

2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI

CUMHURİYET MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1.AMAÇ

Bu prosedür, **Cumhuriyet Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi** faaliyetlerine yönelik özel ve tüzel kişilerin yapmış olduğu itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, yapılacak işlemlere karar verilmesi, ilgili taraflara sonuçların bildirilmesine yönelik yetki, yöntem ve sorumluluğa ilişkin sistemin tanımlanmasını amaçlar.

2.KAPSAM:

Bu prosedür, her türlü itiraz ve şikâyetlerle ilgili iş ve işlemleri kapsar.

3. TANIMLAR:

Müdür: Cumhuriyet Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Müdürünü,

Okul: Cumhuriyet Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesini

İtiraz ve Şikâyet: Okul faaliyetleri ile ilgili olarak gerçekleştirmiş olduğu hizmetleri ile ilgili almış olduğu kararların tamamen ya da kısmen kabul edilmemesine ilişkin hizmet alan Özel ve/veya Tüzel kişilerin yaptığı başvurulardır.

İlgili Birim: İtiraz ve ya şikâyet edilen hususla ilgili görevi ifa etmekle görevli Müdür yardımcıları Rehberlik görevlileri, kurul ya da komisyonları,

Okul Hizmet Standartları: Okulca gerçekleştirilen tüm faaliyetler için hazırlanmış, gerçekleştirme sürelerini gösterir tabloyu ifade eder.

4. SORUMLULUKLAR:

- Okul faaliyetlerine ilişkin yapılan itiraz ve şikâyetlerin alınmasından, İtirazların süreç ve mevzuat açısından incelenerek işleme konulmasından,
- Şikâyetlerin süreç ve mevzuat açısından incelenerek işleme konulmasından, İşleme konulan İtiraz ve şikâyetlerin koordinasyonundan,
- İşleme konulan İtiraz ve şikâyetlere ilişkin yapılacak iş ve işlemlerle ilgili nihai kararın verilmesinden, müdür sorumludur.
- Havale edilen itiraz ve şikâyetlerin süreci içerisinde incelenerek sonuçlandırılması ve müdüre sunulmasından ilgili birim sorumludur.

5. UYGULAMALAR

İtiraz ve Şikâyet Başvurusu:

Okul faaliyetlerine ilişkin itiraz ve/veya şikâyette bulunmak isteyen kişiler, bir dilekçe ile yazılı olarak okul müdürlüğüne başvurabilir. Yazılı başvurular okul müdürü tarafından DYS ortamında kayıt altına aldırılır ve ilgili birime havale edilir. Dilekçe dışındaki, telefonla veya şahsen sözlü olarak yapılan şikâyetler okul müdürlüğü tarafından incelenir gerektiğinde şikâyet işleme alınmak üzere yazılı olarak talep edilir.

İtiraz ve Şikâyetlerin İşleme Alınması ve Sonuçlandırılması

Okul Müdürlüğüne yapılan itiraz veya şikâyetler, kayıt altına alındıktan sonra konuyla ilgili birime havale edilir ve inceleme değerlendirme süreci başlar.

İlgili Birime gelen itiraz veya şikâyet dilekçeleri süreç ve mevzuat açısından incelenerek Okul Hizmet Standartlarında belirtilen süreler dikkate alınarak sonuçlandırılır ve Okul Müdürlüğüne sunulur.

Okul Müdürlüğü Okul Hizmet Standartlarında belirtilen süreler içinde şikâyet ya da itiraz sahibini DYS ortamında kayıt altına alınmış resmi yazıyla imza karşılığında bilgilendirir ve gereğini yapar.

HAZIRLAYAN
Fatih UÇ
Kalite Birim Sorumlusu

ONAYLAYAN
Çiğdem HOPUR
Okul Müdürü