

4. ŞİKAYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

Doküman No: HRM-004 Yürürlük Tarihi: 01.03.2024 Revizyon: 1.0 Sayfa: 1/2

1. GENEL İLKELER

Bu politika, tüm çalışanların iş yerinde karşılaştığı sorunları etkin bir şekilde çözmek ve adil bir çalışma ortamı sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Şirketimiz, tüm şikayet ve önerileri ciddiyetle değerlendirir.

2. ŞİKAYET TÜRLERİ

2.1 İş İlişkileri Şikayetleri

- Ücret ve maaş konuları
- İş yükü dağılımı
- Çalışma koşulları
- İzin kullanımı

2.2 Davranış Şikayetleri

- Mobbing ve zorbalık
- Cinsel taciz
- Ayrımcılık
- Etik dışı davranışlar

2.3 Operasyonel Şikayetler

- İş güvenliği
- Teknoloji ve ekipman
- Eğitim ihtiyaçları
- Prosedür eksiklikleri

3. ŞİKAYET KANALLARI

3.1 Doğrudan Başvuru

- Direkt yönetici
- İK departmanı
- Şirket email: sikayet@sirket.com
- Anonim şikayet kutusu
-

3.2 Resmi Süreç

- Yazılı dilekçe
- Online form sistemi
- Telefon hattı: 0212-XXX-XXXX (dahili 155)

4. DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Aşama 1: İlk değerlendirme (3 iş günü) Aşama 2: Detaylı inceleme (10 iş günü) Aşama 3: Sonuç bildirimi (15 iş günü)

5. SORUŞTURMA YÖNTEMLERİ

5.1 Ön İnceleme

- Şikayet formunun değerlendirilmesi
- İlgili dokümanların toplanması
- Tarafların belirlenmesi
- Aciliyet derecesinin tespit edilmesi

5.2 Detaylı İnceleme

- Bireysel görüşmeler
- Tanık ifadeleri
- Delil toplama
- Hukuki değerlendirme

6. SONUÇLANDIRMA VE TAKİP

6.1 Kararlar

- Şikayetin geçerli bulunması
- Kısmen geçerli bulunması
- Geçersiz bulunması halinde şikayet sahibine bildirim gereçleri ile yapılır
- Ek inceleme gerekliliği

6.2 Uygulama

- Disiplin cezaları
- İyileştirme önlemleri
- Eğitim programları

- Politika güncellemeleri

7. GİZLİLİK VE KORUMA

Tüm şikayet süreçleri gizlilik ilkesi çerçevesinde yürütülür. Şikayette bulunan kişiler hiçbir şekilde misillemeye maruz kalmaz. İhlal durumlarında ağır disiplin cezaları uygulanır.

8. İSTATİSTİK VE RAPORLAMA

Şikayet istatistikleri aylık olarak üst yönetime raporlanır. Trend analizleri yapılarak önleyici tedbirler geliştirilir.

9.Şikayet Çözüm Methodolojisi “8D”

Sekiz Disiplin (8D), kusurların ve sorunların temel nedenlerini bulmayı, tekrar eden sorunlara çözümler üretmeyi ve sorunları ortadan kaldırmayı amaçlayan bir problem çözme metodolojisidir. Bir ürünün kusurlu olması veya müşteriye memnun etmemesi durumunda 8D ile kalite ve güvenilirliği iyileştirmek mümkündür. İlk olarak 1980’li yıllarda Ford Motor Company tarafından geliştirilen 8D, günümüzde en yaygın olarak otomotiv endüstrisinde kullanılsa da sağlık, finans, perakende gibi birçok farklı sektör tarafından da kullanılmaktadır. Bu blog gönderisinde 8D’nin tanımını, 8D’nin temel adımlarını ve faydalarını keşfedeceğiz.

8D Problem Çözme Tekniğinin Tanımı

8D problem çözme modeli, bir üretim sürecinde yaşanan kritik problemleri çözmeye odaklanan bir süreçtir. Bir sorunun istatistiksel analizine dayanarak sorunun kök nedenlerini belirler ve kaynağına odaklanır. Yöntemin amacı, bir sorunun temel nedenini belirlemek, bu sorunlara kalıcı çözümler bulmak ve tekrar yaşanmasını önlemek için düzeltici eylemler gerçekleştirmektir. 8D süreci, her biri daha fazla sorunu tanımlamak, düzeltmek ve önlemek üzere tasarlanmış olan 9 adımı içermektedir.

8D (Disiplin)’nin Temel Adımları Nedir? 8D Problem Çözme Aşamaları Nasıl Uygulanır?

8D problem çözme modelini kullanmak için temel disiplinlerinin her birini sırayla uygulamak gerekir. Zaman kısıtlı olsa bile disiplinlerden hiçbirini atlamamak ve başarılı bir uygulama için her adımı takip etmek çok önemlidir.

D0: Plan

Mevcut problemi çözmek için ekip oluşturmadan önce plan yapılmalıdır. İlk adımda, sorunu çözmekten kimlerin sorumlu olacağını, ne kadar sürede sorunun çözülmesi

gerektiği ve sorunu çözmek için hangi kaynaklara ihtiyaç olduğunu düşünmek ve planlamak gerekir.

D1: Ekip Kur

Sorunu çözmekten sorumlu olan bir ekip oluşturulmalıdır. Ekibi oluştururken masaya çeşitli fikirlerin yatırılabilmesi için farklı bakış açılarına ve becerilerine sahip kişileri seçmek önemlidir. Çünkü farklı bakış açılarına sahip bir ekip çok daha yaratıcı çözümler ortaya koyabilir.

D2: Problemi Tanımla

Sorunun ayrıntılı olarak açıklanması ve işletmeye veya süreçler üzerindeki etkisinin tanımlanması gerekir. Bu adımda asıl amaç, neyin yanlış olduğunu tanımlamak ve ekibin sorunu tüm boyutları ile ele aldığından emin olmaktır.

D3: Geçici Bir Düzeltme Uygula

Problem net bir şekilde tanımlandığında daha fazla hasar vermesini önlemek için geçici bir düzeltme uygulanması gerekir. Örneğın, problem müşteriyi etkiliyorsa müşterileri korumak için geri çağırma, üretim durdurma gibi geçici düzeltmeler uygulanabilir.

D4: Temel Nedeni Belirle ve Ortadan Kaldır

Geçici düzeltme uygulandıktan sonra sorunun temel nedeni belirlenmelidir. Problemin olası nedenlerini belirlemek için neden-sonuç analizi yapmak, birçok olası nedeni ortaya çıkarmaya yardımcı olur. Temel nedeni belirlemek için ise kök neden analizini uygulamak gerekir. Problemin kaynağı belirlendikten sonra problemi çözmek için kalıcı bir çözüm geliştirilmeli ve bu çözüm hayata geçirilmelidir.

D5: Çözümü Doğrula

Ekip, kalıcı çözümü geliştirip bunu onayladıktan sonra geliştirilen çözümün sorunu ortadan kaldırdığını doğrulaması gerekir. Doğrulama süreci ise çözümü test ederek, durumu izleyerek ve müşterilerden geri bildirim toplayarak yürütölür.

D6: Kalıcı Çözümü Uygula

Çözümün başarılı bir şekilde çalıştığını doğruladıktan sonraki adım çözümü kalıcı olarak uygulamaktır. Bu adımdan sonra çözümün doğru çalıştığından ve beklenmedik yan etkiler oluşturmadığından emin olmak için çözümü bir süre boyunca takip etmek gerekir.

D7: Problemin Tekrarlanmasını Önle

Gelecekte aynı problemlerin tekrar yaşanması önlenmelidir. Bunun için kalite kontrol sisteminin iyileştirilmesi, şirket standartlarının, ilkelerinin ve prosedürlerinin güncellenmesi gerekir.

D8: Takımın Başarısını Kutla

8D sürecinin son adımı ise ekibin başarısını kutlamaktır. Ekibe ve problem çözmeye katılan herkese teşekkür edilebilir, bunun için bir kutlama organizasyonu yapılabilir.

8D Problem Çözme Modeli Ne Zaman Uygulanır?

8D modelinin uygulama zamanının geldiğini gösteren belirtiler aşağıdaki gibidir:

- Güvenlik veya mevzuat ile ilgili yaşanan sorunların keşfedilmesi,
- Müşterilerden sık sık şikayetlerin alınması,
- Performansların düşük olması ve testlerin başarısız sonuçlanması kabul edilemez seviyelerde olması, 8D modelini uygulamak gerektiğini gösterir.

8D (Disiplin) Problem Çözmenin Faydaları

8D felsefesi, her bir ekip üyesinin bireysel yetenekleri ile uyumlu olarak çalışmasını teşvik eder. 8D yaklaşımının gücü, ekip üyelerinin bir araya gelerek iletişim ve birlikte çalışma becerilerini geliştirmelerindedir. Bunun yanı sıra şirkete birçok fayda sağlar:

- Bir şirket içinde verimliliği ve başarıyı arttırmak için sistematik ve esnek bir çözüm odaklı yaklaşım ortaya k
- Müşterilerin sorularına ve endişelerine etkili ve zamanında yanıt vermeyi destekler.
- Kalite yönetim sistemleri, düzeltici faaliyetlerin, sorunların çözülmesinin ve sürekli iyileştirmenin desteklenmesini sağlar.
- Şimdiye dikkate alarak gelecekteki problem ve tehlikeleri önceden ortaya çıkarmaya yardımcı olur.
- Müşteri talebi doğrultusunda kuruluşların özel gereklilikleri karşılamadaki yeterliliğinin sürekli artırılmasını ve yönetim kaygılarının ortadan kaldırılmasını sağlar.