

# ÇAVUŞBAŞI MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

## İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedür, Çavuşbaşı 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:** Çavuşbaşı 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:** Çavuşbaşı 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

Çavuşbaşı 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 şikayete ilişkin yapılacak iş ve işlemlerle ilgili nihai kararın verilmesinden Çavuşbaşı Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi , sorumludur.

### 5. UYGULAMALAR

İtiraz ve Şikâyet Başvurusu Çavuşbaşı Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi faaliyetlerine ilişkin itiraz ve/veya şikâyette bulunmak isteyen kişiler Çavuşbaşı 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.