

Trabzon Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu	PR03	Yayın Tarihi	01.01.2010
	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü	Rev. Tarihi	
		Rev. No:	00
		Sayfa No:	1 / 6

BU DOKÜMAN Beşikdüzü MYO'nun YAZILI ONAYI OLMADAN KISMEN VEYA TAMAMEN ÇOĞALTILAMAZ. TS EN ISO 9001:2008 STANDARDININ 8.5 MADDESİ REFERANS ALINARAK HAZIRLANMIŞ VE ONAYLANMIŞTIR.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
OKUL MÜDÜRÜ

Trabzon Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu	PR03	Yayın Tarihi	01.01.2010
	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü	Rev. Tarihi	
		Rev. No:	00
		Sayfa No:	4 / 6

1.AMAÇ :

Bu prosedürün amacı; Beşikdüzü MYO ürün ve hizmet gerçekleştirme proseslerimizde veya kalite yönetim sistemimizde mevcut / olabilecek uygunsuzlukların nedenleri belirleyerek, bu nedenleri ortadan kaldırmak için düzeltici veya önleyici faaliyetleri planlamak, uygulamak ve etkinliğini izleyerek sürekli iyileştirmeyi temin etmektir.

2. KAPSAM :

Bu prosedür; Beşikdüzü MYO Kalite Yönetim Sisteminin, tüm ürün ve hizmet gerçekleştirme proseslerinde saptanan uygunsuzlukların giderilmesine yönelik, düzeltici ve önleyici faaliyetlerle ilgili uygulamaları / görevlendirilen personeli kapsar.

3. SORUMLULAR :

Beşikdüzü MYO Organizasyon yapısı içindeki tüm personel sorumludur.

4. UYGULAMA :

4.1. Düzeltici Faaliyet:

Ürün gerçekleştirme proseslerinde ve Kalite Yönetim Sistemine ilişkin mevcut aksaklıkların giderilmesi için yapılan çalışmalar ve etkinliklerdir.

Düzeltilici faaliyetler; "Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantı Tutanağı", "İç Tetkik Raporları ", ihale makamlarından gelen talepler, müşteriden gelen talepler, Kuruluş personelinin gelen talepler (revizyon ve eğitim talepleri) ve bunlarla ilgili (gerek duyulduğunda yapılan) anket sonuçlarını kapsar.

Düzeltilici faaliyetler istenmeyen durumların tekrarını önlemek veya belirli bir konuda eksikliği gidermek amacıyla yapılır. Bu açıdan;

- ❖ Uygunsuzluk raporlarının sonuçlandırılmasında,
- ❖ Kuruluş personeli veya yetkili kuruluşlar tarafından yapılan muayene, ölçme, test ve deneylerle düzenlenen İzleme ve Ölçüm Raporları sonucunda,
- ❖ Tasarım değişiklik ihtiyacının doğduğu noktalarda,
- ❖ Ürün gerçekleştirme proseslerinde yapılan iş programlarında sapmalar olduğunda,
- ❖ İmalat ve hizmet maliyetlerinin öngörülenden yüksek oluşması durumunda,
- ❖ Bilgi akış mekanizmalarında aksaklıklar doğması durumunda, iç iletişimden veya eğitim eksikliğinden kaynaklanan uygunsuzlukların giderilmesini sağlar.

4.2. Önleyici Faaliyet :

Ürün gerçekleştirme proseslerinde veya Kalite Yönetim Sistemine ilişkin uygunsuzluklar ile ilgili tekrarların veya herhangi bir uygunsuzluk ortaya çıkmadan, ileride uygunsuzluk varsayımı ile alınan önlemler yönünde yapılan işlemlerdir.

Önleyici faaliyetler Kuruluşumuzda; yönetimin gözden geçirme toplantıları ile birim lar bazında yapılan gözden geçirme toplantılarında (iç tetkikler de dahil) görüşülerek hizmetin aksayabileceği yönlerin giderilmesi, iyileştirilmesi için alınan kararları ve bu kararlar doğrultusundaki faaliyetleri kapsar. Bu toplantı tutanaklarında / iç tetkik raporlarında, önleyici faaliyetlere esas olacak öneriler ve kararlar ile sorumluları ve giderilme zamanı mevcuttur.

4.3.Uygulama:

Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin talep edilmesi durumlarında, olası veya mevcut uygunsuzluğun nedeninin araştırılarak çözümü için çalışanlarımız tarafından, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formunun ilgili kısımları

Trabzon Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu	PRO3	Yayın Tarihi	01.01.2010
	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü	Rev. Tarihi	
		Rev. No:	00
		Sayfa No:	5 / 6

doldurularak çalışmalar başlanır.

Ürün gerçekleştirme proseslerinde veya Kalite Yönetim Sisteminde düzeltilici ve önleyici faaliyetler aşağıdaki kaynakların verilerinden faydalanılarak başlatılır; Bunlar,

- Şikayetler, Öneriler, istekler ve şikayetler formlara kayıt edilerek izlenir.
- İç Tetkik Raporları: İç Tetkik Prosedürü uygulaması esnasında meydana gelen düzeltilici faaliyetler; İç Tetkik Prosedürü kapsamında ele alınarak, takip tetkiki ile etkin olarak yerine getirilip getirilmediği değerlendirilir. İç Tetkik Prosedürü uygulaması esnasında meydana gelen önleyici faaliyet ise bu prosedürde belirtildiği gibi gerçekleştirilir.
- Proses İzleme ve Ölçüm raporları: Proses ve çıktı izleme ve ölçümlerinde tespit edilen uygunsuzluklar izleme ve ölçümü yapan personel tarafından belirtilir. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formunun ilgili kısımları doldurularak, Yönetim Temsilcisine verir, Yönetim Temsilcisi konuyu değerlendirerek Düzeltilici veya Önleyici faaliyet başlatılmasına karar verir. Aynı zamanda Uygun Olmayan Ürün / Hizmetin Kontrolü Prosedürü işlemleri başlatılır.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınmasına karar verilen düzeltilici ve önleyici faaliyetler: Düzeltilici ve Önleyici faaliyetlerle ilgili bilgiler yönetim gözden geçirme toplantılarına sunularak ele alınır. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı tutanağında belirtilmek suretiyle Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formunun ilgili kısımları doldurularak işlem başlatılır.
- Veri analizlerinin, İstatistik teknikler ile uygulaması esnasında saptanan durumlar / alınan kararlar,
- Kuruluş personeli tarafından yapılan revizyon ve eğitim talepleridir. Revizyon isteklerinde Düzeltilici/Önleyici faaliyet formu, eğitim taleplerinde, Eğitim İhtiyaç formu tanzim edilerek uygulamalara başlanır.

Kuruluşumuzda icra edilen Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler üç aşamada takip edilerek kapatma işlemleri yapılır. Bu aşamalar ve yapılacak işlemler aşağıda belirtilmiştir.

1. İstek : Okulumuzda çalışan herkes mevcut veya potansiyel uygunsuzluk durumunda düzeltilici ve önleyici faaliyet talebinde bulunabilir. Mevcut veya potansiyel uygunsuzlukların giderilmesi amacı ile, Yönetim Temsilcisinden düzeltilici ve önleyici faaliyet numarası alınır ve Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formunun istek kısmı doldurulur. Form, tanzim eden personel tarafından bağlı olduğu birim sorumlusuna teslim edilir.

2. İşlem: Tanzim eden personel, bağlı olduğu birim sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Yapılacak uygulamaya karar verilir ve formda birlikte imzalanarak kayıt altına alınır. Uygulanacak faaliyetin tespitinde ivedilik ve maliyet dikkate alınarak uygunsuzluğun kaynağını ortadan kaldıracak en uygun çözüm yolu, faaliyeti uygulayacak birim tarafından belirlenir. Belirlenen çözüm yolu, ilgili birim tarafından Düzeltilici ve Önleyici faaliyet Formu doldurularak işlem başlatılır. Bu prosedür kapsamı ile ilgili formda yer alan bilgiler doğrultusunda belirlenen sorumlular, belirlenen faaliyete başlama ve bitiş tarihleri içerisinde düzeltilici ve önleyici faaliyetleri yaparlar.

3. Takip ve Kapatma: Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin etkin olarak yerine getirilmesi ile ilgili takibi ve sonuçlandırılmasından görevlendirilen personel ve Yönetim Temsilcisi sorumludur. Bu işlemlerin takibi Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu kullanılarak yapılır. Düzeltilici faaliyetin sonucunda, uygunsuzluğun tekrarının olup olmadığı yönetim temsilcisi tarafından izlenerek, Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takip Formunun ilgili kısmına kaydeder ve imzalar. İç tetkik raporunu plansız/takip tetkiki raporu olarak kullanarak işlemin / uygulamanın kapatmasını yapar. Uygulanan düzeltilici ve önleyici çalışma uygunsuzluğu ve sebeplerini ortadan kaldırmamışsa aynı prosedür uygulanarak yeniden çalışmalar başlatılarak sürdürülür.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetlerle ilgili süre konusunda anlaşma sağlanamadığı veya verilen ek süre içerisinde de faaliyetler yerine getirilemediğinde ilgili Müdür Yardımcısının vereceği karar doğrultusunda hareket edilir.

Düzeltilici ve önleyici faaliyetleri uygulaması sonucu Kalite Yönetim Sistem dokümanlarımızda revizyon gerekirse; bu konuda Yönetim Temsilcisi yetkilidir. Doküman ve Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü esaslarına göre uygulama yapar.

4.4. Ürün gerçekleştirme proseslerinin tüm aşamalarında yapılan düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin kayıtları, ilgili birimler tarafından Kalite Kayıtları olarak tutulur. Doküman ve Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü esaslarına göre

Trabzon Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu	PR03	Yayın Tarihi	01.01.2010
	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü	Rev. Tarihi	
		Rev. No:	00
		Sayfa No:	6 / 6

uygulama yapılır.

5. REFERANS DOKÜMANLAR :