

DENKİM DENİZLİ KİMYA SAN. VE TİC. A. Ş.	ÖNERİ ve ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ Form No:FR.KY.14	Doküman No:	PR.KY.12
		Yayın Tarihi:	22.03.2016
		Revizyon No/ Tarih:	1/17.07.2023
		Sayfa No:	1 / 4

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, işyerimizde çalışan tüm personelin ve dış paydaşların(müşteri hariç), her türlü öneri ve şikayetlerinin tespit edilmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasına yönelik bir öneri ve şikayet mekanizması oluşturmaktır.

2. KAPSAM:

Öneri veya şikayete konu tüm tarafları kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR:

İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü, Teknik Müdür, Kalite ve Yönetim Sistemleri Müdürü, Çalışan Temsilcisi, Sosyal Sorumluluk Şefi

4. REFERANS: • ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015

5. TANIMLAR:

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

Şikayet: Yazılı olarak bildirilen, her türlü hoşnutsuzluk-olumsuzluk.

Öneri, Talep ve Şikayet Kutusu: İşyeri veya eklentilerinde güvenlik kameraları tarafından gözlemlenmeyen kör noktalarda bulunan kutulardır.

6. UYGULAMALAR:

6.1 Prosedürün,Formun ve Öneri Şikayet Kutularının Duyurulması

- Öneri ve Şikayet Mekanizması Prosedürünün kontrollü kopyaları ve Öneri ve Şikayet Formunun kopyaları ve öneri şikayet kutuları şirket içerisinde kolaylıkla ve özel olarak ulaşabilecekleri, kameranın görmediği uygun yerlere asılarak tüm işçiler için ulaşılabilir olması sağlanmıştır. Ve bu uygun yerler ilan panosunda çalışanlara duyurulmuştur.

6.2 Öneri ve Şikayet Konuları

Firmamızda Öneri ve şikayetler aşağıdaki konularla ilgili olabilir:

- Diğer Personel (Çalışma İlişkisinde Zorluk Çıkarıcı Personel)

Hazırlayan	Kalite ve Yönetim Sistemleri Müdürü	Teknik Müdür
-------------------	--	---------------------

DENKİM DENİZLİ KİMYA SAN. VE TİC. A. Ş.	ÖNERİ ve ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ Form No:FR.KY.14	Doküman No:	PR.KY.12
		Yayın Tarihi:	22.03.2016
		Revizyon No/ Tarih:	1/17.07.2023
		Sayfa No:	2 / 4

- Makine Ekipman (Geliştirme Teklifi, Eksik veya Hatalı Makine Ekipman Tespiti, Farklı Ekipman Talebi)
- İş Güvenliği (Çalışılan Çevre, Makine Ekipman, İş Güvenliği Malzemesi vb.)
- Yönetim (Sorumlu, Amir, Şef, Müdür vb. Yönetimsel Öneri ve Şikayetler)
- Sosyal Hizmetler (Yemekhane , Servis, Güvenlik, Soyunma ve Dinlenme Alanları hakkında)
- Çevresel Faktörler (İşletmenin faaliyet konusundan kaynaklı oluşabilecek çevresel faktörlerin (koku, çöp, gürültü, hava emisyon(toz) v.b.)
- Sözleşmeden gelen haklar (örn. ödemelerin sistematik olarak gecikmesi, kanunsuz olarak yapılan kesintiler, fazla mesailer ödenmemesi veya başta anlaşılardan daha düşük tutarlarla ödenmesi v.b.)
- İnsan ve işçi hakları (örn. cinsiyet, din, mezhep, siyasi görüş, etnik köken v.b. nedenlerle ayrımcılığa maruz kalınması, temiz suya ulaşımın kısıtlanması, mobbinge maruz kalınması v.b.)
- Rüşvet ve Yolsuzluk (Örn. Uygunsuz hediye alımı, İş yapmak için menfaat sağlanması v.b.)
- Diğer (Formda Yer Almayan Diğer Konular)

6.3 Öneri, Talep ve Şikayetin Yapılması

- Öneri, Talep ve Şikayetler sözel olarak veya yazılı olarak yapılabilir.
- Pozisyon ve kıdemlerine bakılmaksızın tüm çalışanlar öneri ve şikâyetle bulunabilir.
- Çalışanların öneri ve şikayetlerini ilk aşamada Birim Sorumlusuna veya Çalışan Temsilcisine sözlü olarak yapması ve çözümlenmesi beklenir.
- Sözlü olarak yapılan öneri veya şikayetten sonuç alınmaması durumunda Öneri ve Şikayet kutularına yanında bırakılan forma yazarak kutuya atar.
- Firmamız çalışanları öneri ve şikâyet formunu kullanmaya teşvik etmektedir.
- Öneri ve Şikayet kutusunu kullanmak isteyen çalışan isterse kimliğini belli etmeyebilir.
- Çalışanlar, problemlerini gündeme getirmek için iş arkadaşlarının veya Çalışan Temsilcisinin desteğini arayabilir.

Hazırlayan	Kalite ve Yönetim Sistemleri Müdürü	Teknik Müdür
-------------------	--	---------------------

DENKİM DENİZLİ KİMYA SAN. VE TİC. A. Ş.	ÖNERİ ve ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ Form No:FR.KY.14	Doküman No:	PR.KY.12
		Yayın Tarihi:	22.03.2016
		Revizyon No/ Tarih:	1/17.07.2023
		Sayfa No:	3 / 4

6.4 Öneri veya Şikayetlerin İzlenmesi ve Değerlendirilmesi

- Her ay sonunda Öneri ve Şikayet kutuları Sorumlular tarafından açılır ve değerlendirme yapılır.
- Kutunun anahtarı daima Kalite ve Yönetim Sistemleri Müdürü'nde bulunur. Kalite ve Yönetim Sistemleri Müdürü - olmadığı durumlarda kutu anahtarı İnsan Kaynakları ve İdari İşler müdüründedir.
- Kutudan çıkan formlar gizlilik esasına göre korunur ve içeriği kimseyle paylaşılmaz.
- Formların açılmasını takiben değerlendirme ekibi toplanır ve formlar değerlendirilir. Değerlendirme sonrası alınan kararlar “ FR.KY.33 Öneri ve Şikayet Değerlendirme Tutanağı” ile kayıt altına alınır
- Değerlendirme ekibi öneri veya şikayeti analiz eder, kök nedenini tespit etmeye çalışır, potansiyel çözümleri tespit eder ve çözebilmek veya iyileştirebilmek için gereken düzenlemeleri yapar. Şikayet tipine bağlı olarak farklı çözümler getirir.
- Öneri veya şikayet sahibi ile irtibata geçilme imkanı varsa daha fazla bilgi aktarılabilir. Hedef öneri, talep ve şikâyetlerin mümkün olduğunca çabuk ve etkin şekilde çözülmesidir ancak zaman dilimleri şikâyetin karmaşıklığına göre farklılık gösterebilir.
- Öneri veya şikayet hemen uygulanabilir türden ise sorumlular tarafından ilgili bölümler ile görüşülerek hemen giderilir.
- Öneri veya şikayet uzun vadede giderilecek ya da birim veya işletme için ek bütçe kullanmayı gerektirecek türden ise yönetim gözden geçirme toplantılarında ve/veya İSG toplantılarında ele alınarak yapılabilirlik ve bütçe onayı sonrası gerekli çalışmalar başlatılır.

6.5 Öneri ve Şikayetlerin Arşivlenmesi ve Prosedürün Duyurulması

- Tüm Öneri ve Şikayet Formları İnsan Kaynakları birimi tarafından 1 yıl süre ile saklanır ve süre sonunda imha edilir.
- Çözümlemeyen öneri ve şikayetler kayıt altına alınarak öneri veya şikayet sahibi belli ise ilgisine, belli değil ise kişisel öneri ve şikayet olmaması ve niteliğinin uygun olması şartıyla duyuru panosunda çözülmeme sebebi ile birlikte ilan edilerek kapatılır.

Hazırlayan	Kalite ve Yönetim Sistemleri Müdürü	Teknik Müdür
-------------------	--	---------------------

DENKİM DENİZLİ KİMYA SAN. VE TİC. A. Ş.	ÖNERİ ve ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ Form No:FR.KY.14	Doküman No:	PR.KY.12
		Yayın Tarihi:	22.03.2016
		Revizyon No/ Tarih:	1/17.07.2023
		Sayfa No:	4 / 4

6.6. Dış Paydaşlardan Gelen Öneri ve Şikayetler

- İşyerimizde “Açık Kapı Politikası” esastır.
- İşyerine bizzat Güvenlik noktasına gelerek Öneri ve Şikayette bulunmak isteyen Dış Paydaşlar ile önce İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü ön görüşme yapar. Öneri veya şikayetin türüne göre işyeri yetkili birimleri ile irtibata geçer ve sonuçlanması için takibini yapar.
- Dış paydaşlardan gelebilecek Öneri ve Şikayetler için Mahalle muhtarlığı ve Belediye binasında “DENKİM A.Ş. ÖNERİ VE ŞİKAYET KUTUSU” yer almaktadır.
- Yine öneri ve şikayetlerin online olarak iletilmesi amacıyla <https://www.denkim.com.tr/cevre.php> adresinde Dış Kaynaklı Doküman Listesinde yer alan ve danışman firmanın düzenlediği “Şikayet Giderme Prosedürü” ve “Şikayet Formu” oluşturulmuştur.
- Dış paydaşlardan gelen şikayetlerde izlenecek yol web sitesinde Çevre kısmında ilgili prosedürde kapsamlı olarak açıklanmıştır.

Hazırlayan	Kalite ve Yönetim Sistemleri Müdürü	Teknik Müdür
-------------------	--	---------------------