

1.SEKTÖR	TİCARET
2.ULUSAL YETERLİLİK	17UY0299-5/01 MOTORLU KARA TAŞITLARI ALIM SATIM SORUMLUSU SEVİYE 5
3.MESLEK TANIMI	İş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gereklilikleri çerçevesinde, yetkisi dâhilinde ve tanımlanmış görev talimatlarına göre İkinci El Motorlu Kara Taşıtların ticaretini gerçekleştiren, mesleki gelişim faaliyetlerini takip eden nitelikli kişidir.
4.AMAÇ	Motorlu Kara Taşıtları Alım Satım Sorumlusu (Seviye 5) mesleğinin eğitim almış ve nitelik kazandırılmış kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için; •Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, •Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, •Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.
5.SINAVA GİRİŞ ŞARTI	•Sınavına girmek isteyen kişilerin en az lise mezunu olması gerekmektedir. •15/08/2020 tarihinden önce ikinci el motorlu kara taşıtı ticaretine ilişkin gelir veya kurumlar vergisi ya da meslek odası kaydı bulunanlarda lise mezuniyet şartı aranmaz.
6.BAŞVURU ve GEREKLİ EVRAKLAR	Aşağıda yer alan gerekli evraklarla birlikte mesleki yeterlilik belgesi almak isteyen başvuru sahibi online veya yüz yüze yaptığı başvuru Bii Yazılım ve Belgelendirme A.Ş. tarafından değerlendirilir. Değerlendirilmenin olumlu olmasıyla birlikte başvuru sahibi "ADAY" niteliğini kazanır. Gerekli Evraklar; •Aday Başvuru Formu (Islak imzalı) •Belge Kullanım Sözleşmesi (Islak imzalı) •Sınav ücretinin yatırıldığını kanıtlayan banka dekontu •Nüfus Cüzdanı/Pasaport fotokopisi •En az Lise Mezuniyet Belgesi Not 1: 15/08/2020 tarihinden önce ikinci el motorlu kara taşıtı ticaretine ilişkin gelir veya kurumlar vergisi ya da meslek odası kaydı bulunanlarda lise mezuniyet şartı aranmaz. Başvuruda yukarıdaki tarihten önce İkinci El Motorlu Kara Taşıtı Ticareti faaliyetinde bulunduğunu gösteren Vergi Levhası' nı kanıt olarak sunmalıdır.
7.YETERLİLİK BİRİMLERİ	•Zorunlu Birimler A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite (Teorik T1) A2: Motorlu Kara Taşıtı Alım Satım İşlemleri (Teorik T1-Performans P1) •Seçmeli Birimler B1: Satış Öncesi ve Satış Sonrası Hizmetler (Teorik T1-Performans P1) * Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için A1 ve A2 zorunlu birimlerinden yada bu zorunlu birimlerin yanında B grubu yeterlilik biriminden başarılı olması zorunludur. Örneğin: [A1-A2] , [A1-A2-B1]

8.TEORİK ve PERFORMANS SINAVI	Birim	Teorik Sınavı			Performans Sınavı		
		Soru Sayısı (BG Sayısı)	Süre (dk)	Geçme Notu	BY Sayısı	Süre (dk)	Geçme Notu
	A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite (Zorunlu Birim)	25 (24)	37,5	%70	-	-	-
	A2: Motorlu Kara Taşıtı Alım Satım İşlemleri (Zorunlu Birim)	15 (15)	22,5	%70	26 (15 kritik adım)	45	%80
	B1: Satış Öncesi ve Satış Sonrası Hizmetler (Seçmeli Birim)	5 (4)	7,5	%70	10 (4 kritik adım)	45	%80

Not 1: Teorik Sınavı;

- Çoktan seçmeli olup 4 seçenekten oluşmaktadır.
- Bir sorunun cevaplanma süresi 1,5 (bir buçuk) dakikadır.
- Yanlış cevaplanan sorular, doğru cevaplanan soruların puanını etkilemez.
- Teorik Sınavında adayın Bilgi İfadesi (BG) başarıları ölçülür

Not 2: Performans Sınavı;

- Uygulamalı sınavdır.
- *BY adımları kritik adımdır. Uygulama sınavından başarılı olmak için aday, asgari başarı puanını alıp aynı zamanda tüm kritik adımları gerçekleştirmek zorundadır.
- Performans Sınavında adayın Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) başarıları ölçülür.

A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite	
*Teorik Sınavı Konu İçerikleri Bilgi İfadesi (BG) Adımları	
No	Bilgi İfadesi (BG) Adımları
BG.1	İş sağlığı ve güvenliği konusundaki kuralları listeler.
BG.2	Yapılan işe uygun kişisel koruyucu donanımları sıralar.
BG.3	Çalışma yerinin ve ekipmanın düzenli tutulması konusundaki kuralları sıralar.
BG.4	İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını sıralar.
BG.5	İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarının kullanım özelliklerini listeler.
BG.6	Yapılan çalışmaya uygun uyarı işaret ve levhalarını sıralar.
BG.7	Gerçekleştirdiği iş ile ilgili tehlike ve riskleri listeler.
BG.8	Risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik alınacak önlemleri listeler.
BG.9	Tehlike oluşturabilecek durumları sıralar.
BG.10	Anında giderilemeyecek türden tehlikeli durumlara iletişime geçilmesi gereken ilgili kurumları eşleştirir.
BG.11	İşyerinde yapılan işleme özel acil durum adımlarını listeler.
BG.12	Acil durumlarda çıkış veya kaçış adımlarını sıralar.
BG.13	Gerçekleştirilen işlemlerin çevresel etkilerini sıralar.
BG.14	Dönüştürülebilen malzemeleri sıralar.
BG.15	Dönüştürülebilen malzemelerin ayırım ve sınıflamasını listeler.
BG.16	Tehlikeli ve zararlı atıkları sıralar.
BG.17	Tehlikeli ve zararlı atıkların, diğer malzemelerden ayrıştırılması esaslarını listeler.
BG.18	Yanıcı ve parlayıcı malzemelerin güvenli depolama gerekliliklerini listeler.
BG.19	İşletme kaynaklarını tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanımı esaslarını listeler.
BG.20	Kullandığı ekipman ve donanıma ilişkin koruyucu ve önleyici bakım işlemlerini sıralar.
BG.21	Kalite sistemi gerekliliklerini listeler.
BG.22	Uygulamada izin verilen tolerans ve sapmaları sıralar.
BG.23	Uygulama bazında çalışmaların kalite standartlarını tanımlar.
BG.24	Çalışma sırasında ortaya çıkabilecek hata ve sorunları sıralar.
A2: Motorlu Kara Taşıtı Alım Satım İşlemleri	
*Teorik Sınavı Konu İçerikleri Bilgi İfadesi (BG) Adımları	
No	Bilgi İfadesi (BG) Adımları
BG.1	Motorlu kara taşıtlarının tamir ve oto kuaför işlemlerini sıralar.
BG.2	İkinci el motorlu kara taşıtı satışı için sergilenen motorlu kara taşıtıta bulundurulması gereken tanıtım kartının asgari içeriğini sıralar.
BG.3	İkinci el motorlu kara taşıtı satışı için yapılacak ilanlarda bulunması gereken asgari içeriği sıralar.
BG.4	Motorlu kara taşıtlarının genel yapılarını açıklar.
BG.5	Motorlu kara taşıtlarının güç üretim ve iletim sistemlerinin genel yapılarını ve çalışma şekillerini açıklar.

	BG.6	Motorlu kara taşıtlarının aktif ve pasif güvenlik sistemlerinin genel yapılarını ve çalışma şekillerini açıklar.
	BG.7	Motorlu kara taşıtı hasar kaydı sorgulanması yöntemlerini açıklar.
	BG.8	İkinci el motorlu kara taşıtı satış sürecinde, TSE hizmet yeterlilik belgesine sahip ekspertiz firmalarından ekspertiz raporu alınması zorunlu olan motorlu kara taşıtlarının kriterlerini açıklar.
	BG.9	Motorlu kara taşıtı hak mahrumiyeti sorgulanması yöntemlerini açıklar
	BG.10	Müşteri ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususları sıralar.
	BG.11	Motorlu kara taşıtları için değer belirlemede dikkat edilecek hususları sıralar.
	BG.12	İkinci el motorlu kara taşıtı alım satımı mevzuatında araç bedelinin nakit ödenmesine ilişkin süreçleri açıklar.
	BG.13	İkinci el motorlu kara taşıtı satışında kullanılan aracılık ve taşıt teslim belgesinin unsurlarını sıralar.
	BG.14	İkinci el motorlu kara taşıtları için getirilen garanti uygulamasının şartlarını tanımlar.
	BG.15	Garanti kapsamında iken arızalanan ikinci el otomobil ve arazi taşıtı için yapılması gerekenleri sıralar.
	A2: Motorlu Kara Taşıtı Alım Satım İşlemleri	
	*Performans Sınavı Konu İçerikleri Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları	
	No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları
	*BY.1	Çalışma alanında alınması gereken İSG önlemlerini kontrol eder.
	*BY.2	İSG kontrolü sonucunda tespit ettiği aksaklığı giderir.
	BY.3	Çalışma alanının hazırlığını kontrol listesi kullanarak kontrol eder.
	BY.4	Bulunması gereken iş ekipmanının hazır olup olmadığını kontrol formu kullanarak kontrol eder.
	BY.5	İşletmede satışa sunulan motorlu kara taşıtının iç, dış ve motor kaputu iç bölümü temizliğini kontrol eder.
	BY.6	İşletmede satışa sunulan motorlu kara taşıtının iç, dış ve motor kaputu iç bölümü temizlik eksikliklerini tespit eder.
	*BY.7	Satışa sunulan motorlu kara taşıtı için hazırlanan tanıtım kartını kontrol eder.
	*BY.8	Satışa sunulan motorlu kara taşıtı için hazırlanan tanıtım kartındaki eksiklikleri tespit eder.
	BY.9	Kendisine sunulan motorlu kara taşıtı bilgi formlarını değerlendirerek, işyeri politikası çerçevesinde uygun taşıtı/taşıtları belirler.
	*BY.10	İşletmeye satış için getirilen aracın hasar kaydının sorgulanması ve ekspertiz raporunun düzenlenmesi talimatlarını verir.
	*BY.11	Motorlu kara taşıtının satışına engel bir durum olup olmadığını sorgulanması için talimat verir.
	BY.12	Verdiği talimat sonuçlarını değerlendirerek işyeri politikası çerçevesinde doğru alım kararını verir.
	*BY.13	Motorlu kara taşıtı için piyasa rayiç bedellerini kontrol ederek, motorlu kara taşıtına işyeri politikası çerçevesinde alım fiyatı belirler.
	*BY.14	Motorlu kara taşıtı için ödeme talimatını noter satış anında verir.
	BY.15	Alım yapılan kişinin fatura mükellefi olmadığı kabul edilerek, alınan motorlu kara taşıtı için, gerekli mali belgenin düzenlenmesi talimatını verir.

	*BY.16	Alınan motorlu kara taşıtı için tespit edilen eksikliklerin giderilmesi talimatını verir.
	*BY.17	Alınan motorlu kara taşıtı için hazırlanan ilanın ilgili mevzuata göre uygunluğunu kontrol eder.
	BY.18	Alınan motorlu kara taşıtı için hazırlanan ilanla ilgili eksiklikleri tespit eder.
	*BY.19	Aracılık işlemi için gelen motorlu kara taşıtının boya ve değişen parça durum tespitini doğru olarak yapar.
	*BY.20	Aracılık işlemi için gelen motorlu kara taşıtı için taşıt teslim belgesi hazırlanması talimatını verir.
	BY.21	Kendisine teslim edilen müşteri ihtiyaç tespit formları ve portföydeki motorlu kara taşıtlarını inceleyerek hatalı eşleştirmeyi düzeltir.
	*BY.22	Motorlu kara taşıtı için piyasa rayiç bedellerini kontrol ederek, motorlu kara taşıtına işyeri politikası çerçevesinde satış fiyatı belirler.
	BY.23	Satışta bulunan motorlu kara taşıtlarından biri için danışman tarafından müşteriye verilen bilginin kontrolünü yaparak hatayı düzeltir.
	*BY.24	Satışı gerçekleşecek motorlu kara taşıtları için noter satışından önce TSE hizmet yeterlilik belgesine sahip ekspertiz firmasından ekspertiz raporu alınması talimatını verir.
	*BY.25	Kendisine verilen senaryoda belirlenmiş ödeme yöntemine ilişkin tahsilat kayıtlarını kontrol ederek hataların düzeltilmesini sağlar.
	BY.26	Kendisine verilen işyeri talimatlarına uygun olarak noter satışını tamamlayan motorlu kara taşıtını müşteriye teslim eder.
	(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.	
	B1: Satış Öncesi ve Satış Sonrası Hizmetler	
	*Teorik Sınavı Konu İçerikleri Bilgi İfadesi (BG) Adımları	
	No	Bilgi İfadesi (BG) Adımları
	BG.1	Motorlu kara taşıtı bayilerinde uygulanan sipariş verme süreçlerini açıklar.
	BG.2	Motorlu kara taşıtı bayilerinde uygulanan tedarik ve sevkiyat süreçlerini tanımlar.
	BG.3	Motorlu kara taşıtı bayilerinde uygulanan stok takip işlemlerini açıklar.
	BG.4	Motorlu kara taşıtı bayilerinde uygulanan marka standartlarını açıklar.
	B1: Satış Öncesi ve Satış Sonrası Hizmetler	
	*Performans Sınavı Konu İçerikleri Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları	
	No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları
	BY.1	Geçmiş dönemlerde yapılan satışları inceleyerek geçmiş satışlar hakkında (hangi tür motorlu kara taşıtlarının satıldığı, müşteri potansiyeli, fiyat politikası vb. konularda) bilgi verir.
	*BY.2	Cari dönem için personelden gelen sipariş ihtiyacını değerlendirerek sipariş oluşturur.
	BY.3	Verilen siparişe ilişkin tedarik işlemlerini takip ederek hatalı kayıtları düzeltir.
	BY.4	Motorlu kara taşıtlarının sevkiyat işlemlerini takip ederek hatalı kayıtları düzeltir.
	BY.5	Stok kayıtlarının kontrolünü yaparak stoklar hakkında değerlendirme yapar.
	*BY.6	Satış öncesinde marka standartlarına ve işyeri kurallarına uygun şekilde gerçekleştirilmeyen işlemleri tespit eder.

	<p>*BY.7 Satışı yapılan aracın motorlu kara taşıtı tescil işlemleri açıklayarak eksik işlemleri tespit eder.</p> <p>*BY.8 Marka standartlarına ve işyeri kurallarına uygun şekilde motorlu kara taşıtı teslimi yapar.</p> <p>BY.9 Müşteriye satış sonrası hizmetler hakkında verilmesi gereken bilgileri açıklar.</p> <p>BY.10 Satış sonrası destek hizmetlerinin marka standartlarına ve işyeri uygulamalarına uygun şekilde yürütülmesi sürecini açıklayarak bir örnek olay üzerinden değerlendirme yapar.</p> <p>(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.</p>
9.ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<ul style="list-style-type: none">•Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır.•Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performans dayalı sınavlar her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir. Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.•Sınavlar Teorik ve Performans (Uygulama) sınavı olmak üzere 2 aşamada gerçekleştirilir. Adaylar 2 sınav aşamasını, başarı kriterlerine uygun olarak gerçekleştirmesi sonucunda belge almaya hak kazanır.
10.ADAYIN SINAVA GİRİŞ HAKKI	<ul style="list-style-type: none">•Başvurusu alınmış ve onaylanan adaylar 2 tane ücretsiz sınav hakkına sahip olurlar ve başvurunun onaylanma tarihinden itibaren 12 ay içinde, başvuru belgelendirme programı kapsamında Bİİ Yazılım ve Belgelendirme A.Ş. 'nin açmış olduğu sınavlara girmemesi halinde adaya sınavla ilişkin ödemiş olduğu ücretin iadesi yapılmaz.•Başvurusu alınan ve onaylanan adaylara, başvuru onay tarihlerinden itibaren 60 gün içinde sınav programı yapılır.•İlk girdiği sınavda başarısız olan adayların başarısız olduğu yeterlilik birimleri ve sınav türleri için ilave sınav ücreti alınmadan ilk sınav tarihinden itibaren 12 ay içerisinde adaylara en az bir kez daha sınav imkânı sağlanır.•Adayın ilk defa sınavına girdiği ve başarısız olduğu ulusal yeterlilikte 12 ay içerisinde kuruluş tarafından sınav açılmaması durumunda aday ödemiş olduğu ücretin tamamının iadesini talep edebilir ve Bİİ tarafından bu talep yerine getirilir.

11. BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır. Belgesini yenilemek isteyen adaylar, belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden 5 (beş) ay önce başvuru yapabilir.
12. GÖZETİM SIKLIĞI	-
13. BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK YÖNTEMLER	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo vb.) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak ve başarılı olmak. *Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
14. BELGENİN ASKIYA ALINMASI	Biİ, belgenin askıya alınması kararı ile belgenin kötüye kullanımını engellemek adına aday başvuru yaptığı zaman karşılıklı olarak " BiİF-076 Belgelendirme Sözleşmesi " imzalanmaktadır. " BiİF-076 Belgelendirme Sözleşmesi " aday belgeyi almaya hak kazandıktan sonra geçerli olur. Belgenin askıya alınması aşağıdaki nedenlerle olabilir: <ul style="list-style-type: none">•Belgelendirilmiş personelin Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi'ndeki yükümlülükleri yerine getirmemesi,•Belgelendirilmiş personelin gözetim şartlarını yerine getirmemesi,•Belgelendirilmiş personelin belge kullanım şartlarına uymaması, TÜRKAK, Mesleki Yeterlilik Kurumu Logoları ve/veya Biİ belgesinin yanlış kullanılması•Bilgi, beceri ve yetkinliklere sahip olmadığına ilişkin üçüncü tarafların şikâyette bulunması•Belgenin konusu dışında kullanılmasına ilişkin üçüncü tarafların şikâyette bulunması•Belgeli kişinin değişiklik olması halinde Biİ'ye iletmemesi gereken bilgileri zamanında iletmemesi Bu durumların meydana gelmesiyle Biİ belgeyi en az 6 (altı) ay askıya en fazla belge geçerlilik süresinin sonuna kadar askıya alır. Belgelendirilmiş kişi, belgenin askıya alınması kararı ile logo kullanımını durdurur, belge ve eklerini 15 (on beş) gün içerisinde Biİ' ye iade eder. İade edilmemesi durumunda, öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmazsa kanuni işlem başlatılabilir. Belgelendirilmiş kişi, belgesini, ekini ve sözleşmesini kaybettiğini beyan etmesi durumunda kayıp ilanını bir dilekçe ile Biİ' e bildirmesi istenir. Askıya alma süresince, belge sahibi belgeye ait haklardan faydalanamaz. Belgenin askıda kalma süresi boyunca Biİ' nin her türlü hakkı saklıdır. Biİ, belgenin askıya alınması ile ilgili kararları, web sitesinde gerekçesiyle birlikte yayınlama hakkına sahiptir. Belgenin askıya

	alma nedeninin giderildiği kanıtlandığında, Karar Verici kararı ile belge askıdan kaldırılır.
15.BELGENİN İPTALİ	<p>Belgenin iptali aşağıdaki nedenlerle olabilir:</p> <ul style="list-style-type: none">•Belgelendirilen personelin belgesinin askıya alınması sonucunda yapması gereken düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmemesi,•Belgeli kişinin belgesinde tahrifat olması•Dış denetimlerde ve/veya iç denetimlerde gerçekleştirilen sınavların uygun olmadığını tespit edilmesi•Belgeli kişinin belgede belirtilen yetkinliği kaybetmesi•Belge geçerlilik süresinin dolması ve belge yenilemenin yapılmaması•Marka ve logonun kasten hatalı kullanımı•Belgeli kişinin Bİİ'ye kasten hatalı bildirimde bulunması veya değişiklik olduğunda bildirimde bulunulması gereken hususların kasten Bİİ'ye bildirilmemesi halinde <p>Karar verici tarafından alınan belgenin iptali ile ilgili karar, “Belgelendirme Karar Formu”na kaydedilir ve söz konusu kişi, Sekreteryaya ya da Belgelendirme Müdürü tarafından bilgilendirilir.</p> <p>Durum, belge takip listesine kaydedilir.</p> <p>Bu durumda, belgelendirilmiş kişi, belgenin geri çekilmesi kararı ile belge kullanımını durdurur, belge ve eklerini 15 (on beş) gün içerisinde Bİİ' e iade eder. İade edilmemesi durumunda, öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmazsa kanuni işlem başlatılabilir. Belgelendirilmiş kişi, belgesini, ekini ve sözleşmesini kaybettiğini beyan etmesi durumunda kayıp ilanını bir dilekçe ile Bİİ' e bildirmesi istenir.</p> <p>Belgesi iptal edilen kişi, yeniden başvurduğunda ilk başvuru prosesi uygulanır.</p>
16.BELGE KAPSAMININ DARALTILMASI	<ul style="list-style-type: none">•Belgelendirilmiş kişi, belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, kişinin belgelendirme kapsamını şartları karşılamayan kısmı dışında tutacak şekilde daraltır, yeni belge düzenlenir.•Kapsam daraltma talebi belgeli kişi tarafından yapıldığında herhangi bir işlem (sınav vb.) yapılmaz, yeni belge düzenlenir.
17.İTİRAZ VE ŞİKAYET SÜRECİ	<p>1.İTİRAZ</p> <p><u>İtirazın Alınması</u></p> <p>Bİİ Belgelendirme' ye kişi (başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişi) / kişilerden gelen itirazlar, sınav tarihinden itibaren 30 günü geçmeyecek şekilde web sitemizde bulunan BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu doldurularak mail yoluyla veya kuruma gelerek BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu doldurularak doğrudan</p>

Doküman No	BİİS-014
İlk Yayın Tarihi	08.02.2023
Revizyon Tarihi	01.03.2024
Revizyon No	01
Onay Tarihi	05.01.2024

sekretaryaya yapılır. İtiraz sözlü olarak yapıldığında **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** Kalite Yöneticisi veya Sekreteryaya tarafından doldurulur ve konunun doğru anlaşıldığından işlem sahibi tarafından onaylanması sağlanır. Sekreteryaya, alınan itirazı Kalite Yöneticisine iletir. İtiraz, sınav esnasında aday tarafından yapılmak istenirse sınav alanı içinde bulunan **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** Değerlendirici tarafından adaya doldurması için verilir. Doldurulan **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** sınav evrakları ile sınav sonunda kapalı zarfa konularak Kalite Yöneticisine ulaştırılır.

İtirazın Saklanması

Kalite yöneticisi **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** kayıt numarası vererek itirazı BİİF-093 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesine kaydeder. Kalite Yöneticisi, **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** ve itiraza ilişkin tüm kayıtları saklamak ile sorumludur.

İtiraza Sorumlu Atanması

Bİİ Belgelendirmenin sabit üyelerden oluşan İtiraz ve Şikâyet Komitesi oluşturmasına gerek yoktur. İtirazlar öncelikle Bİİ Belgelendirme tarafından ele alınır. İtiraz sahibinin itirazına çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. (İtiraz sahibi ile görüşmek, itirazın konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.) İtiraz, bir sınav sonucuna, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına yapılmış ise ilk olarak söz konusu itiraza müdahil olmamış, akran değerlendirici, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin görevlendirilir. İtiraz sahibinin karar verici veya iç doğrulayıcı tarafından verilen karara itiraz etmesi durumunda, itirazın içeriğine göre söz konusu itiraz olayına müdahil olmamış ve BİİT-001 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Talimatının "Görevi İçin Yeterlilik Kriterleri" maddesindeki ölçütleri karşılayan kişilerden geçici bir komite oluşturulur. Geçici olarak oluşturulan İtiraz ve Şikâyet Komitesi, gelen itiraza yönelik olarak az birisi teknik kişi olmak kaydıyla İtiraz ve Şikâyet Komitesi toplantılarında aranan niteliklere sahip en az 3 kişinin görevlendirilmesiyle oluşturulur. Genel müdür, komite görevlendirilmesine ilişkin olarak gelen itirazın içeriğine göre BİİF-029 Personel Atama-Değiştirme Yazısı ile atama yapar. Ataması yapılan kişilere Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Eğitimi verilir. Verilen eğitim BİİF-019 Eğitim Katılım Formu, BİİF-020 Eğitim Etkinliği Değerlendirme Formu, eğitimde kullanılan dokümanlar ile kayıt altına alınır. Ataması yapılan kişiler Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi ve Sözleşme imzalar. İlgili itiraza ilişkin görevlendirilen herhangi bir sorumlunun/ sorumluların, itiraz sahibi ile aralarında çıkar çatışması varsa, o sorumlu/ sorumlular itirazın değerlendirilmesine katılamazlar. Kalite Yöneticisi, itirazın alınması ve ilerlemesine yönelik yaptığı bilgilendirme de itirazı değerlendirecek olan sorumlunun/ sorumluların da bilgisini verir. İtiraz sahibinin, geçerli bir neden sunması durumunda, itirazı değerlendirecek sorumlu/ sorumluların değiştirilmesini talep etme hakkı vardır.

Doküman No	BİİS-014
İlk Yayın Tarihi	08.02.2023
Revizyon Tarihi	01.03.2024
Revizyon No	01
Onay Tarihi	05.01.2024

İtirazın Değerlendirilmesi

Bir sınav sonucuna, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına yapılan itiraz **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** ve BİİF-093 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. Ancak bu itiraz kayıtlarının doğrudan itiraz ve şikâyet komitesinin değerlendirmesine sunulması gerekli değildir. Önce itiraza konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır, ardından söz konusu itiraza müdahil olmamış, akran değerlendirici, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulur, itiraz sahibinin sonuca itiraz etmesi halinde komitenin değerlendirmesine sunulur. İtiraz ve şikâyet kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılamaz. Genel Müdür tarafından görevlendirilen itirazı değerlendirecek teknik kişi, itiraz sahibi tarafından doldurulan, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt numarası verilen **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nun bir kopyası ile BİİF-100 Bii Belgelendirme Antetli Kâğıdına, önceki benzer itiraz sonuçlarını göz önüne alarak inceleme sonuç raporunu hazırlar. Teknik kişi tarafından hazırlanan inceleme sonuç raporu onaylaması için Genel Müdüre teslim edilir.

İnceleme sonuç raporu Genel Müdür tarafından onaylandıktan sonra Kalite Yöneticisine teslim edilir. Kalite

Yöneticisi inceleme sonuç raporunu saklamak ile sorumludur. İtirazı değerlendirmek ve sonuçlandırmak için

görevlendirilen teknik kişi uygulanabilir olduğunda uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının

sağlanması adına BİİF-007 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile Düzeltici/ Önleyici Faaliyet talebinde bulunabilir.

Genel Müdür tarafından atama yazısı ile atanan itirazı değerlendirecek komite üyeleri itiraz sahibi tarafından

doldurulan, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt numarası verilen **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nun bir kopyası ile

BİİF-100 Bii Belgelendirme Antetli Kâğıdına, önceki benzer itiraz sonuçlarını göz önüne alarak inceleme sonuç raporunu hazırlar. İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından hazırlanan inceleme sonuç raporu onaylaması için Genel Müdüre teslim edilir. İnceleme sonuç

raporu Genel Müdür tarafından onaylandıktan sonra Kalite Yöneticisine teslim edilir. Kalite Yöneticisi inceleme sonuç raporunu saklamak ile sorumludur. İtiraz ve

şikâyet komitesi üyeleri uygulanabilir olduğunda uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının sağlanması adına BİİF-007 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile Düzeltici/ Önleyici Faaliyet için görüş bildirir.

İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

İtiraz sahibi **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** Formunda belirtmiş olduğu iletişim bilgileri aracılığıyla itirazın alınması ve ilerlemesi konusunda Kalite Yöneticisi tarafından 15 gün içerisinde bilgilendirilir. İtiraza yönelik gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet için MYK ve/ veya TÜRKAK tarafından işlem yapılması gereken durumlarda, işlemin ilgili Kurum tarafından gerçekleştirilme tarihinden sonraki 30 gün içinde tüm faaliyetler gerçekleştirilir ve karar itiraz sahibine bildirilir. İtiraz sahibi **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nda belirtmiş olduğu iletişim bilgileri aracılığıyla itirazın alındığı tarihten itibaren 30 gün içerisinde, Kalite Yöneticisi tarafından itiraz sonucu konusunda sözlü ve yazılı olarak bilgilendirilir. İtiraz sahibi talebi doğrultusunda kuruma doğrudan gelerek

Doküman No	BİİS-014
İlk Yayın Tarihi	08.02.2023
Revizyon Tarihi	01.03.2024
Revizyon No	01
Onay Tarihi	05.01.2024

inceleme sonuç raporunun fotokopisini alabilir. İtiraz sahibi, itiraza ilişkin görevlendirilen teknik kişinin ve/ veya itiraz ve şikâyet komitesinin vermiş olduğu karara razı olmaması durumunda gerekli mahkemelere başvurabilir.

2.ŞİKÂYET SÜRECİ

Şikâyetin Alınması

Bİİ Belgelendirme' ye kişi(kuruluş içerisinde de olabilir) veya kuruluş tarafından gelen şikâyetler, web sitemizde bulunan **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** doldurularak mail yoluyla veya kuruma gelerek **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** doldurularak doğrudan sekreteryaya yapılır. Şikâyet sözlü olarak yapıldığında **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** Kalite Yöneticisi veya Sekreteryaya tarafından doldurulur ve konunun doğru anlaşıldığının işlem sahibi tarafından onaylanması sağlanır. Sekreteryaya, alınan şikâyeti Kalite Yöneticisine iletir. Şikâyet, sınav esnasında aday tarafından yapılmak istenirse sınav dosyaları içinde bulunan **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** Değerlendirici tarafından adaya doldurması için verilir. Doldurulan **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** sınav evrakları ile sınav sonunda kapalı zarfa konularak Kalite Yöneticisine ulaştırılır. *Bİİ Belgelendirme bir şikâyet aldığı anda, bu şikâyetin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder.*

Şikâyetin Saklanması

Kalite yöneticisi **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** kayıt numarası vererek şikâyeti **BİİF-093 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesine** kaydeder. Kalite Yöneticisi **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** ve şikâyete ilişkin tüm kayıtları saklamak ile sorumludur.

Şikâyete Sorumlu Atama

Bİİ Belgelendirmenin sabit üyelerden oluşan İtiraz ve Şikâyet Komitesi oluşturmasına gerek yoktur. Şikâyetler öncelikle Bİİ Belgelendirme tarafından ele alınır. Şikâyet sahibinin şikâyetine çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. (Şikâyet sahibi ile görüşmek, şikâyetin konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.) Şikâyete ilk olarak Bİİ Belgelendirme bünyesindeki söz konusu şikâyete müdahil olmamış personel görevlendirilir. Şikâyet sahibinin Bİİ Belgelendirme bünyesindeki ilgili şikâyeti değerlendirmek üzere görevli personel tarafından verilen karara itiraz etmesi durumunda, itirazın içeriğine göre söz konusu şikâyet olayına müdahil olmamış ve BİİT-001 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Talimatının "Görevi İçin Yeterlilik Kriterleri" maddesindeki ölçütleri karşılayan kişilerden geçici bir komite oluşturulur. Geçici olarak oluşturulan İtiraz ve Şikâyet Komitesi, gelen şikâyete yönelik olarak ve Şikâyet Komitesi toplantılarında aranan niteliklere sahip en az 3 kişinin görevlendirmesiyle oluşturulur.

Genel müdür komite üyeleri için gelen şikâyetin içeriğine göre **BİİF-029 Personel Atama-Değişirme Yazısı** ile atama yapar. Ataması yapılan kişilere Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Eğitimi verilir. Verilen eğitim **BİİF-019 Eğitim Katılım Formu, BİİF-020 Eğitim Etkinliği Değerlendirme Formu**, ve eğitimde kullanılan dokümanlar ile kayıt altına alınır. Ataması yapılan kişiler **Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi ve Sözleşme** imzalar.İlgili şikâyete ilişkin görevlendirilen komite üyeleri içerisinde, şikâyet sahibi ile aralarında çıkar çatışması olan kişiler şikâyetin değerlendirilmesine katılamazlar.

Doküman No	BİİS-014
İlk Yayın Tarihi	08.02.2023
Revizyon Tarihi	01.03.2024
Revizyon No	01
Onay Tarihi	05.01.2024

Kalite Yöneticisi, şikâyetin alınması ve ilerlemesine yönelik yaptığı bilgilendirme de şikâyeti değerlendirecek olan sorumluların da bilgisini verir. Şikâyet sahibinin, geçerli bir neden sunması durumunda, şikâyeti değerlendirecek sorumlu/ sorumluların değiştirilmesini talep etme hakkı vardır.

Şikâyetin Değerlendirilmesi

Bİİ Belgelendirmeye gelen şikâyet **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu ve BİİF-093 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi** ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. Ancak bu şikâyet kayıtlarının doğrudan itiraz ve şikâyet komitesinin değerlendirmesine sunulması gerekli değildir. Şikâyetler öncelikle Bİİ Belgelendirme tarafından ele alınır. Şikâyet Sahibinin şikâyetine bir çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. (Şikâyet sahibi ile görüşmek, şikâyetin konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.) Şikâyet sahibinin sonuca itiraz etmesi halinde komitenin değerlendirmesine sunulur. İtiraz ve şikâyet kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılamaz.

Genel Müdür tarafından görevlendirilen şikâyeti değerlendirecek personel, şikâyet sahibi tarafından doldurulan, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt numarası verilen **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nun bir kopyası ile BİİF-100 Bİİ Belgelendirme Antetli Kâğıdına, önceki benzer şikâyet sonuçlarını göz önüne alarak inceleme sonuç raporunu hazırlar. Görevli personel tarafından hazırlanan inceleme sonuç raporu onaylaması için Genel Müdüre teslim edilir. İnceleme sonuç raporu Genel Müdür tarafından onaylandıktan sonra Kalite Yöneticisine teslim edilir. Kalite Yöneticisi inceleme sonuç raporunu saklamak ile sorumludur. Şikâyeti değerlendirmek ve sonuçlandırmak için görevlendirilen personel uygulanabilir olduğunda uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının sağlanması adına BİİF-007 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile Düzeltici/ Önleyici Faaliyet talebinde bulunabilir. Genel Müdür tarafından atama yazısı ile atanan ve şikâyeti değerlendirecek komite üyeleri şikâyet sahibi tarafından doldurulan, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt numarası verilen **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nun bir kopyası ile **BİİF-100 Bİİ Belgelendirme Antetli Kâğıdına**, önceki benzer şikâyet sonuçlarını göz önüne alarak inceleme sonuç raporunu hazırlar. İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından hazırlanan inceleme sonuç raporu onaylaması için Genel Müdüre teslim edilir. İnceleme sonuç raporu Genel Müdür tarafından onaylandıktan sonra Kalite Yöneticisine teslim edilir. Kalite Yöneticisi inceleme sonuç raporunu saklamak ile sorumludur. İtiraz ve şikâyet komitesi üyeleri, uygulanabilir olduğunda uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının sağlanması adına **BİİF-007 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu** ile Düzeltici/ Önleyici Faaliyet için görüş bildirir.

Şikâyet Sahibinin Bilgilendirilmesi

Şikâyet sahibi **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formunda** belirtmiş olduğu iletişim bilgileri aracılığıyla şikâyetin alınması ve ilerlemesi konusunda Kalite Yöneticisi tarafından 15 gün içerisinde bilgilendirilir. Şikâyete yönelik gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet için MYK ve/ veya TÜRKAK tarafından işlem yapılması gereken durumlarda, işlemin ilgili Kurum tarafından gerçekleştirilme tarihinden sonraki 30 gün içinde tüm faaliyetler gerçekleştirilir ve karar şikâyet sahibine bildirilir. Şikâyet sahibi **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formunda** belirtmiş olduğu iletişim bilgileri aracılığıyla şikâyetin alındığı tarihten itibaren **30 gün** içerisinde, Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet sonucu konusunda



17UY0299-5/01
MOTORLU KARA TAŞITLARI ALIM SATIM SORUMLUSU SEVİYE 5
SINAV ŞARTNAMESİ

Doküman No	BİİS-014
İlk Yayın Tarihi	08.02.2023
Revizyon Tarihi	01.03.2024
Revizyon No	01
Onay Tarihi	05.01.2024

sözlü ve yazılı olarak bilgilendirilir. Şikâyet sahibi talebi doğrultusunda kuruma doğrudan gelerek inceleme sonuç raporunun fotokopisini alabilir. Şikâyet sahibi, şikâyete ilişkin görevlendirilen teknik kişinin ve/ veya İtiraz ve Şikâyet komitesinin vermiş olduğu karara razı olmaması durumunda gerekli mahkemelere başvurabilir. Bİİ Belgelendirme, belgelendirilmiş bir kişi hakkındaki kanıtlanmış her türlü şikâyeti, ilgili kişiye 15 gün içerisinde aktarır.

