


|   |  |                  |               |
|---|--|------------------|---------------|
|  | <b>Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü<br/>Prosedürü</b> | Doküman No       | RC-KAK-PR-005 |
|   |  | İlk Yayın Tarihi | 28.05.2018    |
|   |  | Revizyon Tarihi  | -             |
|   |  | Revizyon No      | 00            |
|   |  | Sayfa            | 1 / 2         |

### Revizyon Takip Tablosu

| Revizyon No | Tarih | Açıklama |
|-------------|-------|----------|
|             |       |          |
|             |       |          |
|             |       |          |
|             |       |          |
|             |       |          |

### 1. AMAÇ

HİTİT Üniversitesi hizmet sunumunda, hedeflenen sonuçlara varmada; girdi, proses ve sonuç aşamalarının kontrollerinde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarında, çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymadığı belirlenen durumları kontrol altına almaktır.

### 2. KAPSAM

HİTİT Üniversitesi akademik, idari ve destek hizmet süreçlerini kapsar ve bu birimlerde uygulanır.

### 3. TANIMLAR

Bu prosedürde tanımlanacak terim bulunmamaktadır.

### 4. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu, uygulanmasından eğitim ve idari birim amirleri sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar bu prosedürde belirtilmiştir.

### 5. UYGULAMA

Hizmet sunumundaki uygunsuzluklar, eksiklik ve hatalar; hizmet aktarımları sırasında yapılan doğrulama faaliyetleri, iç ve dış tetkikler, kalite hedefleri, müşteri şikayetleri, memnuniyet anketleri sonuçları ile tespit edilir.

Ortaya çıkan uygunsuzluklar RC-KAK-FR-005 Uygun Olmayan Çıktı Değerlendirme Formu'na kaydedilir. Uygunsuzluğu giderici faaliyetler sistemde Kalite Koordinatörlüğü ya da birimlerde birim amirleri tarafından başlatılır.

Hizmetten kaynaklanan uygunsuzluk durumlarında ilgili mevzuat ve HİTÜ yönetmelikleri uygulanır.

Uygunsuzluğun hemen giderilmediği durumlarda, düzeltici faaliyetler başlatılır.

Uygun olmayan çıktıya yönelik tüm kayıtlar Kalite Koordinatörlüğünde saklanır.

|  |                            |               |
|--|----------------------------|---------------|
| Hazırlayan   | Kontrol Eden               | Onaylayan     |
| <i>Kalite Yönetim Sistemi<br/>Dokümantasyon ve Sürekli<br/>İyileştirme Komisyonu</i> | <i>Kalite Koordinatörü</i> | <i>Rektör</i> |

|                  |               |
|------------------|---------------|
| Doküman No       | RC-KAK-PR-005 |
| İlk Yayın Tarihi | 28.05.2018    |
| Revizyon Tarihi  | -             |
| Revizyon No      | 00            |
| Sayfa            | 2 / 2         |

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

### 6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- [www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)

### 6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- RC-KAK-FR-005 Uygun Olmayan Çıktı Değerlendirme Formu

KONTROLSÜZ KOPYA

|  |                            |               |
|--|----------------------------|---------------|
| Hazırlayan   | Kontrol Eden               | Onaylayan     |
| <i>Kalite Yönetim Sistemi<br/>Dokümantasyon ve Sürekli<br/>İyileştirme Komisyonu</i> | <i>Kalite Koordinatörü</i> | <i>Rektör</i> |