



PAMLIDAŞ ÖNERİ, ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ:

Bu prosedür, Kalite Yönetimi Çerçevesinde firmamızdaki personellerin dilek ve şikayetlerine ilişkin olarak gelen öneri, şikâyet, uyuşmazlık veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM- UYGULAMA ALANI:

Bu prosedür PAMLIDAŞ bünyesindeki bütün çalışanları ve yöneticileri kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR:

Bu prosedürün uygulanmasından, Genel Müdür, İdari İşler Müdürü, İşçi Temsilcisi, sorumludur.

4. TANIMLAR:

4.1. Dilek : Firmamıza hizmet veren bütün çalışanların, herhangi bir uygulama ve/veya davranış ile ilgili görüşlerini sözlü, yazılı ya da telefon yoluyla sorumlu birimlerden birisine bildirmeleridir.

4.2. Şikayet: Firmamıza hizmet veren bütün çalışanların, herhangi bir uygulama ve/veya davranış karşısında hissettikleri hoşnutsuzlukları sözlü, yazılı ya da telefon yoluyla sorumlu birimlerden birisine bildirmeleridir.

4.3. İtiraz: Daha önceden sorumlu kişilere yapılan Dilek veya Şikayetler ile ilgili olarak alınmış olan kararın tekrar değerlendirilmesi talebidir.

4.4. Dilek, Öneri ve Şikayet Kutusu: Fabrikanın kameralar tarafından gözlemlenemediği kör noktalarında bulunan kutulardır.

4.5. Şeffaf Hat: Firmadaki üst düzeydeki yöneticilerle ilgili olan Dilek, Öneri ve Şikayetleri bildirebilecekleri birimin telefon numarasıdır.

5. UYGULAMA:

5.1. Dilek, Şikayet ve İtirazlar sözlü, yazılı, "Dilek, Öneri ve Şikayet Kutuları" ya da telefon yoluyla alınır.

5.2. Yapılan tüm başvurular Genel Müdür' ün bilgisi ışığında İdari İşler Müdürü tarafından kayıt altına alınır ve bu kayıtlar sorumlu kişilerin de bulunduğu önceden belirlenen periyodik olarak yapılan toplantılarda ele alınır.

5.3. Bu toplantıların tarihleri sorumlu kişilerce belirlenen zamanlarda gerçekleştirilir.

5.4. Toplantılara katılacak sorumlulardan birisi mazeret belirterek gelemeyeceğini bildirdiğinde, kısa süre içinde toplanmak kaydıyla yeni bir tarih belirlenir.

5.5. Yapılan toplantılar sonucunda alınan kararlar, toplantı gününden sonra en geç 1 hafta içinde Duyuru Panosu' na asılarak ilan edilir.

5.6. Dilek, Öneri ve Şikayet Kutusu her ayın ilk haftası sorumlu kişilerce kontrol edilir. Kutudan çıkan belgeler İdari İşler Müdürünce kayıt altına alınarak yapılacak ilk toplantıda gündeme getirilmesi için muhafaza edilir.

5.7. Duyuru Panosuna asılan kararlarda, şikayeti yapan gizli tutulmaktadır.

5.8. İlan edilen kararlara ilgili şikayeti yapan kişinin en fazla 2 hafta itiraz hakkı bulunmaktadır.

5.9. Dilek, Şikayet veya İtiraz konusunu değerlendirenler, konu olan hususlara dahil olmayan kişiler olmalıdır.

5.10. Dilek, Şikayet ve İtirazlarla ilgili bütün dokümanlar İdari İşler Müdürü tarafından muhafaza edilir.

5.11. Şeffaf hatta yapılan aramalar ŞUTB Merkez Binada "Genel Sekreter" tarafından kayıt altına alındıktan sonra Yönetim Kuruluna yazılı olarak bildirilecektir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. PAMLIDAŞ Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu(P-FR-101)

6.2. PAMLIDAŞ Şeffaf Hat Broşürü

**Genel Müdür
Özgür KILIÇ**

Yürürlük Tarihi: 30.11.2018