

ESTÜ YDYO İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ		
Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
12.03.2025	00	-

AMAÇ

Bu prosedürün amacı, YDYO faaliyetleriyle kapsamında ortaya çıkan, düzeltici, önleyici, iyileştirici faaliyetlerle ilgili taleplerin alınması, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

KAPSAM

Bu prosedür, YDYO sorumluluğunda gerçekleştirilen faaliyetlere yönelik iç ve dış paydaşlardan düzeltme, önleme, iyileştirme ve farklı amaçlarla yapılan önerileri kapsar.

SORUMLULUK

Prosedürün yürütülmesinin sağlanmasından YDYO Müdürü ve Birim Kalite Komisyonu, süreç içinde kendilerine görev verilen diğer tüm personel, prosedürün gerekliliklerinin yerine getirilmesinden sorumludur.

KISALTMA VE TANIMLAR

Düzeltilici faaliyet: Süreçlerde tanımlanan usul ve esaslar açısından ortaya çıkmış uygunsuzlukları ortadan kaldırmak amacıyla gerçekleştirilen faaliyetler

İyileştirme önerisi: Süreçlerin işleyişinin daha verimli ve etkili gerçekleştirilmesine faydalı olacak faaliyet öneriler

Kök neden: Mevcut veya ortaya çıkma ihtimali olan bir uygunsuzluğun asıl kaynağı/nedeni

Önleyici faaliyet: Süreçlerin işleyişinde ortaya çıkma ihtimali bulunan uygunsuzlukların önlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetler

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

ESTÜ: Eskişehir Teknik Üniversitesi

YDYO: Yabancı Diller Yüksekokulu

A. UYGULAMA

A.1. Taleplerin Alınması ve Değerlendirilmesi

- Düzeltilici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler ile farklı amaçlarla sunulan önerilere yönelik ihtiyaçlar ESTÜ YDYO süreç ve faaliyetleri boyunca farklı yöntem veya kişilerce tespit edilebilir. Bu tespitlerin kaynakları arasında düzenli kontroller, paydaş geri bildirimleri, itiraz ve şikayetler, eğitim ve öğretim faaliyetlerinin uygulanması sırasındaki gözlemler, ölçme ve değerlendirme uygulamaları, toplantı ve eğitimler sayılabilir.
- Talepler, YDYO akademik ve idari personeli tarafından İyileştirme Faaliyeti Formu kullanılarak YDYO Sekreterliğine e-posta ile veya elden iletilebileceği gibi, dış paydaşlar ve öğrencilerden alınan geri bildirimlerin değerlendirilmesi esnasında ihtiyaç duyulması üzerine YDYO Sekreterliği tarafından İyileştirme Faaliyeti Formu'na işlenerek de kayıt oluşturulabilir.

3. Tüm talepler öncelikle YDYO Müdürü tarafından talebin uygunluğu ve YDYO faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı açısından ön değerlendirmeye tabi tutulur, YDYO Sekreteri tarafından ön değerlendirmeye ilişkin karar talep sahibine talep alındıktan sonraki 5 (beş) iş günü içerisinde e-posta ile iletilir.
4. YDYO Müdürü tarafından uygun olduğu değerlendirilen taleplerle ilgili değerlendirilmenin yapılması için YDYO Sekreteri tarafından Birim Kalite Komisyonu'na bilgi verilir. Birim Kalite Komisyonu, ön değerlendirmesi tamamlanarak kendisine iletilen talebin değerlendirilmesi için en geç 3 (üç) iş günü içinde toplanarak herhangi bir faaliyet yapılıp yapılmayacağına, yapılacak faaliyetin sorumlusuna, takip sorumlusuna, faaliyetin süresine vb. diğer hususlara karar vererek, İyileştirme Faaliyeti Formu'nda gerekli yerleri doldurur, sorumluları faaliyetleri yapmak üzere en geç 2 (iki) iş günü içinde e-posta ile bilgilendirir.
5. Yapılması kararlaştırılan faaliyetlerle ilgili formlara İF/Yıl/Sıra No şeklinde numara verilir.
6. Gerçekleştirilecek faaliyete karar verilmesi esnasında, faaliyetin yapılmasında görev alacak kişilerle görüş alışverişinde bulunulabilir.
7. Süreç ile ilgili ESTÜ YDYO Sekreterine bilgi verilir.
8. Faaliyetler Birim Kalite Komisyonu tarafından İyileştirme Faaliyeti Formu ile kayıt altına alınır.

A.2. Faaliyetlerin Takibi ve Sonuçların Değerlendirilmesi

1. Faaliyet sorumlusu (sorumluları) süresi içinde gerekli çalışmayı yapmak, kayıtları düzenli ve sistematik olarak oluşturmakla yükümlüdür.
2. Belirlenen süre bitiminde gerçekleştirilen faaliyet ve hazırlanan kayıtlar Birim Kalite Komisyonu'na e-posta ile veya elden iletilir.
3. Birim Kalite Komisyonu tarafından görevlendirilen takip sorumlusu, faaliyetin gerekli düzeltmeyi/iyileştirmeyi sağlayıp sağlamadığını, kök nedenin ortadan kaldırılıp kaldırılmadığını inceleyerek değerlendirme sonucunu İyileştirme Faaliyeti Takip Formu ile kayıt altına alır.
4. Zamanında tamamlanamayan faaliyetler için ek süre verilebilir veya farklı bir faaliyet gerçekleştirilmesi talep edilebilir.
5. Takip sorumlusu, değerlendirmesine ilişkin sonuçları YDYO Sekreterine ve Birim Kalite Komisyonu'na bildirir.
6. Tamamlanan faaliyetler ve yapılan iyileştirmelerle ilgili olarak talep sahibine e-posta ile bilgilendirme YDYO sekreteri tarafından yapılır.
7. İyileştirme faaliyetlerine ilişkin genel değerlendirmeler asgari olarak Birim Kalite Komisyonu yıllık raporlarında belirtilir, ayrıca Dönem Değerlendirme Toplantıları ile Dış Danışma Kurulu Toplantılarında da görüşülür.
8. Ortaya çıkan kayıtlar sistematik olarak arşivlenir.