



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

BEYKOZ BARBAROS HAYRETTİN PAŞA MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ		DOKÜMAN KODU: PBK.P.15 YÜRÜRLÜK TAR. : - REVİZYON. NO: 01 REVİZYON. TAR: 11.10.2019
HAZIRLAYAN Yasin YILDIZ Kalite Yönetim Sorumlusu		ONAYLAYAN Habip KÜÇÜKSEYMEN Okul Müdürü

1.AMAÇ

Bu prosedür, Beykoz Barbaros Hayrettin Paşa 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: Beykoz Barbaros Hayrettin Paşa 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: Beykoz Barbaros Hayrettin Paşa 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:

- Beykoz Barbaros Hayrettin Paşa 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 Beykoz Barbaros Hayrettin Paşa Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi , sorumludur.

5. UYGULAMALAR

İtiraz ve Şikâyet Başvurusu

Beykoz Barbaros Hayrettin Paşa Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi faaliyetlerine ilişkin itiraz ve/veya şikâyette bulunmak isteyen kişiler Beykoz Barbaros Hayrettin Paşa 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.