



İYA TEKSTİL SAN VE TİC LTD ŞTİ

DİLEK VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, kuruluşumuzda çalışanların ve iletişimde bulunduğumuz tüm firmaların (müşteriler ve tüm tedarik zinciri) ayrıca komşularımızın ve İya Tekstil ile gerek işleyiş gerekse coğrafi konum nedeniyle iletişimde bulunan herkesin şikayetlerinin , dilek ve önerilerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını; ve uygulanacak süreci belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzda, alınan dilek, öneri , şikayet , ve geri bildirimlerden hareket edilerek şikayet ve dilek, öneri ile ilgili başvuruların alınması , şikayete konu olan eylem ve kişilerin araştırılması , şikayet dilek ve önerilerin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

3.1. ÜST YÖNETİM Etkin ve verimli olarak dilek, öneri ve şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek. Dilek , Öneri ve Şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek..

3.2. İŞVEREN (YÖNETİM , SOSYAL UYGUNLUK) TEMSİLCİSİ

- Dilek , Öneri Şikayetleri ele alma süreç ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamak.
- Dilek , Öneri ve Şikayetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla (6 ayda bir) yönetimin gözden geçirmesi toplantıları aracılığı ile üst yönetime rapor vermek.
- Çift taraflı şikayet ve öneri dinleme toplantılarını organize etmek , raporlamak ve duyuru panosunda paylaşmak.
- Ayda bir Dilek /Şikayet ve öneri kutusunu çalışan temsilcisi ile beraber açmak ve tutanak oluşturmak
- Yılda en az bir kez memnuniyet anketi yapmak ve sonuçlarını duyuru panosunda paylaşmak

3.3 İNSAN KAYNAKLARI SORUMLUSU

- Dilek , Öneri ve Şikayetlerin araştırılmasında işveren temsilcisi, Çalışan temsilcileri ile ortaklaşa çalışmak
- İşveren temsilcisinin firmada bulunmadığı zamanlar da , işveren temsilcisi görevlerine vekaleten bakmak

3.4. ÇALIŞAN TEMSİLCİSİ / SOSYAL UYGUNLUK ÇALIŞAN TEMSİLCİSİ VE SOSYAL UYGUNLUK KURULU

- Dilek , Öneri ve Şikayetlerin dinlenmesi , araştırılması ve sonuçlandırılması süreçlerinin tamamında işveren temsilcisi ve insan kaynakları sorumlusu ile ortaklaşa çalışmak .

Sosyal Uygunluk Kurulu ayda bir toplanır ve diğer konuların yanında özellikle dilek , öneri ve şikayetler görüşülür ve karar alınır.

4. UYGULAMA

İYA TEKSTİL , aşağıda yer alan esaslar dahilinde dilek, öneri ve şikayetleri ele alır, izler, elde edilen verileri değerlendirerek çalışan memnuniyeti yönetim sisteminin sürekli iyileşmesini sağlar.

4.1. İLETİŞİM

Dilek , Öneri ve Şikayetlerin değerlendirilmesinden birinci derecede işveren temsilcisi sorumludur.. Dilek , Öneri ve Şikayetin toplanma merkezi işveren temsilcisidir ...Dilek , Öneri ve Şikayet ilk değerlendirilmeye alındığında kaydı yapılır ve araştırılmaya başlanır. Araştırma işveren temsilcisi , Çalışan temsilcisi / Sosyal uygunluk çalışan temsilcisi ve insan kaynakları sorumlusu ile ortaklaşa yürütülür

Dış Şikayet Mekanizması: İletişimde bulunduğumuz tüm firmalar (müşteriler ve tüm tedarik zinciri) ayrıca komşularımız ve İya Tekstil ile gerek işleyiş gerekse coğrafi konum nedeniyle iletişimde bulunan herkes ,Firmamızın resmi internet sitesindeki dilek ve şikayet mail adresini kullanarak şikayet ve önerilerini bize ulaştırabilirler. Ayrıca Fabrika ziyaretleri, - Müşterilerin, tedarik zincirinin iletişimde olduğu İya Tekstil personel e-mailleri , Müşterilerin , tedarik zincirinin iletişimde olduğu İya Tekstil personel telefon hatları ile şikayet ve önerilerini bize ulaştırabilirler.

4.2. ŞİKÂYETİN VE ÖNERİNİN ALINMASI :

ANKETLER : İYA TEX. De 'de “ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ “ hazırlanmıştır. Yılda en az bir kere yapılır .anketlerde neden sorusu sorulur ve açıklama yazılacak kısımlar mevcut olarak hazırlanmıştır.

DİLEK VE ŞİKAYET ÖNERİ KUTUSU : Şikayetler veya Öneriler , Dilek / Öneri Şikayet kutusuna atılarak İşveren temsilcisine ulaştırılır

- Dilek / Şikayet Öneri Kutusu İdari Katlarda 3. Kat bay ve bayan tuvaletlerde , Üretim alanında ise bay ve bayan tuvaletlerde ve soyunma odalarındadır.
- Dilek/Şikayet Öneri kutusuna ayda bir bakılır . (genel olarak ilgili ayın ilk haftası)
- Kutunun anahtarları daima yönetim temsilcisinde bulunur. Yönetim temsilcisinin olmadığı durumlarda kutu anahtarı Çalışan Temsilcilerinden birine teslim edilir.

YÜZYÜZE ŞİKAYET : ÇALIŞAN GERİ BESLEME VE ŞİKAYET FORMU : Çalışan isterse bu formu doldurarak işveren temsilcisine Çalışan temsilcilerine / Sosyal Uygunluk çalışan temsilcilerine veya İnsan Kaynakları Sorumlusuna bizzat elden de teslim edebilir .Form Dilek / Şikayet ve Öneri Kutusunun hemen yanındaki form kutusundan temin edilebilir.

İSİMSİZ ŞİKAYET YÖNTEMİ: Dilek ve şikayet kutusuna isimsiz olarak şikayet veya öneri bırakılabilir.. İsimsiz Şikayetlerde dikkate ve işleme alınacaktır. Dilek şikayet ve öneri kutularının bulunduğu alan kameraların görüş alanı dışındadır. Herhangi bir kağıda yazılıp atılabilir , antetli veya logolu olma şartı aranmaz.İşveren Temsilcisi , Çalışan ve Sosyal Uygunluk Çalışan Temsilcileri , İnsan Kaynakları Sorumlusuna isminin gizli tutulması şartı getiren personelin şikayeti İSİMSİZ kabul edilir.

Gelen şikayetler işveren temsilcisi tarafından kayıt altına(sözlü şikayetler dahil) alınır.

Duyuru panosuna asılarak şikayet sonucu duyurulur. Şikayetçi şikayetin duyuru panosunda yer almasını istemediğini beyan etmiş ise sadece kendisine bildirim yapılır.

WhatsApp Çalışan Temsilcisi Şikayet ve Öneri hattı : Sosyal uygunluk işveren temsilcisi , Çalışan Temsilcileri , Sosyal Uygunluk Çalışan Temsilcileri ve İnsan Kaynakları Sorumlusundan oluşur. Personelimiz Çalışan Temsilcileri yoluyla WhatsApp Şikayet öneri hattından şikayetlerini ve Önerilerini iletebilirler.

Aşağıda yer alan durumlarda yapılan şikâyetlerin aciliyeti önemi yüksek olarak kabul edilir

- Şikâyetçilerin üretim ve/ya çalışma verimliliği durduran problemler
- Üretim ve verim kaybı yaratan kalite problemleri
- İnsan sağlığını riske eden problemler
- Sürekli aynı konuyu dair iletilen problemler
- Cinsiyet ayrımcılığı ile ilgili şikayetler

- Dilek ve şikayet kutusunu kontrol eden İşveren Temsilcisi ile ilgili bir şikayet olması durumunda

personel ; Çalışan temsilcilerinden hepsi veya birkaçı ile görüşerek , İnsan Kaynakları Sorumlusu ile veya Bölüm şefleri ile görüşerek ya da direkt Genel Müdür yardımcısı ile görüşerek şikayetini üst yönetime ulaştırabilir. Rüşvet aldığı veya yolsuzluk yaptığının tespiti halinde durum **Etik Kurul'a** bildirilir.

4.3. ŞİKÂyetİN İLK DEĞERLENDİRİLMESİ

Dilek , Öneri ve şikâyet kutusuna atılan şikâyetler ayda bir açılarak işveren temsilci tarafından kontrol edilir .Çalışan temsilcisi de kendisine eşlik eder , ayrıca acil çözüm gerektiren durumlarda şikâyetçi isterse “ ÇALIŞAN GERİ BESLEME VE ŞİKAYET FORMU” nu doldurarak işveren temsilcisine, Çalışan / Sosyal Uygunluk Çalışan temsilcisine veya insan kaynakları sorumlusuna teslim edebilir. Dış Şikâyet mekanizmasında şikâyet ve öneriler e mail yolu ile alınır.

Şikâyetin ilk değerlendirilmesini takiben (mevcutsa) acil çözüm önerileri şikâyetçilere iletilir. Çözüm önerisi şikâyetçi tarafından kabul edilirse, şikâyetle ilgili sonuç raporlarını yazar ve bu doğrultuda şikâyeti yönlendirir/kapatır.

Şikâyetçi ile yapılan görüşmeler belli bir nezaket çerçevesinde yapılır. şikâyetçiye ait kişisel bilgiler bu kişilerin rızası olmadan açıklanmaz

4.3.1 ÖNERİNİN İLK DEĞERLENDİRİLMESİ

Dilek , Öneri ve şikâyet kutusuna atılan öneri ve istekler ayda bir açılarak işveren temsilci tarafından kontrol edilir .Çalışan temsilcisi de kendisine eşlik eder , ayrıca öneri sahibi isterse “ ÇALIŞAN GERİ BESLEME VE ŞİKAYET FORMU” nu doldurarak işveren temsilcisine, Çalışan / Sosyal Uygunluk Çalışan temsilcisine veya insan kaynakları sorumlusuna teslim edebilir.

Önerinin / İsteğin ilk değerlendirilmesini takiben öneri üst yönetime bildirilir

Öneri Sahibi ile yapılan görüşmeler belli bir nezaket çerçevesinde yapılır. Öneri Sahibine ait kişisel bilgiler bu kişilerin rızası olmadan açıklanmaz

4.4. ŞİKÂyetİN ARAŞTIRILMASI

Şikâyet ile ilgili hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikâyetçinin yerinde incelemelerde bulunmak için işveren temsilcisi ,Çalışan temsilcisi / Sosyal Uygunluk Çalışan Temsilcisi veya insan kaynakları sorumlusu gerekli görüşme ve incelemeleri yapar...İşveren Temsilcisi bu bilgiler ışığında raporu hazırlar ve üst yönetime sunar

4.5. ÇALIŞAN İLE MUTABAKATIN SAĞLANMASI ve İZLEME

İşveren temsilcisi şikâyet ile önerdiği çözümün çalışan tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede ilgili bölüm tarafından uygulamaya alınır.

Çalışanın sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde İşveren temsilcisi varsa alternatif çözüm önerisini şikâyetçiye sunar

Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde tekrarlanmaması halinde şikayet kapatılır.

Öneri ve Dilekler konusunda üst yönetim ; firmanın yapabileceği eylemleri kararlaştırır ve firma duyuru panosunda ilgili dilek ve öneriye yönelik yapılacaklar tüm çalışanlara ilan edilir

4.6 RAPORLAMALAR

İşveren temsilcisi şikayetlerle ilgili en az 6 aylık periyotlardan az olmamak şartı **Yönetimi Gözden Geçirmesi Toplantısı** ile şikayetler ve öneriler hakkında bilgilendirmeler ve değerlendirmeler yapar.. Şikayetlerle veya Önerilerle ilgili olarak fabrikada toplantı düzenleyebilir ve bir önceki döneme ait durumu katılımcılarla paylaşabilir.

4.7. ŞİKÂyetLERİ VE ÖNERİLERİ ELE ALMA SÜRECİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET SEVİYESİNİN ÖLÇÜLMESİ

İYA Tex. De şikâyetçilerin veya öneri sahiplerinin memnuniyet seviyelerini belirlemek için anket düzenlenir. Anket sonuçları İşveren temsilcisi tarafından değerlendirilir ve tespit edilen uygunsuzlukları Düzeltici/Önleyici Faaliyetler başlatılabilir. Ayrıca yılda bir kereden az olmamak kaydıyla çift yönlü şikayet ve öneri dinleme toplantılarında bir önceki döneme ait durumu katılımcılarla paylaşarak memnuniyet seviyesi ölçülür.

Yapılan anketler, anket değerlendirmeleri ve alınan aksiyonlar düzenli olarak Yönetimi Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür/değerlendirilir.

4.8. ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Çalışan memnuniyet anketleri yılda en az bir defa olarak İşveren Temsilcisi organizasyonunda gerçekleştirilir. İnsan Kaynakları Sorumlusu ve Çalışan temsilcisi ile ortak hareket edilir.

4.9. KAYITLARIN SAKLANMASI

İYA TEX.. de çalışan şikayetleri ile ilgili tüm kayıtlar 2 yıl süreyle saklanır...

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

İş Geliştirme Uzmanı : Elif ÇETİN

İYA TEKSTİL SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

Çalışan Temsilcisi : Elvan ÖZAŞÇI

YÖNETİM

“

REVİZYON NEDENLERİ

- 1) Çalışan temsilcileri prosedüre dahil edilmiştir. 04/12/2015
- 2) Prosedüre çift taraflı şikayet dinleme toplantıları eklenmiştir. 13/03/2017
- 3) Dış Şikayet mekanizması ilave edilmiştir. 13/03/2017
- 4) İsimsiz şikayet , sözlü şikayet ve dilek şikayet kutularını çalışan temsilcisi ile birlikte açan kişi hakkında bir şikayet olması durumunda izlenecek yol eklenmiştir. 03/09/2018
- 5) Amaç ve kapsam genişletilmiştir.3 /4 . Maddeye Sosyal Uygunluk kurulu eklenmiştir. Dilek Öneri ve Şikayet Kutularının yeri değişmiştir. 4/3.1 maddesi eklenmiştir. Aciliyet önemi yüksek şikayetlere cinsiyet ayrımcılığı eklenmiştir. 01/07/2022
- 6) Çalışan Temsilcileri Şikayet / Öneri whatsapp hattı eklenmiştir.20/10/2022