



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**KALİTE GÜVENCE UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ**  
**DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET BİLDİRİM PROSEDÜRÜ**

Doküman No: PR-0003

1/6

Yürürlük Tarihi: 21.09.2021

Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi (KGS) çerçevesinde sunulan faaliyetlerin her aşamasında tespit edilen uygunsuzluklar ile sebeplerinin belirlenmesi, giderilmesi, tekrarı ve muhtemel uygunsuzların önlenmesine yönelik yöntemleri oluşturmaktır.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi (KGS) kapsamındaki tüm faaliyetleri kapsamaktadır.

### 3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve uygulamasından Rektörlük Kalite Güvence Ofisi sorumlu olup ayrıca prosedür içerisinde kendilerine sorumluluk verilen personel de uygulanmasından sorumludur.

### 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**4.1. DÖF:** Düzeltici ve Önleyici Faaliyet.

**4.2. YGG:** Yönetimin Gözden Geçirilmesi.

**4.3. Uygunluk:** Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmesi.

**4.4. Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine gerilmemesi.

**4.5. Saptanmış (Mevcut) Uygunsuzluk:** Uygunsuzluğun ortaya çıktığının tespit edilmiş olması.

**4.6. Potansiyel Uygunsuzluk:** Henüz uygunsuzluğun ortaya çıkmamış, fakat çıkma olasılığının bulunduğu durum.

**4.7. Düzeltici Faaliyet:** İşleyişte uygunsuzluğa yol açan ve tekrarlanan uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir.

**4.8. Önleyici Faaliyet:** İşlerde uygunsuzluğa yol açma ihtimali bulunan potansiyel uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir. (Ramak kala)

**4.9. Düzeltme:** Saptanmış bir uygunsuzluğu gidermek için yapılan faaliyet.

**4.10. DÖFTF:** Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Süha ÖZDEN	Rektör Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**KALİTE GÜVENCE UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ**  
**DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET BİLDİRİM PROSEDÜRÜ**

Doküman No: PR-0003

2/6

Yürürlük Tarihi: 21.09.2021

Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021

## 5. UYGULAMALAR

### 5.1. Uygunluk Kaynakları

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi, öğrenci ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar. Bu amaca ulaşabilmek için çeşitli gerekliliklerin yerine getirilmesini sağlamaya çalışır. Bu gereklilikler temel olarak; yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, kalite güvence sistemi için bir uygunluk olarak tanımlanır. Uygunluklar/potansiyel uygunluklar çeşitli durum ve kaynaklardan ortaya çıkabilir. Örnek:

- Herhangi bir mevzuat şartına uyulmadığının tespiti,
- Herhangi bir iç kontrol sistemi dokümantasyonunda tanımlanan şartlara uyulmadığının tespiti,
- İlgili şartnameye uygun olmayan veya fonksiyonunu yerine getiremeyen bir ürün, araç, gereç,

donanım, tesis vb.nin tespiti

- Satın alınan ürünlerin veya malzemelerin şartnameye uygun olmaması veya yapılan kontrol

sonuçlarının uygun olmaması,

- Öğrencilerden veya diğer paydaşlardan gelen haklı şikâyetler veya öneriler
- Sunulan hizmetlerin tanımlanmış şartlara uygun olmaması,
- İç veya dış değerlendirme bulguları,
- Veri analizleri, istatistiksel çalışmalar, KİDR, ÖDR, İç Tetkik raporları vb.

### 5.2. Uygunluğun Tespiti

Uygunluğa ilişkin düzeltici ve önleyici faaliyet gerektiğine yönelik talep veya tespitler; KİDR, ÖDR Değerlendirme Raporu ve İç Tetkik raporları, Paydaş istek, öneri ve şikâyetleri, Toplantı kararları, Kanuni yükümlülükler, Paydaş memnuniyet anket sonuçları, Proses kontrolleri, Kalite sistem uygulamaları, Veri analiz çalışma sonuçları vb. bilgi kaynakları yoluyla elde edilebilir.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**KALİTE GÜVENCE UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ**  
**DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET BİLDİRİM PROSEDÜRÜ**

Doküman No: PR-0003	3/6	Yürürlük Tarihi: 21.09.2021	Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021
---------------------	-----	-----------------------------	-----------------------------------

### 5.3. DÖF Talep İşlemleri

Tespit edilen mevcut uygunsuzluklarla ilgili düzeltici/önleyici faaliyet talepleri Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu'nun ilgili kısımları doldurularak birim yöneticisi tarafından değerlendirilir ve Kalite Güvence Ofisine gönderilir. Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi yapılan uygunsuzluk ve sebebi, Kalite Ofisi tarafından talebin, düzeltici veya önleyici faaliyet olup olmadığı veya bir iyileştirme isteği olup olmadığı, kendileri veya alanında uzman kişilerden görüş alınarak değerlendirilir.

### 5.4. DÖF Kaydının Yapılması

Kalite Güvence Ofisi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda DÖF talebi sisteme uygun ise, faaliyetin türü belirlenip, faaliyet türü kısmı doldurulur, DÖF Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesi'ne kaydedilir. Çizelgedeki sıra numarası DÖF numarası olur, DÖFTF'na işlenir. DÖF açılma tarihi DÖF'in karar tarihidir. DÖF talebi uygun değilse DÖF takip çizelgesine kaydedilmez ve reddedilir. DÖF takip çizelgesi, her yılın başında 01 numarasıyla başlayıp o yılın 31 Aralıkta sona erecek şekilde yıllık olarak tutulur. Kalite Güvence Ofisi, DÖF takip çizelgesine kaydedilen DÖF Formu'nu kök neden ve faaliyetler belirlenmek üzere ilgili birime gönderir.

### 5.5. DÖF Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

DÖF açılan Birim Kalite Komisyonu, uygunsuzluğa yönelik olarak yapacağı faaliyetleri, sorumlu ve termin belirtmek sureti ile form üzerine kaydeder ve birim yöneticisine onaylatır. DÖF açılan Birim Kalite Komisyonu, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve eğer gerekiyorsa ilk etapta acil geçici faaliyetleri başlatır. (Bu faaliyetler uygunsuzluğun devam etmemesi için sürecin durdurulmasını da gerektirebilir.) Birim Kalite Komisyonu, başlattığı geçici faaliyetleri DÖF Formu'nun ilgili kısmına yazar ve Kalite Güvence Ofisine bildirir. Kalite Güvence Ofisi başlatılan geçici faaliyetin o anda uygunsuzluğu durduracak nitelikte olmadığına karar verirse; ilgili geçici faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir geçici faaliyet planlanması isteyebilir ya da geçici faaliyet önerebilir. Birim Kalite Komisyonu, uygunsuzluk, eğer somut bir ürün (malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise, öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımını ve bunların kullanımından doğabilecek zararları engeller.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**KALİTE GÜVENCE UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ**  
**DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET BİLDİRİM PROSEDÜRÜ**

Doküman No: PR-0003	4/6	Yürürlük Tarihi: 21.09.2021	Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021
---------------------	-----	-----------------------------	-----------------------------------

Bu amaçla uygunsuz ürünün niteliği uygun bir şekilde tanımlanır. (Örneğin, uyarı yazıları, tabelalar, uygun olmayan ürünün ayrı bir yere alınarak izole edilmesi vb.) DÖF açılan Birim Kalite Komisyonu, bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak en geç 5 işgünü içinde kök neden analizi çalışmasını yapar/yaptırır ve de çıkan kök neden ile ilgili kalıcı faaliyet(ler)i, faaliyetin sorumlusunu ve faaliyet için öngörülen termini belirleyerek formu, Kalite Güvence Ofisine iletir. Termine, faaliyetin tamamlanması için öngörülen tarih gün/ay/yıl olarak yazılır. Kalite Güvence Ofisi, gelen DÖF Formu'nda yazılı olan kök nedeni ve alınacak kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumunu inceler. Bu aşamada Kalite Koordinatörlüğü, ilgili kök nedenin ve/veya kalıcı faaliyetin hatanın tamamen ortadan kaldırılmasına yönelik olmadığına karar verir ise; ilgili kök neden ve/veya kalıcı faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir kök neden ve/veya kalıcı faaliyet planlanması isteyebilir ya da kalıcı faaliyet önerebilir. Kök neden ve faaliyetleri belirlenen DÖF formlarının aslı saklanmak üzere Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilir ve onaylanan formun elektronik kopyası ilgili kişi ya da Birim Kalite Komisyonu'na iletilir.

#### **5.6. Düzeltici / Önleyici Faaliyetlerin Kontrolü**

Planlanan düzeltici veya önleyici faaliyetlerin, öngörülen sürede kontrolü birim kalite komisyonu, Kalite Güvence Ofisi ve/veya faaliyeti talep eden tarafından kontrol edilir. Gerektiğinde bir uzman görüşüne başvurulabilir. Uygunsuzluğun nedenlerinin giderilmediği yetersiz olduğu kanaati oluşur ise yeni bir formu doldurularak tekrar çalışma istenebilir ve durum DÖFTF'nda ayrıca açıklanır.

#### **5.7. Düzeltici / Önleyici Faaliyetlerin Takibi**

Kalite Güvence Ofisi, düzeltici ve önleyici faaliyetleri, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesine kaydeder, takibini ve güncellemesini yapar. Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür. Bu prosedür kapsamında oluşan kayıtlar Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne göre saklanır. Düzeltici ve önleyici faaliyetler sonucunda yeni doküman veya değişiklik ihtiyacı olduğunda Kalite Güvence Dokümanları Yönetimi Ve Kontrolü Prosedürüne göre gerekli değişiklikler yapılır.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**KALİTE GÜVENCE UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ**  
**DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET BİLDİRİM PROSEDÜRÜ**

Doküman No: PR-0003	5/6	Yürürlük Tarihi: 21.09.2021	Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021
---------------------	-----	-----------------------------	-----------------------------------

### 5.8. DÖF'ün Kapatılması

Kalite Güvence Ofisi, kabulü yapılan faaliyetlerle ilgili verilmiş olan terminleri takip edebilmek amacı ile DÖF takip çizelgesine kaydeder ve verilen bu terminler doğrultusunda takipleri gerçekleştirir. Takip iki şekilde olabilir.

1-Reel olarak bölüme gitmeyi gerektirmeyen ve sadece dokümantasyon değişikliği ya da yayını ile kapatılabilecek durumda olan DÖF'ler için, sadece ilgili dokümanın görülmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucu DÖF kapatılır.

2-Reel olarak bölüme gidip yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise, Kalite Güvence Ofisi adına bir temsilci, ilgili birime giderek yapılan kalıcı faaliyetleri yerinde görür. Faaliyetin kontrolünü yapacak temsilci, işin mahiyetine göre Kalite Güvence Ofisi dışındaki personelden de seçilebilir.

Takibi yapan kişi, faaliyete ilişkin tespit ve önerisini forma yazar, gerekli durumlarda objektif delilleri de forma ekler. Yapılan kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DÖF, Kalite Güvence Ofisi tarafından kapatılır. Aksi durumda bölümden yeni faaliyet talep edilir. DÖF açılan Birim Kalite Komisyonu tarafından, herhangi bir haklı sebepten dolayı, verilen terminlerde faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği tespit edilirse, bu durum Kalite Güvence Ofisi'ne bildirilir ve ek süre istenir. Kalite Güvence Ofisi tarafından ek süre konusunda onay verilir ise; DÖF'ün kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda Kalite Güvence Ofisi, DÖF takip çizelgesindeki termini değiştirir. DÖF'ün kapatılması işlemi, form üzerinde "DÖF Kapatma Onayı" kısmının imzalanması ile tamamlanır. DÖF'ün kapatılma tarihi, DÖF Takip Listesi'ndeki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır. Şayet DÖF kapatılması uygun değilse birime mail ya da telefon ile bilgilendirme yapılarak faaliyetin gözden geçirilmesi istenir. DÖF'ün kapatılması, belirlenen terminden önce veya sonra gerçekleşmişse, bu sapma gün olarak çizelgede gösterilir. Kalite Güvence Ofisi, kapattığı DÖF formunu, varsa objektif delilleri de ekleyerek dosyalar. Kapatma onayı verilen formu bilgilendirme amacıyla birime elektronik ortamda gönderir.

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ**



**KALİTE GÜVENCE UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ**  
**DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET BİLDİRİM PROSEDÜRÜ**

Doküman No: PR-0003	6/6	Yürürlük Tarihi: 21.09.2021	Revizyon No/Tarihi: 01/21.09.2021
---------------------	-----	-----------------------------	-----------------------------------

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

### 6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

Kalite Güvence Dokümanları Yönetimi Ve Kontrolü Prosedürü

Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

ÇOMÜ Düzeltici Önleyici Faaliyet Bildirim Formu

Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Çizelgesi

### 6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

TS EN ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi-Standartları

YÖK Yükseköğretim Kurumları Etik Davranış İlkeleri

YÖK, YÖKAK Standartları ve Performans Göstergeleri

İlgili diğer yasal mevzuat

21.09.2021-HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
<b>Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu</b> Öğr.Gör. Ergül SÖYLEMEZOĞLU	<b>Rektör Yardımcısı</b> Prof. Dr. Süha ÖZDEN	<b>Rektör</b> Prof. Dr. Sedat MURAT