

1.AMAÇ: Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması ile hizmet gerçekleştirmede ortaya çıkan veya potansiyel uygunsuzlukların giderilmesi için yöntemlerin belirlenmesi.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR:---

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

Önleyici Faaliyetler, işlerde uygunsuzluğa yol açma ihtimali bulunan potansiyel uygunsuzluk sebeplerini araştırarak ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir.

3-KAPSAM VE SORUMLULUKLAR: İl Müdürlüğündeki Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki faaliyetleri kapsar.

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

4.UYGULAMA:

4.1.Uygunsuzluğun Tespiti

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

Süreç performansları,

Kalite sistem uygulamaları,

İç Tetkik Raporları,

Hizmet alanların dilek ve önerileri,

Çalışanların dilek ve önerileri,

Anket sonuçları

Veri analiz çalışmaları sonuçları,

4.1.2.Düzeltilici/Önleyici faaliyet talepleri tüm çalışanlar tarafından yapılabilir

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

4.2.Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Adımları

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

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

4.2.3.Çalışmanın tahmini süresi sonunda kök nedenlerinin giderilip giderilmediğinin kontrolü Kalite Yönetim Temsilcisi ve veya Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından ihtiyaç halinde bir uzman yardımı ile yapılır. Kök

nedenlerinin giderilmediği kanaati oluşur ise yeni bir DÖF formu doldurularak tekrar çalışma istenir ve durum Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Çalışmalar Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formuna kayıt edilir.

4.3.Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin İzlenmesi

4.3.1.Açılan düzeltici/önleyici faaliyetler Kalite Yönetim Koordinatörü tarafından Düzeltici/Önleyici Faaliyet İzleme Listesi ile izlenir.

4.3.2.Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

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

5.İLGİLİ DOKÜMANLAR

KYS-FRM-105	Uygun Olmayan Hizmet Kontrol Formu
KYS-PR-102	Kayıtların Kontrolü Prosedürü
KYS-FRM-104	Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu
KYS-LS-105	Düzeltici/Önleyici Faaliyet Takip Listesi