

 LABPT KALİTE KONTROL PROGRAMI	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Kodu	P 7.6	Hazırlama	Recep Ortancı
	Yürürlüğe Giriş Tarihi	15.07.2025	Kontrol	Emin Avcı
	Revizyon Numarası	0	Onay	Emin Avcı

- AMAÇ:** Bu prosedürün amacı katılımcılardan gelen şikayetlerin değerlendirilmesi, çözüme ulaştırılması, memnuniyetsizliğe yol açan sorunların tekrarının önlenmesi amacıyla gerçekleştirilecek faaliyetleri güvence altına almaktır.
- KAPSAM:** Bu prosedür, katılımcılardan gelen şikayetlerin kayıt altına alınması, sebep analizi yapılması, düzeltici faaliyet başlatılması ve takibinin sağlanması amacıyla yapılacak tüm faaliyetleri kapsar.
- SORUMLULUKLAR:** Bu prosedürün uygulanması sırasında ortaya çıkan sorumluluklar Program Koordinatörü, Kalite Yönetim Sorumlusu ve ilgili yeterlilik testi Program Danışmanı arasında paylaşılır.
- UYGULAMA ALANI:** Yeterlilik testi programları kapsamında katılımcıların şikayet süreçlerinin yönetilmesi faaliyetleri
- TANIMLAR:**

Şikayet: Katılımcıdan gelen memnuniyetsizliği ifade eder.

6. UYGULAMA

6.1 Katılımcılardan gelen geri bildirimler, info@labpt.com.tr üzerinde takip edilir. Bu geri bildirimlere verilen cevaplarla birlikte yazıcı çıktısı alınır. Daha sonra bu geri bildirimlerin, Kurumsal İlişkiler Sorumlusu tarafından Geri Bildirim Takip Programına geri bildirimde bulunan katılımcının bilgileri, geri bildirimin kaynağı (telefon, e-posta) ve açıklaması, kurum kodu, geri bildirimin içeriği girişi yapılır. Geri bildirimin program üzerinden Kalite Yönetim Sorumlusuna iletilmesi sağlanır.

6.2 Bu Prosedür Labpt web sayfasından yayınlanarak süreç kamuya açık hale getirilir.

6.3 Kalite Yönetim Sorumlusu Geri bildirim programı formu program üzerinden, kendi yetkisindeki alandan açar, önce şikayetin Yeterlilik testi faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder, eğer öyle ise şikayet olarak ele alır. Başlıca şikayet konular.

- Ücret
- Eksik bilgilendirilme
- İletişim

 LABPT KALİTE KONTROL PROGRAMI	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Kodu	P 7.6	Hazırlama	Recep Ortancıl
	Yürürlüğe Giriş Tarihi	15.07.2025	Kontrol	Emin Avcı
	Revizyon Numarası	0	Onay	Emin Avcı

- Personel yaklaşımı
- Hizmet akışı
- Hizmet kapsamı
- Web sayfası içerik ve erişilebilirliği
- Yeterlilik testi numune hasarı veya ulaşımı ile ilgili aksaklıklar
- Rapor tasarımı
- Raporlama süresi aşımı

6.4 Kalite Yönetim Sorumlusu şikayet konusunu çözümlemek için şikayeti ilgilendiren ilgili birim sorumlusu ile irtibata geçer, ilgili süreci başından itibaren irdeler, süreç ilgili belge ve bilgileri toplar.

6.5 Şikayette bulunan kişi veya kuruma, telefonla veya mail ile ulaşılarak şikayetin alındığı bilgisi verilir, gerekirse bir ön bilgilendirme yapılabilir. 15 iş günü içinde değerlendirilir, gerekirse Düzeltici Faaliyet başlatılır.

6.6 Şikayetler tarafsızlık ilkesinden taviz verilmeden çözümlenir. Şikayet konusu Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından önem ve etki alanı itibarı ile değerlendirilerek program danışmanı, program koordinatörü gerekirse üst yönetim ile koordineli çalışır.

6.7 Şikayetin çözümü, söz konusu şikayetin konusuyla ilgisi olmayan kişiler tarafından yapılır, incelenir ve onaylanır.

6.8 Labpt şikayetçiye şikayetin ele alınma sürecinin sona erdiğine dair resmi bildirimde bulunur.

6.9 Labpt, şikâyetlerin ele alınması sürecinin tüm aşamalarındaki tüm kararlardan sorumludur.

info@labpt.com.tr üzerinden ve telefonla gelen geri bildirimler Geri Bildirim Takip Programına kaydedilir. Sistem üzerinde 5 yıl saklanır.

 LABPT KALİTE KONTROL PROGRAMI	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Kodu	P 7.6	Hazırlama	Recep Ortancı
	Yürürlüğe Giriş Tarihi	15.07.2025	Kontrol	Emin Avcı
	Revizyon Numarası	0	Onay	Emin Avcı

7. KAYITLAR:

Bu prosedür sonucu ortaya çıkan kayıtlar P 8.4 Kalite Kayıtları Kontrolü Prosedürüne uygun olarak saklanır.

.

8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

T 7.6.1 Geri Bildirim Takip Programı Kullanım Kılavuzu

T 7.6.2 Geri Bildirimlerin Takibi Talimatı

 LABPT KALİTE KONTROL PROGRAMI	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Kodu	P 7.6	Hazırlama	Recep Ortancıl
	Yürürlüğe Giriş Tarihi	15.07.2025	Kontrol	Emin Avcı
	Revizyon Numarası	0	Onay	Emin Avcı

Revizyon Tarihçesi:

Tarih	Revizyon No	Sayfa No	Revizyon Nedeni	Onay
15.07.2025	0	Tüm	Yeni Hazırlanma	RO