

Geri Bildirim ve Bildirim Yönetimi Prosedürü

Bu prosedür; çalışanlardan, misafirlerden, tedarikçilerden ve yerel paydaşlardan geri bildirim alınmasını, şikâyetlerin ve istismar, taciz veya ayrımcılık bildirimlerinin gizlilik içinde ele alınmasını tanımlar.

Geri bildirim kanalları

Paydaş	Kanal	Sıklık	Sorumlu
Çalışanlar	İsimsiz personel memnuniyet anketi	Yılda en az bir kez	Kalite Yönetim Temsilcisi
Çalışanlar	Personel alanındaki kilitli dilek/ şikâyet kutusu	Ayda bir açılır	Yönetim ve Kalite Yönetim Temsilcisi
Misafirler	Odalara bırakılan anket, resepsiyondaki görüş kutusu, çevrim içi yorumlar	Sürekli; ayda bir değerlendirilir	Ön Büro Şefi
Tedarikçiler	Tedarikçi ve Paydaş Geri Bildirim Formu	Yılda bir kez	Satın Alma Sorumlusu
Yerel paydaşlar (komşular, muhtarlık, yerel işletmeler, dernekler)	Tedarikçi ve Paydaş Geri Bildirim Formu, web sitesindeki iletişim adresi	Yılda bir kez ve talep hâlinde	Kalite Yönetim Temsilcisi

Yerel halk ve paydaşlar için iletişim sorumlusu Kalite Yönetim Temsilcisi'dir; adı ve iletişim bilgisi web sitesinde yayımlanır.

Geri bildirimlerin ele alınması

- Kayıt.** Her geri bildirim, Geri Bildirim Kayıt Tablosu'na tarih, kaynak ve konu bilgisiyle işlenir.
- Değerlendirme.** Sorumlu kişi geri bildirimi 7 iş günü içinde değerlendirir; kimliğini belirten kişiye sonuç hakkında dönüş yapılır.
- İşlem.** Gerekli düzeltme yapılır. Ciddi veya tekrarlayan şikâyetler için DÖF açılır.
- Analiz.** Geri bildirimler üç ayda bir Sürdürülebilirlik Ekibi toplantısında özetlenir. Yıllık sonuçlar yönetim gözden geçirme toplantısında değerlendirilir ve sürdürülebilirlik raporunda yayımlanır.

Dilek/şikâyet kutusunun işletilmesi

- Kutu kilitlidir ve personelin rahatça ulaşabileceği, kamera görüş alanı dışındaki bir noktada durur.
- Kutunun yanında boş form ve kalem bulundurulur; isimsiz bildirim kabul edilir.
- Kutu ayda bir, yönetimden bir yetkili ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından birlikte açılır.
- Her açılışta, kutu boş çıksa bile, Kutu Açma Tutanağı düzenlenir.

İstismar, taciz ve ayrımcılık bildirimleri

- **Bildirim yolları.** Çalışan; dilek/şikâyet kutusunu kullanabilir, yönetime veya Kalite Yönetim Temsilcisi'ne doğrudan başvurabilir ya da personel panosunda duyurulan telefon ve e-posta adresi üzerinden bildirimde bulunabilir.
- **Gizlilik.** Bildirimde bulunanın kimliği yalnızca incelemeyi yürüten kişilerce bilinir; kayıtlar yönetimde kilitli dosyada saklanır.
- **Misilleme yasağı.** İyi niyetle bildirimde bulunan hiç kimseye karşı olumsuz işlem yapılamaz.
- **İnceleme.** Yönetim incelemeyi 3 iş günü içinde başlatır, tarafları ayrı ayrı dinler ve en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırır.
- **Çıkar çatışması.** Bildirim bir yöneticiyle ilgiliyse Kalite Yönetim Temsilcisi'ne veya kutuya yapılır; inceleme, o yöneticinin yer almadığı şekilde şirket yetkilisi tarafından yürütülür.
- **Sonuç.** Yaptırımlar Personel Davranış Kuralları Sözleşmesi'ne göre uygulanır; bildirim sahibine sonuç hakkında bilgi verilir.
- **Yasal bildirim.** Suç teşkil eden durumlar, özellikle çocuk istismarı ve cinsel saldırı, derhâl 112 üzerinden kolluk kuvvetlerine bildirilir.
- **Dış başvuru yolları.** Çalışanlar ayrıca ALO 170 (Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi) ve ALO 183 (Sosyal Destek Hattı) hatlarına başvurabilir.

İlgili formlar: Tedarikçi ve Paydaş Geri Bildirim Formu, Kutu Açma Tutanağı, Personel Dilek, Öneri ve Şikâyet Formu, Misafir Görüş ve Öneri Formu, Geri Bildirim Kayıt Tablosu

