

CUMHURİYET MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Cumhuriyet Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Stratejik Planı ile Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Okulumuz ile paydaşlık ilişkisi bulunan, iç ve dış paydaşların (öğrenci, öğretmen ve idari personel, sektör, öğrenci yakınları) memnuniyetinin ölçülmesi/değerlendirilmesi ve artırılması konusunda uygulanacak olan yöntem, esas ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Okulumuzun tüm paydaşlarını kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması, uygulanması ve yönetiminden ilgili Müdür Yardımcısı ve Kalite Sorumlusu sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- Öğrenci:** Cumhuriyet Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğrencileri.
- Öğretmen:** Okulumuzda görevli öğretmenler.
- İdari Personel:** Okulumuzda görev yapan idari personel.
- Çalışan:** Okulumuzda öğretmen ve idari personel dışında sürekli veya belirli aralıklarda çalışanlar.
- Sektör:** Okulumuz ile dolaylı veya doğrudan iletişim içerisinde olan kişi, kurum veya kuruluşlar.
- Anket:** Paydaşların memnuniyet düzeylerini ve ilgili taleplerini belirtebileceği, belirttiği ve bunların ölçülebildiği çeşitli sorulardan oluşan formlardır.
- YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi.

5. UYGULAMALAR

5.1. Genel

Okulumuz, sunduğu her türlü hizmeti ve sağladığı koşulları geliştirmeyi, iyileştirmeyi ve devamlılığını sağlamayı hedeflemektedir. Bunları gerçekleştirirken, tüm paydaşların sunulan hizmetler ve sağlanan koşullar hakkındaki görüş, öneri, istek, memnuniyet ve şikâyetlerini alır, dikkat ve titizlikle değerlendirir.

5.2. Şikâyet Görüş Öneri Taleplerinin Alınması Değerlendirilmesi

Okulumuz süreçlerine dâhil olan iç ve dış tüm paydaşların şikâyet, görüş, öneri ve talepleri aşağıda belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile alınır. Tüm şikâyet, görüş, öneri ve talepler “ÇZG-0003 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Takip Çizelgesi”ne kayıt edip izlenip, YGG toplantısına sunulmak üzere Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanır.

Görüş, öneri, istek, memnuniyet ve şikâyetler mutlaka fiziksel olarak (Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu) veya bilgisayar ortamında (çevrimiçi alınan başvurular) saklanmak suretiyle kayıt altına alınmalıdır.

5.2.1. Yüz Yüze Görüşmeler, Toplantı ve Paylaşımlar

Tüm iç ve dış paydaşlar, öneri, şikâyet ve görüşlerini ilgili kişiler ile yüz yüze görüşmek suretiyle de iletebilirler. Öneri, şikâyet ve görüşleri alan yetkili, bildirimleri ilgili Birim Temsilcisine en kısa sürede “FRM-0029 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu”nu doldurarak iletir. Birim Temsilcisi öneri, şikâyet ve görüşleri inceler, gerek görmesi halinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatabilir.

İç ve dış paydaşlar, yapılan toplantı, görüşmeler ve paylaşımlarda (kurul toplantısı, birim faaliyet toplantısı, iş birliği, beyin fırtınası vb.) öneri, şikâyet ve görüşlerini iletebilirler. Bu iletiler Birim Temsilcisi veya Kalite Koordinatörlüğüne iletilip, “FRM-0029 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu” ile dokümanite edilir ve gerekli çalışmalar yapılır.

5.2.3. Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu

Tüm paydaşlarımız öneri, şikâyet ve görüşlerini Okulumuz Kalite Koordinatörlüğünden aldığı *Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu*’nu fiziksel olarak doldurulup ilgili birime veya Kalite Koordinatörlüğüne teslim ederek de taleplerini iletebilirler. Talepler Birim Temsilcisi tarafından değerlendirilir gerekli çalışmalar yapılır. Birim Kalite Temsilcisi gelen talepleri kayıt altına alınması için Kalite Koordinatörlüğünü bildirir.

5.3. Memnuniyet Ölçümü

Okulumuz, sunduğu her türlü hizmet ve sağladığı koşullar hakkında paydaşların memnuniyet düzeyini, geliştirilmiş olduğu anket formları ve yapılan görüşmeler (beyin fırtınası, yüz yüze, toplantılar vb.) ile belirli aralıklar ile izler, ölçer ve sonuçları değerlendirir. Değerlendirmeler idareye sunulur. Alınan geri bildirimler ve üst yönetimin değerlendirmesi sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır ve uygulamaya konulur.

Anket uygulamaları yapılırken, değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir.

5.3.1 .Öğrenci Memnuniyet Anketi

Öğrencilerin eğitim programları ve öğretim, ölçme ve değerlendirme ve rehberlik faaliyetlerini kapsayan akademik hizmetler; okuldaki akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar ve öğrenciye sağlanan diğer hizmetleri kapsayan idari hizmetlerin tümünü değerlendirmek üzere hazırlanan sorulardan oluşan öğrenci memnuniyet anketleri periyodik aralıklarla çevrimiçi olarak yapılır. Sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.3.2. Öğretmen Memnuniyet Anketi

Öğretmenlerin yönetim ve örgütlenme, eğitim, araştırma ve yayın okul ile ilişkileri ve diğer okullara göre konumu ve iş doyumu gibi alanlarda tüm akademik ve idari faaliyetlerinin değerlendirildiği akademik personel memnuniyet anketleri her yıl yapılır ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.3.3 .İdari Personel Memnuniyet Anketi

Okulumuzun idari personelinin bağlılık, motivasyon ve iş tatminlerinin ölçülmek üzere hazırlanan sorulardan oluşan idari personel memnuniyet anketleri her yıl yapılır. Kalite Koordinatörlüğüne

sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Koordinatörü Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.3.4 .Öğretim Sürecini Değerlendirme Anketi

Öğrenci memnuniyet ve öğretim sürecini değerlendirme anketlerinin dönem sonlarında tüm öğrencilerimiz tarafından doldurulmasıyla yapılır. Kalite Koordinatörlüğü ve okulumuzun rehberlik hizmetleri tarafından değerlendirilerek raporlanır. Kalite Koordinatörü Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.3.5. Mezunlar İle Görüşmeler

Okulumuzdan mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler okulumuzun web sitesi üzerindeki e-mezun portalı vasıtasıyla alınır.

5.3.6. Sektöre Yönelik Anket Uygulamaları

Sektöre yönelik anket uygulamaları, okulumuz faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen, kişi/kişiler ile kurum/kuruluşlara (kamu özel sektör kuruluşları, sendikalar, tedarikçiler vb.) periyodik aralıklarla ile çevrimiçi, yüz yüze görüşmelere veya yapılan toplantılar ile uygulanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

- ÇZG-0003 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Takip Çizelgesi
- FRM-0029 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu
- FRM-0017 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu
- PRD-0007 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- FRM-0038 Öğretmen Memnuniyet Anketi
- FRM-0039 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- FRM-0040 Öğrenci Ders Değerlendirme Anketi
- FRM-0041 Öğrenci Memnuniyet Anketi
- FRM-0042 Öğretim Sürecini Değerlendirme Anketi

6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- Bilgi Edinme Kanunu

7. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

