

1.AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, kuruluşumuzda çalışanların ve iletişimde bulunduğumuz tüm firmaların (müşteriler ve tüm tedarik zinciri) DEMİRİŞİK TEKSTİL KONFEKSİYON SAN. VE TİC. A.Ş. ile işleyiş nedeniyle iletişimde bulunan herkesin şikayetlerini, dilek ve önerilerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve uygulanacak süreci hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini artırmak için belirlemektir.

2.KAPSAM

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

3.TANIMLAR

Çalışan görüşlerini değerlendirme formu: Aylık olarak kutulardan çıkan istek öneri ve memnuniyetlerin işlendiği form.

4.SORUMLULAR**Üst Yönetim**

Etkin ve verimli olarak şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek
Şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek

İşveren (Yönetim) Temsilcisi

Şikayetleri ele alma süreç ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğin sağlamak.
Şikayetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla (6 ayda bir) Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları aracılığı ile üst yönetime rapor vermek.
Çift taraflı şikayet dinleme toplantılarını organize etmek ve raporlamak.

İnsan Kaynakları Sorumlusu

Şikayetlerin araştırılmasında işveren temsilcisi, işçi temsilcisi ile ortaklaşa çalışmak
İşveren temsilcisinin firmada bulunmadığı zamanlar da , işveren temsilcisi görevlerine vekaleten bakmak

5. UYGULAMA

DEMİRİŞİK TEKSTİL KONFEKSİYON SAN. VE TİC. A.Ş. , aşağıda yer alan esaslar dahilinde şikayetleri ele alır, izler, elde edilen verileri değerlendirerek çalışan memnuniyeti yönetim sisteminin sürekli iyileşmesini sağlar.

5.1 İLETİŞİM

Şikayetlerin değerlendirilmesinden birinci derecede İşveren (Yönetim) Temsilcisi sorumludur. Şikayetin toplanma merkezi İşveren (Yönetim) Temsilcisidir. Şikayet ilk değerlendirilmeye alındığında kaydı yapılır ve araştırılmaya başlanır. Araştırma işveren temsilcisi ve insan kaynakları sorumlusu ile ortaklaşa yürütülür

5.2 ŞİKÂyetİN ALINMASI

DEMİRİŞİK TEKSTİL KONFEKSİYON SAN. VE TİC. A.Ş. 'nde çalışanlar için memnuniyet anketleri hazırlanmıştır. Ayrıca şikayetler Dilek ve Şikayet Kutusuna atılarak İşveren Temsilcisine ulaştırılır. Bunun yanında çalışan isterse "Çalışan Şikayet Formunu"nu doldurarak işveren temsilcisine / işçi temsilcisine veya İnsan Kaynakları Sorumlusuna bizzat elden de teslim edebilir.

Yönetim temsilcisi, işçi temsilcisi ve İSG uzmanı Dilek ve Şikayet Kutusuna ayda bir bakarlar.

Gelen şikayetler belirlenen sorumlu tarafından kayıt altına alınır.

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

- Şikâyetçilerin üretim ve/veya çalışma verimliliği durduran problemler
- Üretim ve verim kaybı yaratan kalite problemleri
- İnsan sağlığını riske eden problemler
- Sürekli aynı konuyu dair iletilen problemler

5.3 ŞİKÂyetİN İLK DEĞERLENDİRİLMESİ

Dilek ve şikayet kutusuna atılan şikayet ve istekler ayda bir yönetim temsilcisi, işçi temsilcisi ve İSG uzmanı tarafından açılır. Yönetim Temsilci tarafından kontrol edilir. Çözüm önerisi çalışan tarafından kabul edilirse, şikâyetle ilgili sonuç raporlarını yazar ve bu doğrultuda şikâyeti yönlendirir/kapatır.

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

5.4 ŞİKÂyetİN ARAŞTIRILMASI

Şikâyet ile ilgili hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikayetçinin yerinde incelemelerde bulunmak için İşveren Temsilcisi ,İşçi Temsilcisi veya İnsan Kaynakları Sorumlusu gerekli görüşme ve incelemeleri yapar. İşveren Temsilcisi bu bilgiler ışığında raporu hazırlar ve üst yönetime sunar.

5.5 İSİMSİZ VE ÇÖZÜLEMİYEN ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI

DEMİRİŞİK TEKSTİL KONFEKSİYON SAN. VE TİC. A.Ş. 'nde sosyal sorumluluk standardı dahilinde şikayette bulunan kişilerin isim belirtme zorunluluğu yoktur.

Bu durumda şikayet ele alınır ve genel bir çözüm bulunmaya çalışılır. Bulunan çözüm tüm personele sunulur ve çözümün kabul olması akabinde şikayet kapatılır.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Sayfa No

GENEL MÜDÜR
2/4

Gelen şikayetler için işçi temsilcisi, yönetim temsilcisinin bilgisi dahilinde, eğer şikayette bulunan işçi belliyse, şikayet sahibine ortak bir çözüm sunar. İşçi temsilcisinin işçilerle kendi arasında çözemediği şikayetler yönetim temsilcisine iletilir. Yönetim temsilcisi, işçi temsilcisi ve eğer şikayette bulunan işçi belliyse, şikayet sahibi ile toplantı yapar ve ortak bir ortak bir çözümde mutabık kalmaya çalışılır. Yönetim temsilcisi ile çözülemeyen sorunlar insan kaynaklarına aktarılır; akabinde İnsan Kaynakları Sorumlusu ile toplantı yapılır ve ortak bir karar alınmaya çalışılır. Mevcut şikayet İnsan Kaynakları ile de çözülemediyse şikayete bir çözüm bulmak amacıyla Genel Müdüre danışılır ve Genel Müdürün sunduğu çözüm şikayet sahibine aktarılır. Tüm bu talimatlar sonrasında üst yönetim ve şikayet sahibi ortak bir çözümde buluşur.

5.6 ÇALIŞAN İLE MUTABAKATIN SAĞLANMASI VE İZLEME

İşveren Temsilcisi şikayet 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 şikayetçiye sunar.

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

5.7 RAPORLAMALAR

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

5.8 ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET SEVİYESİNİN ÖLÇÜLMESİ

DEMİRİŞİK TEKSTİL KONFEKSİYON SAN. VE TİC. A.Ş. 'nde şikâyetçilerin memnuniyet seviyelerini belirlemek için anket düzenlenir. Anket sonuçları İşveren Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve tespit edilen uygunsuzlukları Düzeltici Faaliyetler başlatılabilir. Ayrıca 6 ayda bir çift yönlü şikayet 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.

5.9 ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

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

5.10 DIŞ ŞİKAYET MEKANİZMASI

İletişimde bulunduğumuz tüm firmalar (müşteriler ve tüm tedarik zinciri) ayrıca komşularımız ve DEMİRİŞİK TEKSTİL KONFEKSİYON SAN. VE TİC. A.Ş. ile gerek işleyiş gerekse coğrafi konum nedeniyle iletişimde

bulunan herkes firmamızın info@sarpjeans.com mail adresi aracılığı ile şikayet ve önerilerini bize ulaştırabilirler. Ayrıca fabrika ziyaretleri, müşterilerin, tedarik zincirinin iletişimde olduğu DEMİRİŞİK TEKSTİL KONFEKSİYON SAN. VE TİC. A.Ş. personel e-mailleri ile şikayet ve önerilerini bize ulaştırabilirler.

Buradan gelen şikayetler Müşteri Temsilcisi tarafından ele alınır ve Yönetim Temsilcisine raporlanır. Yönetim Temsilcisi şikayeti tıpkı firma içinde yaptığı gibi değerlendirir ve şikayete yönelik Düzeltici Faaliyet Talep Formu oluşturur ve şikayeti kontrol eder. Ve en fazla 15 gün içinde şikayeti yapan firma/ kişiye şikayetle ilgili durum raporu sunar.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

FR-18 Çalışan Memnuniyet Anket Formu

FR-19 Şikayet Formu

FR-20 Şikayet Analiz Formu

FR-37 Çalışan Şikayet Formu

FR-10 Düzeltici Faaliyetler Talep Formu

FR-11 Düzeltici Faaliyetler Takip Formu