



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	003.FRM.010
Yürürlük Tarihi	12/09/2024
Revizyon No	-
Sayfa No	1 / 8

STANDARD MADDE BİLGİSİ	MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ	
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	1. Stratejik yönetimi etkileyecek iç ve dış hususlar belirlenmiş ve stratejiler bu doğrultuda oluşturulmuş mu?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi	
	2. Paydaşlar (taraflar) belirlenmiş mi?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi	
	3. Paydaş beklentileri alınıyor mu? Hangi yöntemle?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi	
	4. Paydaş beklentileri Üst Yönetim / Birim Yönetimi tarafından takip edilmekte mi?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi	
	5. Üst Yönetim / Birim Yönetimi, paydaş memnuniyetini artırmak için faaliyetler yapmakta mı?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi	
	4.3 KYS Kapsamının Belirlenmesi	6. Kapsam dışı maddeler gerekçeleri ile dokümante edilmiş mi?	Üst Yönetim
	4.4 KYS ve Süreçleri (Prosesleri)	7. Kalite Yönetim sisteminin kapsamı belirlenmiş ve dokümante edilmiş mi?	Kalite
		8. Süreçler (Prosesler) KYS ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde oluşturulmuş mu ve dokümante edilmiş mi?	Kalite / SGDB
		9. Kaynaklar doğru tanımlanmış mı ve mevcut mu?	Kalite / SGDB
		10. Girdilerin çıktıları mevcut mu?	Kalite / SGDB
		11. Süreç (Proses) sorumluları belirlenmiş mi?	Kalite / SGDB
		12. Süreçlerde yer alan kaynaklar ifade edilmiş mi?	Kalite / SGDB
		13. Performans hedefleri belirlenmiş mi?	Kalite / SGDB
		14. KYS ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde prosedürler ve diğer dokümanlar oluşturulmuş mu?	Kalite
5. Liderlik	5.1 Liderlik ve taahhüt	15. Üst Yönetim, sorumlu olunan yasal şartlar ve mevzuat (kanun, yönetmelik, yönerge, uygulama esasları vb.) hakkında uygulamaların tam olarak gerçekleştirilmesini sağlamakta mı?	Üst Yönetim
		16. 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



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	003.FRM.010
Yürürlük Tarihi	12/09/2024
Revizyon No	-
Sayfa No	2 / 8

STANDARD MADDE BİLGİSİ		MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ
5. Liderlik	5.2 Kalite Politikası	17. Üst Yönetim Stratejik Planı izlemekte mi?	Üst Yönetim
		18. Kalite politikası mevcut mu?	Üst Yönetim
		19. Kalite Politikası sürekli iyileştirme taahhüdü içeriyor mu?	Üst Yönetim
	5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler	20. Organizasyon Şeması mevcut ve güncel mi?	SGDB / PDB
		21. Çalışanların görev tanımları mevcut ve güncel mi?	SGDB / PDB
		22. Çalışanlar görev tanımlarını biliyor mu, görevlerinin kapsamını anlamışlar mı?	SGDB / PDB
		23. Görev vekaletleri tanımlı ve güncel mi?	SGDB / PDB
24. 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	25. Risk ve fırsatlar için bir metot belirlenmiş mi?	Üst Yönetim / SGDB
		26. İç ve dış konular ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri göz önüne alınarak risk ve fırsatlar belirlenmiş mi?	Tüm Birimler
		27. Riskleri gidermeye ve fırsatlar elde etmeye yönelik faaliyetler belirlenmiş mi?	Tüm Birimler
		28. Bu faaliyetler KYS sürecine entegre edilmiş mi?	Kalite
	6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	29. KYS amaçları oluşturulmuş mu?	Üst Yönetim / Kalite
		30. KYS amaçlarına yönelik kalite hedefler belirlenmiş mi?	Kalite / Birimler
		31. Hedeflere yönelik faaliyetler planlanmış mı?(kalite faaliyet planı)	Kalite / Birimler
		32. Kalite faaliyet planları takip edilmekte mi?	Kalite / Birimler
		33. Gerçekleşmeyen faaliyetler hakkında gerekli önlemler alınmakta mı?	Kalite / Birimler
		34. Bu hedefler çalışanlar tarafından biliniyor mu?	Kalite / Birimler
	6.3 Değişikliklerin Planlanması	35. KYS değişiklikleri için tanımlı süreç var mı?	Kalite
		36. KYS uygulamalarındaki değişiklik ihtiyacı, gözden geçirme ve yapılan değişikliklerin takibine yönelik planlar ve uygulamalar mevcut mu?	Kalite



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	003.FRM.010
Yürürlük Tarihi	12/09/2024
Revizyon No	-
Sayfa No	3 / 8

STANDARD MADDE BİLGİSİ	MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ	
	37. KYS uygulama değişiklikleri için (prosedür, form, talimat vb.) değişiklik talepleri nasıl uygulanıyor?	Birimler	
7. Destek	7.1 Kaynaklar	38. 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
		39. 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
		40. Gereken alt yapı (yazılım/donanım/ulaşım sistemi/bilgi ve iletişim teknolojileri) belirlenmiş, sağlanmış ve sürdürülmekte mi?	Üst Yönetim / Birim Yönetimi
		41. Süreçlerin ve yürütülen faaliyetlerin mevzuatına ve stratejik hedeflere uygun bütçelendirilmesi sağlanmış mı?	Üst Yönetim / SGDB
		42. Süreçlerinin işleyişini, hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken ortam sağlanmış mı?	Birimler
		43. Ortamın uygunluğu ile ilgili faktörler belirlenirken, çevre, beşeri ve fiziksel şartlar dikkate alınmış mı?	Birimler
		44. 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
		45. Kurumsal bilgiye ilgili paydaşların erişebilirliği sağlanmakta mı?	Birimler
	7.2 Yeterlilikler	46. Yeni giren personelin oryantasyon eğitimi sağlanmış mı?	Birimler / PDB
		47. Oryantasyon sonu değerlendirmeler yapılmış mı?	Birimler / PDB
		48. İşe yeni alınan personel kişisel yetkinliklerine göre görevlendirme ve atama yapılmakta mı?	Üst Yönetim / PDB
		49. Personelin yaptığı işe yönelik kişisel yeterliliği ölçülmekte mi?	Birimler / PDB
		50. Personelin eğitim ihtiyaçları tespit edilmekte mi?	Birimler / PDB
		51. Hizmet içi Eğitim planı oluşturulmuş mu?	PDB
52. Gerçekleşen eğitimlerin sonunda memnuniyet ölçümleri yapılmakta mı?	PDB		



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	003.FRM.010
Yürürlük Tarihi	12/09/2024
Revizyon No	-
Sayfa No	4 / 8

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



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	003.FRM.010
Yürürlük Tarihi	12/09/2024
Revizyon No	-
Sayfa No	5 / 8

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



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	003.FRM.010
Yürürlük Tarihi	12/09/2024
Revizyon No	-
Sayfa No	6 / 8

STANDARD MADDE BİLGİSİ	MADDELERLE İLGİLİ YÖNELTİLECEK SORULAR	İNCELENECEK BİRİM / SÜREÇ	
	95. Bilgi güvenliğine yönelik çalışan bilinçlendirme faaliyetleri yapılıyor ve mevcut uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi sağlanıyor mu?	BİDB	
	96. Tedarikçilere ait olan bir bilgi, dosya, evrak, ekipman kullanılıyor mu?	Birimler	
	97. Tedarikçilere ait olup kullanılan bilgi, dosya, evrak ve ekipmanın zarar görmemesi için güvenliği sağlanıyor mu?	Birimler	
	98. Tüm kullanım alanlarında yer alan demirbaşlar tanımlanmış mı? İzlenebilirliği sağlayan sistematik bir numaralandırma düzeni var mı?	Birimler	
	99. Depoya giren ve çıkan ürünler için taşıma kayıt belgeleri mevcut mu? Kişilere zimmetlenen demirbaşlar için ilgili formlar düzenleniyor mu?	Birimler	
	100. Depolama bölgelerinin fiziksel şartları depolama için uygun mu?	Birimler	
	101. Bölümdeki tüm ofisler, ortak kullanım alanları, çalışma bölgeleri, dosya sırtları tanımlanmış mı?	Birimler	
	102. Bölümde yapılan işlerin ortaya çıkan hizmetin ya da ürünün meydana gelmesinden geriye doğru izlenebilirliği sağlanmakta mı? (öğrenci numarası, çalışanın kurum sicil numarası vb.)	Birimler	
	103. Birimler ile mezunlar arasında koordinasyonu sağlayan resmi bir yapı mevcut mu?	Üst Yönetim	
	104. Mezunların mezun bilgi sistemine kayıt yapmaları sağlanıyor mu?	Birimler	
	105. Üretilen hizmet ve ürünlerle ilgili mezun istek ve ihtiyaçları için bir geri bildirim sistemi kullanılıyor mu?	Birimler	
	106. Planlı hizmetlere yönelik oluşan değişiklikler uygulanmış ve kayıt altına alınmış mı?	Birimler	
	8.6 Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	107. Sunulan eğitim hizmetinin gerekliliklerinin karşılandığını doğrulamak için hangi planlı düzenlemeler yapılıyor? Hangi kayıtlar tutuluyor?	Eğitim Birimleri
		108. Sunulan ar-ge hizmetinin gerekliliklerinin karşılandığını doğrulamak için hangi planlı düzenlemeler yapılıyor? Hangi kayıtlar tutuluyor?	Fakülteler
		109. Sunulan toplumsal katkı hizmetinin gerekliliklerinin karşılandığını doğrulamak için hangi planlı düzenlemeler yapılıyor? Hangi kayıtlar tutuluyor?	Birimler
		110. Sunulan liderlik ve yönetim hizmetinin gerekliliklerinin karşılandığını doğrulamak için hangi planlı düzenlemeler yapılıyor? Hangi kayıtlar tutuluyor?	Birimler
8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılar, Ürünler ve Hizmetlerin Kontrolü	111. Uygun olmayan hizmetler (hatalı resmi evrak, hatalı basılmış diploma/sertifika, otomasyona hatalı not/veri girişi vb.) tanımlanmış mı ve dokümanite edilmiş mi?	Birimler	
	112. Uygun olmayan hizmetlere ait kayıtlar tutuluyor mu? Uygunsuzlukların önlenmesi için gerekli tedbirler alınmakta mı?	Birimler	
9. Performans Değerlendirme	9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	113. İzlenmesi gereken performans göstergeleri tanımlı mı?	Kalite / SGDB
		114. Performans göstergelerinin toplanma usulü, zamanı, platformu ve değerlendirme metotları belirli mi?	Kalite / SGDB
		115. Verilerin toplanmasında doğruluğu güvence altına alan metot belirlenmiş mi?	Kalite / SGDB



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	003.FRM.010
Yürürlük Tarihi	12/09/2024
Revizyon No	-
Sayfa No	7 / 8

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



İÇ TETKİK SORU LİSTESİ

Doküman No	003.FRM.010
Yürürlük Tarihi	12/09/2024
Revizyon No	-
Sayfa No	8 / 8

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