



ORTADOĞU RULMAN SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

ŞİKAYET MEKANİZMASI (GRIEVANCE MECHANISM)

Document No (Doküman No) : **01 FB 031**
Issue Date (Yayın Tarihi) : 26.10.2020
Page (Sayfa) : 0 / 3
Rev. Date (Rev. Tarihi) : 25.06.2024
Rev. No : 04

REVİZYON SAYFASI / REVISION PAGE

REV. NO REV. NO	TARİH DATE	SAYFA NO PAGE NO	REVİZYON AÇIKLAMASI REVISION EXPLANATION	ONAY APPROVED
00	26.10.2020	-	Yeni Yayın / New Publication	
01	14.12.2020	-	ORS: PİM144 nolu şikâyet Formu ilgili Dokümanlara eklendi. 4.5, 4.6, 4.11, 4.12 ve 4.13 maddeleri revize edildi. Form No ORS: PİM144 was added to related documents. Items 4.5, 4.6, 4.11, 4.12 and 4.13 were revised.	
02	27.03.2023	-	Yeni düzenleme yapıldı. (New arrangement has been made.)	
03	13.11.2023	1, 2	Belge ismi Şikayet Mekanizması olarak revize edildi. 5.1 ve 5.2 maddeleri eklendi. 4.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 ve 5.8 Maddelerinde değişiklik yapıldı. (The document name has been revised as Grievance Mechanism. 5.1 ve 5.2 items were added. 4.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 and 5.8 items were revised.)	
04	25.06.2024	2	5.2 maddesi eklendi. 5.8 Maddesinde değişiklik yapıldı. (Article 5.2 was added. Article 5.8 has been amended.)	



ŞİKAYET MEKANİZMASI (GRIEVANCE MECHANISM)

Document No (Doküman No) : **01 FB 031**
Issue Date (Yayın Tarihi) : 26.10.2020
Page (Sayfa) : 1 / 3
Rev. Date (Rev. Tarihi) : 25.06.2024
Rev. No : 04

ORTADOĞU RULMAN SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

1.0 AMAÇ

ORS çalışanları, paydaşlar, müşteriler, kişiler, kuruluşlar ve tedarikçilerin şikâyetlerinin değerlendirilmesi ve çözülmesi için bir sistem oluşturmak.

2.0 UYGULAMA

ORS hakkında şikâyeti olan; ORS çalışanları, paydaşlar, müşteriler, kişiler, kuruluşlar ve tedarikçileri kapsar.

3.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 3.1 01 FB 020 Disiplin Yönetmeliği
- 3.2 02 FB 016 Etik Çalışma Kuralları
- 3.3 01 FB 032 İnsan Hakları ve Çalışma Şartları Politikası
- 3.4 01 FB 033 İş Etiği Politikası
- 3.5 01 FB 026 İşyeri Uygulamaları Yönetmeliği
- 3.6 11 ÇP 003 Danışma ve İletişim Prosedürü
- 3.7 11 ÇP 017 Çalışanların Katılımı Prosedürü
- 3.8 02 P 030 Müşteri Şikâyetleri ve İadelerinin Değerlendirilmesi
- 3.9 İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulunun Görev ve Sorumlulukları
- 3.10 İşyeri Kurulları Tamimi
- 3.11 ORS: PİM144 nolu Şikâyet Formu

4.0 TANIMLAR

4.1 Şikâyet ve Öneri İnceleme Kurulu:

Bu kurul; çalışanlar, paydaşlar, müşteriler, kişiler, tedarikçiler ve diğer kuruluşlardan gelen şikâyet ve önerileri değerlendirir. Kurul üyeleri, Kısım Müdürlükleri çalışanlarından görevlendirme yöntemi ile Fabrika Müdürü tarafından belirlenir. Belirlenen kurul üyeleri "İşyeri Kurulları Tamimi" ile ilan edilir.

Ancak ürün şikâyetleri istisnai olarak Kalite Güvence Müdürlüğü tarafından, ürün tasarımı şikâyetleri ise Mamul Dizayn ve Uygulama Müdürlüğü tarafından incelenip çözüme kavuşturulur.

Şikâyet ve Öneri İnceleme Kurulu kararlarını, etki altında kalmadan herhangi bir müdahale olmaksızın tarafsız ve bağımsız olarak alır.

1.0 PURPOSE

Establishing a system for evaluating and resolving complaints from ORS employees, stakeholders, customers, individuals and suppliers.

2.0 APPLICATION

It covers ORS employees, stakeholders, customers, individuals, organizations and suppliers that have complaints about ORS.

3.0 RELATED DOCUMENTS

- 3.1 01 FB 020 Disciplinary Regulation
- 3.2 02 FB 016 Code of Conduct
- 3.3 01 FB 032 Human Rights and Working Conditions Policy
- 3.4 01 FB 033 Business Ethics Policy
- 3.5 01 FB 026 Workplace Practices Regulation
- 3.6 11 ÇP 003 Consultation and Communication Procedure
- 3.7 11 ÇP 017 Employee Participation Procedure
- 3.8 02 P 030 Evaluation of Customer Complaints and Returns
- 3.9 Duties and Responsibilities of the Occupational Health and Safety Board
- 3.10 Workplace Boards Circular
- 3.11 ORS: PİM 144 Grievance Form

4.0 DEFINITIONS

4.1 Complaint and Suggestion Review Board:

This board evaluates complaints and suggestions from employees, stakeholders, customers, individuals, suppliers and other organizations. Board members are determined by the Factory Manager by appointing employees of the Section Directorates. The determined board members are announced in the "Workplace Boards Circular".

However, product complaints are exceptionally examined and resolved by the Quality Assurance Department, and product design complaints by the Product Design and Application Department.

The Complaint and Suggestion Review Board takes its decisions impartially and independently, without any influence or interference.

ORS: KGM049 (Rev. 02)

İbrahim ÇELİK
Bakım Tesis Müdürü
(Maintenance & Utilities Manager)

M. Turhan SAVAŞ
Fabrika Müdürü
(Factory Manager)

Ahmet ASLAN
CEO



ORTADOĞU RULMAN SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

ŞİKAYET MEKANİZMASI (GRIEVANCE MECHANISM)

Document No (Doküman No) : 01 FB 031
Issue Date (Yayın Tarihi) : 26.10.2020
Page (Sayfa) : 2 / 3
Rev. Date (Rev. Tarihi) : 25.06.2024
Rev. No : 04

5.0 YÖNTEM

5.1 Şikâyetler; iç ve dış olmak üzere iki şekilde yapılır. İç şikâyetler; fabrikadaki şikâyet formunun doldurularak şikâyet kutularına atılması, şikâyetin ORS web sitesi üzerinden yazılıp gönderilmesi veya diğer iletişim kanallarından birisinin kullanılmasıyla yapılır.

5.2 **Şikâyetler, aşağıdaki e-mail adresine herhangi bir dil sınırlaması olmadan hazırlanıp gönderilebilir.**

etik.ihbar@ors.com.tr

Bildirimde bulunan kişinin kimlik bilgileri gizli tutulur. Soruşturma gizlilik içerisinde yürütülür. Bildirimler kimlik gizli tutularak da yapılabilir.

5.3 Yapılabilecek şikâyetler; Etik, İSG, Çevre, Enerji, Kalite, Lojistik, Ürün, Ürün Tasarımı, İnsan Hakları ve diğer konuları kapsayabilir.

5.4 Çalışanların, paydaşların, müşterilerin, vatandaşların ve tedarikçilerin etik ve insan hakları konularındaki (ayrımcılık, taciz, mobbing, zorbalık, rüşvet vb.) iç ve dış şikâyetleri, 02 FB 016 numaralı "Etik Çalışma Kuralları" na uygun olarak Etik Komitesi tarafından incelenir 7-gün içinde karara bağlanır ve ilgiliye bildirilir.

5.5 Çalışanların, paydaşların, müşterilerin, kişilerin ve tedarikçilerin, İSG, Çevre ve Enerji ile ilgili iç ve dış şikâyetleri 11 ÇP 003 veya 11 ÇP 017 nolu Prosedüre göre 7 gün içinde İSG-Çevre ve Enerji kurulu tarafından değerlendirilip karara bağlanır ve ilgiliye bildirilir.

5.6 ORS tarafından üretilen ürünlerle ilgili müşterilerin kalite ve lojistik şikâyetleri 02 P 030 nolu Prosedüre göre Kalite Güvence Müdürlüğü tarafından incelenir ve karara bağlanır. Ürün tasarımı şikâyetleri ise Mamul Dizayn ve Uygulama Müdürlüğü tarafından incelenir ve karara bağlanır.

5.7 Madde 5.3, 5.4, 5.5'te belirtilenler dışındaki çalışanların, paydaşların, müşterilerin, kişilerin ve tedarikçilerin şikâyetleri ORS web sitesindeki İletişim Sekmesi kullanılarak yapılır. Bu şikâyetler fabrikaya e-posta yoluyla ulaşır. Şikâyetler daha sonra Fabrika Müdürü tarafından değerlendirilmek üzere ilgili kurullara iletilir. Şikâyetler 7 gün içerisinde çözüme kavuşturularak ilgiliye bildirilir.

Çalışanlar şikâyetlerini imzalı veya imzasız ORS: PİM144 formunu doldurup fabrikadaki şikâyet kutularına atarak da yapabilirler.

5.8 **Şikâyet kutuları her ayın ilk haftasında Şikâyet ve Öneri İnceleme Kurulu'ndan iki kişi ve Mavi Yakalı Çalışan Baş Temsilcisi tarafından açılır ve kayıt altına alınır. Bu şikâyetler, mail ortamında gelen şikâyetlerle birleştirilip Şikâyet ve Öneri İnceleme Kurulu tarafından 7 gün içerisinde değerlendirilerek sonuçlandırılır ve ilgili kişiye bildirilir.**

5.0 METHOD

5.1 Complaints are made in two ways: internal and external. Internal complaints are made by filling out the complaint form and submitting it to the complaint box, by writing and sending the complaint via the ORS website, or by using one of the other communication channels.

5.2 **Complaints can be prepared and sent to the e-mail address below without any language restrictions.**

etik.ihbar@ors.com.tr

The identity information of the person making the notification is kept confidential. The investigation is carried out under confidentiality. Notifications can also be made by keeping their identities confidential.

5.3 Complaints that can be made may cover Ethics, OHS, Environment, Energy, Quality, Logistics, Product, Product Design, Human Rights and other issues.

5.4 Internal and external complaints of employees, stakeholders, customers, citizens and suppliers on ethical and human rights issues (discrimination, harassment, mobbing, bullying, bribery, etc.) are examined by the Ethics Committee in accordance with the "Code of Conduct" No: 02 FB 016 and it is concluded within 7-days and notified to the relevant person.

5.5 Internal and external complaints of employees, stakeholders, customers, persons and suppliers regarding OHS, Environment and Energy are evaluated and decided by the OHS-Environment and Energy board within 7 days according to Procedure No. 11 ÇP 003 or 11 ÇP 017 and notified to the relevant person.

5.6 Quality and logistics complaints of customers regarding products produced by ORS are examined and resolved by the Quality Assurance Directorate according to Procedure No. 02 P 030. Product design complaints are examined and resolved by the Product Design and Application Directorate.

5.7 Complaints of employees, stakeholders, customers, persons and suppliers other than those specified in Articles 5.3, 5.4, 5.5 are done by using the Contact Tab on the ORS website. These complaints reach the factory via e-mail. The complaints are then forwarded to the relevant boards for evaluation by the Factory Manager. Complaints are resolved within 7 days and notified to the relevant person.

Employees can also make their complaints by filling out the signed or unsigned ORS: PİM144 form and submitting it to the complaint boxes in the factory.

5.8 **Complaint boxes are opened in the first week of each month by two persons from the Complaint and Suggestion Review Board and the Blue-Collar Employee Chief Representative and is recorded. These complaints are combined with the complaints received via e-mail, evaluated and concluded by the Complaint and Suggestion Review Board within 7 days, and notified to the relevant person.**



ORTADOĞU RULMAN SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

ŞİKAYET MEKANİZMASI (GRIEVANCE MECHANISM)

Document No (Doküman No) : **01 FB 031**

Issue Date (Yayın Tarihi) : 26.10.2020

Page (Sayfa) : 3 / 3

Rev. Date (Rev. Tarihi) : 25.06.2024

Rev. No : 04

- | | |
|---|--|
| <p>5.9 Kimliği belli şikâyet sahiplerine şikâyetin teslim alındığı, şikâyetçi kimliğinin gizli tutulacağı ve en geç 7 gün içinde sonuçlandırılacağı yazılı olarak bildirilir. Kimliği belli olmayan anonim şikâyet formları da dikkate alınır ve 7 gün içinde karara bağlanır.</p> <p>5.10 Şikâyetlerin değerlendirilmesi sonucunda kusurlu ve hatalı kişiler için disiplin cezası gerekirse durum Şikâyet ve Öneri İnceleme Kurulu tarafından Disiplin Kurulu'na bildirilir. Disiplin Kurulu, 01 FB 020 Disiplin Yönetmeliği'ne göre değerlendirme yapıp çalışmalarını tamamlar.</p> <p>5.11 Eğer şikâyet yasal bir ceza gerektiriyor ise ORS Hukuk danışmanları devreye girer ve süreç takip edilir. Şikâyet değerlendirme süreci tamamlandıktan sonra şikâyetçi ve üst yönetim Şikâyet ve Öneri İnceleme Kurulu tarafından sonuç hakkında bilgilendirilir.</p> <p>5.12 Şikâyet konusu çözüme kavuşturulduktan sonra ilgili bilgiler, görüşmeler, raporlar, kayıt altına alınır ve saklanır.</p> <p>5.13 Şikâyetçinin, Kurul kararlarına karşı on beş gün içinde bir üst mercie itiraz hakkı saklıdır.</p> <p>5.14 Üst Yönetim; şikâyetle bulunan kişi, kuruluş ve fabrika çalışanlarına karşı kesinlikle misilleme yapılmayacağını taahhüt eder.</p> | <p>5.9 Identified complainants are notified in writing that the complaint has been received, that the identity of the complainant will be kept confidential and that it will be concluded within 7 days at the latest. The complaint forms without anonymity are also taken into consideration and a decision is made within 7 days.</p> <p>5.10 As a result of the evaluation of the complaints, if disciplinary punishment is required for the faulty and erroneous people, the situation is reported to the Disciplinary Board by the Complaint and Suggestion Review Board. The Disciplinary Board evaluates and completes its work in accordance with the 01 FB 020 Disciplinary Regulation.</p> <p>5.11 If the complaint requires a legal penalty, ORS Legal consultant step in and the process is followed. After the complaint evaluation process is completed, the complainant and senior management are informed about the result by the Complaint and Suggestion Review Board.</p> <p>5.12 After the issue of the complaint is resolved, the relevant information, interviews, reports are recorded and stored.</p> <p>5.13 The complainant reserves the right to appeal to a higher authority against the Board's decisions within 15-days.</p> <p>5.14 Senior Management undertakes that there will be absolutely no retaliation against the person, organization and factory employees who make a complaint.</p> |
|---|--|