

1. Belgelendirme Programının Amacı	Bu sınav şartnamesi, İnşaat Sektörü yetki kapsamımızdaki 17UY0328-3/00 SERVİS ARACI ŞOFÖRÜ SEVİYE 3 (REV.00) yeterliliğinin gerektirdiği bilgi, beceri, yetkinlikleri ölçmek ve değerlendirmek için yapılan sınavların kapsamını, yapısını ve değerlendirme sistemini tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.
2. Başvuru	- Yeşil Işık Akademi tarafından hazırlanmış olan Aday Başvuru Formu internet ortamında yayımlanmış olup, tüm başvuru sahiplerinin bilgilerine açılmıştır. Başvurular Yeşil Işık Akademi ofisinde Aday Başvuru Formu doldurarak veya www.yesilistikakademi.com.tr web adresimiz üzerinden online başvuru bölümünden gerçekleştirilir. - Başvuru sahipleri almak istediği yeterlilik kapsamında hazırlanmış olan Aday Başvuru Formu'nu eksiksiz doldurarak başvurusu alınmış olur.
3. Sınav Başvurusunun Değerlendirilmesi	Başvuru evrakları başvuru tarihinden itibaren 5 gün içerisinde değerlendirilir. Evraklar tam ise Başvuru Sahibi "Aday" statüsü kazanır. Bu durum Personel Belgelendirme Asistanı tarafından gerekli iletişim araçları kullanılarak (yüz yüze, SMS, e-mail, posta) başvuru sahibine iletir.
4. Başvuru Sırasında İstenecek Belgeler	- Nüfus Cüzdanı (Yabancı ise pasaport veya geçici T.C. No) Fotokopisi - Ödeme belgesi (sınav ücreti ve belge masraf karşılığı dekont, sınav ücreti Yeşil Işık Akademi Belgelendirme Kuruluşu banka hesabına adayın Adı-Soyadı, Kimlik No'su ve sınava girilecek yeterlilik açıklamaları belirtilerek yatırılmalıdır.) - Engelli adayların başvuruda bulunması durumunda sağlık raporu
5. Yeterlilik Sınavına Giriş Şartları	Servis Aracı Şoförünün (Seviye 3); - 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununun ilgili maddelerinde belirtilen sürücü belgesine, - SRC 2 mesleki yeterlilik belgesine, - Yetkili merkezden alınmış "Psikoteknik Test Raporu"na sahip olması ve - Türk Ceza Kanununun "Cinsel saldırı" başlıklı 102., "Çocukların cinsel istismarı" başlıklı 103., "Reşit olmayanla cinsel ilişki" başlıklı 104., "Kişiyi hürriyetinden yoksun kılma" başlıklı 109., "Uyuşturucu veya uyarıcı madde imal ve ticareti" başlıklı 188., "Uyuşturucu veya uyarıcı madde kullanılmasını kolaylaştırma" başlıklı 190., "Kullanmak için uyuşturucu veya uyarıcı madde satın almak, kabul etmek veya bulundurmak" başlıklı 191., " Fuhuş" başlıklı 227. ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununun "Sarhoşluk" başlıklı 35. maddelerindeki suçlardan affa uğramış olsa bile hüküm giymemiş olması gerekmektedir.
6. Sınav Hakkı	SERVİS ARACI ŞOFÖRÜ yeterliliğinden adayın 2 kez sınava girme hakkı vardır.
7.0 Zorunlu Birimler	- A1 İSG, Çevre ve Kalite - A2 Araç kontrolü ve Öğrenci/Personel Ulaşımı
7.1 Seçmeli Birimler	Bu yeterlilikte seçmeli birim yoktur.
8. Belgelendirme Dokümanları	Adayların belgelendirilmesinde, ilgili belgelendirme standart ve kodları ve Yeşil Işık Akademi Prosedürleri uygulanacaktır.
9. Belgelendirme Dili	Sınav dili Türkçe, İngilizce ve Arapça olacaktır.
10. Sınav Türü	Teorik + Performans

11. Teorik Sınav

- Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan 4 seçenekli çoktan seçmeli veya doğru-yanlış olarak test sınavı uygulanacaktır.
- Her birimde sorulacak soru sayısı ve sınav süreleri ilgili tablolarda belirtilmiştir. Soru başına ortalama süre 1 - 2 dakikadır.
- Aday her bir birimden,100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve ilgili tabloda “Başarım Notu” nda verilmiş olan puanı alması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır.
- Teorik sınav cevap kâğıtlarının puanlandırılmasında her bir zorunlu birim için aday tarafından işaretlenmiş doğru cevap sayısını tespit edilir ve elde edilen veriler sınav geçme kriterlerine göre değerlendirilip sonuçlar belirlenir.
- Teorik sınav sonuçlarının değerlendirilmesinde doğru cevap sayısı esastır. Yanlış ve boş cevap sayısı dikkate alınmaz.
- Silinmiş ve uygunsuz işaretlemeler yanlış sayılır. Her soru için yalnız bir tane doğru cevap işaretlenmelidir, birden fazla işaretleme olan sorular yanlış sayılır.
- Okuma yazması olmayan adaylara talep etmesi durumunda okutman temin edilir. Sınav soruları ve süreleri aynıdır, tek fark sorular ve şıkları okutman tarafından okunur ve adayın verdiği cevap, sınav kitapçıklarına işlenir.

ZORUNLU BİRİMLER		BAŞARIM NOTU (100 ÜZERİNDEN)	SORU SAYISI	SINAV SÜRESİ
A1	İSG, Çevre ve Kalite	60	20	40 DK
A2	Araç kontrolü ve Öğrenci/Personel Ulaşımı	60	20	40 DK

12. Performans Sınavı

- Adayın performansı, gerekli çalışma şartlarının oluşturulduğu sınav ve belgelendirme merkezlerinde veya çalışma sahalarında, ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktılarının-başarım ölçütlerini veya BY-Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesinde belirtilen tüm ifadeleri içerecek şekilde oluşturulan projelerin uygulanması ve kontrol listesi (Performans Sınavı Değerlendirme Formu) aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür.
- Sınav Değerlendirici, Performans Sınavı Değerlendirme Formunda yer alan her bir başarıml ölçütü için formun “Değerlendirme Sonucu” sütununa belirlenen puan doğrultusunda değerlendirmesini belirtir.
- Adaylar kamera kayıtlarında ayırt edilebilmesi için numaralandırılmış yelek- baret kullanacaklardır.
- Sınav Değerlendirici’ ye ulaştırılan, adaylara ait Performans Sınavı Değerlendirme formları değerlendirilir ve elde edilen verilerin sınav geçme kriterlerine göre sonuçları belirlenir.
- Adayın başarılı sayılması için 100 tam puan üzerinden ilgili tabloda “Başarım Notu” nda verilmiş olan puanı alması gerekir.

ZORUNLU BİRİMLER		BAŞARIM NOTU (100 ÜZERİNDEN)	SORU SAYISI	SINAV SÜRESİ
A2	Araç kontrolü ve Öğrenci/Personel Ulaşımı	80	UYGULAMA	90 DK

13. Ölçme ve Değerlendirme

- 17UY0328-3/00 SERVİS ARACI ŞOFÖRÜ SEVİYE 3 (REV.00) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olma şartı vardır.
- Performans sınavlarına girebilmek için teorik sınav oturumlarından başarılı olmak şartı aranmamaktadır.
- Adaylar başvuruda bulunduğu yeterlilikte yer alan birimlerden ayrı ayrı sınava girebileceği gibi, tüm birimlerden oluşan bir sınava da katılabilirler.

14. Sınav Yeri

YEŞİL IŞIK AKADEMİ’nin sınav alanı ve anlaşma yaptığı merkezler.

15. Belgelendirme ve Belgenin Teslimi

Belge almaya hak kazanan adayın sonuçları MYK sistemine yüklenir. MYK tarafından Mesleki Yeterlilik Belgesi YEŞİL IŞIK AKADEMİ’ye gönderilir. YEŞİL IŞIK AKADEMİ Genel Müdürü tarafından imzalanan Mesleki Yeterlilik Belgesi’ nin, belgelendirilmiş adaya teslimi sağlanır.

16. Yeterlilik Belgesinin Geçerlilik Süresi

Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.

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. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde adayın sınavına son verilir.

17. Gözetim Sıklığı	Bu yeterlilikte gözetim yoktur.
18. Yeniden Belgelendirme	<ul style="list-style-type: none">- Belgenin iptalini gerektirecek bir durum oluşmaması ve belge geçerlilik süresi boyunca Yeşil Işık Akademi'ye performansla ilişkin şikâyet gelmemiş olması durumunda belgenin süresi ilgili Ulusal Yeterlilikteki usul ve esaslar dâhilinde belirtilen sürelerde uzatılır.- Uzatma süresi bittikten sonra Ulusal Yeterlilikteki belirtilen sınav türlerine göre belgelendirilmiş kişiye sınav yapılır.- Daha önce, ilgili ulusal yeterlilikte yetkili olan farklı bir kuruluştan alınmış belgelerin yenilemesi de yapılabilir.- Yeniden belgelendirme için yöntem, eğer ilgili ulusal yeterlilikte özel bir uygulama belirtilmemiş ise ilk belgelendirme için belirtildiği şekilde uygulanacaktır. Bu amaçla, Yeşil Işık Akademi tarafından, belge geçerlilik tarihinden 1 ay önce belge sahibine telefon, SMS ve mail yoluyla ulaşılarak, belge yenileme süresinin geldiğinin bilgisi paylaşılır ve yeniden belgelendirme için gerekli evraklar istenir.- Talep edilen evrakın gönderilmesinden sonra, Personel Belgelendirme Asistanı tarafından, ilgili belge sahibi için, PB.FR.06.06 Yeniden Belgelendirme Karar Formu oluşturulur ve belgelendirmesinin yenilenmesi yönünde karar verilmesi amacıyla, ilgili Karar Vericiye iletilir. Yeniden belgelendirme onay kararını Karar Verici alır.- Belge yenileme için bilgilendirmesi yapıldığı halde, zamanında başvuruda bulunmayanlar hakkında belge iptal işlemleri uygulanır.- Yeniden belgelendirme için Yeşil Işık Akademi ücret talep edebilir. Bu ücret belgenin ücret tarifesindeki fiyatından daha fazla olamaz.
19. Belgenin Kaybedilmesi	Belge sahibi, belgesini kaybettiğini belgelendirme kuruluşuna dilekçe halinde bildirir. Dilekçesi incelenen belge sahibi şayet belgesinin geçerlilik süresi geçmemiş ise belirlenmiş ücret doğrultusunda yeniden belgelendirilebilir.
20. Belgenin İptal Edilmesi / Askıya Alınması	<p>1.1 Belgenin Askıya Alınması:</p> <ul style="list-style-type: none">- Belgelendirilmiş kişinin, Belge/ Logo ve İşaretlerin Kullanım Prosedürü' ne aykırı bir tutum içinde bulunması durumunda, belge askıya alınır ve bu durum belge sahibine bildirilir.- Belgelendirilen kişi tarafından, askı süresi içinde gerekli şartları tamamladığına dair yeterli bilgi ve belgenin Yeşil Işık Akademi'ye sunulması halinde, askı hali sona erdirilir. Bu durum ilgili kişiye web sayfasındaki ilgili alanda yayımlanarak ve Belgelendirme Asistanı tarafından iletişim araçları kullanılarak bildirilir. Belgelendirilmiş kişi tarafından gerekli şartlar sağlanmazsa belge; geçerlilik süresi sonuna kadar askıya alınır. <p>1.2 Belgenin İptal Edilmesi:</p> <ul style="list-style-type: none">- Belge aşağıdaki şartların oluşması durumunda,<ul style="list-style-type: none">• Askıda olup, belge geçerlilik süresi dolmuş belgeler,• Belge/ Logo ve İşaretlerin Kullanım Prosedürü' ne göre, yanıltıcı şekilde kullanılmış ve düzeltme talebi istenmiş, ama düzeltme yapılmamış belgeler,• Belgelendirme ve gözetim proseslerinde kasti olarak yanıltıcı ve yanlış bilgileri beyan ettiği anlaşılan ve /veya sahte evraka göre düzenlendiği belirlenen belgeler,• Türk Akreditasyon Kurumu ve Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından Yeşil Işık Akademi'nin yetkilerinin iptal edilmesi durumunda; eğer belge, gözetime tabi tutulmamış ise gözetim süresi zamanında; gözetime tabi tutulmuş ise belge süresinin sonunda,• Belgelendirilmiş kişi isteği doğrultusunda,• Yeniden belgelendirme şartlarını sağlamayan belgeler Karar Vericinin kararı ile Belge Askıya Alma/İptal Karar Formu doldurularak iptal edilir.

-Belgesi iptal edilen kişiler belgenin aslını 1 (bir) ay içinde Yeşil Işık Akademi'ye göndermek zorundadır.

İtirazın Alınması ve Değerlendirilmesi:

• Belgelendirilmek amacıyla başvuruda bulunan başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler aşağıda verilen konularda herhangi bir yetersizlik veya uygun olmayan işlemle karşılaştığında Yeşil Işık Akademi'ye 10 gün içinde itirazda bulunabilir.

- ❖ Başvuru şartlarına uygunluk.
- ❖ Sınavın değerlendirilmesi.
- ❖ Belgelendirme kararları.
- ❖ Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri.
- ❖ Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri.
- ❖ Sınav soruları.

• Yeşil Işık Akademi tüm itirazları Şikâyet / İtiraz / Öneri Formu ile alır. Kişiler online olarak www.yesilisikakademi.com.tr web adresimizde bulunan Şikâyet / İtiraz / Öneri Formu'nu doldurarak ya da posta yoluyla da itirazda bulunabilir. İtirazın sözlü olarak iletilmesi halinde itiraz sahibi tarafından daha sonra form doldurularak itiraz kayıt altına alınır. **Personel Belgelendirme Asistanı tarafından itirazın ön değerlendirmesi yapılır ve kayda değer itirazın konusu tespit edilir.**

Şikâyet / İtiraz / Öneri Formu İçeriğinde;

- **İtirazda bulunanın kimlik bilgileri (adı-soyadı, T.C bilgileri vb.),**
- İtirazın konusu,
- İtiraz tarihi,
- Kayıt numarası,
- İlgili uygulamanın sorumlusu,
- Yapılan faaliyet ve sorunun giderilme tarihi,
- DÖF gerekli ise DÖF numarası bulunur.

• **Konusu tespit edilmiş itiraz** Kalite Yöneticisi'ne iletilir. Kalite Yöneticisi, alınan itirazı geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgileri 5 gün içerisinde toplar ve bu bilgileri doğrular.

• Alınan tüm Şikâyet / İtiraz / Öneri Formları; Şikâyet / İtiraz / Öneri Takip Listesi'nde kayıt altına alınır. Formu alan Kalite Yöneticisi itiraz konusunu çözümlenmek üzere itirazı ilgilendiren ilgili sorumlu ile irtibata geçer.

• Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz sahibi tarafından uygun görülür ise öngörülen çözüm uygulanarak itiraz kaydı kapatılır ve itirazın geliş tarihinden itibaren beş (5) iş günü içerisinde itirazı yapan kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir.

• Öngörülen çözüm, itiraz sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Kalite Yöneticisi tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise konu **Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyeleri Listesi'ndeki** tanımlanmış üyelerden oluşan **Şikâyet ve İtiraz Komitesi'ne** iletilir.

• **Şikâyet ve İtiraz Komitesi,** konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek en geç on beş (15) iş günü içerisinde itirazı bir sonuca bağlar ve itirazı yapan kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir. Değerlendirme sonucunda itiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Düzeltici ve

21. İtiraz ve Şikâyetler

Önleyici Faaliyet başlatılması halinde Kalite Yöneticisi, kapsamlı bir durum değerlendirmesi yapar. Bu kapsamda itiraz ile ilgili,

- ❖ Sebepleri analiz eder.
- ❖ Düzeltici Faaliyetin koşullarını belirler.
- ❖ Düzeltici Faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanmasını ve kontrol edilmesini sağlar.
- ❖ Eğer gerekli ise önleyici faaliyet önerilerini oluşturur ve bu faaliyeti başlatır.

• Yapılan itirazlar yıllık Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında ve Tarafsızlık Komitesi tarafından ele alınarak bahse konu faaliyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler ve uygulamalar değerlendirilir.

Şikâyetin Alınması ve Değerlendirilmesi:

Şikâyetler; başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimler tarafından sınav sonuç tarihinden itibaren 10 gün içinde yapılabilir.

Şikâyete Konu Olabilecek Durumlar Genel Olarak Şunlardır:

- Yeşil Işık Akademi personelinin belgelendirme politikası sürecindeki davranışları.
- Gizlilik ve güvenlik ihlallerinin oluşması.
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları.
- Mevzuat, kanun, yönetmelik vb. yasal şartların gerekliliğinin sağlanamaması.
- Yeşil Işık Akademi'nin kamuya açıklamış olduğu belgelendirme şartlarının uygulama sürecinde sağlanamaması.
- Gerçekleştirilen sınavlarda tarafsızlık ve bağımsızlık ilkelerine uygun olmayan bir durum oluşması.
- Belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler.

• Personel Belgelendirme Asistanı tarafından şikâyetin ön değerlendirmesi yapılır ve kayda değer şikâyetin konusu tespit edilir. Konusu tespit edilmiş şikâyet Kalite Yöneticisi'ne iletilir. Kalite Yöneticisi alınan şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgileri toplar ve bu bilgileri doğrular.

• Alınan tüm Şikâyet / İtiraz / Öneri Formları Şikâyet / İtiraz / Öneri Takip Listesi'nde kayıt altına alınır. Formu alan Kalite Yöneticisi şikâyet konusunu çözümlenmek üzere şikâyeti ilgilendiren ilgili sorumlu ile irtibata geçer.

• Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm şikâyet sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak şikâyet kaydı kapatılır ve şikâyetin geliş tarihinden itibaren beş (5) iş günü içerisinde şikâyeti olan kişiye, yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir.

• Öngörülen çözüm şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Kalite Yöneticisi tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise konu Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyeleri Listesi'ndeki tanımlanmış üyelerden oluşan Şikâyet ve İtiraz Komitesi'ne iletilir.

• Şikâyet ve İtiraz Komitesi konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek en geç on beş (15) iş günü içerisinde şikâyeti bir sonuca bağlar ve şikâyeti yapan kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir.

• Değerlendirme sonucunda şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılması halinde Kalite Yöneticisi kapsamlı bir durum değerlendirmesi yapar. Bu kapsamda itiraz ile ilgili,

- ❖ Sebepleri analiz eder.

- ❖ Düzeltici Faaliyetin koşullarını belirler.
- ❖ Düzeltici Faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanmasını ve kontrol edilmesini sağlar.
- ❖ Eğer gerekli ise Önleyici Faaliyet önerilerini oluşturur ve bu faaliyeti başlatır.

• Yapılan şikâyetler yıllık Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında ve Tarafsızlık Komitesi tarafından ele alınarak bahse konu faaliyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler ve uygulamalar değerlendirilir.

• Şikâyet ve İtiraz Komitesi Yeşil Işık Akademi bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. Kişi tekrar şikâyet ve itirazında ısrarcı olur ise yasal yollara başvurmak durumundadır.

• Yeşil Işık Akademi şikâyetlerin ele alınması prosesinde şikâyet sahibi veya şikâyetin ne olduğu konularındaki gizlilik şartlarına bağlı kalmak adına üst yönetim, şirket ortağı ve diğer tüm personelden almış olduğu Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütleri ile Yeşil Işık Akademi olarak da Personel Belgelendirme Kalite Politikası ile güvence altına alır.