

ntss

SAFETY • FIRE • ENVIRONMENT

TƏLƏBƏ ŞİKAYƏT VƏ APELLYASİYA SİYASƏTİ

EN ISO 9001 -EN ISO 21001

REVİZİYA

Reviziya Təsviri	Reviziya №	Reviziya Tarixi
İlkin nəşr	0	28.04.2026

TƏLƏBƏ ŞİKAYƏT VƏ APELLYASİYA SİYASƏTİ

Giriş

NTSS həm tənzimlənən, həm də tənzimlənməyən təlimlər təqdim edir və yüksək keyfiyyətli, tələbə yönümlü təlim təcrübəsi təmin etməyə sadiqdir. O, rəy bildirilməsinin təşviq olunduğu açıq və müsbət mühit yaradır və şikayət və apellyasiyaların effektiv və peşəkar şəkildə idarə olunmasını təmin edir.

Məqsəd

Bu siyasət NTSS tərəfindən şikayət və apellyasiyaların ədalətli, şəffaf və ardıcıl şəkildə idarə olunması üçün tətbiq edilən yanaşmanı müəyyən edir və təlim və qiymətləndirmə proseslərinin bütövlüyünü qorumağı hədəfləyir.

NTSS aşağıdakı məqsədləri qəbul edir:

- Şikayət və apellyasiyaların təqdim edilməsi üçün aydın və əlçatan çərçivə təmin etmək
- Bütün müraciətlərin qərəzsiz, ədalətli və ardıcıl şəkildə qiymətləndirilməsini təmin etmək
- Mümkün olduqda erkən və qeyri-rəsmi həll yollarını təşviq etmək
- Müraciət edənləri ayrı-seçkilikdən, dezavantajdan və ya qisas tədbirlərindən qorumaq
- Şikayət və apellyasiyaları davamlı təkmilləşmə üçün rəy mənbəyi kimi istifadə etmək
- Bütün heyətin bu siyasət və əlaqəli proseslər barədə məlumatlı olmasını təmin etmək

Əhatə dairəsi

Bu siyasət aşağıdakı maraqlı tərəflərə şamil olunur:

- Tələbələr
- Müştərilər
- Təlimçilər və qiymətləndiricilər
- İşçilər
- İşgüzar tərəfdaşlar və digər müvafiq tərəflər

Tələbə adından müraciət edən üçüncü şəxslər müvafiq qaydada səlahiyyətləndirilməlidir. İntizam prosesləri bu siyasətin əhatə dairəsinə daxil deyil.

Tərifl ər

• **Şikayət:** NTSS xidmətləri, fəaliyyətləri və ya qərarları ilə bağlı narazılığın ifadəsi

• **Apellyasiya:** Qiymətləndirmə qərarının yenidən nəzərdən keçirilməsi üçün rəsmi müraciət

Prinsiplər

NTSS aşağıdakı prinsiplərə uyğun fəaliyyət göstərir:

- **Qərəzsizlik:** Bütün şikayət və apellyasiyalar müstəqil, obyektiv və maraq toqquşmasından uzaq şəkildə qiymətləndirilir. Qiymətləndirmə prosesində iştirak edən şəxslər elə seçilir ki, onlar məsələdən təsirlənməsin və qərəzsizliyi qoruya bilsin.

- **Şəffaflıq**: Şikayət və apellyasiya prosesləri aydın, başa düşülən və izlənilə bilən şəkildə həyata keçirilir. Müraciət edənlər prosesin mərhələləri və gedişi barədə müvafiq qaydada məlumatlandırılır.

- **Məxfilik:** Bütün müraciətlər məxfi şəkildə idarə olunur. Şəxsi məlumatlar və həssas informasiyalar yalnız səlahiyyətli şəxslərlə və yalnız zərurət olduqda paylaşılır. Əsaslandırılmadıqda anonim müraciətlər nəzərə alınmaya bilər.

- **Vaxtında baxılma:** Bütün müraciətlər ağlabatan və əvvəlcədən müəyyən edilmiş müddətlər çərçivəsində qiymətləndirilir və həll olunur. Lazımsız gecikmələrin qarşısının alınması vacibdir.

- **Əlçatanlıq:** Bütün maraqlı tərəflərə şikayət və apellyasiya proseslərinə asan çıxış təmin edilir. Müraciət üsulları aydın şəkildə müəyyən edilir və kommunikasiya kanalları əlçatan saxlanılır.

- **Qisas tədbirlərinin olmaması:** Heç bir müraciət edən şəxs, xoş niyyətlə etdiyi şikayət və ya apellyasiya nəticəsində birbaşa və ya dolayı mənfi münasibətə məruz qalmamalıdır. NTSS təhlükəsiz və açıq rəy mühiti təmin etməyə sadiqdir.

- **Davamlı təkmilləşdirmə:** Şikayət və apellyasiyalar sistemli şəkildə təhlil olunur və öyrənmə və təkmilləşdirmə aləti kimi istifadə edilir. Nəticələr proseslərin, xidmətlərin və ümumi keyfiyyətin yaxşılaşdırılmasına töhfə verir.

Tətbiq öhdəliyi

NTSS şikayət və apellyasiyaların effektiv idarə olunmasını təmin etmək üçün zəruri prosesləri yaradır və tətbiq edir.

Məsuliyyət

NTSS Rəhbərliyi bu siyasətin tətbiqinə, monitorinqinə və davamlı təkmilləşdirilməsinə

görə məsuliyyət daşıyır.

Qüvvəyə minmə tarixi

Bu siyasət NTSS Rəhbərliyi tərəfindən təsdiq edildikdən sonra qüvvəyə minir və dövri olaraq yenidən nəzərdən keçirilir.

Bu siyasətin tətbiqi ilə bağlı detallar **NTSS-QMS-PR-03-AZ Tələbə Şikayətləri və Apellyasiyaları Prosedurunda** müəyyən edilmişdir.

TƏSDİQLƏYƏN

ASUMAN ERKUL

