



T.C  
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO: PR-005

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 01

REVİZYON TARİHİ: 20.10.2021

SAYFA NO 1 / 1

**1. AMAÇ:** Bu prosedürün amacı, Necmettin Erbakan Üniversitesinde hizmet kalitesini olumsuz etkileyen, hizmette uygunsuzluğa yol açarak öğrenci ve diğer tarafların tatminini engelleyen nedenleri belirleyip düzeltici faaliyetler planlayarak uygulamada etkinlik sağlamaktır.

**2. KAPSAM :** Bu prosedür, NEÜ-KYS kapsamında tespit edilen tüm uygunsuzlukların giderilmesi ve tekrar ortaya çıkmaması için gerekli iyileştirmelerin yapılmasını kapsar.

### 3. TANIMLAR

TS EN ISO 9001: 2015'deki tüm tanımlar geçerlidir.

### 4. SORUMLULUKLAR

Prosedürünün yürütülmesinden Kurumsal Yetkili sorumludur. Ayrıca tüm Üniversite çalışanları, öğrenciler ve diğer ilgili taraflar da süreçte gerekli durumlarda çeşitli sorumluluklar üstlenmektedir.

### 5. UYGULAMA

#### 5.1.Uygunsuzlukların ve Düzeltici Faaliyetlerin Belirlenmesi

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet İş Akışı esasları izlenerek yapılır.

#### 5.2.Süreklİ İyileştirme

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet istenen konular üzerinde durulur. Bu uygunsuzlukların tekrar etmemesi için PÜKO döngüsünün son halkası olan “önlem alma” adına süreçler tekrar analiz edilir. Özellikle aşağıdaki konular öncelik teşkil eder:

- Doğrudan öğrenci ve diğer ilgili taraflarca yapılan şikâyetler ve gelen öneriler,
- İç tetkikte ortaya çıkan uygunsuzluklar,
- Proseslerin işletimi için çevre koşullarında görülen olumsuzluklar,
- Eğitim-öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedüründeki aksaklıklar.

Süreklİ iyileştirmenin bir parçası olan ihtiyaç ve fırsatların tespiti için risk analizi yapılır. Ortaya çıkan sonuç/olasılık matrisine göre “risk tabanlı düşünme yaklaşımı” ile çeşitli renk alanlarında belirlenen risklerin proseslerle entegrasyonu sağlanır.

Analizler sonucunda elde edilen veriler ışığında Stratejik Planlarda da gerekli revizyonlar yapılır.

### 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Şartlar
- PL-003 2016-2020 Stratejik Planı
- PR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- PR-007 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KURUMSAL KALİTE GELİŞTİRME VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KURUMSAL KALİTE GELİŞTİRME VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KURUMSAL YETKİLİ