



DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO : TL-
YAYIN TARİHİ :
REVİZYON TARİHİ : 13.02.2020
REVİZYON NO : 002
SAYFA NO : 1/3

İlgili Birim / Sahibi	Kalite Koordinatörlüğü/ Koordinatör	
İlgili Kanun/Yönetmelik/Yönerge	Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği Yükseköğretim Kalite Güvencesi Ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği Marmara Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları	
Bağlı olduğu Prosedür(ler)/İlgili Talimat(lar)		
1. AMAÇ	Üniversite birimlerinde meydana gelen veya gelmesi muhtemel uygunsuzluklara ilişkin nedenlerin giderilmesi, tekrarının önlenmesi ve sürekli iyileştirmenin etkinliğinin sağlanması için yetki, sorumluluk ve yöntemleri tanımlamaktır.	
2. KAPSAM	Bu prosedür, ortaya çıkan uygunsuzluklar ile ortaya çıkması muhtemel uygunsuzlukları ve çözümleri için uygulanacak faaliyetleri kapsar.	
3. TANIMLAR/ KISALTMALAR	Üniversite: Marmara Üniversitesi Rektör: Marmara Üniversitesi Rektörü Yönetim Kurulu: Marmara Üniversitesi Üniversite Yönetim Kurulu Senato : Marmara Üniversitesi Senato Koordinatör : Kalite Koordinatörü Süreç Yönetimi Sorumlusu : Kalite Koordinatörlüğü Süreç Yönetimi Sorumlusu Üst Yönetim: Rektör, Rektör Yardımcıları Birim Yöneticileri: İdari ve Akademik Birimlerin Yöneticileri Düzeltilici Faaliyet : Kalite çalışmalarının uygulanması esnasında, hizmetin sunulmasında, süreçlerde veya sistemde herhangi bir nedenle uygunsuzluk durumunun ortaya çıkması halinde uygunsuzluğa neden olan hata kaynaklarının ortadan kaldırılması ve bir daha karşılaşılmaması için gerekli faaliyetleri uygulama ve sonuçlandırma işlemidir. Önleyici Faaliyet : Muhtemel olan hata kaynaklarının önceden belirlenerek hata ortaya çıkmadan uygunsuzluklara neden olabilecek potansiyel hata kaynaklarını ortadan kaldırmaya yönelik tüm faaliyetlerdir. Uygunuzluk : Gerekli şarta uymayan, aykırı düşen her türlü olumsuzluk durumudur. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet (DÖF): Herhangi bir kişi ya da birim tarafından düzeltilici veya önleyici faaliyetin başlatılması talebidir. İyileştirici Faaliyet : Süreç iyileştirmek ve zaman kayıplarını ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir.	
Talimatın Hazırlanması	Sorumluluk	Çıktılar / Zamanlama
1. Düzeltilici/Önleyici Faaliyet İsteğinin Başlatılması		
1.1. Tespit edilen her uygunsuzluk, uygunsuzluğu tespit eden birim/personel tarafından "Düzeltilici/Önleyici Faaliyet (DÖF) Formu"na doldurulur ve Kalite Koordinatörlüğü'ne gönderir.	Üst Yönetim/Birim Yöneticileri	Üstyazı, DÖF Formu

Hazırlayan	İçerik Yönünden Kontrol Eden	Sistem Yönünden Kontrol Eden	Onaylayan
-------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------



DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO : TL-
YAYIN TARİHİ :
REVİZYON TARİHİ : 13.02.2020
REVİZYON NO : 002
SAYFA NO : 2/3

<p>1.2. Kalite Koordinatörlüğü uygunsuzluk tespit edilen ana süreç sahibi ile görüşür. Görüşmede uygunsuzluğun sebebi incelenir. İlgili süreç sahibi tarafından uygunsuzluğa yol açan ana nedenler ve bunların tekrarını önlemek için yerine getirilecek faaliyet(ler) belirlenir ve DÖF Formu'na kaydedilir.</p>	Kalite Koordinatörlüğü / Süreç Yönetimi Sorumlusu	DÖF Formu
<p>1.3. Yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetin yeterliliğinin doğrulanmasını ilgili birim yapar. Sonuç, Kalite Koordinatörlüğü / Süreç Yönetimi Sorumlusuna bildirilir.</p>	İlgili Birim Yöneticisi	Üstyazı, E-posta
<p>1.4. Sonuç, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu'na kaydedilir.</p>	Kalite Koordinatörlüğü / Süreç Yönetimi Sorumlusu	DÖF Formu
<p>1.4.1. Yapılan düzeltici ve önleyici faaliyet yeterli görülürse form kapatılır.</p>	Kalite Koordinatörlüğü / Süreç Yönetimi Sorumlusu	DÖF Formu
<p>1.4.2. Yapılan düzeltici ve önleyici faaliyet yeterli görülmezse form kapatılmaz ek süre verilir veya yeni düzeltici ve önleyici faaliyet(ler) başlatılır. Üstyazı veya e posta ile ilgili birime bilgi verilir.</p>	Kalite Koordinatörlüğü / Süreç Yönetimi Sorumlusu	Üstyazı, E-posta, DÖF Formu
<p>1.5. Açılan tüm Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formları "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu"na kaydedilerek takip edilir.</p>	Kalite Koordinatörlüğü / Süreç Yönetimi Sorumlusu	Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu
<p>1.6. Düzeltici faaliyet ile ilgili tüm kayıtlar "Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü"ne ve kalite standartlarına göre arşivlenir, raporlanır.</p>	Kalite Koordinatörlüğü / Süreç Yönetimi Sorumlusu	DÖF raporları/ yılda bir
<p>1.7. Düzeltici faaliyet ve sonuçları görüşülmek üzere, Yönetimin</p>	Kalite Koordinatörlüğü/Kalite Koordinatörü	DÖF raporları

Hazırlayan	İçerik Yönünden Kontrol Eden	Sistem Yönünden Kontrol Eden	Onaylayan
-------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------



DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO : TL-
YAYIN TARİHİ :
REVİZYON TARİHİ : 13.02.2020
REVİZYON NO : 002
SAYFA NO : 3/3

Gözden Geçirme Toplantılarına ve Kalite Komisyonu'na sunulur.		
2. İLGİLİ FORMLAR / BELGELER	Form/Belge No	Form/Belge Adı
	Düzeltilici/Önleyici Faaliyet (DÖF) Formu	

Düzeltilici/Önleyici Faaliyet İsteğinin Başlatılması için gerekli şartlar:

- Kalite Yönetim Sistemine uygun olmayan herhangi bir durum ortaya çıktığında,
- Öğrenci ve personelin şikayetlerinde,
- İç tetkik sırasında gözlemlenen aykırılıklarda,
- Yapılan toplantılar sonucunda tespit edilen olumsuzluklarda,
- Bir süreç veya işin gerçekleştirilmesi sırasında tekrarlanan olumsuzluklarda,
- Değerlendirme ve izlemelerin sonucunda potansiyel hata kaynaklarının tespiti durumunda,
- Önerilerde

Hazırlayan	İçerik Yönünden Kontrol Eden	Sistem Yönünden Kontrol Eden	Onaylayan
-------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------