

T.C.
EYÜPSULTAN KAYMAKAMLIĞI
Kemerburgaz Halis Kutmangil Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

DİLEK VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	
Doküman Kodu	01
Yürürlük Tarihi	01.01.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	

1.AMAÇ

Bu prosedür, **Kemerburgaz Halis Kutmangil Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi** faaliyetlerine yönelik öğrenci, veli ve personel tarafından dilek-şikayet kutusu, e-mail aracılığıyla yapılmış olan dilek ve şikayetlerin değerlendirilmesi, yapılacak işlemlere karar verilmesi, ilgili taraflara sonuçların bildirilmesine yönelik yetki, yöntem ve sorumluluğa ilişkin sistemin tanımlanmasını amaçlar.

2. KAPSAM

Bu prosedür, dilek-şikayet kutusu ve e-mail aracılığı ile yapılmış olan dilek, şikayet ve önerilerin değerlendirilmesini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMALAR

- a) Dilek, öneri ve şikayetler şahsen yapılan başvuruların dışında e-posta ve okulumuzun 1.katında bulunan dilek, şikayet kutusu aracılığı ile alınmaktadır.
- b) Dilek ve şikayet kutusu her ay ilgili komisyon tarafından açılacak ve komisyon e-posta aracılığı ile gelen şikayetlerle birlikte tüm talepleri değerlendirecektir. Dilek ve şikayet değerlendirme komisyonu her yıl sene başı öğretmenler kurulunda seçilerek görevlendirilecektir.
- c) Alınan tüm şikayetler kayıt altına alınacak ve şikayetler dosyasında saklanacaktır. Şikayetlerin kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanacaktır.
- d) Dilek ve şikayetin alınmasından sonra isim belirtilmişse dilek/şikayet sahibine talebinin alındığı ile ilgili faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilecektir.
- e) Dilek/şikayetler sonuçlandırılıncaya kadar ilgili birimin sorumluluğunda kalacaktır.
- f) Tüm talepler ilgili birim tarafından bir düzeltici veya önleyici faaliyetin konusu haline getirilecek ve ilgili komisyon tarafından takip edilecektir.
- g) Okulun temel faaliyet alanları ile ilgili olmayan, yasa ve yönetmeliklere uygun olmayan dilek/şikayetler işleme alınmayacaktır.
- h) Her ay sonunda yapılacak olan değerlendirme komisyon raporları web sitesi aracılığı ile paydaşlara sunulacaktır.
- i) Dilek/şikayetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra komisyon talebin çözümünün paydaşlara açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşerek karara bağlayacaktır.

Hazırlayan
Md.Yrd. Selda SEZENLER
Kalite Birim Sorumlusu

.../...../2024
UYGUNDUR
Mustafa BÖLEK
Okul Müdürü V.