



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
DÜZELTİCİ
FAALİYETLER PROSEDÜRÜ
(10.2)**

Kod No	060 02 10
Sayfa No	2/1
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

1. AMAÇ

Hizmette uygunsuzluğa yol açan ve hizmetin kalitesini olumsuz etkileyen nedenleri belirlemek için düzeltici faaliyetleri belirleme, planlama, uygulama çalışmalarını organize etmek.

2. KAPSAM

Genel Müdürlük kalite sisteminde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi için yapılan uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetleri iyileştirme çalışmalarını kapsar.

3. SORUMLULUK

Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetleri tespit etmek ve yürütmekten Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. TANIMLAR

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet: Hizmette uygunsuzluğa yol açan ve hizmetin kalitesini olumsuz etkileyen nedenlerin araştırılması ve giderilmesi için yapılan planlı ve kontrollü çalışmaların tamamıdır.

5. DETAY

5.1. Düzeltici Faaliyetler (10.2)

Hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında meydana gelen uygunsuzlukların sıklığı, maliyeti veya hizmet alan beklentilerinin karşılanmasına bağlı olarak Düzeltici düzenlenir.

Düzeltici Faaliyetler;

- ❖ Faaliyetin amacı,
- ❖ Faaliyet aşamaları ve takvimi,
- ❖ Faaliyet sorumluları,
- ❖ Faaliyetten elde edilmesi hedeflenen sonuç,

başlıklarını içeren Düzeltici Faaliyet Planı hazırlanarak gerçekleştirilir.

Düzeltici Faaliyet kapsamındaki dokümanlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR 060 02 02)** göre kayıt altına alınır ve saklanır.

5.2. Sürekli İyileştirme (10.3)

Genel başlıklar halinde uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet isteme ve başlatma faaliyetlerine neden olan konular aşağıda verilmiştir:

- ❖ Hizmet alanlar tarafından yapılan öneri, talep ve şikâyetler,
- ❖ İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar,
- ❖ Hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında tespit edilen eksiklikler,
- ❖ İstatistik verileri,
- ❖ Çevre ve çalışma şartlarında oluşan gelişmeler,
- ❖ Risk ve fırsatların güncellenmesi.

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
DÜZELTİCİ
FAALİYETLER PROSEDÜRÜ
(10.2)**

Kod No	060 02 10
Sayfa No	2/2
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

Daire Başkanları tarafından talep edilecek olan Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Kalite Yönetim Temsilcisine Düzeltici Faaliyet Formu ile yapılır. Kalite Yönetim temsilcisi talebin uygun bulunması halinde Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyeti başkan adına başlatır sorumluları belirler ve faaliyeti yürütür. Talep uygun bulunmasa Form arşivlenir.

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetlerin sonuçları Yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir ve gerekli görülmesi halinde yeniden düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Böylece kalite sistemi bütünlüğü içerisinde hizmetin gerçekleştirilmesinde sürekli iyileştirme sağlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR/FORMLAR

- 060 02 02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- 060 02 03 Yönetim Sorumluluğu Prosedürü
- 060 02 06 İzleme ve Ölçme Prosedürü
- 060 05 07 Uygun Olmayan Hizmet, Düzeltici Faaliyet Formu
- 060 11 01 04 Düzeltici Faaliyet Planı

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ