

1. AMAÇ

Başvuru sahipleri, adaylar ve belge sahiplerinden gelen itirazların değerlendirilmesine ilişkin esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

BelgeCBS tarafından gerçekleştirilen sınav ve belgelendirme faaliyetleri ile bu faaliyetler sonucu ortaya çıkan hizmet ve ürünleri kapsar.

3. TANIMLAR

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belge sahibinin; başvuru koşullarına, sınav soru ve sonuçlarına, belgelendirme prosesine yönelik kararlara (belgelendirme, yeniden belgelendirme, askıya alma, geriye çekme vb.) yönelik yeniden değerlendirme talebidir.

4. UYGULAMA

4.1. Genel

4.1.1. Tüm itirazlar öncelikli olarak BelgeCBS tarafından değerlendirilir.

4.1.2. Değerlendirme sonucunun itiraz sahibine bildirilmesinden sonra, aynı konuya ilişkin tekrar itiraz olması halinde değerlendirmeler, İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından gerçekleştirilir. İtiraz sahibi kendisine tebliğ edilen ikinci değerlendirme sonucundan da memnun olmaz ise konunun çözümü için gerekli hukuki yollara başvurabilir.

4.1.3. İtiraza konu olan soruna davranışları veya kararlarıyla neden olmuş kişiler ile başvuru sahibi veya şikâyete konu olan kişi ile 3. dereceye kadar (3. derece dâhil) altsoy, üstsoy, yansoy ve kayın hısımlığı ilişkisi bulunan kişiler (İtiraz Değerlendirme Komisyonu üyeleri dâhil), söz konusu itiraz başvurusuyla ilgili kararların verilmesine katılamazlar. Böyle bir durumda, varsa bu kişilerin yerine görevlendirilen personel, üstleri veya yedek üyeler süreçte görev alır.

4.1.4. Aksi başvuru sahibi tarafından talep edilmedikçe, Aday Portalı üzerinden alınan itirazların değerlendirilmesi sonunda alınan kararlar, başvuru sahibine öncelikli olarak Aday Portalı üzerinden veya eposta ile yazılı şekilde bildirilir.

4.1.5. Değerlendirme sonuçlarından memnun kalmayan itiraz sahipleri durumu Mesleki Yeterlilik Kurumuna iletebilir.

4.2. Süreler

4.2.1. İtirazlar, BelgeCBS'nin belgelendirmeye yönelik kararlarına (belgenin askıya alınması, iptali, belgenin verilmesi vb.), sınav sorularına ve sınav sonuçlarına yönelik olarak aşağıda belirtilen süreler içinde yapılabilir. Süre bitiminde yapılan itirazlar değerlendirmeye alınmaz.

4.2.2. İtiraz süreleri;

- Belgelendirmeye yönelik kararlara yapılacak itirazların süresi, kararın ilgili kişiye Aday Portalı üzerinden ve sms ile bildirildiği tarihten itibaren 10 (on) işgünüdür.
- Online sınav sorularına yapılacak itirazlar sınav bitiminde online olarak yapılır ve itiraz için 5 dk. ek süre verilir.
- Basılı test sınavlarında sınav sorularına yapılacak itirazlar sınav bitiminde PBB-FRM-024 Soru İtiraz Formu ile yapılır ve itiraz için 5 dk. ek süre verilir.
- Kesin sınav sonuçlarına (teorik ve uygulama) yönelik itirazın süresi, sınav sonuçlarının Aday Portalında ilan edildiği tarihten itibaren 3 (üç) işgünüdür.

4.2.3. Teorik sınav sorularına yapılacak itirazlar en geç 5 (beş) işgünü içerisinde çözümlenerek başvuru sahiplerine bildirilir.

4.2.4. Diğer itirazlar, itirazlar için belirlenen başvuru sürelerinin sona erdiği tarihten itibaren en geç 15 (onbeş) işgünü içinde çözümlenir ve çözüme kavuşturuldukları tarihten itibaren en geç 3 (üç) işgünü içinde başvuru sahibine bildirilir.

4.3. Başvuruların Alınması

- 4.3.1. Tüm itirazlar, öncelikle BelgeCBS'nin faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı yönünden ele alınır.
- 4.3.2. İtiraz, BelgeCBS'nin faaliyetleri kapsamında değilse ilgili olduğu birime iç iletişime uygun olarak yönlendirilir ve başvuru sahibine bildirilir.
- 4.3.3. Teorik sınav soruları haricindeki tüm itiraz başvuruları, bu prosedürde belirtilen süreler içinde ilke olarak Aday Portalı üzerinden alınır. Portal haricinde farklı kanallarla yapılan itirazlar, Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisi tarafından Belgelendirme İşlemleri Portalına eklenir.
- 4.3.4. Sınav sorularına ve sonuçlarına yapılan itirazlar Program Yöneticisi tarafından, belgelendirme kararlarına yönelik itirazlar Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisi yöneticiliğinde değerlendirilir.
- 4.3.5. Belgelendirme kararlarına ve itirazlara yapılan itirazlar Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisi tarafından en geç 3 (üç) işgünü içerisinde bu prosedürde belirtilen değerlendirme sürecinin sorumlusuna/sorumlularına iletilir.

4.4. Belgelendirme Kararlarına Yönelik İtirazların Değerlendirilmesi

- 4.4.1. Belgelendirme kararlarına yönelik itirazlar öncelikle, itiraza konu olan durum/uygunsuzluk ile ilişkisi bulunmayan ve itirazın mahiyetine uygun olarak çözüme katkı sağlayacak BelgeCBS personelinden oluşan en az 3 (üç) kişilik komisyon tarafından değerlendirilir.
- 4.4.2. Komisyonunda görev alması uygun olan personel, Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisinin önerisi üzerine BelgeCBS Yöneticisi tarafından görevlendirilir.
- 4.4.3. Komisyon, itiraz konusu olan kanıtları veya süreci inceler ve gerekli hallerde ilgili personelin bilgisine başvurur.
- 4.4.4. Edinilen bilgi, kanıtlar ve daha önceki benzer itirazlar için alınan kararlar da dikkate alınarak, itirazın haklı olup olmadığına ilişkin değerlendirme yapılır. İtiraz değerlendirme sonucu, PBB-FRM- 009 İtiraz ve Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır.
- 4.4.5. Karar oybirliği ile alınır.
- 4.4.6. Başvuru sahibine bildirilen itiraz sonuçlarına süresi içinde yapılan ikinci değerlendirme talebi, İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından değerlendirilir.

4.5. Sınav Soru ve Sonuçlarına Yönelik İtirazların Değerlendirilmesi

- 4.5.1. Teorik sınav sorularına ve sonuçlarına gelen itirazlar, Program Yöneticisi tarafından ve gerekli hallerde Program Yöneticisi tarafından geçici olarak görevlendirilen itirazları değerlendirebilecek yetkinlikteki (soru yazarı, değerlendirici, bilgi işlem uzmanı vb.) yardımcı personel tarafından değerlendirilir. Program Yöneticisi, Belgelendirme İşlemleri Portalı üzerinden sonuçları kayıt altına alır ve başvuru sahiplerine bildirilir.
- 4.5.2. Sorulara yapılan itirazlarda, soruların iptal edilmesi söz konusu ise, itirazda bulunan soru Program Yöneticisi tarafından PBB-FRM-002 Tutanak Formu ile kayıt altına alınarak iptal edilir. Sınav Yöneticisine sorunun iptal edileceği yazılı olarak bildirilir.
- 4.5.3. Sınav Yöneticisi iptal edilen sorunun tüm adaylar tarafından doğru yapılmış olduğunu kabul ederek teorik sınav sonuçlarının yeniden hesaplanmasını sağlar. Program Yöneticisi, Belgelendirme İşlemleri Portalı üzerinden itiraz sahiplerine sorunun iptal edildiğine yönelik gerekli bilgilendirmeyi yapar. Ayrıca tüm adaylar Aday Portalı ve/veya sms aracılığı ile iptal edilen soru ve yeniden değerlendirilen sonuçlar hakkında bilgilendirilir.
- 4.5.4. Uygulama sınav sonuçlarına gelen itirazlar, öncelikle Program Yöneticisi tarafından ve gerekli hallerde Program Yöneticisi tarafından görevlendirilecek itiraz sahibinin sınavlarına katılmamış değerlendiriciler tarafından değerlendirilir.
- 4.5.5. Program Yöneticisi, uygulama sınav sonuçlarına itirazları değerlendirecek değerlendiricileri belirleyerek yazılı olarak veya eposta yoluyla görevlendirilmelerini sağlar.
- 4.5.6. Bir değerlendirici, sınavına katılmadığı birden fazla adayın uygulama sınav itirazlarını değerlendirebilir.
- 4.5.7. Her bir itiraza ait kayıtlar (kamera görüntüleri), 1 (bir) değerlendirici tarafından kendisine bildirilen mekân ve ortamda yeniden incelenir; PBB-FRM-012 Sınav Kontrol Formu ile vasıtasıyla değerlendirilir.
- 4.5.8. Yeni değerlendirme sonucunda itiraz sahibinin aldığı not geçerli not kabul edilerek ilan edilir.

4.6. İtiraz Değerlendirme Komisyonu Değerlendirmeleri

- 4.6.1. Çözümüne kavuşturulan itirazın ikinci kez değerlendirilmesi yönündeki talepler, İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından yerine getirilir.
- 4.6.2. Komisyon üyelerinin mazeret bildirerek toplantıya katılamaması ve diğer komisyon üyeleri için de uygun olması durumunda komisyon toplantıları en fazla itiraz ve şikâyetlerin çözümü için belirlenen süreleri riske atmayacak şekilde ertelenebilir. Komisyon en az 2/3 çoğunluk ile toplanır.
- 4.6.3. Belgelendirme kararını etkileyecek bir itirazın olması halinde, İtiraz Değerlendirme Komisyonu, söz konusu kişiyle ilgili olarak belgelendirme kararının verilmesine ilişkin yürütmenin durdurulmasını talep edebilir. Bu durumda, değerlendirme sonuçlanana kadar o kişiyle ilgili belgelendirme kararı verilmez.
- 4.6.4. İtiraz Değerlendirme Komisyonu, itirazın konusu olan kanıtları ve süreci inceler; gerekli hallerde ilgili personelden ve/veya konunun uzmanlarından bilgi ister. Yapılan değerlendirme sonucunda, itiraza yönelik tavsiye kararı PBB-FRM-009 İtiraz ve Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır.
- 4.6.5. İncelenen kanıt ve dokümanlar Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisine teslim edilir.
- 4.6.6. Alınan tavsiye kararı göz önüne alınarak nihai yapılacak uygulamaya yönelik son karar Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisi tarafından verilir.
- 4.6.7. İtiraz değerlendirme sonuçları Belgelendirme Hizmetleri Yöneticisi tarafından başvuru sahibine bildirilir.
- 4.6.8. Komisyon kararlarını oybirliği ile alır.