



ANADOLU DİDİM CLUB ŞİKÂyet VE ÖNERİ POLİTİKASI

AMAÇ

Bu prosedür, firmamızın tüm üretim faaliyetleri ve süreçleri ile ilgili olarak çalışanlardan veya şirket dışından yazılı ve sözlü olarak iletilen dilek ve şikâyetleri değerlendirerek karara bağlamak için oluşturulmuştur.

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.

KAPSAM

Bu prosedür; firmamız adına görev yapan kişi ve kuruluşları ve çevremizdeki herkesi kapsamaktadır.

SORUMLULUKLAR

- Bu prosedürün uygulattırılmasından firmamızın kalite yönetim temsilcisi sorumludur.
- Dilek ve şikâyetleri değerlendirmekten, dilek ve şikâyetleri değerlendirme komitesi sorumludur.
- Bu kayıtların kontrolünden ve başvuruların zamanında ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, dilek-şikâyet direktörü sorumludur.

UYGULAMA – (Teori)

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 (Şikâyet Kutularına)
- Sözlü (İşçi Temsilcilerine)
- E-mail (info.didimclub@anadoluhotels.com)
- Dilek ve Şikâyet kutuları
- İşçi temsilcileri

UYGULAMA – (Fiziksel)



1. Firmamız dilek ve şikâyetleri yazılı ve sözlü olarak kabul eder.
2. İlgili yazılı başvurular, dilek ve şikâyet kutusuna işçi temsilcileri ve insan kaynakların yetkilisi tarafından aynı anda bırakılır.
3. Dilek ve şikâyet kutusu çalışan temsilcileri nezaretinde kalite yönetim temsilcisi tarafından her ayın ikinci haftası açılır.
4. İlgili başvurular, yönetimin işçi temsilcileri ile yaptığı aylık toplantılarda ele alınır.
5. Sözlü olarak yapılacak başvurular açık kapı politikası 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. Dışarıdan gelen her türlü şikâyet, Dilek Şikâyet Değerlendirme Politikası'nda belirtildiği şekilde kabul edilir ve kabul edilen şikâyet, komite tarafından her ay yapılan toplantılarda görüşülmek üzere ele alınır ve işlenir.
7. İnsan Kaynakları Yetkilisi, şirket içinden veya dışından gelen başvuruların içeriğine göre, dilek ve şikâyetleri değerlendirme komitesine kimlerin katılacağını belirler.
8. İnsan Kaynakları Yetkilisi, 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:
 - Çalışan temsilcileri
 - İnsan Kaynakları Yetkilisi
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. Komitenin kararına göre düzeltici ve önleyici faaliyetlere gidilir. Yapılması gereken faaliyetler alınan kararlar doğrultusunda İnsan Kaynakları Yetkilisi tarafından işlenir, yapılacak olan faaliyet komitenin kararı ile birlikte en geç iki iş günü içerisinde duyuru panosunda ilan edilir.



11. İşletmede dilek şikâyet mekanizmasından sorumlu kişi veya kişiler hakkında şikâyet olması durumunda şikâyet sahibi çalışan şikâyetini üst yönetime iletir. Bu konuda kullanacağı çok kolay ve sağlıklı işleyen kanallar vardır. 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 ve ya kişilerin kimlikleri KVKK ve şirket politikası kapsamında gizli tutulur. Alınan ve verilen kararlar aynı şekilde duyurur ve ilan panosunda yayımlanır.