

	Özel AROLAB Sağlık Hizmetleri San.Tic.Ltd.Şti.	Doküman Kodu	PR-13
		Yürürlük Tarihi	01.01.2023
		Rev. No / Tarihi	02/24.11.2025
		Sayfa	1/3
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Yeterlilik testi programları kapsamındaki verilen hizmet ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyet ve itirazların incelenmesi ve çözülmesidir. Katılımcılardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, çözüme ulaştırılması, memnuniyetsizliğe yol açan sorunların tekrarının önlenmesi amacıyla gerçekleştirilecek faaliyetleri güvence altına almaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, katılımcılardan gelen şikâyetin ve itirazın kayıt altına alınması, sebep analizi yapılması, düzeltici faaliyet başlatılması ve takibinin sağlanması amacıyla yapılacak tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Yeterlilik testi programı uygulanmasından yönetim kurulu başkanı, prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. TANIMLAR

Şikâyet: Katılımcıdan gelen memnuniyetsizliği ifade eder.

İtiraz: Katılımcının kendisine gönderilen yeterlilik testi numunesi, kullanıcı talimatı ve raporlar ile ilgili olumsuz geri bildirimleri ifade eder. Her itiraz şikâyet olarak değerlendirilir ve tanımlanır.

6. UYGULAMA

6.1 Şikâyet ve İtirazın Karşıllanması

- Müşterilerden çeşitli iletişim yollarıyla alınan bütün şikâyetler Müşteri İlişkileri birimi tarafından Şikâyet İtiraz Talep Formunda ilgili bilgileri doldurularak değerlendirilir. Gerekmesi halinde ilgili birime yönlendirilir.
- Müşteri şikâyetleri doğrudan sözlü(telefon) yada yazılı olarak Müşteri İlişkileri Birimine iletildiği gibi internet sitesinde yer alan Şikâyet/İtiraz Talep Formu doldurularak da gelebilir.
- Arolab www.miqc.net internet adresinde İletişim bölümünde yer alan Şikâyet İtiraz Formu doldurulabilir.
- Yazılı ve sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir. Şikâyet alındığında şikâyet sahibine Müşteri İlişkileri birimi tarafından, iletilen şikâyet konusunun ele alındığı ve en kısa zamanda inceleneceğine dair 24 saat içinde dönüş yapılır.
- Şikâyet alınması durumunda bu şikâyetin yeterlilik test hizmetiyle ilgili olup olmadığı araştırılır, teyid edilir ve ilgili ise şikâyet ele alınır.

6.1.1 Şikâyetler

- Ücret
- Eksik bilgilendirilme
- İletişim
- Personel yaklaşımı
- Hizmet akışı
- Hizmet kapsamı
- Web sayfası içerik ve erişilebilirliği
- Yeterlilik testi numune hasarı veya ulaşımı ile ilgili aksaklıklar

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN Koordinatör
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	Özel AROLAB Sağlık Hizmetleri San.Tic.Ltd.Şti.	Doküman Kodu	PR-13
		Yürürlük Tarihi	01.01.2023
		Rev. No / Tarihi	02/24.11.2025
		Sayfa	2/3
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

- Rapor tasarımı
- Raporlama süresi aşımı

6.2 ŞİKAYET/İTİRAZ KAYDI

- Şikayet Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından Şikayet İtiraz Talep Formu ile beraber Koordinatöre iletilir.
- Koordinatör ve Kalite Yöneticisi şikayeti inceler, "Şikayet/İtiraz Talep Formu" üzerinde Geri Bildirim Kabul veya Red kararı verir ve yapılacak faaliyeti (gerekli ise) belirler.
- İlgili bölüm sorumlusu Şikayet İtiraz Talep Formunu alarak şikayet sürecinde yer almayan konuya hakim yetkilendirdiği personelle beraber şikayetin kaynağına neden olabilecek potansiyel sebepleri analiz eder ve uygunsuzluğun kaynağını inceler ve alınacak faaliyeti belirler. Yapılacak faaliyet konusunda Koordinatöre bilgi verir.
- Müşteri şikayeti Müşteri İlişkileri birimi ile ilgiliyse şikayet konusu Koordinatör ve Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir.
- Müşteri şikayeti Kalite Birimi ve Koordinatör ile ilgiliyse şikayet konusu Yönetim Kurulu Başkanı tarafından takip edilir.
- Müşteri şikayeti teknik birimle ilgili şikayet konusu Koordinatör tarafından takip edilir.
- Yapılacak faaliyetler kanıtları ile birlikte Şikayet İtiraz Talep Formuna kaydedilir. Formun ekinde yapılan çalışmalar, yazışmalar, ilgili raporlar bulunmalıdır.
- Şikayetin tekrarını önlemek amacıyla gerektiğinde Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bundan sonraki işlemler Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yürütülür.
- Şikayetin giderilmesi için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler 1 ay içerisinde(yasal süreçler söz konusu olmadığında) tamamlanır ve müşteriye bilgi verilir.
- Değerlendirme uzun sürecek ise müşteriye ara bilgilendirmeler yapılır.
- Müşteriye şikayet ile ilgili bildirilecek sonuçlar şikayet konusuyla ilgili olmayan kişi tarafından kontrol edilir.
- Tamamlanan çalışmalar Koordinatöre sunulur.
- Şikayet sonucu müşteriye yazılı olarak (e posta) ile bildirilir. Müşteri temsilcisi ile ilgili şikayet ise bildirim Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.
- Müşteri şikayetine dönülen sonuç neticesinde müşteri ile uzlaşmaya varılamıyor ise ve müşterinin bu durumu çözmek için tazminat yada hukuki yollara başvurma talebi söz konusu ise müşteri ile imzalanan sözleşme şartlarında belirtilen ihtilaf koşullarına göre hareket edilmek üzere üst yönetim konu ile ilgili bilgilendirilir.
- Eğer şikayet Yeterlilik test faaliyetleriyle ilgili ise şikayetlerin çözümü söz konusu şikayetin konusuyla ilgili olmayan kişiler tarafından yapılır. Kaynakların buna izin vermediği durumlarda alternatif yaklaşımlar tarafsızlıktan taviz vermeyecek şekilde seçilir ve uygulanır.
- Şikayet çözümü ayrımcı eylemlere yol açamaz. Şikayet ele alınma sürecinin her düzeyindeki tüm kararlardan Arolab sorumludur.
- Şikayet ele alınması ve değerlendirmesi süreci yukarıdaki maddelerde açıklandığı şekildedir.
- Eğer şikayet yeterlilik test numuneleri ile ilgili bir durum ise dağıtımı yapılan numunelerle ilgili araştırmalar yapılır. Hatalı numuneler tespit edilmesi durumunda müşteri konu ile ilgili bilgilendirilip numuneler geri çekilir ve tekrar numune gönderimi sağlanır. Bundan sonraki süreçler Uygun Olmayan İş Prosedürüne göre yürütülür. Katılımcılar numuneleri teslim aldıktan 7 gün içerisinde numunelere itiraz edebilir. Alınan önlem ve uygulamalar hakkında geri bildirim yapan katılımcı ve varsa bu uygunsuzluktan etkilenen diğer katılımcılar bilgilendirilir.
- Rapora yapılan itirazlar için süre 5 gündür. Raporların tekrar gözden geçirilmesi sonucunda hata tespit edilirse raporlar geri çekilerek revize rapor yayınlanır. Alınan önlem ve uygulamalar hakkında geri bildirim yapan katılımcı ve varsa bu uygunsuzluktan etkilenen diğer katılımcılar bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Koordinatör

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	Özel AROLAB Sağlık Hizmetleri San.Tic.Ltd.Şti.	Doküman Kodu	PR-13
		Yürürlük Tarihi	01.01.2023
		Rev. No / Tarihi	02/24.11.2025
		Sayfa	3/3
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

6.2.1 Şikâyetlerin ve itirazların ele alınması

- Arolab, yeterlilik testi programları kapsamındaki verilen hizmete ilişkin gelen tüm şikâyetlerin/itirazların nasıl ele alınacağını tanımlamaktadır. Geri bildirimlerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Şikâyet/ İtiraz/ Talep numarasının verilmesi

G-22-01 (G-Yıl- Sayı)

G -Geri bildirim

22 - Yıl

01 - O yıl içerisindeki sıra

Geri bildirim türleri aşağıdaki gibidir.

- ✓ Bilgi Talebi
- ✓ Şikâyet
- ✓ İtiraz

6.2.2 Şikâyet/İtiraz Sürecinin Kapatılması

Tüm şikâyet ve itiraz süreçlerinde, şikâyet sahibine yapılacak geri bildirimlerin resmi ve yazılı olması esastır. E-posta yoluyla gönderilen kapanış bildirimleri bu gerekliliği karşılar. Telefon veya yüz yüze yapılan bilgilendirmeler, yazılı bildirime ek olarak değerlendirilir ve tek başına yazılı bildirim yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

6.3 ŞİKAYET/İTİRAZLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

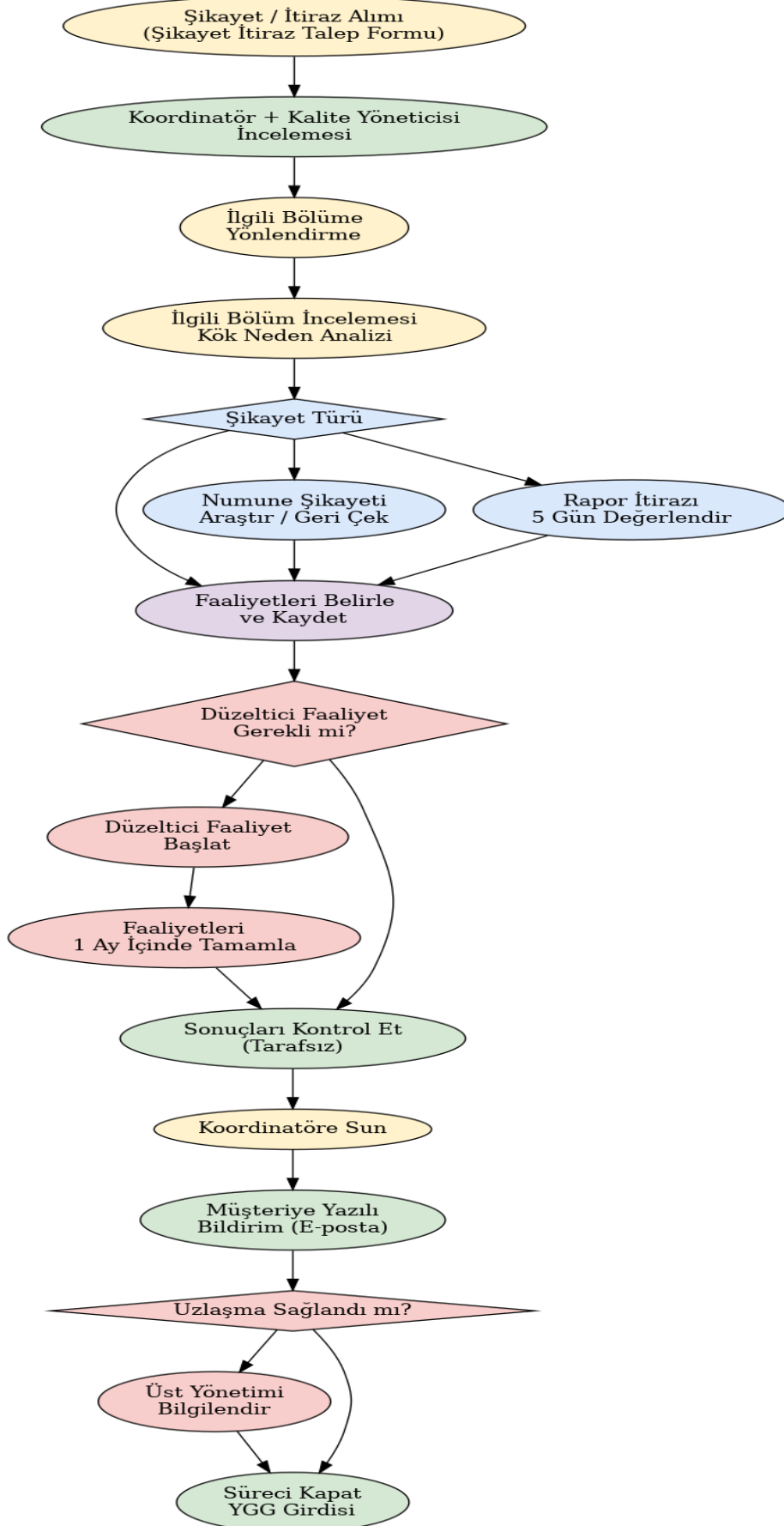
Yönetimin Gözden Geçir mesi toplantılarında müşteri şikâyetleri ve çözümleri ile ilgili kayıtlar gözden geçirilir.

6.4 SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI

Yukarıda yer alan maddelerde açıklanan sürecin akışı aşağıdaki şemada yer almaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Koordinatör

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**HAZIRLAYAN**

Kalite Yöneticisi

KONTROL EDEN/ONAYLAYAN

Koordinatör

	Özel AROLAB Sağlık Hizmetleri San.Tic.Ltd.Şti.	Doküman Kodu	PR-13
		Yürürlük Tarihi	01.01.2023
		Rev. No / Tarihi	02/24.11.2025
		Sayfa	5/3
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

7. **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
- ✓ Düzeltici Faaliyet Prosedürü
 - ✓ Şikâyet/Talep Formu
 - ✓ Şikâyet/Talep Takip Formu
 - ✓ Uygun Olmayan İş Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Koordinatör

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.