**NENE HATUN MESLEKİ ve TEKNİK ANADOLU LİSESİ DİLEK, ÖNERİ ŞİKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ**

**1.AMAÇ:**

Bu Prosedürün amacı; okulumuz Akdağmadeni Nene Hatun Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğretmen, öğrenci ve tüm çalışanların her türlü öneri ve şikayetlerini, hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini artırmak için değerlendirmeye almaktır.

**2.SORUMLULAR:**

Bu prosedürün yürütülmesinden; alınan görüşlerin, değerlendirme ekibi ve kalite birimi sorumludur.

**3.TANIMLAR:**

Alınan görüşlerin değerlendirme formu: Aylık olarak kutulardan çıkan istek öneri ve memnuniyetlerin işlendiği form.

**4.UYGULAMA:**

● Kurumda öğrenci, öğretmen veli ve tüm çalışanların görüşlerini bildirebilmesi için düzenlemeler yapılır.

● Kurumda görüşlerin alınması, çalışan memnuniyet anketleri, dilek –öneri-şikâyet kutusu, internet başvuruları yoluyla yapılır.

● Ayrıca Kurumun kolay ulaşılabilecek yerlerinde görüş ve önerileri almak amacı ile şikâyet ve öneri kutusu bulunur. Dilek öneri ve şikâyet kutusundan çıkan sonuçlar maddeler halinde değerlendirme formuna işlenir. İşlenen formlar görüşlerin değerlendirme ekibi tarafından her ay bir önceki ayın öneri ve şikâyetleri değerlendirmeye alınır.

● Çalışan görüşleri değerlendirme ekibi öneri ve şikâyetleri değerlendirir ve gerekirse Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatır.

**5. İLGİLİ DÖKÜMANALAR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hazırlayan** | **Kontrol Eden**  Kal. Yön. Sorumlusu | **Onaylayan**  Müdür |
|  | Erdal GÖKÇE | Abdüllatif KONAKÇI |