

ntss

SAFETY • FIRE • ENVIRONMENT

KURSİYER ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

TS EN ISO 9001 -EN ISO 21001

REVİZYON

Revizyon Açıklaması	Revizyon No	Revizyon Tarihi
İlk Yayınlanma	0	05.01.2015
İtiraz prosedürü bu prosedür içine yerleştirilmiştir.	1	13.10.2018
Adres Güncellendi	2	01.11.2021
Tüm prosedür yeniden hazırlandı	3	28.04.2026

KURSİYER ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, NTSS tarafından sunulan eğitim ve değerlendirme faaliyetlerine ilişkin kursiyer şikâyet ve itirazlarının sistematik, adil, tarafsız ve şeffaf bir şekilde ele alınmasını sağlamaktır. Prosedür, başvuruların etkin şekilde yönetilmesini ve sonuçların sürekli iyileştirme amacıyla kullanılmasını hedefler.

2. Kapsam

Bu prosedür; NTSS tarafından sunulan tüm eğitim programları, sınavlar, değerlendirme süreçleri ve ilgili hizmetlere ilişkin kursiyer şikâyet ve itirazlarını kapsar. Disiplin süreçleri bu prosedür kapsamında değildir.

3. Tanımlar

Şikâyet: NTSS hizmetleri, faaliyetleri veya kararlarına ilişkin memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Bir değerlendirme veya sınav sonucunun yeniden incelenmesine yönelik resmi talep.

Başvuru Sahibi: Şikâyet veya itirazda bulunan kişi.

Değerlendirme Ekibi: Şikâyet veya itirazı incelemek üzere görevlendirilen bağımsız ve yetkili kişiler.

4. Sorumluluklar

NTSS Yönetimi: Bu prosedürün etkin şekilde uygulanmasını sağlamak, uygulanmasını izlemek ve sürekli iyileştirilmesini temin etmekten sorumludur. Gerekli kaynakların sağlanmasını temin eder ve süreç performansını yönetim gözden geçirme toplantılarında değerlendirir.

Kalite Yönetim Temsilcisi: Şikâyet ve itiraz süreçlerinin koordinasyonunu sağlar, başvuruların kayıt altına alınmasını ve takibini yürütür, ilgili kayıtların yönetimini gerçekleştirir ve süreç performansına ilişkin raporlamayı yapar.

Eğitmenler / Değerlendiriciler: Gerekli durumlarda teknik görüş ve bilgi sağlar, değerlendirme sürecine ilişkin kanıt ve kayıtları sunar ve talep edilen incelemelere destek verir.

Bağımsız Değerlendiriciler: İtiraz süreçlerinde, ilk değerlendirme sürecinde yer almamış olmak kaydıyla, başvuruları tarafsız ve bağımsız şekilde yeniden inceler ve değerlendirme sonuçlarının objektif kriterlere dayalı olarak oluşturulmasını sağlar.

Başvuru Sahibi: Şikâyet veya itiraz başvurusunu doğru, eksiksiz ve doğrulanabilir bilgi ve belgeler ile sunmakla yükümlüdür. Gerekli durumlarda talep edilen ek bilgi ve belgeleri belirtilen süreler içerisinde sağlamakla sorumludur.

6. Süreç Akışı

6.1 Başvurunun Alınması

Şikâyet ve itiraz başvuruları, NTSS-QMS-FRM-03-TR Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu doldurularak aşağıdaki kanallar aracılığıyla NTSS'ye iletilir:

- E-posta: info@ntss.com.tr
- Posta: NTSS Eğitim ve Danışmanlık, Beştepe Mah. Nergiz Sok. 7/2 Via Flat İş Merkezi, Ofis 27-28 06560 Yenimahalle / ANKARA

Başvuruların işleme alınabilmesi için ilgili formun eksiksiz ve doğru şekilde doldurulması esastır. Gerekli görülmesi halinde başvuru sahibinden ilave bilgi ve/veya belge talep edilebilir.

6.2 Kayıt ve Ön Değerlendirme

Alınan tüm başvurular, en geç **3 iş** günü içerisinde kayıt altına alınır ve ilgili kayıt sistemine işlenir. Başvuru, kapsam, uygunluk ve yeterlilik açısından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Ön değerlendirme kapsamında başvurunun; prosedür kapsamında olup olmadığı, gerekli bilgi ve belgeleri içerip içermediği ve değerlendirmeye uygunluğu incelenir. Eksik veya yetersiz bilgi bulunması durumunda, başvuru sahibinden ek bilgi ve/veya belge talep edilir.

Gerekli bilgilerin temin edilmemesi halinde başvuru askıya alınabilir veya değerlendirmeye alınmayabilir; bu durum başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

6.3 İnceleme ve Değerlendirme

Başvurular, ilgili konudan bağımsızlığı ve tarafsızlığı sağlanmış yetkili kişiler tarafından incelenir. Değerlendirme sürecine, başvuru konusu ile doğrudan ilişkisi bulunan veya çıkar çatışması riski taşıyan kişiler dahil edilmez.

İnceleme kapsamında gerekli görülmesi halinde:

- İlgili eğitmen ve/veya değerlendiricilerin görüşü alınır
- Sınav, değerlendirme ve sistem kayıtları incelenir
- İlgili dokümanlar ve destekleyici kanıtlar analiz edilir

Tüm değerlendirmeler, önceden tanımlanmış kriterler ve objektif kanıtlara dayalı olarak yürütülür; kişisel görüş ve etkilerden bağımsız şekilde sonuçlandırılır.

6.4 Karar ve Bildirim

İnceleme süreci tamamlandıktan sonra nihai karar yazılı olarak oluşturulur, gerekçeleri ile birlikte kayıt altına alınır ve **NTSS-QMS-FRM-03-TR Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu** üzerinden izlenebilir hale getirilir.

Karar, başvuru sahibine incelemenin tamamlanmasını takiben **en geç 5 iş günü** içerisinde yazılı olarak (e-posta veya resmi iletişim kanalları aracılığıyla) bildirilir.

Bildirimin yapıldığı tarih, yöntem ve içerik kayıt altına alınır ve süreç boyunca tam izlenebilirlik sağlanır.

Karar; değerlendirme sürecinde dikkate alınan bilgi ve bulgulara dayalı, açık, gerekçeli ve şeffaf bir şekilde ifade edilir. Gerekli durumlarda alınan karar ile birlikte uygulanacak düzeltici ve/veya iyileştirici faaliyetlere ilişkin bilgiler de başvuru sahibine iletilir. Karar oluşturma süresi, inceleme süresi kapsamında değerlendirilir.

6.5 İtiraz Süreci

Başvuru sahibi, kendisine bildirilen karara karşı, bildirim tarihinden itibaren **10 iş günü** içerisinde yazılı olarak itiraz başvurusunda bulunabilir.

İtiraz başvuruları kayıt altına alınır ve ön değerlendirmeye tabi tutulur. Uygun bulunan itirazlar, ilk değerlendirme sürecinde yer almamış, bağımsız ve tarafsız kişilerden oluşan bir değerlendirme ekibi tarafından yeniden incelenir.

İnceleme sürecinde gerekli görülmesi halinde ilave bilgi ve belgeler talep edilebilir, ilgili personelin görüşü alınabilir ve konu üst yönetim seviyesinde ele alınabilir.

İtiraz değerlendirmesi sonucunda alınan karar gerekçeleri ile birlikte yazılı olarak başvuru sahibine bildirilir. Bu karar **nihai karar** olup, NTSS iç süreçleri kapsamında tekrar değerlendirmeye açılmaz.

İtiraz başvuruları kayıt altına alınır ve **NTSS-QMS-FRM-03-TR Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu** üzerinden izlenir.

6.6 Harici Kurumlara Başvuru

NTSS tarafından yürütülen şikâyet ve itiraz süreçlerinin tamamlanmasına rağmen başvuru sahibinin sonuçtan memnun kalmaması durumunda, başvuru sahibi ilgili belgelendirme kuruluşu veya yetkili kurumlara başvurma hakkına sahiptir.

Bu kapsamda:

a. NEBOSH eğitimlerine ilişkin şikâyet ve itirazlar, NEBOSH'a e-posta yoluyla iletilebilir (info@nebosh.org.uk)

b. IOSH eğitimlerine ilişkin şikâyet ve itirazlar, IOSH'a e-posta yoluyla iletilebilir (csc@iosh.com)

c. Exemplar Global eğitimlerine ilişkin şikâyet ve itirazlar, Exemplar Global'a e-posta yoluyla iletilebilir (support@exemplarglobal.org)

Harici başvuruların yapılabilmesi için, ilgili şikâyet veya itirazın öncelikle NTSS iç süreçleri kapsamında değerlendirilmiş olması beklenir.

d. Şikâyetin NTSS tarafından çözümlenememesi veya başvuru sahibinin sonuçtan memnun kalmaması durumunda, başvuru sahibi, ilgili mevzuat kapsamında T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketici Hakem Heyetleri 'ne başvuruda bulunabilir.

7. Süreler

Süreç	Süre
Kayıt ve ön değerlendirme	3 iş günü
İnceleme ve karar oluşturma	Maks. 15 iş günü
Kararın bildirilmesi	Karar tarihinden itibaren en geç 5 iş günü
Toplam süreç süresi	Maks. 20 iş günü
İtiraz süresi	10 iş günü

8. Gizlilik ve Tarafsızlık

Şikâyet ve itiraz başvurularına ilişkin tüm bilgi ve kayıtlar gizlilik esasına uygun olarak yönetilir. Başvuruya ait kişisel veriler ve hassas bilgiler yalnızca yetkilendirilmiş kişiler tarafından, görev tanımları kapsamında ve "bilmesi gereken" prensibi doğrultusunda erişilebilir ve paylaşılabilir.

Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi sürecine dahil edilen tüm personel, tarafsızlık ilkesine uygun hareket etmekle yükümlüdür. Değerlendirme sürecine, başvuru konusu ile doğrudan ilişkisi bulunan veya çıkar çatışması riski taşıyan kişiler dahil edilmez. Böyle bir durumun tespiti halinde ilgili kişi süreçten derhal çekilir ve yerine bağımsız bir değerlendirici atanır.

Tüm süreç boyunca alınan kararlar objektif kriterlere dayanır, kişisel görüş veya etkilerden bağımsız olarak yürütülür. Gizlilik ve tarafsızlık ilkelerinin ihlali, disiplin süreci kapsamında değerlendirilir.

9. Kayıtların Yönetimi

Şikâyet ve itiraz süreçlerine ilişkin tüm kayıtlar (başvuru formları, yazışmalar, değerlendirme notları, karar kayıtları ve destekleyici dokümanlar) sistematik olarak kayıt altına alınır ve güvenli ortamlarda saklanır. Kayıtların bütünlüğü, gizliliği ve erişilebilirliği sağlanır.

Kayıtlar yalnızca yetkilendirilmiş personel tarafından erişilebilir olup, yetkisiz erişim, değişiklik veya kayıplara karşı gerekli teknik ve idari kontroller uygulanır.

Tüm kayıtlar, ilgili mevzuat ve kurum içi gereklilikler doğrultusunda **en az 5 yıl** süreyle muhafaza edilir. Bu süre sonunda kayıtların imhası kontrollü ve izlenebilir şekilde gerçekleştirilir.

Kayıtlar, iç ve dış denetimler sırasında talep edilmesi halinde erişilebilir ve izlenebilir olacak şekilde düzenli olarak muhafaza edilir.

10. Sürekli İyileştirme

Şikâyet ve itirazlara ilişkin veriler belirli periyotlarla analiz edilir ve eğilimler (trendler) sistematik olarak değerlendirilir. Analiz sonuçlarına bağlı olarak, gerekli görülen durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır.

Gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği izlenir ve kayıt altına alınır. Elde edilen bulgular ve performans göstergeleri, yönetim gözden geçirme toplantılarında değerlendirilerek süreçlerin, hizmetlerin ve genel kalite performansının sürekli iyileştirilmesine katkı sağlar.

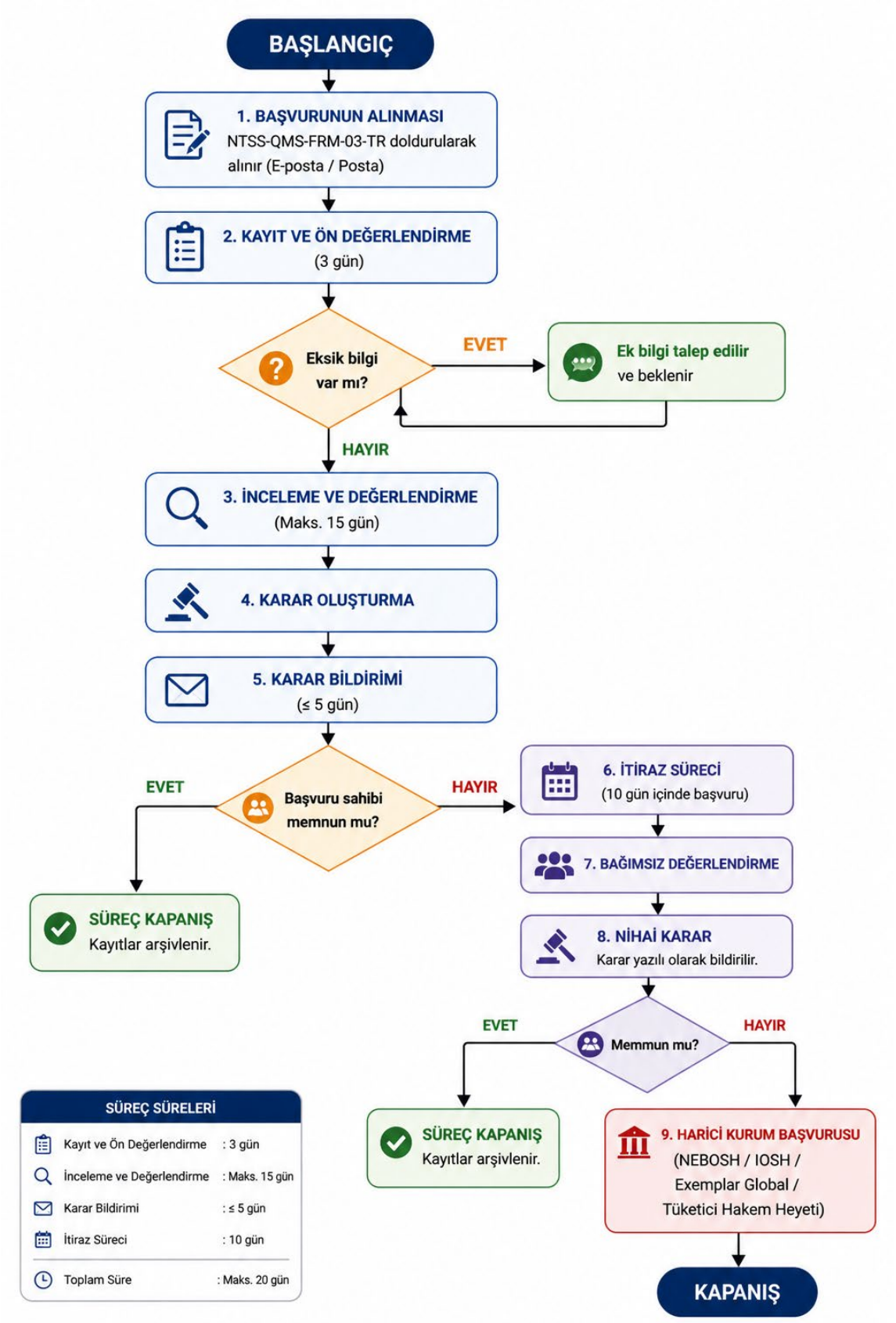
11. İlgili Dokümanlar

NTSS-QMS-FRM-03-TR Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu

NTSS-QMS-POL-03-TR Kursiyer Şikâyet ve İtiraz Politikası

NTSS-QMS-LOG-03-TR Şikâyet ve İtiraz Dashboardu

Ek 1: Akış Şeması



Ek 2: Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu (NTSS-QMS-FRM-03-TR)

ntss	**ŞİKÂYET VE İTİRAZ BAŞVURU FORMU**	NTSS-QMS-FRM-03-TR Rev 3 28.04.2026

1. BAŞVURU SAHİBİ BİLGİLERİ

Ad Soyad:	
İletişim (Telefon / E-posta):	
Kurum / Firma (varsa):	
Eğitim / Program Adı:	
Eğitmen / Değerlendirici (varsa):	

2. BAŞVURU TÜRÜ

☐ Şikâyet

☐ İtiraz

3.BAŞVURU DETAYLARI

Olay Tarihi:	
Başvuru Tarihi:	

Açıklama:

4. DESTEKLEYİCİ KANITLAR

☐ Yazılı dokümanlar
☐ Sınav kayıtları
☐ Video / görüntü
☐ Dijital sistem çıktıları
☐ Tanık beyanı
☐ Diğer: _____

5. ÖZEL DURUMLAR (Sağlık, erişilebilirlik, özel değerlendirme talepleri vb.)
Açıklama:
6. BAŞVURU SAHİBİ BEYANI
Yukarıda verilen bilgilerin doğru ve eksiksiz olduğunu beyan ederim. **Ad Soyad:** **İmza:** **Tarih:**

→ Bu bölüm NTSS tarafından doldurulacaktır.	
7. KAYIT BİLGİLERİ	
Başvuru No:	
Kayıt Tarihi:	
Kayıt Eden:	
8. ÖN DEĞERLENDİRME	
☐ Uygun ☐ Ek bilgi gerekli ☐ Kapsam Dışı	
9. İNCELEME SÜRECİ	
Atanan Değerlendirici(ler):	
İnceleme Başlangıç Tarihi:	
İnceleme Bitiş Tarihi:	
Yapılan İncelemeler: ☐ Eğitmen görüşü alındı ☐ Kayıtlar incelendi ☐ Doküman analizi yapıldı	
10. KARAR	
☐ Şikâyet haklı ☐ Şikâyet kısmen haklı ☐ Şikâyet reddedildi	☐ İtiraz kabul edildi ☐ İtiraz reddedildi

11. KARAR GEREKÇESİ			
12. ALINAN AKSİYONLAR			
☐ Düzeltici faaliyet başlatıldı ☐ Önleyici faaliyet başlatıldı ☐ Sistem iyileştirme ☐ Eğitim / yeniden değerlendirme	Açıklama:		
13. BİLDİRİM BİLGİLERİ			
Bildirim Tarihi:			
Bildirim Yöntemi: (E-posta / Yazılı / Sistem)			
Bildirimi Yapan:			
14. İTİRAZ TAKİBİ (VARSA)			
☐ İtiraz alındı ☐ İtiraz değerlendirmeye alındı ☐ Nihai karar verildi			
15. ONAY			
Ad Soyad	Ünvan	İmza	Tarih