



ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU: PBK.P.07

YÜRÜRLÜK TAR.: 15.08.2005

REVİZYON. NO: 04

REVİZYON. TAR: 04.07.2012

1.0. Amaç ve Kapsam

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

2.0. Tanımlar

Şikayet: 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. Uygulama

3.1. Şikayet ve İtiraz Konuları

İtirazlar başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Şikayetler ise 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, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilir.

Şikayete konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır:

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

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

HAZIRLAYAN
PBK YÖNETİCİSİ

KONTROL EDEN
KALİTE YÖNETİM
TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
PBK YK BAŞKANI

SAYFA NO:
1 / 3



ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU: PBK.P.07

YÜRÜRLÜK TAR. : 15.08.2005

REVİZYON. NO: 04

REVİZYON. TAR: 04.07.2012

3.2. Şikayet ve İtirazların Alınması

Şikayet ve İtirazlar, sınav merkezlerinde PBK Temsilcileri; PBK merkezinde ise PBK Yöneticisi tarafından sırasıyla Şikayet Formu ve İtiraz Formu ile alınır. PBK Temsilcileri aldıkları şikayet ve itiraz formlarını PBK Yöneticisine iletir.

Başvuru sahibi, aday ya da belge sahibi isterse şikâyet/itirazda bulunmadan önce ya da sonra sınav kâğıdının fotokopisini PBK Merkezinde PBK Yöneticisi eşliğinde; Sınav Merkezinde PBK Temsilcisi eşliğinde görebilir, şikâyet/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.

3.3. Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi

Şikayetler ve itirazlar öncelikle PBK Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Şikayet/itiraz sahibinin şikayetine/itirazına bir çözüm üretilebilmesi için PBK Yöneticisi gerekli çalışmaları yerine getirir. (Şikayet/itiraz sahibi ile görüşmek, şikayetin/itirazın konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.) Yapılan bu çalışmalar sonrasında şikayetin/itirazın giderilmesi için oluşturulan çözümün şikayet/itiraz sahibince uygun görülmesi halinde şikayet/itiraz kapatılır. Oluşturulan çözüm, şikayet/itiraz sahibinin şikayetini/itirazını gidermezse ya da PBK Yöneticisinin çözümleyemeyeceği bir şikayet/itiraz yapılmışsa; şikayet/itiraz, konusuna göre ya ilgili Sınav Değerlendirme Kurulu (SDK) Üyeleri, Sınav Yapıcıları ve Belgelendirme Program Kurulu (BPK) Üyeleri ya da oluşturulacak Şikayet / İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından tekrar ele alınır.

Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komisyonunda PBK Yöneticisi, en az bir PBK Yönetim Kurulu üyesi ve gerektiğinde Kalite Yönetim Temsilcisi ile Şikayetin / İtirazın konusuna göre ilgili SDK üyesi, Sınav Yapıcısı veya BPK üyelerinden en az bir kişi de bu komisyona katılır. Katılacak kişi/kişiler adayın sınavını değerlendirmemiş ve eğitimine katılmamış olmalıdır.

İlgili BPK üyesi veya Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu konu ile ilgili kayıtları, bulguları inceler ve PBK Yöneticisi tarafından 30 gün içerisinde şikayet/itiraz sahibi bilgilendirilir.

Yazılı sınav sonucuna ilişkin yapılan itirazlarda itirazı değerlendiren SDK üyesi ile sınavı ilk değerlendiren SDK üyesinin verdiği notlar arasında 2 puandan fazla sapma olursa veya sınav sonucu değişirse (kalan üyenin geçer not alması vb.) sınav kâğıdı bir başka SDK üyesi tarafından değerlendirilir. En az 2 SDK üyesinin aynı notu vermesi veya 3.değerlendirmenin ilk 2 değerlendirilmenin aritmetik ortalaması ile 2 puanlık sapmayı aşmaması durumunda son verilen not geçerli sayılır. Diğer durumlarda sınav kâğıdı Şikayet / İtiraz Değerlendirme Komisyonuna iletilir ve komisyon tarafından değerlendirme yapılır.

Şikayet / itiraz ile ilgili incelenen kayıtlar sonrasında uygunsuzluğun tekrarını önlemek için düzeltici faaliyet gerekebilir. Düzeltici faaliyetler Düzeltici / Önleyici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak yerine getirilir.

HAZIRLAYAN
PBK YÖNETİCİSİ

KONTROL EDEN
KALİTE YÖNETİM
TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
PBK YK BAŞKANI

SAYFA NO:
2 / 3



ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU: PBK.P.07

YÜRÜRLÜK TAR. : 15.08.2005

REVİZYON. NO: 04

REVİZYON. TAR: 04.07.2012

Şikayet/İtiraz ile ilgili bulgular ve alınan karar şikayet/itiraz formlarına PBK Yöneticisi tarafından işlenir ve formlar PBK Yönetim Kurulunu temsilen bir Yönetim Kurulu üyesince onaylanır.

Değerlendirme sonrasında şikayet/itiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa, şikayet/itiraz sahibinin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır. Değerlendirme sonrasında alınan karar şikayet/itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

Makina Mühendisleri Odası üyeleri için şikayet konusu; 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/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.

Şikayet İtiraz Değerlendirme Komisyonunca çözümlenemeyen şikayet/itirazlar Danışmanlar Kurulunca değerlendirilir ve nihai karar verilir.

Şikayet ve itirazların değerlendirilmesiyle ilgili tüm kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

4.0. İlgili Doküman

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