



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	XXXXX
Yürürlük Tarihi	XXXXX
Revizyon No	00
Sayfa No	1 / 8

STANDART MADDE BİLGİSİ	MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ	
4. Kuruluşun Bağlamı	4.1 Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması	1. Stratejik Plan hazırlanmış mı? Planın nerede olduğu biliniyor mu?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi
		2. Stratejik yönetimi etkileyecek iç ve dış hususlar belirlenmiş ve stratejiler bu doğrultuda oluşturulmuş mu?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi
	4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	3. Paydaşlar (taraf) belirlenmiş mi?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi
		4. Paydaş beklentileri alınıyor mu? Hangi yöntemle?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi
		5. Paydaş beklentileri Üst Yönetim / Birim Yönetimi tarafından takip edilmekte mi?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi
		6. Üst Yönetim / Birim Yönetimi, paydaş memnuniyetini artırmak için faaliyetler yapmakta mı?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi
	4.3 KYS Kapsamının Belirlenmesi	7. Kapsam dışı maddeler gerekçeleri ile dokümante edilmiş mi?	Üst Yönetim
	4.4 KYS ve Süreçleri (Prosesleri)	8. Kalite Yönetim sisteminin kapsamı belirlenmiş ve dokümante edilmiş mi?	Kalite
		9. Süreçler (Prosesler) KYS ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde oluşturulmuş mu ve dokümante edilmiş mi?	Kalite / SGDB
		10. Kaynaklar doğru tanımlanmış mı ve mevcut mu?	Kalite / SGDB
		11. Girdilerin çıktıları mevcut mu?	Kalite / SGDB
		12. Süreç (Proses) sorumluları belirlenmiş mi?	Kalite / SGDB
		13. Süreçlerde yer alan kaynaklar ifade edilmiş mi?	Kalite / SGDB
		14. Performans hedefleri belirlenmiş mi?	Kalite / SGDB
		15. KYS ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde prosedürler ve diğer dokümanlar oluşturulmuş mu?	Kalite
	16. Üst Yönetim, sorumlu olunan yasal şartlar ve mevzuat (kanun, yönetmelik, yönerge, uygulama esasları vb.) hakkında uygulamaların tam olarak gerçekleştirilmesini sağlamakta mı?	Üst Yönetim	



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	XXXXX
Yürürlük Tarihi	XXXXX
Revizyon No	00
Sayfa No	2 / 8

STANDART MADDE BİLGİSİ		MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ
5. Liderlik	5.1 Liderlik ve taahhüt	17. Üst Yönetim / Birim Yönetimi KYS etkinliğini sürdürülebilmek adına liderlik göstermekte mi (Birim kalite komisyonu toplantılarına, Yönetim kurulu toplantılarına, Akademik kurul toplantılarına, Danışma kurulları toplantılarına dair tutanakları var mı?)	Üst Yönetim / Birim Yönetimi
		18. Üst Yönetim Stratejik Planı izlemekte mi?	Üst Yönetim
5. Liderlik	5.2 Kalite Politikası	19. Kalite politikası mevcut mu?	Üst Yönetim
		20. Kalite Politikası sürekli iyileştirme taahhüdü içeriyor mu?	Üst Yönetim
	5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler	21. Organizasyon Şeması mevcut ve güncel mi?	SGDB / PDB
		22. Çalışanların görev tanımları mevcut ve güncel mi?	SGDB / PDB
		23. Çalışanlar görev tanımlarını biliyor mu, görevlerinin kapsamını anlamışlar mı?	SGDB / PDB
24. Görev vekaletleri tanımlı ve güncel mi?	SGDB / PDB		
25. Üst yönetim ilgili görevler için sorumlulukların ve yetkilerin belirlenmesini ve kuruluş içerisinde duyurulmasını güvence altına almış mı?	Üst Yönetim		
6. Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	26. Risk ve fırsatlar için bir metod belirlenmiş mi?	Üst Yönetim / SGDB
		27. İç ve dış konular ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri göz önüne alınarak risk ve fırsatlar belirlenmiş mi?	Tüm Birimler
		28. Riskleri gidermeye ve fırsatlar elde etmeye yönelik faaliyetler belirlenmiş mi?	Tüm Birimler
		29. Bu faaliyetler KYS sürecine entegre edilmiş mi?	Kalite
	6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	30. KYS amaçları oluşturulmuş mu?	Üst Yönetim / Kalite
		31. KYS amaçlarına yönelik kalite hedefler belirlenmiş mi?	Kalite / Birimler
		32. Hedeflere yönelik faaliyetler planlanmış mı?(kalite faaliyet planı)	Kalite / Birimler
		33. Kalite faaliyet planları takip edilmekte mi?	Kalite / Birimler
		34. Gerçekleşmeyen faaliyetler hakkında gerekli önlemler alınmakta mı?	Kalite / Birimler
		35. Bu hedefler çalışanlar tarafından biliniyor mu?	Kalite / Birimler



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	XXXXX
Yürürlük Tarihi	XXXXX
Revizyon No	00
Sayfa No	3 / 8

STANDART MADDE BİLGİSİ		MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ
	6.3 Değişikliklerin Planlaması	36. KYS değişiklikleri için tanımlı süreç var mı?	Kalite
		37. KYS uygulamalarındaki değişiklik ihtiyacı, gözden geçirme ve yapılan değişikliklerin takibine yönelik planlar ve uygulamalar mevcut mu?	Kalite
		38. KYS uygulama değişiklikleri için (prosedür, form, talimat vb.) değişiklik talepleri nasıl uygulanıyor?	Birimler
7. Destek	7.1 Kaynaklar	39. KYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan kaynaklar (insan kaynağı, anket, otomasyon vb.) belirlenmiş ve mevcudiyeti sağlanmış mı?	Üst Yönetim / Kalite
		40. KYS'nin etkin bir şekilde uygulanması, proseslerinin işleyişi ve kontrolü için gerekli çalışan (Kalite Sorumluları, Öğrenci dahil Birim Kalite Komisyon Üyeleri, varsa alt birim Kalite Komisyon Üyeleri) belirlenmiş mi?	Kalite / Birimler
		41. Gereken alt yapı (yazılım/donanım/ulaşım sistemi/bilgi ve iletişim teknolojileri) belirlenmiş, sağlanmış ve sürdürülmekte mi?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi
		42. Süreçlerin ve yürütülen faaliyetlerin mevzuatına ve stratejik hedeflere uygun bütçelendirilmesi sağlanmış mı?	Üst Yönetim / SGDB
		43. Süreçlerinin işleyişini, hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken ortam sağlanmış mı?	Birimler
		44. Ortamın uygunluğu ile ilgili faktörler belirlenirken, çevre, beşeri ve fiziksel şartlar dikkate alınmış mı?	Birimler
		45. Kuruma ait kurumsal bilgiler (resmi dokümanlar, ders notları, fikri mülkiyet ve hatalardan öğrenilen dersler; standartlar, makaleler, raporlar, konferanslar, müşterilerden ya da tedarikçilerden elde edilen bilgiler vb.) dokümanlar oluşturulmuş ve kullanılmakta mı?	Birimler
	46. Kurumsal bilgiye ilgili paydaşların erişebilirliği sağlanmakta mı?	Birimler	
	7.2 Yeterlilikler	47. Yeni giren personelin oryantasyon eğitimi sağlanmış mı?	Birimler / PDB
		48. Oryantasyon sonu değerlendirmeler yapılmış mı?	Birimler / PDB
49. İşe yeni alınan personel kişisel yetkinliklerine göre görevlendirme ve atama yapılmakta mı?		Üst Yönetim / PDB	
50. Personelin yaptığı işe yönelik kişisel yeterliliği ölçülmekte mi?		Birimler / PDB	
51. Personelin eğitim ihtiyaçları tespit edilmekte mi?		Birimler / PDB	
52. Hizmet içi Eğitim planı oluşturulmuş mu?		PDB	



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	XXXXX
Yürürlük Tarihi	XXXXX
Revizyon No	00
Sayfa No	4 / 8

STANDART MADDE BİLGİSİ	MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ	
7.3 Farkındalık	53. Gerçekleşen eğitimlerin sonunda memnuniyet ölçümler yapılmakta mı?	PDB	
	54. Memnuniyeti düşük çıkan eğitimler için iyileştirmeler yapılmakta mı?	PDB	
	55. Kalite politikası çalışanlar tarafından biliniyor mu?	Birimler	
	56. Çalışanlar kalite yönetim sistemine katkılarının olumlu etkileri hakkında bilgilendirilmiş mi?	Birimler	
	57. Çalışanlar kalite yönetim sistemi şartlarını yerine getirmediği durumlarda oluşabilecek durumlar hakkında bilgilendirilmiş mi?	Birimler	
	7.4 İletişim	58. Kurum iç iletişim yöntemlerini tanımlamış ve uygulamakta mı? (toplantı, eposta vb.)	Birimler
		59. Kuruluş dış iletişim yöntemleri tanımlamış ve uygulamakta mı? (öğrenci talepleri, işveren danışma kurulları toplantıları, diğer dış paydaş görüşmeleri vb.)	Birimler
	7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	60. Kalite Politikası dokümante edilmiş mi?	Kalite
		61. Süreçler dokümante edilmiş mi?	Kalite
		62. Doküman Listeleri mevcut ve güncel mi?	Kalite
		63. Kalite Kayıtları listesi mevcut ve güncel mi?	Kalite
		64. Kalite Koordinatörlüğü sayfasındaki web sayfasında yer alan formlar kullanılmakta mı?	Kalite
		65. Tüm dokümanlara web sayfası üzerinden/belirlenen platformlardan erişilebilmekte mi?	Kalite
		66. Dokümanlar elektronik ortamda yedeklenmekte mi? Korunabilir ve ulaşılabilir durumda mı?	Kalite
67. Arşivleme yöntemi belirlenmiş mi?		KDDB	
68. Arşivler düzenli ve mevzuatına uygun mu?		Birimler	
69. Ofis ortamında arşivlenen doküman ve kayıtların saklanma koşulları uygun mu?		Birimler	
8.1	70. Dış kaynaklı dokümanlar bir listede tanımlanmış mı?	Kalite	
	71. Dış kaynaklı dokümanlar güncel mi? Güncelleme yöntemi bulunuyor mu?	Kalite	
	72. Süreçler (prosesler) dokümante edilerek tanımlanmış mı?	Kalite	
8.1	73. Üniversitede üretilen eğitim, ar-ge ve toplumsal katkı hizmetleri ile Üniversite dışından satın alınan hizmetler/ürünler ile ilgili hizmet kabul standartları bulunmakta mı?	Üst Yönetim	



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	XXXXX
Yürürlük Tarihi	XXXXX
Revizyon No	00
Sayfa No	5 / 8

STANDART MADDE BİLGİSİ	MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ	
8. Ürün ve Hizmet Gerçekleştirme	Operasyonel planlama ve kontrol	74. Üniversitede üretilen eğitim, ar-ge ve toplumsal katkı hizmetleri ile Üniversite dışından satın alınan hizmetler/ürünler ile ilgili planlama ve takip yapılmakta mı? Gerekli dokümanite edilmiş bilginin muhafazası sağlanıyor mu?	Üst Yönetim
	8.2 Ürün ve Hizmetleri için Şartların Tayin Edilmesi	75. Üniversitede üretilen eğitim, ar-ge ve toplumsal katkı hizmetleri ilgili mevzuata göre gerçekleştiriliyor mu?	Birimler
		76. Öğrencilerle/Çalışanlarla (müşteriler) belirli iletişim kanalları oluşturulmakta ve düzenli olarak iletişim sağlanmakta mı? Değişen şartlar hakkında öğrencilere/çalışanlara bilgilendirme yapılıyor mu?	Birimler
		77. Verilen hizmetlerin sahip olması gereken şartları (örn. Birim hizmet standartları, ders bilgi paketleri, Bologna sistemi etkinliği, Birim/bölüm akreditasyon bilgileri vb.) tanımlanmış mı?	Birimler
		78. Hizmet standartları ya da mevzuatın değişmesi durumunda hizmetler bu değişikliklere göre mi yapılıyor?	Birimler
		79. Çalışanlar verdikleri hizmetlerle ilgili oluşan değişiklikler hakkında bilgilendiriliyor/ bilinçlendiriliyor mu?	Birimler
		80. Oluşan değişiklikler dijital ortamda yer alan dokümanlarda da gerçekleşiyor mu?	Birimler
		81. Mezun geri bildirimleri doğrultusunda, ders müfredatı gözden geçirilerek gerekli iyileştirmeler yapılıyor mu? Dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza ediliyor mu?	Birimler
82. Sektör geri bildirimleri doğrultusunda, ders müfredatı gözden geçirilerek gerekli iyileştirmeler yapılıyor mu? Dokümanite edilmiş bilgiler muhafaza ediliyor mu?	Birimler		
8. Ürün ve Hizmet Gerçekleştirme	8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	83. Öğrencilerin staj ve işyeri uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik uygulamalar tanımlı mı ve takip ediliyor mu?	Birimler
		84. Ürün/hizmet satın alma işlemlerine ait süreçler tanımlı mı?	Birimler
		85. Alınan ürün/hizmet için teknik ve idari şartnameler mevcut mu?	Birimler
		86. Alınan ürün ve hizmetlerin muayene kabulleri mevzuata göre yapılmakta mı?	Birimler
		87. Alınan ürün ve hizmetlerin performans değerlendirilmesi yapılmakta mı?	Birimler
		88. Alınan ürün ve hizmetlerin garanti süreci faaliyetleri ilgili sözleşmeler ve şartlara göre yürütülmekte mi?	Birimler
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması	89. Süreç kartındaki işlem adımları güncel mi?	Kalite	
	90. İlgili süreç kartında yer alan faaliyetler/işlem adımları ile fiili uygulama örtüşüyor mu?	Kalite	
	91. Öğrenciye/Çalışan ait olan bir bilgi, dosya, evrak, ekipman ne şekilde güvenliği sağlanıyor mu?	PDB, ÖİDB, BİDB, Birimler	
	92. Öğrenci/Çalışan özlük dosya içerikleri eksiksiz olarak arşivleniyor mu?	PDB, ÖİDB, BİDB, Birimler	
	93. Süreç adımlarından beklenen son performans göstergesine göre ara kontroller/ölçümler yapılmakta mı?	Kalite	



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	XXXXX
Yürürlük Tarihi	XXXXX
Revizyon No	00
Sayfa No	6 / 8

STANDART MADDE BİLGİSİ	MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ
	94. Yapılan işlemlerle kullanılan kaynaklar (personel, altyapı, çevre şartları vb.) birbirini karşılıyor mu? Kaynaklar işleri yapmaya yeterli mi?	Birimler
	95. Otomasyon sistemlerinde ve bilgisayarlar üzerinde yer alan bilgi ve belgelerin güvenlik şartları için önlem alınmakta mı?	BİDB
	96. Bilgi güvenliğine yönelik çalışan bilinçlendirme faaliyetleri yapılıyor ve mevcut uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi sağlanıyor mu?	BİDB
	97. Tedarikçilere ait olan bir bilgi, dosya, evrak, ekipman kullanılıyor mu?	Birimler
	98. Tedarikçilere ait olup kullanılan bilgi, dosya, evrak ve ekipmanın zarar görmemesi için güvenliği sağlanıyor mu?	Birimler
	99. Tüm kullanım alanlarında yer alan demirbaşlar tanımlanmış mı? İzlenebilirliği sağlayan sistematik bir numaralandırma düzeni var mı?	Birimler
	100. Depoya giren ve çıkan ürünler için taşınır kayıt belgeleri mevcut mu? Kişilere zimmetlenen demirbaşlar için ilgili formlar düzenleniyor mu?	Birimler
	101. Depolama bölgelerinin fiziksel şartları depolama için uygun mu?	Birimler
	102. Bölümdeki tüm ofisler, ortak kullanım alanları, çalışma bölgeleri, dosya sırtları tanımlanmış mı?	Birimler
	103. Bölümde yapılan işlemlerin ortaya çıkan hizmetin ya da ürünün meydana gelmesinden geriye doğru izlenebilirliği sağlanmakta mı? (öğrenci numarası, çalışanın kurum sicil numarası vb.)	Birimler
	104. Birimler ile mezunlar arasında koordinasyonu sağlayan resmi bir yapı mevcut mu?	Üst Yönetim
	105. Mezunların mezun bilgi sistemine kayıt yapmaları sağlanıyor mu?	Birimler
	106. Üretilen hizmet ve ürünlerle ilgili mezun istek ve ihtiyaçları için bir geri bildirim sistemi kullanılıyor mu?	Birimler
107. Planlı hizmetlere yönelik oluşan değişiklikler uygulanmış ve kayıt altına alınmış mı?	Birimler	
8.6 Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	108. Sunulan eğitim hizmetinin gerekliliklerinin karşılandığını doğrulamak için hangi planlı düzenlemeler yapılıyor? Hangi kayıtlar tutuluyor?	Eğitim Birimleri
	109. Sunulan ar-ge hizmetinin gerekliliklerinin karşılandığını doğrulamak için hangi planlı düzenlemeler yapılıyor? Hangi kayıtlar tutuluyor?	Fakülteler
	110. Sunulan toplumsal katkı hizmetinin gerekliliklerinin karşılandığını doğrulamak için hangi planlı düzenlemeler yapılıyor? Hangi kayıtlar tutuluyor?	Birimler
8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılar, Ürünler ve Hizmetlerin Kontrolü	111. Sunulan liderlik ve yönetim hizmetinin gerekliliklerinin karşılandığını doğrulamak için hangi planlı düzenlemeler yapılıyor? Hangi kayıtlar tutuluyor?	Birimler
	112. Uygun olmayan hizmetler (hatalı resmi evrak, hatalı basılmış diploma/sertifika, otomasyona hatalı not/veri girişi vb.) tanımlanmış mı ve dokümanite edilmiş mi?	Birimler
	113. Uygun olmayan hizmetlere ait kayıtlar tutuluyor mu? Uygunsuzlukların önlenmesi için gerekli tedbirler alınmakta mı?	Birimler



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	XXXXX
Yürürlük Tarihi	XXXXX
Revizyon No	00
Sayfa No	7 / 8

STANDART MADDE BİLGİSİ	MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ		
9. Performans Değerlendirme	9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	114. İzlenmesi gereken performans göstergeleri tanımlı mı?	Kalite / SGDB	
		115. Performans göstergelerinin toplanma usulü, zamanı, platformu ve değerlendirme metotları belirli mi?	Kalite / SGDB	
		116. Verilerin toplanmasında doğruluğu güvence altına alan metot belirlenmiş mi?	Kalite / SGDB	
		117. İzlenmesi ve ölçme faaliyetleri gerekli şartlar ile uyumlu mu?	Kalite / SGDB	
		118. Kalite yönetim sistemi etkinliği ve performansı değerlendirilmekte mi?	Kalite	
		119. Müşteri memnuniyeti düzenli olarak ölçülmekte mi? (Öğrenci, Çalışan, Birimler arası ilişkiler...)	Kalite / Birimler	
		120. Müşteri memnuniyetsizliği sonucu çıkan uygunsuzluklar için iyileştirmeler planlanmakta mı?	Üst Yönetim / Birimler	
		121. Süreçlerin performansları belirlenmekte mi?	Kalite	
	9.2 İç denetim	122. Dış kaynaklı süreç sağlayıcıların (Staj yapılan işyeri vb.) performansı belirlenmekte mi?	Birimler	
		123. Yıllık iç tetkik planı mevcut mu?	Kalite	
		124. İç tetkik soru listesi mevcut mu?	Kalite	
		125. İç tetkik için gerekli güncel dokümantasyon sağlanmış mı?	Kalite	
		126. Geçmiş iç tetkik raporları mevcut mu? İlgili yöneticilere gönderilmiş mi?	Kalite	
		127. İç tetkik için yeterli sayıda eğitimli ve yetkin çalışanlar mevcut mu?	Kalite	
		128. İç tetkik sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar için gecikmeden iyileştirici faaliyetler planlanmakta mı?	Kalite / Birimler	
		129. Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantısı düzenli olarak planlanıp gerçekleştiriliyor mu?	Kalite	
	9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	130. YGG Toplantısı sunumları yapılmış mı?	Kalite	
		131. YGG toplantı tutanağı mevcut mu?	Kalite	
		132. YGG toplantılarında görüşülen konular standardın istediği şekilde mi?	Kalite	
		133. Önceki YGG'de alınan kararlar gerçekleştirilmiş mi?	Kalite	
		134. YGG de alınan kararların sorumluları ve terminleri belirlenmiş mi?	Kalite	
		135. YGG çıktıları sürekli iyileştirme fırsatlarını/yeni potansiyel fırsatları içermekte mi?	Kalite	
		136. YGG çıktıları kaynak ihtiyaçları dahil KYS'deki değişiklikleri içermekte mi?	Kalite	
		137. Sürekli iyileştirme prosedürü mevcut mu?	Kalite	
	10. İyileştirme	10.1 Genel	138. Süreçlerde ortaya çıkan uygunsuzlukların giderilmesi adına iyileştirmeler planlanmakta mı?	Birimler
			139. Son 1 yıldır açılan sürekli iyileştirme faaliyetlerin nedenleri tespit edilerek sorunlar giderilmiş mi?	Birimler
			140. Hedefler sürekli iyileştirme mantığı ile belirlenmiş mi?	Kalite / SGDB
			141. Memnuniyeti artırmak ve bilinen ve beklenen şartları sağlamak adına ürünlerin ve hizmetlerin iyileştirilmesi için gerekli faaliyetler yapılmakta mı?	Birimler



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	XXXXX
Yürürlük Tarihi	XXXXX
Revizyon No	00
Sayfa No	8 / 8

STANDART MADDE BİLGİSİ	MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ
10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler	142. KYS sonuçlarının iyileştirilmesi için gerekli faaliyetler yapılmakta mı?	Kalite / Birimler
	143. Şikayetlerden kaynaklı uygunsuzluk oluştuğunda en kısa sürede reaksiyon gösterilerek uygunsuzluk kontrol altına alınabilmekte mi?	Birimler
	144. Şikayetlerden kaynaklı uygunsuzlukların sonuçları ele alınarak tekrarlanmaması için uygunsuzluğun sebepleri ortadan kaldırılmakta mı?	Birimler
	145. Şikayetlerden kaynaklı uygunsuzluklara yönelik gerçekleştirilen iyileştirilme faaliyetlerinin etkinliği gözden geçirilmekte mi?	Birimler
	146. Şikayetlerden kaynaklı uygunsuzlukların oluşumunda, gerekli durumlarda KYS’de değişiklikler yapılmakta mı?	Kalite
	147. Uygunsuzluğun sebebinin ortadan kaldırılması mümkün olmayan durumlarda uygunsuzluğun tekrarlama olasılığını kabul edilebilir seviyeye düşürebilecek iyileştirme faaliyeti planlanmakta mı?	Birimler
	148. Uygunsuzluk tespiti ile iyileştirme faaliyetlerinin sonuçlarının yer aldığı dokümanlar muhafaza edilmekte mi?	Birimler
	10.3 Sürekli iyileştirme	149. Analiz ve değerlendirme çıktıları doğrultusunda sürekli iyileştirme faaliyetleri planlanmakta ve uygulamalar takip edilmekte mi?
150. Süreçlerde ve faaliyetlerde oluşan düşük performans neticelerine yönelik sürekli iyileştirme faaliyetleri planlanmakta ve uygulamalar takip edilmekte mi?		Birimler