesi için tarih verilir.
- Genel işleyiş ve öğrenci memnuniyeti ile ilgili öğrenci ve velilerimizden telefon, e-posta, dilekçe, faks vb. araçlarla gelen şikâyetler: Kurumsal İletişim ve Öğrenci Koordinatörü tarafından Düzeltici İşlem Raporu tutularak, uygunsuzluğun olduğu birime, söz konusu uygunsuzluğun giderilmesi için tarih verilir.
- **Üniversitemiz** personeli ve paydaşlarımız tarafından yapılan uygunsuzluk bildirimleri, bildirim yapıldığı birim tarafından alınır ve Düzeltici İşlem Raporu tutularak **Kalite ve Stratejik Planlama Dairesine** iletilir. Birim tarafından uygunsuzluğun olduğu birime, söz konusu uygunsuzluğun giderilmesi için tarih verilir.

4.12.4.2. Uygunsuzluğun çıktığı birim düzeltici işlemde belirtilen süre içerisinde uygunsuzluğun tekrar etmemesi için gerekli tedbirleri alır.

4.12.4.3. **Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi** uygunsuzluğun giderilip giderilmediğini yerinde görür ve düzeltici işlemi kapatır. Uygunsuzluğun son durumu hakkında şikâyetçi yazılı olarak bilgilendirilir. Şikâyetçiden ise bildirilen şikâyetle ilgili yapılan düzeltici faaliyet için görüşleri alınır.

4.13. **Kalite Komisyonu**, **Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi** tarafından gelen her türlü şikâyet ve yapılan işlemlerle ilgili bilgilendirilmesi sağlanır.

DOKÜMAN NO	KSP.PR.005
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	Mayıs 2022
SAYFA NO	4 / 4

4.14. Düzeltici Faaliyetler, Düzeltici İşlem Takip Formu ile takip edilir ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında benzer türden sıkıntıların yaşanmaması için yapılan düzeltici işlemler görüşülür.

5. SORUMLULUKLAR: Bu talimatın yürütülmesinden veya gerçekleştirmesinden bütün birimler sorumludur.

6. EKLER:

6.1. Düzeltici İşlem Formu

6.2. Düzeltici İşlem Takip Formu