**Buca Zübeyde Hanım Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi**

**Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Prosedürü**

**1.AMAÇ**
Bu prosedür **Buca Zübeyde Hanım Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi**faaliyetlerine yönelik özel ve tüzel kişilerin yapmış olduğu itiraz ve şikayetlerin 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 şikayetlerle ilgili işlemleri kapsar.

**3. TANIMLAR:**

**İtiraz: Buca Zübeyde Hanım Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi’nin, faaliyetleri** ile ilgili olarak gerçekleştirmiş olduğu hizmetleri konu alan kararların tamamen ya da kısmen kabul edilmemesine ilişkin hizmet alan Özel ve/veya Tüzel kişilerin yaptığı başvurulardır.

**Şikâyet: Buca Zübeyde Hanım Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi,** faaliyetleri ile ilgili olarak gerçekleştirmiş olduğu hizmetleri konu alan kararların, hizmetlerin ve politikaların hizmet alan taraflar dışında kalan 3. taraf niteliğindeki Özel ve/veya Tüzel kişilerin yaptığı başvurulardır.

**4.SORUMLULUKLAR:**
· **Buca Zübeyde Hanım Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi** 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 İtiraz ve Şikâyetlerin koordinasyonundan
·İşleme konulan İtiraz ve şikâyetlere ilişkin yapılacak iş ve işlemlerle ilgili nihai kararın verilmesinden
**Buca Zübeyde Hanım Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi idaresi, sorumludur**.

**5. UYGULAMALAR**

**İtiraz ve Şikâyet Başvurusu**

**1. Buca Zübeyde Hanım Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi** faaliyetlerine ilişkin itiraz ve/veya şikâyette bulunmak isteyen kişiler **Buca Zübeyde Hanım Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi’nde** şikâyet ve itiraz konusu ile ilgili kişilerle ( genel işleyiş okul müdürü Elif GÜLEKEN, 9. Sınıflar Faruk DEMEK, 10 ve 11. Sınıflar Zeynep İNAĞ, 12. Sınıflar ve işletmede beceri eğitimi F. Yeşim DÖNMEZ, Mesleki Açık Öğretim Lisesi Kadem UYSAL, Okulöncesi ve okul yemeği Halime YİĞİT GÖKDENİZ ) sözlü görüşme yapar.

2. Sözlü görüşmenin sonucuna göre, ihtiyaç halinde yazılı olarak okul müdürlüğüne dilekçe ile başvurur.

3. Okul müdürlüğüne verilen dilekçe DYS sistemi üzerinden kayıt altına alınır.

4. İlgili kişi kayıt işleminden sonra dilekçenin tarih ve sayısını alır.

5. Alınan tarih ve sayıdan dilekçe durumu ilgili kişi tarafından takip edilir.

6. En geç 30 gün içerisinde şikâyet veya itiraza ilişkin sonuç okul müdürlüğü tarafından ilgiliye yazılı olarak bildirilir.

7. Ad, soyad ve adres bulunmayan, imza taşımayan, belli bir konuyu içermeyen, ya da yargı mercilerinin görevine giren konularla ilgili dilekçeler cevaplandırılmaz.

8.özel durumlar haricinde dilekçelerde silsileyi bozmamak gerekmektedir.

**Sınavlara itiraz;**

**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.

Sınavlara yapılan itirazlarda kullanılacak itiraz dilekçesi ektedir.

|  |
| --- |
|  **BUCA ZÜBEYDE HANIM MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ MÜDÜRLÜĞÜNE**  Okulunuzun ………………sınıfı ………….numaralı öğrencisiyim. ….....……tarihinde ....……….sınavı yapılan …………………….……………. derse ait sınav kağıdımın gözden geçirilerek sınav notunda maddi hata bulunup bulunmadığının tespiti için gereğini arz ederim. |
|  ../../20 İmza  Adı-Soyadı |
| **ADRES:** **TEL:**  |