

TAPAK

TASARIM ve PLANLAMA
AKREDİTASYON DERNEĞİ
DESIGN and PLANNING ACCREDITING ASSOCIATION

TASARIM VE PLANLAMA AKREDİTASYON DERNEĞİ

DÜZENLEYİCİ, ÖNLEYİCİ VE İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİ PROSEDÜRÜ

OYK

ORGANİZASYON YÜRÜTME KURULU

AYK

AKREDİTASYON KURULLARI

Konur 2 Sokak No:34/10 Kızılay – Ankara

taplakder@gmail.com

www.taplak.org

Sürüm 1.0-20240605

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu yönergenin amacı, TAPLAK süreçleri kapsamında ortaya çıkan düzeltici ve önleyici faaliyetler ile iyileştirmeye yönelik önerilen alınması, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

TAPLAK Ana Tüzüğünde ve Akreditasyon Yönergesinde verilen tanım ve kısaltmalar bu yönerge için de geçerlidir. Bunun haricindeki diğer tanım ve kısaltmalar aşağıda verilmiştir:

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 önerileri

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

Uygunsuzluk: Önceden belirlenmiş usul, esas ve şartlara uygun olmama durumu

3. UYGULAMA

3.1. Taleplerin Alınması ve Değerlendirilmesi

3.1.1. Uygunsuzluk bildirimleri ve iyileştirme önerileri TAPLAK'ın görev ve sorumluluklarının yerine getirilmesi kapsamında işletilen tüm süreçler boyunca farklı ortamlarda ve yöntemlerle tespit edilebilir. Bunlar arasında; hizmet işleyişi ve kontrolü sırasındaki tespitler, paydaşlardan alınan geribildirimler, itiraz ve şikâyetler, dış değerlendirmeler sonrasında yapılan geribildirimler, mevzuata yönelik değerlendirmeler, toplantı ve eğitimler sırasında ortaya çıkan ihtiyaçlar vb. sayılabilir.

3.1.2. TAPLAK içinden gelen düzeltici ve önleyici faaliyetler ile iyileştirme önerileri, **Düzeltilici, Önleyici ve İyileştirme Faaliyetleri Formu** ile kayıt altına alınarak Genel Sekreterlik'e resmi e posta adresi üzerinden iletilir.

3.1.3. Dış kaynaklı değerlendirme ve geribildirimler sonucu farklı kanallardan yapılan uygunsuzluk bildirimleri ve iyileştirme önerileri için ise Genel Sekreterlik tarafından **Düzeltilici, Önleyici ve İyileştirme Faaliyetleri Formu** ile kayıt altına alınarak ilgili talep oluşturulur.

3.1.4. Formlara Genel Sekreterlik tarafından numara verilir. Faaliyetlerin numaralandırılmasında aşağıdaki yöntem kullanılır:

Düzeltilici faaliyet: Yıl/D/Sıra No

Önleyici Faaliyet: Yıl/Ö/Sıra No

İyileştirme Önerisi: Yıl/İ/Sıra No

3.1.5. Düzeltilici, Önleyici ve İyileştirme Faaliyetleri Formları, aşağıdaki iki şekilde ön değerlendirmeye tabi tutulur:

- Düzeltilici ve önleyici faaliyetler için ilgili talebin uygunluğunu ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceği, faaliyet sorumlusu (sorumluları) Genel Sekreter tarafından belirlenir ve faaliyet sorumlusuna (sorumlularına) en geç 5 (beş) iş günü içinde eposta ile iletilir.

- İyileştirme faaliyet önerileri ilgili talebin uygunluğunu ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceği, faaliyet sorumlusunu (sorumlularını) belirlemek üzere Genel Sekreter tarafından eposta ile talebin geldiği tarihten itibaren en geç 2 (iki) iş günü içinde Kalite ve Sürekli İyileştirme Komisyonu'na eposta ile iletilir. Ön değerlendirmesi tamamlanan talepler için hazırlanmış **Düzeltilici, Önleyici ve İyileştirme Faaliyetleri Formu**, Kalite ve Sürekli İyileştirme Komisyonu tarafından faaliyet sorumlusuna (sorumlularına) ve Genel Sekreterliğe en geç en geç 5 (beş) iş günü içinde eposta ile iletilir.

- 3.1.6. Faaliyet sorumlusu (sorumluları) **Düzeltici,  nleyici ve İyileştirme Faaliyetleri Formu** kendilerine ulaŐtıktan sonraki 2 (iki) iŐgünü içinde ilgili taraf (Genel Sekreter veya Kalite ve Sürekli İyileştirme Komisyonu) ile de görüŐ birliği içinde değerlendirilip yapılacak faaliyete, kök nedenine ve süresine karar verilerek **Düzeltici,  nleyici ve İyileştirme Faaliyetleri Formu**  zerinde kayıt altına alınır. Bir kopyası faaliyet sorumlusunda (sorumlularında) kalacak Şekilde doldurulan form eposta ile Genel Sekreterlik'e gönderilir.
- 3.1.7. Prensi olarak gerçekleŐtirilecek faaliyetin süresi 3 ayı geçemez.
- 3.1.8. Değerlendirme sonucu, talep sahibine Genel Sekreterlik tarafından eposta yoluyla bildirilir.
- 3.1.9. BaŐlatılan her faaliyet, kolay takip edilebilmesi için Genel Sekreterlik tarafından **İyileştirme Faaliyeti Takip Formu** ile kayıt altına alınır.

3.2. Faaliyetlerin Takibi ve Sonuçların Değerlendirilmesi

- 3.2.1. Faaliyet sorumlusu (sorumluları), önceden belirlenmiş süre içerisinde faaliyeti gerçekleŐtirmek, sonuçlandırmak ve ilgili kanıtları/raporları hazırlamakla yükümlüdür.
- 3.2.2. Belirlenen süre bitiminde, faaliyet sorumlusu (sorumluları) faaliyetin tamamlandığına ve sonuçlandığına yönelik tüm belge, kayıt ve raporları ilgili taraflarca (Genel Sekreterlik ve Kalite ve Sürekli İyileştirme Komisyonu) değerlendirilmek üzere Genel Sekreterlik'e eposta ile iletir.
- 3.2.3. Faaliyet sorumlusu (sorumluları), tamamlanamayan faaliyetler için yine ilgili taraflarca (Genel Sekreterlik ve Kalite ve Sürekli İyileştirme Komisyonu) değerlendirme yapmak üzere Genel Sekreterlik'e eposta ile bilgi verir.
- 3.2.4. Düzeltici ve önleyici faaliyetlerde faaliyetin değerlendirmesini Genel Sekreter, iyileştirme faaliyetlerinde ise Kalite ve Sürekli İyileştirme Komisyonu yapar.
- 3.2.5. S resinden önce tamamlanan faaliyetler için faaliyet sahibi bu yönergede açıklanan yönteme uygun olarak ilgili tarafları eposta ile bilgilendirerek gerekli değerlendirmenin yapılmasını talep eder.
- 3.2.6. S resinde tamamlanmayan faaliyetler için ek süre verilir. Ek süre sonunda hala bir faaliyet gerçekleŐtirilmemiŐse yeni bir faaliyet talebinde bulunulur.
- 3.2.7. S resinde tamamlandığı halde sonuçları itibariyle uygunsuzluğu gidermediği/gerekli iyileŐtirmeyi sağlamadığı belirlenen faaliyetler için bu yönergede bahsedilen usul ve esaslara uygun olarak yeni bir faaliyet baŐlatılabilir.
- 3.2.8. Düzeltici ve önleyici faaliyetler ile iyileştirme önerilerine yönelik faaliyetler ile bunların sonuçları yıllık olarak raporlanır ve Yönetim Kurulu toplantılarında değerlendirilir.
- 3.2.9. Bu prosedüre bağlı olarak ortaya çıkan kayıtlar TAPLAK Doküman ArŐiv Yönergesi'ne uygun olarak oluşturulur ve saklanır.