



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
UYGUN OLMAYAN ÜRÜN VE HİZMET PROSEDÜRÜ

1. GİRİŞ

Bu prosedürün amacı, Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerde veya ürünlerde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak yapılacakları ve sorumlulukları belirlemektir.

Bu yönerge Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nin tüm birimlerini ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunulan ürün ve hizmet uygunsuzluklarını kapsar.

2. ÖNEMLİ KAVRAMLAR ve TANIMLAMALAR

Uygun olmayan ürün ve hizmet: Yasal şartlara, sözleşme şartlarına, Kalite Yönetim Sistemi şartlarına ve müşteri beklentilerine uygun olmayan ürün ve hizmettir.

Düzeltilme: Saptanmış uygunsuzluğun en kısa sürede giderilmesidir.

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

YGG: Yönetim Gözden Geçirme

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

3. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Süreç koordinatörü: Ürün ve hizmet sunumunda tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili yapılacak faaliyetler hakkında nihai kararı vermekten, gerektiğinde uygunsuzlukla ilgili ürün ve hizmet sunumunu durdurma kararını vermekten, uygun olmayan hizmet ve ürün ile ilgili yapılması gereken faaliyetlerin yeterliliğinin izlenmesinden sorumludur.

Süreç sorumlusu: Ürün ve hizmet uygunsuzluklarına ilişkin düzeltmeleri değerlendirmekten, düzeltici/iyileştirme faaliyet ihtiyaçlarının belirlenmesinden, ürün ve hizmet sunumunda tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili yapılacak iş ve işlemleri ihtiyaç halinde süreç koordinatörünün görüşlerini alarak belirlemekten, belirlenen karara uygun faaliyetin planlanmasından, planlanan faaliyetlerin zamanında etkin bir şekilde yerine getirilmesini sağlamaktan, uygun olmayan ürünün ve hizmetin sunumunun önlenmesinden sorumludur.

Sürecin/faaliyetin yürütüldüğü birimler: Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde ortaya çıkan uygun olmayan ürünlerin/hizmetlerin belirlenmesi, kontrol altına alınması, ürün ve hizmet uygunsuzluklarının düzeltilmesi ve KALEM yazılımına kaydedilmesinden sorumludur.

Kalite Koordinatörlüğü: Uygun olmayan hizmet ve ürün düzeltme kayıtlarına ilişkin olarak KALEM yazılımından alacağı raporu YGG toplantılarında sunmaktan sorumludur.

4. UYGULAMA:

4.1. Uygun Olmayan Ürünün Ve Hizmetin Tespiti

4.1.1. Dışarıdan Temin Edilen Ürünün/Hizmetin ve Yapım İşinin Kabulü Esnasında Yapılan Tespitler

Dış tedarikçilerden temin edilen ürünlerin, hizmetlerin ve yapım işlerinin kabul işlemleri,

- Yapım İşleri Muayene ve Kabul Yönetmeliği
- Mal Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik
- Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği
- Danışmanlık Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği

hükümlerine göre yapılır ve sürece 4734 ve 4735 sayılı kanun hükümlerine göre devam edilir. Tespit edilen uygunsuzluklar PP.5.2.PRS.0004 OMÜ Satın Alma Prosedürü'nde yer verilen formlarla kayıt altına alınır ve uygunsuzluklar düzeltilip KALEM yazılımında bulunan PP.5.2.FR.0033 Düzeltme Formu ile uygun olmayan ürün ve hizmet olarak kaydedilir.



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
UYGUN OLMAYAN ÜRÜN VE HİZMET PROSEDÜRÜ

4.1.2. Depolama Sürecinde Yapılan Tespitler

Depolama şartları, depo ve sevkiyat hareketleri vb. sebeplerden dolayı kullanılamayacak derecede bozulan, deforme olan ürünlerin/materyallerin tespit edilmesi halinde Taşınır Mal Yönetmeliği hükümlerine göre işlem yapılır. Yapılan düzeltmeler, KALEM yazılımında yer alan PP.5.2.FR.0033 Düzeltme Formu ile uygun olmayan ürün ve hizmet olarak kaydedilir.

4.1.3. Üretim ve Hizmet Sunumu Süreçlerinde Yapılan Tespitler

Ürünün ve hizmetin sunumu esnasında, öncesinde veya sonrasında tespit edilen uygunsuzluklar, faaliyeti gerçekleştiren birimler tarafından derhâl düzeltilir ve ürünü veya hizmeti alan taraf bilgilendirilir. Sunum gerçekleşmemiş ise uygun olmayan ürünün ve hizmetin sunumu önlenir. Düzeltme işlemi, KALEM yazılımında yer alan PP.5.2.FR.0033 Düzeltme Formu ile uygun olmayan ürün ve hizmet olarak kaydedilir.

4.1.4. Paydaş Geri Bildirim Tespitleri

Paydaş geri bildirimleri sonucu tespit edilen uygun olmayan ürün ve hizmetlerle ilgili olarak, PP.5.2.PRS.0008 OMÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü doğrultusunda işlem yapılır. Tespit edilen uygunsuzluklar düzeltme işleminin ardından KALEM yazılımında yer alan PP.5.2.FR.0033 Düzeltme Formu ile uygun olmayan ürün ve hizmet olarak kaydedilir.

4.2. Uygun Olmayan Ürünün ve Hizmetin Değerlendirilmesi

Uygun olmayan ürüne ve hizmete ilişkin düzeltmeler, süreç sorumluları tarafından sürekli olarak KALEM yazılımından izlenir ve değerlendirilir. Tekrarlayan veya yayılma potansiyeli olan uygunsuzluklarla ilgili olarak PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda işlem yapılır.

Kalite Koordinatörlüğü, uygun olmayan ürün ve hizmetlere yönelik düzeltme sonuçlarını YGG toplantısında görüşülmek üzere sunar.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PP.5.2.PRS.0005 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

PP.5.2.PRS.0008 OMÜ Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü

PP.5.2.FR.0033 Düzeltme Formu

PP.5.2.KLV.0001 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Koordinatörü

PP.5.2.KLV.0002 KALEM Kullanım Kılavuzu – Süreç Elçisi

PP.5.2.KLV.0003 KALEM Kullanım Kılavuzu – Kalite Elçisi

Revizyon Tarihçesi:

Sayfa No	Rev No:	Revizyon Açıklaması