

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	Düzeltici/İyileştirici Faaliyet (DF/İF) No:	DF-D
---------------	------------	---	------

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	Bilgisayar Mühendisliği Bölümü	Tarih	16.02.2026
------------------------------	--------------------------------	-------	------------

(Olası) Uygunsuzluğun Detayı (Tanımı ve Sonuçları):

Tanımı: Geri Bildirimlerin İzlenmesi ve Sonuçlandırılmasının Yeterince Dokümente Edilmemesi (Madde 8.2 / 9.1.2)

Bölümde geri bildirimlerin "Bize Yazın", CİMER, e-posta ve karekod gibi çeşitli kanallar aracılığıyla alındığı ve bu süreçlere ilişkin genel yaklaşımın bilindiği görülmüştür.

Bununla birlikte yapılan incelemede, geri bildirimlerin sistematik bir yöntemle izlendiğine, düzenli olarak kayıt altına alındığına ve alınan aksiyonların dokümente edildiğine ilişkin yeterli kanıtlayıcı bulguya ulaşılamamıştır. Ayrıca personel ve öğrencilerden gelen öneri ve şikâyetlerin MF-FR-08 Başvuru/Geri Bildirim Takip Formu benzeri izlenebilir bir sistem üzerinden düzenli olarak takip edildiğini gösteren kayıtların eksik olduğu tespit edilmiştir.

Bu durum, ISO 9001:2015 Madde 8.2 ve Madde 9.1.2 kapsamında geri bildirimlerin alınması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlarının kayıt altına alınmasına yönelik gerekliliklerin uygulama düzeyinde tam olarak karşılanamadığını göstermektedir.

Sonuçları:

Geri bildirimlerin sistematik ve kayıtlı bir yapıda izlenmemesi, alınan öneri ve şikâyetlerin etkin şekilde değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını zorlaştırmaktadır. Bu durum, paydaş memnuniyetinin izlenebilirliğini azaltmakta ve geri bildirimlerin iyileştirme süreçlerine etkin şekilde girdi sağlamasını sınırlamaktadır (ISO 9001:2015 Madde 9.1.2).

Ayrıca, geri bildirimlere ilişkin kayıtların bulunmaması; süreç performansının değerlendirilmesini, alınan aksiyonların izlenmesini ve karar alma süreçlerinin veri temelli yürütülmesini zorlaştırmaktadır. Bu durum, müşteri (paydaş) ile iletişim süreçlerinin etkinliğini de olumsuz etkilemektedir (Madde 8.2).

Talep Eden:	Doç. Dr. Hasan ÖZTÜRK	İmza:	
-------------	-----------------------	-------	--

BÖLÜM 2

Bu bölüm düzeltici/iyileştirici faaliyet açılan birim/üst yönetim/kalite yönetim temsilcisi görüşmeleri ile doldurulacaktır.

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

(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 temelinde, bölümde geri bildirimlerin alınmasına yönelik çeşitli kanallar bulunmasına rağmen, bu kanallar üzerinden elde edilen verilerin sistematik olarak yönetilmesini sağlayacak standart bir kayıt ve izleme mekanizmasının oluşturulmamış olması yer almaktadır. Geri bildirimlerin uygulama bazlı olarak ele alındığı, ancak bu sürecin dokümente edilmiş bir yapı içerisinde yürütülmediği anlaşılmaktadır.

Bununla birlikte, geri bildirimlerin hangi yöntemle kayıt altına alınacağı, nasıl izleneceği ve hangi araçlar üzerinden raporlanacağına ilişkin standart bir uygulama modelinin bulunmaması, sürecin izlenebilirliğini sınırlamıştır. Bu durum, farklı kanallardan gelen geri bildirimlerin bütüncül şekilde değerlendirilmesini zorlaştırmıştır.

Ayrıca, geri bildirim yönetimi sürecine ilişkin sorumlulukların ve kontrol mekanizmasının net olarak tanımlanmamış olması, sürecin kişisel yaklaşımlara bağlı kalmasına ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşamamasına neden olmuştur.

B. Düzeltme Faaliyeti

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

Tabloların satır sayıları artırılabilir.

No	Faaliyetin Tanımı	Sorumlu/lar Ad/Soyad İmza	Bitme Tarihi
1			.../.../...
2			.../.../...
3			.../.../...

C. Düzeltici Faaliyet

No	Faaliyetin Tanımı	Sorumlu/lar Ad/Soyad İmza	Bitme Tarihi
1	Bölümde geri bildirimlerin izlenmesine yönelik standart bir yöntem belirlenerek MF-FR-o8 Başvuru/Geri Bildirim Takip Formu üzerinden sistematik kayıt ve takip yapısının oluşturulması		31.05.2026
2	Geri bildirimlerin değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve alınan aksiyonların dokümente edilmesine yönelik süreçlerin tanımlanması ve uygulanması		31.05.2026

D. Düzeltici Faaliyet Raporları

No	Faaliyet	Sorumlu/lar Ad/Soyad İmza
1		

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	3 / 3

2

BÖLÜM 3

Bu bölüm Kalite Birimi tarafından doldurulacaktır.

A. Faaliyet Doğrulaması

No	Tarih	Faaliyet Denetçisi	Doğrulama Neticesi Alınan Önlemler Yeterli Olup Uyumsuzluk 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
	.../.../...	

Hazırlayan
Fakülte SekreteriKontrol Eden
Kalite KomisyonuOnaylayan
Dekan