



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

YALOVA NENE HATUN KIZ MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

ŞİKÂYET VE İTİRAZ EĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1.AMAÇ: Bu prosedür, yalova nene hatun kız mesleki ve teknik anadolu lisesi faaliyetlerine yönelik özel ve tüzel kişilerin yapmış olduğu itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi, yapılacak işlemlere karar verilmesi, ilgili taraflara sonuçların bildirilmesi ne yönelik yetki, yöntem ve sorumluluğa ilişkin sistemin tanımlanmasını amaçlar.

2. KAPSAM: Bu prosedür, her türlü itiraz ve şikayetlerle ilgili işlemleri kapsar.

3. TANIMLAR:

İtiraz: yalova nene hatun kız mesleki ve teknik anadolu lisesi 'nin, faaliyetleri ile ilgili olarak gerçekleştirmiş olduğu hizmetleri ile ilgili almış olduğu kararların tamamen yada kısmen kabul edilmemesine ilişkin hizmet alan Özel ve/veya Tüzel kişilerin yaptığı başvurulardır.

Şikayet: yalova nene hatun kız 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.

4. SORUMLULUKLAR:

- yalova nene hatun kız mesleki ve teknik anadolu lisesi faaliyetlerine ilişkin yapılan itiraz ve şikayetlerin alınmasından
- İtirazların süreç ve mevzuat açısından incelenerek işleme konulmasından
- Şikayetlerin süreç ve mevzuat açısından incelenerek işleme konulmasından
- İşleme konulan İtiraz ve Şikayetlerin koordinasyonundan
- İşleme konulan İtiraz ve şikayetlere ilişkin yapılacak iş ve işlemlerle ilgili nihai kararın verilmesinden yalova nene hatun kız mesleki ve teknik anadolu lisesi sorumludur.

5. UYGULAMALAR

İtiraz ve Şikâyet Başvurusu

yalova nene hatun kız mesleki ve teknik anadolu lisesi faaliyetlerine ilişkin itiraz ve/veya şikâyetle bulunmak isteyen kişiler yalova nene hatun kız mesleki ve teknik anadolu lisesi web sayfasında da bulunan İtiraz Şikâyet Formunu doldurarak, bir dilekçe ile yazılı olarak veya sözlü olarak başvurabilir. Yazılı başvurular okul idaresine verilerek kayıt altına alınması sağlanır.

İtiraz ve Şikayetlerin İşleme Alınması

Sınav kağıdına yapılan itirazlarda sınav analizleri ve cevap kağıdı, not kriterleri ile birlikte oluşturulacak bir komisyon tarafından incelenmesi sağlanır. Öngörülen konularla ilgili kayıtları 15 gün içerisinde görüşülerek karar alınır. Sonuç ilgiliye yazılı olarak bildirilir.