

AMAÇ: Bu talimatın amacı Mata Mimarlık firma içindeki sistemin etkinliğini ve güvenilirliğini arttırmak, Şirket yöneticileri, proje yöneticileri ve İşletme çalışanları arasında iletişimi geliştirerek işçinin şikayet ve önerilerinin değerlendirmek ve çalışan memnuniyetini sağlamak.

1. Dilek ve Şikayetler mevcut sorunları çözmek, var olan uygulamaları iyileştirmek veya yeni sistemler oluşturmak amacı ile getirilir.
2. Çalışanlardan gelen her türlü dilek ve şikayetler bölüm sorumluları ve proje yöneticileri tarafından değerlendirilir.
3. Yöneticiler, işyeri ile ilgili her türlü dilek ve şikayetin bildirilmesi için farklı kanalların kullanılması yönünde imkanlar sağlamıştır. Bu kanallar aşağıda belirtilen maddelerden oluşmaktadır.
 - 3.1. Bölüm şefi yada müdürü yoluyla bildirim, (açık kapı politikası)
 - 3.2. Sözlü olarak direk İnsan Kaynakları ve İdari İşler Bölümüne bildirim.
4. Bölüm sorumlusu tarafından iletilen şikayetler de sözlü olarak kabul edilerek proje yöneticilerine iletilir. Proje yöneticileri ya da bölüm sorumluları insiyatifinde olan hususlar hemen giderilir yönetime sunulması gereken hususlar sözlü olarak iletilir, çözülebilecek konular ilgili birimle paylaşılarak giderilir. Olumlu yada olumsuz geri dönüş şikayeti ileten kişiye sözlü olarak bildirilir.
5. Oryantasyon eğitiminde de bölüm sorumlusu tarafından firma içi iletişim sistemi ve dilek şikayet konusunda bilgilendirme yapılır. Sözlü olarak bölüm sorumlusu vasıtasıyla şikayet ve öneri sunulacağı anlatılır.
6. Bölüm yöneticileri hiçbir şekilde dilek şikayet konusunda çalışanlarına müdahalede bulunmaz, Çalışanlar dilek ve şikayet te bulunduğu yöneticiler tarafından herhangi bir baskıya maruz barakılmaz.

HAZIRLAYAN

Hukuk Müşaviri
Av. Tugba İmal Özcan

ONAY

Genel Müdür
Mahmut Atalay