1. **Amaç**

Bu prosedürün amacı, kuruluşumuzda çalışanların, komşularımızın ve Akpolat Lojistik Tekstil ile gerek işleyiş gerekse coğrafi konum nedeniyle iletişimde bulunan herkesin şikâyetlerinin, dilek ve önerilerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve uygulanacak süreci belirlemektir.

Bu prosedür, firmamızın, dilek ve şikâyetlerin etkili olarak ele alınması taahhüdünün, **tarafsızlık, şeffaflık, erişilebilirlik ve cevap verebilirlik ilkelerine** uygun biçimde yerine getirilmesini sağlayacak uygulamaları ve kuralları belirlemektedir.

Çevresel ve Sosyal Standartlarına (“ÇSS”ler) göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere hazırlanmıştır. Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetimince hayata geçirilen ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşteri ve çalışan katılımını içerir. Bir iş yönetim süreci olan “planla, yap, kontrol et ve gerçekleştir” döngüsünden hareketle, Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi çevresel ve sosyal risk ve etkilerin yapılandırılmış ve sürekli olarak yönetilmesini sağlayan metodolojik bir yaklaşımdan oluşur.

1. **Kapsam**

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

**3. Sorumluluklar**

**3.1. 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.

**3.2. İşveren (Yönetim) Temsilcisi**

- Şikâyetleri ele alma süreç ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamak.

- Şikâyetleri ele alma sürecinin performansı hakkında yılda bir yönetimin gözden geçirmesi toplantıları aracılığı ile üst yönetime rapor vermek.

- Çift taraflı şikâyet dinleme toplantılarını organize etmek ve raporlamak.

**3.3 İnsan Kaynakları Sorumlusu**

- Şikâyetlerin araştırılmasında Müdür, işçi temsilcisi ile ortaklaşa çalışmak.

- Müdür firmada bulunmadığı zamanlar da görevlerine vekaleten bakmak.

**3.4. İşçi Temsilcisi**

- Şikâyetlerin dinlenmesi, araştırılması ve sonuçlandırılması süreçlerinin tamamında Müdür ve insan kaynakları sorumlusu ile ortaklaşa çalışmak.

**4. Uygulama**

Akpolat Lojistik Tekstil ve İnş. İth. İhr. San. Tic. Ltd. Şti. aşağıda yer alan esaslar dahilinde şikâyetleri ele alır, izler, elde edilen verileri değerlendirerek çalışan memnuniyeti yönetim sisteminin sürekli iyileşmesini sağlar. Herhangi bir şikâyeti çözmek için takip edilecek işlem, aşağıdaki Şekil 4-1'de açıklanmaktadır.



**Şikâyet:** Yazılı olarak firmamıza ulaşan, olumsuzluk ve/veya hoşnutsuzluk belirten dokümanlardır. **Dilek/Öneri/İstek:** Firmamız bünyesinde gerçekleşmesi istenen; beklenen ya da talep edilen durum veya şartların yazılı olduğu dokümanlardır.

Kullanılabilecek kanallar aşağıdaki gibidir:

• Yazılı ( Şikayet Kutularına )

• Sözlü ( İşçi Temsilcilerine )

• E-mail ([sikayetoneri@akpolattekstil.com.tr](mailto:sikayetoneri@akpolattekstil.com.tr) )

• Telefon ( 0 212 735 22 21)

**4.1. İletişim**

Şikâyetlerin değerlendirilmesinden birinci derecede Müdür sorumludur. Şikâyetin toplanma merkezi Müdürdür. Şikâyet ilk değerlendirilmeye alındığında kaydı yapılır ve araştırılmaya başlanır. Araştırma Müdür, işçi temsilcisi, sosyal uygunluk sorumlusu ve insan kaynakları sorumlusu ile ortaklaşa yürütülür.

Her zaman açık kapı politikasını ön planda tutan firmamızda çalışanlarımız sözlü ya da yazılı olarak (işçi temsilcileri aracılığı, yönetimle doğrudan yüz yüze ya da dilek-şikâyet kutuları ve [sikayetoneri@akpolattekstil.com.tr](mailto:sikayetoneri@akpolattekstil.com.tr) mail adresine dilek, öneri ve şikayetlerini bildirebilirler. Şikayetini ileten personele yönelik olumsuz bir yaklaşımın olmaz, üst yönetim tarafından bu güvence altındadır.

Sözlü olarak iletilen dilek, şikâyet ve öneriler kayıt altına alınacak ve şikayetler dosyasında saklanacaktır ve bu prosedüre uygun olarak geri bildirim sağlanır.

**1.** Firmamız dilek ve şikâyetleri yazılı ve sözlü olarak kabul eder.

**2.** İlgili yazılı başvurular, dilek ve şikâyet (soyunma odalarında) kutularına bırakılır.

**3.** Dilek ve şikâyet kutusu çalışan temsilcileri nezaretinde sosyal uygunluk yönetim temsilcisi tarafından her ayın ikinci haftası açılır, tutanak altına alınır.

**4.** İlgili başvurular, yönetimin işçi temsilcileri ile yaptığı aylık toplantılarda ele alınır.

**5.** Sözlü olarak yapılacak başvurular **AÇIK KAPI POLİTİKASI** doğrultusunda kabul edilir ve başvuru sahibi tarafından doğrudan iletilir. Konuyu kabul eden kurul, konuyu her ay yapılan komite toplantılarında görüşülmek üzere toplantı tutanaklarına işler.

**6.** Dış şikâyet mekanizmasında, şikâyet ve öneriler Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetlerin Yönetimi Prosedürü’ne uygun ilerler. Ayrıca; Fabrika ziyaretleri, müşterilerin tedarik zincirinin iletişimde olduğu firmamızın personel e-mailleri, Müşterilerin, tedarik zincirinin iletişimde olduğu firmamızın personel telefon hatları ile şikâyet ve önerilerini bize ulaştırabilirler.

Şikâyet, görüş ve önerilerin aktarılması amacıyla 3. Kişiler, firma dışında kalan herkes (müşteriler, tedarikçiler, komşular vs.) için web sitesinde (<https://www.akpolatlojistiktekstil.com.tr/>) e-mail ve telefonlar bulunmaktadır.

İlgili taraflar (komşular, sivil toplum kuruluşları vb.) veya resmî kurumlardan gelen çevre ile ilgili şikayetler Çevre Yönetim Sistemi Temsilcisi’ne yönlendirilir. Gelen şikâyet veya öneri için aksiyon açılarak talip edilir. Şikayetlerin kök sebepleri araştırılarak, şikâyetin tekrarını önlemeye yönelik faaliyetler Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ ne göre faaliyet gerçekleştirilir.

**7.** Sosyal Uygunluk Temsilcisi, şirket içinden veya dışından gelen başvuruların içeriğine göre, dilek ve şikâyetleri değerlendirme komitesine kimlerin katılacağını belirler.

**8.** Sosyal Uygunluk Temsilcisi ilgili komitenin toplantısından önce aşağıdaki noktaların yerine getirilmesinden sorumludur:

- Başvurunun, yeterinde ayrıntıları içerip içermediğini kontrol etmek,

- Daha önce benzer dilek veya şikâyet olup olmadığını araştırmak,

- Toplantı tarihinden en az iki iş günü önce, ele alınacak, başvurularla ilgili bilgileri komite üyelerine ulaştırmak,

Toplantı sonrası ise;

- Komite’nin kararını çalışanlara ve şirket dışındaki üçüncü taraflara firmamız adına verilecek resmi cevabı hazırlamak ve ulaşmasını sağlamak,

- Dilek ve şikâyetleri değerlendirme komitesi, dilek şikâyet kutularının açılmasından beş iş günü sonrasında sosyal uygunluk yönetim temsilcisi yönetiminde toplanır. Komitenin diğer üyeleri aşağıda ki gibidir:

- Sosyal Uygunluk Temsilcisi

- Çalışan Temsilcileri

- İnsan Kaynakları Yetkilisi

- İşletme Müdürü (Yoksa Yerine Müdür Yardımcısı)

- İşveren Vekili

**9.** Bunun dışında, söz konusu başvurunun konusuna göre firmamız toplantıya teknik uzman (danışman üye olarak katılır, görüş bildirir ancak oy hakkı yoktur, konusuyla ilgili bilgi verir.) çağırma hakkına sahiptir.

**10.** Şikâyetin ilk değerlendirilmesini takiben (mevcutsa) acil çözüm önerileri şikâyetçilere iletilir. Çözüm önerisi çalışan tarafından kabul edilirse, şikâyetle ilgili sonuç raporlarını yazar ve bu doğrultuda şikâyeti yönlendirir/kapatır. Şikâyetçi ile yapılan görüşmeler belli bir nezaket çerçevesinde yapılır. Şikâyetçiye ait kişisel bilgiler bu kişilerin rızası olmadan açıklanmaz.

**11.** Şikâyet ile ilgili hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikâyetin yerinde incelemelerde bulunmak için İşletme Müdürü, işçi temsilcisi veya insan kaynakları sorumlusu gerekli görüşme ve incelemeleri yapar. İşveren Temsilcisi bu bilgiler ışığında raporu hazırlar ve yönetime sunar.

**12.** Komitenin kararına göre düzeltici ve önleyici faaliyetlere gidilir. Yapılması gereken faaliyetler alınan kararlar doğrultusunda Sosyal Uygunluk Temsilcisi tarafından işlenir, yapılacak olan faaliyet komitenin kararı ile birlikte en geç iki iş günü içerisinde duyuru panosunda ilan edilir.

Bir hafta içinde personele geri bildirim sağlanır. Geri bilgilendirme kapanmışsa geri bildirim formu 20 gün panoda kalır, kapanmamışsa kapanana kadar panoda kalır.

**13.** İşletmede dilek şikâyet mekanizmasından sorumlu kişi veya kişiler hakkında şikâyet olması durumunda şikâyet sahibi çalışan şikâyetini üst yönetime iletir. Üst yönetim, Dilek ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi’ni acilen şikâyet edilen kişinin katılımı olmadan toplantıya çağırır. Toplantıda sadece ilgili konu hakkında görüşme yapılır ve karar verilir. Şikâyette bulunan kişi veya kişilerin kimlikleri KVKK ve şirket politikası kapsamında gizli tutulur. Alınan ve verilen kararlar aynı şekilde duyurur ve ilan panosunda yayımlanır.

**14.** İşveren temsilcisi şikâyetlerle ilgili en az yılda bir Yönetimi Gözden Geçirmesi Toplantısı ile şikâyetler hakkında bilgilendirmeler ve değerlendirmeler yapar. Şikâyetlerle ilgili olarak fabrikada toplantı düzenleyebilir ve bir önceki döneme ait durumu katılımcılarla paylaşabilir.

**15.** Öncelikle işe giriş eğitimlerinde olmak üzere, yılda bir tüm çalışanlar için dilek şikâyet mekanizması konularında eğitimler düzenlenir.

**16.** ***Tüm çalışanlar dilek ve şikayetlerini bildirmekte özgürdür. Akpolat Lojistik Tekstil dilek, şikâyet ve önerilerini bildiren çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmadan, şikâyette bulunan çalışana misillleme, baskı, ceza, şiddet uygulanmasına müsaade etmeden bu prosedürün işleyeceği taahhüt eder.***

**5. REFERANSLAR**

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası referans olarak kullanılacak ana dokümandır.

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

**MADDE 25.** Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

**MADDE 26.** Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

VIII. Sağlık, Çevre ve Konut

1. Sağlık Hizmetleri ve Çevrenin Korunması

**MADDE 56.** Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir.

**6. EK DOKÜMANLAR**

SOS.TL.004 Dilek, Şikâyet ve Öneri Kutusu Talimatı

SOS.FR.005 Dilek, Şikâyet ve Öneri Kutusu Açılış Tutanağı

SOS.FR.034 Çalışan Temsilcileri Toplantı Tutanağı

**7. KAYITLAR**

Bu Prosedür düzenli aralıklarla (minimum yılda bir kez) gözden geçirilerek gerekli güncellemeler Sosyal Uygunluk Temsilcisi tarafından yapılır. Firma panolarına asılır.

Akpolat Lojistik Tekstil çalışan şikâyetleri ile ilgili tüm kayıtları 5 yıl süreyle saklar.

**8. REVİZYON**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rev. No** | **Revizyon Tarihi** | **Revizyon Açıklaması** |
| 00 | 01.01.2020 | İlk yayın |
| 01 | 15.03.2022 | Kayıtlar kısmı düzenlendi |
| 02 | 09.05.2023 | Referanslar bölümü eklendi |