

	ÇEVRESEL VE DIŞ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-SG-018
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Yayın Tarihi	16.09.2024

1.AMAÇ VE KAPSAM: Çevresel ve Dış Etmenli şikâyetlerin dile getirilebilmesini sağlayacak kanalların oluşturulması, bu istek ve şikâyetlerin sonuçlandırılarak bildirim yöntemini belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

2.TANIM VE KISALTMALAR: İstek ve Şikâyetlerin yönetime ulaştırılarak çözümü sağlanır.

3.YETKİ VE SORUMLULUK: Bu prosedürün uygulattırılmasından Kartal Halı üst yönetim temsilcisi sorumludur. İtiraz ve şikâyetleri değerlendirmekten, İnsan Kaynakları sorumludur.

Bu kayıtların kontrolünden ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, Sosyal Uygunluk Sorumlusu sorumludur.

4.UYGULAMA:

Kartal Halı dışarıdaki kişilerin şikâyetlerini kolayca anlatabileceklerini ve bu şikâyetlerin kesin bir sonuca ulaştıracağım garanti eder.

- Yapılan istek veya şikâyetlerde isim bilgisi istenmez, isimsiz istek ve şikâyetler de değerlendirilir.
- Şikâyetin bildirileceği mail adresi fabrika girişinde dışarıdaki insanların görebileceği şekilde asılmıştır ayrıca internet sitesinde de mevcuttur.
- Şikâyetler için belirlenen adres info@sanathali.com dur. Bu mail adresi bilgi işlem departmanı tarafından kontrol edilmektedir. Gelen şikâyetler bilgi işlem departmanı tarafından Sosyal uygunluk departmanına sultan.mengilli@sanathali.com ve sena.celebi@sanathali.com a aktarılmakta ve süzgeçten geçmektedir. Daha sonrasında mail yönlendirmesi ali.hazar@sanathali.com a yapılmaktadır.
- Gelen şikâyetlerin geri dönüşü 30 iş günü içinde cevaplanır.

Hazırlayan	Onaylayan	Dahili
İSG Şefi	İnsan Kaynakları Müdürü	