



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Doküman No	TOGÜ.PRS.004
İlk Yayın Tarihi	10.15.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	1/2

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin eksiksiz bir şekilde uygulanmasını sağlamak üzere hayata geçirilecek tüm süreçlerde, uygunsuzluğa yol açan ana nedenleri belirlemek, nedenleri ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetleri planlamak, uygulamak, yürütmek ve kontrol etmek, hataya yol açan konuların ortadan kaldırılması ile muhtemel uygunsuzlukların önlenmesi için yapılacak düzeltici faaliyetlerin kayıt altına alınmasını sağlamak ve sorumluları belirlemektir.

2. KAPSAM

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm süreçler ile ilgili potansiyel/mevcut uygunsuzlukların giderilmesini kapsar.

3. TANIMLAR

Uygunsuzluk: Bir iş veya hizmette farkına varılan ve onun yerine getirilmesini, performansını olumsuz yönde etkileyen bir eksiklik, ihmal ya da yetersizlik, bir şartın yerine getirilmemesidir.

Düzeltilici Faaliyet: Mevcut olan bir uygunsuzluğun bir daha oluşmaması için gerçekleştirilen eylemlerdir.

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından tüm çalışanlar sorumludur.

5. UYGULAMA

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, öğrenci geri bildirimleri, kişi, kurum ve kuruluş geri bildirimleri, çalışan geri bildirimleri, süreç ölçme-izleme sonuçları, yasal şartlar, iç-dış denetim sonuçları, hizmet/ürün performans sonuçları gibi bilgi kaynaklarını kullanarak uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet başlatır.

5.1. Düzeltici Faaliyet Açma

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü yukarıdaki kaynaklardan yazılı veya elektronik ortamda geri bildirimlerin alınması için gerekli anketler, web ortamı, elektronik posta ve diğer iletişim sistemlerinin tüm birimleri kapsayacak şekilde kurulmasını ve kullanılmasını Üst Yönetim aracılığıyla sağlar.

Düzeltilici faaliyetler doğrudan Kalite Koordinatörlüğü tarafından açılabilirdiği gibi, uygunsuzluğu tespit eden birimin yöneticileri de Kalite Koordinatörlüğü'ne düzeltici faaliyet açılması için talepte bulunabilir.

Uygunsuzluk tespit edildiği durumda birim yöneticisi düzeltici faaliyetleri planlar ve Kalite Koordinatörlüğü'ne bildirir. TOGÜ.FRM.075 Düzeltici Faaliyet Formu Kalite



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Doküman No	TOGÜ.PRS.004
İlk Yayın Tarihi	10.15.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	2/2

Koordinatörlüğü tarafından düzenlenir. Birim yöneticisi düzeltici faaliyeti uygular. Uygunsuzluk ortadan kaldırılabilmiş ise düzeltici faaliyet kapatılır.

Birim yöneticileri birimin içinde düzeltici faaliyetin tamamlanmasından sorumludur. Düzeltici faaliyetler zamanında tamamlanmamış ise sebebi öğrenilerek, faaliyetin tamamlanması için birim yöneticileri tarafından ikinci bir tarih belirlenir. İkinci defa süre verilmesi halinde Kalite Koordinatörlüğü bilgilendirilir. Belirlenen süreler sonunda sorun giderilmiş ise TOGÜ.FRM.075 Düzeltici Faaliyet Formu kapatılır, giderilememişse durum nedenleri ile birlikte bu forma kaydedilerek Kalite Koordinatörlüğüne bildirilir. Kalite Koordinatörlüğü uygunsuzlukların giderilmemesi durumlarını Üst Yönetime rapor eder. Üst Yönetim uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli tedbirleri alır.

Kuruluş içi tetkik raporlarıyla saptanan uygunsuzluklar TOGÜ.PRS.007 İç Tetkik Prosedürüne uygun olarak ele alınır. Kalite Koordinatörü tarafından, uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet sonuçları Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Komisyonuna sunulur. Kalite Komisyonu tarafından TOGÜ.PRS.008 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir. Kalite Komisyonu tarafından uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlerin gerekliliğine karar verilmesi durumunda bu çalışmalar TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne göre gerçekleştirilir.

Üniversitenin itibar kaybına neden olabilecek veya kişisel hakları konu alan bildirimler ile kamu zararı ve geniş kesimleri etkileme ihtimali olan bildirimler, ilgili birimler tarafından “acil bildirim” olarak değerlendirilir ve birimler bildirime kendi görüşlerini de ekleyerek Kalite Koordinatörlüğüne yönlendirir. Kalite Koordinatörlüğü söz konusu acil bildirim Üst Yönetime sunar ve yapılacak faaliyetler belirlenir.

5.2. Standartlaştırma

Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet sonrası herhangi bir sistem (hizmet/süreç/doküman gibi) değişikliğine gidilmesi durumunda birim kalite temsilcisi, Kalite Koordinatörlüğünü bilgilendirir.

Kalite Koordinatörlüğü tüm bu prosedürle belirlenen süreçlerin elektronik ortamda oluşturulması, paylaşılması, izlenmesi ve raporlanmasını sağlayacak alt yapının oluşturulması konusunda gerekli çalışmaları koordine eder.

5.3. Kayıtlar

Aksi belirtilmedikçe tüm kayıtlar TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedüründe tanımlandığı şekillerde muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

TOGÜ.FRM.075 Düzeltici Faaliyet Formu
TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
TOGÜ.PRS.007 İç Tetkik Prosedürü
TOGÜ.PRS.008 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü