

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 1 / 11

1. Məqsəd, əhatə dairəsi və hədəf

Bu prosedurdə məqsədımız BANM ətrafında olan bütün maraqlı tərəflərin gözləntilərinə uyğun tədris prosesini həyata keçirmək üçün məmnuniyyət proseslərini tutarlı şəkildə, sistemətik olaraq maraqlı tərəf yönümündə tənəizləmək, həyata keçirmək və maraqlı tərəfləri məlumatlandırmaqdır. Bu prosedur maraqlı tərəflərdən gələ biləcək məlumatların alınması, araşdırılması, dəyərləndirilməsi və sonlandırılmasını əhatə edir.

BANM həyata keçirdiyi tədris prosesi ilə əlaqəli maraqlı tərəflərdən daxil olan əks məlumatları şikayət olaraq deyil, üzərində işlənilməsi, düzəldilməsi, tədbir görülməsi və inkişafı təmin edəcək bir vasitə olaraq görməkdədir. Maraqlı tərəflərdən bildirilən hər növ şikayət (istər haqlı, istərsə də haqsız) həyata keçirdiyimiz tədris prosesində çatışmazlıqlarımızı görmək üçün fürsətlərdir. Proseduru hazırlamaqla hədəfimiz məmnuniyyət səviyyəsinin artırılması, tədris proseslərində yaxşılaşdırma və inkişaf sahələrinin müəyyən edilərək lazımi fəaliyyətlərin həyata keçirilməsi, yaxşılaşdırılan proseslərin nəticədə tədrisin keyfiyyətində müsbət dəyişikliklərə yol açmasıdır.

2. Cavabdehlik

Üst rəhbərlik – Üst rəhbərlik daxil olan şikayətlərin ISO 10002 standartına, eləcə də hazırlanmış prosedur qaydalara uyğun olaraq effektiv bir şəkildə idarə ediləcəyini öhdəlik olaraq götürmüşdür. Şikayətlərin idarə edilməsi prosesini effektiv bir şəkildə həyata keçirmək üçün ehtiyac duyulan resursları müəyyən etmək və təmin etmək üçün;

- Şikayətlərin idarəedilməsi prosesinin effektivliyini davamlı olaraq təhlil etməli;
- Şikayətlərin idarə edilməsi mövzusunda öhdəliklər əks olunan bir siyasət hazırlamalı və yayımlamalı;
- Şikayətlərin idarə edilməsi prosesini siyasətə uyğun olaraq planlanması, tətbiqi və davamlı inkişafını təmin etməli;
- Şikayətlərin idarə edilməsi prosesində məlumatlandırma sisteminin bütün maraqlı tərəflər üçün əlçatan şəkildə olmasını təmin etməli;
- Proseslər üzrə hədəflərin müəyyən edilməsini təmin etməlidir.

Rəhbərlik təmsilçisi – rəhbərlik təmsilçisinin təyini haqqında əmr elektron sənəd dövriyyəsi sistemi vasitəsilə bütün personala bildirilmişdir. RT-nin təyin edilməsi əmrində ISO 10002 standartının tətbiqi və davamlı inkişafı istiqamətində RT-nin vəzifə və öhdəlikləri əks olunmuşdur.

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektorı (RT)	BANM-in rektorı
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 2 / 11

- Şikayətlərin idarə edilməsi proses və prosedurlarını hazırlamaq, tətbiq etmək və davamlılığını təmin etmək
- Şikayət sonrasında məmnuniyyətin ölçülməsi və araşdırmaların aparılması işlərini təmin etmək, nəticələri analiz edərək inkişaf sahələrini müəyyən etmək və hədəflənən məmnuniyyət səviyyəsini təmin etmək üçün tədbirlər planlamaq
- Şikayətlərin idarə edilməsində vəzifə alacaq uyğun personalın təlimini təmin etmək
- Məmnuniyyət ilə əlaqəli olaraq proseslər haqqında performans kriteriyaları müəyyən etmək. Hədəfləri izləmək, dəyişikliklər haqqında Ali məktəbin rektorunu məlumatlandırmaq;
- Məmnuniyyət səviyyəsini artırmaq üçün maraqlı tərəflərin şikayətlərini əhatə dairəsinə görə əlaqəli bölmələrə yönləndirərək düzəldici fəaliyyətlərin başladılmasını təmin etmək, maraqlı tərəflərin şikayət və tələblərinin izlənməsini həyata keçirmək, bunlarla bağlı statistik analizlər aparmaq.

Bölmə rəhbərləri – Daxil olan şikayətin öz bölməsinə aid hissəsi ilə bağlı analiz və dəyərləndirmələr aparmaq, həll yolu tapmaq, həll yollarını RT-yə bildirmək, gələcəkdə yenidən baş verməsini əngəlləmək üçün lazımi tədbirlər həyata keçirmək və şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin ardıcılığı üzrə qeydlər edilməsinə cavabdehdir.

Maraqlı tərəflər və şikayətçilərlə təmasda olan bütün personal:

- Şikayətlərin idarə edilməsi mövzusunda təlimlənmalı;
- Maraqlı tərəflərə qarşı mədəni və etik qaydalara uyğun şəkildə davranmalı və şikayətləri tez bir şəkildə cavablandırmalı;
- Maraqlı tərəflərlə yaxşı əlaqə kanallarını qurma bacarığına sahib olmalı.

Bütün personal:

- Şikayətlərlə əlaqəli vəzifə və cavabdehliklərindən, səlahiyyətlərindən xəbərdar olmalı
- Prosedur qaydalardan xəbərdar olmalı
- Ali məktəb üçün önəmli təsiri olan şikayətləri üst rəhbərliyə məruzə etməlidir.

3. İstinad olunan sənədlər

- ISO 9001
- ISO 10002

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektoru (RT)	BANM-in rektoru
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 3 / 11

4. Açıqlamalar və təriflər

Şikayət – tədris prosesi üzrə BANM tərəfindən qəbul edilmiş öhdəliklərdəki nöqsanlar, həyata keçirdiyimiz tədrisin keyfiyyəti və göstəricilərimizin aşağı düşməsi səbəbiylə maraqlı tərəflərdən sözlü və ya yazılı bildirilən və həll yolu gözlənilən məmnuniyyətsizlik ifadəsidir.

Tövsiyə - tədris prosesinin daha da inkişaf etdirilməsi üçün maraqlı tərəflərdən daxil olan məlumatlardır.

Təşəkkür – maraqlı tərəflərdən BANM-in fəaliyyəti ilə bağlı daxil olan razılıq bildirişləridir.

Maraqlı tərəf (müşəri) - Sistemə təsir edən və ya sistemin təsir edə biləcəyi şəxs, şəxslər qrupu və ya müəssisə. BANM üçün maraqlı tərəflər: Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi, SOCAR, Böyük Britaniyanın Heriot-Vatt Universiteti, əməkdaşlıq etdiyimiz partnyor şirkətlər, tələbələr, valideynlər, işçi heyət, tədarükçülər və s.

Həll sistemi – Daxil olan məlumatların qeydə alınmasından həllinə qədər həyata keçirilən bütün addımların, fəaliyyətlərin sağlam və sürətli həyata keçirilməsi üçün istifadə olunan komputer programıdır.

Xarici mənbələr – Həll sisteminin tam olaraq yerinə yetirildiyi, lakin maraqlı tərəfin razılığının əldə edilmədiyi hallarda onların yönləndirildiyi mənbələrdir. Bu mənbələr AR Təhsil Nazirliyi, məhkəmə instansiyaları və s. ola bilər. Eyni zamanda imtahan nəticələri üzrə bildirilən şikayətlər araşdırıldıqdan və cavablandırıldıqdan sonra şikayətçi məmnun qalmırsa imtahan nəticələrinin baxılması üçün 3-cü tərəfə müraciət edilə bilər.

Siyasət – şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin maraqlı tərəflərə istiqamətlənmiş şəkildə həyata keçiriləcəyi ilə bağlı üst rəhbərlik tərəfindən rəsmi şəkildə bəyan edilən məqsəd və öhdəliklərdir. BANM-in siyasəti Ali məktəbdə tətbiq edilən digər idarəetmə sistemlər ilə inteqrasiya edilmiş şəkildə hazırlanmışdır və bütün maraqlı tərəflər üçün əlçatanlığı təmin edilmişdir.

Proses – Daxilolmanı nəticəyə çevirən bir-biri ilə əlaqəli fəaliyyətlər toplusudur.

Şəffaflıq – Tələbələrə, işçilərə, müəllim heyətinə və digər maraqlı tərəflərə şikayətin necə və harada idarə ediləcəyi haqqında məlumatların yetərli şəkildə elan edilməsidir. Bütün BANM-in işçi heyəti ISO 10002 şikayətlərin idarə edilməsi sistemi haqqında təlimlər verilməklə, sənədlərin əlçatanlığını təmin etməklə məlumatlandırılmışdır. Şikayətlərin alınması, dəyərləndirilməsi, izlənməsi və analizi üzrə iş ardıcılığı sənədləşdirilmişdir.

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektoru (RT)	BANM-in rektoru
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 4 / 11

Bu prosesləri həyata keçirən personal isə eyni zamanda əlaqəli proses və şikayətlərin idarə edilməsi təlimlərini almaqdadır. Bütün maraqlı tərəflər şikayətlərin necə və harada idarə ediləcəyi haqqında məlumatı web səhifədə (www.bhos.edu.az) ətraflı şəkildə görə bilirlər.

Əldə edilmə – şikayətlərin idarə edilmə proseslərinin bütün şikayətçilər üçün asan əldə edilə bilən olması üçün proses ardıcılığı internet səhifəmizdə yerləşdirilmişdir.

Cavablandırma – şikayətin alındığı haqqında məlumatın şikayət tərəfinə bildirilməsi, alınan şikayətlərdə şikayət sahibinin e-mail ünvanı varsa müraciətin alındığına dair məlumat e-mail vasitəsilə göndərilir. Əməkdaşlarımız tərəfindən şikayətçilərə ədalətli, obyektiv və nəzakətli davranılır. Şikayətlər əhəmiyyətliyinə görə qruplaşdırılaraq prosesin gedişatı haqqında məlumatlandırılır.

Tərəfsizlik – Şikayətin hər hansı ön mühakimədən uzaq bir şəkildə idarə edilməsidir.

Ödəniş – Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin şikayətçi üçün ödənişsiz olmasıdır. Şikayətlərin dəyərləndirilməsi və həlli işlərində ortaya çıxan xərclərin şikayətçiyə hər hansı bir aidiyyəti yoxdur.

Konfidensiallıq – Şikayətçi ilə bağlı şəxsi məlumatlar sadəcə şikayətin idarə edilməsi prosesi üçün əldə edilir. Şikayətçinin icazəsi olmadan bu məlumatlar açıqlanmır.

Müştəri yönümlü yanaşma – Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin əks əlaqə üçün açıq olduğu və görülən işlərlə şikayətlərin həlli üzrə öhdəliklərdir. BANM-in məqsədlərindən biri də Ali məktəbi daha da irəliyə aparacaq şəkildə müştəri yönümlü bir yanaşma ilə şikayətləri idarə etməkdir. Həmçinin şikayətçi tərəfinə şikayəti haqqında istənilən məlumatı əldə etmək imkanı yaratmışdır.

Hesabat – BANM-in şikayətlərin idarə edilməsi prosesi ilə bağlı fəaliyyətləri və qərarları üçün hesabat verə bilməsini əhatə edir. Hər bir şikayət ayrıca kodlaşdırılaraq qeyd edilir, izlənməni təmin etmək üçün şikayət ilə əlaqəli bütün detallar sistemdə saxlanılır.

Davamlı inkişaf - Şikayətlərin idarə edilməsi prosesi ilə bağlı davamlı inkişaf işlərinin görülməsidir. Daxil olan şikayətlər müvafiq bölmədə baxıldıqdan, həll yolu seçildikdən sonra şikayətçiyə məlumat verilməklə bərabər eyni zamanda RT-də məlumatlandırılır. RT daxil olan hər bir şikayətçi ilə təkrar əlaqə yaradaraq şikayət üzrə görülmüş işlərdən razı qalıb qalmamalarını dəyərləndirir və şikayətçiyə xüsusi anket formasını (KİS/PRF/02/007) dolduraraq geri göndərməsini bildirir. Şikayətçilərdən

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektoru (RT)	BANM-in rektoru
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 5 / 11

daxil olan sorğular qruplaşdırılaraq ildə iki dəfə RT-nin sədrliyi və struktur bölmə rəhbərlərinin iştirakı ilə geniş müzakirəsi həyata keçirilir.

5. Daxil olan məlumatların idarə edilməsi prosesləri (tətbiq)

5.1 Xəbərləşmə və əks məlumatların qəbulu

BANM-in tədris prosesi ilə bağlı əks əlaqə qurmaq üçün aşağıdakı yollardan istifadə edilə bilər:

- Məmnuniyyət
- Şikayət
- Məlumat
- Tələb
- Tənqid
- Tövsiyə
- Müraciət

olmaqla 7 əsas başlıqda sinifləndirilib. Hər hansı bir məlumat vermək istəyən maraqlı tərəfin diqqət etməsi vacib olan əsas xüsusiyyətlər aşağıdakılardır:

- Şikayət edən şəxsin xüsusiyyəti (şəxsən və ya etibar etdiyi şəxs tərəfindən)
- Şikayətçi haqqında məlumat (ad, soyad, əlaqə məlumatları)
- Şikayətin mövzusu
- Şikayətin açığlanması
- Məmnuniyyət üçün gözlənilən fəaliyyət.

5.2 Əlaqə kanalları

012 521 00 00 (33 057) telefon nömrəsi ilə əlaqə yaradaraq bütün məlumatları sözlü olaraq bildirilə bilər. İNK və Tİ şöbəsi tərəfindən məlumatlar qeydə alınır və həll prosesi başlanılır. Telefon xətti həftə içi saat 09:00-dan 18:00-a qədər aktivdir. www.bhos.edu.az internet sahifəsindən Əlaqə bölməsi seçilir və ekrana gələn sahifədəki “şikayətim var” seçimində yerləşdirilmiş formanı dolduraraq yazılı məlumat ötürülə bilər. Eyni zamanda info@bhos.edu.az e-mail adresinə də istənilən məlumatı ötürmək olar. Bu yolla ötürülən məlumat İNK və Tİ şöbəsi tərəfindən qeydiyyatla alınaraq Rəhbərlik təmsilçisinə verilir və həll prosesi başlanılır.

BANM-in 012 521 33 64 nömrəli telefon, eləcə də 012 521 00 00 (33010) nömrəli fax vasitəsi ilə də məlumat ötürmək mümkündür. Məlumatlar rəhbərlik təmsilçisinə çatdırılır və həll prosesinə başlanılır.

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektoru (RT)	BANM-in rektoru
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 6 / 11

Bakı şəhəri Xocalı prospekti 30 ünvanına poçt, karqo və s. kanallarla da məlumat ötürülə bilər. Məlumatlar rəhbərlik təmsilçisinə çatdırılır və həll prosesinə başlanılır. **BANM-in işçi heyəti vasitəsi ilə bildirilən məlumatlar:** işçilər onlara bildirilən şifahi (telefonla, üzbəüz görüşmələr) və yazılı (poçt, fax, e-mail və s.) şikayətləri aldıqdan sonra e-mail, telefon və ya üzbəüz görüşmə ilə rəhbərlik təmsilçisinə məlumat verməlidirlər. Bu şəkildə bildirilən şikayətlər üzrə lazımi qeydlər tutulduqda aşağıdakılara diqqət yetirilməlidir:

- Maraqlı tərəf haqqında məlumat (ad, soyad və əlaqə kanalları)
- Şikayətin səbəbi
- Şikayət haqqında detallı məlumat
- Məmnuniyyət üçün gözlədiyi həll yolu
- Şikayətin edilmə tarixi

5.3 Şikayətin alınması

Şikayət daxil olduqdan sonra məlumatlar elektron sistemdə hər bir şikayətçiyə kod verilməklə qeyd olunur. Şikayətin daha effektiv bir şəkildə idarə edilməsi üçün əlavə məlumatlara ehtiyac duyulduqda RT tərəfindən şikayət edən tərəflə əlaqə saxlanılaraq əlavə məlumatlar alınır və həll prosesi başlanılır.

Şikayətdən başqa daxil olan digər məlumatlar aşağıdakılar kimi dəyərləndirilir:

- **Məmnuniyyət** – Maraqlı tərəflərdən daxil olan məmnuniyyət bildirişləri Ali məktəb səviyyəsində elan olunur və qarşı tərəfə təşəkkür məktubu (mesaj) göndərilir.
- **Məlumat** – BANM-də tələb edilən məlumatlar ən qısa zamanda Ali məktəb daxilində əlaqəli bölmələrdən təmin edilir və maraqlı tərəfə çatdırılır. Ali məktəbə aidiyyəti olmayan və ya məxfi sayılan məlumatlar paylaşılır.
- **Tələb** - Maraqlı tərəflərdən daxil olan tədris prosesi ilə bağlı istənilən tələb əlaqəli bölməyə yönləndirilir.
- **Tənqid** – BANM maraqlı tərəflərdən daxil olan biləcək istənilən tənqiddə açıqdır. Bu mövzu ilə bağlı ehtiyac olduqda əlaqəli bölmə tərəfindən açıqlama hazırlanaraq bildirilir.
- **Tövsiyə** - Maraqlı tərəflərdən aldığımız tövsiyə xarakterli bildirişlər əlaqəli bölmələrə çatdırılır. Tövsiyələr dövrü olaraq rəhbərlik yanında

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektor (RT)	BANM-in rektoru
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 7 / 11

keçirilən toplantılarda təhlil edilərək yekunlaşdırılır. Keçirilən toplantılar üzrə qeydlər protokollaşdırılaraq işə alınır.

- **Müraciət** – BANM-ə daxil olan istənilən müraciətlər əlaqəli bölmələrə çatdırılır. Müraciətlərin nəticələri haqqında maraqlı tərəflər məlumatlandırılır.

5.4 Şikayətin qəbul olunmasının bildirilməsi və əks məlumatlandırma statusları

Maraqlı tərəflərdən daxil olan istənilən məlumatın alındığı və həll prosesinə başlanıldığı haqqında e-mail, sms və ya telefon vasitəsilə məlumat verilir. Şikayətin alındığı andan son qərarın verildiyi ana qədər bütün proseslər izlənilir. Maraqlı tərəfə onun istəyinə əsasən və ya əvvəlcədən müəyyən edilmiş zaman aralıqlarında prosesin gedişatı haqqında məlumat verilir. Prosesin gedişatı haqqında məlumat statuslarına aşağıdakılar aiddir:

- Şikayət alındı
- İstiqamətləndirildi
- Şikayətin həll yolu maraqlı tərəfə bildirildi
- Məmnuniyyət təmin edildi
- Razılaşma təmin edilmədi
- Rektorluğa bildirildi
- Kənar mənbələrə istiqamətləndirildi
- Şikayət bağlandı

5.5 Şikayətlərin sinifləndirilməsi

Yüksək əhəmiyyətli şikayətlər – çox yüksək önəm səviyyəsini göstərən statusdur. İnsan həyatı və ya fiziki/psixoloji sağlamlıqla əlaqəli yüksək risk vəziyyəti olan, ətraf mühitlə bağlı və ya böyük həcmdə maddi ziyan vuran şikayətlər, həmçinin təkrarlanan qəza şikayətləri önəmli şikayət olaraq dəyərləndirilir. Bu sinifə daxil olan şikayətlər 1 ay müddətində araşdırılıb yekunlaşdırılır.

Orta əhəmiyyətli şikayətlər – yuxarıda qeyd edilən sinifə daxil olmayan yaxşılaşdırma və ya müdaxiləyə ehtiyacı olan şikayətlərdir. Bu sinifə daxil olan şikayətlər 10 iş günü müddətində yekunlaşdırılır..

- Tədrisin keyfiyyəti haqqında şikayət
- BANM-in personalı haqqında şikayət
- Kiçik həcmli maddi ziyan
- BANM-in prosedur qaydaları haqqında şikayət

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektoru (RT)	BANM-in rektoru
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 8 / 11

- Əlaqə kanalları haqqında şikayət

Az əhəmiyyətli şikayətlər – maraqlı tərəflərlə əlaqəli proseslərə birbaşa təsir etməyən, ümumi mövzularda yaxşılaşdırma və inkişafı bağlı fəaliyyət gərəkdirən şikayətlərdir. Bu sinifə daxil olan şikayətlər 5 iş günü ərzində yekunlaşdırılır.

5.6 Həll prosesi

BANM-də qeyd edilən şikayətlərlə bağlı həll prosesinə dərhal başlanılır. Yüksək və orta əhəmiyyətli şikayətlər Rektorluğa bildirilir. Eynə maraqlı tərəfdən alınan təkrarlanan şikayətlər və eyni problemə işarə edən şikayətlər də yüksək əhəmiyyətli şikayətlər kimi qəbul edilir. Şikayətlər alındıqdan həmin gün ərzində şikayətin qeyd edildiyinə dair maraqlı tərəf məlumatlandırılır. Şikayət BANM-in internet sahifəsindən, e-mail, telefon və ya digər yollarla daxil olubsa sms-lə bildirişlər edilir. İş vaxtından sonra daxil olan şikayətlər növbəti iş günü qeydə alınır.

5.7 Şikayətin cavablandırılması

Uyğun bir araşdırma aparıldıqdan sonra BANM aşağıdakılara uyğun cavablandırma siyasətini həyata keçirir:

- Şikayətin əsassız olması haqqında dəlillərlə birlikdə məlumatlandırma
- Şikayətin aradan qaldırılması üzrə müvafiq düzəldici fəaliyyətin tətbiqi (imtahan nəticələrinin dəyişdirilməsi və s.)
- Şikayət nəticəsində hər hansı bir prosədə, prosedur qaydalarda dəyişikliklərin edilməsi və s.

Şikayət araşdırıldıqdan və görülmüş düzəldici fəaliyyətdən şikayətçi məmnun qalmadığı hallarda şikayət açıq saxlanılaraq şikayətçiyə digər mənbələrə müraciət etmə imkanları haqqında məlumat verilir.

5.8 Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin analizi və dəyərləndirilməsi

Şikayətlərin idarə edilməsi üçün istifadə edilən həll sisteminin tətbiqi ilə birlikdə əldə edilən məlumatlar sistematik olaraq şikayətlərin altında yatan səbəbləri müəyyən etmək üçün analiz edilir. Analizlər üçün rəhbərlik təmsilçisinin sədrliyi ilə əlaqəli şöbə rəhbərlərinin iştirakı ilə ildə 2 dəfədən az olmayaraq toplantılar keçirilir. Məlumatların analizi nəticəsində maraqlı tərəflərdən daxil olan kritik şikayətlərin təkrar baş verməsinin qarşısını almaq üçün tədbirlər müəyyən edilir və bu mövzuda düzəldici və önleyici fəaliyyətlər proseduruna uyğun olaraq düzəldici fəaliyyətlər tətbiq edilir. Bu toplantılarda alınan qərarlar əlaqəli proses sahiblərinə yayımlanır. Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin ölçülməsi rəhbərlik təmsilçisi tərəfindən ildə bir dəfə

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektor (RT)	BANM-in rektoru
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 9 / 11

KİS/PRF/02/006 formasına əsasən ölçülür. Bu formaya əsasən əvvəlcədən müəyyən edilən proses kriteriyaları üzrə ölçmələr həyata keçirilir. Eyni zamanda ildə bir dəfədən az olmayaraq daxili auditlər təşkil edilməkdədir. Daxili auditlər zamanı;

- Prosesin şikayətlərin idarə edilməsi proseduruna uyğunluğu
 - Prosesin şikayətlərin idarə edilməsi üzrə hədəflərin yerinə yetirilməsinə uyğunluğu
- dəyərləndirilir.

5.9 Şikayətlərin idarə edilməsi prosesində məmnuniyyət

Bakı Ali Neft Məktəbində tədris ili ərzində hər semestrin sonunda rəhbərliyin tapşırığı ilə Keyfiyyətin təminatı şöbəsi psixoloq ilə birlikdə tələbələr arasında standartlaşmış sorğular keçirilir. Sorğuların əsas məqsədi tələbələrin ümumi tədris proqramından nə dərəcədə məmnun olduqlarını qiymətləndirməkdir. Tədris prosesinin səmərəliliyinin artırılması üçün sorğunun nəticələri rəhbərlik ilə müzakirə olunur. Bu baxımdan keçirilən sorğular tədris prosesinin keyfiyyətinin artırılmasına təsir göstərir. Sorğuların səmərəli keçirilməsində tələbələrin fəal iştirakı çox vacibdir. Onların sərbəst və səmimi olmaları üçün sorğu anonim şəkildə həyata keçirilir. Sorğunun nəticələri excel proqramı vasitəsilə hesablanaraq təhlil olunur və power point presentasiya formatında təqdim olunur. Eyni zamanda bu tipli sorğular işçi heyət və müəllimlər arasında da keçirilərək dəyərləndirilir və rəhbərliyə təqdimat şəklində təqdim edilir.

5.10 Akademik şikayətlərin idarə edilməsi

BANM-də akademik şikayətlərin idarə edilməsi akademik mövzularda tələbələrin və tədris işçilərinin şikayətləri ilə əlaqəli həll yollarını tapmaqdan ibarətdir.

Tələbə şikayəti – Tələbə tədris prosesində iştirak edən şəxsin onun akademik göstəricilərinə və ya tələbə həyatına mənfi təsir edə biləcək qərarını, davranışını hiss etdiyi zaman şikayət proseduru başlada bilər. Tədris prosesində iştirak edən şəxs barəsində şikayəti olan tələbə ilk öncə şikayət mövzusunun həmin şəxslə müzakirə etməlidir. Əgər şikayət üzrə həmin şəxslə aparılan müzakirə nəticəsində tələbə məmnun qalmırsa, bu zaman tələbə şikayəti və ya axtardığı həll yolunu ərizə ilə Rəhbərlik təmsilçisinə bildirməlidir. Şikayət qeydiyyatı alınaraq aidiyyəti struktur bölməyə yönləndirilir. Struktur bölmə şikayəti araşdırdıqdan sonra həll variantını tələbəyə bildirir və eyni zamanda Rəhbərlik təmsilçisini məlumatlandırır. Rəhbərlik təmsilçisi prosedur qaydalara uyğun

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektor (RT)	BANM-in rektoru
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 10 / 11

olaraq şikayətin araşdırılması prosesindən məmnunluq səviyyəsini müəyyən etmək üçün tələbə ilə görüşərək onun rəyini öyrənir.

Sınaq qeydlərinə etiraz – Tələbələr imtahan cavabları haqqında nəticələr elan edildikdən sonra 3 (üç) gün müddətində apelyasiya komissiyasına müraciət edə bilər. Gecikən müraciətlərə baxılmır. Apelyasiya prosesi zamanı şikayətlərə komissiya şəklinə baxılır və qərar verilir.

6. **Rəhbərliyin təhlili toplantıları**

Rəhbərliyin təhlili toplantısı ildə ən azı bir dəfə bölmə rəhbərləri və rəhbərliyin təmsilçisinin iştirakı ilə BANM-in Rektoru tərəfindən həyata keçirilir. Bu təhlilin keçirilməsinin əsas məqsədi şikayətlərin həll sisteminin işlək olmasını əvvəlki illərin göstəricilərinə görə dəyərləndirib gələcək illər üçün hədəfləri müəyyən etməkdir. Üst rəhbərlik təhlilin sonunda növbəti ilin hədəflərini planlayaraq müəyyən edir. Bu hədəflər sistemin inkişaf etdirilməsi və tətbiqi üçün görülməli fəaliyyətləri, nail olunacaq nəticələri əhatə edir. Rəhbərliyin təhlil toplantısında həll sisteminin effektivliyinin BANM-in siyasəti və hədəflərinə uyğun olub-olmamasına xüsusi diqqət yetirilir. Toplantıda aşağıdakı mövzuların təhlili həyata keçirilir:

- Əvvəlki toplantıda alınan qərarların dəyərləndirilməsi;
- Prosesin uyğunluğunun, yetərliliyinin, effektivliyinin və məhsuldarlığının təmin edilməsi;
- Sağlamlıq, təhlükəsizlik, ətraf mühit, maraqlı tərəflər, qanunlar və digər şərtlərlə bağlı uyğunsuzluqlar;
- Daxili və xarici auditin nəticələri;
- Düzəldici və önləyici fəaliyyətlərin müəyyən edilməsi;
- Təlim fəaliyyətləri;
- Tədris prosesində olan çatışmazlıqlar üzrə ehtiyac duyulan dəyişikliklərin dəyərləndirilməsi;
- Keyfiyyət siyasəti və hədəflərin dəyərləndirilməsi;
- Ehtiyac duyulan resursların müəyyən edilməsi;

Toplantıda alınan qərarlar daxil olmaqla hazırlanmış protokollu əlaqəli bölmələrə yayımlanır. Protokolda qərar verilən fəaliyyətlərdən cavabdeh bölmələr və fəaliyyətlərin yerinə yetirilmə müddətləri əksini tapır. Toplantıda şikayətlərin idarə edilməsi sisteminin və sistemə aid proseslərin effektivliyinin artırılması, maraqlı tərəflərin şərtləri ilə əlaqəli tədris prosesinin yaxşılaşdırılması və resurs ehtiyacları ilə bağlı qərarlar alınır.

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektoru (RT)	BANM-in rektoru
İmza			

BAKI ALI NEFT MƏKTƏBİ	Rev. №: 01
	Rev. tarixi: 01.03.2017
MƏMNUNİYYƏTİN ÖLÇÜLMƏSİ VƏ ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU	KİS / PR / 02
	Nəşr tarixi: 05.05.2014
	Səh 11 / 11

Rəhbərliyin təhlili toplantısında alınan qərarların icrasına struktur bölmə rəhbərləri, nəzarət olunmasına isə Rəhbərlik təmsilçisi cavabdehdir. Toplantı protokollarının işə alınması təmin edilir.

7. Əlaqəli sənədlər

Tədris prosesinin qiymətləndirilməsi üzrə sorğu	KİS / PRF / 02 / 001
İş prosesinin qiymətləndirilməsi üzrə sorğu	KİS / PRF / 02 / 002
Müəllimlər arasında iş prosesinin qiymətləndirilməsi üzrə sorğu	KİS / PRF / 02 / 003
Şikayətin qəbulu forması	KİS / PRF / 02 / 004
Şikayətin izlənmə forması	KİS / PRF / 02 / 005
ŞİE prosesinin ölçülməsi forması	KİS / PRF / 02 / 006
ŞİE-də məmnuniyyət forması	KİS / PRF / 02 / 007
Müştəri şikayətləri prosesi	KİS / PS / 012
Toplantı protokol forması	İS / PRF / 07 / 001
İclasda iştirak edənlərin siyahısı	İS / PRF / 07 / 002
İclasın bildiriş forması	İS / PRF / 07 / 003

	Tərtib etdi	Yoxladı	Təsdiq etdi
Vəzifəsi	KTŞ-nin rəisi	BANM-in prorektoru (RT)	BANM-in rektoru
İmza			