



ÖZEL ALEV OKULLARI

Özel ALEV Lisesi

Paydaş Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürü Politikası

1. Amaç

Bu prosedürün temel amacı; okulun tüm paydaşları olan **öğrenciler, veliler, öğretmenler, idari ve destek personeli** tarafından iletilen şikâyet, öneri ve geri bildirimlerin **düzenli, sistematik ve etkin bir şekilde** toplanmasını, değerlendirilmesini ve çözüme kavuşturulmasını sağlamaktır. Sürecin **şeffaflık, erişilebilirlik ve hesap verebilirlik** ilkeleri doğrultusunda yürütülmesi, okul yönetiminin güvenilirliğini ve paydaşların sürece olan katılımını artırmayı hedeflemektedir.

Bu kapsamda; iletilen her türlü geri bildirim, belirlenen kriterlere göre sınıflandırılır, ilgili birimlere yönlendirilir ve çözüm süreci başlatılır. Sürecin her aşaması kayıt altına alınarak takip edilir ve sonuçlar ilgili paydaşlarla paylaşılır. Böylece geri bildirimlerin yalnızca duyulmakla kalmayıp **somut iyileştirme adımlarına dönüştürülmesi** sağlanır.

Prosedür aynı zamanda okulda **katılımcı yönetim anlayışının** güçlendirilmesine, **kurumsal gelişim kültürünün** yerleşmesine ve **paydaş memnuniyetinin** sürekli olarak artırılmasına katkı sunar. Bu sistem sayesinde okul, sadece sorunları çözmekle kalmaz; aynı zamanda yenilikçi fikirleri destekleyerek eğitim-öğretim ortamını daha nitelikli hale getirir.

2. Kapsam

Bu prosedür; okulun tüm paydaşlarının yanı sıra okuldaki eğitim-öğretim ile idarî, fiziksel ve sosyal faaliyetlerle ilgili her türlü geri bildirimini kapsar.

3. Sorumluluklar

- **Okul Yönetimi:** Prosedürün uygulanmasından, denetlenmesinden ve gerekli kaynakların sağlanmasından sorumludur. Geri bildirimleri analiz ederek nihai eylem planlarını onaylar.
- **Geri Bildirim Değerlendirme Komitesi:** Okul müdürü veya görevlendireceği bir müdür yardımcısı başkanlığında, bir rehber öğretmen ve farklı zümrelerden seçilecek öğretmen temsilcilerinden oluşur. Gelen geri bildirimleri düzenli olarak inceler, sınıflandırır ve çözüm önerileri geliştirir.
- **Tüm Paydaşlar:** Şikâyet ve önerilerini yapıcı, dürüst ve saygılı bir dille, bu prosedürde belirtilen kanalları kullanarak iletmekle yükümlüdür. (*Paydaşlar: Öğrenci, öğretmen, veli ve destek personelinin ifade eder.*)

4. Geri Bildirim Toplama Kanalları

Paydaşların geri bildirimlerini kolayca, şeffaf bir şekilde ve farklı yöntemlerle iletebilmeleri için aşağıdaki çeşitli kanallar aktif olarak kullanılır. Bu çok kanallı sistem hem öğrencilerin hem de velilerin endişelerini ve geri bildirimlerini iletmek için çeşitli yollara sahip olmalarını sağlayarak açık ve duyarlı bir okul ortamı yaratır.

Okul, şikâyet prosedürlerinin tüm öğrenciler, öğretmenler ve veliler için açık, anlaşılır ve erişilebilir olmasını sağlamak amacıyla yazılı bir politika oluşturmuştur. Bu kapsamda, şikâyet prosedürleri dokümanı okulun resmi web sitesinde ve Teams platformunda yayımlanarak öğrenciler, veliler ve öğretmenler için her zaman erişilebilir hale getirilmiştir. Ayrıca, akademik yılın başında düzenlenen oryantasyon programlarında tüm paydaşlara bu prosedürler hakkında bilgi verilmekte ve nasıl kullanılacağı konusunda rehberlik sağlanmaktadır.

A. Dijital ve Yazılı Kanallar

- **Geri Bildirim Formu (Web Sitesi):** Okulun web sitesinde ve TEAMS platformunda 7/24 erişilebilen bir çevrim içi form bulunmaktadır. Bu form, isim belirtilerek ya da anonim olarak doldurulabilmektedir. Form; Türkçe, Almanca ve İngilizce dillerinde sunulmaktadır. (Detaylar Ek 1’de sunulmuştur.)

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=hyV9ZfvBJ0mHGYWoVvcJ9t0poLTYxaRPjbxUcqf8XGpUQlhXVIU5MjiROFJVTVZWN0ZBQ0o4ME9TVS4u&route=shorturl>

- **E-posta Adresi:** lisemuduriyet@alev.k12.tr

E-posta adresi üzerinden öğrenci, veli, öğretmen ve personel gibi tüm paydaşlar şikâyet/önerilerini iletebilirler. Bu mail adresi okul yönetimince günlük olarak kontrol edilmektedir. Mail üzerinden gelen öneri/şikâyet ilgili birimlerle görüşüldükten sonra cevaplandırılmaktadır.

- **Öneri ve Şikâyet Kutuları:** Okulun girişinde, öğretmenler odasında ve öğrenci ortak alanlarında bulunan, düzenli olarak okul idaresince kontrol edilen kilitli kutu bulunmaktadır. Kutuda bulunan öneri/şikâyetler ilgili birimlere yönetimce iletilir.
- **Öğrenci ve Veli Anketleri:** Öğrencilerin ve velilerin deneyimlerinden geri bildirim toplamak amacıyla rehberlik birimi tarafından özel anketler düzenlenir. Anketler sınıf seviyesine göre hazırlık sınıfından 12.sınıfa kadar plânlı bir şekilde belirlenir. Düzenli olarak her yıl yapılan anketler ve geri bildirim formları olduğu gibi dönem özelinde ortaya çıkan bir ihtiyaç doğrultusunda da yapılabilmektedir. Anket sonuçları rehberlik öğretmeni ve yönetimce değerlendirildikten sonra ilgili birimler ile görüşmeler sağlanacaktır. Bu anketler tüm paydaşlara deneyimlerini paylaşma ve üzerine düşünme (yansıtma yapma) fırsatı sunar.

Rehberlik ihtiyaçları belirleme anketi (RİBA): Öğrenci, veli ve öğretmene yönelik olarak uygulanmaktadır.

Öğrencilere yönelik yapılan anketler genel olarak şu başlıklar altında toplanabilir:

- **Akademik başarı ve kariyer planlama:** Çalışma davranışları ölçeği, Holland kariyer testi, kişilik temelli yönlendirme testi, ilk adım bireyi tanıma testleri
- **Sosyal-Duygusal Gelişim ve Psikolojik destek:** Yaşam becerileri, öz farkındalık, öz yönetim, sosyal farkındalık, ilişki geliştirme ve sorumlu karar verme / Bireysel görüşmeler, psikoeğitim ve kaygı çalışmaları
- **Sosyal ve Kültürel Katılım:** Kariyer günleri, üniversite gezileri, mezunlarla buluşma etkinliği

Velilere yönelik yapılan anketler genel olarak şu başlıklar altında toplanabilir:

- Veli toplantılarının verimliliği
- Eğitim ve okul ortamı
- Öğrenci akademik gelişimi ve destek
- Sosyal-duygusal gelişim takibi
- Bağımlılık ve sağlıklı yaşam farkındalığı
- Okul-Veli İletişimi ve iş birliği
- Kariyer ve akademik planlama
- Okulun genel memnuniyet düzeyi

B. Temsilci ve Temsilcilerin İletişim Kanalları:

Her sene başında tüm sınıflar için veli ve öğrencilerden oluşan birer sınıf temsilcisi seçilir.

- **Veli Temsilcisi:** Her sınıfın temsilcisi; velilerden gelen geri bildirimleri, önerileri ve şikâyetleri bu amaçla oluşturulmuş WhatsApp grupları aracılığıyla toplar; okul tarafından iletilen bilgileri sınıf üyeleri ile paylaşır. Okul ve veliler arasındaki iletişimi sağlar. Bu temsilciler, ayda bir kez okul yönetimiyle ve diğer sınıfların temsilcileri ile bir araya gelerek toplu geri bildirimleri sunar. Sınıf temsilcileri, okul yönetimiyle yaptıkları toplantıların ardından edindikleri bilgileri ve geri bildirimleri kendi sınıflarının WhatsApp gruplarında paylaşır. Ayrıca toplantılar kayıt altına alınarak raporlandırılır.
- **Öğrenci Temsilciliği:** Her eğitim-öğretim yılının başında öğrenciler bir sınıf temsilcisi seçer. Bu temsilciler; öğrencilerin talep, öneri ve şikâyetlerini doğrudan okul yönetimine iletir. Öğrenci temsilcileri, her ay bir kez okul yönetimiyle bir araya gelir. Ayrıca, acil bir durum olması halinde öğrenciler bu toplantıları beklemeden sınıf rehber öğretmenleri ve rehber öğretmenleri aracılığıyla şikâyet ve önerilerini yönetime ulaştırabilir.
- **Zümre Başkanları Toplantısı:** Her bölümün bir zümre başkanı vardır. Her hafta düzenli olarak zümre başkanları, okul yönetimi, IB koordinatörü ve rehberlik biriminin katıldığı toplantı yapılır. Düzenli olarak yapılan bu toplantılarda zümre başkanları, bölümlerindeki öğretmenlerin öneri ve şikâyetlerini okul yönetimine iletme fırsatı bulurlar.

Zümre başkanları ve bölüm öğretmenleri haftada bir kez toplantı yapar. Bu toplantılarda okul yönetiminin kararları bölümler ile paylaşılır. Aynı zamanda da bölüm öğretmenlerinin istek/öneri ve şikâyetleri zümre başkanı tarafından toplanır.



ÖZEL ALEV OKULLARI

- **Sınıf Rehber Öğretmenler Toplantısı:** Aynı sınıf seviyesinde derse giren öğretmenler de haftada bir kez rehberlik birimi ile toplantı yaparlar. Bu toplantılarda öğretmenler sınıflarda gözlemedikleri veya kendilerine iletilen istek, öneri ve şikâyetleri rehberlik birimine iletmektedirler.
- **Rehberlik Birimi ve Yönetim Toplantısı:** Her hafta düzenli olarak rehberlik birimi ve yönetimce toplantı yapılır. Bu toplantılarda diğer güncel gündem maddeleri ile birlikte öğrenci ve öğretmenlerden gelen istek, öneri ve şikâyetler değerlendirmeye alınır.

C. Yüz Yüze ve Raporlama Kanalları

- Veli ve öğretmenler ile yapılan tüm toplantılarda gündem maddelerinden birisi geri bildirimlerin alınmasıdır.
- Dönemde bir kez yapılan genel veli toplantılarında ders öğretmenleri öğrencilerin akademik ve sosyal durumları ile ilgili velilerle görüşerek öneri ve şikâyetleri toplar. Bu öneri ve şikâyetleri **Veli Toplantısı Geri Bildirim Formu'nda** yazar ve okul yönetimine iletir. (Detaylar Ek 2'de sunulmuştur.)
- **Bireysel Veli-Öğretmen Görüşme Saatleri:**

Her öğretmenin haftada bir gün bir ders saati veli görüşme saati olarak belirlenmiştir. Veliler, her ders öğretmeni ve rehber öğretmeni ile randevu olarak görüşebilmektedir. Bu görüşmelerde öneri ve şikâyetleriyle ilgili bilgilendirmeleri öğretmenlere veya rehberlik birimine özel olarak iletebilmektedirler. Bu görüşmeler sırasında rehber öğretmen tarafından **"Veli Görüşme Formu"** doldurulur. (Detaylar Ek 3'de sunulmuştur.)
- **Rehber Öğretmen ile Öğrenci, Veli ve Öğretmen Görüşme Raporları:**

Rehber öğretmenler; öğrenciler ve veliler ile yaptıkları tüm görüşmeleri kayıt altına alır. Bu görüşmelerde tüm paydaşlardan gelen öneriler/şikâyetler toplanır. Okul yönetimine iletilir. Okul rehber öğretmenleri, branş ve sınıf rehber öğretmenleriyle belirli aralıklarla görüşmeler gerçekleştirilerek öğrenci ve velilerle ilgili şikâyet ve önerileri toplar.
- **Şube Öğretmenler Kurulu Toplantıları:**

Dönemde bir kez yapılan ŞÖK toplantılarında ders öğretmenleri öğrencilerin akademik ve sınıf içi durumları ile ilgili görüşlerini, öğrenci bazlı hazırlanan **Bireysel Değerlendirme Raporuna** yazar ve okul yönetimine iletir. Veli toplantılarında öğrencinin raporuna göre akademik gelişimi hakkında öğretmenler geri bildirim verir.
- **Mezun Veli Toplantıları ve Anketleri:**

Mezun olan öğrencilerin velilerinden geri bildirim almak ve kanıt toplamak amacıyla toplantılar düzenlenir. Bu toplantılar; deneyimli velilere paylaşım, tartışma ve yansıtma fırsatı sunarken aynı zamanda onların mevcut 11 ve 12. sınıf velileriyle bir araya gelmelerini sağlar. Öğrenci ve velilere uygulanan anketler sonucunda ise mezunlar buluşmasına katılacak deneyimli veliler ve mezun öğrenciler belirlenir.



ÖZEL ALEV OKULLARI

EK-1 Geri Bildirim Formu / Fragebogen/Feedbackbogen/Feedback Form

-Lise Geri Bildirim Formu / Fragebogen/Feedbackbogen/Feedback Form Formu doldur

Bu form aracılığıyla okulumuzla ilgili yaşadığınız sorunları (şikâyet) ve geliştirilmesini istediğiniz konuları (öneri) bizimle paylaşabilirsiniz. Amacımız, sizlerin destekleriyle daha iyi ve sürdürülebilir bir okul ortamı oluşturmaktır. Geri bildirimleriniz gizli tutulacak ve dikkatle değerlendirilecektir.

Mit diesem Fragebogen können Sie uns Probleme (Beschwerden) mitteilen, die Sie an unserer Schule erlebt haben, sowie Themen, die Ihrer Meinung nach verbessert werden sollten (Vorschläge).

Unser Ziel ist es, mit Ihrer Unterstützung ein besseres und nachhaltiges Schulumfeld zu schaffen. Ihre Rückmeldungen werden vertraulich behandelt und sorgfältig geprüft.

You can share your complaints and subjects that you want to be improved through this form. Our goal is to create a better and sustainable school environment with your supports. Your feedback will be confidential and carefully reviewed.

1. Katılımcı türünü seçiniz. / Bitte wählen Sie Ihre Rolle:/Please select your participant type

- Öğrenci/ Schüler/(in) /Student
- Veli/Elternteil/Parent
- Öğretmen-Personel/Lehrer/in – Mitarbeiter/in/Teacher-Staff

2. Ad-Soyad /Name, Vorname/ Name-Surname

3. Geri bildirim türünü seçiniz. /Bitte wählen Sie die Art Ihrer Rückmeldung:

/ Please select your feedback type

- Şikâyet /Beschwerde/ Complaint
- Öneri /Vorschlag/ Suggestion
- Yapıcı geri bildirim/Konstruktives Feedback/ Positive feedback
-

4. Geri bildirim detayını yazınız. / Bitte beschreiben Sie Ihre Rückmeldung im Detail./ Please write your feedback details

5. Bu konuyu herhangi bir öğretmenle ya da okul yönetimiyle konuştunuz mu? /

Haben Sie dieses Thema bereits mit einem Lehrer oder der Schulleitung besprochen?/

Have you already spoken to a teacher or principals about this?

- Evet /Ja/ Yes
- Hayır /Nein/ No

6. Evet ise detay vermenizi rica ederiz /Falls ja, bitten wir Sie um nähere Angaben./ If yes, please provide details

7. Konunun çözümüyle alakalı beklentiniz/öneriniz nedir? / Welche Erwartungen oder Vorschläge haben Sie für die Lösung dieses Themas?/ What is your expectation/suggestion for solving of this subject?

8. Geri bildirimizin (öneri ya da şikâyet) uygulanması halinde kurumumuza sağlayacağı faydalar nelerdir? /

Welche Vorteile hätte die Umsetzung Ihrer Rückmeldung (Vorschlag oder Beschwerde) für unsere Schule?/

In case of implementation of your feedback, what are the benefits for our school?

5





ÖZEL ALEV OKULLARI

EK-2

VELİ GÖRÜŞME SONUÇLARI BİLDİRİM FORMU

Formular über Auswertung von Elternbesprechungen

Lise Öğretmenleri

ÖĞRETMENİN – des Lehrers / der Lehrerin	
ADI – SOYADI / Vor-und Nachname	
BRANŞI / Branche	
OKUTTUĞU SINIFLAR / Unterrichende Klassen	

- **Dersiniz veya branşınız ile ilgili size gelen ve bize iletmeyi uygun gördüğünüz mesajlar :**
Falls vorhanden, Bemerkungen der Eltern über Ihren Unterricht :
- **Öğrenci davranışları ile ilgili görüşler :**
Falls mitgeteilt, Ansichte der Eltern über das Verhalten der Schüler (innen) :
- **Velinin dile getirdiği, okul yönetimine iletilmesi gereken bilgi:**



VELİ GÖRÜŞME FORMU

EK-3

Öğrencinin Adı-Soyadı		Öğrencinin Cinsiyeti	() K () E
Velinin Adı-Soyadı		Öğrencinin Sınıfı\ Numarası	
Öğrenciye Yakınlığı		Veli; Telefon: E-posta	
Görüşme Konusu	() Sağlıkla İlgili Konular () Akademik Konular () Okula ve Çevreye Uyum		
	() Sosyoekonomik Konular () Sosyal Uyum () Ailevî Konular		
	() Yöneltilme ve Yerleştirme () Davranış Sorunu () Psikolojik Uyum () Diğer		
ÇALIŞMANIN ÖZETİ			
1.GÖRÜŞME			
Görüşme Tarihi			
İş birliği Yapılacak Kişi/Kurum			
SONUÇ VE ÖNERİ			
	Ad-Soyad-İmza		
2.GÖRÜŞME/İZLEME			
Görüşme/İzleme Tarihi:			
İş birliği Yapılacak Kişi/Kurum			
SONUÇ VE ÖNERİ			
	Ad-Soyad-İmza		