

DOSTEL ARABULUCULUK VE ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM MERKEZİ EĞİTİM, DANIŞMANLIK TİCARET A.Ş. ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar

Amaç

Madde 1 – Bu yönergenin amacı; Dostel Arabuluculuk Ve Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Merkezi Eğitim, Danışmanlık Ticaret Anonim Şirketi ortaklarının ve çalışanlarının görevlerini etkin bir şekilde yürütebilmeleri için iş yerinde uymaları gereken ilke, kural ve çalışma esas ve usullerini düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2 – Bu yönerge, Dostel ortakları ile çalışanlarının, Merkezde ve/veya Merkezi temsil ederek faaliyet gösterdiği alanlardaki görev, çalışma usul ve esaslarına ilişkin hükümleri kapsar.

Dayanak

Madde 3 – Bu usul ve esaslar, 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu ve 30439 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği'ne dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

Madde 4 – Bu yönergede geçen;

Arabuluculuk: Sistematik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, tarafların çözüm üretmediklerinin ortaya çıkması hâlinde çözüm önerisi de getirebilen, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve ihtiyarî olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemini,

Arabuluculuk Merkezi veya Merkez veya Dostel: Dostel Arabuluculuk Ve Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Merkezi Eğitim Danışmanlık Ticaret Anonim Şirketini,

Çalışan: Dostel ortakları, geçici çalışanlar da dahil olmak üzere herhangi bir iş, hizmet veya özel sözleşmeli tüm çalışanlarını,

İş Ortakları: Merkezin herhangi bir hukuki veya ticari ilişki içerisinde bulunduğu gerçek veya tüzel kişiyi

Muhatap: Dostel Arabuluculuk Merkezine uyuşmazlık çözümü için başvuran gerçek veya tüzel kişiyi,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel İlke ve Esaslar, Çalışma Kuralları

Genel İlke ve Esaslar

Madde 5 – Dostel;

- Ulusal ve uluslararası alanda sürdürülebilir büyümeyi sağlayarak evrensel kalite ve standartlarda hizmet sunmayı,
- Kuruluşundan itibaren süregelen güven ve dürüstlük ilkeleri çerçevesinde faaliyetlerini yürütmeyi, sürekli olarak kendini geliştirmeyi,
- En başarılı, saygın ve yetkin profesyonellerden oluşan ve herkesin parçası olmaktan gurur duyduğu bir merkez olmayı,
- Muhatapların özgür iradesiyle tarafsız, bağımsız ve önyargılardan arındırılmış bir ortamda alanında uzman Çalışanların yardımıyla uyuşmazlıklarını çözüme kavuşturmasını,
- Toplumsal ve evrensel düzeyde barış ve huzurun hakim olmasına en üst seviyede katkıda bulunmayı

hedeflemekte olup, Çalışanlar söz konusu hedefleri göz önünde tutmak suretiyle aşağıda belirtilen ilkeler ile belirtilmemiş olup da üstün iş ahlakı ve etik kurallar çerçevesinde uyulması gereken ilke ve esaslara uymakla yükümlüdür. İş Ortaklarının da işbu dokümandaki Çalışan yükümlülüklerine uyması beklenir.

5.1 – Dürüstlük

Dostel Çalışanları; Muhataplar, diğer Çalışanlar ve İş Ortakları ile olan ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalırlar.

5.2 – Güvenilirlik

Dostel; Çalışanlarına, Muhataplarına, İş Ortaklarına, çevresine ve topluma karşı güvenilirliğini ve saygınlığını en iyi şekilde sağlamayı ve bunu devam ettirmeyi hedefler. Merkez Çalışanları, gerek diğer Çalışanlar ve İş Ortakları ile gerekse Muhataplar ile olan tüm faaliyetlerinde güven duygusunu zedeleyen davranışlarda bulunmaktan kaçınır.

5.3 – Tarafsızlık

Çalışanlar, Merkez faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında, kişilerin haklarına, kültürel farklılıklarına saygı gösterir; kişiler arasında dil, din, ırk, sosyoekonomik durum, cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayırım gözetmez ve ön yargılı davranışlardan kaçınırlar. Merkez bünyesindeki tüm faaliyetlerde taraflara eşit muamele uygulanır.

5.4 – Gizlilik

Dostel ve Çalışanları, Gizlilik ilkesinin gerek arabuluculuk gerekse alternatif uyuşmazlık çözüm süreçlerindeki önemine ilişkin gerekli bilinç düzeyine sahiptir. Dostel ve Çalışanlar, Merkez bünyesinde bulunan her türlü bilgi, belge ve kaydın mevzuatta öngörülen süre boyunca ve mevzuata uygun olarak tutulmasını ve arşivlenmesini sağlamakla görevlidir. Tüm Çalışanlar, gerek sunulan hizmet sonucu Muhatap, İş Ortakları ve/veya üçüncü kişilerden elde edilen gerek Merkez ile ilgili olan bilgi, belge ve kaydın ilgili mevzuatlara uygun şekilde gizliliğini ve güvenliğini sağlamak için gerekli her türlü önlemleri alır. Çalışanlar, görevleri gereği elde ettikleri

bilgileri, belgeleri ve kayıtları her ne amaçla olursa olsun Merkez içinde veya dışında yetkisiz kişi ve mercilerle paylaşamazlar.

5.5 – İş Ahlakı ve Etiği

Dostel Arabuluculuk Merkezinde, Muhataplar, İş Ortakları ve Çalışanlar ile ilgili dayanaksız ve asılsız beyanlarda bulunulması, tacizin tüm çeşitleri ve mobbing kesinlikle yasaktır.

Çalışma Kuralları

Madde 6 – Merkezin saygınlığının ve güvenilirliğinin korunması ve geliştirilmesi ile Merkezin görev alanına giren her türlü faaliyetin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi sorumluluğu Merkeze ve tüm Çalışanlara aittir.

6.1 Merkez ve Çalışan İlişkileri

Dostel,

- Arabuluculuk sürecinden beklenen faydanın sağlanabilmesi ve uyumsuzluk içerisinde bulunan tarafların süreç içerisinde duygu, düşünce ve beklentilerini net olarak ortaya koyabilmeleri için gerekli sağlıklı ve güvenli ortamı oluşturmak,
- Çalışanların yeteneklerinden etkin bir şekilde faydalanmak,
- Çalışanların etkinliğini, başarısını, bağlılığını arttırmak,
- Çalışanların kendilerini sürekli geliştirmeleri için gerekli ortamı oluşturmak,
- İstihdam, atama, terfi, rotasyon ve benzeri Çalışanlar ile ilgili süreçlerde tek ölçü olarak ilgili işe uygunluk ve başarı kriterlerini esas almak; başta ırk, mezhep, din, cinsiyet olmak üzere herhangi bir ayırım yapmadan tüm Çalışanlara fırsat eşitliği sağlamak,
- Tüm süreçlerde şeffaf, açık, adil olmak ve ön yargılı davranışlardan uzak politikalar izlemek,
- Sendikalaşma ve toplu görüşme haklarına saygılı olmak,
- Merkezde iş sağlığı ve güvenliği için gerekli önlemleri almak,
- Çalışanların görüş ve önerilerine değer vermek, işbirliği ve dayanışmanın hakim olduğu bir çalışma ortamı yaratmak

için uğraşır.

6.2 Çalışan İlişkileri

Çalışanlar;

- 5.maddede sayılan genel ilke ve esaslara uymak,
- Kendilerine verilen görevleri, Merkezin genel hedef ve politikaları ile saygınlığını gözeterek yerine getirmek,
- Merkezi toplumdaki itibarına ve güvenilirliğine zarar vermeyecek şekilde temsil etmek,
- Takım çalışmasına gereken önemi vermek, diğer Çalışanlar ile koordineli

- şekilde çalışmak ve Merkezin süreç ve politikalarda etkin rol almak,
- Gerek birbirleriyle gerekse Muhatap ve İş Ortakları ile olan ilişkilerinde saygı ve görgü kuralları çerçevesinde iletişim kurmak,
 - Muhatap ve İş Ortaklarına yanıltıcı bilgi vermemek,
 - Muhataplara sundukları hizmet süresince açık ve anlaşılır olmak, yanlış anlaşılmaları önlemek için gerekli her türlü önlemi almak,
 - Görevlerini yerine getirirken ilgili iş etiği kurallarına uygun olarak hareket etmek ve bu kapsamda diğer Çalışanların işlerini gereği gibi yerine getirmelerini engelleyecek davranışlarda bulunmaktan veya görevleriyle bağdaşmayacak veya Merkezi veya diğer Çalışanları tehlikeye atacak her türlü davranıştan kaçınmak
- için azami özen gösterirler.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Düzenleme

Madde 7 – Dostel, hizmetlerinin daha etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi amacıyla, herhangi bir anda, bu Yönergede gerekli görülen düzenleme ve değişiklikleri yapabilir.

Yönergede Düzenlenmeyen Konular

Madde 8 – Bu Yönergede düzenlenmeyen konularda, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu, İş kanunu, ilgili sair mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlük

Madde 9 – Dostel Arabuluculuk Ve Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Merkezi Eğitim Danışmanlık Ticaret A.Ş. Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi onay tarihinde yürürlüğe girer.