

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

DİLEK VE ŞİKÂyet 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-şikâyet kutusu, e-mail aracılığıyla yapılmış olan dilek ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, yapılacak işlemlere karar verilmesi, ilgili taraflara sonuçların bildirilmesine yönelik yetki, yöntem ve sorumluluğa ilişkin sistemin tanımlanmasını amaçlar.

2. KAPSAM

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

3. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMALAR

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

.... / /20....

Hazırlayan
Md. Yrd. Serkan KİLERCİOĞLU
Kalite Birim Sorumlusu

UYGUNDUR
Mustafa BÖLEK
Okul Müdürü V.