

	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	03.09.2018
		Revizyon Tarihi	24.09.2018
		Revizyon No	01
		Sayfa	1/3

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	03.09.2018	İlk yayın
01	24.09.2018	Yürürlük yetkilisi değişimi

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Bayrampaşa Saraybosna Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde öğrenim görmekte olan öğrenci ve velileri ile mezun olan öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetinden duydukları memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür Bayrampaşa Saraybosna Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nin tüm bölümlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Anket: Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini, öğretmen ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, personelin kurumumuza karşı memnuniyet düzeyini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetiminden Yürürlük Yetkilisinin görevlendireceği bir idareci Yönetim Temsilcisi olarak sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5. UYGULAMA

5.1 MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ

5.1.1.1 Öğrenci Memnuniyet ve Değerlendirme Anketi

Öğrencilerin memnuniyet düzeyini belirlemek için tüm sınıf düzeyi ve şubelerde anketler uygulanır. Anket çalışması dönem içerisinde matbu anketler üzerinden idare kontrolünde uygulanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar ilgililerle paylaşılır. Ortalama puanı üç 'ün altında olan kriterler zümre kurullarında gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları görüşülür.

Anketlerin genel analizleri herhangi bir formatta hazırlanmış istatistikî metotlar kullanılarak ve iyileştirme kararları belirtilerek hazırlanır. Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli ise düzeltici faaliyetler planlanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar ilgililerle paylaşılır. Ortalama puanı üç 'ün altında olan kriterler zümre kurullarında gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları görüşülür.

Hazırlayan	Yönetim Temsilcisi	Yürürlük Yetkili Onayı
Zafer DEMİRCİ Müdür Yardımcısı	İbrahim ÖKSÜZ Müdür Yardımcısı	Mahsun AKTÜRK Okul Müdür V.

	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	03.09.2018
		Revizyon Tarihi	24.09.2018
		Revizyon No	01
		Sayfa	2/3

5.1.1.2 Veli Memnuniyet Anketi

Velilerin eğitim-öğretim hizmetleri ile okul fiziki alanları hakkındaki memnuniyet, görüş ve önerilerini değerlendirmek amacıyla veli değerlendirme anketi uygulanır. Anketler dönem içerisinde idare kontrolünde uygulanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar ilgililerle paylaşılır. Ortalama puanı üç 'ün altında olan kriterler zümre kurullarında gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları görüşülür.

Anketlerin genel analizleri herhangi bir formatta hazırlanmış istatistik metotlar kullanılarak ve iyileştirme kararları belirtilerek hazırlanır. Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli ise düzeltici faaliyetler planlanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar ilgililerle paylaşılır. Ortalama puanı üç 'ün altında olan kriterler zümre kurullarında gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları görüşülür.

5.1.1.3. Personel Memnuniyet Anketi

Okulda çalışmakta olan yardımcı personelin memnuniyet, görüş ve önerilerini değerlendirmek amacıyla personel memnuniyet anketi uygulanır. Uygulama dönem içinde personelden sorumlu idareci tarafından uygulanır. Anketlerin analizi sonucunda iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları alınır.

5.1.2 Dilek ve Şikâyetler

Dilek ve şikâyet kutusu ile sosyal medya hesapları üzerinden öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Gelen taleplerin içeriğine göre ilgili birime yönlendirme yapılır. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir öneri/talep/şikâyet gelirse "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet" iş akışı uygulanır.

5.1.3 Yüz Yüze Görüşmeler

Tüm idareciler öğretmen, öğrenci ve veliler ile okul öğrenci meclis başkanı ve sınıf temsilcileri ise öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşlerini alarak ilgili idareciler ile yüz yüze görüşerek bildirimde bulunabilir. Eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmiş ise kısa sürede birim düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılması talep edilir.

5.1.4 Mezunlar İle Görüşmeler

Bayrampaşa Saraybosna Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler mezunlardan sorumlu idareci, mail hesabı veya sosyal medya üzerinden gelen dönütler aracılığıyla alınır.

Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet" iş akışı işletilir.

Hazırlayan	Yönetim Temsilcisi	Yürürlük Yetkili Onayı
Zafer DEMİRCİ Müdür Yardımcısı	İbrahim ÖKSÜZ Müdür Yardımcısı	Mahsun AKTÜRK Okul Müdür V.

	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	03.09.2018
		Revizyon Tarihi	24.09.2018
		Revizyon No	01
		Sayfa	3/3

5.2 ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME

Bayrampaşa Saraybosna Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde şikâyetler idareciler, Telefon, e-posta, posta ve sosyal medya yoluyla gelir. Şikâyetlerin ilgili birim tarafından en fazla 3 iş günü süre içerisinde cevaplanması esastır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İş Akışı
- Öğrenci memnuniyet ve değerlendirme anketi
- Veli memnuniyet anketi
- Personel memnuniyet anketi

Hazırlayan	Yönetim Temsilcisi	Yürürlük Yetkili Onayı
Zafer DEMİRCİ Müdür Yardımcısı	İbrahim ÖKSÜZ Müdür Yardımcısı	Mahsun AKTÜRK Okul Müdür V.