

	PROSEDÜRLER	Doküman Kodu	MF-PRS-03	
		İlk Yayın Tarihi	15.12.2025	
	DÜZELTİCİ / İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi /No		0
		Sayfa	1 / 4	

Revizyon Takip Tablosu

Revizyon No	Tarih	Açıklama
0	15.12.2025	İlk yayın.

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Karadeniz Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Dekanlığı ve bünyesindeki tüm birimlerde işleyen süreçler kapsamında saptanan veya potansiyel oluşturan uygunsuzlukların tespit edilmesi ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılarak Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür; Mühendislik Fakültesi'ndeki tüm birimleri, her türlü uygunsuzluğu ve saptanan bu uygunsuzlukların giderilmesine yönelik, düzeltici faaliyetler ile kalite performansını yükseltmeye yönelik iyileştirme faaliyetlerinin tamamında işletilen tüm uygulamaları kapsar.

3. TANIMLAR

Uygunluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilmesi.

Uygunsuzluk: Bir şartın (gerekliliğin) yerine getirilememesi.

Saptanmış (Mevcut) Uygunsuzluk: Uygunsuzluğun ortaya çıktığının tespit edilmiş olması.

Potansiyel Uygunsuzluk: Henüz uygunsuzluğun ortaya çıkmadığı, fakat çıkma olasılığının bulunduğu durum.

Düzeltilici Faaliyet (DF): Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

İyileştirme Faaliyeti (İF): Kalite Yönetim Sistemi dâhil kuruluş faaliyetlerinin, bulunduğu seviyeden daha iyi bir seviyeye getirilmesidir.

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi: Prosedür kapsamındaki faaliyetlerin taleplerinin toplanması, değerlendirilmesi, onaylanarak başlatılması, faaliyet sorumlusunun ve faaliyet denetçisinin belirlenmesi, faaliyet sonuçlarının Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulmasından sorumludur.

Üst Yönetim: Prosedürün kapsamındaki tüm süreçlerde ve işleyişlerde kalite Yönetim Sistemi Temsilcine tam destek olmakla ve yardım etmekle sorumludur.

Hazırlayan Fakülte Sekreteri	Kontrol Eden Kalite Komisyonu	Onaylayan Dekan
---------------------------------	----------------------------------	--------------------

	PROSEDÜRLER	Doküman Kodu	MF-PRS-03	
		İlk Yayın Tarihi	15.12.2025	
	DÜZELTİCİ / İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi /No		0
		Sayfa	2 / 4	

Proses Sorumluları; Sürekli iyileşmeyi temin için faaliyet alanlarının tespit ve talep edilmesinden, bu faaliyetlerde Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından verilen görevleri yerine getirmekle sorumludur. Bu prosedürün yayım tarihi itibarı ile tüm Mühendislik Fakültesi Dekanlığı ve akademik bölümlerindeki çalışanları dekanlığın faaliyetleri ile ilgili olarak, bu prosedürdeki yöntem ve metodolojiyi takip etmek kaydı ile her zaman düzeltici/iyileştirici faaliyet talebinde bulunabilir.

5. UYGULAMA

5.1. Uygunsuzluk ve İyileştirme Kaynakları

Mühendislik Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi, öğrenci ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar. Bu amaçlara ulaşabilmek için çeşitli gerekliliklerin yerine getirilmesini sağlamaya çalışır. Bu gereklilikler temel olarak; yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve Mühendislik Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Dolayısıyla bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, Kalite Yönetim Sistemi için uygunsuzluk olarak tanımlanır.

5.2. Düzeltici / İyileştirici Faaliyet Yönetimi

5.2.1. Düzeltici / İyileştirici Faaliyet Kaynakları

Düzeltici/iyileştirici faaliyet ihtiyacı aşağıdaki çalışmalar ve diğer faaliyetler sonucu ortaya çıkabilir.

- Verilen hizmet sonuçları
- Müşteri geri beslemesi veya şikâyetleri
- Çalışanların önerileri
- Resmi kurum denetimleri
- İç – dış kalite tetkikleri
- İstatistik çalışmaları
- Müşteri anketleri
- Kanuni yükümlülükler
- Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetleri
- Risk belirleme ve önleme faaliyetleri

5.2.1.1. Düzeltici / İyileştirici Faaliyet Talebi İşlemleri

Mevcut/potansiyel uygunsuzluklar tüm personel tarafından tespit edilebilir. Uygunsuzluğu tespit eden personel, DF/İF Talep Formu ([MF-FR-05](#)) doldurarak EBYS üzerinden Mühendislik Fakültesi Dekanlığına iletebilir. Mühendislik Fakültesi Dekanlığına ulaşan DF Talep Formu, Dekanlık Kalite Komisyonu gündeminde değerlendirilir.

DF ya da İF talep eden kişi/birim, DF/İF Talep Formunda ([MF-FR-05](#)), uygunsuzluğu tespit eden kişi/birim tarafından doldurulacağı belirtilen bölümü doldurur. DF/İF talep eden kişinin/birimin, formu doldururken, faaliyet türü ve tekrarlayan uygunsuzluk olup olmadığı konusunda tereddüdü varsa bu kısımları boş bırakabilir. DF/İF talep eden kişi/birim tarafından, uygunsuzluğun tanımı anlaşılır ve somut bir biçimde yazılır ve imza atılarak/paraflanarak form, Mühendislik Fakültesi Dekanlığına gönderilir.

5.2.1.1.1. Düzeltici / İyileştirici Faaliyet Kaydının Yapılması İşlemleri

Mühendislik Fakültesi Dekanlığı tarafından değerlendirilmek üzere Kalite Komisyonuna sunulan DF/İF Talep Formu ([MF-FR-05](#)) incelendikten sonra, DF/İF talebi sisteme uygunsuzsa, DF/İF Takip Listesine ([MF-LS-04](#)) kaydedilir ve listedeki sıra numarasına

Hazırlayan Fakülte Sekreteri	Kontrol Eden Kalite Komisyonu	Onaylayan Dekan
--	---	---------------------------

	PROSEDÜRLER	Doküman Kodu	MF-PRS-03
		İlk Yayın Tarihi	15.12.2025
	DÜZELTİCİ / İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi /No	0
		Sayfa	3 / 4

göre DF/İF Forumu'na "DF/İF No" verilir. DF/İF Takip Listesindeki kayıt tarihi, DF/İF 'nin açılış tarihidir. DF/İF talebi sisteme uygun değilse DF/İF Takip Listesine kaydedilmez ve gerekçesiyle birlikte reddedilir. DF/İF Takip Listesi, her yılın başında 01 numarasıyla başlayıp o yılın 31 Aralıkta sona erecek şekilde yıllık olarak tutulur.

5.2.1.1.2. Düzeltici / İyileştirici Faaliyet Açılan Birim Tarafından Yapılacak İşlemler

DF/İF açılan birimin sorumlusu, kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve eğer gerekiyorsa ilk etapta acil geçici faaliyetleri başlatır. (Bu faaliyetler uygunsuzluğun devam etmemesi için sürecin durdurulmasını da gerektirebilir.) Sorumlu, uygunsuzluk eğer somut bir ürün (malzeme, araç, gereç, tesis vb.) ile ilgili ise öncelikle bunların yanlışlıkla kullanımını ve bunların kullanımından doğabilecek zararları engeller.

DF/İF açılan birimin sorumlusu, bildirilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak kök neden analizi çalışmasını yapar/yaptırır ve çıkan kök neden ile ilgili kalıcı faaliyet(ler)i, faaliyetin sorumlusunu ve faaliyet için öngörülen termini belirler. Kök neden analizinin amacı, hataya sebebiyet veren tüm nedenler hakkında iyileştirmeler planlayabilmek ve hatasızlaştırmayı sağlayabilmektir. Kök neden analizi düzeltici faaliyetlerde zorunlu olmakla birlikte iyileştirme faaliyetlerinde ihtiyaç duyulması halinde yapılır.

Kontrol tetkikinde; tetkik ekibi, ilgili birim tarafından belirtilen kök nedenin ve/veya kalıcı faaliyetin hatanın yok edilmesine ve tamamen ortadan kaldırılmasına yönelik olmadığına karar verir ise; ilgili kök neden ve/veya kalıcı faaliyeti kabul etmeyebilir, yeni bir kök neden ve/veya kalıcı faaliyet planlanması isteyebilir ya da kalıcı faaliyet önerebilir.

5.2.1.1.3. Düzeltici / İyileştirici Faaliyetin Kapatılması

Düzeltici/İyileştirici Faaliyetler ile ilgili verilmiş olan terminler, DF/İF Takip Listesinden ([MF-LS-04](#)) takip edilir. Takip iki şekilde olabilir:

1- Reel olarak birime gitmeyi gerektirmeyen ve sadece dokümantasyon değişikliği ya da yayını ile kapatılabilecek durumda olan DF ve İF'ler için, sadece ilgili dokümanın görölmesi ve sisteme uyumunun incelenip onaylanması sonucu DF/İF kapatılır.

2- Reel olarak birime gidip yerinde tespit yapılması gereken durumlarda ise Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi adına görevli, ilgili birime giderek yapılan kalıcı faaliyetleri yerinde görür.

Takibi yapan kişi, faaliyete ilişkin tespit ve önerisini forma yazar, gerekli durumlarda objektif delilleri de forma ekler. Yapılan kalıcı faaliyetlerin sisteme uyumu ve hatayı ortadan kaldırmaya yönelik olduğu tespit edilirse DF/İF kapatılır. Aksi durumda birimden yeni faaliyet talep edilir. DF/İF açılan birimin sorumlusu tarafından herhangi bir haklı sebepten dolayı, verilen terminlerde faaliyetin gerçekleştirilemeyeceği tespit edilirse bu durum Mühendislik Fakültesi Dekanlığına bildirilir ve ek süre istenir. Dekanlık, gelen ek süre talebini doğrudan Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi veya Mühendislik Fakültesi Dekanlığı Kalite Komisyonu ile paylaşır. Dekanlık Yönetimi (veya vekili) tarafından ek süre konusunda onay verilir ise DF/İF 'nin kapatılması için yeni termin belirlenir ve takip buna göre yapılır. Yeni termin verilmesi durumunda DF/İF Takip Listesi'ndeki termin değiştirilir.

DF/İF 'nin kapatılması işlemi, Form üzerinde "DF/İF Kapatma Onayı" kısmının onaylanması ile tamamlanır. DF/İF 'nin kapatılma tarihi, DF/İF Takip Listesindeki Kapatma Tarihi bölümüne yazılır. DF/İF kapatma işlemi gerçekleştirildikten sonra Mühendislik Fakültesi Dekanlığı tarafından, DF/İF talep eden kişiye/birime, ilgili DF/İF 'nin kapandığına dair mail/yazı ile bilgilendirme yapılır. Kontrol tetkiki ile görevlendirilen tetkikçi(ler) tarafından zamanında kapatılmayan DF/İF'ler ile ilgili olarak Kalite Komisyonuna bilgi verir. Kapatılan DF/İF Formu ve varsa ekinde objektif deliller dosyalanır.

Hazırlayan Fakülte Sekreteri	Kontrol Eden Kalite Komisyonu	Onaylayan Dekan
--	---	---------------------------

	PROSEDÜRLER	Doküman Kodu	MF-PRS-03
		İlk Yayın Tarihi	15.12.2025
	DÜZELTİCİ / İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi /No	0
		Sayfa	4 / 4

5.2.2. Düzeltme Faaliyeti

Düzeltme faaliyeti düzeltici faaliyetin birinci aşamasıdır. Düzeltici faaliyet gerektiren uygunsuzlukların kök nedenine inilmeden önce uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan ilk faaliyettir.

Uygunsuzluğun acilen ortadan kalkması gerektiği durumlarda düzeltici faaliyet formunun kayda girilmesi beklenmeden düzeltme işlemi ilgili personel tarafından yapılabilir. Bu durumlarda yapılan düzeltme işlemi de forma yazılarak talebin sisteme girmesi sağlanır. Düzeltme faaliyeti tamamlandıktan sonra uygunsuzlukla ilgili ayrıca düzeltici açılması gerektiği durumlarda düzeltici faaliyet açılır.

5.2.3. Düzeltici/İyileştirici Faaliyetlerin Gözden Geçirilmesi

Planlanan Düzeltici/İyileştirici faaliyetler, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Takip Listesine ([MF-LS-04](#)) kaydedilir. Düzeltici/iyileştirici faaliyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir.

6. REFERANS DOKÜMANLAR

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- KTÜ Risk Strateji Belgesi ([MF-DKD-45](#))
- TS EN ISO 9001:2015 KYS Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitim Kitabı ([MF-DKD-52](#))
- Kamu İç Kontrol Rehberi ([MF-DKD-55](#))

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- Düzeltici/İyileştirici Faaliyet (DF/İF) Talep Formu ([MF-FR-05](#))
- Düzeltici/İyileştirici Faaliyet (DF/İF) Takip Listesi ([MF-LS-04](#))