

 LABPT KALİTE KONTROL PROGRAMI	İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Kodu	P 7.7	Hazırlama	Recep Ortancıl
	Yürürlüğe Giriş Tarihi	15.07.2025	Kontrol	Emin Avcı
	Revizyon Numarası	0	Onay	Emin Avcı

- AMAÇ:** Bu prosedürün amacı katılımcılardan gelen itirazların değerlendirilmesi, çözüme ulaştırılması, memnuniyetsizliğe yol açan sorunların tekrarının önlenmesi amacıyla gerçekleştirilecek faaliyetleri güvence altına almaktır.
- KAPSAM:** Bu prosedür, katılımcılardan gelen itirazın 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 itirazı süreçlerinin yönetilmesi faaliyetleri
- TANIMLAR:**

İtiraz: Katılımcının yeterlilik testi faaliyetlerine ilişkin verilen bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

6. UYGULAMA;

6.1 Katılımcılardan gelen itiraz geri bildirimleri, 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. Yeterlilik test sonuçlarına itiraz süresi 4 haftadır.

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 itirazın Yeterlilik testi faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder, eğer öyle ise itiraz olarak ele alır

İtirazda bulunan kişi veya kuruma, telefonla veya mail ile ulaşılarak itirazın alındığı bilgisi verilir, gerekirse bir ön bilgilendirme yapılabilir. 15 iş günü içinde değerlendirilir, gerekirse Düzeltici Faaliyet başlatılır. İtiraz sonuçlandığında katılımcı tekrar bilgilendirilir.

 LABPT KALİTE KONTROL PROGRAMI	İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Kodu	P 7.7	Hazırlama	Recep Ortancı
	Yürürlüğe Giriş Tarihi	15.07.2025	Kontrol	Emin Avcı
	Revizyon Numarası	0	Onay	Emin Avcı

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

6.5 Labpt, itirazın ele alınması sürecinin tüm aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

6.6 İtirazın çözümü, söz konusu itirazın konusuyla ilgisi olmayan kişiler tarafından yapılır, incelenir ve onaylanır.

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

7 KAYITLAR:

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

8 İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

-

Revizyon Tarihçesi:

 LABPT KALİTE KONTROL PROGRAMI	İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Kodu	P 7.7	Hazırlama	Recep Ortancıl
	Yürürlüğe Giriş Tarihi	15.07.2025	Kontrol	Emin Avcı
	Revizyon Numarası	0	Onay	Emin Avcı

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