GREEN NATURE
HOTELS

Şikayet ve Yakınma Prosedürü

Green Nature Hotels, sorumlu, sürdürülebilir ve yasal bir işleyiş düzeni kurmayı taahhüt etmekte; tüm faaliyetlerinde insan haklarına, bireylerin ve toplumların onuruna ve temel haklarına saygıyı esas almaktadır. Şirket olarak yürürlükteki tüm yasal düzenlemelere uyum sağlamak ve etik kurallar çerçevesinde hareket etmek temel sorumluluğumuzdur.

Bu prosedür, şirketimiz bünyesinde uygulanan şikâyet ve yakınma mekanizmasının esaslarını belirlemekte olup iç yönergelerle birlikte bütüncül bir yönetim sistemi oluşturur.

PROSEDÜR KAPSAMI VE GENEL ESASLAR

Bu prosedür;

- Tüm çalışanları (yöneticiler ve stajyerler dahil),
- Tüm tedarikçileri, yüklenicileri ve alt işverenleri,
- Tesis sınırları içerisinde bulunan tüm paydaşları

kapsamaktadır.

Bu kapsamda, insan hakları, çevresel sorumluluklar ve iş etiği ilkelerine aykırı her türlü durum, risk ve ihlal bildirime konu olabilir. Ayrıca gerçekleşme ihtimali bulunan riskler de şikâyet kapsamında değerlendirilmektedir.

Özellikle;

- Çocuk işçiliği ve zorla çalıştırma yasağı ihlalleri
- İş sağlığı ve güvenliği eksiklikleri
- Ayrımcılık, adil ücret ve eşit muamele ihlalleri
- Çevresel zararlar (su, hava, toprak, gürültü kirliliği vb.)
- Yasadışı kaynak kullanımı ve çevre tahribatı
- Yolsuzluk, dolandırıcılık, çıkar çatışması ve veri ihlalleri
- Rekabet hukuku ve ticari etik ihlalleri

gibi konular şikâyet ve yakınma kapsamına dahildir.

ŞİKAYET BİLDİRİM KANALLARI

Şikâyetler;

- Kurumsal web sitesi üzerinden
- 444 7 601 numaralı telefon hattı aracılığıyla
- info@greennatureresortspa.com e-posta adresi üzerinden
- Tesis içerisinde bulunan şikâyet kutuları aracılığıyla

iletilebilir.

Ayrıca çalışanlar, doğrudan yöneticilerine bildirim yapma hakkına sahiptir. Tüm başvurular gizlilik esasına göre değerlendirilir. Anonim bildirimler de kabul edilmektedir.

BİLDİRİM İÇERİĞİ

Etkili bir inceleme süreci için şikâyetlerde mümkün olduğunca şu bilgiler yer almalıdır:

- Olayın tanımı (ne olduğu ve kimlerin dahil olduğu)
- Olayın zamanı ve süresi
- İhlalde bulunan kişi veya kurum bilgileri
- Etkilenen kişiler ve olası etkiler
- Deliller ve tanık bilgileri

SÜREÇ YÖNETİMİ

Şikâyetler, otel yönetimi tarafından alınır ve ilgili birimlerle koordineli şekilde değerlendirilir. İnsan hakları ve çevresel konular içeren bildirimlerde Sürdürülebilirlik birimi sürece dahil edilir.

Şikâyet alındıktan sonra:

- 7 gün içinde alındığına dair geri bildirim yapılır
- Süreç boyunca şikâyetçi ile iletişim devam eder
- En geç 3 ay içinde gelişmeler hakkında bilgilendirme sağlanır

Gerekli durumlarda uzman birimler ve ilgili departmanlar sürece dahil edilir. Tüm süreçlerde gizlilik ve tarafsızlık esastır.

GİZLİLİK, BAĞIMSIZLIK VE KORUMA

Şikâyet sürecini yürüten kişiler tam bağımsızlık ilkesi ile hareket eder ve herhangi bir çıkar çatışması durumunda bunu beyan etmekle yükümlüdür.

Şikâyetçilerin kimlik bilgileri, yasal zorunluluklar dışında kesinlikle gizli tutulur. Şikâyetçi, bildirim nedeniyle hiçbir şekilde olumsuz muameleye, yaptırıma veya ayrımcılığa maruz bırakılamaz.

İyi niyetle yapılan tüm bildirimler korunur ve şikâyetçinin zarar görmesini engellemek şirketin temel sorumluluğudur.

SON HÜKÜMLER

Bu prosedür, Green Nature Hotels yönetimi tarafından onaylanmış olup tüm çalışanlar ve paydaşlar için bağlayıcıdır. Prosedürün uygulanması ve sürekliliği şirket yönetiminin sorumluluğundadır.