



ntss

SAFETY • FIRE • ENVIRONMENT

KURSIYER ŞİKAYET VE İTİRAZ POLİTİKASI

TS EN ISO 9001 -EN ISO 21001



REVİZYON



Revizyon Açıklaması	Revizyon No	Revizyon Tarihi
İlk Yayınlanma	0	28.04.2026

KURSIYER ŞİKAYET VE İTİRAZ POLİTİKASI

Giriş

NTSS hem regüle edilen hem de regüle edilmeyen eğitimler sunmakta olup, yüksek kaliteli ve kursiyer odaklı bir eğitim deneyimi sağlamayı taahhüt eder. Geri bildirimin teşvik edildiği, açık ve pozitif bir ortam oluşturur; şikâyet ve itirazların etkin ve profesyonel şekilde yönetilmesini sağlar.

Amaç

Bu politika, NTSS bünyesinde şikâyet ve itirazların adil, şeffaf ve tutarlı şekilde ele alınmasına yönelik yaklaşımı tanımlar ve eğitim ile değerlendirme süreçlerinin bütünlüğünü korumayı amaçlar.

NTSS aşağıdaki hedefleri benimser:

- Şikâyet ve itirazların iletilmesi için açık ve erişilebilir bir çerçeve sunmak
- Tüm başvuruların tarafsız, adil ve tutarlı şekilde değerlendirilmesini sağlamak
- Uygun durumlarda erken ve gayri resmi çözümü teşvik etmek
- Başvuru sahiplerini ayrımcılık, mağduriyet veya misillemeye karşı korumak
- Şikâyet ve itirazları sürekli iyileştirme için bir geri bildirim kaynağı olarak değerlendirmek
- Tüm personelin bu politika ve süreçler hakkında farkındalığını sağlamak

Kapsam

Bu politika aşağıdaki tüm paydaşları kapsar:

- Kursiyerler
- Müşteriler
- Eğitimciler ve değerlendiriciler
- Çalışanlar
- İş ortakları ve diğer ilgili taraflar

Bir kursiyer adına başvuru yapan üçüncü tarafların yetkilendirilmiş olması gerekmektedir.

Disiplin süreçleri bu politika kapsamında değerlendirilmez.

Tanımlar

- **Şikâyet:** NTSS hizmetleri, faaliyetleri veya kararları ile ilgili memnuniyetsizlik ifadesi
- **İtiraz:** Bir değerlendirme sonucuna karşı yapılan resmi yeniden inceleme talebi

Temel İlkeler

NTSS aşağıdaki ilkelere bağlıdır:

- **Tarafsızlık:** Tüm şikâyet ve itirazlar, çıkar çatışmasından uzak, bağımsız ve objektif bir bakış açısıyla değerlendirilir. Değerlendirme sürecine dahil olan kişiler, ilgili durumdan etkilenmeyen ve tarafsızlığını koruyabilecek yetkinlikte seçilir.
- **Şeffaflık:** Şikâyet ve itiraz süreçleri açık, anlaşılır ve izlenebilir şekilde yürütülür. Başvuru sahipleri, süreç adımları ve ilerleyiş hakkında uygun şekilde bilgilendirilir.
- **Gizlilik:** Tüm başvurular gizli olarak ele alınır. Kişisel veriler ve hassas bilgiler yalnızca yetkili kişilerle ve gerekli olduğu ölçüde paylaşılır. Gerekli durumlar dışında anonim başvurular değerlendirmeye alınmayabilir.
- **Zamanında Değerlendirme:** Tüm başvurular makul ve önceden tanımlanmış süreler içerisinde değerlendirilir ve sonuçlandırılır. Gereksiz gecikmelerin önüne geçilmesi esastır.
- **Erişilebilirlik:** Tüm paydaşların şikâyet ve itiraz süreçlerine kolayca erişebilmesi sağlanır. Başvuru yöntemleri açık şekilde tanımlanır ve iletişim kanalları erişilebilir tutulur.
- **Misilleme Yasağı:** İyi niyetle yapılan hiçbir başvuru nedeniyle başvuru sahibi doğrudan veya dolaylı olarak olumsuz bir muameleye tabi tutulmaz. NTSS, güvenli ve açık bir geri bildirim ortamı sağlamayı taahhüt eder.
- **Sürekli İyileştirme:** Şikâyet ve itirazlar sistematik olarak analiz edilir ve hizmet kalitesinin artırılması için bir öğrenme ve gelişim aracı olarak kullanılır. Elde edilen veriler, süreçlerin ve uygulamaların geliştirilmesine katkı sağlar.

Uygulama Taahhüdü

NTSS, şikâyet ve itirazların etkin şekilde yönetilmesi için gerekli süreçleri oluşturur ve uygular.

Sorumluluk

NTSS Yönetimi, bu politikanın uygulanmasından, izlenmesinden ve sürekli geliştirilmesinden sorumludur.

Yürürlük

Bu politika, NTSS Yönetimi tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer ve düzenli olarak gözden geçirilir.

Bu politikanın uygulanmasına ilişkin detaylar, **NTSS-QMS-PRO-03-TR Kursiyer Şikâyet ve İtiraz Prosedürü** kapsamında tanımlanmıştır.



ONAYLAYAN

ASUMAN ERKUL