

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ CİHANBEYLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	DF-PR-03
		Yayın Tarihi	25.09.2017
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, ISO 9001:2015 KYS içinde tespit edilen uygunsuzlukların, uygunsuzluk risklerinin ve öğrenci şikâyetlerinin tanımlanması, değerlendirilmesi ile ilgili yetki, yöntem ve sorumlulukları tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, uygunsuzluk riski taşıyan, uygunsuz olan öğrenci ve personellerin talep/önerileriyle oluşmuş tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Yüksekokul Müdürü, uygulanmasından tüm çalışanlar sorumludur.

4. TANIMLAR

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

DF: KYS'nin herhangi bir noktasında ortaya çıkmış bir uygunsuzluğun giderilmesi ve/veya tekrarının önlenmesi için gerçekleştirilen faaliyete Düzeltici Faaliyet denir.

5. UYGULAMALAR

5.1 Uygunsuzluk Kaynakları:

Cihanbeyli MYO, öğrenci ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve onların memnuniyet düzeylerini arttırmayı amaçlar. Bu amaca ulaşabilmek için çeşitli gerekliliklerin yerine getirilmesini sağlamaya çalışır. Bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar uygunsuzluk olarak tanımlanır. Bu uygunsuzluklar; herhangi bir mevzuat şartına uyulmadığı durumlarda, öğrencilerden gelen istekler, yönetimin gözden geçirme çıktıları, öğrenci memnuniyet anketi sonuçları, personelden alınan talepler ve iç veya dış denetim sonucunda ortaya çıkabilir.

5.2 Uygunsuzluk Tespiti ve Raporlanması:

Mevcut uygunsuzluklar tüm personel veya öğrenciler tarafından tespit edilebilir. Uygunsuzluğu tespit eden personel/öğrenci vakit kaybetmeden ilgili birim sorumlusuna durumu sözlü/yazılı olarak bildirir. Tespit edilen uygunsuzluklar, sorumlular tarafından DF Formu kullanılarak kayıt altına alınır ve Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. Yönetim Temsilcisi formu inceleyerek herhangi bir düzeltici faaliyete gerek olup olmadığına karar verir. Uygunsuzluğun giderilmesine ilişkin faaliyet gerektiği kararını verirse Faaliyet Planı kısmını uygunsuzluğun çözümünde yetkili kişilerle doldurup, açılan düzeltici faaliyete uygun olarak bir doğrulama tarihi belirleyerek, çözümde sorumlu olan bölüm ve/veya

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ CİHANBEYLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	DF-PR-03
		Yayın Tarihi	25.09.2017
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	

birim sorumlularına imzalatır. Faaliyet Sorumluları sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır ve çalışmaların tamamlandığı tarih ilgili forma kaydedilir.

Öğrenci istek/talepleri, sözlü veya Öğrenci Dilek-Temenni Kutusuna bırakılan dilekçeler Yönetim Temsilcisi tarafından alınır ve değerlendirilir. Yönetim Temsilcisi, öğrenci/personelin isteklerini inceleyerek, Uygunsuzluğun Nedeni ve Çözüm Önerisi kısımlarını doldurup çözümde sorumlu olan birim sorumlularına imzalatır. Birim yetkilisi, sorunun çözümü için gerekli çalışmaları başlatır. Yapılan düzeltici faaliyetler konusunda talep sahibine sözlü olarak bilgi verilir.

5.3 Uygunsuzluk Nedenlerinin Araştırılması, Düzeltici Faaliyetlerin Gerçekleştirilmesi:

Tespit edilen uygunsuzluk/uygunsuzluk riski/öğrenci-personel isteklerini çözmek ile yükümlü birim sorumlusu sorunu analiz ederek sorunun nedenlerini ve kalıcı çözümleri bulup Yönetim Temsilcisi'nin verdiği Düzeltici Faaliyet Formuna işler ve Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim Temsilcisi ve sorunu çözmekle yükümlü birim sorumlusu sorunun nedenleri, çözümlerin etkinliği, sorumluların yeterliliği ve çözümün uygunluğu açısından inceler. Düzeltici faaliyetlerin gerçekleşme durumu Kalite sorumlusu tarafından takip edilerek doğrulanır ve DF formuna kaydedilir.

5.4 Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Takibi ve Doğrulanması:

Planlanan düzeltici faaliyetlerin sorumlular tarafından zamanında, eksiksiz ve etkin olarak tamamlanması esastır. Herhangi bir sebepten dolayı bunu gerçekleştirilmesinin mümkün olmadığını tespiti durumunda, ilgili faaliyet sorumlusu birim sorumlusuna bu durumu bildirir. Üst yönetici, temsilcisinin de bilgisi ve onayı ile planlanan faaliyetlerde, sorumlularda değişiklikler yapılabilir, ek süre verilebilir. Bu faaliyetlerde esas olan bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sonucunda belirlenmiş olan uygunsuzluk nedenlerinin ortadan kaldırılmasıdır. Sorunun nedenlerinin tamamen ortadan kaldırıldığından emin olunduktan sonra DF formu kapatılır.

5.5 Zamanında Gerçekleştirilemeyen Faaliyetler

Düzeltici faaliyetler belirlenen sürede tamamlanamamışsa Yönetim Temsilcisi bunun nedenlerini araştırarak uygun gördüğü alternatifler doğrultusunda faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için 1 ek süre verebilir. Eğer yine tamamlanamamışsa 2. ek süre daha verebilir ya da faaliyeti durdurabilir.

5.6 Formun Kapatılması

Planlanan Düzeltici Faaliyetin doğrulanmasının ardından Yönetim Temsilcisi formu ve/veya yapılan işlemleri inceler. Planlanan Faaliyetlerin etkin olarak yapıldığını teyit eder. Gerçekleştirilen çözümün MYO Müdürü'nün onayına sunulur ve DF formu kapatılır.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ CİHANBEYLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	DF-PR-03
		Yayın Tarihi	25.09.2017
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	

5.7 Faaliyet Sonuçlarının Analizi ve YGG Toplantılarına Sunulması

Dönem boyunca Yönetim Temsilcisi tarafından izlenen düzeltici faaliyetlerin analizi yapılarak, (toplam adetleri, sonuçlandırılan veya sonuçlandırılmamış faaliyetler, düzeltici faaliyetlerin konularına göre dağılımı, tekrarlanmamasına yönelik yönetimden eğitim, yatırım talepleri vb. gibi) YGG toplantılarına sunulur ve KYS'nin gelişmesine yönelik hedeflerin ve kararların alınmasında esas alınır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Formu
- Öğrenci Dilek-Temenni Formu