

 Yayıncılık ve Bilgisayar Hizmetleri	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN / HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	Tarih	02/09/2011
		Sayfa	1/3

1- AMAÇ

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

2- KAPSAM

Verilen hizmetle ilgili tüm birimlerdeki uygunsuzlukları kapsar.

3- TANIMLAR

3.1 - Uygunsuzluk: Uygunsuzluklar şu şekilde tarif edilebilir;

- Yapılmakta olan işlerin ilgili prosedürlere, iş akış şemalarına, görev tanımlarına ve talimatlara uygun olmaması,
- Gerekli prosedür, iş akışı ve talimatların bulunmaması veya dokümanların yetersiz ve uygulamaya uygun olmaması,
- İç ve dış tetkikler sonucunda ortaya çıkan eksik ve yanlışlar,
- Hizmet alan kesim ve personelimizden gelen şikayetler ve kişisel gözlemleri
- Protokollerin ve sözleşmelerin uygulanması ve sonrasında hizmetlerdeki uygunsuzluklar
- Personelin eğitim yetersizliği
- Anketler sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar

3.2 - Uygun olmayan Hizmet: Kurumun yasal şartları ile Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olmayan hizmettir.

- Hizmetin/Ürünün sunulması aşamasındaki kontroller, kontrol noktaları, sorumlular, performans kriterleri ve tutulacak kayıtlar; birim prosesine ve talimatlarına uygun olmaması

4- SORUMLULAR

Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Komitesi, Bütün birim sorumluları, tüm birim çalışanları.

5- YÖNTEM

5.1 - Hizmetin gerçekleşmesi için gerekli olan belgelerin kanun, tüzük, yönetmelik genelge, protokol ve sözleşmelere uygun olup olmadığı 3.madde dikkate alınarak birim tarafından kontrol edilir.

5.2 - Yapılan kontroller sonucunda mevzuat, Kalite Yönetim Sistemi ve 3. maddede öngörülen şartları taşımayan hizmet/ürünler için gerekçeleri belirtilerek "Uygun Olmayan Hizmet Ve Ürün Tespit Formu" düzenlenir.

5.3 - Hizmet esnasında ve sonrasında gerçekleşen uygunsuzluklar giderilmeden bir sonraki aşamaya geçilmez.

 Yayıncılık ve Bilgisayar Hizmetleri	UYGUN OLMAYAN ÜRÜN / HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ	Tarih	02/09/2011
		Sayfa	2/3

5.4 – Yapılan kontroller sonucunda mevzuat ve Kalite Yönetim Sisteminde öngörülen şartları taşımayan ürün/hizmetle ilgili, uygunsuzluğun giderilmesi amacıyla ilgiliyle yazışma yapılır.

5.5 – Hizmetin amacına uygunluğuna aykırı kullanımını ve uygulanmasını engellemek için Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürlerine göre işlem yapılır.

5.6 - Tespit edilen uygunsuzluk yerinde hemen düzeltilebilecek ise ilgili belgedeki uygunsuzluk mevzuat ve Kalite Yönetim Sistemi şartları doğrultusunda giderilir. Ancak, ilave zaman, ekipman ve maliyet gerektiren bir özellik taşıyorsa 'Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ve "Önleyici Faaliyet Prosedürü" esas alınarak bununla ilgili uygunsuzluk giderilir.

5.7 – İki nüsha olarak düzenlenen “Uygun Olmayan Hizmet Ve Ürün Tespit Formu”nda bahse konu olan uygunsuzluklar düzeltildikten sonra şartlara uygunluğunu göstermek için yeniden doğrulamaya tabi tutulduktan ve uygunsuzluklar giderildikten sonra bir nüshası ilgili birimde, diğer nüshası da Kalite Komitesi tarafından muhafaza edilir.

5.8 – Hizmetin uygunsuzluğundan kaynaklanan şikayetler, ilgili birim tarafından işleme alınır. İşleme alınan tüm şikayetler, ilgili birim tarafından sonuçlandığını gösterir dokümana eklenerek muhafaza edilir.

5.9 – Birim sorumluları şikayetler ile ilgili belgeleri Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında işleme alınabilmesi amacıyla Kalite Yönetim Temsilcisine verir.

5.10 – Elektronik ortamda verilen yazılım ve donanım hizmetlerinin şartnamelere ve hizmetin gerektirdiği koşullara uygunluğu Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Bilgi İşlem Müdürü tarafından kontrol edilir.

HAZIRLAYAN

ALP AĞRAĞ
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

AYÇA SÖZBİR
GENEL MÜDÜR



UYGUN OLMAYAN HİZMET VE ÜRÜN TESPİT FORMU

Tarih 02/09/2011

Sayfa 3/3

Tarih:/...../.....

Uygunsuz Ürün/Hizmet :

Uygunsuzluğun Saptandığı Birim :

Uygunsuzluk Nedeni Ve Açıklaması:

Uygunsuzluğu Tespit Eden:

Birim Sorumlusu:

Uygunsuzluğun Çözümü İçin Düzeltici / Önleyici Faaliyet Uygulanacak mı? Evet Hayır

Değerlendirme:

Tarih:...../...../.....

Birim Sorumlusu:

Yönetim Temsilcisi: