

1 - AMAÇ

Şikâyet Mekanizması Prosedürü Olgun Çelik' in yürüttüğü tüm faaliyetlerin çalışma etiği ilkelerimize, sürdürülebilirlik yaklaşımımıza, ISO 14001 Çevre yönetim sistemi ilkelerimize uygunluğunu değerlendirmek üzere hazırlanmıştır.

Bu prosedür GES yatırımı kapsamında yer alan tüm uygulamaları ve paydaşları da kapsamaktadır.

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 ile ilgili tüm görüş ve şikayetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır.

2- KAPSAM

Bu prosedür, tüm çalışanlarının ve paydaşların şikâyetlerinin belirlenmesi, giderilmesi ve gerekli çözüm adımlarının atılması için oluşturulmuş bir mekanizmayı açıklamaktadır. Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikayetleri kapsamaktadır.

3- TANIMLAR

Sıkıntı: Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülen ve belirli bir süredir resmi olarak bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar.

Şikâyet: Olgun Çelik tarafından sürdürülen bir iş etkinliği ve/veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

Şikâyet Mekanizması: Şirketin veya tedarikçilerin faaliyetleri veya bu kapsamda yer alan çalışanlarının davranışı ile ilgili şikayetleri ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve içerisinde izlenecek olan resmi yol.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve tedarikçiler gibi, işletmedeki doğrudan veya dolaylı yoldan çalışan gruplar veya kişiler.

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.

Hazırlayan:
Organizasyon Gelişim Lideri

Kontrol:
İnsan Kaynakları Lideri

Onay :
Olgun Çelik Lideri

BASKISI KONTROLSUZ KOPYADIR / Lütfen orijinaliyle eşleştiriniz

Bu doküman elektronik ortamda imzasız olarak kontrollü yayımlanmaktadır. Sorularınız için lütfen Yönetim Temsilcisine başvurunuz.
02D.001

- GİZLİ OLMAYAN -

4 - GÖREV VE SORUMLULUKLAR

4.1 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış (Paydaşlar) Şikâyet Mekanizmaları: Faaliyetlerle ilgili tüm görüş, sıkıntı ve şikâyetler için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır.

Şeffaflık: Tüm şikâyetler, şikâyet prosedürü kapsamında açık ve anlaşılır bir şekilde değerlendirilir. Tarafsızlık: Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet giderme prosedürü uygulanacaktır.

Gizlilik: Şikâyetler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.

Erişilebilirlik: Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyet/ görüşte bulunabilirler.

Kültürel Olarak Uygunluk: Dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, şikâyete yol açan uygulamalar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

4.2 Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Olgun Çelik Lideri	<ul style="list-style-type: none">Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak,Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.
Şikâyet Kurulu	<ul style="list-style-type: none">Bu prosedürü uygulamak ve geliştirmek,Gelen şikâyetleri yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek,Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak; zarar görme, işte gecikme veya durmalar,Tüm şikâyetleri izlemek ve tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak,Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak,Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm şikâyet raporlamalarını oluşturmak,Şikâyetin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek,Şikâyetlerin sonucunda yapılan faaliyetler hk. bilgilendirme yapmakProsedürün tüm paydaşların ulaşabileceği ortamlarda güncel tutmak ve ulaşılmasını sağlamak.

Şikâyet Kurulu; Olgun Çelik Lideri, Olgun Suspension Lideri, Olgun Tech Lideri, Satış ve Pazarlama Lideri ile Tedarik Zinciri Lideri' n den oluşmaktadır.

Hazırlayan:
Organizasyon Gelişim Lideri

Kontrol:
İnsan Kaynakları Lideri

Onay :
Olgun Çelik Lideri

BASKISI KONTROLSUZ KOPYADIR / Lütfen orijinaliyle eşleştiriniz

Bu doküman elektronik ortamda imzasız olarak kontrollü yayınlanmaktadır. Sorularınız için lütfen Yönetim Temsilcisine başvurunuz.
02D.001

- GİZLİ OLMAYAN -

5 - TAKİP

Şikayet için takip edilecek adımlar;



Şikayetlerin Alınması

Şikayet kanalları;

Mail Hattı : etik@ilab.com.tr

Telefon Hattı : 0 533 080 99 99

6- DOKÜMAN REVİZYON DURUMU

REVİZYON NO.	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON YAPILAN BÖLÜMLER	YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER
00	--	--	İlk yayın

Hazırlayan:
Organizasyon Gelişim Lideri

Kontrol:
İnsan Kaynakları Lideri

Onay :
Olgun Çelik Lideri

BASKISI KONTROLSUZ KOPYADIR / Lütfen orijinaliyle eşleştiriniz

Bu doküman elektronik ortamda imzasız olarak kontrollü yayınlanmaktadır. Sorularınız için lütfen Yönetim Temsilcisine başvurunuz.
02D.001

- GİZLİ OLMAYAN -