|  |
| --- |
| 1-AMAÇ  Bu prosedürün amacı, Üniversitemizde sunulan hizmetlerde kalite yönetim sistemleri ile ilgili ortaya çıkacak uygunsuzlukların tespiti ve tekrar etmesinin önlenmesi için bir yöntem belirlemektir.  2-KAPSAM  Antalya Bilim Üniversitesi GGYS ve Yemekhane Hizmetleri Birimi süreçlerini kapsar.  3-SORUMLULUKLAR  Bu prosedürün uygulanmasından; Gıda Güvenliği Ekibi, Satınalma Müdürlüğü, Muhasebe Müdürlüğü, İdari ve Destek Hizmetleri Müdürlüğü sorumludur. Uygunsuzluğun düzeltilmesinden ve sebebinin tümüyle ortadan kaldırılmasından, uygunsuzluğun tespit edildiği birim sorumlusu sorumludur. Uygunsuzluğun takibinden, uygunsuzluğu tespit eden departman ve KYT sorumludur.  4-TANIMLAR  **Düzeltici Faaliyet:** Mevcut uygunsuzlukların meydana geliş sebeplerini, bir başka deyişle hata kaynaklarını ortadan kaldırmak için alınan önlemlere yönelik faaliyetlerdir.  **Düzeltme:** Uygunsuzluğu ortadan kaldırmaya yönelik anlık faaliyetlerdir.  5-PROSEDÜR AKŞI  5.1. Uygun Olmayan Hizmet Tespiti  **5.1.1. Çalışanlar tarafından uygunsuzluk tespiti;** Tüm çalışanlar hizmet alım ya da sunumları sırasında karşılaştıkları; prosedür, talimat ya da kalite sistemine aykırı durumlarda bireysel/birim olarak uygunsuzluk tespitinde bulunabilirler.  **5.1.2.** **Memnuniyet Anketleri ile uygunsuzluk tespiti;** memnuniyet anketlerinin analizi sonrasında Yemekhane Hizmetleri birimi ile İdari ve Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından değerlendirilerek uygunsuzluk tespiti gerçekleştirilir, anket aksiyon planı hazırlanır.  **5.2. Uygun olmayan ürün tespiti**  **5.2.1.Girdi malzemelerinde görülen uygunsuzluklar:**  Üretimde kullanılan tüm girdiler kontrol edilerek üniversiteye alınır. Girdi kontrol formu doldurularak gerekli kontroller yapılır, Uygun olmayan ürünler depoya alınmaz. Uygun olmayan ürünlerin iade işlemleri depo şefi tarafından koordine edilir. Son kullanma tarihi ve soğuk zincir ile ilgili uygunsuzluklar kullanımı engelleyecek şekilde önlemler alınır. Bu ürünler tedarikçiye depo şefi koordinasyonunda iade edilir. İade edilmek üzere iade rafında ürün bekletilirler.  **5.2.2.Depolarda Görülen Uygunsuzluklar:**  Depolarda uygun olmayan ürünler tespit edilmiş ise bu ürünler öncelikle diğerlerinden ayrılır. Uygun olmayan ürünler uygun ürünlerden farklı uygun olmayan ürün alanında muhafaza edilir. Değerlendirme sonucunda ürünün veya yarı mamulün imha edilmesine karar verilirse Uygun Olmayan Ürün Formu düzenlenir. Uygunsuzluklar ve bunların giderilmesi ile ilgili olarak Gıda Mühendisi ve/veya ilgili departman Müdürü karar alırlar. Bu karar tedarikçiye iade veya İmha şeklinde olabilir.  **5.2.3.Üretim aşamasında çıkabilecek uygunsuzluklar**  Üretim aşamasında uygunsuzluk görülmesi halinde bu uygunsuzluk ve bunun giderilmesi ile ilgili karar Gıda Mühendisi tarafından verilir. Uygun olmayan ürünler ile ilgili verilen karar yeniden işleme veya imha olabilir. Verilen karar imha ise Uygun Olmayan Ürün Formu doldurularak imha edilir.  **5.3. Uygunsuzluğun hemen düzeltilmesi**  Uygunsuzlukların tespit edildiği, hizmetin aksamaması için kısa sürede yapılabilecek olası pratik çözümlerle yerinde derhal düzeltilmesi esastır.  **5.4. Uygunsuzluğun kayıt altına alınması, numaralandırılması ve izlenmesi**  Yasalar, müşteri şartları ve Kalite yönetim sistemi ile belirlenmiş kurallara uyulmaması halinde meydana gelen uygunsuzlukların çözümü için düzeltici faaliyet başlatılır. Uygunsuzluklar, Tespit eden birim tarafından **“Düzeltici** **Faaliyet Formu (DF) “** na kaydedilir ve DF izlem formuna kayıt edilmesi için KYT iletilir. DF açılan departman gerekli kök neden analizlerini balık kılçığı metoduna göre yapar ve en geç 2 gün içerisinde düzeltici faaliyet planını ve termin tarihini mail yoluyla kalite yönetim temsilcisi ve uygunsuzluğu tespit eden departmana bildirir. Uygunsuzluk tespit edilen departman tarafından düzeltici faaliyet tamamlandıktan sonra DF formu gerekli kanıtlar ile birlikte uygunsuzluğu tespit eden kişiye kapatması için iletilir. Uygunsuzluk giderilmemiş ise DF formu onaylanmaz ve ek süre verilir. Uygunsuzluk giderilmiş ise DF formu onaylanır ve KYT iletilir. KYT tarafından uygunsuzluğun kök nedeninin ortadan kaldırılıp kaldırılmadığı doğrulanır. KYT tarafından onaylandıktan sonra DF formu kapatılır. DF formunda istenen bilgilere ek olarak belgenin ekine mutlaka kanıt olarak aşağıdaki kayıtlar eklenmelidir.   * Olayla ilgili tutulan tutanaklar, yazışmalar, fotoğraflar * Konunun çözümü ile ilgili herhangi bir satınalma yapıldı ise bunun fatura fotokopisi * Herhangi bir eğitim ile çözüm yapıldı ise eğitim formunun fotokopisi * Olay herhangi bir tüketici şikayeti ile ilgili ise çözümü kanıtlar nitelikte somut veriler   **6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**  6.1.Düzeltici Faaliyet Formu  6.2.Girdi Kontrol Formu  6.3. Uygun Olmayan Ürün Formu |