1. **Amaç**

Bu prosedürün amacı; öğrencilerin isteklerini tam anlamıyla karşılayabilmek, öğrencilerin memnuniyetini sağlayabilmek, uygun olmayan durumları bertaraf etmek ve oluşmasını önlemek ayrıca YGG toplantılarında belirlenen amaçlara ulaşılamadığı durumlarda bir sistem tarif etmek ve bunu standart hale getirmektir.

1. **Kapsam**

Bu prosedür, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştiren hizmetlerde oluşabilecek uygunsuzluklara alınan tedbir faaliyetlerini kapsar.

1. **Sorumluluklar**

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi, uygulanmasından tüm bölüm sorumluları sorumludur.

1. **Tanımlar**

Herhangi bir tanım yoktur.

1. **Uygulama**
   1. Hizmetlerin öğrenci isteklerine uygun olması için, her aşama Kalite Yönetim Sistemi’nin proseslerine uygun olarak gerçekleştirilir. Görülen uygunsuzluklar ve ulaşılamayan amaçlar Düzeltici Faaliyet Formuna kayıt edilir.
   2. Alınan tedbir ve düzeltici faaliyetler; Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak ilgili kişilere bildirilir.
   3. Bu formda, yapılan hizmetlerin kontrollerine ve gerekli görüldüğünde yapılan düzeltme faaliyetlerine ait tüm bilgiler kayıtlı tutulur.
   4. 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 Yönetim Temsilcisi tarafından karar alınır. Bu konudaki faaliyetler, Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak yürütülür.
2. **Ek Dokümantasyon:**

Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (P-03-FR-01)

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