

 İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/05 İlk Yayın Tar.: 27.05.2019 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa: 1 / 4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu Prosedürün amacı; Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tespit edilen uygunsuzlukların ve çıktıkların yanlışlıkla kullanımı, giderilmesi için gerekli tanımlamaları, kontrolleri ve bunların tekrarını önlemek amacıyla yöntemlerin belirlenerek sorumlulukları ve yetkileri tanımlamaktır.

Bu Prosedür, Üniversitenin akademik ve idari tüm birimlerini ve bu birimlerin yürüttükleri iş ve işlemler neticesinde verilen ürün/hizmetlerle ilgili tüm uygunsuzlukları kapsar.

2. DAYANAK

Bu Prosedür, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 8.7'nci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

3. SORUMLULUK

Bu Prosedürün hazırlanması, revize edilmesi ve yenilenmesi sorumluluğu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına aittir.

Prosedürün uygulanmasından; Üniversitenin kurum organizasyon şemasında tanımlanan ve tamamı Prosedür kapsamında yer alan birimlerin yöneticileri, süreç sahip ve sorumluları, kalite birim sorumluları ve Üniversitenin tüm çalışanları sorumludur.

Ürün/Hizmet gerçekleştirme süreçlerinde, tespit edilen uygunsuzluklara bağlı olarak ortaya çıkan uygun olmayan ürün/hizmetlerin; yanlışlıkla kullanımının önlenmesinden, uygunsuzluğu tespit edildiği birim ve ilgili personel sorumludur.

Öğrenciler, diğer hizmet alanlar, ilişkide bulunulan özel ve kamu kurum ve kuruluşları tarafından bildirilen istek ve şikâyetler sonucu tespit edilen uygun olmayan ürün/hizmetlerin kullanımdan kaldırılmasından ilgili birim ya da birimler sorumludur.

Tespit edilen uygun olmayan ürün/hizmetlerin, ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukların tekrarının önlenmesi amacı ile düzeltici faaliyetlerin başlatılmasından birim üst amiri, uygulanmasından ilgili birim çalışanları ve takibinden ise Kalite Birim Sorumlusu sorumludur.

Bahse konu faaliyetlerin Kalite Yönetim Sistemi standartlarına göre yapılması ve sonuçların üst yönetime raporlandırılması sorumluluğu Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. TANIMLAR

Düzeltilici Faaliyet (DF): Saptanan uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen durumları yok etmek amacıyla yapılan faaliyet.

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT): Üst yönetici tarafından, kendi adına Kurumda KYS şartlarının uygunluğunu sağlamakla görev ve yetkilendirilen yöneticidir.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

HAZIRLAYAN Uğur KILIÇ Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	KONTROL EDEN Erkan KÜÇÜKKILINÇ Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Prof. Dr. Saffet KÖSE Rektör
---	--	---

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/05 İlk Yayın Tar.: 27.05.2019 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa: 2 / 4

KBS: Kalite Birim Sorumlusu

SGDB: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

Uygun Olmayan Ürün/Hizmet: Ürün/hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında ilgili spesifikasyon, sözleşme, müşteri ve yasal şartlar çerçevesinde talep edilen ve/veya beklenenin dışında gerçekleşen ürün veya hizmet

Uygunsuzluk: Ürün ve hizmetlerin sunumunda, Üniversitenin benimsediği yönetim sistemleri ile bağlı olduğu mevzuat şartlarından olası veya mevcut sapmalardır.

Üniversite: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi

Ürün/Hizmet: Birimlerin gerçekleştirmekte olduğu faaliyetlerin çıktısı

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

5. PROSEDÜR DETAYI

5.1. Uygun olmayan ürün/hizmet kontrolünü ve Düzeltici Faaliyet (DF)'lerin başlatılmasını zorunlu kılan durumlar:

- İç ve dış müşterilerden gelen istek ve öneriler,
- Memnuniyet, Dilek, Öneri ve Şikâyet Sistemi
- İç ve Dış Tetkik sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar,
- Üniversite yönetiminden gelen istekler,
- Anketlerden elde edilen sonuçlar.

5.2. Uygun olmayan ürün/hizmetlere ilişkin tespitler; *Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Formu (FR/GNL/23)* kullanılarak, iç ve/veya dış paydaşlar tarafından formun ilgili bölümlerine kayıt edildikten sonra belirlenen sistemler aracılığı ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı (SGDB)'na iletilir. SGDB tarafından yapılan incelemelerin sonucunda, *Uygun Olmayan Ürün / Hizmet Bildirim & Öneri ve Şikâyet Değerlendirme Formu (FR/GNL/24)*'nin ilgili kısımları doldurularak uygunsuzluğun gerçekleştiği birime üst yazı ekinde gönderilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT) veya birim amiri uygunsuzlukla ilgili gerekiyorsa, DF başlatır.

5.3. Birime iletilen uygunsuzluk, birim amirinin talimatları doğrultusunda Kalite Birim Sorumlusu tarafından araştırılarak takip edilir.

5.4. Tespit edilen uygunsuzluk yerinde hemen düzeltilebilecek ise ilgili belgedeki uygunsuzluk kanun, tüzük, yönetmelik, sözleşme, protokol, genelgeler ve KYS şartları doğrultusunda giderilir ve SGBD'na bilgi verilir.

5.5. Tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için ilave zaman, ekipman ve maliyet gerektiriyorsa, *Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)* hükümleri çerçevesinde, *Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR/GNL/20)* hazırlanır.

HAZIRLAYAN Uğur KILIÇ Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	KONTROL EDEN Erkan KÜÇÜKKILINÇ Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Prof. Dr. Saffet KÖSE Rektör
---	--	---

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/05 İlk Yayın Tar.: 27.05.2019 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa: 3 / 4

Form üzerinde uygulanacak gerekli faaliyetler planlanır, planlanan düzeltici faaliyetin tamamlanacağı tarih ve takip tarihi belirlenerek forma kaydedilir. Düzenlenen form KYT'ne onaylatılarak aslı SGDB'na teslim edilir ve *Düzeltilici Faaliyet Takip Listesi (LS/GNL/06)*'ne eklenir.

DF'ler ile ilgili detaylı bilgilere *Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)*'nde yer verilmiştir.

5.6. Üniversitemizin eğitim ve öğretimle ilgili esasları *Izmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği* ile tanımlanmış olup bu yönetmeliğe aykırı hareketlerde bulunulması halinde yapılması gerekenler yine bu yönetmelik kapsamında tanımlanmıştır.

5.7. Akademik ve idari personelin yapmış olduğu hizmetlerde meydana gelen uygunsuzluklar ile uygunsuzluklara karşı uygulanacak esaslar, *2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu* ve *657 sayılı Devlet Memurları Kanununda* belirlenmiş olup ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde yetkili kişilerce işlem yapılması sağlanır.

5.8. Üniversitemiz içinde ve dışında uyulması gereken hususlara uymayan, yasaklanan işleri yapan veya öğrencilik sıfatı, şerefi ve haysiyeti ile bağdaşmayan hal ve harekette bulunan öğrencilere *Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliğine* göre gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.

5.9. Resmi Yazışmalarda tespit edilen uygunsuzluklar, *Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)* aracılığı ile bir üst amir tarafından tespit edilerek düzeltilmesi sağlanır. Bunlarla ilgili kayıtlar, EBYS üzerinde ilgili belgeye ilişkin *"Belge Hareketleri"* kısmında takip edilebilir.

5.10. Eğer uygunsuzluk Mevzuat, Kalite El Kitabı (KEK), Prosedürler veya Talimatlarda belirtilen koşulların yerine getirilmemiş olması ise, saptamayı yapan personel tarafından *Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Formu (FR/GNL/23)* doldurularak SGDB'na iletilir ve gerekli işlemler yapılır.

5.11. Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan tüm dokümanlar *Doküman Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (PR/GNL/02)*'ne göre muhafaza edilir.

5.12. Uygun olmayan ürün / hizmetin kontrolü ile ilgili tüm iş ve işlemler SGDB koordinasyonunda yürütülür.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

6.2. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

6.3. Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği

6.4. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

6.5. Kalite El Kitabı

HAZIRLAYAN Uğur KILIÇ Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	KONTROL EDEN Erkan KÜÇÜKKILINÇ Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Prof. Dr. Saffet KÖSE Rektör
---	--	---

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR/GNL/05 İlk Yayın Tar.: 27.05.2019 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa: 4 / 4

- 6.6.** Dokümante Edilmiş Bilgiler İşlem Prosedürü (PR/GNL/02)
- 6.7.** Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR/GNL/04)
- 6.8.** Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet & Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Bildirim Formu (FR/GNL/23)
- 6.9.** Uygun Olmayan Ürün / Hizmet Bildirim & Öneri ve Şikâyet Değerlendirme Formu (FR/GNL/24)
- 6.10.** Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR/GNL/20)
- 6.11.** Düzeltici Faaliyet Takip Listesi (LS/GNL/06)

HAZIRLAYAN Uğur KILIÇ Endüstri Mühendisi Kalite Sistemleri Sorumlusu V.	KONTROL EDEN Erkan KÜÇÜKKILINÇ Strateji Geliştirme Daire Başkanı Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Prof. Dr. Saffet KÖSE Rektör
---	--	---