

 T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI	DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYS-PRD-106
		Yürürlük Tarihi	15.03.2018
		Revizyon Tarihi/No	-
		Sayfa No	1/2

1.AMAÇ

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması ile hizmet gerçekleştirmede ortaya çıkan veya potansiyel uygunsuzlukların giderilmesi için yöntemlerin belirlenmesi.

2.KAPSAM

İl Müdürlüğündeki Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki faaliyetleri kapsar.

3.SORUMLULAR: Bu prosedürün uygulanmasından tüm personel sorumlu olup iyileştirme faaliyetlerinin planlanması ve takibinden Yönetim Temsilcisi, Kalite Koordinatörü ve Şube Müdürleri sorumludur.

4.TANIMLAR VE KISALTMALAR:

Düzeltilici Faaliyetler, işleymişte uygunsuzluğa yol açan ve tekrarlanan uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir.

5.UYGULAMA:

5.1.Uygunuzluğun Tespiti

5.1.1.Mevcut veya potansiyel uygunsuzluklar başlıca aşağıdaki kaynakların verilerinden tespit edilir:

Süreç performansları,
Kalite yönetim sistemi uygulamaları,
İç tetkik raporları,
Hizmet alanların dilek ve önerileri,
Çalışanların dilek ve önerileri,
Anket sonuçları

5.1.2.Düzeltilici faaliyet talepleri tüm çalışanlar tarafından yapılabilir.

5.1.3.Tespit edilen mevcut uygunsuzluklarla ilgili düzeltilici faaliyet talepleri **Düzeltilici Faaliyet Formu** doldurularak Yönetim Temsilcisine ve/veya Kalite Koordinatörüne iletilir.

5.2.Düzeltilici Faaliyet Adımları

5.2.1.Düzeltilici faaliyet talebi yapılan uygunsuzluk ve sebebi, Yönetim Temsilcisine ve/veya Kalite Koordinatörü tarafından talebin bir düzeltilici faaliyet olup olmadığı veya bir iyileştirme isteği olup olmadığı değerlendirilir.

5.2.2.Yapılan değerlendirme sonucu, talebin bir düzeltilici faaliyet talebi olduğuna karar verilirse uygunuzluğun veya potansiyel uygunuzluğun sorumlu olduğu birim amiri ile iletişime geçilerek uygunuzluğun kök nedenlerinin belirlenerek giderilmesi için çalışma istenilir.

5.2.3.Çalışmanın tahmini süresi sonunda kök nedenlerinin giderilip giderilmediğinin kontrolü Yönetim Temsilcisi ve/veya Kalite Koordinatörü tarafından ihtiyaç halinde bir uzman yardımı ile yapılır. Kök nedenlerinin giderilmediği kanaati oluşur ise yeni bir DF formu doldurularak tekrar çalışma istenir ve durum Yönetim Temsilcisine iletilir.

5.3.Düzeltilici Faaliyetlerin İzlenmesi

5.3.1.Açılan düzeltilici faaliyetler **Kalite Koordinatörü** tarafından **Düzeltilici Faaliyet İzleme Listesi** ile izlenir.

5.3.2.Gerektiğinde planlama esnasında tespit edilen risk ve fırsatları güncellenir.

5.3.3.Düzeltilici Faaliyetlerin sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

5.3.4. Bu prosedür kapsamında oluşan kayıtlar Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü'ne göre saklanır.

Hazırlayan Bakanlık Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan Yönetim Temsilcisi

 T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI	DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYS-PRD-106
		Yürürlük Tarihi	15.03.2018
		Revizyon Tarihi/No	-
		Sayfa No	1/2

6.İLGİLİ DOKÜMANLAR

KYS-FRM-105 Uygun Olmayan Hizmet Kontrol Formu

KYS-PRD-102 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KYS-FRM-104 Düzeltici Faaliyet Formu

KYS-LST-105 Düzeltici Faaliyet Takip Listesi

Hazırlayan Bakanlık Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan Yönetim Temsilcisi

DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-PRD-106
Yürürlük Tarihi	15.03.2018
Revizyon Tarihi/No	-
Sayfa No	1/2

Belge Geçmişi

Revizyon No	Tarih	Notlar
00	18.01.2018	İlk Yayın

Hazırlayan Bakanlık Kalite Koordinatörlüğü	Onaylayan Yönetim Temsilcisi