

FORMLAR	Doküman Kodu	MF-FR-05
	İlk Yayın Tarihi	15.12.2025
	Revizyon Tarihi /No	0
	Sayfa	1 / 3
DÜZELTİCİ/İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET TALEP FORMU		

BÖLÜM 1

Düzeltilici/İyileştirici faaliyet talep eden kişi/birim bu alanı doldurup imzaladıktan sonra Formu Kalite Birimine göndermelidir. Düzeltici Faaliyet (DF) No ve İyileştirici Faaliyet(İF) No Kalite Birimi tarafından verilecektir.

A. Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Detayı

Talep Tarihi:	10.04.2026	Düzeltilici/İyileştirici Faaliyet (DF/İF) No:	DF-G
---------------	------------	---	------

Düzeltilici/İyileştirici Faaliyet Kaynağı

<input type="checkbox"/> Veri Analizi	<input checked="" type="checkbox"/> İç Tetkik	<input type="checkbox"/> Müşteri (Öğrenci/Personel) Talep/Şikâyeti	<input type="checkbox"/> YGG	<input type="checkbox"/> Diğer
---------------------------------------	---	--	------------------------------	--------------------------------

Gözlemin Yapıldığı Birim/Yer	Dekanlık	Tarih	23.02.2026
------------------------------	----------	-------	------------

(Olası) Uygunsuzluğun Detayı (Tanımı ve Sonuçları):

Tanımı: Paydaş Geri Bildirimlerinin Sistematiik Yönetilmemesi (Madde 9.1.2)

Fakültede paydaş geri bildirimlerinin alınması ve izlenmesine yönelik süreçlerin MF-FR-22 Memnuniyet/Dilek/Öneri ve Şikâyet Formu ve MF-FR-08 Başvuru/Geri Bildirim Takip Formu ile tanımlandığı görülmüştür.

Bu kapsamda;

MF-FR-22 formu ile geri bildirimlerin toplanmasına,

MF-FR-08 formu ile geri bildirimlerin kayıt altına alınması, izlenmesi ve sonuçlandırılmasına yönelik sistematiik bir yapı oluşturulduğu anlaşılmıştır.

Özellikle MF-FR-08 formunda, geri bildirimlerin bildirim numarası, kanal, konu, sonuç ve sonuçlanma durumu ile takip edilmesine yönelik kapsamlı bir izleme mekanizması tanımlanmıştır.

Ancak yapılan tetkikte; geri bildirimlerin düzenli olarak MF-FR-08 üzerinden kayıt altına alınmadığı ve bu nedenle tam olarak izlenemediği ve sonuçlandırılmadığı için izlenebilir kanıtların bulunmadığı tespit edilmiştir.

Bu durum, geri bildirim yönetim sisteminin dokümanite edilmiş olmasına rağmen uygulama düzeyinde etkin şekilde işletilmediğini göstermektedir.

Sonuçları:

Paydaş geri bildirimlerinin sistematiik olarak yönetilmemesi; paydaş memnuniyetinin ölçülmesini ve izlenmesini engellemekte, sorun ve iyileştirme alanlarının zamanında tespit edilmesini zorlaştırmakta, geri bildirimlerin süreç iyileştirmeye dönüştürülmesini sınırlamaktadır.

Ayrıca MF-FR-08 formunun kullanılmaması; geri bildirimlerin izlenebilirliğini ortadan kaldırmakta, sonuçlandırma süreçlerinin kontrol edilememesine neden olmakta, veri temelli karar alma süreçlerini zayıflatmaktadır.

Bu durum, ISO 9001:2015 Madde 9.1.2 kapsamında müşteri (paydaş) memnuniyetinin izlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin gerekliliklerin uygulama düzeyinde karşılanmadığını göstermektedir.

Talep Eden:	Prof. Dr. İsmail AYDIN	İmza:	
-------------	------------------------	-------	--

Hazırlayan
Fakülte Sekreteri

Kontrol Eden
Kalite Komisyonu

Onaylayan
Dekan

FORMLAR DÜZELTİCİ/İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET TALEP FORMU	Doküman Kodu	MF-FR-05
	İlk Yayın Tarihi	15.12.2025
	Revizyon Tarihi /No	0
	Sayfa	2 / 3

BÖLÜM 2

Bu bölüm düzeltici/iyileştirici faaliyet açılan birim/üst yönetim/kalite yönetim temsilcisi görüşmeleri ile doldurulacaktır. (Kök neden analizinin tamamlanması ve yapılacak faaliyetlerin Kalite Yönetim Temsilcisine/Tetkik heyetine bildirilmesi gereklidir)

Kalite Yönetim Temsilcisi		DF/İF İstenen Birim	
İmza		İmza	
Tarih	[.../.../...]	Tarih	[.../.../...]

A. Kök Neden**Uyumsuzluğun/İyileştirmenin Kök Nedeni:**

Uyumsuzluğun temel nedeni, paydaş geri bildirim sürecinin dokümanite edilmiş olmasına rağmen, bu sürecin uygulamaya aktarılmasını sağlayacak sistematik bir işleğin oluşturulmamış olmasıdır.

MF-FR-22 ve MF-FR-08 formları birlikte ele alındığında, geri bildirimlerin toplanması, izlenmesi ve sonuçlandırılmasına yönelik bütüncül bir sistem tasarlanmış olmasına rağmen, bu sistemin düzenli olarak işletilmesini sağlayacak bir uygulama disiplini oluşturulmamıştır.

Özellikle MF-FR-08 formunun aktif bir takip aracı olarak kullanılmaması, geri bildirimlerin izlenebilir bir yapıya kavuşturulamamasına neden olmuştur. Geri bildirimlerin kayıt altına alınması, analiz edilmesi ve sonuçlandırılmasına yönelik süreçlerin planlı bir takvim ve sorumluluk çerçevesinde yürütülmemesi, sürecin süreklilik kazanmamasına yol açmıştır.

Ayrıca, geri bildirim sonuçlarının analiz edilerek süreç iyileştirme faaliyetlerine entegre edilmesine yönelik bir mekanizmanın bulunmaması, sürecin kalite yönetim sistemi içerisinde etkin bir girdi olarak kullanılmasını engellemiştir.

B. Düzeltme Faaliyeti

***Düzeltilen faaliyet gerektiren uyumsuzlukların kök nedenine inilmeden önce uyumsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan ilk faaliyettir. Bu uyumsuzluğu o an için ortadan kaldırmak adına yapılır.**

Tabloların satır sayıları artırılabilir.

No	Faaliyetin Tanımı	Sorumlu/lar Ad/Soyad İmza	Bitme Tarihi
1			[.../.../...]

C. Düzeltici Faaliyet

No	Faaliyetin Tanımı	Sorumlu/lar Ad/Soyad İmza	Bitme Tarihi
1	MF-FR-22 üzerinden ve diğer kanallardan alınan tüm geri bildirimlerin MF-FR-08 Başvuru/Geri Bildirim Takip Formu üzerinden kayıt altına alınarak geri bildirimlerin bildirim numarası, konu, kanal, sonuç ve sonuçlanma durumu bilgileri ile sistematik şekilde izlenmesi	Kemal YOLCU	31.05.2026

D. Düzeltici Faaliyet Raporları

No	Faaliyet	Sorumlu/lar Ad/Soyad İmza
1		
2		

Hazırlayan
Fakülte Sekreteri

Kontrol Eden
Kalite Komisyonu

Onaylayan
Dekan

FORMLAR	Doküman Kodu	MF-FR-05
	İlk Yayın Tarihi	15.12.2025
	Revizyon Tarihi /No	0
	Sayfa	3 / 3
DÜZELTİCİ/İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET TALEP FORMU		

BÖLÜM 3

Bu bölüm Kalite Birimi tarafından doldurulacaktır.

A. Faaliyet Doğrulaması

No	Tarih	Faaliyet Denetçisi	Doğrulama Neticesi Alınan Önlemler Yeterli Olup Uygunsuzluk Tekrarı Önlenmiştir	Hayır ise İlave Tetkik Tarihini ve Gerekçesini Belirtiniz
1	.../.../...		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	
2	.../.../...		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	
3	.../.../...		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	

B. DF/İF sonucu değiştirilecek doküman var mı?

Evet Hayır (Evet ise aşağıya giriş yapınız.)

No	Doküman No ve Adı	Revizyon Tarihi	Revizyon No
1		.../.../...	
2		.../.../...	
3		.../.../...	

C. DF/İF Kapatma Tarihi ve Onayı:

Kalite Yönetim Temsilcisi/Baş tetkikçi tarafından kapatılacaktır.

Onaylayan	Tarih	İmza
	.../.../...	