



ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU: PBK.P.07

YÜRÜRLÜK TAR. : 15.08.2005

REVİZYON. NO: 09

REVİZYON. TAR: 09.07.2019

1.0. Amaç ve Kapsam

Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme prosesi ve kriterleri konusunda alınan şikayet ve itirazların çözümlenmesine ilişkin yöntemlerin açıklanmasıdır.

2.0. Tanımlar

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından belgelendirme kuruluşuna yapılan, o kuruluşun faaliyetleri veya adaylardan herhangi biri ile ilgili düzeltici faaliyetler için yapılan itiraz dışındaki uygunluk değerlendirme takibidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin belgelendirme kuruluşu tarafından uygulanan belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması doğrultusundaki talebidir.

Oda Onur Kurulu: Makina Mühendisleri Odası Ana Yönetmeliğinde tanımlanmış olan ve üyeler hakkında disiplin kovuşturmalarını yapmak ve karara bağlamakla görevli kurul.

3.0. Sorumlular

PBK Yöneticisi: Sınav merkezlerindeki PBK Temsilcilerinden veya PBK merkezine direkt olarak iletilen İtiraz ve Şikayet Formlarını incelemek, itiraz ve şikayete bir çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmaları yerine getirmek, sonuçla ilgili itiraz/şikayet sahibine yazılı bilgilendirmeyi yapmak, Şikayet ya da İtiraz ile ilgili bulguları ve alınan kararları şikayet ve itiraz formlarına işlemek.

Sınav Yapıcı: İtiraza konu sınav kağıtlarını değerlendirmek

PBK Temsilcisi: Aldığı itiraz ve şikayet formlarını PBK Yöneticisine iletmek, itiraz veya şikayet sahibi oda üyesi ise sonuçla ilgili itiraz/şikayet sahibine yazılı bilgilendirmeyi yapmak.

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonu: Konu ile ilgili kayıtları, bulguları incelemek, itiraz ve şikayet konularını karara bağlamak.

Kalite Yönetim Temsilcisi: İtiraz ve şikayetlerin tekrarlanmaması için gerekli düzeltici/önleyici faaliyetleri başlatmak ve takip etmek.

4.0. Uygulama

4.1. Şikâyet Konuları

Şikayetler başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler dışında belgelendirilmiş kişilerin çalıştığı kuruluş, belgelendirilmiş kişiden hizmet alan kişi, kurum ve kuruluşlar, belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmeti doğrudan veya dolaylı olarak kullanan kişi,

HAZIRLAYAN
PBK YÖNETİCİSİ

KONTROL EDEN
KALİTE YÖNETİM
TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
PBK YK BAŞKANI

SAYFA NO:
1 / 5



ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU: PBK.P.07

YÜRÜRLÜK TAR. : 15.08.2005

REVİZYON. NO: 09

REVİZYON. TAR: 09.07.2019

kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilir. Şikayete konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır:

- PBK Personelinin belgelendirme prosesi esnasındaki (başvuru alma, sınav yapma, değerlendirme vb) taraflı davranışları
- Gizlilik ve güvenlik ile ilgili uygunsuzluklar
- Belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmet ile ilgili kurum ve kuruluşlardan bildirilen uygunsuzluklar

4.2. İtiraz Konuları

İtirazlar başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. İtiraza konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır:

- Başvuru şartlarına uygunluk
- Sınavın değerlendirilmesi ve belgelendirme kararları
- Gözetim, yeniden belgelendirme sonrasında alınan kararlar
- Belgenin iptal edilmesi, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi, daraltılması ile ilgili alınan kararlar

4.3. Şikâyet ve İtirazların Alınması

İtiraz ve şikayetler iki şekilde gelebilir:

1. Doğrudan aday tarafından sınav merkezlerindeki PBK Temsilcilerine veya PBK merkezinde ise PBK Yöneticisine PBK.F.07-2 İtiraz Formu veya PBK.F.07-1 Şikayet Formu aracılığı ile yapar. PBK Temsilcileri aldıkları itiraz veya şikayet formlarını PBK Yöneticisine iletir.
2. Şikayetin aday tarafından doğrudan MYK'ya, MYK'dan da PBK merkezine iletilmesi şeklinde olur.

Her iki durumda da itiraz veya şikayet PBK Merkezinde dosyalanır.

Başvuru sahibi, aday ya da belge sahibi isterse itirazda bulunmadan önce ya da sonra sınav kâğıdının fotokopisini PBK Merkezinde PBK Yöneticisi eşliğinde; Sınav Merkezinde PBK Temsilcisi eşliğinde görebilir, itirazını buna göre yapabilir ya da geri alabilir.

Yazılı sınavlarda, sınav sonuçlarının açıklanmasının ardından 1 yıl içerisinde, uygulamalı sınavlarda ise 1 ay içerisinde sonuca itiraz edilebilir. Bu süreyi geçen itirazların kabul edilip edilmemesine ilişkin karar, itirazın niteliğine göre PBK Yönetim Kurulu tarafından verilir.

4.4. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Şikayetler öncelikle PBK Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Şikayet sahibinin şikayetine bir çözüm üretilebilmesi için PBK Yöneticisi gerekli çalışmaları yerine getirir. (Şikayet sahibi ile görüşmek, şikayetin konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.)

HAZIRLAYAN
PBK YÖNETİCİSİ

KONTROL EDEN
KALİTE YÖNETİM
TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
PBK YK BAŞKANI

SAYFA NO:
2 / 5



ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU: PBK.P.07

YÜRÜRLÜK TAR. : 15.08.2005

REVİZYON. NO: 09

REVİZYON. TAR: 09.07.2019

Yapılan bu çalışmalar sonrasında şikayetin giderilmesi için oluşturulan çözümün şikayet sahibince uygun görülmesi halinde şikayet kapatılır. Oluşturulan çözüm, şikayet sahibinin şikayetini gidermezse ya da PBK Yöneticisinin çözümleyemeyeceği bir şikayet yapılmışsa; şikayet, Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonu'nun konuyla ilgili üyeleri tarafından tekrar ele alınır.

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonunda PBK Yöneticisi, en az bir PBK Yönetim Kurulu üyesi ve gerektiğinde Kalite Yönetim Temsilcisi bulunur. Şikayetin konusuna göre ilgili Sınav Yapıcısı, BPK veya ÖDK üyelerinden en az bir kişi de bu komisyona katılır. Komisyona katılacak kişi/kişiler adayın sınavını değerlendirmemiş ve eğitimine katılmamış olmalıdır. PBK Yöneticisi, hakkında bir şikayet gelmesi durumunda komisyona PBK Yöneticisi yerine bir PBK Yönetim Kurulu üyesi daha katılır.

Kalite Yönetim Temsilcisi veya bir PBK Yönetim Kurulu Üyesi hakkında şikayet gelmesi durumunda komisyona bu kişiler yerine Danışmanlar Kurulundan bir üye katılır.

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonu konu ile ilgili kayıtları, bulguları inceler ve PBK Yöneticisi tarafından 30 gün içerisinde şikayet sahibi şikayet sonucu hakkında bilgilendirilir.

Makina Mühendisleri Odası üyeleri için şikayet konusu; Mühendisler için verilen yeterlilik belgesi kullanımında gerek kasten ve gerekse ihmal göstererek zarara yol açmak, taahhütlerine uymamak, meslek onurunu kırıcı davranışlarda bulunmak ise şikayet konusu görüşülmek üzere Şikayet ve İtiraz komisyonunun kararı ile TMMOB Makina Mühendisleri Odası Ana Yönetmeliğinde tanımlanmış olan Oda Onur Kurulu'na sevk edilebilir. Onur kurulunun vereceği karar PBK Yönetim Kurulu tarafından da uygulanır.

4.5. İtirazların Değerlendirilmesi

3.6.1. Mühendis Belgelendirme Programları için İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar öncelikle PBK Yöneticisi tarafından değerlendirilir. İtiraz sahibinin itirazına bir çözüm üretilebilmesi için PBK Yöneticisi gerekli çalışmaları 3 iş günü içinde yerine getirir ve itiraz sahibine yazılı veya sözlü bilgi verir. (İtiraz sahibi ile görüşmek, itirazın konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.)

Yapılan bu çalışmalar sonrasında itirazın giderilmesi için oluşturulan çözümün itiraz sahibince uygun görülmesi halinde itiraz kapatılır. Oluşturulan çözüm, itiraz sahibinin itirazını gidermezse ya da PBK Yöneticisinin çözümleyemeyeceği bir itiraz yapılmışsa; itiraz, konusuna göre ya o konuyla ilgili Sınav Yapıcılardan biri ya da oluşturulacak Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından tekrar ele alınır.

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonunda PBK Yöneticisi, en az bir PBK Yönetim Kurulu üyesi ve gerektiğinde Kalite Yönetim Temsilcisi bulunur. İtirazın konusuna göre ilgili sınav yapıcı ve BPK üyelerinden en az bir kişi de bu komisyona katılır. Komisyona katılacak kişi/kişiler adayın sınavını değerlendirmemiş ve eğitimine katılmamış olmalıdır.

HAZIRLAYAN
PBK YÖNETİCİSİ

KONTROL EDEN
KALİTE YÖNETİM
TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
PBK YK BAŞKANI

SAYFA NO:
3 / 5



ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU: PBK.P.07

YÜRÜRLÜK TAR. : 15.08.2005

REVİZYON. NO: 09

REVİZYON. TAR: 09.07.2019

Sınav sonucuna yapılan itirazlarda sınavı değerlendiren sınav yapıcı dışında adayın eğitimine ve sınavına katılmamış olan başka bir **sınav yapıcı** tarafından adayın sınav kağıdı tekrar değerlendirilir ve itiraz sonucu imzalı bir dilekçe ile PBK Yöneticisine bildirilir. İtirazı değerlendiren **sınav yapıcı** ile sınavı ilk değerlendiren **sınav yapıcının** verdiği notlar arasında 2 puandan fazla sapma olursa veya sınav sonucu değişirse (kalan adayın geçer not alması vb.) sınav kağıdı bir başka **sınav yapıcı** tarafından değerlendirilir. En az 2 **sınav yapıcının** aynı notu vermesi veya 3.değerlendirmenin ilk 2 değerlendirme aritmetik ortalaması ile 2 puanlık sapmayı aşmaması durumunda son verilen not geçerli sayılır. Diğer durumlarda sınav kağıdı Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonuna iletilir ve komisyon tarafından değerlendirme yapılır.

3.6.2. EN ve ISO Standartlarında Belgelendirme ve MYK Ulusal Yeterlilikleri kapsamında belgelendirme için İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar öncelikle PBK Yöneticisi tarafından değerlendirilir. İtiraz sahibinin itirazına bir çözüm üretilebilmesi için PBK Yöneticisi gerekli çalışmaları 3 iş günü içinde yerine getirir ve itiraz sahibine yazılı veya sözlü bilgi verir. (İtiraz sahibi ile görüşmek, itirazın konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.)

Yapılan bu çalışmalar sonrasında itirazın giderilmesi için oluşturulan çözümün itiraz sahibince uygun görülmesi halinde itiraz kapatılır. Oluşturulan çözüm, itiraz sahibinin itirazını gidermezse ya da PBK Yöneticisinin çözümleyemeyeceği bir itiraz yapılmışsa; itiraz, konusuna göre ya ilgili alandaki bir karar verici tarafından tekrar ele alınır. Yine çözülemeyen, Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonuna iletilir. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonunda PBK Yöneticisi, en az bir PBK Yönetim Kurulu üyesi ve gerektiğinde Kalite Yönetim Temsilcisi bulunur. İtirazın konusuna göre ilgili karar verici ve BPK üyelerinden en az bir kişi de bu komisyona katılır. Komisyona katılacak kişi/kişiler adayın sınavını değerlendirmemiş ve eğitimine katılmamış olmalıdır.

İlgili alandaki karar verici ya da oluşturulacak Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonu konu ile ilgili kayıtları, bulguları inceler ve PBK Yöneticisi tarafından 30 gün içerisinde itiraz sahibi itiraz sonucu hakkında yazılı olarak e-posta veya fax ile bilgilendirilir.

Sınav sonucuna yapılan itirazlarda karar verici tarafından adayın sınav kağıdı tekrar değerlendirilir ve itiraz sonucu imzalı bir dilekçe ile PBK Yöneticisine bildirilir. İtirazı değerlendiren karar verici ile sınavı ilk değerlendiren sınav yapıcının verdiği notlar arasında 2 puandan fazla sapma olursa veya sınav sonucu değişirse (kalan adayın geçer not alması vb.) sınav kağıdı bir başka karar verici tarafından tekrar değerlendirilir. En az 2 değerlendiricinin aynı notu vermesi veya 3.değerlendirmenin ilk 2 değerlendirme aritmetik ortalaması ile 2 puanlık sapmayı aşmaması durumunda son verilen not geçerli sayılır. Diğer durumlarda sınav kağıdı Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonuna iletilir ve komisyon tarafından değerlendirme yapılır.

Uygulamalı sınav sonucuna ilişkin yapılan itirazlarda uygulamalı sınav gözlem formları, varsa test raporları ve sınava ilişkin kamera kayıtları itirazı değerlendiren karar verici

HAZIRLAYAN
PBK YÖNETİCİSİ

KONTROL EDEN
KALİTE YÖNETİM
TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
PBK YK BAŞKANI

SAYFA NO:
4 / 5



ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU: PBK.P.07

YÜRÜRLÜK TAR. : 15.08.2005

REVİZYON. NO: 09

REVİZYON. TAR: 09.07.2019

tarafından incelenir. Karar verici görüşlerini yazılı olarak Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonuna iletir.

4.6. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Sonrası Gerçekleştirilecek Faaliyetler

Değerlendirme sonrasında şikayet ya da itiraz sahibinin talebi haklı bulunursa, şikayet ya da itiraz sahibinin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır. Şikayet ya da İtiraz ile ilgili bulgular ve alınan karar, şikayet ve itiraz formlarına PBK Yöneticisi tarafından işlenir ve formlar PBK Yönetim Kurulunu temsilen bir Yönetim Kurulu üyesince onaylanır. Alınan karar şikayet ya da itiraz sahibine 30 gün içinde yazılı olarak e-posta veya fax ile bildirilir. (İtiraz sahibi oda üyesi ise yazılı bilgilendirme, üyesi olduğu MMO şubesinde yer alan PBK Temsilcisi aracılığı ile yapılır.)

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonunca çözümlenemeyen şikayetler Danışmanlar Kurulunca değerlendirilir ve Danışmanlar Kurulundan alınan görüşler doğrultusunda PBK YK tarafından nihai karar verilir. PBK YK üyesi hakkında bir şikayet olması durumunda şikayet edilen PBK üyesi yerine PBK Yöneticisi veya Kalite Yönetim temsilcisi komisyona katılır.

Şikayet sahibinin mahkemeye ve icra dairelerine başvurma hakkı vardır.

Şikayet ve itirazlar ile ilgili incelenen kayıtlar sonrasında uygunsuzluğun tekrarını önlemek için düzeltici faaliyet gerekebilir. Düzeltici faaliyetler Düzeltici / Önleyici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak yerine getirilir. Tüm kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

Şikayetler ve itirazlar PBK.F.07-3 İtiraz Takip Formu ve PBK.F.07-4 Şikayet Takip Formu ile takip edilir.

5.0. İlgili Doküman

- PBK.F.07-1 Şikayet Formu
- PBK.F.07-2 İtiraz Formu
- PBK.F.07-3 İtiraz Takip Formu
- PBK.F.07-4 Şikayet Takip Formu
- PBK.P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PBK.P.05 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- TMMOB Makina Mühendisleri Odası Ana Yönetmeliği