



T.C.
Yaşar Üniversitesi

UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

Kod: 101-01-PR-05

Yay. Trh: 16.06.2022

Rev. Trh: 04.09.2023

Rev.No: 01

Sayfa No: 1 / 1

1. AMAÇ ve KAPSAM:

Bu dokümanın amacı Yaşar Üniversitesi Genel Sekreterliğine bağlı birimlerin ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamı içerisinde yer alan girdi, proses ve sonuç aşamalarında tespit edilen uygunsuzluğun kayıt altına alınması ve kök nedenine yönelik çözüm çalışmalarının yapılmasını sağlamaktır. Bu prosedür Yaşar Üniversitesi Genel Sekreterliğine bağlı birimleri kapsar. Birimlerin ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin tüm uygulamalarını kapsar.

2. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- ✓ 101-01-FR-06 Uygun Olmayan Hizmet Kontrol Formu
- ✓ 101-01-FR-01 Düzeltici Faaliyet Formu

3. SORUMLULUK:

- ✓ Yaşar Üniversitesi tüm çalışanları sorumludur.

4. TANIMLAR:

- ✓ İKB: İdari Kalite Birimi

5. PROSEDÜR DETAYI:

5.1. Üniversitemizde uygunsuzluğu tespit eden her çalışan ya da ilgili birim temsilcisi **Uygun Olmayan Hizmet Formunu** doldurarak İKB ye bildirim yapar. Form doldurulurken, uygunsuzluğun hangi aşamada tespit edildiği, tarihi ve varsa birim bilgileri ile ilgili kısımları doldurularak uygunsuzluğun tanımı kısmına kısa ve net açıklama yazılır. Uygunsuzluğun potansiyel nedenleri hakkında varsa görüş bildirilir.

5.2. İKB tarafından kontrol edilen form gerekli durumlarda ilgili birim temsilcisine iletilir birim temsilcisi tarafından incelenen form eğer çözümlenebilirse gerekli işlemler yapılır ve İKB ye bildirilerek form kapatılır. İlgili birim temsilcisi tarafından iyileştirme gereken bir durum tespit edilirse **Düzeltici Faaliyet Formu** ile gerekli çalışmalar başlatılır. Bu aşamada gerekli görüldüğü hallerde Genel Sekreterliğe konu hakkında bilgi verilir.

5.3. Uygunsuzluğun çözümü ile ilgili formun sonuç kısmı İKB tarafından kapatılır. Form kapatıldıktan sonra İKB tarafından formun bir nüshası talebi yapana ve bir nüshası işlemi gerçekleştiren birime gönderilir. Bu formlarla ilgili yıllık istatistikler raporlanarak İKB tarafından Genel Sekreterliğe sunulur.

HAZIRLAYAN	İÇERİK YÖNÜNDEN KONTROL EDEN	SİSTEM YÖNÜNDEN KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
EBYS ve İdari Kalite Birimi Şefi	EBYS ve İdari Kalite Birimi Şefi	EBYS ve İdari Kalite Birimi Şefi	Genel Sekreter