



# DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Dok. no	KMTSO-P.07
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017
Say.No	1 / 4

## 1. AMAÇ:

Kalite Yönetim Sistemi faaliyetleri sırasında uygunsuzluğa yol açan ana nedenleri belirlemek, bu nedenleri ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetleri planlamak, uygulamak, yürütmek ve kontrol etmek, muhtemel uygunsuzlukların önlenmesi için yapılacak olan iyileştirici faaliyetler konularında bir sistem bütünlüğü sağlamak, üyelere gelen şikayetleri araştırmak ve tekrarının önlenmesi için tedbirler almak konusunda yöntem ve sorumluları belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür Tüm Birimleri kapsar.

## 3. REFERANSLAR ve İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

DİF İstek Formu	F.19
DİF, Personel ve Üye/Müşteri Şikâyetleri Takip Formu	F.25
Personel Memnuniyeti Anketi	ANKET.01
Üye Anketi	ANKET 02
Yangın Söndürme Cihazı Kullanma Talimatı	T. 03
Yangın Talimatı	T. 04
Üye/Personel Dilek, Öneri ve Şikâyet Değerlendirme Talimatı	T.09

## 4.TANIMLAR:

**Uygunsuzluk:** Yönetim ve Üye/Müşteri isteklerine, dokümanite edilmiş Kalite Yönetim Sistemine uymayan, aykırı düşen her türlü olumsuzluk durumudur.

**Düzeltilici Faaliyet:** Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında aksaklığa neden olan durumların giderilmesi için yapılan çalışmalar ve etkinliklerdir.

**İyileştirici Faaliyet:** Potansiyel uygunsuzluk nedenlerinin araştırılarak ortadan kaldırılması için yapılan çalışmalar ve etkinliklerdir.

## 5. SORUMLULUK:

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Sekreter ve Yönetim Temsilcisi başta olmak üzere düzeltici ve/veya iyileştirici faaliyete konu olan tüm personel sorumludur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



## DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Dok. no	KMTSO-P.07
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017
Say.No	2 / 4

### 6. PROSEDÜR:

#### 6.1. DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER:

##### Düzeltilici Faaliyetler şu durumlarda istenebilir:

- Yapılan toplantılar sonucunda tespit edilen olumsuzluklarda,
- Bir süreç veya işin gerçekleştirilmesi sırasında tekrarlanan sorunlarda,
- Bir iç tetkik sırasında gözlemlenen aykırılıklarda,
- Üye/Müşteri şikâyetlerinde,
- Tedarikçilerden alınan mal yada hizmetlerde bir uygunsuzluk tespit edildiğinde,
- ISO 9001: 2015 KYS Standardına uygun olmayan herhangi bir durum ortaya çıktığında,
- Basında KMTSO hakkında çıkan olumsuz haber durumunda,
- Öneriler olduğunda.

##### İyileştirici Faaliyetler ise şu durumlarda istenebilir:

- Yapılan toplantılar sonucunda tespit edilen potansiyel olumsuzluklarda,
- İstatistiksel olarak prosesin kontrol dışına çıkma eğilimi gösterdiğinde,
- Standart dışı izinler olduğunda,
- Tetkik sonuçları olduğunda,
- Kalite kayıtları olduğunda,
- Üye/Müşteri şikâyetleri olduğunda,
- Basında KMTSO hakkında çıkan olumsuz haber durumunda
- Öneriler olduğunda.

Bütün bunların dışında kurum personeli tarafından da uygulanan herhangi bir faaliyet hakkında veya farklı bir konuda Düzeltici ve/veya İyileştirici faaliyet isteği olabilir.

Düzeltilici faaliyetler DİF İstek Formu doldurularak açılır. Doldurulan form Yönetim Temsilcisine verilir. Kalite Yönetim Temsilcisi düzeltici faaliyete konu olan uygunsuzluğun kaynağı olan kişi ve birimi belirleyerek bu birimlerle diyaloga geçer ve uygulanacak düzeltici faaliyetlerle ilgili olarak faaliyeti ve uygulama süresini belirler.

İyileştirici faaliyet yukarıda verilen ve iyileştirici faaliyet kaynaklarını oluşturan bir konudaki potansiyel uygunsuzluk ile ilgili ise, Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Sekreterin bilgisi dâhilinde Yönetim Temsilcisi tarafından başlatılır. Yönetim Temsilcisi bu konular ile ilgili olarak elde edilen verileri kontrol ve takip eder. Bu verileri analiz eder ve potansiyel uygunsuzluk olabilecek konuları belirler. Böyle bir durumda Yönetim Temsilcisi DİF İstek Formunun, potansiyel uygunsuzluk bölümünü doldurur. İyileştirici faaliyet kurum içerisinde herhangi birisinin isteği de olabilir. Bu durumda iyileştirici faaliyeti isteyen kişi sözlü olarak Yönetim Temsilcisini bilgilendirir. Yönetim Temsilcisi uygun görmesi halinde formu doldurarak yürürlüğe alır.

Yönetim Temsilcisi potansiyel uygunsuzluğun niteliğine göre ilişkili birim Sorumluları ve gerekiyor ise Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Sekreter ile toplantı yapar ve alınan kararları DİF İstek Formunun iyileştirici faaliyet kısmına kaydeder.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



## DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Dok. no	KMTSO-P.07
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017
Say.No	3 / 4

Alınan kararlar ile ilgili uygulanacak faaliyetler ve bu faaliyetleri uygulayacak birim Sorumluları Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Faaliyetleri uygulayacak birim Sorumluları konu ile ilgili olarak bilgilendirilir.

İyileştirici faaliyetler ile ilgili alınan kararların takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Faaliyetlerin tamamlanması ile birlikte DİF İstek Formuna sonuç yazılarak Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Sekreter tarafından onaylanır.

Bu faaliyetlerle ilgili uygunsuzluk konusu kalite birimi ile ilgili ise veya herhangi bir faaliyet konusunda anlaşmazlık varsa Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Sekreter devreye girer.

Düzeltilici ve/veya İyileştirici faaliyet konusu olan tüm birimler ilgili faaliyetin uygulanmasına aktif olarak katılmasından sorumludur.

Düzeltilici ve/veya İyileştirici faaliyetin belirlenen süreler içerisinde tamamlanamaması durumunda tamamlanmama nedenleri ile ilgili olarak Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Sekreter bilgilendirilir ve Yönetim Temsilcisi ile Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Sekreterin beraber verecekleri karara göre faaliyet yapılır.

Açılan Düzeltilici ve/veya İyileştirici faaliyetler DİF ve Üye/Müşteri Şikâyetleri Takip Formu ile takip edilir.

Açılan ve yürütülen düzeltilici ve/veya iyileştirici faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarının gündem maddelerinden birisini oluşturur. Bu toplantılarda uygulanan faaliyetlerin etkinliği değerlendirilir ve gerekiyorsa tedbirler alınır.

### 5.2. ÜYE/MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:

Kuruluşumuza görsel –yazılı medya, e-mail, sözlü veya faks ile gelen üye/müşteri şikâyetleri ve/veya Kuruluşumuzdaki herhangi bir yetkili tarafından Üye/müşteri şikâyetleri alınmışsa Üye/Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formuna kaydedilerek Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirmeye alınır.

Yönetim Temsilcisi şikâyete bir numara vererek, şikâyet konusunu ilgili birim Sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar. Bu değerlendirmeden sonra Üye/Müşteri şikâyeti ile ilgili gerekirse;

- Yazı istenmesine veya
- Şikâyetin yerinde incelenmesine veya
- Şikâyeti, ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.

Üye/Müşteri şikâyetlerinin durumları Üye/Müşteri Şikâyetleri Takip Formu ile takip edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



## DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Dok. no	KMTSO-P.07
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017
Say.No	4 / 4

Yönetim Temsilcisi yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikâyetin kabulü veya reddi gerekçeleri ile birlikte Üyeye/müşteriye bildirilir.

Üye/Müşteri şikâyetinde haklı bulunmuşsa Yönetim Temsilcisi şikâyetle ilgili birimle görüşerek şikâyetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirler ve Üye/Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formuna kaydederek, uygulanmasını talep eder.

Üye/Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formuna şikâyetin giderilmesi için yapılan işlem ve bundan sonra benzer şikâyetlerin olmaması için uygulanacak yöntem de belirtilerek kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi şikâyete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve/veya süreç hazırlanmasına veya mevcutta var ise revizyonuna karar verebilir.

Kalite Sisteminin değerlendirmesi amacı ile yapılan Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında, o güne kadar alınan Üye/müşteri şikâyetleri ve yapılan çalışmalar Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilmesi için gündeme getirilir.

Aynı konuda arka arkaya 3 defa şikâyet gelmesi durumunda düzeltici faaliyet tekrarlanır ve uygun olmaması durumunda iyileştirici faaliyet çalışması Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre başlatılır.

### 6.3 ÜYE VE ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:

Üyelerimiz olan gerçek ve tüzel kişilere ve çalışanlarımıza Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan Üye Memnuniyet Anketi, Çalışan Memnuniyet Anketi; yılda en az bir defa faks, ziyaret vb gibi yöntemlerle gönderilir ve üyelerin ve çalışanların memnuniyet durumları ölçülür. Yapılan anketlerden alınan cevaplar Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek İstatistikî analizleri yapılır. Bu analiz neticesinde iyileştirilmesi gereken noktalar tespit edilir ve bu konularla ilgili gerekiyorsa Düzeltici / İyileştirici Faaliyetler uygulanarak üye ve çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik olarak iyileştirmeler gerçekleştirilmiş olur. Anketler Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Sekreterin kararı ile gerekiyorsa bir defadan fazla da uygulanabilir.

### 7. REVİZYON:

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN