



AMASYA ÜNİVERSİTESİ

DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-04
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/No	24.11.2025/2
Baskı Tarihi/No	-

1.AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; Kalite Yönetim Sistemi/ Müşteri Yönetim Sisteminde belirlenen uygunsuzlukların giderilmesi için yapılan faaliyetler ve kalite sistemi uygulamaları da dahil tüm faaliyetleri için yapmış olduğu iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde bir yöntem oluşturmak, faaliyetlerin; tespiti, kök neden analizleri, planlanması, uygulanması, sonuçların izlenerek kaydedilmesi ile ilgili yetki, sorumlulukları belirlemektir.

2.KAPSAM:

Bu prosedür TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS ISO 1002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standartları kapsamında kurulan Entegre Yönetim Sistemi kapsamında başlatılacak düzeltme/düzeltilici iyileştirici faaliyetlerin yönetilmesi ile ilgili hususları kapsar.

3.TANIMLAMALAR

Sistem Uygunluğu: İş ve işlemlerin ilgili mevzuat, prosedür, talimat, KEK kitabı, referans standardlar vb. dokümanlarda tarif edildiği gibi yapılması

Sistem Uygunsuzluğu: İş ve işlemlerin ilgili mevzuat, prosedür, talimat, KEK kitabı, referans standardlar vb. dokümanlarda tarif edildiği gibi yapılmaması

Kök Neden Analizi: Herhangi bir sorunun nedenlerinin bulunarak kalıcı olarak ortadan kaldırılması için yapılan 'neden' e dayalı analiz biçimidir.

Düzeltilme: Tespit edilen bir uygunsuzluğun anlık olarak giderilmesi.

Düzeltilici Faaliyet: Uygunsuzluğun tekrarını önlemek amacıyla yapılan faaliyet.

Kök Neden: Uygunsuzluğun ortaya çıkmasına neden olan temel sebep.

Faaliyet Takip Denetçisi: Açılan düzeltilici faaliyetin uygulanmasını ve etkinliğini izlemek üzere, ilgili birimden bağımsız, iç tetkikçi yetkinliğine sahip veya üst yönetim tarafından görevlendirilen kişidir.

İyileştirici Faaliyet: Mevcut uygulamaların etkinliğini artırmak amacıyla yapılan geliştirme faaliyetleridir.

4. GÖREV VE SORUMLULUKLAR:

Entegre Yönetim Sistemi Kalite Temsilcisi: Prosedür kapsamındaki faaliyetlerin taleplerinin toplanması, değerlendirilmesi, onaylayarak başlatılması, faaliyet sorumlusunun ve faaliyet denetçisinin belirlenmesi, faaliyet sonuçlarının Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında sunulmasından sorumludur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 1/5
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ	



AMASYA ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-04
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/No	24.11.2025/2
Baskı Tarihi/No	-

Süreç/Faaliyet Sorumluları: Sürekli iyileşmeyi temin için faaliyet alanlarının tespit ve talep edilmesinden, bu faaliyetlerde Yönetim Temsilcisi tarafından verilen (faaliyet sorumlusu veya faaliyet denetçisi olarak) görevleri yerine getirmekle sorumludur.

Bu prosedürün yayım tarihi itibarı ile tüm çalışanlarımız kurumumuzca yürütülen faaliyetleri ile ilgili olarak, bu prosedürdeki yöntem ve metodolojiyi takip etmek kaydı ile, her zaman düzeltici/iyileştirme faaliyet talebinde bulunabilir.

5. UYGULAMA:

5.1. Düzeltici/İyileştirme Faaliyet:

Amasya Üniversitesinde yürütülen iş ve işlemlerin Entegre Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan sistem dokümanları ve/veya ilgili mevzuatlarda tanımlandığı gibi yapılmadığının tespiti hallerinde düzeltme/düzeltilici faaliyet planı yapılır.

Üniversitemizde yürütülen iş ve işlemlerin daha etkin ve verimli olarak verilebilmesi için Entegre Kalite Yönetim sistem dokümantasyonu, altyapı, teçhizat, donanım, personel yetkinliği, kaynak temini vb. faaliyetleri geliştirmek ve iyileştirmek için iyileştirme faaliyetleri planlanır.

5.2. Muhtelif Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Talep Kaynakları

Düzeltilici/ iyileştirme faaliyet ihtiyacı aşağıdaki çalışmalar ve diğer faaliyetler sonucu ortaya çıkabilir.

- Verilen hizmet sonucu
- Müşteri geri beslemesi veya şikayeti sonucu
- Çalışanların önerileri
- Resmi kurum denetimleri sonucu
- İç – dış kalite tetkikleri sonucu
- İstatistik çalışmalar
- Pazar araştırmaları
- Bakım raporları
- Müşteri anketi
- Kanuni yükümlülükler
- Yönetimin gözden geçirmesi
- Risk Belirleme ve bertaraf faaliyeti

5.2.1. Düzeltici Faaliyet Talebinin Alınması, Değerlendirilmesi, Planlanması ve Takip Edilmesi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 2/5
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ	



AMASYA ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-04
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/No	24.11.2025/2
Baskı Tarihi/No	-

Düzeltilici Faaliyet talepleri "Düzeltilici Faaliyet talep Formu" doldurularak yapılır.

5.2.1.1. Personel tarafından talep edilen düzeltilici faaliyetlere ilişkin **Düzeltilici Faaliyet Talep Formu**, Kalite Koordinatörlüğüne iletilir.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından iletilen düzeltilici faaliyet talepleri, Düzeltilici/İyileştirici Faaliyet Takip Formuna kaydedilir ve ilgili yıl esas alınarak numaralandırılır (Örnek: 2025/001).

Düzeltilici faaliyet talebi; Kalite Koordinatörlüğü ve ilgili birim sorumlusu tarafından değerlendirilir.

Gerekli görülen durumlarda üst yönetimin görüşü alınır.

Düzeltilici faaliyet talebinin **uygun bulunmaması** halinde;

- Talep reddedilir,
- Ret gerekçesi **Düzeltilici Faaliyet Talep Formunun** ilgili bölümünde belirtilir,
- Form, Kalite Koordinatörlüğü ve ilgili birim sorumlusu tarafından imzalanarak kapatılır.

Düzeltilici faaliyet talebinin **uygun bulunması** halinde;

- Uygunsuzluğa ilişkin **kök neden analizi** yapılır,
- Gerekli görülmesi halinde **üst yönetimin görüşü** alınır,
- Öncelikle uygunsuzluğun ortadan kaldırılmasına yönelik **düzeltilme**,
- Uygunsuzluğun tekrarını önlemeye yönelik **düzeltilici faaliyetler** planlanır.

Planlanan düzeltilme ve düzeltilici faaliyetler;

- Faaliyet tanımı,
- Sorumlu kişi,
- Tamamlanma süresi belirtilerek **Düzeltilici Faaliyet Talep Formuna** kaydedilir ve imza altına alınır.

Gerekli görülmesi halinde, **üst yönetimin görüşü de alınarak bir faaliyet takip denetçisi** belirlenir ve ilgili bölümde kayıt altına alınır.

Düzeltilici Faaliyet Talep Formunun;

- Bir nüshası ilgili birim sorumlusuna,
- Bir nüshası faaliyet takip denetçisine iletilir.

Planlanan bitiş tarihinde faaliyet takip denetçisi tarafından;

- Planlanan düzeltilme ve düzeltilici faaliyetlerin uygulanıp uygulanmadığı,
- Faaliyetlerin **etkin ve amaca uygun olup olmadığı** yerinde değerlendirilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 3/5
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ	



AMASYA ÜNİVERSİTESİ DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-04
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/No	24.11.2025/2
Baskı Tarihi/No	-

Değerlendirme sonuçları **Düzeltilici Faaliyet Talep Formuna** kaydedilir.

Faaliyetlerin etkin bulunması halinde düzeltici faaliyet kapatılır ve;

- Bir nüshası ilgili birime,
- Bir nüshası Kalite Koordinatörlüğüne iletilir.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından kapatılan düzeltici faaliyetlere ilişkin özet bilgiler **Düzeltilici/İyileştirici Faaliyet Takip Formuna** kaydedilir.

Planlanan sürede tamamlanmayan veya etkin bulunmayan düzeltici faaliyetler hakkında **üst yönetimin görüşü doğrultusunda işlem tesis edilir** ve gerekli görülmesi halinde ilave faaliyetler planlanır.

5.2.1.2. İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili açılacak Düzeltilici Faaliyet Formu için MİSKET yazılımı üzerinden rapor numarası alınır. Uygunsuzluğun giderilmesi için tetkik heyeti ve tetkik edilen birim sorumlusunun mutabakatı ile düzeltici faaliyet planlanır. Tetkik heyeti ve birim sorumlusu tarafından uygunsuzluğa dair kök neden analizi yapılarak gerektiğinde üst yönetim görüşüne de başvurmak sureti ile düzeltici faaliyet talebinin uygunluğu değerlendirir. Düzeltilici faaliyetin uygun görülmesi halinde kök neden analizi doğrultusunda da Tetkik heyeti ve birim sorumlusu tarafından öncelikle uygunsuzluğun kendisinin bertaraf edilmesi için düzeltme, uygunsuzluğun bir daha tekrarını önlemek amacı ile düzeltici faaliyet planlamaları yapılarak Düzeltilici Faaliyet Talep Formuna kaydedilerek imza altına alınır. Gereği için Düzeltilici Faaliyet Talep Formunun bir nüshası ilgili birim sorumlusuna teslim edilir. Planlanan bitiş tarihinde tetkik heyeti düzeltici faaliyet açılan birimi ziyaret ederek planlanan düzeltme/düzeltilici faaliyetleri tamamlanıp tamamlanmadığı, tamamlandıysa etkin ve amaca uygun olup olmadığı yönleri ile de tetkik ederek bulgularını Düzeltilici Faaliyet Talep Formunun ilgili bölümüne kaydederek raporu da kapattıktan sonra bir nüshasının birim sorumlusuna diğer nüshasını ise Kalite Koordinatörlüğüne sevk edilmek üzere MİSKET yazılımına yüklenir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından kapatılan düzeltici faaliyet raporuna dair özet bilgileri Düzeltilici/İyileştirici Faaliyet Takip Listesine kaydedilir.

Tamamlanmamış düzeltici faaliyetler ile ilgili olarak üst yönetimin görüşü doğrultusunda işlem tesis edilir. Dış tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklardan kaynaklı başlatılan düzeltici faaliyetler belgelendirme kuruluşunun açtığı Düzeltilici Faaliyet Formu üzerinden sonuçlandırılır. Ayrıca düzeltici faaliyet formu doldurulmaz.

5.2.1.3. Personel ve iç tetkik dışı kaynaklardan gelen düzeltici faaliyet talepleri, 5.2.1.1 maddesinin de belirtildiği gibi planlanarak sonuçlandırılır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 4/5
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ	



AMASYA ÜNİVERSİTESİ

DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-04
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/No	24.11.2025/2
Baskı Tarihi/No	-

5.2.2. İyileştirme Faaliyet Talebi:

İyileştirme faaliyet talepleri 5.2.1.1 maddesinin de belirtildiği gibi planlanarak sonuçlandırılır.

5.3. Düzeltici/İyileştirme Faaliyetlerinin Gözden Geçirilmesi

Düzeltici/İyileştirme faaliyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında gözden geçirilir.

6. İlgili Dokümanlar

Düzeltici Faaliyet Talep Formu

İyileştirme Faaliyet Talep Formu

Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Takip Listesi

Örnekler:

- Ders değerlendirme anketleri yapılmamış
- Sınav soruları arşivlenmemiş
- Program çıktıları ölçülmemiş
- Şikâyet süresi aşılmış

Bu durumlarda **DÜZELTİCİ FAALİYET** açılır.

- Ders değerlendirme anketleri var ama daha erken yapılabilir.
- Şikâyet süreci çalışıyor ama dijitalleştirilebilir.
- Program çıktıları ölçülüyor ama analiz derinliği artırılabilir.

Bu durumlarda **İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET** yürütülür.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR	Sayfa No 5/5
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ	