

1 GİRİŞ

1.1 Amaç

Bu belgenin amacı; iç ve dış şikâyetlerin giderilmesi konusunda oluşturulan mekanizmanın ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için uygulanacak olan şikâyet yönetiminin nasıl işletmeye entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet Mekanizması Prosedürü, Proje ile ilgili tüm görüş ve şikayetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedür kapsamındaki görev ve sorumluluklar ile mekanizmanın tüm aşamaları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanmaktadır.

Dış Paydaşlar: İşletme dışındaki, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşme yapılmayan ancak müşteriler, tedarikçiler, bölge halkı, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenen gruplar veya kişiler.

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu bölüm şikâyet mekanizması prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir.

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür	- Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak, - Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak ve liderlik etmek
Fabrika Koordinatörü	- Bu Prosedürün onaylanması ve uygulama için gerekli kaynakların sağlanması, - Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak ve dış şikayetlerin çözülmesini sağlamak.
İş Sağlığı ve Güvenliği Sorumlusu	- Toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde ŞYT'i desteklemek,
	- Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG, çevre ve sosyal konularla ilgili şikayetlerine cevap sağlamak, - ŞYT'nin, Şikâyet Veri tabanındaki şikayetlerin / önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasına yardımcı olmak, - Yasalara, yönetmeliklere uygun olarak değerlendirme yapmak,

Çevre Sorumlusu	- Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen çevresel şikayetlere yanıt vermek, - Şikayetlerin/önerilerin detaylı olarak Şikayet Veri Tabanına kaydının tutulması için ŞYT'ye yardımcı olmak, - Yasa, yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek,
Şikayet Yönetim Temsilcisi (ŞYT)	- Bu prosedürü uygulamak ve geliştirmek, - Yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek, - Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak; zarar görme, işte gecikme veya durmalar, topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar vb., - Tüm şikayetleri izlemek ve tüm şikayetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak, - Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak, - Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak, - Şikâyetin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek, "Şikâyet Formu"nu doldurmak - Şikâyet ve rapor sonuçlarını aylık ve yıllık bazda takip etmek.

3 DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

Herhangi bir şikâyeti çözmek için takip edilecek işlem, aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır.



Dış Şikâyet Akışı

3.1 Prosedürün Uygulanması

Bu prosedür, yılda bir gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan Şikayet Yönetim Temsilcisi (ŞYT)'nin sorumluluğunda olacaktır.

3.2 Dış Şikâyet Yönetimi Süreci

Şikâyet Mekanizması sürecinin uygulama adımları; şikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaşlara geri bildirilmesini, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanışını kapsamaktadır.

3.2.1 Şikayetlerin Alınması

Şikâyetler; telefon, posta, şikâyet formları, web sitesi, vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınacaktır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra Şikayet Yönetim Temsilcisi, formu değerlendirmeye tabi tutacaktır. Aşağıdaki tabloda, şikayet durumunda ulaşılabilecek iletişim bilgileri yer almaktadır.

İletişim Bilgileri

Çağın Büro Mobilya San. Ve Tic. A.Ş.	Şikayet Yönetim Temsilcisi
Websitesi: https://www.caginfofis.com/ Telefon: 444 52 30 Adres: Akçaburgaz Mah. 3106 Sk. No:8 ESENYURT - İSTANBUL	Telefon: 444 52 30 E-Posta: info@caginfofis.com Adres: Akçaburgaz Mah. 3106 Sk. No:8 ESENYURT - İSTANBUL

Şikâyetler, kaygılar, öneriler ve şikayetçi hakkında bilgi toplamak için Şikâyet Kayıt Formu kullanılacaktır. Tüm şikayetler, kaydedilecek ve toplanacaktır. Tüm şikayetlerin kayıt altına alınarak işlenmesi çözüme ulaştırılması için faaliyet başlatılacaktır.

3.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her şikayet değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet/öneri alındığında son durumu takip edilecektir. Her bir şikâyeti değerlendirecek ve uygun departmanları şikâyeti araştırması ve bir çözüm üretmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil edecektir.

Şikâyet konusunda nihai karar Haftalık toplantılarda ele alınarak verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

3.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikayetçiler, şikâyeti gönderdikten sonraki 7 gün içinde şikâyeti aldığını kabul eden bir yanıt alacaklardır.

3.3.4 Çözüm Önerme/Düzeltilici Eylem

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikayetçiye iletişim bilgilerini vermesi durumunda resmi olarak iletecektir.

3.3.5 Şikayetlerin Kapatılması

Şikayet eden paydaşa çözüm ileildikten sonra, şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde kapatılmasını amaçlamaktadır.

Şikayet Formu

Tarih:

Tam Adı

Not: Kimliğinizi izniniz

olmadan üçüncü taraflara
ifşa etmemeyi tercih edebilir
ve anonim kalabilirsiniz.

Adı & Soyadı: _____

☐ şikayetimi isim belirtmeden dile getirmek istiyorum☐ onayım olmadan kimliğimin ifşa edilmemesini talep
ediyorum

İletişim Bilgileri

☐ Posta ile:

Açık adres:

Şikâyetçinin nasıl iletişim
kurmak istediği (posta,
telefon, e-posta).☐ Telefon ile: .☐ E-posta ile: ☐ İletişime geçilmesini istemiyorum.

Şikâyet ile ilgili Detaylar:

Olay veya Şikayetin Tanımı:

Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu
nedir?

Durum özeti:

Olay / Şikâyet Tarihi

☐ Tek seferlik olay / şikâyet (Tarih_) ☐ Bir kereden fazla oldu
(kaç kez? ____)☐ Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)

Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?

Yalnızca dış kullanım için: Şikâyet durumu

Tarih:

İmza:

Şikâyeti Kapan:

Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):