

Doküman Kodu	İSG-P26
Yayın Tarihi	07.11.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa	1 / 2

### 1.AMAÇ:

Bu prosedürün amacı;

Tutgu Gıda A.Ş İşletmemizde çalışanların her türlü öneri ve şikâyetlerini, hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini arttırmak için değerlendirmeye almaktır. Bir çalışanın işyerinde yaşayabileceği herhangi endişe, mutsuzluk veya memnuniyetsizlik ile ilgili; rollerine ve kıdemlerine bakılmaksızın şikâyette, öneride veya dilekte bulunabileceği bir şikâyet ve öneri mekanizması oluşturmaktır.

### 2.KAPSAM:

Şikâyete konu tüm tarafları kapsamaktadır.

### 3.SORUMLULUK:

İnsan Kaynakları Şefi

Çalışan Baş Temsilcisi

### 4.TANIMLAR:

Şikâyet: Çevredeki toplulukların ve bir çalışanın işyerinde yaşayabileceği herhangi kaygı, mutsuzluk veya memnuniyetsizlik.

### 5.FAALİYET AKIŞI:

5.1. Fabrika çalışanlarının görüş, öneri ve şikâyetlerini bildirebilmesi için düzenlemeler yapılmıştır. Şikâyetler sözel olarak veya yazılı olarak yapılabilir. Rollerine ve kıdemlerine bakılmaksızın tüm çalışanlar şikâyette bulunabilir.

5.2. Genelde ilk aşama bir sözlü şikâyette bulunmaktır (örn. direkt birim sorumlusuna). Bir şikâyetin yönetimin (veya şikâyet mekanizmasından sorumlu kişi) daha yüksek bir seviyesine taşınması genelde şikâyet formunun doldurulması ile gerçekleşir.

5.3. Her ne kadar hem sözel hem yazılı sistemler işe yarasa da, şeffaflık adına, firmamız çalışanları şikâyet formunu kullanmaya teşvik etmektedir.

5.4. Fabrika çalışanlarının görüşleri dilek-öneri-şikâyet kutusu , üzerinden ayrıca işletmemizin [tutgugida.com/agro/sikayet.asp](http://tutgugida.com/agro/sikayet.asp) adresinden form doldurarak bizlerle paylaşabilmektedir.

5.5. Şikâyet, öneri ve görüşlerde öncelikli (acil) olarak müdahale edilmesi gereken konular en kısa sürede ele alınır.

5.6. Veri analizleri ve ulaşılan bulgular üst yönetim ve ilgili birimlerin sorumluları ile paylaşılmaktadır.

5.7. Elde Edilen sonuçlar neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilir ve önem

Doküman Kodu	İSG-P26
Yayın Tarihi	07.11.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa	2 / 2

düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl yapılacağı planlanır.

## Şikâyet formlarının teslim edilmesi “AÇIK KAPI POLİTİKASI”na göre;

- İlk aşamada işçinin şikâyetini kendisinin bir üst seviye üzerindeki birim sorumlusuna yapması ve çözümlenmesi beklenir.
- Eğer şikâyet kendi birim sorumlusu ile ilgiliyse, şikâyet, şikâyet mekanizmasından sorumlu kişiye yani yönetim temsilcisine yapılır.
- Eğer şikâyet, şikâyet mekanizmasından sorumlu kişi ile ilgiliyse silsileye uyarak şikâyetin Şirket müdürüne iletilmesi sağlanır.
- Şikâyetleri değerlendirmeye alacak kişiler birim sorumluları, yönetim temsilcisi ve şirket müdürüdür ve işçilere bu prosedür aracılığıyla iletilir.
- Dilek ve şikâyet mekanizmasını kullanmak isteyen bir çalışan kimliğini belli etme konusunda tamamen özgürdür. Yani isimli veya isimsiz şekilde dilek ve önerisini kutuya atabilir,
- İşçiler şikâyetlerini yazılı olarak şikâyet formunu kullanarak dilek - şikâyet - öneri kutusuna atarak veya şikâyet mekanizmasında belirtilen sorumlu kişilere götürerek iletir.

Şikâyet formu işçilere gerçek şikâyeti tarif etme imkânını verir.

Şikâyet mekanizması prosedürünün kontrollü kopyaları ve şikâyet formunun kopyaları şirket içerisinde kolaylıkla ve özel olarak ulaşabilecekleri yerlere asılarak tüm işçiler için ulaşılabilir olması sağlanmıştır.

## 6. Öneri – Dilek – Şikâyet Kutusu Kullanımı:

- İşçiler yazılı şikâyetlerini yukarıda belirtildiği şekilde dilek - şikâyet - öneri kutusuna atarak veya şikâyet mekanizmasında tanımlanmış sorumluya teslim ederek yapar.
- Her ayın ilk haftası Çarşamba günü saat 14:00’de İnsan Kaynakları Şefi ve çalışan baş temsilcisi kutuyu açmak için toplanır.
- Kutunun anahtarı daima İdari İşler Şefi bulunur. İnsan Kaynakları Şefi olmadığı durumlarda kutu anahtarı İnsan Kaynakları Sorumlusu bulunur.
- Kutudan çıkan formlar gizlilik esasına göre korunur ve içeriği kimseyle paylaşılmaz. Formlar Öneri Dilek ve Şikâyet Kutusu Takip Formuna kayıt edilir.
- Formların açılmasını takiben değerlendirme ekibi toplanır ve formlar değerlendirilir. Değerlendirme sonrası alınan kararlar “ Dilek-Şikâyet Araştırma ve Değerlendirme Formu” ile kayıt altına alınır ve Genel Müdür’e sunulur.