



AMASYA ÜNİVERSİTESİ
UYGUN OLMAYAN ÜRÜN / HİZMET
KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-02
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/No	08.06.2023/2
Sayfa No	-

1.AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; Kalite Yönetim Sistemi gereğince verilen hizmetlerin verimli, etkin olabilmesini sağlamak ve hizmet memnuniyetini en üst düzeyde tutmak için tespit edilen uygunsuzlukların kayıt altına alınması, incelenmesi, giderilmesi ve bunların tekrarını önlemek amacıyla esas ve yöntemlerin belirlenmesidir.

2.KAPSAM:

Amasya Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi ve 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamındaki faaliyetleri kapsar.

3.SORUMLU:

Bu prosedürün hazırlanması, revizyonu, iptali, dağıtılması ve arşivlenmesinden Kalite Koordinatörlüğü, uygulanmasından tüm birimler sorumludur. Ürün ve Hizmet gerçekleştirme süreçlerinde tespit edilen uygunsuzluklara bağlı olarak ortaya çıkan uygun olmayan ürün ya da hizmetlerin yanlışlıkla kullanımının önlenmesinden, uygunsuzluğu tespit eden faaliyetten ilgili personel ve birim yöneticisi sorumludur.

4.TANIMLAR:

Ürün/Hizmet: Birimlerin gerçekleştirmekte olduğu faaliyetler.

Uygunsuzluk: Uygun olmayan ürün/hizmetin ortaya çıkmasına sebep olan durum.

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.

5.UYGULAMALAR:

5.1.Amasya Üniversitesi bünyesinde yürütülmekte olan faaliyetler esnasında ortaya çıkan mevzuat ve KYS şartlarına uymayan faaliyetler ilgili birim tarafından **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Formu** ile izlenir.

Örnek: Uygun olmayan ürün hizmet kontrolünü ve Düzeltici İyileştirici Faaliyetlerin başlatılmasında iç ve dış paydaşlardan gelen istek ve öneriler, iç ve dış tetkik sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar, üniversite yönetiminden gelen istekler, anketlerden elde edilen sonuçlar dikkate alınabilir.

5.2 Mevzuat, Kalite El Kitabı, Sistem Prosedürleri, hizmet gerçekleştirme süreçlerinde, işlem prosedürlerinde, talimatlarında belirtilen koşulların yerine getirilmemiş olması gibi tüm hizmet ve faaliyet alanlarında tespit edilecek uygunsuzluklar, **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Formu**na tespit eden tarafından kaydedilerek, birim kalite temsilcisine iletir. Birim kalite temsilcisi birim yöneticisiyle birlikte yapılması gereken faaliyeti ilgili forma yazarak kapatır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Murat KURT	Onaylayan REKTÖR Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ	Sayfa No 1/2



AMASYA ÜNİVERSİTESİ
UYGUN OLMAYAN ÜRÜN / HİZMET
KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-02
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/No	08.06.2023/2
Sayfa No	-

Tüm birim yöneticileri kendilerine iletilen uygunsuzluğun giderilmesi için hemen bir tedbir alamıyor ve ilave zaman ekipman, maliyet gerektiren bir özellik taşıyorsa ise; bu durumu **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Formu** ile Kalite Koordinatörlüğüne iletir. Kalite Koordinatörlüğü uygunsuzlukların giderilmesini Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Formu İzleme Listesine ekleyerek takibini yapar.

Kalite Koordinatörlüğü uygunsuzlukla ilgili gerekiyorsa, 05-AÜ-PRD-05 Düzeltici / İyileştirici Faaliyet Prosedürünü esas alarak bununla ilgili uygunsuzlukların giderilmesini sağlamak amacıyla **Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet başlatır.**

5.3 Öğretim elemanlarının ve idari personelin yapmış olduğu hizmetlerde meydana gelen uygunsuzluklar; 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na göre yetkili kişilerce işlem yapılması sağlanır.

5.4 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.

5.5 Bir süreç içerisindeki belirlenen uygunsuzluk giderilmeden süreç içerisinde bir sonraki faaliyete geçilmez.

6. KAYITLAR:

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar 02-AÜ-PRD-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

7.İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

02-AÜ-PRD-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

05-AÜ-PRD-05 Düzeltici / İyileştirici Faaliyet Prosedürü

06-AÜ-KYT-LST-06 Uygun Olmayan Ürün/ Hizmet Formu İzleme Listesi

AÜ-FRM-017 Uygun Olmayan Ürün / Hizmet Formu

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Murat KURT	Onaylayan REKTÖR Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ	Sayfa No 2/2
---	---	-----------------