



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

Doküman No	TOGÜ.PRS.004
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	05.02.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	1/4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin eksiksiz bir şekilde uygulanmasını sağlamak üzere hayata geçirilecek tüm süreçlerde, uygunsuzluğa yol açan ana nedenleri belirlemek, nedenleri ortadan kaldırmak için düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri planlamak, uygulamak, yürütmek ve kontrol etmek, hataya yol açan konuların ortadan kaldırılması ile muhtemel uygunsuzlukların önlenmesi için yapılacak düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin kayıt altına alınmasını sağlamak ve sorumluları belirlemektir.

2. KAPSAM

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm süreçler ile ilgili potansiyel/mevcut uygunsuzlukların düzeltici faaliyetler ile giderilmesini ve iyileştirmelerin gerçekleştirilmesini kapsar.

3. TANIMLAR

Uygunsuzluk: Bir iş veya hizmette farkına varılan ve onun yerine getirilmesini, performansını olumsuz yönde etkileyen bir eksiklik, ihmal ya da yetersizlik. Bir şartın yerine getirilmemesidir.

Düzeltilici Faaliyet: Mevcut olan bir uygunsuzluğun bir daha oluşmaması için gerçekleştirilen eylemlerdir.

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

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından tüm Üniversite çalışanları sorumludur.

5. UYGULAMA

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, iç tetkik, dış tetkik, gözlem, durum veya olay bildirimini, iç ve dış paydaş geri bildirimleri, performans değerlendirme sonuçları ve yasal şartlar gibi bilgi kaynaklarını kullanarak E-Kampüs Düzeltici-İyileştirici Faaliyet Rehberi'nde belirtilen şekilde düzeltici ve iyileştirici faaliyet işlemi başlatabilir.

5.1. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Süreci

Uygunsuzluğun Bildirimi:

Bir uygunsuzluk tespit edildiğinde, tespit eden birim veya kişi E-Kampüs modülü üzerinden ilgili birime uygunsuzluk tanımını yazarak düzeltici faaliyet başlatır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

Doküman No	TOGÜ.PRS.004
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	05.02.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	2/4

İnceleme ve Kayıt:

Düzeltilici faaliyetin uygunluk denetimini Kalite Koordinatörlüğü yapar ve uygun görürse düzeltilici faaliyeti onaylar ve süreci başlatır. İlgili birime düzeltilici faaliyet açıldığına ilişkin mail bildirimini gider.

Faaliyet Planlaması:

Düzeltilici faaliyeti gerçekleştirecek birimin Birim Kalite Temsilcisi veya Birim Amiri uygunsuzluk için yapılacak düzeltilici faaliyet planını ve öngörülen bitirme tarihini sisteme girer.

Bilgilendirme ve Süreç Takibi:

Uygunsuzluk tespit eden birim ve Kalite Koordinatörlüğü düzeltilici faaliyet sürecini online sistem üzerinden takip eder.

Faaliyetin Tamamlanması:

Uygunsuzluk giderildikten sonra birim kanıtını yükler.

Faaliyetin Kapatılması:

Kalite Koordinatörlüğü ve uygunsuzluk tespit eden birim kanıtı inceler ve Kalite Koordinatörlüğü onayı ile düzeltilici faaliyet sonlanır.

Yeni Süreç Takibi:

Geri bildirim sahibi yanıtı/kanıtı kabul etmemesi halinde yeniden kayıt oluşturabilir.

5.2. Standartlaştırma

Düzeltilici ve iyileştirici faaliyet sonrası kalite yönetim sisteminde bir değişikliğe gidilmesi durumunda (politika, dokümantasyon vb.), ilgili birimin kalite temsilcisi, değişikliğin yapılmasını sağlar ve Kalite Koordinatörlüğünü bilgilendirir.

Kalite Koordinatörlüğü tüm birimler için açılan düzeltilici ve iyileştirici faaliyetleri E-Kampüs modülü üzerinden takip eder.

Kalite Koordinatörlüğü tüm bu prosedürle belirlenen süreçlerin elektronik ortamda oluşturulması, paylaşılması, izlenmesi ve raporlanmasını sağlayacak altyapının oluşturulması konusunda gerekli çalışmaları koordine eder.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

Doküman No	TOGÜ.PRS.004
İlk Yayın Tarihi	23.07.2024
Revizyon Tarihi	05.02.2026
Revizyon No	02
Sayfa No	3/4

5.3. Kayıtlar

Aksi belirtilmedikçe, düzeltici ve iyileştirici faaliyetlere ait tüm kayıtlar TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedüründe tanımlandığı şekillerde muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

TOGÜ.PRS.001 Doküman Kontrolü ve Kayıt Yönetimi Prosedürü
TOGÜ.RHB.001 Kalite Yönetim Sistemi Rehberi
E-Kampüs Düzeltici-İyileştirici Faaliyet Rehberi

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.