|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\ABDULLAH1\AppData\Local\Temp\1f40476c-0d5e-415a-971a-342eda14546f_Fwd selcuk logo (1).zip.46f\selcuk-logo (111).jpg | **UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ PROSEDÜRÜ** | **Doküman No** | **SÜ-KYS-BİDB-PRD-06** |
| **Yayın Tarihi** | 01.02.2018 |
| **Revizyon Tarihi/No** | 00 |
| **Sayfa No** |  |

**Kısaltmalar**

|  |
| --- |
| **DF:** Düzeltici Faaliyet Formu |

**1. Amaç**

Kalite Yönetim Sistemi gereğince verilen hizmetlerin verimli ve etkin olabilmesini sağlamak ve hizmet memnuniyetini en üst düzeyde tutmak için tespit edilen uygunsuzlukların kayıt altına alınması, incelenmesi, giderilmesi ve bunların tekrarlarını önlemek amacıyla esas ve yöntemlerinin belirlenmesidir.

**2. Kapsam**

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

**3. Sorumlular**

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi, uygulanmasından daire başkanı ve tüm birim sorumluları sorumludur.

**4. Tanımlar**

4.1. Uygunsuzluk:

Uygunsuzluklar şu şekilde tarif edilebilir;

* + - Yapılmakta olan işlerin ilgili prosedürlere, iş akış şemalarına, görev tanımlarına ve talimatlara uygun olmaması,
    - Gerekli prosedür, iş akışı ve talimatların bulunmaması veya dokümanların yetersiz ve uygulamaya uygun olmaması,
    - İç ve dış tetkikler sonucunda ortaya çıkan eksik ve yanlışlar,
    - Hizmet alan kesim ve personelimizden gelen şikâyetler ve kişisel gözlemleri
    - Protokollerin ve sözleşmelerin uygulanması ve sonrasındaki hizmetlerdeki uygunsuzluklar
    - Personelin eğitim yetersizliği
    - Anketler sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar

4.2. Uygun olmayan Hizmet:

Kurumun yasal şartları ile Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olmayan hizmettir.

* + - Hizmetin/Ürünün sunulması aşamasındaki kontroller, kontrol noktaları, sorumlular, performans kriterleri ve tutulacak kayıtlar; birim prosesine ve talimatlarına uygun olmaması

**5. Uygulama**

5.1.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi için, her aşama Kalite Yönetim Sistemi’nin proseslerine ve temel alınan kurallara (dış kaynaklı doküman, kanun, tüzük, teamül vs. ) uygun olarak gerçekleştirilir. Görülen uygunsuzluklar ve ulaşılamayan amaçlar Düzeltici Faaliyet Formuna kayıt edilir.

5.2.

Alınan tedbir ve düzeltici faaliyetler; Kalite Yönetim Temsilcisi ve Raportör tarafından hazırlanan DF formuyla kayıt altına alınır. Daire Başkanlığı tarafından onaylanarak ilgili birimlere duyurulur.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi | | Onaylayan Daire Başkanı | | | Sayfa No  1/ 2 |
| **Abdullah BAŞOĞUL** | | **Kaan Doğan ERDOĞAN** | | |
| C:\Users\ABDULLAH1\AppData\Local\Temp\1f40476c-0d5e-415a-971a-342eda14546f_Fwd selcuk logo (1).zip.46f\selcuk-logo (111).jpg | **UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ PROSEDÜRÜ** | | **Doküman No** | **SÜ-KYS-BİDB-PRD-06** | |
| **Yayın Tarihi** | 01.02.2018 | |
| **Revizyon Tarihi/No** | 00 | |
| **Sayfa No** |  | |

5.3.

Bu formda, yapılan hizmetlerin kontrollerine ve gerekli görüldüğünde yapılan düzeltme faaliyetlerine ait tüm bilgiler kayıtlı tutulur.

5.4.

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 Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından karar alınır. Bu konudaki faaliyetler, Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak yürütülür.

Yapılan kontroller sonucunda mevzuat ve Kalite Yönetim Sisteminde öngörülen şartları taşımayan ürün/hizmetle ilgili, uygunsuzluğun giderilmesi amacıyla ilgiliyle yazışma yapılır.

5.5.

Hizmetin amacına uygunluğuna aykırı kullanımını ve uygulanmasını engellemek için Düzeltici Faaliyetler Prosedürlerine göre işlem yapılır.

5.6.

Tespit edilen uygunsuzluk yerinde hemen düzeltilebilecek ise ilgili belgedeki uygunsuzluk mevzuat ve Kalite Yönetim Sistemi şartları doğrultusunda giderilir. Ancak, ilave zaman, ekipman ve maliyet gerektiren bir özellik taşıyorsa 'Düzeltici Faaliyet Prosedürü' esas alınarak bununla ilgili uygunsuzluk giderilir.

5.7.

Düzeltici Faaliyet (DF) Formunda bahse konu olan uygunsuzluklar düzeltildikten sonra şartlara uygunluğunu göstermek için yeniden doğrulamaya tabi tutulduktan ve uygunsuzluklar giderildikten sonra bir nüshası ilgili birimde, diğer nüshası da Kalite Komitesi tarafından muhafaza edilir.

5.8.

Hizmetin uygunsuzluğundan kaynaklanan şikâyetler, ilgili birim tarafından işleme alınır. İşleme alınan tüm şikâyetler, ilgili birim tarafından sonuçlandığını gösterir dokümana eklenerek muhafaza edilir

5.9.

Birim sorumluları şikâyetler ile ilgili belgeleri Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında işleme alınabilmesi amacıyla Kalite Yönetim Temsilcisine verir.

**6. Ek Dokümantasyon:**

Düzeltici Faaliyet (DF) Formu (SÜ-KYS-BİDB-FRM-05)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi | Onaylayan Daire Başkanı | Sayfa No  2/ 2 |
| **Abdullah BAŞOĞUL** | **Kaan Doğan ERDĞAN** |