

METE GROUP

DİLEK VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Mete Group veya personeli tarafından verilen karar veya uygulamalardan doğrudan etkilenen tarafların yapacağı şikayetler, itiraz kapsamında ele alınır ve buna göre değerlendirilir.

Şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması ile ilgili proses Web sitesinde ve personel veya iş ortaklarımıza açık bilgilendirme kanallarında özellikle açıklanır ve belirtilir.

Web sitesinde bu şikayetler için özel mail adresi bulunur.

İsimsiz gelen şikayetler için her işletmede Dilek ve Şikayet kutuları bulunur. Bu kutular her ayın ilk haftası, son iş gününe kadar yetkili kişi tarafından açılır.

Gelen tüm şikayetler, şikayet formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir. Gelen şikayetler ile ilgili bir şikayet listesi oluşturulur.

Gelen her türlü şikayet ilgili müdür tarafından ele alınır. Şikayetin ilk değerlendirmesi bu müdür tarafından yapılır. İlgili müdür, şikayet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikayet ile ilgili kararını verir ve şikayeti çözümlenmeye çalışır.

Şikayetler İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm şikayetler kayıt altına alınacak ve şikayetler dosyasında saklanacaktır. Şikayetlerin kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilirerek saklanacaktır.

Şikayetin alınmasından sonra şikayet sahibine şikayetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilir.

İsimsiz gelen dilek ve şikayetlerle ilgili geri bildirimler, işletme panoları aracılığı ile ilan edilir.

Gelen her türlü şikayet ve şikayet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır.

Şikayetler sonuçlandırılıncaya kadar ilgili müdürünün sorumluluğunda kalır. Müdür, şikayetin tüm süreçlerini ve tüm aşamalarını izler. Takip edilecek faaliyetlerin ilgili zaman dilimleri içerisinde yerine getirilmesini sağlar.

Tüm şikayetler İlgili Müdür tarafından bir düzeltici veya önleyici faaliyetin konusu haline getirilir ve takip edilir.

Şikayetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikayet sahibine yazılı olarak ilgili Müdür tarafından bildirilir.

Şikayetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra ilgili Müdür, şikayet sahibi ve şikayet edilen kuruluş yetkilileri ile şikayetin ve çözümünün halka açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşür. Birlikte karar verirler.