



DOKÜMANIN ADI

PB-P.01 PERSONEL BELGELENDİRME VE SINAV PROSEDÜRÜ

SORUMLULUK	Hazırlayan	Onaylayan
	Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür
	AYLİN AYYILDIZ	FERUDUN GİRESUN

Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Rev. No	Açıklama
10.08.2018	--	00	İlk yayın
10.08.2018	09.08.2019	01	Sınav yöntemleri ile ilgili tablolar kaldırılmış, Sınav Talimatları oluşturularak, talimatlar içerisinde detaylandırılmıştır.
10.08.2018	18.10.2019	02	Kapsam değişiklikleri prosedür içerisine eklenmiş, tablo çıkarılarak, Ulusal Yeterliliklere atıfta bulunulmuştur.
10.08.2018	08.11.2019	03	Belge içerisindeki logo değişimi yapıldı.
10.08.2018	26.03.2020	04	Gezici sınav yerleri ve maden meslekleri ile ilgili ön koşul eklenmiştir.
10.08.2018	01.07.2020	05	Başvuru prosesi ve sınav prosesi detaylandırıldı.
10.08.2018	05.10.2020	06	Pandemi için pandemic okuma metni ve sınav kuralları kişi adedince basılması eklendi.
10.08.2018	30.04.2021	07	Maden meslekleri başvurusu güncellendi.
10.08.2018	20.11.2021	08	Maden mesleklerinde zarf teslimi 3 güne güncellendi.
10.08.2018	22.09.2023	09	Belge yenile, askıya alma süreci ayrıntılı hale getirilmiştir.
10.08.2018	01.04.2024	10	DÖKÜMAN GÖZDEN GEÇİRİLMİŞTİR.

1. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedürün amacı, TS EN ISO/IEC 17024, Mesleki Yeterlilik Kurumu mevzuatları ile Ulusal Yeterliliklere göre ATASOY BELGE' de faaliyet gösterilen personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin süreçleri tanımlamaktır. Prosedür, personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin tüm süreçleri kapsamaktadır.

2. SORUMLULUK: Bu prosedürden, personel belgelendirme faaliyetleri esnasında görev alan tüm personel ile komite üyeleri sorumludur.

3. TANIMLAR: Personel Belgelendirme El Kitabı' ndaki tanımlar geçerlidir.

4. REFERANS DOKÜMANTASYON: TS EN ISO/IEC 17024 standardı, Mesleki Yeterlilik Kurumu, Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği ve personel belgelendirme kapsamında yer alan Ulusal Yeterlilikler ile Ulusal Meslek Standartları

5. İLGİLİ DOKÜMANTASYON:

Aday Başvuru Formları

SINAV ZARFINDA OLMASI GEREKEN EVRAKLAR LİSTESİ

Sınav Programı Formu

Sınav Görevlisi Atama Formu

Teorik –Mülakat Sınav Alanları için Kontrol Formu

Saha uygunluk Kriterleri Formu

Konuşma Metni ve Sınav Kuralları Formu

Aday Yoklama Formu

Teorik-Mülakat Sınav Kontrol Formu

Sınav Kontrol Formu

Saha Uygunluk Kriterleri Formu

Adayların Sınav Görevlilerini ve Sınavı Değerlendirme Formu

Karar Formu

Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu

Şikayet ve İtiraz Takip Form

6. UYGULAMA:

6.1 BAŞVURU PROSESİ

Personel belgelendirme sınavlarına katılım için başvurular her meslek için özel hazırlanmış "Aday Başvuru Formları" ile yapılmaktadır. Aday Başvuru Formları, internet sitesinde tüm ilgili taraflara açık hale getirilmiş ve ayrıca talep edilmesi halinde de Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından elektronik posta olarak da gönderilebilmektedir. Adaylar altasoft yazılımı aracılığıyla da tarafımıza iletebilmektedir. Altasoft yazılımı ile yapılan başvurularda ıslak imzalı başvuru formları Atasoy belgeye sınavdan iki gün öncesine kadar ulaştırılması zorunludur. Aday Başvuru Formları, başvuru sahibi tarafından doldurulduktan sonra ıslak imzalı ve ekleriyle birlikte Kalite Yönetim Temsilcisi' ne elden veya kargo/posta yoluyla iletir. Kapsam dahilindeki maden sektör mesleklerinin ulusal yeterliliklerinde ön koşul mevcut olup başvurunun kabulü için ön koşul şartlarının sağlanması gerekmekte olup şirket politikası gereği ön koşullarda özel bir ücret talep edilmediği için tek nokta maden mesleklerindeki başvurular için öncelikle başvurunun alınması ve ön koşul sınav

planının yapılması şeklindeki organizasyon yapılmaktadır. Başvuruyu alan Kalite Yönetim Temsilcisi, Personel Belgelendirme Yöneticisi' ne iletir. Personel Belgelendirme Yöneticisi 3 (üç) iş günü içerisinde başvuruyu gözden geçirir ve başvurunun kabul veya ret edilmesine yönelik kararını verir. Gözden geçirme işlemi yapılırken, Aday Başvuru Formlarının son sayfasında yer alan kriterler göz önünde bulundurulur. Başvurunun kabulü veya reddine ilişkin karar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından başvuru sahibine 2 (iki) iş günü içerisinde telefon, elektronik posta veya kısa mesaj yoluyla bilgi verilir. Adaylara belgelendirme süreçlerine ilişkin genel bilgilendirmenin internet sitesinden yapıldığı bilgisi aktarılır. Atasoy belge web sitesinde belgelendirdiğimiz meslekler adı altında tüm mesleklerin ulusal yeterlilikleri adayların fiiliyatta yaptıkları işle sınava girecekleri alanı karşılaştırabilmeleri adına yayınlanmaktadır. Ulusal yeterlilikler hakkında sormak istedikleri her türlü bilgiyi atasoy belgeden edinebilirler.

Başvuru için gerekli dokümanlar aşağıdaki gibidir:

- Aday Başvuru Formu
- Başvuru ücretinin yatırıldığına dair dekont
- Nüfus cüzdanı örneği
- Varsa, giriş şartına ilişkin aranan belgeler
- Belge Kullanım Sözleşmesi ıslak imzalı hali
- Maden Meslekleri için bulunan ön koşulun gerçekleştirilmesi

Başvuru prosesinin tamamlanması için toplam süre 5 (beş) iş günüdür.

6.2 DEĞERLENDİRME PROSESİ

Değerlendirme, personel belgelendirme kapsamında yer alan her bir mesleğe ilişkin ulusal yeterliliklerde belirtilen ölçme ve değerlendirme yöntemi kullanılarak yapılmaktadır. İlgili meslek için Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar yeterlilik birimlerinde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için yeterlilik birimlerinde tanımlanan sınavlardan başarılı olma şartı bulunmaktadır.

Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavları her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her yeterlilik biriminin değerlendirmesi bağımsız yapılmaktadır.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, Ulusal Yeterliliklerde tanımlandığı şekildedir. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm yeterlilik birimlerinin geçerliliğini koruyup olması gerekmektedir.

Personel belgelendirme kapsamında yer alan mesleklere ilişkin ulusal yeterliliklerde yer alan değerlendirme şekilleri sınav talimatlarında belirtilmiştir.

Değerlendirme için adayın yeterliliği onaylanırken, Karar Verici personele, ulusal yeterlilik şartlarının dokümanite edildiği, sınav dosyası sunulmaktadır. Sınav dosyası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır, Personel Belgelendirme Yöneticisi onayının ardından Karar Verici personele iletilir. Sınavların değerlendirmesi ise, her meslek için ayrı hazırlanmış Sınav Talimatlarında detaylandırılmıştır.

6.3 SINAV PROSESİ

Sınavların planlanması ve organizasyonu Personel Belgelendirme Yöneticisi ile birlikte Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır. Bu süreçte, Personel Belgelendirme Yöneticisi sınav yeri, sınav tarihi, sınavlarda görev alacak personelleri belirleyerek Kalite Yönetim Temsilcisi' ne yazılı veya sözlü olarak bildirir, Kalite Yönetim Temsilcisi kendisine iletilen bilgiler ile birlikte, "Sınav Programı Formu" nu doldurarak Personel Belgelendirme Yöneticisi' ne onaylatır. Sınav programları, sınavın başladığı tarihten 2 (iki) gün öncesine kadar; sınav programındaki değişiklikler ile sınava katılacak adayların kişisel bilgileri ise sınav öncesine kadar web portal üzerinden Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Mesleki Yeterlilik Kurumu' na bildirilir. ATASOY BELGE tarafından kaynaklanmayan sebeplerle sınava ilişkin meydana gelen her türlü değişiklik aynı gün içerisinde Mesleki Yeterlilik Kurumu' na Kalite Yönetim Temsilcisi

tarafından web portal veya elektronik posta yoluyla bildirilir.

Teorik ve performansa dayalı sınavlarda görev almak üzere Personel Belgelendirme Yöneticisi tarafından "Sınav Görevlileri Listesi" nde yer alan Sınav Yapıcı personeller arasından atama yapılır. Personel Belgelendirme Yöneticisi, sınava atanacak personeli belirler, Kalite Yönetim Temsilcisi' ne bildirir. Kalite Yönetim Temsilcisi, "Sınav Görevlisi Atama Formu" nu doldurarak Personel Belgelendirme Yöneticisi' ne onaya sunar. Personel Belgelendirme Yöneticisi' nin onayının ardından Kalite Yönetim Temsilcisi, Sınav Görevlisi Atama Formu ile birlikte "Aday Yoklama Formu", sınava ataması yapılması düşünülen Sınav Yapıcı' ya, sınav tarihinden 5 (beş) iş günü öncesinde iletilir. Personel Belgelendirme Yöneticisi, atama işlemini yaparken, adayların eğitiminde görev almamış, herhangi bir çıkar çatışmasına olanak sağlamayan sınav görevlisi olmasına özen gösterir. Sınava ataması yapılan Sınav Yapıcı, "Aday Yoklama Formu" nu inceleyerek, herhangi bir çıkar çatışması olmadığını ve adayın daha önce eğitiminde yer almadığını beyan ederek görevi kabul eder. Sınav Yapıcı' nın herhangi bir sebeple görevi kabul etmemesi durumunda, Personel Belgelendirme Yöneticisi "Sınav Görevlileri Listesi" nde yetkili bir başka Sınav Yapıcı' nın atamasını gerçekleştirir. Süreç, aynı şekilde tekrar edilir.

Teorik ve performansa dayalı sınavlar ATASOY BELGE'nin kendi sınav alanlarında veya sözleşme ile anlaşma yaptıkları sınav alanlarında gerçekleştirilir. Teorik ve performansa dayalı sınavlardan 2-3 (üç) gün önce sınav alanlarının kontrolü Sınav Yapıcı veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Sınav alanlarının kontrolü için "Teorik Sınav Alanları için Kontrol Formu" ve "Saha Uygunluk Kriterleri Formu" kullanılır. Performansa Dayalı Sınav Alanları için Kontrol Formu, her meslek için özel hazırlanmıştır. Kontroller iki aşamada yapılır. İlk olarak, sınav yeri sözleşme ile sağlanıyorsa, sözleşme aşamasında Kalite Yönetim Temsilcisi ve Personel Belgelendirme Yöneticisi ile birlikte ilgili formlar kullanılarak yapılır ve onaylanır. Onay işlemi, Personel Belgelendirme Yöneticisi tarafından yapılır. İkinci kontrol ise, her sınav öncesinde Sınav Yapıcı veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır ve Personel Belgelendirme Yöneticisi tarafından onaylanır. Sınav yapıcılar formlarda yazan ibareleri eksiksiz yerine getirmeli, sınav alanı hazırlığını uygun yapmalı, sınav alanı hazırlığı yaparken çevresindeki makineleri kullanmamalı kendisine sınav alanı oluşturması için verilen dubalarla sınav alanı emniyet şeridinde alınmalıdır. Sınav hazırlığının tamamlanması akabinde video kayıtları zamanında başlatılmalı sınav kontrol formuna not edilmeli ve sınav sonunda video kaydı zamanında kapatılmalıdır.

Sınavlar gezici sınav birimlerinde yapılacaksa; Sınav Yapıcı / Değerlendirici tarafından yapılan ilgili gezici sınav biriminin kontrolü, yapılacak olan sınavlardan 5 (beş) iş günü öncesinde değerlendirilir. Değerlendirme formlarında herhangi bir uygunsuzluğa rastlanılırsa ilgili sınavdan 2 (iki) iş günü öncesine kadar uygunsuzluğun kapatılması istenilir.

Uygunsuzluk belirtilen sürede kapatılmazsa ve/ veya kapatılmış olmasına rağmen sınav günü bir aksaklık yaşanırsa ilgili sınav, sınav yapıcı ve/veya Personel Belgelendirme Yöneticisi tarafından tutanak tutularak iptal edilerek MYK' ya bildirim yapılır. Başka bir sınav tarihte yapılması sağlanır. Gezici sınav merkezlerinde yapılacak sınavlar için Protokol imzalanır.

Adaylar, sınav esnasında kimliklerini yanlarında bulundurmalıdır. Adaylar, sınavlarla ilgili her türlü bilgiye ATASOY BELGE' yi arayarak veya ziyaret ederek Kalite Yönetim Temsilcisi' nden erişebilecekleri gibi, internet sitesinden de erişebilirler. Sınav tarihi, sınav yeri gibi bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda, değişiklikler ile ilgili bilgi internet sitesinde ilgililere duyurulmaktadır.

Adaylar, başvuru esnasında sınav süreci ile ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bilgilendirir.

En az 1 (bir) aday başvurusu ile sınav açılır. Uygun kontenjan sağlanmadığında, başvurular bir sonraki tarihte gerçekleştirilecek sınav programına aktarılır.

Başvuru, sınav ve adaya ilişkin tüm kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne uygun olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilmektedir.

Teorik ve performansa dayalı sınavlarda sorulacak sorular, ilgili yazılım tarafından soru bankaları içerisinde seçilir. ATASOY BELGE, sorularını kişi/kurum/kuruluşlarla paylaşmaz ve sorularının telif haklarını saklı tutar. Art arda yapılacak sınavlarda aynı soruların sorulmaması için, yazılımda gerekli düzenlemeler yapılmış olup her sınav için soru seçtikten sonra, hangi sınavda sorulduğuna ilişkin bilgiyi yazılım kaydeder. Bir sonraki sınavda, seçilen soruyu kullanmaz. Her sınav sonrasında, soru analizi yazılım ile yapılabilir.

Doğru-yanlış-boş bırakma oranlarını yazılım belirler. Yıllık periyotlarla bu analizi Program Komitesi' ne sunulur ve Gerekli iyileştirmenin yapılması için Program Komitesi görüşleri dikkate alınır.

Sınavlar, "Teorik ve Performansa Dayalı Sınavlar için Uygulama Rehberi" ve "Teorik ve Performansa Dayalı Sınavlar için Kamera Kayıt Rehberi" ne uygun olarak hazırlanmış olan "Teorik ve Performansa Dayalı Sınav Kuralları ve Kamera Kayıt Talimatı" na uygun olarak gerçekleştirir.

Sınavdan 1 (bir) gün önce Kalite Yönetim Temsilcisi/planlama sorumlusu tarafından altasoft yazılımı aracılığıyla sınava girecek aday sayısından bir fazla soru kitapçığı, cevap anahtarı ve cevap kağıdını oluşturur ve kapalı bir zarfa koyar. Altasoft yazılımı ard arda yapılacak sınavlarda soruların yüzde 20 oranında benzerliğini dikkate alarak soru bankasından soru alır. Soru kitapçıkları hazırlama yetkisi yazılım üzerinden Kalite Yönetim Temsilcisi/planlama sorumlusuna tanımlanmıştır. Kitapçıklar sınava katılacak adayların TC kimlik numaraları ve işlerine özel olarak hazırlanır. Bununla birlikte, Kalite Yönetim Temsilcisi büyük bir zarf daha oluşturur ve içerisine aşağıdaki dökümanları zarf içine koyar kontrolünü sağlar, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi halinde, A4 boş kağıdı kullanarak tutanak oluşturur. Maden mesleklerinde zarf teslimi max 3gün öncesinde gerçekleştirilir.

- Aday Yoklama Formu
- Teorik Sınav Kontrol Formu
- Konuşma Metri ve Sınav Kuralları Formu
- Teorik Sınav Alanları için Kontrol Formu
- Adayların Sınav Görevlilerini ve Sınavı Değerlendirme Formu
- Boş Zarf yada poşet
- Boş A4

Performansa dayalı sınavlar için ise, aday sayısından bir fazla proje yada seneryo ve beceri yetkinlik listelerini oluşturur ve kapalı bir zarfa koyar. Bununla birlikte, Kalite Yönetim Temsilcisi büyük bir zarf daha oluşturur ve içerisine aşağıdaki dökümanları zarf içine koyar kontrolünü sağlar, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi halinde, A4 boş kağıdı kullanarak tutanak oluşturur.

- Konuşma Metri ve Sınav Kuralları Formu
- Aday Yoklama Formu
- Saha Uygunluk Kriterleri Formu
- Sınav Kontrol Formu
- Adayların Sınav Görevlilerini ve Sınavı Değerlendirme Formu
- Boş Zarf yada poşet
- Boş A4

Sınav yapıcı sınava başlamadan iki saat önce saha uygunluk kriterleri formu ile sınav alanını kontrol eder. Kamera kaydı başlatılarak sınav alanının 360 derece görüntü kaydı alınır. Adayların kimlik kontrolleri yapılır adaylardan hangi sınava girdikleri ve kimlik bilgisi hakkında bilgi vermeleri istenir. Sınav Yapıcı, sınava başlamadan önce adaylara Konuşma

Metni ve Sınav Kuralları Formu okur, Aday Yoklama Formu' nu her adaya imzalatır. İş sağlığı ve güvenliği kuralları hakkında adayları genel bilgilendirilir. Adaylardan herhangi bir soru gelmezse kapalı zarf açılarak sınav başlatılır. Sınav süresi, her sınava göre değişiklik göstermektedir. Her sınav için sınav süreleri sınav zarfı hazırlanırken belirlenip, sınav kitapçıkları üzerine kaydedilmektedir. Performansa dayalı sınavlar için ise, sınav süreleri senaryolar üzerine kaydedilmektedir. Her iki sınavda da Sınav Yapıcı sınav kurallarını okurken süreleri de adaylara sesli bir şekilde okumaktadır. Teorik sınav kitapçıkları ve Performans sınavlarındaki sınav senaryoları adaylar tarafından imzalanır. Sınavların sonunda, kapalı zarf ile teslim edilen dokümanlar, zarfın içinden çıkan boş zarfa konular, sınav alanının 360 derece görüntü kaydı alınarak görüntü sonlandırılır. Kapalı zarf sınav yapıcı tarafından Kalite Yönetim Temsilcisi' ne teslim edilir.

Sınavların değerlendirilmesi, bu prosedürün "6.2 Değerlendirme Prosesi" maddesinde belirtildiği şekilde yapılmaktadır.

Teorik bölümden başarısız olan adaylar performans sınavına girebilir. Sınavın tamamından veya herhangi bir bölümünden başarısız olan aday başarısız olduğu bölüm/bölgülerden bir yıl içerisinde tekrar sınava girebilir. Bir yıl içerisinde bu hakkı kullanmayan aday için tüm alanlarda sınav tekrarı gerekir. İlk girdiği sınavda başarısız olan adayların başarısız olduğu yeterlilik birimleri ve sınav türleri için ilave sınav ücreti alınmadan ilk sınav tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde 1 sınav hakkı daha adaylara sağlanır.

6.4 BELGELENDİRME KARARI

Karar Verici personel, kendisine sunulan sınav dosyasını inceleyerek belge almaya hak kazanan veya kazanamayan adayları belirler. Belgelendirme kararı alınırken, karar verici tarafından aşağıdaki tabloya göre sırasıyla dosya içerisindeki evraklar incelenir ve uygun görüldüğü takdirde PB.F89 formu doldurulur.

No	Doküman Adı	Uygunluk Kontrolü
1.	Aday Başvuru Formu Islak imzalı mı?	
2.	Adayın geçerli kimlik belgesi fotokopisi(Nüfus cüzdanı, Pasaport,)	
3.	Başvurulan sınavlar için sınav ücretinin yatırıldığını gösteren belge	
4.	Başvurduğu alanla ilgili ön koşul olması halinde başvuru sahibinin ön koşulu sağladığına dair belgeler	
5.	Belge Kullanım Sözleşmesi ıslak imzalı hali	
6.	Sınav adayları için açık rıza beyanı	
7.	SINAV ADAYLARI İÇİN AYDINLATMA METNİ	
8.	Sınav Görevlisi Atama Formu	
9.	Teorik Sınavlar için Sınav Yeri Uygunluk Formu	
10	Sınav Yoklama Listesi	
11	Soru Kitapçığı (Teorik Sınav)	
12	Cevap Kâğıdı (Teorik Sınav)	
13	Cevap Anahtarı (Teorik Sınav)	
14	Saha Uygunluk Kriterleri Formu(Mülakat Sınavı)	

15	Saha Uygunluk Kriterleri Formu (Performans Sınavı)	
16	Sınav kontrol formu(Performans)	
17	Beceri Yetkinlik Listesi(Mülakat Sınavı)	
18	Beceri Yetkinlik Listesi(Performans Sınavı)	
19	Sınavı Projesi (Performans)	
20	Varsa sınavı projesi(Mülakat)	
21	YETERLİLİĞİ YAPILANDIRILMIŞ T1-A1 SINAVI DEĞERLENDİRME FORMU(Mülakat Sınavı)	
22	YETERLİLİĞİ YAPILANDIRILMIŞ T1-A2 SINAVI DEĞERLENDİRME FORMU(Mülakat Sınavı)	
23	Sınav Kamera Kaydı (Teorik Sınav)	
24	Sınav Kamera Kaydı (Performans Sınavı)	

Karar Verici personel "Belgelendirme Karar Formu" nu kullanır. Her bir aday için bir Karar Formu kullanılır. Karar, tüm belge-dokümanlar Karar Verici' ye iletdikten sonra 10 gün içerisinde verilir. Karar Verici kararı aldıktan sonra sınav dosyası ile birlikte Karar Formu' nu Kalite Yönetim Temsilcisi' na teslim eder. Kalite Yönetim Temsilcisi, belge almaya hak kazananları ve sınava ilişkin tüm bilgileri Mesleki Yeterlilik Kurumu' na web portal üzerinden bildirir. Adayın belge almaya hak kazanıp kazanmadığı atasoy belge web sayfasından sorgulanabilmektedir. Sınavda başarısız olan adaylar 12 ay içerisinde sadece başarısız oldukları birimler için ücretsiz sınav haklarını kullanabilirler. Sınavda kısmi başarısız olan veya farklı birimde sınava girmek isteyen adaylar başvuru formunun birim tamamlama kısmını doldurarak atasoy belgelendirmeye başvuru yapabilirler. Yetkilendirilmiş başka bir kuruluştaki daha önce sınava girmiş yeterliliğin bir kısmından yada hepsinden başarısız olmuş adaylar ulusal yeterliliklerde belirtilen süre içerisinde atasoy belgeye başvuruda bulunabilir. Atasoy belge adaydan yada sınava girdiği kuruluştan ulusal yeterliliğe uygun değerlendirme yapıldığına dair kanıtları ister. Bu kanıtların sunulması halinde birim tamamlama sınavına alınırlar. Adayın karar mekanizması ile ilgili bir beyanı olduğunda yada atasoy belgenin herhangi bir yanlış- usulsüz karar tespitinde sınav genel müdürün yönlendireceği farklı bir karar verici tarafından değerlendirilmesi sağlanır. Personel listesinde aynı yeterlilikte ikinci bir karar verici bulunmaması durumunda bu değerlendirmeyi genel müdür kendisi gerçekleştirir.

Belge düzenlenmesi kararı verilen adaylara, aşağıdaki bilgileri içeren ve Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından düzenlenen Mesleki Yeterlilik Belgesi verilir:

- Adı-Soyadı
- T.C Kimlik/Pasaport No
- ATASOY BELGE adı ve logosu
- TÜRKAK logosu
- MYK logosu
- Ulusal Yeterlilik adı, seviyesi, revizyon numarası ve referans kodu
- Belge düzenleme tarihi
- Belge geçerlilik tarihi
- Belge numarası

Mesleki Yeterlilik Kurumu' nun hazırladığı belgeler, ATASOY BELGE' ye iletilir. ATASOY BELGE imza yetkilisi Mesleki Yeterlilik Belgelerini imzalar ve belge sahiplerine iletmek üzere Kalite Yönetim Temsilcisi' ne iletir. Kalite Yönetim Temsilcisi, Aday Başvuru Formlarında belirtilen belge teslim yöntemi ile belgeleri, belge sahiplerine iletir.

Mesleki Yeterlilik Belgesi' nin geçerlilik süresi ilgili Ulusal Yeterlilikte belirtilen süre kadardır.

6.5 BELGELENDİRMENİN ASKIYA ALINMASI, GERİ ÇEKİLMESİ VEYA KAPSAMININ DARALTILMASI

Belgelendirmenin askıya alınması veya geri çekilmesi konusundaki karar, "Belge Karar Formu" kullanılarak, Karar Verici personel tarafından alınır.

Belge, aşağıdakilerden bir veya birkaçı tespit edilmesi sonucunda askıya alınır.

- Belgelendirilmiş kişilerin Belge Kullanım Sözleşmesi' ndeki yükümlülükleri yerine getirmemesi,
- Belgelendirilmiş kişilerin gözetim şartlarını yerine getirmemesi,
- Belgelendirilmiş kişilerin belge kullanım şartlarına uymaması, TÜRKAK, MYK veya ATASOY BELGE belge ve logosunun yanlış kullanılması.

Belge, aşağıdakilerden bir veya birkaçı tespit edilmesi sonucunda geri çekilir.

- Belgelendirilen kişilerin belgesinin askıya alınması sonucunda yapması gereken düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmemesi,
- Belgenin yanıltıcı veya haksız maksatla kullanılması,
- Belgelendirilen kişilerin sınav öncesi veya sonrasında kasıtlı olarak ATASOY BELGE' yi eksik veya yanlış bilgilendirdiğinin tespit edilmesi,
- Belgelendirilen kişilerin belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması veya yapılmasına izin vermesi,
- Belgenin geçerlilik süresi içinde yapılan gözetim faaliyetleri esnasında mevcut programın ilgili mevzuat ve Ulusal Yeterlilik şartlarına uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- Belge sahibi hakkında gelen şikayetlerin değerlendirilmesine bağlı olarak belgenin kullandırılmamasına karar verilmesi.

Askıya alınan veya geri çekilen belgeler, Mesleki Yeterlilik Kurumu' na Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir.

ATASOY BELGE, belgelendirme öncesinde belgenin kötüye kullanımını engellemek adına karşılıklı olarak Belge Kullanım Sözleşmesi imzalar. Belgenin askıya alınması veya geri çekilmesi kararı verildiği andan itibaren belgelendirilmiş kişi, belge kullanımını durdurur, belge ve eklerini 10 (on) iş günü içerisinde ATASOY BELGE' ye iade eder. İade edilmemesi durumunda, belgelendirilmiş kişi öncelikle yazılı olarak uyarılır, kişinin uyarıyı dikkate almaması durumunda ise kanuni işlem başlatma hakkı ATASOY BELGE' de saklıdır. Eğer belgelendirilmiş kişi, belgesini veya eklerini (sözleşme, belge kimlik kartı vb.) kaybettiğini bildirmesi durumunda, kayıp ettiğine ilişkin belgeleri ATASOY BELGE' ye bildirmesi talep edilir. Bildirimde bulunulmaması halinde, ATASOY BELGE internet sitesinde kişinin belgesinin geçerliliğini yitirdiğini duyurmaktadır. Aynı zamanda, belge sorgulama ekranında belgenin geçerliliğini yitirdiğine dair bilgi yer almaktadır.

6.6 YENİDEN BELGELENDİRME PROSESİ

Aşağıdaki durumlarda yeniden belgelendirme süreci başlatılır:

- Mesleki Yeterlilik Kurumu' nun ilgili belgelendirme programında belirlediği belge geçerlilik süresi sonunda kişiden talep gelirse,
- Mesleki Yeterlilik Kurumu' nun yeniden belgelendirmeyi gerektirecek şekilde ilgili programda değişiklik söz konusu olduğunda (ilk belgelendirme şartlarını oluşturarak yeniden belgelendirme faaliyeti yapılır.)

Yeniden belgelendirme ile ilgili ulusal yeterlilikte tanımlanan yöntem ve “Geçerlilik Süresi Dolan MYK Mesleki Yeterlilik Belgelerinin Yenilenmesi Faaliyetlerine İlişkin Usul ve Esaslar” a uygun olarak yapılmaktadır. Yeniden belgelendirme yapılacak belgeli personel, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından belgenin geçerlilik süresinin dolmak üzere olduğu ve belge yenilemek için gerekli adımları elektronik posta, telefon veya yüz yüze görüşme yoluyla bildirir. Bildirimlerin ardından yeniden belgelendirme başvurusu belgeli personel tarafından ATASOY BELGE’ ye “Aday Başvuru Formu” kullanılarak yapılır. Belgeli personel, yeniden belgelendirme başvurusunu kendisine bildirim yapıldığı başvuru dönemi içerisinde yapabilir.

Başvuru dönemi aşağıdaki gibidir:

Belgenin geçerlilik süresi 5 (beş) yıl ise, belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden 5 (beş) ay önce;

Belgenin geçerlilik süresi 4 (dört) yıl ise, belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden 4 (dört) ay önce;

Belgenin geçerlilik süresi 3 (üç) yıl ise, belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden 3 (üç) ay önce;

Belgenin geçerlilik süresi 2 (iki) yıl ise, belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden 2 (iki) ay önce başlar.

Yeniden belgelendirme başvuru döneminin başlangıç tarihinden önce ve belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden sonra yapılan başvurular kabul edilemez.

Yeniden belgelendirme işlemi ulusal yeterlilikte yer alan sınavlı belge yenileme yada sınavsız belge yenileme olarak yapılır. Sınavlı yapılacak yenileme işleminde sınavları belgeli personelin belgesinin geçerlilik süresi tamamlanmadan önce uygulanması gerekmektedir. Ancak, belgesinin geçerlilik süresinin sonunda başvuru yapması halinde sınav süresinin bitiminden sonraya sarkabilir. Bu durumda, ATASOY BELGE belgelendirme başvurusunu uygun bulunduğu belgeli personel için düzenleyeceği sınavı başvuru tarihi itibarıyla en geç 10 (on) iş günü içerisinde Mesleki Yeterlilik Kurumu’ na bildirir.

Belgeli personelin iletişim bilgilerindeki değişiklikleri ATASOY BELGE’ ye bildirmemesi halinde sorumluluk belgeli personele aittir.

ATASOY BELGE, belgeli personelin belge yenileme için yaptığı ödeme tarihinden itibaren 10 (on) iş günü içerisinde Mesleki Yeterlilik Kurumu’ na belge talebini iletir. Ulusal Yeterlilikte aksi belirtilmedikçe, yeni belgenin düzenlenme tarihi, belge yenileme kararının alındığı tarihtir. Belge yenileme kararı, mevcut belgenin geçerlilik bitiş tarihinden sonra da alınabilir.

Belgeli personel, yeniden belgelendirme talebini ATASOY BELGE’ ye yapabileceği gibi başka bir belgelendirme kuruluşuna da yapabilir. Başka bir belgelendirme kuruluşundan belge almış yeniden belgelendirme başvurusu yapan belgeli personel, ilgili Ulusal Yeterlilikte belirtilen tüm sınavlara tabi tutulur.

Ulusal Yeterliliklerin güncellenmesi halinde, yeniden belgelendirme faaliyetleri güncel Ulusal Yeterliliğe uygun olarak gerçekleştirilir. (ATASOY BELGE kapsamını güncel Ulusal Yeterliliğe göre güncellemesi halinde)

Ulusal Yeterlilikte ilave ölçme-değerlendirme gerektiren değişiklikler olması durumunda, yeniden belgelendirme yeterlilikte yapılan değişikliklere ve belirten şartlara uygun şekilde ölçme-değerlendirmeye tabi tutulur ve başarılı olması durumunda belge yenilemeye hak kazanır.

Sınavsız belge yenileme başvurusu yapan adaylardan ilgili meslek ile ilgili aktif çalışma süresinin kanıtlayıcı dökümanlar talep edilir. Adayların aktif olarak o mesleği yaptıklarını gösteren somut deliller incelenir ve personel belgelendirme müdürünün uygun bulması halinde başvurusu işleme alınır. Sınavsız belge yenileme bedelinin ödenerek dekontun

personel belgelendirme müdürü yada kalite yönetim temsilcisine iletilmesinin ardından belge yenileme işlemi portal üzerinden 10 iş günü içerisinde personel belgelendirme müdürü yada kalite yönetim temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

Ulusal Yeterliliğin yürürlükten kaldırılması ve söz konusu Ulusal Yeterliliğin kapsamını içeren birden fazla Ulusal Yeterlilik oluşturulması durumunda; yeterliliklerde yapılan değişikliklere ve belirtilen şartlara uygun şekilde yeniden belgelendirmeye hak kazanması halinde belgeli personel için birden fazla belge düzenlenebilir.

Birden fazla Ulusal Yeterlilik yürürlükten kaldırılarak yerine söz konusu Ulusal Yeterliliklerin kapsamını içeren yeni bir Ulusal Yeterlilik oluşturulması durumunda; belgeli personelin yeterliliklerde yapılan değişikliklere ve belirtilen şartlara uygun şekilde belge yenilemeye hak kazanması halinde belgeli personele yeni Ulusal Yeterlilikte belge düzenlenir.

Ulusal Yeterliliğin yürürlükten kaldırılması ve söz konusu Ulusal Yeterliliğin kapsamını içeren yeni bir Ulusal Yeterlilik oluşturulmaması durumunda; yürürlükten kaldırılan Ulusal Yeterlilikte daha önce belge almış kişiler belgelerinin geçerlilik sürelerinin sonunda belge yenileyemezler.

6.7 BELGE, LOGO VE İŞARETLERİN KULLANIMI

6.7.1 Logo Kullanımı

ATASOY BELGE logo kullanım şartları burada belirtildiği gibidir. Adaylar imzalamış oldukları Belge Kullanım Sözleşmesi ile bu şartları kabul etmiş sayılırlar. Logo kullanımına ait kurallar aşağıdaki gibidir:

- Belgeli personel, logo kullanımına ilişkin şartları yerine getirmemesi durumunda belgesi askıya alınır veya geri çekili, iptal edilir.
- ATASOY BELGE logosu, sadece belge kapsamındaki faaliyet alanlarında kullanılabilir. Belge kapsamı dışındaki faaliyet alanlarında logo kullanılamaz.
- ATASOY BELGE logosunun kullanıldığı her alanda, hizmete ait olmadığı, hizmetin sunulması sırasında çalışan personele ait olduğu belirtilir.
- ATASOY BELGE logosu, web sitesinde belirtilen şekillerde, renklerde ve beyaz zemin üzerinde kullanılabilir.
- ATASOY BELGE logo boyutları, okunabilirliği bozulmamak şartıyla yeniden boyutlandırılabilir.
- ATASOY BELGE logosu, belgeli personelin veya çalıştığı firmasının basılı ve elektronik ortamda reklam ve halkla ilişkiler amaçlı yayınlarında, tanıtım kataloglarında ve faaliyet raporlarında kullanılabilir.
- Belgeli personel TÜRKAK ve MYK kurallarına da uymakla yükümlüdür.
- ATASOY BELGE logosu, basılı veya elektronik ortamda, kuruluşun logosundan büyük olmamak, ön plana çıkmamak koşuluyla kullanılabilir.
- ATASOY BELGE logosu, başka bir logonun bir parçası veya tasarım ögesi olarak kullanılamaz.
- ATASOY BELGE logosu, ürün üzerinde kullanılamaz.
- Belgeli personelin belge süresinin sona ermesi veya belgesinin askıya alınması/iptal edilmesi durumlarında, belgeli personel logo kullanımını durdurmalıdır.
- Belgeli personel, ATASOY BELGE logosunun kullanım şartlarına uymadığı takdirde, belgenin kullanımı askıya alınır ve belgeli personelden düzeltici faaliyet gerçekleştirmesi talep edilir. Düzeltici faaliyete rağmen şartlara uymamaya devam etmesi halinde belge iptal edilir.
- Belge üzerindeki ATASOY BELGE logosu hiçbir şekilde tek başına kullanılamaz.
- ATASOY BELGE, logo kullanımı konusunda verdiği izni, tek tarafı olarak kaldırma veya koşullarını değiştirme hakkına her zaman sahiptir. ATASOY BELGE, bu kurallara uymayan, ATASOY BELGE' nun

haklarını çiğneyen veya uygulanabilir diğer yasalara aykırı kullanım durumlarına karşı harekete geçme hakkını saklı tutar.

- Belgeli personel, belgenin geçerliliği devam ettiği sürece bu hükümlere uymakta yükümlüdürler.
- Bu hükümler kapsamında, ATASOY BELGE'nin logolarında kullanıcıya herhangi bir hak verilmemektedir.

6.7.2 Belge Kullanımı

ATASOY BELGE belge kullanım şartları aşağıdaki gibidir. Adaylar imzalamış oldukları Belge Kullanım Sözleşmesi ile bu şartları kabul etmiş sayılırlar.

- Belgeli personel, belge kullanımına ait şartları yerine getirmemesi durumunda belgesi askıya alınır/iptal edilir.
- Belgeli personel, ATASOY BELGE tarafından verilen belgeyi, sadece belge kapsamındaki faaliyet alanlarında kullanılabilir. Belge kapsamı dışındaki faaliyet alanlarında belgeyi kullanamaz.
- Belge, ATASOY BELGE'nin mülkiyetinde olup, belgelendirme prosedür ve proseslerine uyulduğu ve belgenin geçerliliği devam ettiği sürece, belgeli kişi, belgenin kullanım hakkına sahiptir. Belgeli kişi, belgeyi hiçbir surette başkasına devredemez, kullanıramaz.
- Belge, askı süresince düzeltici faaliyetler gerçekleştirilene kadar geçersizdir. Gerekmeye durumunda, ATASOY BELGE, askı süreci ile ilgili bilgiyi internet sayfasında ilan edebilir
- Belgenin haksız kullanımından doğan sorumluluk belgelendirilmiş kişiye aittir. Belgeli kişi belgesinin askıya alınması/iptalinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıfta bulunmayı durdurmakla yükümlüdür.
- Belgeli personel, belgesini ATASOY BELGE'nin itibarına zarar verecek şekilde kullanamaz.
- Belgeli personel, belgesini yanıltıcı bir şekilde kullanamaz.
- Belgelendirme ile ilgili olarak, belgeli personel belgesini, ATASOY BELGE hakkında yanıltıcı ve yetkisiz bir beyanda bulunacak şekilde kullanamaz.
- Belgeli personel, belge üzerinde herhangi bir değişiklik yapamaz.
- Belgenin üzerinde herhangi bir yırtılma, anlaşılmasını engelleyecek yada yanlış anlaşılmaya yol açacak şekilde tahribat olması durumunda belgenin kullanımına son verilerek, belgenin yenilenmesi için zaman kaybetmeden ATASOY BELGE'ye eski belge ile birlikte başvuruda bulunulmalıdır.
- Belgenin askıya alınması veya iptal edilmesi durumunda, belgelendirme konusunda herhangi bir atıf içeren bütün belge ve eklerinin kullanımına son verilmelidir.
- Belgenin askıya alınması ya da iptali durumunda belge ve eklerinin kullanımı sonlanacaktır. Belge, belgeli personel tarafından 10 (on) iş günü içerisinde ATASOY BELGE'ye teslim edilmelidir.
- Belgeli personel, belgesini kaybetmesi durumunda, yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile ATASOY BELGE'ye bildirmelidir.
- Belgenin orijinal nüshası, belgeli personelin belgelendirme kapsamında yeterliliğini göstermek amacıyla çoğaltılabilir, fakat aslı yerine geçmez.
- Belge, belgeli personel tarafından ilgili alanda yeterliliğini göstermek amacıyla, dergi, kitap vb. yayınlar ve internet ortamında kullanılabilir.
- Belgenin herhangi bir bölümü ayrı olarak kullanılamaz, çoğaltılamaz, yayınlanamaz.
- Belgeli personel, belgelendirme şartlarını yerine getirmeye devam etme kapasitesini etkileyebilecek durumları zaman kaybetmeden ATASOY BELGE'ye bildirmelidir.

6.8 BELGELENDİRME KARARLARINA KARŞI İTİRAZ

ATASOY BELGE' nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, internet sitesinde ulaşılabilir olan "Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" nun tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

Sözlü olarak iletilen itirazlar, Kalite Yönetim Temsilcisi veya itirazın bildirildiği kişi tarafından "Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" kullanılarak yazılı hale getirilir. Elektronik posta yoluyla iletilen itirazlarda, elektronik posta çıktısının Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu ekine iliştirilmesi yeterlidir.

Kalite Yönetim Temsilcisi "Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" na kayıt numarası verir ve "Şikayet ve İtiraz Takip Form" na kaydeder. İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine Şikayet ve İtiraz Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, faks veya elektronik posta yoluyla 2 iş günü içerisinde bildirir ve Şikayet ve İtiraz Bildirim Formuna bildirim işler. Kayıt numarası, "yıl, itiraz olduğunu belirten kısaltma, sıra numarası (2018-İ-001)" şeklinde verilir.

Doldurulan Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, itirazın geçerli kılınması için Personel Belgelendirme Yöneticisi' ne iletir. Personel Belgelendirme Yöneticisi, geçerli kılma işlemi esnasında ihtiyaç duyması halinde, organizasyonda yer alan ve itiraza konu olmayan personellerle bilgi alışverişi yapabilir. Geçerli kılma işlemi sonucunda, itiraz değerlendirilmek ve çözümlenmek üzere Kalite Yönetim Temsilcisi itiraza konu olmayan kişilerden oluşan İtiraz-Şikayet Komitesi' ni oluşturur. İtiraz-Şikayet Komitesi, ATASOY BELGE çalışanlarından seçilebileceği gibi Tarafsızlık Komitesi veya Program Komitesi üyeleri arasından da seçilebilir. Bu aşamada dikkat edilmesi gereken husus, seçilecek komite üyelerinin itiraz konusu ile ilgili olmamasıdır.

İtiraz-Şikayet Komitesi kararları, belgelendirme sonucunu etkilememesi durumunda nihai kararlardır. Belgelendirme sonucunu etkilemesi durumunda, yapılan toplantıda mutlaka Karar Verici personelin de yer alması gerekmekte ve karar birlikte alınmalıdır. Toplantı sonucunda alınan kararlar, en geç 2 (iki) hafta içerisinde, belirlenen sorumlu personel tarafından uygulanır.

Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, Düzeltici Faaliyet Prosedürü veya Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.

İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, itiraz sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

6.9 ŞİKAYETLER

ATASOY BELGE' nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikayetler, internet sitesinde ulaşılabilir olan "Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" nun tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

Sözlü olarak iletilen şikayetler, Kalite Yönetim Temsilcisi veya şikayetin bildirildiği kişi tarafından "Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" kullanılarak yazılı hale getirilir. Elektronik posta yoluyla iletilen şikayetler de, elektronik posta çıktısının Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu ekine iliştirilmesi yeterlidir.

Kalite Yönetim Temsilcisi "Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" na kayıt numarası verir ve "Şikayet ve İtiraz Takip Form" na kaydeder. Şikayetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikayet sahibine Şikayet ve İtiraz Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, faks veya elektronik posta yoluyla 2 iş günü içerisinde bildirir ve Şikayet ve İtiraz Bildirim Formuna bildirim işler. Kayıt numarası, "yıl, şikayet olduğunu belirten kısaltma, sıra numarası (2018-Ş-001)" şeklinde verilir.

Doldurulan Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayetin geçerli kılınması için Personel Belgelendirme Yöneticisi' ne iletir. Personel Belgelendirme Yöneticisi, geçerli kılma işlemi esnasında ihtiyaç duyması halinde, organizasyonda yer alan ve şikayete konu olmayan personellerle

bilgi alışverişi yapabilir. Geçerli kılma işlemi sonucunda, şikayeti değerlendirilmek ve çözümlenmek üzere Personel Belgelendirme Yöneticisi şikayete konu olmayan kişilerden oluşan İtiraz-Şikayet Komitesi' ni oluşturur. İtiraz-Şikayet Komitesi, ATASOY BELGE çalışanlarından seçilebileceği gibi Tarafsızlık Komitesi veya Program Komitesi üyeleri arasından da seçilebilir. Bu aşamada dikkat edilmesi gereken husus, seçilecek komite üyelerinin şikayet konusu ile ilgili olmamasıdır.

İtiraz-Şikayet Komitesi kararları, belgelendirme sonucunu etkilememesi durumunda nihai kararlardır. Belgelendirme sonucunu etkilemesi durumunda, yapılan toplantıda mutlaka Karar Verici personelin de yer alması gerekmekte ve karar birlikte alınmalıdır. Toplantı sonucunda alınan kararlar, en geç 2 (iki) hafta içerisinde, belirlenen sorumlu personel tarafından uygulanır.

Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, Düzeltici Faaliyet Prosedürü veya Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.

Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

Belgelendirilmiş kişiler ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikayetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, şikayete konu olan ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir ve konu ile ilgili savunması ile birlikte gerekli düzenlemeler hakkında 5 (beş) iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir. Gelen bilgiler, geçerli kılınması için Personel Belgelendirme Yöneticisi' ne iletilir. Geçerli kılma işlemi sonucunda, gerek görülmesi halinde, şikayet ve değerlendirmeler, İtiraz-Şikayet Komitesi' ne sunulur. Şikayetlerin, İtiraz-Şikayet Komitesi' ne sunulması için, şikayet eden tarafla anlaşmazlıkların olması veya değerlendirme esnasında bağımsız-tarafsız bir gözden geçirme ihtiyacının ortaya çıkması gerekmektedir.

Başlatılan tüm faaliyetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve Personel Belgelendirme Yöneticisi ve ekibi ile birlikte gözden geçirilerek nihai karar verilir.

Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, Personel Belgelendirme Yöneticisi' nin onayını alarak şikayet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

ATASOY BELGE, şikayeti geçerli kılmak için tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizli olarak muhafaza edilmesinden sorumludur.