



# PROSEDÜR DÜZELTİCİ FAALİYETLER VE KULLANICI ŞİKAYETLERİ

BŞEÜ-BİDB Belge No	BGYS.PRS.05
İlk Yayın Tarihi/Sayısı	03.09.2018 /05
Revizyon Tarihi	28.09.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	1/3

## Revizyon İzleme Tablosu

Rev. No	Rev. Tarihi	Açıklama
00	03.09.2018	İlk Yayın
01	28.09.2023	3.1. maddesinde DF takip yöntemine GLPI İş Takip Sistemi de eklenmiştir.

## 1. AMAÇ

Kurumumuz Kalite ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi faaliyetleri sırasında uygunsuzluğa yol açan ana nedenleri belirlemek, nedenleri ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetleri planlamak, uygulamak, yürütmek ve kontrol etmek, hataya yol açan konuların ortadan kaldırılması ile muhtemel uygunsuzlukların önlenmesi için yapılacak önleyici faaliyetler konularında ve kullanıcı şikayetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili bir sistem bütünü sağlamak ve sorumluları belirlemektir.

## 2. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Temsilcisi başta olmak üzere tüm bölümler doğrudan sorumludur.

## 3. PROSEDÜR

### 3.1. DÜZELTİCİ FAALİYETLER

Aşağıda belirtilen veri kaynakları ele alınarak düzeltici faaliyet başlatılır.

- Kontrol sonuçları ( kontrol formları),
- Uygunsuzluk raporları,
- Kullanıcı şikayetleri,
- Kullanıcı anket sonuçları,
- Eğitim değerlendirmeleri,
- İç tetkikler
- Risk Değerlendirme sonuçları,
- Bilgi güvenliği zafiyeti durumu,
- Açık tehdit, saldırı, sistem kararsızlığı veya kullanıcı ihlali durumunda

Tüm birim çalışanları düzeltici faaliyet isteğinde bulunabilir. Tüm birim yetkilileri, düzeltici faaliyet başlatabilir. Başlatılan düzeltici faaliyet iki aşamada olur; birincisi kullanıcı ihtiyaçlarını yerine getirmek veya hatayı düzeltmek için anında başlatılan



## PROSEDÜR DÜZELTİCİ FAALİYETLER VE KULLANICI ŞİKAYETLERİ

BŞEÜ-BİDB Belge No	BGYS.PRS.05
İlk Yayın Tarihi/Sayısı	03.09.2018 /05
Revizyon Tarihi	28.09.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	2/3

faaliyet, ikincisi uygunsuzluğun ana sebebini ortadan kaldırmak ve uygunsuzluğun tekrar etmesini önlemek için başlatılan termin süresi belirli düzeltici faaliyetlerdir.

Belirlenen düzeltici faaliyet, uygunsuzluk sebebini ortadan kaldıracak şekilde, faaliyetin önemine göre , talep eden ve faaliyetin gerçekleşmesinden sorumlu personel tarafından kararlaştırılır. Başlatılan düzeltici faaliyetin kapatılıp kapatılmadığının takibi, talep eden tarafından gerçekleştirilir. Başlatılan düzeltici faaliyetlerin etkinliği, “Düzeltilici Faaliyet ve Kullanıcı Şikayetleri Takip Formu” veya GLPI İş Takip Sistemi “Düzeltilici Faaliyetler” kategorisi altında takip edilmektedir.

### 3.2 KULLANICI ŞİKAYETLERİ

Kullanıcı şikayet veya istekleri direkt yazılı olarak, telefonla veya kullanıcı ile yapılan görüşme ve toplantılarda birime ulaştırılır.

Tüm kullanıcı şikayet veya istekleri Kullanıcı Şikâyetleri Kayıt Formu’na kaydedilir. Tüm birim çalışanlarının kaydetme yetkisi vardır. Gelen şikayetler Yönetim Temsilcisinde toplanır. Yönetim Temsilcisi kullanıcı şikayet /isteklerinin sonuçlarının kontrolünü sağlayabilmek açısından takip formuna kaydeder. Şikayet / istekler vakit kaybetmeden değerlendirmeye alınır. Şikayetler kaydedilip değerlendirilirken olayın veya isteğin kalite ve bilgi güvenliği boyutlarına detaylı olarak bakılır. Şikayet / istek hangi bölümle ilgili ise o bölümden sonuçlandırılması istenir. Sonuçlanan formlar Yönetim Temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi ilgili kullanıcıyı yazılı veya sözlü olarak bilgilendirir. Kullanıcı şikayet / istekleri sonucu ilgili prosedür çerçevesinde düzeltici faaliyetler başlatır.

Ayrıca Üniversite Bilgi Edinme Birimi vasıtasıyla ve CİMER-BİMER Bilgi Edinme Formlarıyla iletilen bilgi edinme talepleri de değerlendirilmektedir.

## 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet (DF) İstek Formu BGYS.FRM.05.01
- Kullanıcı Şikayetleri Kayıt Formu BGYS.FRM 05.02
- DF ve Kullanıcı Şikayetleri Takip Formu BGYS.FRM 05.03
- Kullanıcı Anket Formu BGYS.FRM 05.04
- Eğitim Değerlendirme Formu BGYS.FRM.06.05
- Bakım Planı BGYS.FRM.12.02
- Bilgisayar Bakımları Kontrol Listesi Formu BGYS.FRM.12.03
- Veri Merkezi Günlük Kontrol Çizelgesi BGYS.FRM.12.05



**PROSEDÜR  
DÜZELTİCİ FAALİYETLER VE  
KULLANICI ŞİKAYETLERİ**

BŞEÜ-BİDB Belge No	BGYS.PRS.05
İlk Yayın Tarihi/Sayısı	03.09.2018 /05
Revizyon Tarihi	28.09.2023
Revizyon No	01
Sayfa No	3/3

- Sistem Odaları Bakım Kontrol Formu BGYS.FRM.12.06
- İş Talep Formu BGYS.FRM.12.11
- Olay İhlal Formu BGYS.FRM.13.01
- Olay İhlal Takip Çizelgesi BGYS.FRM.13.02