



**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ**  
**Uygun Olmayan Ürün Ve Hizmet Prosedürü**

Doküman No	PR-028
İlk Yayın Tarihi	3.8.2020
Revizyon Tarihi	20.12.2021
Revizyon No	003
Sayfa No	1 / 3

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Kalite Yönetim Sistemi gereğince, hedeflenen sonuçlarına varmada; girdi, proses ve sonuç aşamalarının kontrollerinde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarında, çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymadığı tespit edilen durumları kontrol altına almaktır.

### 2. KAPSAM

Süleyman Demirel Üniversitesi ilgili daire başkanlıklarında verilen ürün/hizmetlerle ilgili tüm uygunsuzlukları kapsar.


### 3. SORUMLULUKLAR

1. Bu prosedürün hazırlanması, revizyonu, iptali, dağıtılması ve arşivlenmesinden Kalite Yönetim Birimi ve Kalite Yönetim Temsilcisi, uygulanmasından tüm birimler sorumludur. Ürün ve Hizmet gerçekleştirme süreçlerinde tespit edilen uygunsuzluklara bağlı olarak ortaya çıkan uygun olmayan ürün ya da hizmetlerin yanlışlıkla kullanımının önlenmesinden, uygunsuzluğu tespit eden faaliyetten ilgili personel ve birim sorumludur.
2. Öğrenciler, diğer hizmet alanlar, ilişkide bulunulan Özel ve Kamu Kuruluşları tarafından bildirilen istek ve şikâyetlere bağlı olarak uygun olmayan ürün ya da hizmetler tespit edildiği takdirde bu ürün/hizmetin kullanımdan kaldırılmasından ilgili birim ya da birimler sorumludur.
3. Tespit edilen uygun olmayan ürün ya da hizmetlerin ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukların tekrarının önlenmesi amacı ile gerçekleştirilmesi gereken düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin başlatılmasından ve takibinden ilgili birim çalışanları ve birim kalite sorumluları sorumludur.

### 4. TANIMLAR

1. **İlgili Daire Başkanlıkları:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı (Yemekhane hizmetleri hariç), Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
2. **Ürün/Hizmet:** Birimlerin gerçekleştirmekte olduğu faaliyetler.
3. **Uygunsuzluk:** Uygun olmayan ürün/hizmetin ortaya çıkmasına sebep olan durum.
4. **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet:** Ürün/hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında ilgili sözleşme, müşteri ve yasal şartlar çerçevesinde talep edilen ve/veya beklenenin dışında gerçekleşen ürün veya hizmet.


Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Uygun Olmayan Ürün Ve Hizmet Prosedürü</b>	Doküman No	PR-028
		İlk Yayın Tarihi	3.8.2020
		Revizyon Tarihi	20.12.2021
		Revizyon No	003
		Sayfa No	2 / 3

## 5. UYGULAMA

1. Uygun olmayan ürün hizmet kontrolünü ve Düzeltici Faaliyetlerin başlatılmasını zorunlu kılan durumlar:
  - a) İç ve dış müşterilerden gelen istek ve öneriler,
  - b) İç ve Dış Tetkik sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar
  - c) Üniversite yönetiminden gelen istekler
  - d) Anketlerden elde edilen sonuçlar
2. Tüm hizmet ve faaliyet alanlarında tespit edilecek uygunsuzluklar, **“Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Formuna”** tespit eden tarafından kayıt edilerek, uygunsuzluğun gerçekleştiği birimin sorumlusuna iletilir. Birim sorumlusu uygunsuzlukla ilgili, gerekiyorsa, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatır.
3. Üniversitemizin eğitim ve öğretimle ilgili esasları Süleyman Demirel Üniversitesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği ile tanımlamış olup bu yönetmeliğe aykırı hareketlerde bulunulması halinde yapılması gerekenler yine bu yönetmelik kapsamında tanımlanmıştır.
4. Öğretim elemanlarının ve idari personelin yapmış olduğu hizmetlerde meydana gelen uygunsuzluklar; **2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu** ve **657 sayılı Devlet Memurları Kanununa** göre yetkili kişilerce işlem yapılması sağlanır.
5. Üniversitemiz içinde ve dışında uyulması gereken hususlara uymayan, yasaklanan işleri yapan veya öğrencilik sıfatı, şerefi ve haysiyeti ile bağdaşmayan hal ve harekette bulunan öğrencilere **Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliğine** göre gerekli işlemlerin yapılması sağlanır.
6. Resmi Yazışmalarda tespit edilen uygunsuzluklar Elektronik belge yönetim sistemi ile düzeltilmesi sağlanır. Bunlarla ilgili kayıt tutulmaz.
7. Eğer uygunsuzluk Mevzuat, Kalite El Kitabı, Sistem Prosedürleri, hizmet gerçekleştirme süreçlerinde, işlem prosedürlerinde, talimatlarında belirtilen koşulların yerine getirilmemiş olması ise, saptamayı yapan personel tarafından **“Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Formu”** doldurularak, gerekli işlemler yapılır.
8. **“Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Formu”** iki adet düzenlenir. Bir tanesi birim sorumlusuna verilir diğeri ise Kalite Yönetim Biriminde “Uygun olmayan ürün, hizmet formu izleme listesi” ile kayıt altına alınır.
9. Birim sorumlusu uygunsuzluğun takibi için Kalite Birim sorumlusunu görevlendirir.
10. Uygunsuzluk birim sorumlusunun kontrolü sonucu kapatılır.
11. Tespit edilen uygunsuzluk yerinde hemen düzeltilebilecek ise ilgili belgedeki uygunsuzluk kanun, tüzük, yönetmelik, sözleşme, protokol, genelgeler ve kalite yönetim sistemi şartları doğrultusunda giderilir ancak ilave zaman ekipman ve maliyet

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Uygun Olmayan Ürün Ve Hizmet Prosedürü</b>	Doküman No	PR-028
		İlk Yayın Tarihi	3.8.2020
		Revizyon Tarihi	20.12.2021
		Revizyon No	003
		Sayfa No	3 / 3

gerektiren bir özellik taşıyorsa “*Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü*” esas alınarak bununla ilgili uygunsuzluk giderilir.

12. Bir süreç içerisindeki belirlenen uygunsuzluk giderilmeden süreç içerisinde bir sonraki faaliyete geçilmez.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR-032 Uygun Olmayan Ürün, Hizmetin Kontrolü Formu
- PR-025 Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- LST-022 Uygun olmayan ürün, hizmet formu izleme listesi
- DKD-008 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
- DKD-013 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- DKD-020 Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği

## 7.REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
000	03.08.2020	İlk yayın.
001	08.03.2021	Kapsan kısmına ilgili daire başkanlıkları yazısı eklendi
002	01.07.2021	Sistem değiştirilmesi sonucu doküman kodları düzeltilerek, doküman içeriği güncellenmiştir.
003	20.12.2021	Tanımlar kısmında ilgili daire başkanlıklarına Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı dahil edilmiştir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI