

1.0 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. Bu prosedür, şikâyetlerin olumsuz algılamaya veya karşı yaptırıma neden olmayacağını, tüm bildirimlerin iyi niyetle ve yapıcı, şeffaf ve adil bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Prosedür kapsamındaki görev ve sorumluluklar ile mekanizmanın tüm aşamaları hem dış paydaşlar hem de iç paydaşlar doğrudan ve dolaylı olarak tanımlanmıştır.

2.0 KAPSAM & UYGULAMA ALANI

İÇDAŞ Çelik Enerji Tersane ve Ulaşım Sanayi A.Ş. tüm çalışanları, işletme 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 ve vb. dış paydaşlar bu prosedürün uygulama alanı içindedir.

3.0 TANIMLAR VE KISALTMALAR

-

4.0 GÖREV ve SORUMLULUKLAR

Yönetim Sekreterleri: Gelen tüm şikâyetlerin kayıt altına alınmasından sorumludurlar.

Şikâyet Kurulu : Gelen tüm şikâyetlerin yönlendirilmesi ve aksiyon takibinden sorumludur.

Kurul; Çelik Tesisleri Direktörü, Çevre Müdürü, Proses Kalite Kontrol Müdürü/Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi, Kalite Sistem Güvence Şefi ve Yönetim Sekreterlerinden oluşmaktadır.

HAZIRLAYAN

Biga - Kalite Sistem Güvence Sefi

KONTROL EDEN

Biga - Kalite Sistem Güvence Sefi

ONAYLAYANBiga - Proses Kalite Kontrol
Müdürü

5.0 UYGULAMA

Şikâyetler; telefon, posta, şikâyet formları (GKF-02) , web sitesi, vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınmaktadır. Alınan tüm şikâyetler için aylık olarak toplanılan şikâyet kurulu tarafından gerekli yönlendirmeler yapılır. Yönlendirme sonrası alınan aksiyonlar yönetim sekreterleri tarafından GKF-35 nolu form üzerinden kayıt altına alınır.

Şikâyetler aylık olarak Yönetim Sekreterleri tarafından, Çelik Tesisleri Direktörü'ne raporlanmaktadır. Şikâyet konusu; şikâyet kurulu üyelerinden birini doğrudan ilgilendiriyor ise, ilgili üyenin değerlendirme sürecine katılımı engellenir ve söz konusu şikâyet, kurulun diğer üyeleri tarafından tarafsız olarak değerlendirilir.

Telefon ile gelen şikâyetlerde; santral personeli şikâyeti GKF-02 nolu form üzerinden kayıt altına alınarak yönetim sekreterine iletilmektedir.

Posta ile gelen şikâyetler; icdas.iletisim@icdas.com.tr adresine gönderilmektedir. Bu adrese gelen şikâyetler yönetim sekreterine düşmektedir.

Web sitesi üzerinden gelen şikâyetler; Yönetim sekreterine otomatik mail olarak gelmektedir. GKF-35 Şikâyet Takip Formu Üzerinde Kayıt altına alınarak aylık yapılan toplantılar için kaydedilir.

Çalışan Taşıma Servisi bildirimleri; Servis hizmetleri için şikâyet ve öneri gibi bildirimleri olan çalışanlarımız için karekod sistemi mevcuttur. Oluşturulan karekodlar servislerin ön ve arka kapılarında bulunmaktadır. Yapılan bildirimler bir ara yüze aktarılmakta ve bu arayüz; şikâyetin kaç numaralı servise ait olduğunu otomatik bir şekilde göstermektedir. Çalışanların sadece giriş-çıkış vardiya saatini seçerek şikâyet ve önerilerini yazabilecekleri bir metin kutusu bulunmaktadır Bu şekilde çalışanlar anonim bir şekilde geri bildirimde bulunabilmektedirler. Yapılan bildirimler ICHF-03 Şikâyet/Talep Hizmet Takip Formu altında İç Hizmetler Memuru tarafından kayıt altına alınarak aylık olarak yönetici sekreterlerine aksiyon kayıtları ile beraber gönderilmektedir.

Yemekhane Hizmeti bildirimleri; Yemekhane hizmeti ve yemek memnuniyetinin ölçülebilmesi için karekod sistemi mevcuttur. Bunun haricine 3 aylık periyotlarla çalışanlara

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Biga - Kalite Sistem Güvence Sefi	Biga - Kalite Sistem Güvence Sefi	Biga - Proses Kalite Kontrol Müdürü

SMS yoluyla iletilen anketler vasıtasıyla yemekhane hizmeti ve yemek memnuniyeti geri bildirimi alınmaktadır. Yemek hizmeti için bildirilen memnuniyetler Gıda Mühendisleri tarafından aylık olarak olarak yönetici sekreterlerine aksiyon kayıtları ile beraber gönderilmektedir.

Şikayetler anonim olarak iletilebilir. İletişim bilgileriyle yapılan bildirimlerde, şikayetin alındığını teyit eden bir bildirim, bildirim tarihinden itibaren 10 gün içinde şikayetçiye iletir.

Şikâyetin alınmasından sonraki en geç 60 iş günü içinde kapatılması amaçlanmaktadır.

Yönetim sekreteri önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikayetçiye iletişim bilgilerini vermesi durumunda geri dönüş yapmaktadır.

İşletme içindeki tüm çalışanlarımıza şikayet sistemi iş başı eğitimleri ve yıllık yapılan farkındalık eğitimlerinde anlatılmaktadır.

Tüm Tedarikçilerimiz, web sitemizde yer alan iletişim formu aracılığıyla şeffaf bir şekilde her türlü geri bildirim ve şikayetlerini iletebilmektedir. Tüm tedarikçilerimizin bu tür bir iletişimin farkında olması için, İÇDAŞ Tedarikçi El Kitabı'mız SAP modülü üzerinden her yıl paylaşılmaktadır.(TEK_SMM)

Diğer tüm paydaşlarımız için internet sitemizde bilgilendirme yapılmaktadır.

Yolsuzluk, usulsüzlük, göreviniz kötüye kullanma, ayrımcılık, mobbing, taciz ve etik ilkelere aykırı davranışların bildirilmesi amacıyla web sitemizde etik hat oluşturulmuştur. Etik hat üzerinden gelen bildirimlerin değerlendirilmesi ile ilgilien etik kurulun çalışma ve esasları IDP-02 Etik Kurul Çalışma ve Esasları Prosedüründe yayınlanmıştır.

Şikayet ve geri bildirimler tek tek alındığı zaman olmasa da, bir bütün olarak değerlendirildiği zaman orta ve uzun vadede sosyal ve yönetsel süreçlerde daha büyük sorunların itibar risklerinin ya da istenmeyen adli işlemlerin habercisi olabilir. Bu nedenle Yönetimin Gözden Geçirme toplantısına girdi olarak oluşturulur.

6.0 İLGİLİ (REFERANS) DOKÜMANLAR

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Biga - Kalite Sistem Güvence Sefi	Biga - Kalite Sistem Güvence Sefi	Biga - Proses Kalite Kontrol Müdürü

BM_iŞ_DÜNYASI_İNSAN_HAKLARI_REHBER_İLKELER-BM İş Dünyası ve İnsan Haklarına
dair Rehber İlkeler
GKF-02-ÖNERİ VE ŞİKAYET FORMU
GKF-35-ŞİKAYET TAKİP FORMU
ISO_26000-Sosyal Sorumluluk için Rehber
TEK_SMM-İÇDAŞ TEDARİKÇİ EL KİTABI

Yapılan değişiklik;

Yolsuzluk, usulsüzlük, görevini kötüye kullanma, ayrımcılık, mobbing, taciz ve etik ilkelere aykırı diğer davranışları bildirmesi için kullanılan etik hat konusu eklenmiştir.

KONTROLLÜ KOPYADIR...

HAZIRLAYAN

Biga - Kalite Sistem Güvence Sefi

KONTROL EDEN

Biga - Kalite Sistem Güvence Sefi

ONAYLAYAN

Biga - Proses Kalite Kontrol
Müdürü