



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 hizmetini

(Değişik bent: 06.08.2024-206) Düzeltme: Yapılan iş ve işlemler sırasında saptanmış uygunsuzluğun (hatalı işlemlerin) ve uygun olmayan ürün ya da hizmetin en kısa sürede giderilmesi ve kayıt altına alınmasını

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyeti,

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesini,

KYS: Kalite Yönetim Sistemini ifade eder.

3. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

(Değişik bent: 06.08.2024-206) 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 Yöneticisi: 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.

(Ek bent: 06.08.2024-206) Kalite Sorumlusu: Uygun olmayan ürünün ve hizmete ilişkin düzeltme işlemini ÜNİKYS üzerinden kayıt altına almaktan sorumludur.

(Değişik bent: 06.08.2024-206) Sürecin/faaliyetin yürütüldüğü birimler: Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde ortaya çıkan uygun olmayan ürünlerin/hizmetlerin belirlenmesi, kontrol altına alınması, ürün ve hizmet uygunsuzluklarının düzeltilmesi ve ÜNİKYS yazılımına kaydedilmesinden sorumludur.

(Değişik bent: 06.08.2024-206) Kalite Koordinatörlüğü: Uygun olmayan hizmet ve ürün düzeltme kayıtlarına ilişkin olarak ÜNİKYS yazılımından alacağı raporu YGG toplantılarında sunmaktan sorumludur.

4. UYGULAMA:

4.1. Uygun Olmayan Ürünün Ve Hizmetin Tespiti

(Değişik fıkra: 06.08.2024-206) Uygun olmayan ürün veya hizmet; Dışarıdan Temin Edilen Ürünün/Hizmetin ve Yapım İşinin Kabulü Esnasında; Depolama Sürecinde, Üretim ve Hizmet Sunumu Süreçlerinde ve Paydaş Geri Bildirim süreçlerinde yapılan tespitler ile belirlenir. Tespit sonucunda aşağıda belirtilen hususlar doğrultusunda uygunsuzluklar düzeltilip, ÜNİKYS PP.5.2.FR.0033 Düzeltme Formu ile uygun olmayan ürün ve hizmet olarak Kalite Sorumlusu veya Süreç Yöneticisi tarafından kaydedilir.



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

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

(Değişik bent: 06.08.2024-206) 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.

4.1.2. Depolama Sürecinde Yapılan Tespitler

(Değişik bent: 06.08.2024-206) 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.

4.1.3. Üretim ve Hizmet Sunumu Süreçlerinde Yapılan Tespitler

(Değişik bent: 06.08.2024-206) 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.

4.1.4. Paydaş Geri Bildirim Tespitleri

(Değişik bent: 06.08.2024-206) 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.

4.2. Sürecin İzlenmesi ve İyileştirilmesi

(Değişik fıkra: 06.08.2024-206) Uygun olmayan ürüne ve hizmete ilişkin düzeltmeler, süreç yöneticileri tarafından sürekli olarak ÜNİKYS 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. Planlanan iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi ÜNİKYS üzerinden izlenir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PP.5.2.PRS.0004 OMÜ Satın Alma Prosedürü

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



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

Revizyon Tarihçesi:

Sayfa No	Rev No:	Revizyon Açıklaması
1-2	1	KALEM adı ÜNİKYS olarak değiştirilmiştir.
1	1	Süreç Sorumlusu adı Süreç yöneticisi olarak güncellenmiştir.

Prosedürün kabul edildiği Senato Kararının;	
Tarihi	Sayısı
30.05.2019	2019/165
Prosedürde değişiklik yapılan Senato Kararının;	
Tarihi	Sayısı
06/08/2024	2024/206