



İSMET AKTAR MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1-) AMAÇ

Bu prosedür, İsmet Aktar 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 işlemleri kapsar.

3-) TANIMLAR

İtiraz: İsmet Aktar Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nin, 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.

Şikâyet: İsmet Aktar Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, faaliyetleri ile ilgili olarak gerçekleştirmiş olduğu hizmetleri ile ilgili almış olduğu kararların, hizmetlerin ve politikaların hizmet alan taraflar dışında kalan 3. taraf niteliğindeki Özel ve/veya Tüzel kişilerin yaptığı başvurulardır.

Müdür: İsmet Aktar Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Müdürünü,

Okul: İsmet Aktar Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesini,

İlgili Birim: İtiraz ve ya şikâyet edilen hususla ilgili görevi ifa etmekle görevli müdür yardımcılarını rehberlik görevlileri, kurul ya da komisyonları,

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

4-) SORUMLULAR

- İsmet Aktar Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi faaliyetlerine ilişkin yapılan itiraz ve şikâyetlerin alınmasından,
- İtirazların ve şikâyetlerin süreç ve mevzuat açısından incelenerek işleme konulmasından,
- İşleme konulan itiraz ve şikâyetlerin koordinasyonundan,
- İşleme konulan İtiraz ve şikâyetlere ilişkin yapılacak iş ve işlemlerle ilgili nihai kararın verilmesinden İsmet Aktar Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Okul Müdürü sorumludur.

5-) UYGULAMALAR

İtiraz ve Şikâyet Başvurusu:

İsmet Aktar Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi faaliyetlerine ilişkin itiraz ve/veya şikâyette bulunmak isteyen kişiler İsmet Aktar Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi web sayfasında bulunan İtiraz/Şikâyet Formunu doldurarak, bir dilekçe ile yazılı olarak veya sözlü olarak başvurabilir. Aynı durum sınav kâğıdı itirazı için de geçerlidir. Yazılı başvurular okul müdürü tarafından DYS ortamında kayıt altına aldırılır. 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:

Okul Müdürlüğüne yapılan itiraz veya şikâyetler, kayıt altına alındıktan sonra konuyla ilgili birime havale edilir ve inceleme değerlendirme süreci başlar. Sınav kâğıdına yapılan itirazlarda sınav analizleri ve cevap kâğıdı, not kriterleri ile birlikte oluşturulacak bir komisyon tarafından incelenmesi sağlanır.

İtiraz ve Şikâyetlerin Sonuçlandırılması:

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.

Hüseyin ÇELİK
OKUL MÜDÜRÜ