

## **MYK Sınav ve Belgelendirme Dairesi ile Belgelendirme Kuruluşları Arasındaki İletişimde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar ve SBD Hizmet Standartları**

MYK tarafından yetkilendirilmiş ve yetkilendirme talep eden belgelendirme kuruluşlarının MYK Sınav ve Belgelendirme Dairesi ile gerçekleştirdikleri iletişimlerinde aşağıda yer alan hususlara ve hizmet standartlarına dikkat etmeleri önem arz etmektedir:

1. Başvuru dosyası incelemesi, kapsam genişletme, denetime ilişkin işlemler, resmi yazılara cevap verilmesi gibi konularda MYK dosya sorumluları evrak sırasına göre işlemlerini yapmaktadır. Bu konularda tarafsızlığı etkilememek ve işlemlerin sağlıklı ve adaletli bir şekilde yürütülebilmesini sağlamak adına kuruluşların ısrarcı olmaması önem arz etmektedir.
2. MYK'ya yapılan gönderimlerde mutlaka kuruluşun antetli kağıdı kullanılarak yazılmış, sayı ve tarih içeren bir üst yazı eklenmiş olmalıdır. Başlık kısmında;

**“MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU,  
Sınav ve Belgelendirme Dairesi Başkanlığı”**

ifadesi yer almalıdır ve iletilen yazının içeriğine uygun olarak temsil ve ilzama yetkili kişilerce imzalanmalıdır. Yazılar postalanırken alıcı kısmında dosya sorumlusu adı değil MYK Sınav ve Belgelendirme Dairesi Başkanlığı yer almalıdır.

3. Yazı veya maillerin bitirilişinde “arz” ve “rica” kavramları karıştırılmamalı hiyerarşiye uygun olarak daima “arz” ile bitirilmelidir.
4. Talepler, öncelikle birinci dosya sorumlusuna iletilmelidir. Birinci dosya sorumlusunun uzun süreli görev, izin, rapor vb. nedenlerle bir süre Kurumda bulunamayacak olması halinde yedek dosya sorumluları ile irtibata geçilmelidir.
5. Dosya sorumlularına kişisel iletişim yolları (cep telefonu, şahsi e-posta, sosyal medya vb.) üzerinden erişilmemesi ve mesai saatleri dışında ulaşılmaması konusunda hassasiyet gösterilmesi gerekmektedir. Daha etkin iletişim sağlamak adına yeteri kadar detay içeren resmi e-postalar tercih edilmelidir. Dosya sorumluları düzenli olarak e-postalarını kontrol etmekte ve ilk fırsatta dönüş sağlamaktadır.
6. Sınavlar esnasında gerçekleşen olağandışı durumlar Kuruluş yetkilileri ve sınav yapımcılar tarafından tutanak ile kayıt altına alınmalı ve istendiği takdirde Kuruma sunulmak üzere Kuruluş kayıtlarında saklanmalıdır.
7. Sınavlara ilişkin talepler ve değişiklik istekleri e-posta yoluyla değil MYK Portalının ilgili modülü kullanılarak iletilmeli, taleple birlikte duruma uygun destekleyici kanıtlar (tutanak, sınav imza listesi, görüntü kayıtları, aday cevap kitapçığı, değerlendirme raporları, vb.) Portala yüklenmelidir. Ancak gecikmesinde sakınca bulunan hallerde dosya sorumlusuna e-posta ile de bilgi verilmelidir.

8. **Adaylar ve işverenler hiçbir konuyla ilgili olarak MYK'ya yönlendirilmemelidir.** YBK'lar MYK'nın sahadaki birinci irtibat noktalarıdır. Soru veya sorun neyse gerektiğinde dosya sorumlusundan da destek alınarak kuruluş tarafından çözüm üretilmeli ve vatandaşlara sunulmalıdır.
9. Belge talepleri ve ücret düzeltme gibi işlemlerin teşvik bildirimlerinin son gününe bırakılmaması hatalı ve yanlış bildirimlerin önüne geçmek ve teşvik bildirim listelerinin zamanında oluşturulabilmesi açısından önem arz etmektedir.
10. Kullanılması planlanan sınav merkezi ve değerlendiricilerin onay işlemlerinin zaman alabileceği hesaba katılarak son dakikaya bırakılmamalı, sınavdan makul bir süre önce dokümanlar onaylanmak üzere Portala yüklenmelidir ve inceleme işlemlerinin zaman alabileceği düşünülerek onay için ısrarcı ve aceleci davranılmamalıdır. **Onay bekleyen her tür talep dosya sorumluları tarafından Portal üzerinden aşağıdaki modül üzerinden izlenmektedir ve ilgili süreler içerisinde değerlendirmesinin yapılması esastır.** Bu konuda işlemler için aşağıdaki tabloda belirlenen öngörülen ilgili süreler geçmeden dosya sorumlularına hatırlatma yapılmaması iş ve zaman verimliliği açısından önem arz etmektedir. (Onay bekleyen işlemlerin belirlenen süreler içerisinde tamamlanmaması halinde Sınav ve Belgelendirme Dairesi Başkanlığı resmi e-posta hesabına [sbd@myk.gov.tr](mailto:sbd@myk.gov.tr) bildirimde bulunulması hizmet standartlarının izlenmesi açısından önem arz etmektedir.) İşlemler için öngörülen sürelerde hizmet verilebilmesi için MYK Portalından bu sürelerle ilişkin hatırlatma bildirimleri dosya sorumlularına ve Daire Başkanına iletilecektir.

### Dosya Sorumlularının İşlemleri Takip Ettiği Ekran

Dairede Onay Bekleyen İşlemler

| Tür  | Sayı  | Detay |
|--|-------|-------|
| Sınav Yeri                                 | 3     |       |
| Sınav Talepleri                            | 2     |       |
| Değerlendirici                             | 4     |       |
| Belge Basım Talep                          | 30/12 |       |
| Belge Yenileme Talep                       | 0/0   |       |
| Tekrar Belge Basım Talep                   | 0/0   |       |
| Döküman                                    | 22    |       |
| İrtibat Kişiler                            | 3     |       |
| İletişim Bilgileri                         | 19    |       |
| Ücret İade Talep                           | 0     |       |
| Devlet Teşviği Ücret İadesi İtirazları     | 32    |       |
| AB Hibesi Ücret İadesi İtirazları          | 14    |       |
| Ücret Tarifesi                             | 1     |       |
| Ücret Tarifesi (Genel Şartlar/Açıklamalar) | 2     |       |
| Sınav Kayıt Talepleri                      | 32    |       |

### İşlemler için Öngörülen Süreler

| Tür                                    | Süre (İş günü) |
|--|----------------|
| Sınav Yeri                             | 5              |
| Sınav Talepleri                        | 10             |
| Değerlendirici                         | 5              |
| Belge Basım Talep*                     | 3              |
| Belge Yenileme Talep                   | 5              |
| Tekrar Belge Basım Talep               | 10             |
| Döküman**                              | 30             |
| İrtibat Kişileri                       | 5              |
| İletişim Bilgileri                     | 5              |
| Devlet Teşviği Ücret İadesi İtirazları | 5              |
| AB Hibesi Ücret İade İtirazları        | 5              |
| Ücret Tarifesi                         | 5              |
| Sınav Kayıt Talepleri                  | 10             |

\* Kayıt istenmesi durumunda süre, kayıtların ulaşması ve incelemesinin tamamlanmasından sonra başlar.

\*\*Denetim durumunda süre, denetim raporunun SBD'ye iletildiği tarihte başlar.

Yukarıda belirtilen hususlarda Kuruluşlarımızın ve personelinin uygun şekilde hareket etmesi hususunda,  
Gereğini rica ederiz.

**T.C. MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

Sınav ve Belgelendirme Dairesi Başkanlığı

(23/06/2017 v.1.0)