

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

ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	
Doküman Kodu	02
Yürürlük Tarihi	01.01.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	
Hazırlayan Kalite Birim Sorumlusu	Md. Yrd. Serkan KİLERCİOĞLU

1. AMAÇ

Bu prosedür, Kemberburgaz Halis Kutmangil 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: Kemberburgaz Halis Kutmangil Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nin, faaliyetleri ile ilgili olarak gerçekleştirmiş olduğu hizmetlerine yönelik, almış olduğu kararların tamamen yada kısmen kabul edilmemesine ilişkin, hizmet alan özel ve/veya tüzel kişilerin yaptığı başvurulardır.

Şikâyet: Kemberburgaz Halis Kutmangil Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi faaliyetlerine yönelik 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.

4. SORUMLULUKLAR

Kemberburgaz Halis Kutmangil Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi idaresi;

- Kemberburgaz Halis Kutmangil Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nin, 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 itiraz ve şikâyetlerin koordinasyonundan,
- İşleme konulan itiraz ve şikâyetlere ilişkin yapılacak iş ve işlemlerle ilgili nihai kararın verilmesinden sorumludur.

5. UYGULAMALAR

İtiraz ve Şikâyet Başvurusu

Okul faaliyetlerine ilişkin itiraz ve/veya şikâyetle 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.

Sınavlara İtiraz

Ortaöğretim kurumları yönetmeliği; Madde 49, (4) Öğrenci velisi proje, performans çalışmaları ve sınav sonuçlarına, sonuçların ilanını takip eden 5 işgünü içerisinde yazılı olarak okul yönetimine itirazda bulunabilir. Yapılan itiraz doğrultusunda; okul yönetimince ders öğretmeni/öğretmenleri dışında ilgili branştan en az iki öğretmenden oluşturulan komisyon, okulda yeterli öğretmen bulunmaması durumunda ise il/ilçe millî eğitim müdürlüğünce oluşturulan komisyon tarafından 5 gün içerisinde incelenip değerlendirilerek öğrencinin nihai puanı belirlenir ve veliye bildirilir. Mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında 46 ncı madde kapsamında komisyon tarafından yapılan beceri sınavlarına yönelik itiraz yalnız iş dosyasının değerlendirmesi için yapılır.

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 belirtiler 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.

Dilek, İtiraz ve Şikâyet Başvurularınız İçin;

Web sayfamız: <http://haliskutmangilmtal.meb.k12.tr>
E-posta: 763477@meb.k12.tr
Tel: 0212 360 11 89

...../...../20...

UYGUNDUR

Mustafa BÖLEK

Okul Müdürü V.