

## 1. AMAÇ VE KAPSAM:

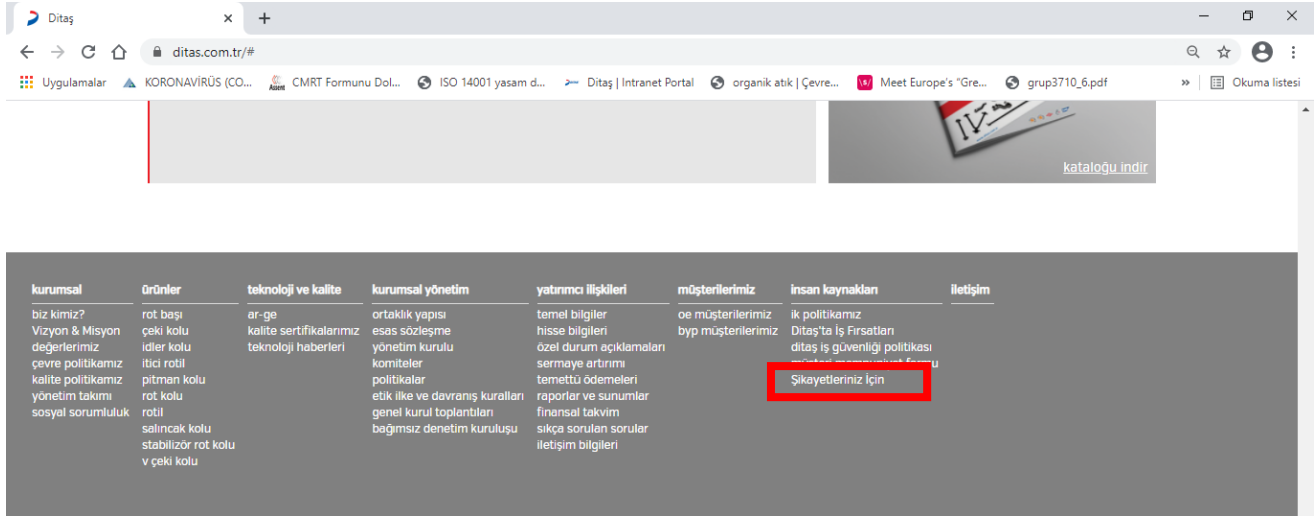
Bu prosedürün amacı; DİTAŞ Doğan Yedek Parça İmalat ve Teknik A.Ş. tarafından, kuruluşumuzda çalışan tüm personelin ve paydaşlarımızın şikâyet ve başvurularının değerlendirilip sonuçlandırılması için yapılacak işlemleri tanımlamak, personel ve paydaşlarımızın geri beslemelerini bildirim, anket vb. yöntemlerle değerlendirmek, süreçlerimizi buna göre sürekli iyileştirme çalışmalarını tanımlamaktır. DİTAŞ'ta alınan şikâyet, başvuru ve geri bildirimlerden hareketle hizmetin başlangıcından sonuna kadar, şikâyet ile ilgili verilerin belirlenmesi, ilişki durumunun analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmelerle yönlendirilmesi ve iyileştirilmesi faaliyetlerini kapsar.

## 2.SORUMLULAR:

Bu prosedürün uygulanmasından, Genel Müdürlük yönetiminde tüm Müdürlükler sorumludur.

## 3. UYGULAMA:

Firmamızda, her türlü şikâyet ve öneri "Dilek ve Şikâyet" kutuları konumlandırılmıştır. Tüm paydaşlarımız için ise web sitesinde de [sikayet@ditas.com.tr](mailto:sikayet@ditas.com.tr) adresine isim-soyisim bilgili veya anonim olarak da web sayfası üzerinde şikâyetleriniz için sekmesine tıklayarak başvuru sağlanmaktadır.



Hazırlayan	Kontrol	Onay	Hazırlama Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon
İnsan Kaynakları Uzmanı	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür	01.01.2021	05.05.2021	1

İnsan kaynakları

İk politikamız

ditaş'ta iş fırsatları

ditaş iş güvenliği politikası

müşteri memnuniyet formu

► şikayetleriniz için

Şikayetleriniz için  
[sikayet@ditas.com.tr](mailto:sikayet@ditas.com.tr)  
adresine gönderebilirsiniz.

VEYA

Adınız Soyadınız (isteğe bağlı)

E Posta Adresiniz (isteğe bağlı)

Telefon Numaranız (isteğe bağlı)

Organizasyon Adı (isteğe bağlı)

Mesajınız\*

MOP5Z

Güvenlik Kodunu Giriniz

Gönder

Ditaş Doğan Yedek Parça İmalat ve Teknik A.Ş. T'nen sorumluuz[1] olarak, kişisel verilerinizi 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa [TKKKK] ve ilgili mevzuat kapsamında otomatik olarak işleme koyuyor. Detaylı bilgi için lütfen [Genel Avukatımızla](#) iletişime geçebilirsiniz.

Her hangi bir konuda, dilek veya şikayette bulunmak isteyen Ditaş çalışanı, şikayetini veya dileğini her hangi bir kağıda yazarak, Dilek ve Şikayet kutuları aracılığı ile iletir veya [ihbar@ditas.com.tr](mailto:ihbar@ditas.com.tr) adresine mail atarak durumu genel müdüre bildirir. Şikayette bulunan kişinin ismini yazma zorunluluğu yoktur. Personelimiz dilek ve şikayetlerini sözlü olarak' da doğrudan amirlerine veya İnsan Kaynakları Müdürlüğü'ne yapabilir.

[sikayet@ditas.com.tr](mailto:sikayet@ditas.com.tr) adresine yazılan bütün şikayetler Mali İşler Direktörüne [ihbar@ditas.com.tr](mailto:ihbar@ditas.com.tr) adresine yazılan bütün şikayetler ise Genel Müdüre iletilir. Genel Müdür veya Mali İşler Direktörü gelen şikayeti ilgili kişiye isimsiz bir şekilde yönlendirerek konuyla ilgili çözümleri sağlar. Çözümü sağlanan şikayet yine Genel Müdür veya Mali İşler Direktörü tarafından onaylanarak kapatılır.

#### 4.ŞİKAYET ÇEŞİTLERİ:

##### **Majör (Acil Yüksek Öncelikli) Şikayet :**

- Can kaybı ya da iş sağlığı ve Güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirilen,
  - Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen,
  - Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,
  - Personelin ve paydaşların süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve üretimin durmasına neden olan,
  - Aynı personel veya paydaştan üç ay içerisinde aynı soruna işaret eden farklı lotta olumsuz geri bildirimler
  - Seri imalat üretimlerinde iade edilen paydaş tarafından hiçbir şekilde kullanılmayan,
- Şikayetler Majör (Yüksek öncelikli) Şikayet olarak değerlendirilir.

##### **Minör (Normal Öncelikli) Şikayet:**

Hazırlayan	Kontrol	Onay	Hazırlama Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon
İnsan Kaynakları Uzmanı	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür	01.01.2021	05.05.2021	1

Müşterilerin üretim ve satışını direkt etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan şikâyetlerdir. Ürün fiyatının %10'u ve/veya 1500 Euro altı Tashih, işçilik, ayırma vb. Maliyeti olan fakat kullanılabilen ürün kaynaklı veya kalite ile ilgili problemler bu kapsamda değerlendirilir.

## **Gözlem(Düşük Öncelikli) Şikayet:**

Personel, ve paydaş ve hak sahiplerinin süreçlerini direkt etkilemeyen genel konularda uyarılar ve iyileştirme ve geliştirme tavsiyeleri bu kapsamda değerlendirilir.

## **Anlık Çözülenebilen Şikayetler:**

Şikayet'in alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonuç alınan şikayetlerdir.

## **5. DEĞERLENDİRME:**

Her ayın sonunda İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından şikayet kutuları açılarak şikayetler toplanarak değerlendirmeye alınır.

Mailler üzerinden gelen şikayetler ise geldikleri gün üzerinden 30 gün içerisinde değerlendirilmeye alınır.

Talep ve şikâyetler 7 ana prensibe göre değerlendirilmektedir:

- Şeffaflık,
- Erişilebilirlik,
- Cevap verilebilirlik,
- Objektiflik,
- Gizlilik,
- Personel ve Paydaş Odaklı Yaklaşım
- Sürekli İyileştirme

İnsan Kaynakları Müdürlüğü, dilek şikayet kutusundan toplanan şikayetler için kendi aralarında toplantı yaparak, şikayetlere geri dönüş sağlar. Gelen şikayetlerin hangi birim ve müdürlüklerle ilgili olduğu tespit edilerek, ilgili müdürlüğe iletilir.

Şayet şikayet hemen giderilecek türden ise, değerlendirmeyi yapan kişiler tarafından, şikayete konu olan problem, ilgili bölümlerle görüşülerek hemen giderilir.

Şayet, şikayete konu olan problem, uzun vadede giderilecek türden ise, bu şikayet, haftalık toplantılarda veya ISG toplantılarında ele alınarak gerekli çözümler bulunarak sorun giderilir veya iyileştirme yapılır.

Giderilmesi çeşitli nedenlerden dolayı, mümkün olmayan şikayet veya öneriler, bir rapor şeklinde üst yönetime bildirilir.

Şikayetlerin değerlendirilmesi sonucunda; şikayette bulunan kişi/kişilere, ay sonu değerlendirmesini takiben bir sonraki ayın 15. gününe kadar yazılı bildirim yapılır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay	Hazırlama Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon
İnsan Kaynakları Uzmanı	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür	01.01.2021	05.05.2021	1

## 6.ŞİKÂYET YÖNETİM SÜRECİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYETİN ÖLÇÜLMESİ:

Ditaş'ta personel ve paydaşların beklentilerinin karşılanması ve tatminin artırılması amacıyla yönelik olarak; Ditaş'tan bizzat hizmet alan kişilere memnuniyeti ölçmeye yönelik olarak anketler yapılmaktadır.

Her yayınlanan şikayet ve öneri sonuç raporu, bir önceki aya aittir.

Yılda bir kez, şikayet prosedürünün etkin olarak işleyip işlemediğinin ölçüldüğü anket yapılır. Ankette, şikayetlere çözüm bulunup bulunmadığı, şikayetlerin dikkate alınıp alınmadığı, yapılan öneri ve fikirlerin değerlendirilip değerlendirilmediğinin, şikayet mekanizması ile ilgili eğitim alınıp alınmadığının sorgulaması yapılır. Anketlerde evet ve hayır seçenekleri bulunmaktadır.

Anket sonuçları değerlendirilerek, sonuçlar panolara asılarak yayınlanır. Ankete göre ankete katılanların %40 'ı her hangi bir soruya, hayır yanıtı vermişlerse, o konu için iyileştirme işlemleri başlatılır.

## 7.KAYITLARIN SAKLANMASI:

DİTAŞ'ta kayıtlı halde tutulabilecek ve herhangi bir kanaldan tarafımıza ulaştırılan tüm şikâyetler ilgili dokümanlar, şikayet notları, anket formları ve sonuç raporları iki yıl süre ile İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından saklanır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay	Hazırlama Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon
İnsan Kaynakları Uzmanı	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür	01.01.2021	05.05.2021	1