



Kontrolmatik Teknoloji Enerji ve Mühendislik A.Ş. ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Bu talimatın amacı, kuruluşumuzda çalışan tüm personelin, her türlü öneri ve şikayetlerinin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve sürekli iyileştirilmesini sağlayacak bir sistem belirlemektir.

KAPSAM

Kuruluşumuzda, tespit edilen veya şikâyet değerlendirme ekibine iletilen, her türlü şikâyet ve önerinin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından, İnsan Kaynakları personeli, Çalışan Temsilcisi.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Öneri / Şikâyet Formu

TANIMLAR

Şikâyet: Yazılı olarak bildirilen, her türlü hoşnutsuzluk-olumsuzluk belirten dokümanlardır.

Öneri: Bir sorunu çözmek veya incelenmesi için ileri sürülen görüş, düşünce ve teklif.

PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

Firmamızda, her türlü şikâyet ve öneri için, İnsan Kaynakları departmanından aldıkları formu doldurarak ik@kontrolmatik.com adresine iletebilirler.

Personelimiz dilek ve şikayetlerini sözlü olarak' da yapabilir. Doğrudan amirlerine veya kendileri tarafından seçilen" **Çalışan Temsilcilerine** " yapabilir.

Her ayın sonunda Çalışan temsilcisi, İnsan kaynakları tarafından şikayetler değerlendirmeye alınır.

Değerlendirme ekibi, hangi şikâyete veya öneriye geri dönüş yapılacağına karar verir.

Değerlendirmeye alınan, şikâyet veya öneriler kaydedilir.

Değerlendirme ekibi, kendi aralarında toplantı yaparak, şikâyet ile ilgili gerekli kararını verir.

Şayet şikâyet veya öneri hemen giderilecek türden ise, değerlendirmeyi yapan kişiler tarafından, şikâyete konu olan problem, ilgili bölümlerle görüşülerek hemen giderilir.

Şayet, şikâyete konu olan problem, uzun vadede giderilecek türden ise, bu şikâyet, haftalık toplantılarda veya ISG toplantılarında ele alınarak gerekli çözümler bulunarak sorun giderilir veya yapılan öneri değerlendirmeye alınarak, iyileştirme yapılır.

Giderilmesi çeşitli nedenlerden dolayı, mümkün olmayan şikâyet veya öneriler, Bir rapor şeklinde üst yönetime bildirilir.

İlgili dokümanlar (Şikâyet notları, Değerlendirme formları, anket formları ve sonuç raporları) bir yıl süre ile saklanır.

DAĞITIM

İnsan kaynakları, İdari İşler