



**ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
UYGUN OLMAYAN HİZMETİN
KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
(8.7)**

Kod No	060 02 08
Sayfa No	1/1
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Yürürlük Tarihi	25/06/2019

1. AMAÇ

Yapılan kontroller sonucunda tespit edilen uygun olmayan hizmetin incelenmesi, değerlendirilmesi ve yanlışlıkla kullanımının veya teslimatının önlenmesi için uygulanan yöntemleri ve kontrolleri açıklamaktadır.

2. KAPSAM

Bu prosedür hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında tüm aşamalarda ortaya çıkan uygunsuz hizmetlerin değerlendirilmesi işlemini ve ISO 9001: 2015 standardının 8.7 maddesini kapsar.

3. SORUMLULUK

3.1. Uygun olmayan hizmetin tespitinden Genel Müdür ve Daire Başkanları,

3.2. Uygun olmayan hizmetlerin hizmet alana ulaşmasını önlemekten Daire Başkanları,

3.3. Hatalı gerçekleştirilen hizmetlerin düzeltilmesi sürecinin tekrar başlamasından Genel Müdür,

3.4. Kayıtların tutularak Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürüne bilgi verilmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. TANIMLAR

5. DETAY

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünün yürüttüğü hizmetlerle ilgili gerçekleştirilen her türlü yazışmalar 2/12/2004 tarihli ve 25658 sayılı Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ile MEB Merkez Teşkilatı İmza Yetkileri Yönergesi doğrultusunda yapılır.

Hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında ve/veya neticesinde oluşan uygun olmayan hizmet ile ilgili olarak;

❖ Hazırlanan evrakın son imza makamına sunulmadan uygunsuz olduğunun anlaşılması hâlinde uygun evrak düzenlenerek taslak çalışma imha edilir. İçeriği gizli olan taslak çalışmalar öncelikle imha edilir.

❖ Elektronik sisteme girilme esnasında uygunsuzluk olduğunun anlaşılması halinde uygunsuzluk ilgili daire tarafından yazılı olarak bildirilir ve bilgi işlem birimi tarafından düzeltilir.

Daire Başkanları tarafından doldurulan uygun olmayan hizmet formları her ayın son iş günü Kalite Yönetim Temsilcine verilir. Uygun Olmayan Hizmet Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Formları ile toplanan bilgiler Veri Analizi Prosedürüne göre, analiz edilerek sonuçlar Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda gerekli görülürse **Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne** göre; düzeltici faaliyetler başlatılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR/FORMLAR

060 02 02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

060 02 09 Veri Analizi Prosedürü

060 05 07 Uygun Olmayan Hizmet Düzeltici Faaliyetler Formu

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI
GENEL MÜDÜRÜ