

DOKÜMAN NO	KYS.PR.004
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	01
REVİZYON TARİHİ	ARALIK 2017
SAYFA NO	1 / 2

1. **AMAÇ:** Bu prosedürün amacı, kurumumuzdan alınan eğitim hizmetleri ile ilgili tespit edilen uygun olmayan hizmetin önlenmesi için yapılması gereken işlemleri tanımlamaktır.

2. **KAPSAM:** Bu prosedür Kalite Yönetim Temsilcisini kapsar.

3. **TANIMLAR:**

KURUM: Kapadokya Üniversitesi

4. **İŞLEM:**

4.1. Kurumumuza temin edilen malzeme ya da her hangi bir hizmetin uygunluğu ve kontrolünün onayı o malzeme ya da hizmeti talep edenle satın alma birimi tarafından yapılır.

4.1.1. Uygun olmayan ürünün/hizmetin tanımlanması, ayrılması, incelenmesi ve raporlandırılması Satın alma birimi sorumluluğundadır.

4.1.2. Uygun olmayan (hatalı) malzemenin/hizmetin tanımlanması ve ayrılması satın alma birimi tarafından Uygun olmayan malzeme/hizmetin tespit edildiğinde. Temin edilen yere bilgi verilerek iadesi gerçekleştirilir.

4.1.3. Uygunsuz bulunan malzemeye/hizmete yapılacak işlem için, belirlenen kriterler dahilinde inceleme sonucunda son karar verilir.

4.2. Eğer malzeme/hizmetin işlemi aksatacak bir mal/hizmet ise veya acilen lazım ise, malzeme reddedilmesine rağmen içinden uygun olanları seçilebilecek ise Üst Yönetim SEÇİM kararı vererek uygun olanlar seçilir, uygun olmayanlar ise tedarikçiye iade edilerek yazılı olarak uyarılır.

4.3. Kurumumuz içerisinde birimler arası yada her birimin verdiği hizmet esnasında herhangi bir uygunsuzlukla karşılaşılması durumunda, birim sorumlusu tarafından uygunsuzluğun tespit edildiği birime FR-004 Düzeltici İşlem Formu tutularak uygunsuzluğun tekrar etmemesi için önlemler alınır.

4.4. İç denetim faaliyetleri, Düzeltici ve önleyici faaliyetler, kabul kontrol faaliyetleri gibi birimler arası yatay ilişkileri içeren çalışmalar esnasında çıkan uyuşmazlıklar durumunda son karar Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir.

4.5. İç denetim faaliyetleri, Düzeltici ve önleyici faaliyetler, kabul kontrol faaliyetleri kapsamında değerlendirmeler aşağıdaki usullerde yapılır.

DOKÜMAN NO	KYS.PR.004
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	01
REVİZYON TARİHİ	ARALIK 2017
SAYFA NO	2 / 2

- 4.5.1. Kurumda verilen hizmetler esnasında kalite yönetim sistemi gereği uygulamada olması gereken prosedür, talimat, form ve benzeri dokümanlarla ilgili herhangi bir problem olması durumunda konu detaylı bir şekilde incelenir.
- 4.5.2. Karşılaşılan problemin çözümü için problemin gerçekleştiği birimlerde incelemeler yapılır. Yapılan incelemeye göre kalite ve stratejik planlama dairesi tarafından son karar verilir.
- 4.5.3. Kalite ve stratejik planlama dairesi tarafından çalışmalar birimlerden gelen görüş, öneri ve şikâyetler doğrultusunda sürekli olarak gerçekleştirilir.
- 4.5.4. Sistem içerisinde kurumun çıkarları doğrultusunda yapılacak her türlü çalışmayla ilgili kararların alınması sağlanır.
- 4.5.5. Kalite ve stratejik planlama dairesi tarafından alınan kararlar ilgili birimlere (Problemin meydana geldiği birimler) zamanında duyurulur.

5. **SORUMLULUK**: Bu prosedür kapsamındaki faaliyetlerin uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

6. **EKLER**:

6.1. FR-004 Düzeltici İşlem Formu