

TÜRK AKREDİTASYON KURUMU STANDARTLARINDA ÖNERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜMÜZ

Okulumuzla ilgili her türlü itiraz ve şikayetlerin nasıl yapılacağı ile ilgili prosedür ve itiraz dilekçesi.

İSTANBUL TİCARET ODASI MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ		DOKÜMAN KODU: YÜRÜRLÜK TAR. : 15.10.2019 REVİZYON. NO: 01 REVİZYON. TAR: 15.10.2019
HAZIRLAYAN İsmail YILDIRIM Kalite Birim Sorumlusu		ONAYLAYAN Lezgi BULDU Okul Müdürü

1. AMAÇ

Bu prosedür, **İstanbul Ticaret Odası 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: **İstanbul Ticaret Odası 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: **İstanbul Ticaret Odası 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:

- İstanbul Ticaret Odası 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 şikâyetlere ilişkin yapılacak iş ve işlemlerle ilgili nihai kararın verilmesinden

İstanbul Ticaret Odası Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi idaresi , sorumludur.

5. UYGULAMALAR

İtiraz ve Şikâyet Başvurusu

İstanbul Ticaret Odası Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi faaliyetlerine ilişkin itiraz ve/veya şikâyette bulunmak isteyen kişiler **İstanbul Ticaret Odası Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi** web sayfasında da bulunan İtiraz Şikâyet Formu'nu doldurarak, bir dilekçe ile yazılı olarak veya sözlü olarak başvurabilir. Yazılı başvurular okul idaresine verilerek kayıt altına alınması sağlanır. Form dışındaki bir yazıyla, telefonla veya şahsen sözlü yapılan başvurularda başvuruyu alan personel İtiraz Şikâyet Formu'nu doldurarak başvuruyu kayıt altına alır. Bütün başvurular koordinasyon işlemleri için 1 hafta içerisinde Ödül ve Disiplin Kuruluna teslim edilir.

İtiraz ve Şikâyetlerin İşleme Alınması

Ödül ve Disiplin Kurulu itirazları İtiraz Takip Listesi'ne ve şikâyetleri ise Şikâyet Takip Listesi'ne kaydeder. Ödül ve Disiplin Kuruluna 3 gün içerisinde kendilerine gelen itiraz ve şikâyetleri süreç ve mevzuat açısından inceleyerek görüşünü İtiraz Şikâyet Formu'nun ilgili kısmına kaydederek 3 gün içerisinde Okul İdaresine 'e gönderir. Sınav kağıdına yapılan itirazlarda sınav analizleri ve cevap kağıdı, not kriterleri ile birlikte oluşturulacak bir komisyon tarafından incelenmesi sağlanır. öngörülen konularla ilgili kayıtları 1 hafta içerisinde görüşülerek karar alınmak üzere Okul Müdürlüğüne gönderir. Komite kararı yazılı olarak teslim eder. Sonuç ilgiliye yazılı olarak verilir.