 SİMURQ LİSEYİ BY LANDAU	Sənədin №: LEG-SL-PY/008	Tarix: 10.02.2026	Təftiş №00/Təftiş tarixi:-
	Document №: LEG-SL-PY/008	Date: 10.02.2026	Revision № Date : -

“Simurq Liseyi” Təhsil Kompleksi MMC

Şikayətlər üzrə Siyasət və Prosedur

ŞİKAYƏTLƏR SİYASƏTİ

Simurq Liseyi cəmiyyətə göstərdiyi xidmətlə bağlı aydın dəyərlərə və yüksək gözləntilərə malikdir. Bəzən müəyyən hallarda problemlər yarana bilər və bu kimi hallar barədə Məktəbə məlumat verilməsi vacibdir ki, yaranmış vəziyyəti aradan qaldıra bilər. Biz hər bir hadisədən öyrənməyə və daxil olan şikayətlər əsasında fəaliyyətlərimizi və prosedurlarımızı təkmilləşdirməyə daim səy göstərəcəyik. Buna görə də, əgər hər hansı bir şagird, valideyn və ya işçi Məktəbin özünün qurur mənbəyi hesab etdiyi yüksək standartlardan aşağı düşdüyünü hiss edərsə, onlara Şikayət Prosedurlarımıza uyğun davranmaları tövsiyə olunur.

Biz inanırıq ki, narahatlıqların böyük əksəriyyəti məktəbdə müvafiq fəaliyyət sahəsinə cavabdeh olan əməkdaşla birbaşa əlaqə yolu ilə qeyri-rəsmi şəkildə həll edilə bilər. Əgər şikayətçi bu ilkin yanaşmanın nəticələrindən məmnun qalmazsa, o zaman Prosedurun Rəsmi mərhələsinə müraciət etmək hüququna malikdir.

Şikayətlər Siyasəti Direktorlar Şurası tərəfindən müəyyən edilir və hər 3 ildən bir yenidən nəzərdən keçirilir.

ŞİKAYƏT PROSEDURU


Qeyri-rəsmi mərhələ

Şikayətçi problemi ən yaxından bilən əməkdaşla danışmalı və ya ona yazılı şəkildə müraciət etməlidir. Əgər şagirdlər və ya onların valideynləri/qəyyumları narahatlıq hiss edərlərsə, ilkin əlaqə şagirdin sinif rəhbəri ilə olmalıdır. Əgər şikayət daha ümumi xarakter daşıyarsa, ilkin müraciət direktor müavini və ya baş direktor müavinindən birinə edilməlidir; onlar narahatlığı müvafiq əməkdaşla yönləndirəcəklər.

Rəsmi mərhələ

Əgər şikayətçi qeyri-rəsmi mərhələnin nəticəsindən məmnun qalmazsa, o, öz narahatlığını yazılı şəkildə aşağıdakı şəxslərə təqdim etməlidir:

- Tədris və təlim, eləcə də tələbə rifahı ilə bağlı məsələlər üçün – Direkto
- Məktəblə bağlı daha ümumi məsələlər üçün – Baş direktor (CEO)

	Sənədin №: LEG-SL-PY/008	Tarix: 10.02.2026	Təftiş №00/Təftiş tarixi:-
	Document №: LEG-SL-PY/008	Date: 10.02.2026	Revision № Date : -

Əgər şikayətin kimə ünvanlanmalı olduğuna dair qeyri-müəyyənlik varsa, o zaman şikayət yazılı şəkildə direktora göndərməlidir. Direktor müvafiq tədbir görəcək. Əgər şikayət direktorun özünə aiddirsə, bu halda narahatlıq yazılı şəkildə İdarə Heyətinə təqdim edilməlidir.

Bütün hallarda problemin mahiyyəti və onun niyə qənaətbəxş şəkildə həll olunmadığı haqqında qənaətə gəlməyi izah edilməlidir. Bu məlumat məktəbin Şikayətlər jurnalı vasitəsilə qeydə alınacaq. Şikayətin qəbulu on iş günü ərzində təsdiqlənəcək və şikayətə kim tərəfindən və nə vaxt cavab veriləcəyi barədə məlumat təqdim olunacaq (tətil dövrləri bu prosesi uzada bilər). Direktor müavini, direktor və ya CEO ya araşdırmanı özləri aparacaq, ya da onu aparmaq üçün rəhbər menecer təyin edəcəklər.

MƏQSƏD VƏ TƏTBİQ SAHƏSİ

Bu Şikayətlər Siyasətinin və Prosedurunun məqsədi Simurq Liseyi Müştəri Məmnuniyyəti Departamentinə daxil olan narahatlıq və şikayətlərin ədalətli, şəffaf və səmərəli şəkildə araşdırılması və həll olunması üçün strukturlaşdırılmış prosesin müəyyən edilməsidir. Bu siyasət bütün şikayətlərin vaxtında, ədalətli və peşəkar şəkildə idarə edilməsini təmin etməyə yönəlib. Siyasət məktəb icmasının bütün üzvlərinə – şagirdlərə, valideynlərə, işçilərə və Müştəri Məmnuniyyəti Departamenti ilə əlaqədə olan digər şəxslərə şamil olunur. Bu, inzibati proseslər, kommunikasiya, xidmətlərin göstərilməsi və departamentin səlahiyyətlərinə daxil olan digər məsələlərlə bağlı şikayətləri əhatə edir.

SIYASƏT BƏYANATI

Müştəri Məmnuniyyəti Departamentimiz yüksək keyfiyyətli xidmət göstərmək prinsiplərinə sadıqdır və müştərilərdən gələn rəy və təklifləri yüksək qiymətləndirir. Biz anlayırıq ki, müəyyən narahatlıqlar və şikayətlər yarana bilər və bu kimi halları ədalətli və vaxtında həll etməliyik. Müştəri şikayətlərinin idarə olunmasında aşağıdakı prinsiplər əsas götürülür:

Əlçatanlıq


Biz müştəriləri şikayətlərini təyin olunmuş kanallar vasitəsilə – e-poçt, xüsusi şikayət forması və ya şəxsən təqdim etməyə təşviq edirik. Şikayətlər vaxtında qəbul ediləcək və müştərilərə müraciətlərinin qəbul edildiyi barədə bildiriş göndəriləcək.

Ədalətli və Ətraflı Araşdırma

Hər bir şikayət problemi tam anlamaq və müvafiq məlumat toplamaq məqsədilə diqqətlə araşdırılacaq. Zərurət yarandıqda, məsələyə aidiyyəti olan əlavə şəxslərlə də məsləhətləşmələr aparılacaq.

Vaxtında Həll

Müştəri Məmnuniyyəti Departamenti şikayətləri operativ şəkildə həll etməyə sadıqdır. Müştərilər prosesin gedişatı və gözlənilən həll müddəti barədə mütəmadi məlumatlandırılacaqlar.

 SİMURQ LİSEYİ BY LANDAU	Sənədin №: LEG-SL-PY/008	Tarix: 10.02.2026	Təftiş №00/Təftiş tarixi:-
	Document №: LEG-SL-PY/008	Date: 10.02.2026	Revision № Date :-

Kommunikasiya

Şikayətçilərlə mütəmadi əlaqə saxlanılacaq və onların şikayətlərinin statusu barədə məlumat veriləcək. Həll prosesi şəffaf olacaq və müştəri sorğularına cavab verəcək şəkildə həyata keçiriləcək.

Davamlı Təkmilləşmə

Şikayətlərin həlli prosesi nəticəsində əldə edilən rəy və məlumatlar təhlil ediləcək və təkmilləşdirilməyə ehtiyac olan sahələr müəyyən ediləcək. Siyasətlərin, prosedurların və işçi təlimlərinin təkmilləşdirilməsi üzrə tövsiyələr həyata keçiriləcək ki, oxşar problemlərin təkrarlanmasının qarşısı alınsın.

HÜQUQİ UYĞUNLUQ

Bu siyasət bütün müvafiq qanun və qaydalara uyğun şəkildə həyata keçiriləcək və müştəri şikayətlərinin ədalətli və şəffaf idarə olunmasını təmin edəcək.

MONİTORİNG VƏ İCRA

Monitoring

Şikayətlərin həlli prosesinin effektivliyini qiymətləndirmək üçün dövri monitorinqlər aparılacaq. Audit nəticələri inkişaf sahələrini müəyyən etmək və bu siyasətə uyğunluğu təmin etmək məqsədilə istifadə ediləcək.

Düzəldici Tədbirlər

Təkrarlanan şikayətlər və ya xidmət keyfiyyətində aşkar olunan çatışmazlıqlar zamanı düzəldici tədbirlər tövsiyə ediləcək. Əgər siyasət pozuntusu və ya davamlı problemlər mövcuddursa, intizam tədbirləri tətbiq oluna bilər.

“Simurq Liseyi” Təhsil Kompleksi MMC-nin Baş İcraçı Direktoru

Tural Abasquliyev

İmza

