

DOKÜMAN NO	KYS.PR.004
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	Mayıs 2022
SAYFA NO	1 / 2

1. **AMAC:** Bu prosedürün amacı; Entegre Kalite Yönetim Sistemi gereğince, hedeflenen sonuçlarına varmada; girdi, proses ve sonuç aşamalarının kontrollerinde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarında, çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymadığı tespit edilen durumları kontrol altına almaktır.

2. **KAPSAM:** Kapadokya Üniversitesi ilgili daire başkanlıklarında verilen ürün/hizmetlerle ilgili tüm uygunsuzlukları kapsar.

3. **TANIMLAR:**

**Üniversite:** Kapadokya Üniversitesi

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

4. **İŞLEM:**

4.1. Uygun olmayan ürün hizmet kontrolünü ve Düzeltici Faaliyetlerin başlatılmasını zorunlu kılan durumlar:

- İç ve dış müşterilerden gelen istek ve öneriler,
- İç ve Dış Tetkik sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar
- Üniversite yönetiminden gelen istekler
- Anketlerden elde edilen sonuçlar

4.2. Tüm hizmet ve faaliyet alanlarında tespit edilecek uygunsuzluklar, “Düzeltici İşlem Formuna” tespit eden tarafından kayıt edilerek, uygunsuzluğun gerçekleştiği birimin sorumlusuna iletilir. Birim sorumlusu uygunsuzlukla ilgili, gerekiyorsa, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatır.

4.3. Üniversitemizin eğitim ve öğretimle ilgili esasları, Kapadokya Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği ile Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği ile tanımlanmış olup bu yönetmeliklere aykırı hareketlerde bulunulması halinde yapılması gerekenler yine bu yönetmelik kapsamında tanımlanmıştır.

4.4. Öğretim elemanlarının ve idari personelin yapmış olduğu hizmetlerde meydana gelen uygunsuzluklar; 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’na göre yetkili kişilerce işlem yapılması sağlanır.

4.5. Üniversitemiz içinde ve dışında uyulması gereken hususlara uymayan, yasaklanan işleri yapan veya öğrencilik sıfatı, şerefi ve haysiyeti ile bağdaşmayan hal ve harekette bulunan öğrencilere Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliğine göre gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.

4.6. Resmi Yazışmalarda tespit edilen uygunsuzluklar Elektronik belge yönetim sistemi ile düzeltilmesi sağlanır. Bunlarla ilgili kayıt tutulmaz.

DOKÜMAN NO	KYS.PR.004
İLK YAYIN TARİHİ	TEMMUZ 2015
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	Mayıs 2022
SAYFA NO	2 / 2

- 4.7. Eğer uygunsuzluk Mevzuat, Kalite El Kitabı, Sistem Prosedürleri, hizmet gerçekleştirme süreçlerinde, işlem prosedürlerinde, talimatlarında belirtilen koşulların yerine getirilmemiş olması ise, saptamayı yapan personel tarafından “Düzeltilici İşlem Formu” doldurularak, gerekli işlemler yapılır.
- 4.8. Üniversitede temin edilen malzeme ya da herhangi bir hizmetin uygunluğu ve kontrolünün onayı o malzeme ya da hizmeti talep edenle **Yapı ve Destek İşleri Dairesi** tarafından yapılır.
- 4.9. İç denetim faaliyetleri, Düzeltilici ve önleyici faaliyetler, kabul kontrol faaliyetleri gibi birimler arası yatay ilişkileri içeren çalışmalar esnasında çıkan uyuşmazlıklar durumunda son karar Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir.
- 4.10. Birim sorumlusu uygunsuzluğun takibi için Kalite Birim sorumlusunu görevlendirir.
- 4.11. Uygunsuzluk birim sorumlusunun kontrolü sonucu kapatılır.

## 5. SORUMLULUK:

- 5.1. Bu prosedürün hazırlanması, revizyonu, iptali, dağıtılması ve arşivlenmesinden Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi ve Kalite Yönetim Temsilcisi, uygulanmasından tüm birimler sorumludur. Ürün ve Hizmet gerçekleştirme süreçlerinde tespit edilen uygunsuzluklara bağlı olarak ortaya çıkan uygun olmayan ürün ya da hizmetlerin yanlışlıkla kullanımının önlenmesinden, uygunsuzluğu tespit eden faaliyetten ilgili personel ve birim sorumludur.
- 5.2. Öğrenciler, diğer hizmet alanlar, İlişkide bulunulan Özel ve Kamu Kuruluşları tarafından bildirilen istek ve şikâyetlere bağlı olarak uygun olmayan ürün ya da hizmetler tespit edildiği takdirde bu ürün/hizmetin kullanımdan kaldırılmasından ilgili birim ya da birimler sorumludur.
- 5.3. Tespit edilen uygun olmayan ürün ya da hizmetlerin ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukların tekrarının önlenmesi amacı ile gerçekleştirilmesi gereken düzeltme ve düzeltilici faaliyetlerin başlatılmasından ve takibinden ilgili birim çalışanları ve birim kalite sorumluları sorumludur.

## 4. EKLER:

- 4.1. Düzeltilici İşlem Formu