

ŞİKAYET MEKANİZMASI POLİTİKASI

DELTA OTOMOTİV



Delta Otomotiv

Bu politikanın kapsamı Delta Otomotiv'e ait aşağıdaki şirketlerdir:
Delta Otomotiv Gebze, Kocaeli / TÜRKiYE Merkez Ofis ve Üretim Tesisi

Şirket ve deęerleri

Deltal Otomotiv üç önemli kurumsal değeri tanımlamış olup bu değerleri, görev veya pozisyona bakılmaksızın, şirketin dünya çapındaki her çalışanı için bir kılavuz olarak görmektedir. Deęerlerin daha tanınabilir olması için bazı cümlelerde açıklamalara yer verilmiştir. Şirketimiz tüm çalışanlarımızdan bu değerlere göre hareket etmelerini beklemektedir.

Dürüstlük;

- Şirketin çıkarlarına zarar vermeden açık ve şeffafım
- Her türlü sahtekarlığı kabul etmeyi veya başlatmayı reddediyorum
- Mevcut davranış kurallarına uygun davranırım

Deęerler;

- Mesleđimi anlıyor ve profesyonel bir tavırla sürdürülebilir sonuçlar elde ediyorum
- Sahip olduğum özgürlüğün getirdiği sorumluluğu alıyorum
- Ortak sonuçlar ve başarı için çabalıyorum

İlişkiler;

- Paydaşlarımı tanıyorum, saygı duyuyorum ve takdir ediyorum
- Paydaşlarımla uzun süreli, bağlayıcı ilişkiler kurarım
- Paydaşlarımla çıkarlarını dikkate alırım (Çift taraflı kazancı düşünün)

Introduction

Deltal Otomotiv, alüminyum kokil döküm parçalarının OEM üreticisi olan bir kuruluş olup Deltal Otomotiv'in her yerinde insanlar farklı alanlarda çalışmaktadır. Üretim tesislerimizden birinde veya yönetimde çalışmak üzere insanlar işe alınmaktadır. Şirket bünyesinde yönetim kurulu düzeyinde insanlar, yöneticiler, mühendisler ve operatörler olup çok fazla çeşitlilik vardır.

Şirket için işini yapmak ve işini doğru şekilde yapmak (bkz. Davranış Kuralları) gibi tek bir ortak noktanın olması önemlidir. Şirketimiz tüm çalışanlarımız ve paydaşlarımızla en geniş anlamda dürüst bir işbirliği ve ilişki kurmanın önemine gerçekten inanmaktadır. Şirketin bu şikayet mekanizması politikasını oluşturmasının nedeni de bu olup şirket için çalışanların (dahili) veya diğer paydaşların (harici) her türlü şikayeti bildirme olanağına sahip olması önemlidir.

Bu politikanın amacı şirket çalışanlarından ve paydaşlardan gelen şikayetlerin yönetimini resmileştirmektir. Bu politikada özetlenen şikayet süreci, paydaşların çalışanlarının endişelerini dile getirmek için bir kılavuz sağlar ve şikayetlerin şirket tarafından nasıl yönetileceğine ilişkin şeffaflık sağlar.

Şirketin küresel paydaşları olması nedeniyle şirket farklı kültür ve dillerle etkileşim altında kalmaktadır. Şirket, bir şikayeti İngilizce dilinde karşılamaya çalışmaktadır ancak her paydaş İngilizce konuşup yazamamaktadır. Bu nedenle, şikayeti kağıt üzerinde (e-posta yoluyla) ana dilde de ele almak mümkündür. Şirket sırrı, çeviriyi bir çeviri programı veya bağımsız bir çevirmen kullanarak halledecektir.

İndeks

1. Tanımlar

- 1.1 Şikayet
- 1.2 Çalışanlar
- 1.3 Paydaş
- 1.4 Şirket Gizliliği

2. Şikayet raporlama

3. Şikayet mekanizması prosesi

4. Raporlama

5. Şikayetlerin muhafazası

Ek I Şikayet Formu

Ek II Şikayet Kaydı

1. Tanımlar

1.1 Şikayet

Bu politikada aşağıdaki tanımlar geçerli olacaktır: endişeler, suistimaller, geçerli kuralların, yönetmeliklerin ve yasaların ihlalleri, cezai fiil, kamu sağlığı, kişilerin güvenliği, çevre ile ilgili yakın risk, şirketin küresel davranış kuralları veya yerel şirketle ilgili yakın riskler politikalar. Veya başka herhangi bir adaletsizlik veya düzensiz davranış biçimi.

Deltal Otomotiv üç şiddet derecesi tanımlamıştır.

Seviye A	Etki yüksektir; sorunun insanlar, organizasyon, çevre veya paydaşlar üzerinde büyük etkisi olacaktır. Sorunun acilen çözülmesi gerekiyor.
Seviye B	Etki ortalamadır; sorunun insanlar, kuruluş veya çevre üzerinde etkisi olacaktır. Eyleme ihtiyaç var.
Seviye C	Etkisi azdır, kişiye veya kuruluşa zararı yoktur. Sorunun çözülmesi gerekiyor.

1.2 Çalışanlar

Çalışan kelimesi yalnızca şirketin adı geçen tüm çalışanlarını değil, aynı zamanda yönetim kurulu üyelerini, ekip liderlerini, amirler, hesap yöneticilerini, acenteleri ve şirketi temsil eden diğer herkesi de kapsamaktadır.

1.3 Paydaşlar

Paydaşlar kelimesiyle, şirketle doğrudan sözleşme yapılmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, toplum ve hükümet gibi şirketin kararlarından bir şekilde etkilenen, şirket dışından kişi veya gruplar kastedilmektedir.

1.4 Şirket Sırdaşı

Şirket yönetim kurulu tarafından tamamen gizli ve tarafsız bir şekilde hareket etmek üzere resmi olarak görevlendirilen kişi.

2. Şikayet Raporlama

Bu politika şirketin internet sitesinde yer almaktadır. Politika aynı zamanda şirketin tüm İK departmanları tarafından da bilinmektedir ve Global Davranış Kuralları ile bağlantılıdır.

- Çalışanlar veya paydaşlar şirketin sırdaşını şu numaralardan arayabilir:
+90 262 503 9192 (İK Müdürü)
- Çalışanlar veya paydaşlar şikâyetlerini yüz yüze şirketin sırdaşı ile paylaşabilirler.
- Çalışanlar veya paydaşlar şikâyetlerini şu adrese gönderebilir: ik@delta-casting.com (iş e-postası)
- Çalışanlar veya menfaat sahipleri, şirketin internet sitesi <http://www.deltal.com.tr/> üzerinden şikâyet formunu doldurabilirler.
- Çalışanlar veya paydaşlar şikâyetlerini şirketin herhangi bir yöneticisine iletebilir ve bu yönetici daha sonra konuyu şirketin sırdaşına iletebilir.
- Şikâyetin şirketin sırdaşı ile ilgili olması durumunda, çalışanlar veya paydaşlar şirketin Yönetim Kurulu'nu arayabilir veya yazabilir: +90 216 593 1167 (merkez ofis) veya info@delta-casting.com adresine e-posta gönderebilir.

3. Şikayet mekanizması prosesi

ETAP	AÇIKLAMA
Şikayetin alınması	Şirket Sırdaşı, şikayetleri raportörden yüz yüze, telefon veya posta yoluyla alır



ETAP	AÇIKLAMA
Kayıt	Şirket sırdaşı, tüm resmi şikayetleri şikayet kaydına kaydedecektir.



ETAP	AÇIKLAMA
Tarama	Şirket Sırrı, şikayete nasıl yaklaşılacağını belirlemek amacıyla ciddiyet seviyesine bağlı olarak şikayeti tarayacaktır.



ETAP	AÇIKLAMA
Bilgi	Şirket Sırrı, sürecin nasıl ilerleyeceği konusunda raportöre bilgi verecektir. İletişim şekline ilişkin randevular verilecektir.



ETAP	AÇIKLAMA
İnceleme	Şikayetin araştırılmasından Şirket Sırdaşı sorumludur. Soruşturma sırasında toplanan bilgiler analiz edilecek ve şikayetin nasıl ele alınacağını ve şikayetin çözülmesi için hangi adımların atılması gerektiğinin belirlenmesine yardımcı olacaktır.



ETAP	AÇIKLAMA
Aksiyon	İncelemenin ardından Şirket Sırrı, şikayeti çözmek için atılacak adımları özetleyen bir eylem planı oluşturmak için bulguları kullanacak. Tüm eylemler tamamlandıktan sonra, raporlayan kişi tercih ettiği iletişim yöntemi aracılığıyla resmi olarak bilgilendirilecektir.



ETAP	AÇIKLAMA
Kapanış	Sonucu raportöre doğruladıktan sonra Şirket Sırdaşı şikayeti kapatacak ve tutanaklar özel bir klasörde güvenli bir şekilde saklanacaktır.

4. Raporlama

Œikayeti bildirmek Œirket Sırdaşının sorumluluğundadır. Œikayet, İK Œikayet Kaydı belgesine eklenecektir. Œikayetin içeriği gizli kalacak, yalnızca Œikayetlerin sayısı bildirilecektir.

5. Œikayetlerin muhafazası

Œikayet formları, soruŒturma notları, görüŒmeler ve toplantı tutanakları dahil tüm kayıtlar, Œirket Sırdaşının sahip olduğu özel bir klasörde güvenli bir Œekilde dosyalanacaktır.