

	T.C. MARDİN BELEDİYESİ	Doküman No	MB-P-05
		Yürürlük Tarihi	13.03.2006
		Değişiklik No	00 / --
		Bölüm No	01
		Sayfa No	1 / 3
PROSEDÜR İSMİ : Düzeltici Faaliyet Prosedürü		Standar.M.N	8.5.3
1. AMAÇ Bu prosedürün amacı; Belediyemiz Yönetim Sisteminde meydana gelen uygunsuzlukları tespit ederek, sebeplerini gidermek ve tekrarını önlemek üzere takip edilecek usul ve esasları belirlemektir.			
2. KAPSAM Bu prosedür Belediyemiz Yönetim Sistemi dahilindeki tüm birimlerini kapsar.			
3. REFERANSLAR 5393-5018 Sayılı Kanunlar - ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardı - İç Tetkik Prosedürü (MB-P-03) - Doküman Değişiklik Talep Formu (MB-F-05) - Uygunsuzluk Formu (MB-F-09) - Düzeltici Faaliyet Talep Formu (MB-F-11) - Düzeltici Faaliyet Formu (MB-F-12) - Düzeltici Faaliyet İzleme Formu (MB-F-13) - Dilek ve Şikayet Formu (MB-F-14)			
4. TANIMLAR Düzeltici Faaliyetler: Belediyemiz Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen faaliyetlerde meydana gelen uygunsuzlukların tekrar edilmesini önlemek üzere yürütülen faaliyetlerdir.			
5. PROSEDÜRÜN DETAYI 5.1. Uygunsuzlukların Tespiti Yönetim Sisteminde meydana gelen uygunsuzluklar, iç tetkikler, yönetimin gözden geçirme toplantıları, istatistik tekniklerin uygulanması, çalışanların ve hizmet alanlarının dilek ve şikayetleri, düzeltici faaliyet talepleri sonucu tespit edilir.			
HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	
STRATEJİ GELİŞTİRME KOORDİNATÖRÜ	STRATEJİ GELİŞTİRME VE KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BAŞKAN	
Bu doküman, Mardin Belediyesi içerisinde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Belediye Başkanının izni alınmadan üçüncü şahıslara verilemez, kurum dışına çıkarılamaz ve hiçbir şekilde çoğaltılamaz.			

	T.C. MARDİN BELEDİYESİ	Doküman No	MB-P-05
		Yürürlük Tarihi	13.03.2006
		Değişiklik No	00 / --
		Bölüm No	01
		Sayfa No	2 / 3
PROSEDÜR İSMİ : Düzeltici Faaliyet Prosedürü		Standar.M.N	8.5.3
Aşağıda belirtilen dokümanlar düzeltici faaliyetler için veri oluşturur. - İç Tetkik Raporları - Uygunsuzluk Kayıtları - İstatistik Tekniklerin Uygulama Sonuçları - Yönetimi Gözden Geçirme Toplantı Kararları - Doküman Değişiklik Talep Kayıtları - Düzeltici Faaliyet Talep Kayıtları - Düzeltici Faaliyet Kayıtları - Düzeltici Faaliyet İzleme Kayıtları - Dilek ve Şikayetler 5.2. Düzeltici Faaliyet Talebi Görülen uygunsuzluklar için tüm belediye personeli düzeltici faaliyet talebinde bulunabilir. Talepte bulunan, Düzeltici Faaliyet Talep Formunu (MB-F-11) doldurur ve faaliyetin ilgisine göre Strateji Geliştirme Merkezine veya Strateji Geliştirme ve Kalite Yönetim Temsilcisine gönderir. 5.3. Dilek ve Şikayetler Hizmet alanların ve çalışanların dilek ve şikayetleri, Dilek ve Şikayet Formu (MB-F-14) veya elektronik posta aracılığıyla Strateji Geliştirme Merkezine ulaştırılır. Dilek ve Şikayet Formları, dilek ve şikayet kutularına atılır veya doğrudan Yönetim Merkezine gönderilir. Kutularda biriken dilek ve şikayet formları her hafta Cuma günü Strateji Geliştirme Merkezi tarafından toplanır ve gereği için ilgili birimlere gönderilir. 5.4. Düzeltici Faaliyetlerin Uygulanması Tespit edilen uygunsuzluklar, ilgisine göre Strateji Geliştirme Merkezi veya ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir ve uygunsuzluğu gidermek ve tekrarını önlemek üzere Düzeltici Faaliyet Formu (MB-F-12) doldurulur. Düzeltici Faaliyet Formu, ilgisine göre Belediyemiz			
HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	
STRATEJİ GELİŞTİRME KOORDİNATÖRÜ	STRATEJİ GELİŞTİRME VE KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BAŞKAN	
Bu doküman, Mardin Belediyesi içerisinde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Belediye Başkanının izni alınmadan üçüncü şahıslara verilemez, kurum dışına çıkarılamaz ve hiçbir şekilde çoğaltılamaz.			

	T.C. MARDİN BELEDİYESİ	Doküman No	MB-P-05
		Yürürlük Tarihi	13.03.2006
		Değişiklik No	00 / --
		Bölüm No	01
		Sayfa No	3 / 3
PROSEDÜR İSMİ : Düzeltici Faaliyet Prosedürü		Standar.M.N	8.5.3
Strateji Geliştirme ve Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amirinin onayına sunulur. Onaylanan düzeltici faaliyetin gerektirdiği işlemler yerine getirilir. 5.5. Düzeltici Faaliyetlerin İzlenmesi Düzeltici faaliyetler, Düzeltici Faaliyet İzleme Formunda (MB-F-13) izlenir. Düzeltici faaliyetlerin sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir. Uygulanan düzeltici faaliyet uygunsuzlukların tekrarını engelleyememişse nedenleri araştırılır ve yeni düzeltici faaliyet yürütülür.			
HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	
STRATEJİ GELİŞTİRME KOORDİNATÖRÜ	STRATEJİ GELİŞTİRME VE KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BAŞKAN	
Bu doküman, Mardin Belediyesi içerisinde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Belediye Başkanının izni alınmadan üçüncü şahıslara verilemez, kurum dışına çıkarılamaz ve hiçbir şekilde çoğaltılamaz.			