



UYGUN OLMAYAN ÜRÜN VE HİZMET PROSEDÜRÜ

DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

Uygun olmayan Ürün ve Hizmet

Sunumu yapılan ürünlerin ve hizmetlerin;

- Yasal şartlara,
- Teknik özelliklerine,
- Sözleşme şartlarına,
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarına
- Müşteri beklentilerine

uygun olmamasıdır.



OMÜ

Ürün ve Hizmetleri

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim-Öğretim ve Araştırma-Geliştirme faaliyetlerini değerlendirmek suretiyle Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki ürün ve hizmetlerini aşağıdaki gibi belirlemiştir. (KEK Madde 4.4)

- Eğitim programları
- Danışmanlık hizmetleri
- Sosyal sorumluluk projeleri
- Know-how/Patent
- Akademik etkinlikler
- Akademik yayınlar
- Bilimsel projeler



Uygun Olmayan Eğitim Öğretim Hizmeti

ALAN 1: EĞİTİM ÖĞRETİM ALANI

1.1. Eğitim Öğretim Planlama Süreci

1.2. Eğitim Öğretim Uygulama Süreci

1.3 Öğrenci İşleri Süreci

1.4 Uluslararası Değişim Programları ve İşbirliği Süreci



Uygun Olmayan Eğitim Öğretim Hizmeti

Eğitim hizmeti alan öğrencinin , bu süreçlerdeki nihai çıktılardan dolayı mağdur olması ya da eğitim hizmetinin gereklilik şartlarına uyulmaması durumunda ortaya çıkar.

Nedir bu gereklilikler ?

Mevzuat hükümleri

Kalite Yönetim Sistemi gereklilikleri

Protokoller

Öğrenci beklentileri



Uygun Olmayan Eğitim Öğretim Hizmeti

- Öğrenciye hatalı not verilmesi
- Mezun olamayacak bir öğrencinin mezun edilmesi
- Mezun edilmesi gereken bir öğrencinin mezun edilmemesi
- Öğrenciye hatalı diploma/transkript/ belge verilmesi
- Öğrencinin intibakının yanlış yapılması
- Öğrencinin alması gereken dersi almaması
- Öğrencinin almaması gereken dersi alması
- Matbaada bastırılan diplomalarda üniversite adının yanlış yazılması
- Diplomaların, depolandığı alanda su basması sonucu zayi olması



ALAN 2: ARAŞTIRMA, GELİŞTİRME ve BİLGİ TRANSFERİ ALANI

2.1. Bilgi Üretimi Süreci

2.2. Bilgi Transferi Süreci

2.3 Proje Yönetimi Süreci



Uygun Olmayan Araştırma-Geliştirme ve Bilgi Transferi Ürünleri ve Hizmetleri

Bu hizmetleri alan ya da ürünleri kullanan akademinin, bilimsel kurum ve kuruluşların, devletin, firmaların, kurumların ya da toplumun bu süreçlerdeki nihai çıktılarından dolayı mağdur olması, memnun olmaması ya da araştırma-geliştirme ve bilgi transferi ürün ve hizmetlerinin gereklilik şartlarına uyulmaması durumunda ortaya çıkar.

Nedir bu gereklilikler ?

Mevzuat hükümleri

Kalite Yönetim Sistemi gereklilikleri

Sözleşmeler

Devlet, firma, kurum ve toplumun beklentileri



Uygun Olmayan Araştırma-Geliştirme ve Bilgi Transferi Ürünleri ve Hizmetleri

- Bilimsel Araştırma Projesinin proje sözleşmesinde belirlenen Şartlara uygun olarak gerçekteştirilmemesi
- Patent başvurusunun reddedilmesi
- Bilimsel yayınlarda intihal saptanması
- Projenin yürürlükten kaldırılması
- Proje iptali
- Sözleşme Şartlarına uygun verilmeyen danışmanlık hizmeti
- OMÜ tarafından desteklenen bilimsel araştırma projesi ile ilgili verileri ve bulguları, yayınlandığı yazı, makale, tez ve sunulan bildirimlerde “Bu çalışma, Ondokuz Mayıs Üniversitesi tarafından proje numarası ile desteklenmiştir” ibaresini kullanılmaması



Bu süreçlerdeki çıktılarda oluşan uygunsuzluklar üniversitemiz kalite yönetim sistemi açısından uygun olmayan ürün ve hizmet olarak değerlendirilecek, diğer süreçlere ait girdi ve çıktılarıdaki uygunsuzluklar ise **Sistem Uygunluğu** olarak değerlendirilecektir.



Eğitim-Öğretim Alanı

Araştırma
Geliştirme ve Bilgi
Transferi Alanı



Uygun Olmayan
Ürün Ve Hizmet

İdari ve Destek Alanı



Stratejik Yönetim Alanı

Sistem
Uygunsuzluğu



- Mali bir belgede hiyerarşik bir kontrolde tespit edilen bir hata
- Yemekhanede temizlik ile ilgili tespit edilen bir olumsuzluk
- Barınma hizmetlerindeki memnuniyetsizlikler
- Hizmet alanlara personel tarafından kaba bir şekilde davranılması
- Eğitim binalarında aydınlatma ile ilgili tespit edilen bir husus



Sistem Uygunlukları, eğitim öğretim ve araştırma-geliştirme süreçlerinin çıktılarına veya hizmet alanların memnuniyet düzeylerini doğrudan etkileyebilecek güçte olabilir.



Çıktıda kalite, hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlarken , süreçte kalite ise üniversitenin süreçlerinin tamamının istenilen düzeyde etkili olarak çalışmasını ve memnuniyet düzeyinin artmasını sağlar.



Uygun olmayan ürün ve hizmet ile sistem uygunsuzlukları nasıl tespit edilir ?

- *Paydaş Bildirimleri (Şikâyet, Öneri, Talep) sonucunda sonucunda*
- *Yönetici ve personel tespitleri sonucunda*
- *İç Denetim/ İç Tetkik Faaliyeti sonucunda*
- *Dış Denetim ve Değerlendirme Faaliyeti sonucunda*
- *Risk Değerlendirme sonucunda (İş sağlığı ve güvenliği dahil)*
- *Faaliyet kontrolleri sonucunda*



Ne yapacağız ?

Düzeltilme

Uygunluzluk, yapılacak değerlendirmenin ardından gecikmeksizin giderilmelidir.



Uygun olmayan ürün ve hizmet ile karşılaştığımızda;

Ürünün ve hizmetin sunumu esnasında, öncesinde veya sonrasında tespit edilen uygunsuzluklar, faaliyeti gerçekleştiren birimler tarafından derhal düzeltilir ve ürünü veya hizmeti alan taraf bilgilendirilir.

Sunum gerçekleşmemiş ise uygun olmayan ürünün ve hizmetin sunumu önlenir.

Uygunsuzluk kayıt altına alınır.



Sistem uygunsuzlukları ile karşılaştığımızda ise uygunsuzluk derhal düzeltilir ve kayıt altına alınır. Faaliyetin durdurulması, ara verilmesi gibi kararlar ise süreç sorumlusu ve süreç koordinatörünün değerlendirmesine bağlıdır.



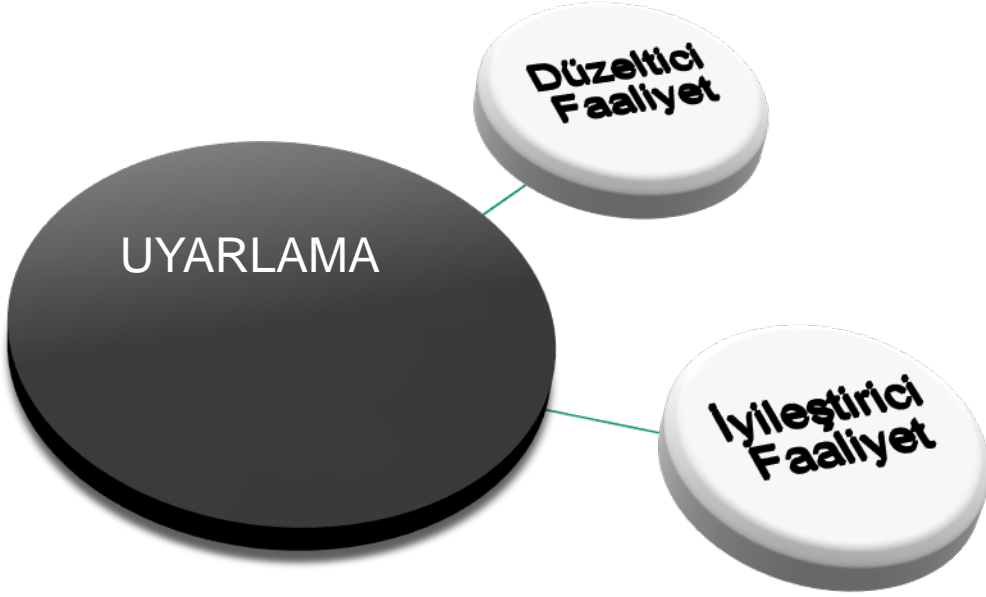
Süreç sorumlularını uygun olmayan ürün ve hizmet düzeltmelerini veya sistem uygunsuzluklarına ilişkin düzeltmeleri sürekli olarak KALEM yazılımından izler ve değerlendirir.

Değerlendirmenin amacı tekrarlama veya yayılma potansiyeli olan uygunsuzluklarla ilgili olarak ne yapılacağını belirlemektir.



Eğer sapma ya da sapmalar başka zamanda veya başka birimde tekrar ortaya çıkabilecek nitelikte ise bu noktada bir faaliyet (uyarlama) gerçekleştirmek gerekecektir.





DÜZELTİCİ FAALİYET

Düzeltilici faaliyet, uygunsuzluk ortaya çıktıktan sonra gerçekleştirilen bir faaliyettir.

Saptanmış bir uygunsuzluğun yayılma ve tekrar etme potansiyeli olması durumunda talep edilip tasarlanabilir.

Sürecin ya da faaliyetin işleyişinde tespit edilen uygunsuzluğun tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak, risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri neticesinde tespit edilen risklerin istenmeyen etkilerini düzeltmek, tekrar oluşmasını önlemek veya azaltmak amacıyla Düzeltilici Faaliyet gerçekleştirilir.



DÜZELTİCİ FAALİYET

Uygunsuzluğun nedeni ortadan kaldırılırsa uygunsuzluğun tekrar veya başka bir yerde oluşması da engellenmiş olacaktır.

Ancak bazen görünürdeki sebep bile bir sonuç olabilir.



KÖK NEDEN ANALİZİ

Kök neden analizi, uygunsuzluğun ne olduğu ve nasıl oluştuğunun yanı sıra, neden oluştuğu sorusunun da cevabını ortaya koymaya yarayan bir analiz çeşididir.

Uygunsuzluğun neden oluştuğunun anlaşılması, ileride uygunsuzluğun tekrarını önlemeye yönelik öneriler sunulabilmesi için gereklidir.



Beş Neden Metodu

Gerçek sebebe inmek için sistematik bir yöntem uygulamak gerekir. Kök neden analizinde kullanılan yöntemlerden birisi Japonların geliştirdiği beş neden metodudur.

“Beş neden metodu” herhangi bir problemin nedenlerini geriye doğru nedensellik bağı içerisinde inceleyerek sorunun asıl kaynağını ortaya çıkarmayı hedefleyen basit bir yöntemdir.

Bu yöntem, özellikle sorunun insan faktöründen kaynaklandığının düşünüldüğü durumlarda ve günlük iş hayatında işe yarayabilir.



Beş Neden Metodu

5 Neden Metodu Nasıl Uygulanır?

1. Uygunsuzluk tanımlanır.
2. Uygunsuzluğa yol açan ve ilk akla gelen neden yazılır.
3. Daha sonra söz konusu nedenin neden ortaya çıktığı cevaplanır.
4. “Neden?” sorusunu art arda sorma işlemi uygunsuzluğa yol açan asıl neden bulununcaya kadar devam eder.

Dolayısıyla, neden sorusu 5 defadan az sayıda sorulabileceği gibi az daha fazla da tekrarlanabilir. Kök neden bulununca da söz konusu nedeni ortadan kaldıracak düzeltici faaliyet geliştirilir.



KÖK NEDEN ANALİZİ

OLAY:

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Uluslararasılaşmayı kalite hedefi olarak belirlemiş ve geçen sene hizmet ihracatında kamu kurumları arasında birinciliği yakalamış bir kurumdur.

Ancak süreç sorumlusu **Bayan A.** süreç izleme kriterlerini incelemiş ve üniversiteye kayıt yaptıran yabancı öğrenci sayısında azalışlar meydana geldiğini tespit etmiştir.

Konu süreç koordinatörüne iletmek üzere sunulmadan önce kök neden analizi yapılacaktır.



DURUM : Uluslararası öğrenci sayısı azalıyor.

1. Neden Uluslararası öğrenci sayımız azalıyor?

Çünkü Uluslararası öğrenciler eskisi kadar üniversitemizi tercih etmiyor.

2. Neden tercih edilmiyoruz ?

Çünkü uluslararası öğrenciler için düzenlediğimiz OMÜ-YÖS sınavına başvurular azaldı

3. Neden başvurular azaldı?

Çünkü öğrencilerin seçim kriterlerinin yer aldığı OMÜ-YÖS sınav kılavuzunda yer alan bilgiler ile gerçekte olması gereken arasında çok önemli farklılıklar var.

4. Neden sınav kılavuzunda hatalar var?

Çünkü kılavuz Türkçeden yabancı dillere çevrildi ve önemli çeviri hataları var.

5. Neden çeviri hataları var?

Çünkü, tercüme yapan personel konusunda iyi ve yetkin biri değil.



SONUÇ: Uluslararası öğrenci sayısında yaşanan düşüşün tercüme yapan personelden kaynaklandığını tespit eden Bayan A. Mütercim görev tanımında yer alan “görevlendirmede aranan nitelikler” kısmını günceller ve tercüme personelini değiştirir.

Yetkin tercüme personeli OMÜ-YÖS kılavuzunu düzeltir,günceller ve üniversite sonraki yılda hedeflediği uluslararası öğrenci sayısına tekrar ulaşılır.



OLAY 2:

Ondokuz Mayıs Üniversitesi paydaş memnuniyetini benimsemiş, sunduğu eğitim öğretim hizmetinde yakaladığı öğrenci memnuniyeti ile adından söz ettiren bir kurumdur.

Fakat son aylarda yapılan öğrenci memnuniyet ölçümlerinde düşüşler gözlemlenmiştir. Şikayetlerde de artış olduğu tespit edilmiştir.

Süreç sorumlusu **Bay M.** süreç izleme kriterleri vasıtasıyla tespit ettiği bu durumu değerlendirmek ve kök nedeni belirlemek için acilen bir toplantı yapmaya karar verir.



I- DURUM / PROBLEM : Öğrenci memnuniyet ölçümlerinde düşüş şikayetlerde ise artış yaşanmaktadır.

1. Neden şikayetler artıyor ve memnuniyet düşüyor ?

Çünkü: Şikayetler analiz edildiğinde görevli personelin öğrenciye ters cevaplar verdiği hususunun öne çıktığı görünüyor.

2. Neden personel öğrenciye ters cevap veriyor?

Çünkü yeni tarihli öğrenci belgesi ile ilgili çok sayıda talep geliyor ve personel bu talepleri karşılamada zorlanıyor.

3. Neden çok fazla talep geliyor?

Çünkü e-devletten de alınma imkanı olan öğrenci belgeleri üzerinde eski tarih yer alıyor.

4. Neden eski tarih çıkıyor?

Çünkü öğrenci işleri yazılımından e-devlete eski tarih damgası aktarılıyor

5. Neden eski tarih damgası aktarılıyor ?

Çünkü UNİPA'ya ait yazılımın kodlamasında bir sorun var



SONUÇ:

Bay M. UNIPA firmasıyla görüşölüp yazılımda mevcut kodlamanın değiştirilmesini sağlayacak bir Düzeltici Faaliyet gerçekleştiriyor.

Düzeltici faaliyetin tamamlanması sonucunda öğrenciler e-devletten yeni tarihli belge alabilir duruma geliyor.

Personelin de üzerindeki yük kalktığı için diğer talepleri daha kolay ve nazik bir biçimde karşılayabilir duruma geliyor.



İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET

Kalite yönetim sistemi ve mevzuat Őartlarını karŐılamamanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla ürün ve hizmetleri iyileŐtirmek, kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini artırmak ve sürekli iyileŐtirmek amacıyla önemli deđiŐiklikleri, yeniden yapılanmayı ve yenilikleri içeren eylemler için yapılan faaliyete **İyileştirici Faaliyet** denilmektedir.

OMÜ Eylem Planından gelen adımları gerçekteŐtirmek için iyileştirici faaliyet tasarlanacaktır.

Yeni bir teknolojinin süreçlerde ya da faaliyetlerde kullanılmasını sağlamaya yönelik projeler iyileştirici faaliyete örnek olarak verilebilir.



DİNLEDİĞİNİZ İÇİN
TEŞEKKÜR EDERİM.

