

**1.AMAÇ:** Bu prosedürün amacı, belediyemiz de hizmet alanlar ile ilgili girdi kalite kontrolü, üretim, kontroller ve hizmet alanlar geri beslemeleri esnasın da tespit edilen uygun olmayan ürünlerin, belirlenmesi, doküman te edilmesi, kontrol altına alınması, yanlışlıkla kullanımın ve sevkinin önlenmesi, serbest bırakılmış ürün/hizmetlerin gerektiğin de tekrar geri çağırılması, uygunsuzluk üzerinde ne tür bir işlem yapılacağıın belirlenmesi hususların da uygulanacak usul ve esasları belirlemektir.

**2.KAPSAM:** Girdi kalite kontrolü, ürün/hizmetin gerçekleştirilmesi, kontroller ve hizmet alanlar geri belemeleriyle tespit edilen ve hemen giderilemeyen uygunsuzlukları kapsar.

### **3.TANIMLAR VE KISALTMALAR:**

**UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET:** Ürün/hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında, ilgili spesifikasyon, sözleşme, hizmet alan ve yasal şartlar çerçevesinde talep edilen ve/veya beklenenin dışın da gerçekleşen ürün veya hizmet.

### **4.SORUMLULUKLAR:**

**YÖNETİM TEMSİLCİSİ:** Uygun olmayan ürün/hizmet ile ilgili yapılacak faaliyetle ilgili olarak ihtiyaç halin de nihai kararı vermek, uygunsuzluk la ilgili gerektiğin de hizmet sunumunu durdurma kararını vermek.

Uygun olmayan hizmet/ürüne ait öngörülen faaliyetlerin yeterliliğinin izlenmesinden, uygun olmayan ürün/hizmet formlarının değerlendirilerek, düzeltici faaliyet ihtiyaçlarının belirlenmesin den uygun olmayan ürün formu ve ilgili diğer dokümanların muhafazasın dan sorumludur.

**PROSESE/FAALİYET SORUMLULARI:** Tespit edilen uygun olmayan ürünün/hizmet ile ilgili yapılacak iş ve işlemleri ihtiyaç halinde Yönetim Temsilcisinin görüşlerini alarak, belirlemek, belirlenen karara uygun faaliyetin planlanmasın dan planlanan faaliyetlerin zamanında etkin bir şekilde yerine getirilmesini sağlamaktan, uygun olmayan ürün/Hizmetin serbest bırakılmasının yanlışlıkla kullanım önlenmesin den sorumludur.

**TÜM ÇALIŞANLAR:** Tüm proses ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesi esnasın da ortaya çıkan uygun olmayan ürünlerin belirlenmesi, kontrol altına alınması, uygun olmayan ürünle ilgili uygun olmayan ürün formunun hazırlanarak, üretim sorumlusuna iletmekten sorumludur.

### **5.UYGULAMA:**

#### **5.1. UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN TESPİTİ:**

##### **5.1.1. GİRDİ KALİTE KONTROLÜ SIRASINDA:**

**5.1.1.1.** Dış tedarikçilerden temin edilen ürün/hizmetlerin kabul işlemleri esnasın da, satın alınan hizmet/materyal/ malzemenin belirlenen şartlara ve/veya teknik şartnamelere uymadığının tespit edilmesi halin de kontrolü yapan personel tarafın dan, , uygun olmayan ürün/hizmet raporu hazırlanarak, rapor gereği için satınalma talebinde bulunan prosese/faaliyet temsilcisine ulaştırılır. İlgili proses sorumlusu gerektiğin de birim müdürünün görüşlerini de alarak uygun olmayan ürün/hizmetle ilgili yapılacak işlemi belirleyerek, belirlenen iş ve işlemleri sonuçlandırdıktan sonra uygun olmayan ürün/hizmet raporunu Yönetim temsilcisine teslim eder.

**5.1.1.2.** Hizmet, stok ve sipariş durumuna göre, uygunsuzluğun boyutu da dikkate alınarak, BİRİM Müdürü onayı doğrultusun da şartlı kabul yapılabilir.

**5.1.2.DEPOLAMA SÜRESİNCE:**

**5.1.2.1.** Depolama şartları, depo ve sevkiyat hareketleri, vb. sebepler den dolayı, kullanılmayacak derecede bozulan, deforme olan ürün/materyallerin tespit edilmesi halinde, tespiti yapan personel tarafından, , uygun olmayan ürün raporu hazırlanarak, rapor gereği için prosese/faaliyet sorumlusuna ulaştırılır. İlgili proses sorumlusu gerektiğinde genel sekreter/genel sekreter yardımcılarının görüşlerini de alarak uygun olmayan ürün/materyalle ilgili yapılacak işlemi belirleyerek, belirlenen iş ve işlemleri sonuçlandırdıktan sonra uygun olmayan ürün/hizmet raporunu Yönetim temsilcisine teslim eder.

**5.1.3.HİZMETİN GERÇEKLEŞTİRME SÜREÇLERİNDE:**

**5.1.3.1.**Hizmetin gerçekleştirilmesi ve/veya Hizmet alan ve teslim öncesi yapılan son kontroller esnasında, tespit edilen uygun olmayan hizmetlerle ilgili, uygunsuzluklar tespit eden personel tarafından uygun olmayan ürün/hizmet raporuna kaydedilerek, ilgili proses sorumlusuna iletilir.

**5.1.3.2.Proses sorumlusu tarafından** Uygun olmayan hizmet/ürün ile ilgili yapılması gereken işlemler ile ilgili birim/proses sorumlularının görüşleri de alınarak, faaliyet planlanarak, planlanan faaliyetler uygun olmayan ürün/hizmet raporu üzerinden kayıt ve takipleri sağlanır.

**5.1.4.HİZMET ALANLARIN GERİ BESLEME/ ŞİKÂyetLERİNDEN KAYNAKLI UYGUN OLMAYAN HİZMETLER:**

**5.1.5.1.**Hizmet Alanların şikâyetleri sonucu tespit edilen uygun olmayan hizmetlerle ilgili olarak, 5.1.3 maddesi çerçevesinde, hizmet alan şikâyet öneri prosesi, ve bu prosedür de belirtilen hususlar doğrultusunda, hizmet alan şikâyet/öneri formu üzerinden sonuçlandırılır. Ayrıca uygun olmayan hizmet formu hazırlanmaz.

**5.1.5.2,** Hizmet alan şikâyetlerinden kaynaklı uygun olmayan hizmetlere dair tutulan hizmet alan şikâyet/öneri formları her ayın sonunda prosese/faaliyet sorumluları tarafından yönetim temsilcisine teslim edilir.

**5.4.UYGUNSUZLUKLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ:**

**5.4.1.**Yönetim temsilcisi, uygun olmayan ürün/hizmet tespitlerine dair raporlarını dosyalar, değerlendirir ve tekrarlayan uygunsuzluklarla ilgili olarak, gerekli bulguları toparlayarak, bu çerçevede Düzeltme/düzeltilici faaliyet taleplerinin de bulunur. Uygun olmayan ürün raporları sonuçları itibarı ile YGG toplantısında değerlendirilir.

**6.İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- Uygun olmayan ürün/hizmet raporu
- Uygun olmayan hizmet tespit/takip formu
- Hizmet alan şikâyet/öneri formu

		<b>Onaylayan</b>  <b>Yönetim Temsilcisi</b> <b>Yaşar Kemal ÇETİNER</b>
--	--	---