1.0. AMAÇ

Bu yeterlilik Endüstriyel Taşımacı (Seviye 3) 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.

2.0. BİLGİ VE BECERİNİN SINANMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1 BİRİMLER

13UY0145-3/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite (Zorunlu)
13UY0145-3/A2: İş Organizasyonu, Ön Kontroller ve Bakım (Zorunlu)
13UY0145-3/B1: Endüstriyel Forklift, İstif Makinesi ve Transpalet Kullanımı (Seçmeli)
13UY0145-3/B2: Endüstriyel Elektrikli Çekici Kullanımı (Seçmeli)

2.1.1 (T1) Teorik Sınav

Çoktan Seçmeli Sınav:

A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara **en az 25 soruluk** 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 60'ına doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.

A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara **en az 10 soruluk** 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 60'ına doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.

B1 birimine yönelik teorik sınav Ek B1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara **en az 20 soruluk** 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 60'ına doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek B1-2) ölçmelidir. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A3-2) ölçmelidir.

B2 birimine yönelik teorik sınav Ek B2-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara **en az 20 soruluk** 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 60'ına doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek B2-2) ölçmelidir.

B3 birimine yönelik teorik sınav Ek B3-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara **en az 20 soruluk** 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 60'ına doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek B3-2) ölçmelidir.

Her birimde sorulacak soru sayısı ve süreleri, başarım notu aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

BİRİMLER	**Sınav Şekli**	**Başarım Notu (en az)**	**Soru Sayısı (en az)**	**Sınav Süresi (Soru başına)**
13UY0145-3/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite (Zorunlu)	T1	60	25	1 dk
13UY0145-3/A2: İş Organizasyonu, Ön Kontroller ve Bakım (Zorunlu)	T1	60	10	1 dk
13UY0145-3/B1: Endüstriyel Forklift, İstif Makinesi ve Transpalet Kullanımı (Seçmeli)	T1	60	20	1 dk
13UY0145-3/B2: Endüstriyel Elektrikli Çekici Kullanımı (Seçmeli)	T1	60	20	1 dk

2.1.2 (P1) Performansa Dayalı Sınav

A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A2-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

B1 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek B1-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek B1-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

B2 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek B2-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek B2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

B3 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek B3-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek B3-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

BİRİMLER	Sınav Şekli	Başarım Notu (en az)	Sınav Süresi
13UY0145-3/A2: İş Organizasyonu, Ön Kontroller ve Bakım (Zorunlu)	P1	80	15 dk
13UY0145-3/B1: Endüstriyel Forklift, İstif Makinesi ve Transpalet Kullanımı (Seçmeli)	P1	80	30 dk

BİRİMLER	Sınav Şekli	Başarım Notu (en az)	Sınav Süresi
13UY0145-3/A2: İş Organizasyonu, Ön Kontroller ve Bakım (Zorunlu)	P1	80	15 dk
13UY0145-3/B2: Endüstriyel Elektrikli Çekici Kullanımı (Seçmeli)	P1	80	30 dk

BİRİMLER	Sınav Şekli	Başarım Notu (en az)	Sınav Süresi
13UY0145-3/A2: İş Organizasyonu, Ön Kontroller ve Bakım (Zorunlu)	P1	80	15 dk
13UY0145-3/B1: Endüstriyel Forklift, İstif Makinesi ve Transpalet Kullanımı (Seçmeli)	P1	80	30 dk
13UY0145-3/B2: Endüstriyel Elektrikli Çekici Kullanımı (Seçmeli)	P1	80	30 dk

2.2 Seçmeli Birimler

13UY0145-3/B1: Endüstriyel Forklift, İstif Makinesi ve Transpalet Kullanımı
13UY0145-3/B2: Endüstriyel Elektrikli Çekici Kullanımı

2.3 Ölçme ve Değerlendirme

Endüstriyel Taşımacı (Seviye 3) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olma şartı vardır. "11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları" maddesinde belirtilen alternatifler arasından birini seçecek olan aday, seçtiği alternatife ait yeterlilik birimleri için hazırlanmış sınavlara girer.

Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa 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.

Birimler için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.

Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınava son verilir.

Bir yıl içerisinde bu hakkını kullanmayanların belge sahibi olmaları için tekrar her iki sınava birden girmesi gerekmektedir. Adayın bir yıl içerisinde girmiş olduğu sınavdan üst üste iki kez başarısız olması durumunda **13UY0145-3 / EK A1-1, EK A2-1, EK B1-1, EK B2-1, EK B3-1**'de belirtilen süre ve içerikte mesleki eğitim programlarına devam etmesi tavsiye edilir.

2.4 Diğer Şartlar

2.4.1 Sınav kurallarını ihlâl eden adayların (Kopya çekme, başkası adına sınava girme vb.) sınavı geçersiz sayılır.
2.4.2 Sınavlar, genel sınav kurallarına uygun yapılır. Sınavlar esnasında adayların birbiri ile konuşması, yardımlaşması, telefon görüşmesi yapması ve sınav süresince sınav salonu dışına çıkması yasaktır.
2.4.3 Adaylar Kimlik Belgelerini (Nüfus Kâğıdı) hazır bulundurmalıdırlar.
2.4.4 Sınav esnasında cep telefonu vb. aletlerin ve donanımların kullanımı yasaktır.

3.0. REFERANSLAR
Sınav uygulamaları ve değerlendirmelerine esas alınan yeterlilik aşağıda sıralanmaktadır;

İlgili Yeterlilik
13UY0145-3 / Rev.03 20.03.2013-2013/24 Rev 02: 29/11/2017-2017/109 Rev 03: 23/05/2018-2018/72

4.0 BELGELENDİRME
Sınav sonuçlarına göre, Onaytürk Belgelendirme kararını alır. Sonuç web sitesinden yayınlanır ve ilgiliye bildirilir.

4.1 Adayda Aranan Şartlar
Herhangi bir ön şart aranmamaktadır.

4.2 Belgelerin Teslimi
Belgeler, belgelendirilmiş kişiye imza karşılığı ONAYTÜRK' e gelerek teslim alır.
Veya ev ve iş yeri adresine kargo ücreti ödemesi durumunda kargo ile gönderilerek teslimatı sağlanır. Teslim formunun imzalı gönderilmesini, formun imzalı resminin gönderilmesi, iletilmesi, kargo takip fişi ile teslim alındığını kabul edilir.

4.3 Belgenin Kaybedilmesi, Bilgilerin Güncellenmesi, Yırtılması

Belgelendirilmiş kişi, belgesini geçerlilik süresi içinde kaybetmesi, belge üzerindeki bilgilerin güncellenmesini istemesi, yırtılması halinde, dilekçe ile ilgili durumu belirterek yeni belgesini talep eder. Bu talep uygun bulunur ise MYK Tarafından belirlenmiş olan belge masraf karşılığı bedelinin yanında, ilave ücret olarak hizmet bedeli alınarak ilgili belge bilgilerini içerir yeni bir belge düzenlenmesi için MYK'ya bildirilir.

4.4 Yeterlilik Belgesinin Geçerlilik Süresi

Endüstriyel Taşımacı yeterlilik belgesi, belgenin düzenlendiği tarihten itibaren, beş yıllık bir süre için geçerlidir.

Belgesinin askıda olma nedeni ortadan kalkan belge sahiplerinin belgelerinin geçerliliği, geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder.

4.5 Yeniden Belgelendirme

Onaytürk, belge vermiş olduğu kişilerin belge yenileme dönemi başladığında, söz konusu kişilere belgelerinin geçerlilik sürelerinin dolmak üzere olduğunu ve belge yenilemek için izlemeleri gereken adımları sms, elektronik posta, vb. ile bildirir. İletişim bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmemiş kişilerle irtibata geçmemesi durumunda Onaytürk'ün herhangi bir yükümlülüğü bulunmaz, talep edilmesi halinde Onaytürk'ün söz konusu kişilere bildirim yapmış olduğunu gösteririr kanıt ve kayıtları kuruma sunması yeterlidir.

Belge yenilemeye hak kazanan başvuru sahibi tarafından belge masraf karşılığının Onaytürk'e ödenmiş olduğu tarihten itibaren en geç beş iş günü içerisinde Onaytürk, kurumun belirlediği yönteme uygun şekilde başvuru sahibi için belge talebini kuruma iletir.

Belge yenileme sonucunda başvuru sahibi için yeni bir belge düzenlenir. Belge yenileme kararı mevcut belgenin geçerlilik bitiş tarihinden önce alınmışsa yeni belgenin düzenlenme tarihi, ilgili ulusal yeterlilikte aksi belirtilmediği takdirde mevcut belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden bir sonraki gündür. Belge yenileme kararı mevcut belgenin geçerlilik bitiş tarihinden sonra alınmışsa yeni belgenin düzenlenme tarihi, ilgili ulusal yeterlilikte aksi belirtilmediği takdirde belge yenileme kararının aşındığı tarihtir.

5 yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı, aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;

a) Adayın kanıt veya portfolyo değerlendirmesiyle belge yenileme istemesi halinde Planlama ve Operasyon Sorumlusu tarafından ilgili belge sahibi için, Belgelendirilmiş Personel Performans İzleme Formu oluşturulur ve belgelendirmesinin yenilenmesi yönünde karar verilmesi amacıyla 5 yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında toplamda en az 2 yıl çalıştığına dair veya son altı ay boyunca çalıştığını gösteren resmi kayıt (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, firmada çalıştığına dair almış olduğu kaşeli imzalı beyanı vb.) sunarak ilgili karar vericiye iletilir.

Onaytürk kanıt veya portfolyo değerlendirmesiyle kendi belgelendirdiği adayların belge yenilemesini yapar. Başvuru sahibinin sunmuş olduğu başvuru evraklarını değerlendirir. Başvurusu uygun olan adayların belge yenileme kararı alır ve başvuru sahibinden masraf karşılığı talep eder.

b)Adayın sınavla belge yenilemek istemesi halinde veya çalıştığını belgeleyemeyen kişiler; uygulama sınavına alınır ve başarılı olan adayların belgesi 5 yıl daha uzatılır.

-Askıya alınmış veya iptal edilmiş durumdaki belgeler için belge yenileme yapılamaz.

Belge yenileme sınavlarının başvuru sahibinin belgesinin geçerlilik süresi tamamlanmadan önce uygulanması esastır. Adayın belgesinin geçerlilik süresinin sonunda başvuru yapması halinde sınavlar sürenin bitiminden sonraya sarkabilir.

Başvuru dönemi içerisinde başvurusunu yapmış kişi için mevcut belgenin geçerlilik süresi dolmadan önce başvuruyu alan Onaytürk belge yenileme ön başvurusu kuruma bildirilmelidir. Ön başvurusu zamanında kuruma bildirilmiş kişilerden; kanıt veya portfolyo değerlendirmesiyle belge yenileyecekler için mevcut belgenin geçerlilik süresi dolduktan en geç üç ay sonrasına kadar, sınavla belge yenileyecekler için ise mevcut belgenin geçerlilik süresi dolduktan en geç bir yıl sonrasına kadar belge yenileme işlemleri tamamlanmalıdır.
-Belge yenileme sınavlarının bir kısmından başarısız olmuş başvuru sahibi; başarısız olduğu sınavlara aynı Kuruluşta girmesi halinde önceden başarılı olduğu sınavlardan muaf tutulur, farklı bir kuruluşta sınava girmek istemesi halinde ise sınavların tamamına tabi tutulur.

-Onaytürk, ilk defa girdiği belge yenileme sınavında başarısız olan kişilere belgesinin geçerlilik süresi dolmadan önce ilave ücreti alınmadan en az bir kez daha sınav imkânı sağlar. Sınav ve belgelendirme ücretinin 25.08.1999 tarihli ve 4447 sayılı işsizlik Sigortası Kanunu çerçevesinde İşsizlik Sigortası Fonundan karşılanması halinde ilk girdiği sınavda başarısız olan kişilere belgesinin geçerlilik süresi dolmadan önce ilave ücreti alınmadan en az iki kez daha sınav imkânı sağlanır. Belgesinin geçerlilik süresinin son bir ayı içerisinde başvuru yapan kişilere ilave sınav hakkı sağlanmayabilir.

4.6 Belgenin Askıya Alınması

Belgelendirme, aşağıda belirtilen durumlarda askıya alınabilir:
- Belgelendirilen personelin talebi sonucu,
- Belgelendirilmiş personelin, aktif olarak çalışmaya devam etmekte olduğuna yazılı bildirimde bulunmaması sonucu,
Belgelendirmesi askıya alınan personelin, askı gerekçelerini ortadan kaldırdığına dair kanıtları, yazılı bildirimlerle birlikte sunmaması durumunda, belgelendirmesi geri çekilir.

4.7 Belge Geri Çekilmesi ve İptali

Belgelendirme, aşağıda belirtilen durumlarda geri çekilir:

- Belgelendirilen kişinin belgeyi, kapsamda belirtilenden farklı alanlarda, yanıltıcı ve haksız kullanması sonucu,
- Belgelendirilen kişinin belge üzerinde tahrifat yapması sonucu,
- Belge üzerindeki kimlik bilgilerinin belgelendirilen personel ile aynı olmaması (başkasının yerine sınava girme durumu),
- Belgenin, adına düzenlenen kişi dışında kişilerce kullanılması,
- Sınav materyalinin kasıtlı olarak değiştirildiğinin sonradan tespit edilmesi.

-Belgelendirme Müdürlüğü belgelendirmesi askıya alınan, geri çekilen veya iptal edilen adaya durumu yazılı veya sms olarak bildirir. Belgelendirmenin askıya alındığı süre boyunca veya belgelendirmenin geri çekilmesi veya iptalinden sonra belgelendirme konusu ile ilgili herhangi bir faaliyette bulunmaması hakkında uyarılır.

Mesleki Yeterlilik Belgesi aşağıdaki durumlarda Karar Vericinin kararıyla iptal edilir.

-Belgelendirme, belgelendirilen kişinin talebi sonucu iptal edilebilir.
-Belgelendirilmiş kişinin belge kullanımı sözleşmesi şartlarına uymadığı tespit edildiğinde,
-Belgelendirilmiş kişinin belgeyi kötü amaçla, yanıltıcı bir biçimde kullandığı tespit edildiğinde,
-Belgelendirilmiş kişinin belge üzerinde tahribat yapılması durumunda,
-Belge sahibi hakkında, etik olmayan davranışlar, mesleki ahlak kurallarına riayet etmeme ve fiziksel olarak beceri kaybına neden olabilecek türden şikâyetler ve bunlara ait kanıt varsa,
-Belgenin askıya alma süresi 6 aydan fazla olamaz. 6 ay sonra askıya alma sebebi ortadan kalkmamışsa,
- Geçerlilik süresinin dolmasına beş ay kalan belge sahiplerine bilgi mesajı/sms gönderilir. Uyarıyı değerlendirmek ve belgeyi yenilemek üzere başvurmak, belge sahibinin sorumluluğundadır. Aksi halde, belge iptal olur.
-Bu kişinin belge durumu, MYK web portalında "İptal" olarak işlenir. Bu ilan aynı zamanda üçüncü kişilerle, ilgili kurum ve kuruluşlara açıklama niteliği taşır. Ayrıca durum, beyan ettiği adresi veya telefon bilgisi esas alınarak sms/kargo ile kuruluşumuzca kendisine yazılı olarak bildirilir.

4.8 Belgenin Kapsam Daraltılması

Bu konuda yapılacak talep değerlendirildikten sonra uygun bulunması durumunda, belgelendirme kapsamı daraltılabilir.
Ayrıca belgelendirme kapsamı, belgelendirilmiş personelin, ilgili Ulusal Yeterlilik/Belgelendirme Programının, belgelendirmenin sürdürülmesi konusundaki gerekliliklerini sağlayamaması durumunda da daraltılabilir.
Aşağıda belirtilen hususlar ortaya çıktığı zaman, belgelendirme kapsamlarının daraltılması, aşağıdaki bilgiler doğrultusunda ilgili Karar Verici tarafından karara bağlanır:
- İlgili Ulusal Yeterlilik/Belgelendirme Programındaki değişiklikler,

- Yasal mevzuat istekleri vb.

5.0 İtiraz Veya Şikâyet

Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden ve onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme süreci ve kriterleri konusunda itiraz veya şikâyetlerin olması halinde, itiraz/şikâyet sahibi web sitesinden İtiraz veya Şikâyet Formunu doldurur ve imzalayarak (şahsen müracaat yapıldı ise) ONAYTÜRK'e teslim eder veya faks, e-posta vb. ile gönderir.
Yapılan sınava ilişkin itiraz sınav sonuç tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılmalıdır. ONAYTÜRK' e yapılan İtiraz veya Şikâyet değerlendirmesi en geç 1 ay içerisinde sonuçlandırılır. Karar itiraz/şikâyet sahibine bildirilir.