



ntss	KURSIYER ŐIKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR-15
		YAYIN TARİHİ	02.04.2018
		REV. NO	04
		REV. TARİHİ	24.10.2018
		SAYFA	1 / 4

NTSS EĞİTİM VE DANIŐMALIK LTD. ŐTİ.

KURSIYER ŐIKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ



TS EN ISO 9001

Kalite Yönetim Sistemleri

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR 
--	---


ntss	KURSIYER ŐIKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR-15
		YAYIN TARİHİ	02.04.2018
		REV. NO	04
		REV. TARİHİ	24.10.2018
		SAYFA	2 / 4

REVİZYON KARTI		
REVİZYON ÖZETİ	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Gürkan Bayer bağımsız kişi olarak atanmıştır	1	05.01.2015
Öğrenci memnun kalmazsa Őikayetlerini yapabileceđi yerler eklendi.	2	17.07.2018
İtiraz prosedürü bu prosedür içine yerleştirilmiştir.	3	13.10.2018
Hatalı sıralamadan dolayı Prosedür numarası değiştilmiştir.	4	24.10.2018
Memnun olmayan öğrenci için CQI a başvuru seçeneği eklenmiştir.	4	24.10.2018

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR 
--	---

ntss	KURSIYER ŐIKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR-15
		YAYIN TARİHİ	02.04.2018
		REV. NO	04
		REV. TARİHİ	24.10.2018
		SAYFA	3 / 4

1. Bir Kursiyer eğitim sunumu ve değerlendirmesine ilişkin, eğitim kalitesi, kursiyer olanakları, ayrımcılık, cinsel taciz veya ortaya çıkabilecek diğer konularla ilgili bir Őikayeti veya itirazı olması durumunda, bunu öncelikle eğitimcilerinin dikkatine sunmalıdır.
2. Eğer konu eğitimci tarafından kursiyeri tatmin edecek şekilde ele alınmaz ise, bir sonraki adım kursiyerin Őikayetini ya da itirazını Kursiyer Őikayet/İtiraz Formu doldurarak NTSS' ye göndermesidir.
3. Őikayet için:
 - a. Elektronik Posta ile: info@ntss.com.tr
 - veya
 - b. Posta ile: NTSS , Dünya Ticaret Merkezi, Tahran Cad. Kat:8 No:30 811-C 06700 Kavaklıdere/Ankara.
4. Őikayet aldıktan sonra, 24 saat içinde kursiyerle temasa geçilecek ve belirlenen sorunları çözüme girişiminde bulunacak olan Baş Danışman ile yazılı olarak yapılacaktır.
5. Őikayetin dahili olarak çözülemeyeceği durumlarda, NTSS konuyu dinlemek için dışarıdan bağımsız bir kişi sağlayacaktır. Mevcut bağımsız kişi, Gürkan Bayer'dir ve kurs kayıtlara kapatıldığında, kurs ismi ve katılımcıların listesi kendisine verilir.
6. Őikayetin neticesi, yazılı beyan ve kursiyerin Őikayet/itiraz formunun aslının bir kopyasıyla birlikte kursiyere ulaştırılması sağlanacaktır. Yazılı beyanname ve Kursiyer Őikayet/İtiraz Formu, Őikayet/İtiraz Kayıt Formuna kaydedilir.
7. Alınan her Őikayet için Düzeltici Faaliyet Kaydı düzenlenecektir ve ileride başvurmak üzere Kalite Uygunluk Klasöründe dosyalanacaktır.
8. Öğrencinin, kursu düzenleyenin Őikayet sonucundan memnun olmaması durumunda, öğrencinin Őikayet hakkı saklıdır. Bu durumda;
 - a. NEBOSH eğitimleri Őikayeti için NEBOSH'a e-posta ile gönderilebilir. (info@nebosh.org.uk)
 - b. CQI eğitimleri için Őikayetler CQI (feedback@quality.org) ya gönderilebilir.
 - c. Őikayetin dahili olarak çözümediği durumlarda, Öğrenci, davanın çözümü için Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurabilir.



HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR 
--	---

ntss	KURSIYER ŐIKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR-15
		YAYIN TARİHİ	02.04.2018
		REV. NO	04
		REV. TARİHİ	24.10.2018
		SAYFA	4 / 4

İlgili Dokümanlar

Kursiyer Őikayet/İtiraz Formu

Kursiyer Őikayet/İtiraz Kaydı

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR 
--	---