

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 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 iletiliği 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)

T. C.
MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU
SINAV VE BELGELENDİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI
HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Sınav ve Belgelendirme Yapmak Üzere MYK'ya Başvuru Yapmak İsteyen Kuruluşlar İçin Seminer Düzenlenmesi.	1- Başvuru Formu (Online başvuru) 2- Seminer Ücretinin Yatırıldığına Dair Dekont	2 ay
2	Sınav ve Belgelendirme Yapmak Üzere Yetkilendirme Ön Başvurusunda Bulunan Kuruluşların ve Kapsam Genişletme Başvurusunda Bulunan Yetkilendirilmiş Kuruluşların Başvurularının Alınması, Değerlendirilmesi ve Ön Sözleşmenin Gönderilmesi.	1- Belgelendirme Kuruluşları için Yetkilendirme/Kapsam Genişletme Başvuru Formu (Online ve ıslak imzalı başvuru) 2- Başvuru Yazısı 3- Taahhütname 4- İmza Sirküleri 5- Portala Yüklenmesi Gereken Başvuru Formu Ekleri	1 ay
3	Sınav ve Belgelendirme Yapmak Üzere Akreditasyon Sürecini Tamamlayarak Yetkilendirme veya Kapsam Genişletme Başvurusunda Bulunan Kuruluşların Başvurularının Alınması, Değerlendirilmesi ve Dosyalarının Denetim Dairesi Başkanlığına Yönlendirilmesi.	1- Belgelendirme Kuruluşları için Yetkilendirme Başvuru Formu (Online başvuru) 2- Başvuru Yazısı 3- Taahhütname 4- İmza Sirküleri 5- Portala Yüklenmesi Gereken Başvuru Formu Ekleri	1 ay
4	Denetim Süreci Tamamlanan Sınav ve Belgelendirme Kuruluşlarının Yetkilendirilme Talebinin Yönetim Kuruluna, Kapsam Genişletme Talebinin Başkanlık Makamına Sunulması.	1- Denetim Sonrası Teknik İnceleme Raporu 2- Yetkilendirme Kapsam Teklifi 3- Denetim Raporu	15 gün
5	Yönetim Kurulu Tarafından Yetkilendirme Kararı Alınan veya Başkanlık Makamı Tarafından Kapsam Genişletme Talebi Onaylanan Sınav ve Belgelendirme Kuruluşlarına Yetkilendirme Sözleşmesinin/Kapsam Belgesinin Gönderilmesi.	1- Yönetim Kurulu Kararı/Başkanlık Oluru	15 gün
6	Yönetim Kurulu Tarafından Yetkilendirme Kararı Alınan veya Başkanlık Makamı Tarafından Kapsam Genişletme Talebi Onaylanan Sınav ve Belgelendirme Kuruluşlarının Yetkilendirilme /Kapsam Genişletme İşlemlerinin Tamamlanması.	2- Sınav materyalleri 3- Teminat mektubu 4- Ücret Tarifesi 5- Marka ve Logolar 6- Banka hesabına ilişkin bilgi 7- İmzalanmış Sözleşme	15 gün
7	MYK Mesleki Yeterlilik Belgesi Almak İsteyen ve/veya MYK Belgesini Kaybeden Vatandaşların Belgelerinin Düzenlenmesinin Sağlanması.	1- Portalı Üzerinden İlgili Yetkilendirilmiş Kuruluş Tarafından Yapılan Başvuru 2- Belge Masraf Karşılığının Yatırıldığını Gösterir Dekont	10 gün

T. C.
MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU
SINAV VE BELGELENDİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI
HİZMET STANDARTLARI

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri	: Sınav ve Belgelendirme Dairesi Başkanlığı	İkinci Müracaat Yeri	: Başkanlık
İsim	: Mehmet ORDUKAYA	İsim	: Metin KARAMAN
Unvan	: Daire Başkanı	Unvan	: Kurum Başkan Yardımcısı
Adres	: Ziyabey Cad.1420. Sok. No:12 Balgat ANKARA	Adres	: Ziyabey Cad.1420. Sok. No:12 Balgat ANKARA
Tel.	: 0 (312) 428 72 08	Tel.	: 0 (312) 428 72 08
Faks	: 0 (312) 428 72 07	Faks	: 0 (312) 428 72 07
e-Posta	: sbd@myk.gov.tr	e-Posta	: baskanlik@myk.gov.tr