**AHI EVRAN MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ**

Belge Kodu: AE-MTAL-GSP-01

Belge Adı: Geri Bildirim ve Şikayet Prosedürü

Yürürlük Tarihi: 01.10.2024

Hazırlayan: Okul Yönetimi ve Rehberlik Servisi

Onaylayan: Okul Müdürü

**1. Amaç**

Bu prosedür, Ahi Evran Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi bünyesinde eğitim-öğretim süreçlerinde yer alan tüm paydaşların (öğrenciler, veliler, öğretmenler ve diğer personel) okul hizmetleri, idari işlemler, fiziksel koşullar ve genel memnuniyet düzeyine ilişkin geri bildirimlerini ve şikayetlerini şeffaf, erişilebilir, güvenilir ve adil bir şekilde iletebilmelerini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu süreç, okulun eğitim-öğretim kalitesini artırmak, paydaş memnuniyetini yükseltmek ve okul kültürünü güçlendirmek için rehber niteliğindedir.

**2. Kapsam**

Bu prosedür, okulda öğrenim gören öğrenciler, öğrenci velileri, okulda görev yapan öğretmenler, idari personel ve diğer çalışanlar tarafından yapılan her türlü geri bildirim ve şikayeti kapsar. Kapsam, okul sınırları içinde ve dışında, okulun düzenlediği etkinliklerde, okul servislerinde, dijital platformlarda ve okul ile ilişkilendirilebilecek tüm faaliyetleri içerir.

**3. Dayanak**

Bu prosedür, Milli Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği, Milli Eğitim Temel Kanunu, Çocuk Koruma Kanunu, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili diğer mevzuat hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**4. Tanımlar**

4.1. Geri Bildirim: Eğitim-öğretim faaliyetleri, idari işlemler, fiziksel koşullar, sosyal etkinlikler veya genel memnuniyet düzeyine ilişkin öneri, memnuniyet beyanı veya gelişim odaklı paylaşımları ifade eder.

4.2. Şikayet: Okul hizmetleri, uygulamaları, fiziksel koşullar veya kişilerle ilgili memnuniyetsizlik içeren resmi bildirimdir.

4.3. Başvuru Sahibi: Geri bildirim veya şikayette bulunan öğrenci, veli, öğretmen veya diğer personel.

4.4. Yetkili Birim: Geri bildirim ve şikayetlerin değerlendirilmesinden sorumlu okul yönetimi, rehberlik servisi veya oluşturulan değerlendirme komisyonudur.

**5. Geri Bildirim ve Şikayet Kanalları**

Paydaşlar, geri bildirim ve şikayetlerini aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletebilir:

5.1. Fiziksel Başvuru Kutusu

 - Okul binası girişinde veya belirlenen ortak alanlarda yer alan başvuru kutularına yazılı dilekçe bırakılarak bildirim yapılabilir.

 - Başvuru kutuları, okul yönetimi tarafından haftalık olarak kontrol edilir ve kayıt altına alınır.

5.2. Dijital Başvuru Formu

 - Okulun resmi web sitesinde yer alan “Görüş ve Öneri” veya “Şikayet Formu” aracılığıyla çevrimiçi bildirimde bulunulabilir.

 - Form, başvuru sahibinin kimlik bilgilerini, bildirimin içeriğini ve ek belge yükleme seçeneğini içerir.

5.3. Doğrudan Görüşme

 - Öğrenci, veli veya personel, okul yönetimi veya rehberlik servisiyle randevu alarak yüz yüze görüşme gerçekleştirebilir.

 - Randevular, okul sekreteryası üzerinden en geç 2 iş günü içinde düzenlenir.

5.4. E-posta ile Bildirim

 - Okulun resmi e-posta adresine (hilvanahievran@meb.k12.tr) yazılı olarak gönderilen iletiler, resmi başvuru olarak kabul edilir.

 - E-postalar, başvuru sahibinin kimlik bilgilerini ve bildirimin detaylarını içermelidir.

**6. Geri Bildirim ve Şikayet Süreci**

Geri bildirim ve şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için aşağıdaki süreç izlenir:

6.1. Başvuru Alımı

 - Geri bildirim veya şikayet, belirlenen kanallar aracılığıyla alınır ve okul yönetimi tarafından resmi kayıtlara işlenir.

 - Başvurular, alındığı tarihten itibaren en geç 1 iş günü içinde kayıt altına alınır.

6.2. Ön İnceleme

 - Okul yönetimi veya rehberlik servisi, bildirimi alındığı tarihten itibaren 3 iş günü içinde ön değerlendirmeye tabi tutar.

 - Ön inceleme, bildirimin niteliğini, ciddiyetini ve ilgili tarafları belirlemek için yapılır.

6.3. Ek Bilgi Talebi

 - Gerektiğinde, başvuru sahibinden ek bilgi, belge veya tanık beyanı talep edilir.

 - Ek bilgi talebi, yazılı veya elektronik yollarla yapılır ve başvuru sahibine 2 iş günü içinde yanıt verme süresi tanınır.

6.4. Değerlendirme Süreci

 - Bildirim, okul yönetimi, rehberlik servisi veya oluşturulan bir değerlendirme komisyonu tarafından 7 iş günü içinde detaylı olarak incelenir.

 - Değerlendirme sürecinde, bildirimin içeriği, ilgili mevzuat, tanık beyanları ve varsa ek belgeler dikkate alınır.

 - Çözüm önerileri, adil, tarafsız ve uygulanabilir şekilde geliştirilir.

6.5. Karar ve Geri Dönüş

 - Değerlendirme sonucunda alınan karar, başvuru sahibine yazılı (dilekçe veya e-posta) ve/veya sözlü olarak en geç 10 iş günü içinde bildirilir.

 - Karar, gerekçeleriyle birlikte açık ve anlaşılır şekilde sunulur.

6.6. Takip ve Gözlem

 - Çözümün etkinliği, okul yönetimi tarafından izlenir ve gerekli durumlarda 30 gün içinde tekrar değerlendirme yapılır.

 - Tekrar eden veya çözülemeyen şikayetler, üst makamlara (İl/İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü) bildirilir.

**7. Gizlilik ve Tarafsızlık İlkeleri**

7.1. Gizlilik

 - Tüm geri bildirim ve şikayetler, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’na uygun şekilde gizlilik esasıyla işlenir.

 - Başvuru sahibinin kimlik bilgileri, yalnızca değerlendirme sürecinde yetkili kişilerle paylaşılır ve üçüncü taraflarla paylaşılmaz.

7.2. Tarafsızlık

 - Değerlendirme süreci, tarafsız, objektif ve etik kurallar çerçevesinde yürütülür.

 - Hiçbir öğrenci, veli veya personel, geri bildirim veya şikayet nedeniyle ayrımcılığa uğratılamaz veya olumsuz muamele göremez.

7.3. Şeffaflık

 - Süreç, başvuru sahibine açık şekilde bildirilir ve kararlar gerekçelendirilerek iletilir.

 - Başvuru sahibi, sürecin her aşamasında bilgilendirilme hakkına sahiptir.

**8. Sorumluluklar**

8.1. Okul Yönetimi

 - Başvuru kanallarının erişilebilirliğini sağlar, süreci denetler ve kararların uygulanmasını koordine eder.

8.2. Rehberlik Servisi

 - Başvuruların ön değerlendirmesine katkı sağlar, gerektiğinde başvuru sahibiyle görüşme yapar ve rehberlik hizmeti sunar.

8.3. Öğretmenler ve Personel

 - Geri bildirim ve şikayet süreçlerine destek olur, gerektiğinde tanıklık yapar ve çözüm önerileri sunar.

8.4. Öğrenciler ve Veliler

 - Geri bildirim ve şikayetlerini dürüst, açık ve uygun kanallar aracılığıyla iletmekle yükümlüdür.

 - Sürecin sağlıklı işleyişi için okul yönetimiyle iş birliği yapar.

**9. Yürürlük ve Revizyon**

- Bu prosedür, okul müdürünün onayıyla yürürlüğe girer.

- Her eğitim-öğretim yılı başında, Okul Yönetim Kurulu tarafından gözden geçirilir ve gerektiğinde Milli Eğitim Bakanlığı mevzuatına uygun olarak güncellenir.

- Prosedürün uygulanmasından okul yönetimi ve rehberlik servisi sorumludur.

**10. Ek Hükümler**

- Geri bildirim ve şikayet süreci, okulun eğitim-öğretim kalitesini artırmayı ve paydaş memnuniyetini güçlendirmeyi amaçlar.

- Prosedürde yer almayan özel durumlar, Milli Eğitim Bakanlığı mevzuatına uygun şekilde değerlendirilir.

- Acil durumlarda (örneğin, güvenlik tehdidi içeren şikayetler), süreç hızlandırılır ve ilgili makamlarla iş birliği yapılır.

Onay

01.10.2024

Ali ÇELİK

**Okul Müdürü**