

## Amaç

Personelinizin şikayet ve endişelerini nasıl dile getirebileceğini açıklayan yazılı bir doküman hazırlamak. Bu prosedür personelinize ilk işe başladıklarında açıklanmalı, çalıştıkları sürede erişilebilir olmalı ve yılda en az bir kere personele hatırlatılmalıdır.



### 1: Personelinizin bulunabileceği şikayetleri anlamak

Şikayetler, personelin işyerinde onları etkileyen bir şey veya bir kişi hakkında olan endişeleri hakkındadır. Çoğunlukla kişisel ve hassas konulardır. Bazı örnekler aşağıda verilmiştir:

- Ayrımcılık (maaş, terfi, çalışma saatleri, iş yükü)
- Cinsel istismar ve taciz
- Diğer tip istismarlar ve taciz
- Çalışma koşulları



### 2: Personelin yönetim hakkındaki şikayetlerini nasıl dile getirebileceğine karar verin

Bu prosedürün nasıl yürütüleceği size kalmış ancak, sürecin gizli olduğundan, personelinizin en yakın amirleriyle yaşadıkları sorunlar hakkında başka bir amirle iletişim kurabileceklerinden ve şikayetleri nedeniyle misilleme görmeyeceklerinden emin olmak zorundasınız. Travelife aşağıdaki bilgilerin sizin prosedürünüzde yer almasını önerir:

- Çalışan şikayeti olması durumunda ilk önce kiminle iletişime geçmeli.
- Çalışan sorununu kısa zamanda dile getirip, bütün gerçekleriyle aktarabilmeli.
- Çalışan ve ilk konuyu dile getirdikleri müdür, ilk önce bu sorunu gayri resmi bir biçimde çözmeye çalışmalı.
- Eğer sonuç elde edilemezse, çalışan şikayetini resmi bir yazıya dökmeli ve bunu şikayetin söz konusu olmadığı bir müdüre iletmeli.
- İşveren tarafından, bütün gerçeklerin belirlenmesi için şikayet ile ilgili bir soruşturmanın yapılacağı resmi bir toplantı en kısa sürede ayarlanmalıdır.
- Çalışan bu toplantıya eşlik edebilir.
- Toplantı kararına çalışanın nasıl itiraz edebileceği ve sonrasında ne gibi eylemler alınacak.
- Toplantıdaki konuşmalar gizli tutulacaktır.



### 3: Prosedürü çalışanlarınıza iletmek

Yapmanız gerekenler:

1. Bu prosedürü işe alım şart ve koşullarına veya işe alınırken imzaladıkları personel el kitabına veya personel işe alım gündem/programlarına resmi olarak ekleyerek bütün yeni çalışanların bu prosedürlerden haberdar olduğundan emin olun.
2. Personel mola odalarına asarak veya şirketinizin intranetinden yayınlarak (eğer bütün personeliniz için ulaşılabilir ise ve personelin kullanması için tablet/bilgisayarlar temin ettiyseniz), personelinizin bu prosedüre her zaman ulaşabilir olduğundan emin olun.
3. Bu prosedürün yılda en az bir kere takım veya departman toplantısında dile getirildiğinden veya yılda en az bir kere personele hatırlatma veya mail olarak ulaştırıldığından emin olunuz.

## Daha Fazla Bilgi & Kaynaklar

Travelife Adil Çalışma Koşulları Detaylı Kılavuzu  
Travelife İnsan Hakları Detaylı Kılavuzu