

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, Hasçelik firması olarak, dış paydaşlardan (müşteriler, tedarikçiler, iş ortakları ve diğer dış taraflar) gelen Őikayetleri etkili bir şekilde alıp değerlendirme, çözümlenme ve geri bildirim süreçlerini düzenlemeyi amaçlamaktadır. Őikâyet Mekanizması Prosedürü, tüm görüş ve Őikayetlerin Őeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedür kapsamındaki görev ve sorumluluklar ile mekanizmanın tüm aşamaları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanmaktadır.

Dış Paydaşlar: İşletme dışındaki, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşme yapılmayan ancak müşteriler, tedarikçiler, bölge halkı, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenen gruplar veya kişilerdir.

2. SORUMLULUK

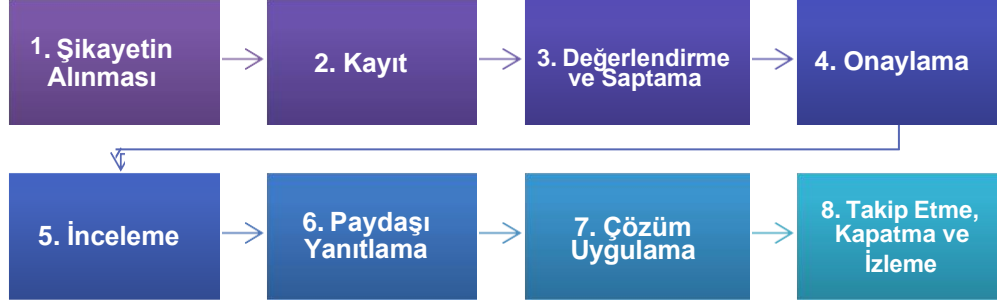
Bu bölüm Őikâyet mekanizması prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir.

Görev	Sorumluluklar
CEO	<ul style="list-style-type: none">Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak,Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak ve liderlik etmek
Fabrika Direktörü	<ul style="list-style-type: none">Bu Prosedürün onaylanması ve uygulama için gerekli kaynakların sağlanmasıProsedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak ve dış Őikayetlerin çözümlenmesini sağlamak.
İş Sağlığı ve Güvenliği Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none">Toplanan Őikayetlerin uygunluğunun ilk deęerlendirilmesinde ŐYT'i desteklemek,
Çevre Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none">Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG, çevre ve sosyal konularla ilgili Őikayetlerine cevap sağlamak,Yasalara, yönetmeliklere uygun olarak değerlendirme yapmak,Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen çevresel Őikayetlere yanıt vermek,Őikayetlerin/önerilerin detaylı olarak kaydının tutulması için ŐYT'ye yardımcı olmak,Yasa, yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek,
Őikayet Yönetim Temsilcisi (ŐYT) (Etik Kurulu)	<ul style="list-style-type: none">Bu prosedürü uygulamak ve geliştirmek,Yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek,Őikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak; zarar görme, işte gecikme veya durmalar, topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar vb.,Tüm Őikayetleri izlemek ve tüm Őikayetlerin çözümlenmesini ve kapatılmasını sağlamak,Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak,Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan Őikâyet raporlamalarını oluşturmak,Őikâyetin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek,Őikâyet ve rapor sonuçlarını aylık ve yıllık bazda takip etmek.

3. UYGULAMA

3.1 Dış Őikayet Yönetimi

Herhangi bir Őikâyeti çözmek için takip edilecek iŐlem, aŐağıdaki Şekilde açıklanmaktadır.



Dış Őikâyet AkıŐı

3.2 Dış Őikayet Yönetim Süreci

Őikâyet Mekanizması sürecinin uygulama adımları; Őikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaŐlara geri bildirilmesini, iyileŐtirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanıŐını kapsamaktadır.

3.2.1 Őikâyetlerin Alınması

Őikâyetler; telefon, posta, Őikâyet formları, web sitesi, vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınacaktır. PaydaŐ, Őikâyet formunu doldurarak bir Őikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra Őikâyet Yönetim Temsilcisi (*Etik Kurulu Üyesi*), formu değerlendirmeye tabi tutacaktır. AŐağıdaki tabloda, Őikâyet durumunda ulaŐılabilecek iletişim bilgileri yer almaktadır.

Hasçelik Sanayi ve Ticaret Anonim Őirketi	Őikâyet Yönetim Temsilcisi
Websitesi: https://hascelik.com/	Telefon: +90-5396615470
Telefon: 444 41 40	E-Posta: sikayet@hascelik.com
Adres: TOSB Otomotiv Yan Sanayi İhtisas O.S.B. 1.Cadde No:17 Őekerpınar, Çayırova Kocaeli	Adres: TOSB Otomotiv Yan Sanayi İhtisas O.S.B. 1.Cadde No:17 Őekerpınar, Çayırova Kocaeli

Őikâyetler, kaygılar, öneriler ve Őikâyetçi hakkında bilgi toplamak için Őikâyet Kayıt Formu kullanılacaktır. Tüm Őikâyetler, kaydedilecek ve toplanacaktır. Tüm Őikâyetlerin kayıt altına alınarak iŐlenmesi çözüme ulaŐtırılması için faaliyet baŐlatılacaktır.

3.2.2 Őikayetlerin Deęerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her Őikayet değerlendirme ve soruŐturma adımı, bir Őikâyet/öneri alındığında son durumu takip edilecektir. Her bir Őikâyeti değerlendirecek ve uygun departmanları Őikâyeti araŐtırması ve bir çözüml üretmesi amacıyla araŐtırma ve karar verme sürecine dahil edecektir.

Őikâyet konusunda nihai karar Haftalık toplantılarda ele alınarak verildiğinde paydaŐlara geri bildirim yapılacaktır.

3.2.3 PaydaŐlara Geri Bildirim

Őikayetçiler, Őikâyeti gönderdikten sonraki 7 gün içinde Őikâyeti aldığını kabul eden bir yanıt alacaklardır.

3.2.4 Çözüml Önerme/Düzeltilici Eylem

Őikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, sorumlu kiŐi önerilen bir çözümlü veya düzeltilici eylemi Őikayetçiye iletişim bilgilerini vermesi durumunda resmi olarak iletilecektir.

3.2.5 Őikayetlerin Kapatılması

Őikayet eden paydaŐa çözüml iletildikten sonra, Őikâyetin alınmasından sonraki 30 iŐ günü içinde kapatılmasını amaçlamaktadır.

Őikâyet Formu

Tarih:

Tam Adı <i>Not: Kimliđinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifőa etmemeyi tercih edebilir ve anonim kalabilirsiniz.</i>	Adı & Soyadı: _____ <input type="checkbox"/> Őikayetimi isim belirtmeden dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin ifőa edilmemesini talep ediyorum	
İletifim Bilgileri Őikâyetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Açık adres: <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____ <input type="checkbox"/> İletifime geçilmesini istemiyorum.	
Őikâyet ile İlgili Detaylar:		
Olay veya Őikayetin Tanımı:	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
Olay / Őikâyet Tarihi		
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay / Őikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)	
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?		
Yalnızca dış kullanım için: Őikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Őikâyeti Kapan:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		