

## 1.AMAÇ

Bu prosedür, oluşturulmuş TS EN ISO/IEC 17024 Uygunluk Değerlendirmesi Sistemi'nde, Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği dahilinde, oluşan İtirazların değerlendirilmesi ve çözümlenmesi aşamalarını tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. REFERANSLAR

Uygunluk Değerlendirmesi Sistemi, İtiraz Yönetimi oluşturulmasında aşağıdaki standart/şartlar referans alınmıştır:

TS EN ISO/IEC 17024

MYK Kanunu (5544)

Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği

İtiraz ve Şikayetlerin Yapılması ve Değerlendirilmesine ilişkin Usul ve Esaslar

Mesleki Yeterlilik 11UY0023-3 (MYK/Seviye 3)

Mesleki Yeterlilik 12UY0057-3 (A1-A2 Zorunlu birimler)

TURKAK R10.08 Şikayet ve İtirazlar Rehberi

TS EN ISO 9001:2008

TS ISO 10002:2006

Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı

## 3.KAPSAM

Adayların, belgelendirme sürecinin devam ederken veya belgelendirme kararının sonuçlanmasından sonraki 30 gün içinde yapmış oldukları itirazlar ve Dyo Akademi Belgelendirme faaliyetlerine yönelik, özel ve tüzel kişilerin itirazları bu prosedür kapsamında değerlendirilir.

## 4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün, aşağıda açıklanan esaslar doğrultusunda eksiksiz olarak uygulanmasından Sınav Yapıcı ve Değerlendiriciler, Dyo Akademi Belgelendirme Sorumlusu, Müdürü, Şikayet ve İtiraz Komite Üyesi sorumludur.

Prosedürün hazırlanmasından Dyo Akademi Müdürü, Onaylanmasından UDS Yönetim Temsilcisi sorumludur.

## 5. TANIM VE AÇIKLAMALAR

İtiraz: : Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin DYO tarafından istenilen belgelendirme ile ilgili olarak alınan olumsuz kararının tekrar dikkate alınması yönündeki talebidir.

### Uygulama:

DYO, Belgelendirme ile ilgili tüm taraflar ve ilgili kişilerden gelebilecek şikayet ve itirazlar için bir Şikayet ve İtiraz komitesi oluşturmuş ve görev tanımlarını tanımlayarak, beyan etmiştir.

Tüm itirazların değerlendirilmesi ve çözümü sürecinde, yapı; adalet, objektiflik ve tarafsızlığı sağlayacak şekilde kurgulanmış ve kurulan Şikayet ve İtiraz Komitesi ile güvence altına alınmıştır. ( GT-BEM-003)

Tüm itirazların gizliliği sağlanmaktadır. Gerek görülmesi durumunda Türkak ve MYK yetkilileri tarafından görülmesine izin verilebilir.

Adaylar, sınav esnasında oluşacak itirazlarını için müdürlük tarafından sağlanan FR-BEM-007 Şikayet ve İtiraz Formu'nu doldurarak teslim ederler.Sınav sonrasında oluşacak itirazlar için ise [www.dyo.com.tr](http://www.dyo.com.tr) sayfasından DYO AKADEMİ BELGELENDİRME bağlantısından Şikayet/İtiraz/ formu üzerinden, ilgili bölümleri doldurarak, gönder butonuna basarlar ve Müdürlüğe on-line iletirler.

Forma hangi gerekçeler ile/ için itiraz edildiği, eden kişinin kimliği ve iletişim adreslerinin açık olarak belirtilmiş olması gerekmektedir.Hedefi belirtilmemiş başvurular dikkate alınmaz.

Web sayfasından gelen itirazlar müdürlüğe ulaştığında, FR-BEM-007 formuna bilgiler aktarılır. Ve sonraki işlemler bu form üzerinden aşağıda açıklandığı şekilde yürütülür.

Dyo Akademi Bölümüne ulaşan itirazın; ele alındığı, incelemenin başlatıldığı bilgisi, itiraz sahibine max. 2 gün içinde iletilir. Değerlendirmenin başladığı ve sonucun kendisine yazılı olarak belirtileceği açıklanır. Sürecin uzaması durumunda, ara bilgilendirmeler yapılır.

11UY0023-3 (MYK/Seviye 3) İnşaat Boyacı Ustası Ulusal Yeterliliği'nde ve 12UY0057-3 Isı Yalıtımcısı Ulusal Yeterliliği'nde yapılan Sınav esnasında oluşacak İtirazlar öncelikle, Sınav Yapıcı ve Değerlendiriciler , sonrasında Dyo Akademi Belgelendirme Sorumlusu tarafından ele alınarak çözülmeye çalışılır.Gerekli görüldüğü takdirde DÖF açılır.

İtiraz konusu, Dyo Akademi Organizasyonunda yer alan herhangi bir personel kaynaklı ise; itirazın tarafsız değerlendirilmemesine bağlı, uygun olmayan belgelendirme, itibar ve yasalar önünde mağduriyet riski oluşabileceğinden, itiraza konu olan personel, itirazın değerlendirilmesi ve bildirilmesinde görev almayacaktır.

Gerek sınav esnasında oluşan, gerekse diğer yollarla ulaşan itirazların 5 işgünü içerisinde değerlendirmesini yapan Dyo Akademi Belgelendirme Sorumlusu, konusuna göre, gerekli görürse çözüm için ilgili kişilere görevlendirme ve/veya işbirliği sağlar. Çözüme ulaştırılamadığı takdirde Dyo Akademi Müdürü ve sonrasında Şikayet ve İtiraz Komitesi'ne ulaştırılır. Komite toplanarak, verilen bilgi ve belgeler yeterli ise itiraza ilişkin görüşünü oluşturur. İhtiyaç duyulması halinde, bilgi, belge veya inceleme desteği talebinde bulunabilir. Ve eksikler tamamlandıktan sonra tekrar



DYO BOYA FABRİKALARI SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

## İTİRAZ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU : PR-22  
YAYIN TARİHİ : 27.08.2013  
SAYFA NO : 3/3

toplanarak itiraza ilişkin karar oluşturur ve FR-BEM-007 Şikayet ve İtiraz Formu'nun ilgili kısımlarını doldurur. Şikayet ve İtiraz Komitesi'nin kararı nihai karardır. Ancak karar vericinin (Belgelendirme Karar Komitesi) kararlarını sorgulayamaz. Gerekli görüldüğü takdirde DÖF açılır.

İtirazın sonucu FR-BEM-007 'ye kaydı alınarak, iletişim bilgileri vasıtası ile itiraz eden özel veya tüzel kişilere, tüm delil teşkil eden dokümanlarla yazılı olarak bildirilir. Cevapların –uygulamada olanaklı ise- 30 gün içerisinde ulaştırılması esastır. 30 günü geçen cevaplandırmalarda itiraz sahibine bilgi verilecektir.

MYK ya ulaşan itirazlar var ise, MYK tarafından verilen kararlar geçerlidir.

Yapılan tüm incelemeler sonucunda, İtiraz sahibinin haklı olduğu yönde karar verilirse; Belgelendirme kararını etkilemeyen aşamalar için konu kabul edilir ve gerekli aksiyonlar biran önce alınır. Ancak, Belgelendirme kararını etkileyen bir aşama söz konusu olursa (sınavın tekrarı, yanlış puan hesaplaması, puan düzeltilmesi,...vs.) Belgelendirme Karar Komitesi tekrar toplanır ve gerekli düzenlemeler yapılarak, tekrar karar alınması sağlanır.

Ancak tüm bu aşamalar sonrasında da kişi itirazından vazgeçmez ise aynı konu ile ilgili T.C. yasalarına başvurma hakkı saklıdır.

Dyo Akademi Belgelendirme Sorumlusu tarafından tüm veriler LS-BEM-009 Şikayet ve İtiraz Kayıt Listesi'ne kaydedilir. İyileştirici ve geliştirici faaliyetlerde kullanılmak üzere Performans Raporu'na veri temin eder.

İtirazlar hakkında yapılan bu analizler ve varsa açılmış DÖF ler hakkında bilgiler Performans Raporu'na dahil edilerek Yönetimle paylaşılır. İlgili kararların alınması sağlanır.

DÖF açılması, analizleri ve raporlamalarında (iyileştirici faaliyetler) PR-03 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve PR-04 Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanmaktadır.