



ECZACIBAŞI TÜKETİM ÜRÜNLERİ SAN. VE TİC. A.Ş.
KAPASİTE ARTIŞI VE MODERNİZASYON YATIRIMI
PROJESİ
Yunusemre İlçesi / Manisa İli

Şikayet Mekanizması Prosedürü
(İç ve Dış)

(Plan No: ECZM-PRC-SOC-GMP-001)

Mart 2022



Proje Bilgileri

Proje	Şey
Ad	Kapasite Artışı ve Modernizasyon Yatırımı Projesi Yunusemre İlçesi / Manisa İli Şikayet Mekanizması Prosedürü (ŞMP) (İç ve Dış)
Gönderildiği yer	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Verildiği yer	Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri San. ve Tic. A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirliği Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

İhraç Kaydı

Şirket	Müşteri İletişim	Sürüm	Veriliş Tarihi	Teslimat Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	22.03.2022	e-posta: PDF
Eczacıbaşı Ürünleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.	İhtiyaç Sanayi ve Hıdır CEYLAN	Rev00	22.03.2022	e-posta: PDF

Hazırlayan

MGS Proje Müşavirliği Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Proje Yöneticisi / Uluslararası Projeler Koordinatörü
Münire Selcen AK, Yüksek Lisans	Ç&S Politika Koordinatörü
İsmail ÇETİNASLAN	SGÇ Uzmanı
Orhan Gazi SEPETÇİ	SGÇ Uzmanı
Ezgi Sena SATILMIŞ	Sosyolog
Kübra ÖZSOY	Proje Mühendisi
Murat AVCI	Proje Mühendisi
Kadir ŞEKERCİOĞLU	Proje Mühendisi

İçindekiler

Tablo Listesi	ii
Şekil Listesi	iii
Kısaltmaların listesi	i
1 GİRİŞ	2
1.1 Proje Bilgisi	2
1.1.1 Proje Yeri ve Etki Alanı.....	3
1.2 Amaç.....	4
1.3 Kapsam.....	5
1.4 Tanımlar	5
2 KİLİT ROLLER VE SORUMLULUKLAR	6
2.1 Temel İlkeler	6
2.2 Roller ve Sorumluluklar	7
3 PROJE STANDARTLARI	9
3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar	9
3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuatlar ve Kılavuzlar	11
3.2.1 IFC Performans Standartları	12
3.3 Proje Standartları.....	15
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ	16
4.1 Şikayet Mekanizması.....	16
4.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri.....	17
4.1.2 Şikayet Mekanizması İletişimi	17
4.2 İç (Çalışan) Şikayet Yönetimi Süreci.....	18
4.3 Dış Şikayet Yönetimi Süreci	19
4.3.1 Şikayetlerin Alınması.....	19
4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi	19
4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim	20
4.3.4 Önerilen Karar / Düzeltici Faaliyet	20

4.3.5	Şikayetlerin Kapatılması.....	20
4.3.6	Çözümsüz Durum.....	20
4.4	Müşteri Şikayetleri	20
5	İZLEME	21
5.1	Bu Prosedürün Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu	21
5.2	İzleme gereksinimlerine genel bakış	21
5.3	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)	21
5.4	Önemli İzleme Faaliyetleri	22
6	EĞİTİM	23
6.1	İndüksiyon Eğitimi.....	23
6.2	İşe Özel ve Diğer Eğitim Gereksinimleri.....	23
7	DENETİM VE RAPORLAMA.....	23
7.1	İç ve Dış Denetim	23
7.2	Kayıt Tutma ve Raporlama.....	23
EKLER.....	25	
Ek A:	Şikayet Kayıt Formu.....	26
Ek B:	Şikayet Veritabanı	27
Ek C:	Danışma Formu	28
Ek D:	Şikayet Kapatma Formu	29
Ek E:	Müşteri Şikayetlerinin Dönüştürülmesi ve Standart Dışı Üretim Değerlendirme Prosedürü (KOM-GEN-P-050)	30

Tablo Listesi

Tablo 1-1.	Etki Alanı İçindeki En Yakın Yerleşimler Hakkında Bilgi	4
Tablo 2-1.	Kilit Görev ve Sorumluluklar	7
Tablo 4-1.	Projenin İletişim Bilgileri	19
Tablo 5-1.	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	21
Tablo 5-2.	Önemli İzleme Faaliyetleri	22

Şekil Listesi

Şekil 1-1. Proje Konum Haritası	3
Şekil 1-2. Etki Alanı	4
Şekil 4-1. İç ve Dış Şikayet Yönetimi Süreçleri.....	16

Kısaltmaların listesi

EA	Etki Alanı
BKMS	Belge Kontrol Merkezi veya Sistemi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSG	Çevre Sağlığı ve Güvenliği
ADMP	Acil Durum Müdahale Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇSP	Çevre ve Sosyal Politika
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
İR	İnsan Kaynakları
SG	Sağlık ve Güvenlik
SGÇ	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
KPG	Kilit Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGYP	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
Proje Şirketi	Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri San. ve Tic. A.Ş.
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PRC	Prosedür
PS	Performans Standardı
SIP	Sosyal İşler Personeli
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri Kapasite Artışı ve Modernizasyon Yatırımı Projesi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

1 GİRİŞ

İşbu Şikayet Mekanizması Prosedürü ("ŞMP"), Manisa İli Yunusemre İlçesi'nde bulunan "Temizlik Kağıdı Üretim Tesisi"nin iç ve dış paydaşlarına yönelik "Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri Kapasite Artışı ve Modernizasyon Yatırımı Projesi" ("Proje") için hazırlanmıştır.

Bu ŞMP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin ulusal mevzuat, IFC Performans Standartları ("PS") ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası ("TKYB") Çevre ve Sosyal Politikası ("ÇSP") uyarınca değerlendirilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi amacıyla yürütülecektir. Bu Planın referans numarası ECZM-PRC-SOC-GMP-001'dir.

Bu ŞMP, Proje faaliyetleri sırasında dikkate alınması gereken genel hususları yansıtmakta olup, Projedeki ihtiyaç ve değişiklikler durumunda revizyon ve güncellemelere tabi tutulan dinamik bir dokümandır.

1.1 Proje Bilgisi

1942 yılında Dr. Nejat F. Eczacıbaşı tarafından kurulan Eczacıbaşı Topluluğu, ulusal ve uluslararası pazarlar için öncelikle inşaat ürünleri, tüketici ürünleri ve sağlık alanlarında faaliyet gösteren, Türkiye'nin önde gelen sanayi gruplarından biridir.

Eczacıbaşı Topluluğu, tüketici ürünleri alanında 70 yılı aşkın süredir lider ürün ve kategorilerde tüketici ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Eczacıbaşı Tüketici Ürünleri, temizlik kağıtları, ıslak temizlik mendilleri, kişisel bakım ve kozmetik, bebek bakımı, ev bakımı ve ev dışı temizlik kategorilerinde faaliyet göstermektedir.

Eczacıbaşı, "sağlıklı bir yaşam için öncü olmak" vizyonu doğrultusunda, Türkiye'nin ilk kağıt mendil üretimini 1970 yılında temeli Karamürsel'de (şimdiki Altınova ilçesi Yalova) atılan İpek Kağıt tesislerinde gerçekleştirdi.

İpek Kağıt'ın, dünyadaki kağıt mendil teknolojisindeki en son yenilikleri Türkiye'de gerçekleştiren Amerikan James River Corporation'ın bir şirketi olan Jamont ile ortaklaşa yürüttüğü tesis, 1992 yılında Karamürsel'de (şimdiki adıyla Altınova ilçesi, Yalova) açılmıştır.

Kağıt mendil sektörünün öncü firması İpek Kağıt, 2009 yılında Manisa'nın Yunusemre ilçesindeki Manisa Organize Sanayi Bölgesi'nde yeni bir üretim tesisi açtı. İlk fazı 40 milyon dolar ile tamamlanan tesiste, Türkiye'de ilk kez mesane yastığı üretimi gerçekleştiriliyor. Eczacıbaşı Topluluğu, Gürcistan-Pasifik'in 2012 yılında Avrupa'dan çekilme kararı almasının ardından İpek Kağıt'ın tüm hisselerini geri satın aldı.

Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri, genişleyen faaliyet alanları kapsamında pazara odaklanmak, hizmet kalitesini artırmak ve etkin yönetim hedefiyle organizasyonel bir yeniden yapılanma gerçekleştirmiştir. Yapılanmanın ilk adımı 20 Kasım 2017 tarihinde, kağıt mendil pazarının lider

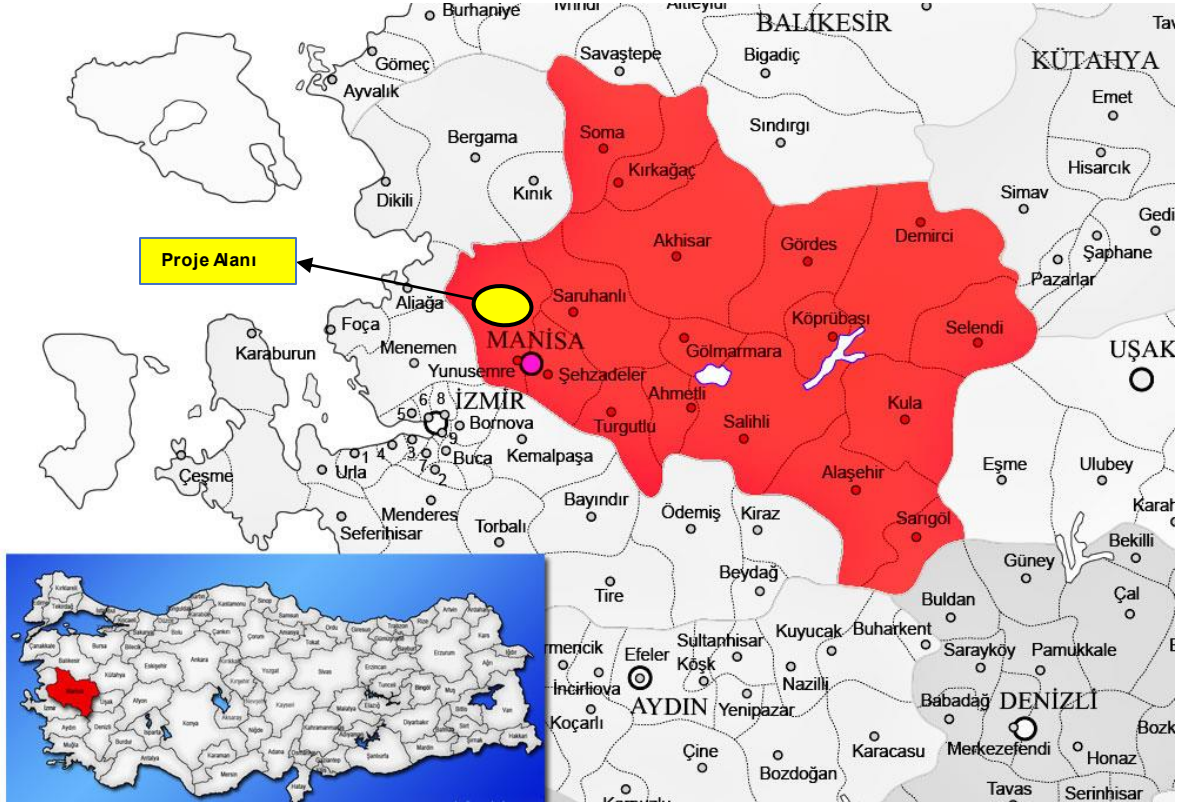
firması İpek Kağıt'ın unvanının Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri San. ve Tic. A.Ş. olarak değiştirilmesiyle atıldı.

2016 yılında Manisa OSB ve Kazakistan'ın başkenti Astana'da iki yeni fabrikanın açılmasıyla yıllık üretim kapasitesi %65 oranında artmıştır. Manisa tesislerinde üretilen mesane pedleri uluslararası hijyen standartlarına uygun olarak üretilmesi sayesinde dış pazardaki kullanıcılara sunulmaktadır. Bu tesisler sayesinde Kazakistan'ın yanı sıra başta Kırgızistan, Azerbaycan ve Gürcistan olmak üzere bölge ülkelerine satışlarını artıran Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri San. ve Tic. A.Ş., önümüzdeki 10 yıl içinde Orta Asya'da temizlik kağıdı alanında lider olmayı hedefliyor.

Proje konusu olan tesiste temizlik kağıdı (tuvalet kağıdı, kağıt havlu vb.) üretimi gerçekleştirilmektedir. "Kapasite Artışı ve Modernizasyon Yatırımı Projesi" kapsamında Manisa ilinde bulunan tesiste halen yarı ürünün nihai ürüne dönüştürülmesinde kullanılmakta olan mevcut Dönüştürme Makinesine ilave makineler eklenerek kapasite artırımı ve modernizasyonu gerçekleştirilmiştir.

1.1.1 Proje Yeri ve Etki Alanı

Proje alanı Manisa İli Yunusemre İlçesi'nde yer almaktadır. ve Proje yeri **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.**'de verilmiştir.

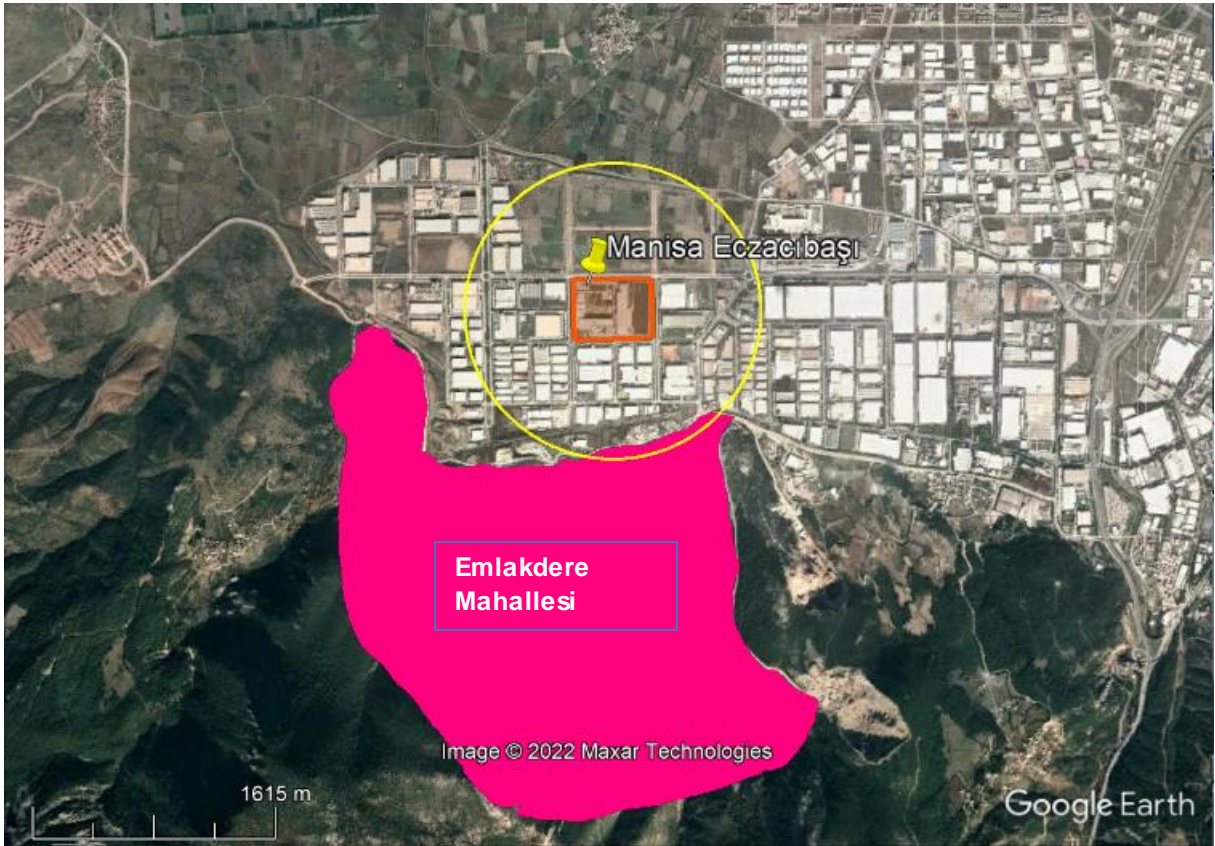


Şekil 1-1. Proje Konum Haritası

Proje alanına en yakın yerleşimlerin mesafeleri, nüfusları ve yönleri aşağıdaki tabloda verilmiştir. Projenin Etki Alanı (EA) Şekil 1-2'dedir. EA, Proje kapsamında herhangi bir inşaat faaliyeti içermediğinden ve sadece mevcut Dönüştürme Makinesinde yapılan bir modifikasyondan oluştuğundan 1 km yarıçaplı bir daire olarak belirlenmiştir.

Tablo 1-1. Etki Alanı İçindeki En Yakın Yerleşimler Hakkında Bilgi

Mahalle İlçe ve İl	Proje Alanına Uzaklık (m)	Yön	Nüfus		
			Toplam	Erkek	Kadın
Emlakdere Mahallesi Yunusemre / Manisa	~740	Güney	728	384	344



Şekil 1-2. Etki Alanı

1.2 Amaç

Bu belgenin amacı, iç ve dış şikayet mekanizmalarının ilkelerini ve sosyal riskleri ortadan kaldırmak veya en aza indirmek için şikayet yönetiminin işletmeye nasıl entegre edileceğini özetlemektir. Şikayet mekanizması, Proje ile ilgili tüm yorum, öneri ve şikayetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu prosedürün süreçleri ve sorumlulukları hem dış paydaşlar hem de iç doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanacaktır.

Bu prosedür Projenin Sosyal İşler Personelinin (SİP) sorumluluğundadır.

Bu belge şunları tanımlamayı amaçlamaktadır:

- Şikayet mekanizması prosedürünün kapsamı ve ilgili yönetim arayüzleri,
- rol ve sorumlulukların tanımı,
- Uygulanabilir proje standartları, proje taahhütleri, operasyonel prosedürler ve bu Prosedür ile ilgili rehberlik,
- Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler) dahil olmak üzere izleme ve raporlama prosedürleri,
- destekleyici materyaller ve bilgiler için eğitim gereksinimleri ve referanslar,
- Paydaşların ve çalışanların şikayetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürünü,
- şikayetleri sistematik olarak ele alarak topluluk çatışmasının nasıl en aza indirileceği.

Bu yordam sınırlı değildir, ancak güncelleştirilebilir. Prosedür, operasyon aşamasında en az yıllık olarak gözden geçirilecektir. Kararlı durum işlemleri sırasında, değişen proje tasarımını veya yordamlarını yansıtmak için daha sık bir güncelleştirme gerekmedikçe, bu yordam yordamda herhangi bir değişiklik veya güncelleştirme gerekip gerekmediğini belirlemek için yıllık olarak gözden geçirilir. Bu prosedürdeki herhangi bir değişiklik talebi, bu prosedürün yöneticisine (SİP) gönderilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi olacaktır.

1.3 Kapsam

Bu belge, tüm iç doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve dış paydaşlara uygulanan şikayet mekanizması prosedürünü özetlemektedir. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikayet, öneri ve yorumların ele alınması esasına dayanmaktadır. Şikayet Mekanizması Prosedürü (ŞMP), paydaş katılımı faaliyetlerinin yerine geçmez.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikayetleri kapsar.

Bu Prosedür, Proje için geliştirilen çevresel ve sosyal yönetim planlarının bir parçasıdır. Aşağıdaki gibi verilen diğer Yönetim Planlarının sayısı ile örtüşür ve çapraz bağlantılıdır:

- Paydaş Katılım Planı (ECZM-PLN-SOC-SEP-001),
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı (ECZM-PLN-HSE-OHSMP-001),
- Acil Durum Müdahale Eylem Planı (ECZM-PLN-HSE-ERP-002),
- Hava Kalitesi Yönetim Planı (ECZM-PLN-ENV-AQMP-001),
- Atıksu Yönetim Planı (ECZYM-PLN-ENV-WWMP-001).

1.4 Tanımlar

Erişilebilirlik | Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikayette bulunabilir.

Uyumlu	Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından Projeye sağlanan ve ticari faaliyet ve/veya yüklenici davranışlarının bir sonucu olarak bir tür suç, zarar, değer düşüklüğü veya zarara uğradığına dair bildirim.
Gizli -lik	Anonim şikayetler gönderilebilir ve çözülebilir. Şikayette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
Kültürel Açıdan Uygun	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikayet veya sorun, bölgesel kaygılar açısından değerlendirilir ve uygun çözüm süreci alınır.
Dış Paydaş	İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve hükümet gibi işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen bir işletme dışındaki gruplar veya bireyler.
Şikayet Mekanizması	Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışlarıyla ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.
Şikayet:	Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü taraf müdahalesi veya yargısı gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun, şikayet ve/veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikayetlerin toplumu bir bütün olarak içerdiği düşünülür ve bir süredir resmi bir şekilde çözülmemiştir. Şikâyet.
Tarafsızlık	Bireysel olarak veya topluluk olarak iletilen her şikayet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır.
Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, istişare ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
İç Paydaşlar	Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan bir işletme içindeki gruplar veya bireyler
Projeden Etkilenen Kişiler (PEK)	Bir projenin uygulanmasının bir sonucu olarak, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullere ve ağaçlara veya diğer herhangi bir sabit veya taşınabilir varlığa, tamamen veya kısmen, kalıcı veya geçici olarak sahip olma, kullanma veya başka bir şekilde yararlanma hakkını kaybeden herhangi bir kişi.
Paydaş	Bir projeye ilgilenecek ve potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme yeteneğine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.
Şeffaflık	Tüm şikayetler açık ve anlaşılır bir şekilde şikayet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
Hassa İnsanlar	Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engellilik, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü nedeniyle yeniden yerleştirmeden diğerlerinden daha olumsuz etkilenebilecek ve yeniden yerleştirme yardımı ve ilgili kalkınma yardımlarından yararlanma veya bunlardan yararlanma yetenekleri sınırlı olabilecek kişiler.

2 KİLİT ROLLER VE SORUMLULUKLAR

2.1 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış Şikayet Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm iç ve dış yorumlar, sorunlar ve şikayetler için aşağıdaki temel ilkelere dayanılarak uygulanacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikayetler açık ve anlaşılır bir şekilde şikayet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireyler tarafından veya topluluk olarak iletilen her şikayet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır.

- **Gizlilik:** Anonim şikayetler gönderilebilir ve çözülebilir. Şikayette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikayette bulunabilir.
- **Kültürel Açıdan Uygun:** Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikayet veya sorun, bölgesel kaygılar açısından değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci yürütülür.

2.2 Roller ve Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasıyla ilgili kilit görev ve sorumluluklar aşağıda Tablo 2-1'de özetlenmiştir.

Tablo 2-1. Kilit Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Üst Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> • Bu prosedürün Proje süresince doğru bir şekilde uygulanmasını sağlamak, • Merkezi İK Birimi tarafından belirlenen ve sunulan Projenin sosyal bütçesinin onaylanması, • Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması.
Merkezi İnsan Kaynakları (İK) Birimi	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedürün onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakların belirlenmesi, • Sosyal İşler Personelinin (SİP) değerlendirmeleri ışığında sosyal konular açısından iç ve dış mağduriyetlere (gerekirse) ilişkin nihai kararı vermek, • Proje gerekliliklerini Merkezi SGÇ Yöneticisi ile birlikte yerine getirerek bu ŞMP 'nin uygulanmasında genel sorumluluğa sahip olmak, • Projenin sosyal bütçesinin belirlenmesi ve Üst Yönetime raporlanması.
Sosyal İşler Personeli (SİP)	<ul style="list-style-type: none"> • SEP ve ŞMP 'nin uygulanması, • Projenin bu Planda belirtilen ulusal ve uluslararası standartlara ve gerekliliklere uygunluğunu sağlamak, • Bu Prosedürün doğru uygulanması için ilgili tarafları koordine etmek, • Sistem performansı hakkında Merkezi İK Birimi'ne raporlama yapmak, • Proje faaliyetlerine uygulanabilir ulusal ve uluslararası mevzuatın/kılavuzların belirlenmesini ve takip edilmesini sağlamak, • BKMS 'deki yerel topluluklarla tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini kaydetmek, • Hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, bülten türlerinin lokasyona göre kayıtlarının tutulması ve bu detayın paydaş katılım raporlarına eklenmesi, • Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerinin izlenmesi, kayıt altına alınması ve bu detayların paydaş katılım raporlarına eklenmesi, • Proje paydaşları ile ilişkiler kurmak, • Gerektiğinde mağduriyet, endişe ve/veya taleplerin aktif olarak toplanması için paydaş toplantıları düzenlemek, • Topluluk şikayetleri ile ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli olarak geri bildirim sağlamak,

Görev	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> Tüm çalışanlar için gerekli eğitim materyallerinin belirlenmesi ve sağlanması, Şikayet ve/veya önerilerin kayıtlarının Şikayet Veri Tabanında detaylarıyla birlikte (kimler tarafından, tarih, durum vb.) tutulması, Mağduriyetlerin ve sebep olan sosyal olayların nedenlerinin araştırılması; İşin yaralanması, gecikmesi veya durması ile Proje ve topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar, Tüm şikayetlerin takibi ve tüm şikayetlerin zamanında usulüne uygun bir şekilde çözüme kavuşturulup kapatılmasını sağlamak, Şikayet sonuçlarını takip etmek ve haftalık, aylık ve yıllık bazda raporlamak, Sözlü veya görsel olarak alınan genel ve yerel istihdam oranları ile şikayetlerin kayıt altına alınması ve raporlanması, "Şikayet Kayıt Formu"nun doldurulması, şikayet kayıtlarının "Şikayet Veri Tabanı"nda tutulması ve şikayetlerin veri tabanı üzerinden takip edilmesi, gerektiğinde "Danışma Formu"nun doldurulması ve bu ŞMP 'ye uygun olarak "Şikayet Kapatma Formu" ile şikâyet kapatma işlemine geçilmesi, 30 takvim günü içerisinde Şikayet Kayıt Formu aracılığıyla mağduriyetlerinin sonuçları hakkında paydaşlara geri bildirimde bulunulması (isimlerini ve iletişim bilgilerini veren şikayetçilere, şikâyet çözüm sürecinin başladığı ve şikâyet kapandıktan sonra 5 gün içinde bildirilecektir).
Merkezi Sağlık, Güvenlik ve Çevre (SGÇ) Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> İSG ve çevre konularında iç ve dış mağduriyetlere (gerekirse) ilişkin nihai kararı, Sosyal İşler Personeli (SİP), SG Temsilcisi ve Çevre Müdürü'nün değerlendirmeleri ışığında vermek, Proje gerekliliklerini Merkezi İK Birimi ile birlikte yerine getirerek bu SEP'in uygulanmasında genel sorumluluğa sahip olmak, Bu SEP'in düzgün bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakların belirlenmesi ve Üst Yönetime raporlanması.
İş Sağlığı ve Güvenliği (SG) Temsilcisi / İş Güvenliği Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"> SG konularında Çevre Yöneticisi ve SİP ile işbirliği içinde çalışmak, İSG tehlikelerinin eylemlere, potansiyel azaltıcı önlemlere ve olası toplumsal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemlere uygun olarak belirlenmesi, İşletme aşamasında Proje Standartlarına uygun olarak SG gerekliliklerine ilişkin Yüklenici taahhütlerinde yer alan tüm hükümlerin yerine getirilmesini sağlamak ve Yüklenicilerin bu gereklilikler üzerindeki performanslarını denetlemek, Sağlık ve güvenlik konularında çalışanların, yerel toplumun ve yerel kurumların dile getirdiği şikayetlerin cevaplarına çözüm bulmak için SİP 'i desteklemek.
Çevre Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> Çevre konularında SG Temsilcisi ve SİP ile işbirliği içinde çalışmak, Çevresel etki ve tehlikeleri, eylemlere, potansiyel hafifletici önlemlere ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldırmaya yönelik önlemlere uygun olarak belirlemek, İşletme aşamasında Proje Standartlarına uygun olarak çevresel gerekliliklere ilişkin Yüklenici taahhütlerinde yer alan tüm hükümlerin yerine getirilmesini sağlamak ve Yüklenicilerin bu gerekliliklere ilişkin performanslarını denetlemek, SİP'i, çalışanların, yerel toplumun ve yerel kurumların çevre sorunlarıyla ilgili olarak dile getirdiği şikayetlerin cevaplarına çözüm bulması için desteklemek.

Görev	Sorumluluklar
Müşteri Hizmetleri Ekibi	<ul style="list-style-type: none"> Müşterilerin şikayet, öneri ve taleplerinin doğru bir şekilde kayıt altına alınarak ilgili departmanlara iletilmesini sağlamak, Müşterilerle iletişim kurmak ve şikayetlerin SİP ve diğer ilgili departmanlarla koordineli olarak çözüme kavuşturulmasını sağlamak.
Yüklenici Temsilcileri / Proje Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> Bu ŞMP 'deki tüm gerekliliklere uyulmasını sağlamak.
Müteahhitler / Alt Yükleniciler / Tedarikçiler ve Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none"> Paydaşlarla etkileşimlerinde yetkinlikleri dışında herhangi bir taahhütte bulunmamaları, Bu ŞMP 'nin gerekliliklerine ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi dokümantasyonuna uymak.

3 PROJE STANDARTLARI

Proje için geliştirilen bu planın uygulanması ve prosedürü, ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uygun olacaktır. Proje Standartları şunları içerir:

- Uygulanabilir Türk Standartları,
- Türkiye'deki ÇED şartları,
- Türk Hükümeti yetkililerine karşı diğer taahhütler ve gereklilikler,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler.

3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Ulusal gereklilik ve standartların ana belgesi, insan ve işçi hakları, toplum barışı ve Projenin paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren "Türkiye Cumhuriyeti Anayasası"dır. Bu makaleler aşağıdaki gibidir:

I. Hukuki Eşitlikçilik

MADDE 10. Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ilgili ayırım gözetmeksizin herkes kanun önünde eşittir. Erkekler ve kadınlar, hükümet tarafından pratikte var olmalarını sağlama yükümlülüğü olan eşit haklara sahiptir. Bu amaçla alınan tedbirler eşitlik ilkesine aykırı yorumlanamaz.

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse çalışmaya zorlanamaz. Angarya yasaktır. İşverenlerin işçilerden para yatırımlarına ve kimlik kartlarını tutmalarına izin verilmez.

III. Düşünce ve Düşünce Özgürlüğü

MADDE 25. Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Sebep ve amaç ne olursa olsun, hiç kimse düşünce ve görüşlerini açıklamaya zorlanamaz; görüşleri nedeniyle kınanamaz ve suçlanamaz.

IV. İfade Özgürlüğü ve Düşüncenin Yayılması

MADDE 26. Herkes, düşünce ve düşüncelerini sözle, yazılı veya resimle ya da başka bir mecra vasıtasıyla, tek tek veya toplu olarak ifade etme ve yayma hakkına sahiptir. Bu hak, resmi makamların müdahalesi olmaksızın bilgi ve fikir alma ve verme özgürlüğünü içerir.

V. Dilekçe Hakkı

MADDE 74. Türk vatandaşları ve yabancılara mukimler, kendileri veya kamu ile ilgili istek ve şikâyetleri yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak iletme hakkına sahiptir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Herkes, kamu kurumu niteliğindeki kamu kurumlarının ve meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi verme hakkına sahiptir. Şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık ilkelerine göre bilgi edinme hakkının usulü ve dayanağı, 24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanan 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nda düzenlenmiştir.

Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkında Kanun

MADDE 3. Herkes, 01.11.1984 tarih ve 3071 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına İlişkin Kanun'un bu maddesine göre kendisiyle veya kamuyla ilgili istek ve şikâyetleri hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisine ve bağlı makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

İş Hukuku

Eşit Davranma İlkesi

MADDE 5. İstihdamda ayrımcılık yasaktır. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayrımcılık yapılamaz. İşveren, biyolojik sebepler veya işin niteliği ile ilgili sebepler dışında, işçinin cinsiyeti veya analığı nedeniyle iş sözleşmesinin akdedilmesinde, şartlarında, icrasında ve feshinde işçiye karşı doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir ayrımcılık yapamaz. Benzer işler veya eşit değerdeki işler için farklı ücretler ödenmesine izin verilmez.

İşçinin Geçerli Nedenle Derhal Fesih Hakkı

MADDE 24. Süre sabit olsun ya da olmasın, işçi sözleşme bitiminden önce veya ihbar süresini beklemeden feshedebilir. İş sözleşmesi, Kanunda aksi öngörülmedikçe herhangi bir özel şekle tabi değildir.

Fazla Mesai

MADDE 41. Fazla mesai ülkenin genel yararları, üretimin artması gibi nedenlerle de yapılabilmektedir. Fazla mesai çalışanın onayını gerektirir.

MADDE 42. Zorunlu fazla mesai ancak fiili veya tehdit altında bir arıza durumunda veya makine, alet veya teçhizat üzerinde yapılacak acil işler veya mücbir sebepler halinde çalışanların tamamı veya bir kısmı için izin verilir. Zorunlu fazla çalışma, işyerinin normal çalışmasını sağlamak için gerekli süreyi aşamaz.

Çalışma Yaşı ve Çocuk İşçiliğinin Yasaklanması

MADDE 71. On beş yaşın altındaki çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak on dört yaşını doldurmuş ve ilköğretimini tamamlamış çocuklar, fiziksel, zihinsel veya ahlaki gelişimlerini engellemeyecek hafif işlerde çalıştırılabilirler.

Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarih ve 28460 sayılı Resmi Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, kurumsal toplu sözleşmeler, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeler olmak üzere dört tür toplu sözleşme düzenlenmiştir.

Çevre Hukuku

Ulusal Çevre Mevzuatı'nın ana kanunu, 11.08.1983 tarihinde 18132 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma sürecini içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (ÇED) (Resmi Gazete, 17 Temmuz 2008, sayı 26939) tanımlanmıştır.

3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuatlar ve Kılavuzlar

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler, ilgili iç ve dış şikayet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları tarafından belirlenir:

- Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Not 1 (KN1)
- Performans Standardı 2 (PS2): Çalışma ve Çalışma Koşulları

- Çalışma ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Not 2 (KN2)

3.2.1 IFC Performans Standartları

İlgili iç ve dış şikayet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Not 1 (KN1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): Çalışma ve Çalışma Koşulları*
- *Çalışma ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Not 2 (KN2)*

PS1'in dış şikayet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Proje hakkında yorumları/şikayetleri olan kişi/topluluklar ile diğer ilgili tarafları tespit etmek ve bu çevresel ve sosyal riskleri değerlendirmek,
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek için azaltma önlemleri almak ve artık etkilerin kaldığı yerlerde, çalışanlara, Etkilenen Topluluklara ve çevreye yönelik riskleri ve etkileri telafi etmek.
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimlerin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları kendilerini etkileyebilecek konularda teşvik etmek ve onlarla yeterli katılımı sağlamak,
- Proje uygulaması sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili kaygı ve şikayetlerinin karşılanması ve çözümlenmesinin kolaylaştırılması için bir şikayet mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Paydaşlara erken ve sürekli katılım yoluyla anlaşılabilir, kültürel açıdan uygun, erişilebilir ve şeffaf bir iletişimi sürdürmek,
- Etkilenen Toplulukları, paydaş katılımı süreci sırasında mekanizma hakkında bilgilendirmek.
- Proje ile ilgili paydaş kaygılarını ivedilikle almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikayet mekanizmasını takip etmek.

- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından dile getirilen endişelerin ve şikayetlerin izlenmesi ve gözden geçirilmesi prosedürlerini oluşturmak.

PS2'nin çalışan şikayet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Her işçi için eşit, adil ve ayrımcı olmayan çalışma olanakları yaratmak,
- İşçi-yönetim ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve iş yasalarına uymak,
- Çocuklar, göçmen işçiler, üçüncü taraflarca çalıştırılan işçiler ve müşterinin tedarik zincirindeki işçiler gibi savunmasız işçi kategorileri de dahil olmak üzere güvenilir bir şikayet mekanizması geliştirerek işçileri korumak,
- İşçilerin kaygı ve şikayetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı işçilere güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını teşvik etmek,
- Zorla ve çocuk işçiliğinin kullanılmasını önlemek.

Proje tarafından PS2'ye göre uygulanan temel gereksinimler şunlardır:

İnsan Kaynakları Politikası, Çalışma Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- Proje, çalışanlara, çalışma saatleri, ücretler, fazla mesai, tazminat ve sosyal haklarla ilgili hakları da dahil olmak üzere, ulusal iş ve istihdam hukuku kapsamındaki haklarıyla ilgili olarak belgelenmiş bilgileri açıkça içeren insan kaynakları politika ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Proje, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılabilir hale getirecektir.
- Proje, varsa toplu iş sözleşmesinin şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ve istihdam koşulları sağlayacaktır.

İşçi Örgütleri

- Proje, işçilerin işçi örgütleri kurma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uygun olacaktır.
- Ulusal yasalar örgütlenme ve işçi örgütleri hakkını kısıtlarsa, Proje işçilerin toplu pazarlık yapmalarını ve işçilerin şikayetlerini bildirmeleri için alternatif bir yol oluşturmalarını ve örgütlenmelerini sağlayacaktır.
- Proje, örgütlenmeyi ve tüm işçiler için eşit koşullar yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

- Proje, işçileri yalnızca işi yapma yeteneklerine göre işe alacak, teşvik edecek ve tazmin edecek ve tüm çalışanlara eğitime, araçlara ve ilerleme fırsatlarına eşit erişim sağlanacaktır.
- Proje, tüm çalışanların yönetim veya diğer işçiler tarafından tacizden arındırılmasını sağlayacaktır.

Tasarruf

- Proje, tasarruf etmenin olumsuz etkilerini hafifletmek için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacak ve tasarruf alternatiflerinin bir analizini gerçekleştirecektir.
- Prosedür, ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, örgütlerinin, uygun olduğunda hükümetin girdilerini içerecektir.

Çocuk İşçiliği

- Proje, ulusal yasalar tarafından tanımlanan asgari istihdam yaşının altındaki işçileri istihdam etmeyecektir.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, tehlikeli işlerde veya eğitimlerine veya gelişimlerine müdahale eden işlerde çalıştırılmayacaktır.

Zorla Çalıştırma

- Proje, zorla veya ceza tehdidi altındaki bir bireyden gönüllü olarak gerçekleştirilmeyen herhangi bir iş veya hizmetten oluşan zorla çalıştırma kullanmayacaktır ve
- Proje, işçilerin kişisel belgelerini ve paralarını saklama haklarına saygı gösterecek ve koruyacaktır.
- Proje, işçilerin işten sonra işyerinden ayrılma haklarına saygı gösterecektir.

Şikayet Mekanizması

- Proje, işçiler için bir şikayet mekanizması sağlayacak ve bunu, işçilerin endişelerini dile getirmeleri ve isimsiz şikayetler de dahil olmak üzere şikayetlerini bildirmeleri için şeffaf bir süreç olarak geliştirecektir.
- Proje, şikayetlerini dile getirenlere karşı ayrımcılık yapılmamasını ve tüm şikayetlerin ciddiye alınmasını ve derhal ve uygun eylemde bulunulmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikayet mekanizması, yasaların veya toplu iş sözleşmelerinin tanımladığı diğer kanalların yerini almayacaktır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

- İşçiler işyerinde veya yurtlarda makul olmayan bir şekilde tehlikeye atılmaz ve işle ilgili riskleri azaltmak ve bir acil durum önleme ve müdahale sistemi geliştirmek için gerekli tüm önlemler alınır.
- İşçilere kişisel koruyucu ekipman sağlanacak ve kullanımı konusunda eğitilecektir.
- Proje, Proje sırasında kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

Üçüncü Taraflarca İstihgal Edilen İşçiler

- Proje, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini doğrudan veya iş bulma kurumları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere genişletecektir.
- Proje, sözleşmeyi işçi haklarını ve yasalarını atlatmak için bir araç olarak kullanmayacak ve tüm işçilerin bir şikayet mekanizmasına erişmesini sağlayacaktır.
- Proje, işçi haklarına ve yasalarına bağlılıklarını doğrulamak için yüklenicileri, istihdam ve işe alım kurumlarını izleyecektir.

Tedarik Zinciri

- Proje, PS2'nin bu temel gereksinimlerinin uygulanmasını tedarikçilere mümkün olduğunca genişletecektir.
- Proje, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve varlığını önlemek için tedarikçileri PS2 gereklilikleri hakkında bilgilendirecektir.
- Proje, tedarikçilerin performansını çocuk işçiliği ve zorla çalıştırma ile ilgili PS2 gereksinimlerine ve önemli güvenlik konularına göre izleyecektir.
-

3.3 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklılık göstermesi durumunda, en katı gereklilik karşılanacaktır.

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

4.1 Şikayet Mekanizması

Şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikayet, öneri ve sorunlardır. Şikayetlerin spektrumu, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasadışı konulardan, yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişiler'den (PEK) daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

Projenin şikayet mekanizması prosedürü (ECZM-PRC-SOC-GMP-001), zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sunmaktadır. Şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıkları, korku ve özlemlerini, endişelerini adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarını sağlayan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikayet prosedürleri, atanan Sosyal İşler Personeli (SİP) aracılığıyla, toplum ile Proje arasındaki birincil arayüzler olan SG Temsilcisi ve Çevre Müdürünün yardımıyla koordine edilecektir. Bununla birlikte, şikayetçiler, şikayetleri / şikayetleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklardır; Şikayetçiyi korumak için uygun olduğu şekilde gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SİP'in, şikayet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmek için şirket ve çalışanlar arasında bir köprü kurması beklenmektedir.

Şikayet mekanizması, paydaşların süreçten haberdar olmaları, şikayette bulunma hakkı hakkında bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve mağduriyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için paydaşlara bildirilecektir. Çoğu durumda, bir şikayet veya şikayet, bir paydaş veya yerel mukim tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse Proje SİP ile konuşarak gönderilecektir.

Buna ek olarak, mekanizma aynı zamanda Projenin çalışanları, alt yüklenicileri ve diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir iç şikayet süreci oluşturacaktır.

Mağduriyetlerin çözüme kavuşturulması için izlenecek iç ve/veya dış şikayet mekanizması süreci aşağıdaki Şekilde açıklanmıştır.



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikayet Yönetimi Süreçleri

4.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri

Şikayet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Prosedürler gereksiz idari aşamalardan kaçınarak mümkün olduğunca basit tutulacaktır. Adil ve şeffaf, ilgili kişiler için bilgilendirici.
- **Güncel tutmak:** Süreç, SİP, SG Temsilcisi ve/veya Çevre Yöneticisi tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. Düzenli izleme ve değerlendirme sürekli yapılmalıdır.
- **Gizli ve tarafsız süreç, intikam almama:** Süreç, çalışanların intikam korkusu olmadan gizli ve tarafsız olacaktır.
- **Makul zaman çizelgesi:** Yanıtların iletilmesi ve belirtilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman dilimi izlenecektir; bu, şikayetin çözümü için atanan süre olarak 30 takvim günüdür.
- **Kayıtların tutulması: Şikayetler** yazılı bir şekilde, mümkünse sert ve yumuşak kopyalarla takip edilir ve kaydedilir.
- İşçiler, bu tür mekanizmalar aracılığıyla endişelerini dile getirdikleri için cezalandırılmamalıdır.

4.1.2 Şikayet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar, bir şikayet durumunda kime bildirimde bulduklarını ve desteğin mevcut olduğunu bilmelidir. Yöneticiler (Üst Yönetim üyeleri, Merkezi SGÇ Yöneticisi, Merkezi İK Birimi vb.) prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde ve BKMS 'de akış şemasında kolayca bulunabilmelidir.

Çalışanlardan gelen İÇ şikayetlerin toplanması için:

- İşe alım sürecinde şikayet mekanizması süreci tüm çalışanlarla (yüklenici çalışanları dahil) iletişim kurulmakta olup, ilk indüksiyon eğitimleri içerisinde paydaş katılımı ve şikayet mekanizması süreci;
- Şikayet mekanizması ile ilgili iletişim, araç kutusu eğitimleri ile düzenli olarak tekrarlanmakta;
- Şikayet / öneri araçları, işçiler tarafından kullanılmakta olan iç mağduriyetler için Proje alanındaki sosyal mekanlarda (sosyal dinlenme odaları, soyunma odaları vb.) mevcuttur. Araçlar iç ağa bağlıdır, bu da şikayetlerin herhangi bir zamanda ilgili departmanlara ulaştırılabilmesini sağlar; ve

- Tüm çalışanlar bu araçların konumunun ve şikayetlerini nasıl ileteceklerinin farkındadır; Bu araçların yeri ile ilgili herhangi bir değişiklik olması durumunda çalışanlar bilgilendirilmelidir.

Topluluktan gelen dış şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet mekanizması süreci, paydaş katılımı toplantıları sırasında dış paydaşlarla iletilecek;
- Şikâyet/öneri kutuları en yakın yerleşim yerlerindeki Muhtarlık bürolarında veya köylülerin toplanma noktalarında (çay evleri vb. gibi) hazır bulundurulacak ve kutular düzenli olarak (haftada en az bir kez) kontrol edilecek; ve
- Paydaşlar, şikayet/öneri kutularının yeri ve şikayetlerini nasıl iletecekleri konusunda (web sitesi, telefon veya şikayet/öneri kutuları aracılığıyla) bilgi sahibi olacaklardır.

Şikayet mekanizması iki bölümden oluşmaktadır: Dış ve iç (Projenin çalışanları, alt yüklenicileri ve tedarikçileri). Bu iki mekanizma Proje SİP, SG Temsilcisi ve/veya Çevre Yöneticisi tarafından yürütülecektir. İç veya dış mağduriyetlerin çözümü sırasında Kalite Sigortası, Merkezi İSG Yöneticisi ve Merkezi İK Birimi gibi farklı departmanlarla işbirliği yapılabilir.

4.2 İç (Çalışan) Şikayet Yönetimi Süreci

Doğrudan işçiler veya üçüncü taraf / taşeronun işçileri olabilecek çalışanlar, yazılı şikayet, yorum ve endişelerini bildirmeye teşvik edilir. Şikayetçinin gizliliğinin korunması gerektiğinden, mağduriyetler, sosyal dinlenme odaları ve soyunma odaları da dahil olmak üzere çalışanların kolayca erişebileceği sosyal yerlere yerleştirilen şikayet araçlarında toplanmaktadır. İşçiler bu araçları Proje Kimlik kartlarını kullanarak kullanırlar.

İndüksiyon eğitimi ve tazeleme eğitimleri sırasında şikayet, görüş ve önerilerin çalışanlara nasıl ifade edileceğine ilişkin bilgiler verilecektir. Şikayet gönderimleri, şikayette bulunanları korkutmak için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Yönetim şikayetleri ciddiye alacak ve hızlı, uygun önlemleri alacaktır. "Sosyal İşler Personeli" şikayetlerin toplanmasında ana sorumluluğa sahip olacaktır. Şikayetler, belirli bir şikayet hakkında doğru bilgi toplamak için yönetimle görüşülecektir. Sosyal İşler Personeli şikayeti/endişeyi işleme koyacak ve çözüm sunacaktır. Şikayetlerin çözümleri, ilgili Türk yasalarına, yönetmeliklerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. Katılanlara geri bildirim sağlanacaktır.

Karmaşık şikayetler için süreci uzatmak mümkündür ve işçiler sürecin takvimi hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm sürecinde düzeltici faaliyetler konusunda makul bir anlaşmaya varmalıdır. Sosyal İşler Personeli, ilgili departman ile işbirliği içinde cevap vermeyi ve her şikayeti 30 takvim günü içinde çözmeyi amaçlamaktadır. Şikayet mekanizması,

yasaların tanımladığı şekilde diğer kanalların yerini almaz ve şikayet sürecinde bu prosedürün tüm gerekliliklerinin yerine getirilmesi gerekir.

Ayrıca projede çalışanlar Selüloz-İş Sendikası (Türkiye Selüloz, Kağıt, Ağaç ve Mamulleri İşçileri Sendikası) üyesi olup, bir baş temsilci ve bir temsilci olmak üzere toplam 2 sendika temsilcisi bulunmaktadır. Çalışanlar ayrıca işleri, çalışma koşulları, ücretleri vb. konularda öneri ve isteklerini iletebilirler. sendika temsilcileri aracılığıyla ilgili üst yönetime. Ayrıca Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri yönetim temsilcileri ile sendika temsilcileri arasında iki yılda bir genel kurul toplantıları yapılmaktadır.

4.3 Dış Şikayet Yönetimi Süreci

Şikayet yönetimi sürecinin adımları, (i) şikayetin alınması, (ii) değerlendirilmesi, (iii) onay gönderilmesi, (iv) araştırılması, (v) paydaşa geri bildirim, (vi) iyileştirme faaliyetlerinin uygulanması ve (vii) kapanıştan oluşur.

4.3.1 Şikayetlerin Alınması

Şikayetler telefon, e-posta, şikayet formları, web sitesi, yükleniciler vb. mevcut tüm kanallardan alınmaktadır. Paydaş, şikayet formunu doldurarak şikayette bulunabilir. Form doldurulduktan sonra "Sosyal İşler Personeli" formu şikayet mekanizması prosedürüne göre işleyecektir.

Tablo 4-1. Projenin İletişim Bilgileri

Eczacıbaşı İhtiyar Ürünleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. Manisa Proje Sitesi	Proje Sahasındaki İrtibat Kişisi
İnternet sitesi: https://www.eczacibasituketim.com/ Proje Yeri Adresi: Keçiliköy Osb Mah.Mosb 4. Kısım Hasan Türek bulvarı. No:15, 41030 Yunusemre / Manisa Telefon: +90 236 213 09 00 Faks: +90 236 213 09 21	İlgili Kişi: Belirlenecek. E-Posta: Belirlenecek.

Şikayet Kayıt Formu (bkz. Ek A), şikayetler, endişeler ve şikayetçi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikayetler Şikayet Veri Tabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (bkz. Ek B).

Projenin mevcut iletişim bilgileri yukarıda verilmiştir. Atanan SİP ile ilgili iletişim bilgileri (ad ve iletişim numarası/e-posta adresi) bu Prosedür güncellendiğinde eklenecektir.

4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikayet/endişe alındığında ve "Şikayet Veri Tabanı"na kaydedildiğinde izlenecektir (bkz. Ek B). Sosyal İşler Personeli (SİP) mağduriyeti araştırır ve gerektiğinde SG Temsilcisi ve Çevre Müdürü yardımı ile ilk değerlendirmeyi yapar.

Proje, şikayeti araştırır ve bir çözümün araştırılması ve formüle edilmesine uygun departmanları dahil eder.

Daha fazla bilgi toplamak için "Danışma Formu" (bakınız Ek C) kullanılarak şikayetçi ile iletişime geçilebilir (anonim değilse). Şikayetçi ile yapılan her türlü yazışma "Şikayet Veri Tabanı"na kaydedilecektir. Şikayet hakkında nihai karar verildiğinde, paydaşa geri bildirim verilecektir.

4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikayetçiler, şikayeti gönderdikten sonraki 5 iş günü içinde Projenin şikayeti aldığını kabul eden resmi bir yanıt alacaklardır. Anonim olarak alınan şikayetler, anonim olmayan şikayetlerle aynı şekilde araştırılacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

4.3.4 Önerilen Karar / Düzeltici Faaliyet

Şikayetin alınmasından sonraki 30 takvim günü içinde, Projenin SİP 'ı, önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikayetçiye (anonim değilse) resmi olarak iletilecek ve şikayetçi ile tartışacaktır. Şikayetçi, izlenen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişimler "Şikayet Veri Tabanı"na kaydedilecektir.

4.3.5 Şikayetlerin Kapatılması

Projenin şikayet prosedürü, şikayetçi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı sürece, her şikayeti aldıktan sonraki 30 takvim günü içinde resmi olarak kapatmayı amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya bu 30 takvim günü içinde varılması gerektiğini unutmayın. Kapatma, şikayetçinin (anonim değilse) kararlaştırılan çözümü ayrıntılandıran Şikayet Kapatma Formu'nda (bakınız Ek D) imzasını gerektirir. İmzalı "Şikayet Kapatma Formu" "Şikayet Veri Tabanı"na kaydedilecektir.

4.3.6 Çözümsüz Durum

Belirlenen zaman dilimi içinde endişeyi çözmek için çaba gösterilmesine rağmen bir şikayetin çözülememesi durumunda, Proje gerekli ve uygun olduğu şekilde diğer dış uzmanları, tarafsız tarafları veya yerel ve bölgesel yetkilileri içerecektir.

Ayrıca, şikayetçiye (anonim değilse) şikayetin neden çözülemediği konusunda bir açıklama yapılacaktır.

4.4 Müşteri Şikayetleri

Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri, müşteri şikayetleri için "Müşteri Şikayetlerinin Dönüştürülmesi ve Standart Dışı Üretim Değerlendirme Prosedürü" (KOM-GEN-P-050) adı verilen özel bir prosedüre sahiptir. Prosedür, sorumlu personeli, bir müşteri şikayeti alındığında izlenecek

adımları, ilgili formları ve doldurulması gereken diğer belgeleri açıklar ve kayıtların BKMS 'de tutulması gerekir. Söz konusu prosedür Ek E'de verilmiştir.

5 İZLEME

5.1 Bu Prosedürün Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu

Bu prosedür, işletme aşamasında en az yıllık olarak gözden geçirilecektir. Durağan durum operasyonları sırasında, bu prosedür yıllık olarak gözden geçirilecek ve değişen koşulları veya operasyonel ihtiyaçları yansıtacak şekilde gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu prosedürün revize edilmesi, prosedürün sorumlusu olan Merkezi İK Birimi ile işbirliği içinde "Sosyal İşler Personelinin" sorumluluğunda olacaktır.

Çalışma prosedürlerinde önemli değişiklikler yapılması gerekiyorsa, prosedür "gerektiği gibi" güncellenebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon olursa, tüm personelin bu prosedürün en son sürümüne erişebilmesini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezi'ne (DKM) yüklenecektir.

5.2 İzleme gereksinimlerine genel bakış

Bu prosedürün 3. Bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak , şikayetlerin tekrarlanmasını önlemek için izleme önlemleri ve izleme yönetimi uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikayet mekanizması, sistemik sorunların azaltılması ve çözüm sürecinin etkin bir şekilde sürdürülmesi için periyodik gözden geçirmelere tabi tutulacaktır.

İzleme, Proje Standartlarına uygunsuzluk tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici faaliyetler belirlenecektir. Genel şikayet yönetimi performansı, temel performans göstergelerine göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

Aşağıdaki tabloda, şikayet yönetimi performansının ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacak temel performans göstergeleri ve ilişkili temel izleme eylemleri özetlenmektedir.

Tablo 5-1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

ŞMP	Hedef	İzleme Önlemi
Topluluk şikayetlerinin veya şikayetlerinin sayısı	Toplam sayı yıldan yıla azaldı	Şikayet Veritabanı
Müşteri şikayetlerinin veya şikayetlerinin sayısı	Toplam sayı yıldan yıla azaldı	Şikayet Veritabanı
Şirket içi şikayet veya şikayetlerin sayısı	Toplam sayı yıldan yıla azaldı	Şikayet Veritabanı
5 iş günü içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların sunulması	Raporlama

ŞMP	Hedef	İzleme Önlemi
30 takvim günü içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi	Şikayetlerin %100'ü 30 takvim günü içinde kapatılır	Şikayet Veritabanı
Şikayet Prosedürünün uygulandığından ve şikayetin yeterince ele alındığından emin olmak için Denetim Prosedürü	Yıllık denetimin tamamlanma hedefi olan şikayetlerin %100'ünün 30 iş günü içinde şikayetçilerin memnuniyetine sunulması	Denetim Raporu

5.4 Önemli İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri, şikayet yönetimini değerlendirmek için kullanılır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikayet mekanizmasının verimliliğini ve uygulamasını da izleyecektir. Prosedürler ve şikayet yönetimi aracı gerektiği gibi ayarlanacaktır. Temel izleme önlemleri şu şekilde Tablo 5-2'de belirtilmiştir.

Tablo 5-2. Önemli İzleme Faaliyetleri

Konu / Görünüm	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	Periyodikliğin İzlenmesi	İzleme Konumu
Şikayetler / Endişeler	Proje, kapatılan ve çözülemeyen şikayetler de dahil olmak üzere her dönem için en az aylık olarak Şikayet Günlüğü / Veri Tabanını inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> Ay içinde açılan olağanüstü şikayet ve şikayetlerin sayısı, Proje başlangıcından bu yana geçen ay ve içinde açılan şikayet ve şikayetlerin sayısı ve evrimi (grafik sunum), ay içinde kapatılan şikayet şikayet sayısı; ve şikayet türü. 	Şikayet Veritabanı	Aylık	Proje ofisi
Müşteri Memnuniyeti	SİP ve Müşteri Hizmetleri Ekip Lideri, müşteriler tarafından dile getirilen yazılı ve sözlü şikayetlerin kayıtlarını tutacaktır.	Müşteri Şikayet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Proje ofisi
Topluluk Katılımı Etkinlikleri	SİP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılımı Kayıtları	Aylık	Proje ofisi
Açıklama Materyalleri ve Topluluklara Geri Bildirim	SİP, hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, bülten türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SİP, yerel topluluklara yapılan geri bildirimleri izleyecek	Web Sitesinde Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje ofisi

6 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanlarına ve yüklenicilerine genel farkındalık sağlamak için gerekli tüm eğitimler oryantasyon eğitimi olarak verilecektir. Sorumlu personel için gerektiğinde paydaş katılımı ve şikayet yönetimi de dahil olmak üzere işe özel eğitim de verilecektir. Bu ŞMP 'nin uygulanması, Sosyal İşler Personeli tarafından takip edilecek ve Proje Yüklenicilerinin diğer personeli ve denetçileri de paydaş katılımı faaliyetlerine ve şikayet mekanizması prosedürüne dahil olacak veya denetleyecektir.

6.1 İndüksiyon Eğitimi

İndüksiyon eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere (yani, yüklenicilerin ve / veya taşeronların işçilerine) işçi şikayet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "İndüksiyon Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin sosyal eğitimlere katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı görüşlerin nasıl anlaşılacağı ve saygı duyulacağı ve yerel halk ve meslektaşları ile uygun şekilde davranarak etkili bir ekip üyesi olma konusunda bilgi sağlayacaktır; Bir şikayet / öneri veya yorum nasıl yapılır.

6.2 İşe Özel ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Topluma dahil olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa), daha sonra şikayet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Sosyal İşler Personeline ve bu belgenin 2. Bölümünde tanımlanan diğer personele Şikayet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim de verilmektedir .

7 DENETİM VE RAPORLAMA

7.1 İç ve Dış Denetim

Sosyal sorumluluk programının değerlendirilmesi ve genel şikayet yönetiminin sağlanması amacıyla operasyonel aşamada Sosyal İşler Personeli tarafından rutin iç denetimler yapılacaktır. Uygunluk, bu Prosedürde belirtilen gerekliliklere uygun olarak izlenecektir. Bu ŞMP 'nin yönleri düzenleyici denetimlere tabidir. Yıllık iç denetim, KPG'lerin değerlendirilmesi ve bu ŞMP 'de tanımlanan faaliyetlerin izlenmesi yoluyla gerçekleştirilecektir.

Bu belgeye uygunluk, Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri denetim programı kapsamında ve Proje Ödünç Verenler tarafından ayrı ayrı periyodik değerlendirmeye tabi tutulacaktır.

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Kayıt tutma işlemi aşağıdaki durumlarda SİP tarafından yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Topluma katılım faaliyetleri,

- Şikayetlerin eyleme geçirilmesi ve mağduriyetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılımı faaliyetleri sırasında yerel toplumun kaygıları/görüşleri/önerileri,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek denetimler, soruşturmalar ve olaylar.

Aylık bazda, kaydedilen şikayetlere ve katılım faaliyetlerine sayı ve tür açısından genel bir bakış araştırılacaktır. Şikayetlerin açık/kapalı ve angajman faaliyetlerinin tamamlanmış/devam eden olarak durumu periyodik olarak kayıt altına alınacaktır. SİP, aylık yönetim ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu genel bakışı değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

EKLER

Ek A: Şikayet Kayıt Formu

Ek B: Şikayet Veritabanı

Ek C: Danışma Formu

Ek D: Şikayet Kapatma Formu

**Ek E: Műşteri Őikayetinin ve Standart Dıřı Verilerin Dűnűřtűrűlmesi
űretim Deęerlendirme Prosedűrű (KOM-GEN-P-050)**

Ek A: Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Kayıt Formu		
Referans No:		
Adınız Soyadınız Not: İziniz olmadan kimliğinizi üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.	Adınız & Soyadınız: _____ <input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> İzinim olmadan kimliğimi ifşa etmeme talebinde bulunma	
İletişim Bilgileri Şikayetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: _____ <input type="checkbox"/> Telefonla: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile _____ <input type="checkbox"/> Benimle iletişime geçilmesini istemiyorum	
Şikayet ile ilgili detaylar:		
Olay veya Şikayetin Tanımı:	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Vaka özeti:		
Olay/Şikayet Tarihi	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları sağlayın)	
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?		
Sadece dahili kullanım için: Şikayet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayet şu şekilde kapatılır:		
Gerçekleştirilen eylemler (Ayrıntıları sağlayın):		

Ek C: Danışma Formu

Danışma Formu									
Referans No:									
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:						
Mülakat Gündemi:			Referans No:						
Konsültasyon Hakkında Bilgi									
Görüşülen Kurum:			İletişim Türü						
Görüşülen kişinin adı-soyadı:			Telefon/Ücretsiz Hat	<input type="checkbox"/>					
Telefon:			Yüz yüze görüşme	<input type="checkbox"/>					
Adres:			Web Sitesi/ E-Posta	<input type="checkbox"/>					
E-Posta Adresiniz:			Diğer (Açıkla)	<input type="checkbox"/>					
Paydaş Tipi									
Kamu Kuruluş	<input type="checkbox"/>	Etkilenen Proje Halk	<input type="checkbox"/>	Özel Kuruluş	<input type="checkbox"/>	Ticaret Dernek	<input type="checkbox"/>	STK	<input type="checkbox"/>
Faiz Grup	<input type="checkbox"/>	Endüstri Dernek	<input type="checkbox"/>	İşçilerin Sendika	<input type="checkbox"/>	Medya	<input type="checkbox"/>	Üniversite	<input type="checkbox"/>
Konsültasyon Hakkında Detaylı Bilgi									
Proje ile ilgili sorular									
Proje ile ilgili endişeler/geri bildirimler									
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen yanıtlar:									

Ek D: Şikayet Kapatma Formu

Şikayet Kapatma Formu	
Referans No:	
Düzeltilici Faaliyet(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
Şikayeti Kapatın	
<i>Bu bölüm, "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözüme kavuşturulması durumunda şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	
Tarih:	Adı Soyadı / Adı, Soyadı / Kişinin İmzası Şikayetçinin İmzası Şikayetin Kapatılması
...../...../.....	

Ek E: Müşteri Şikayetlerinin Dönüştürülmesi ve Standart Dışı Üretim Değerlendirme Prosedürü (KOM-GEN-P-050)

ECZACIBAŞI TÜKETİM ÜRÜNLERİ	Konu : KONVERTİNG MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE STANDARD DIŞI ÜRETİM DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No : KOM-GEN-P-050
		Revizyon No : 15
		Tarih : 5.5.2021
		Sayfa No : 1 / 4
<p>1. AMAÇ :</p> <p>Müşteri şikayetlerinin ve standart dışı üretimlerin değerlendirilerek düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve takibine ait yöntemin açıklanmasıdır.</p> <p>2. KAPSAM:</p> <p>Standart dışı tüm konverting ürünleri ile müşteri şikayetine konu olan tüm konverting ürünlerini kapsar.</p> <p>3. GÖREV VE SORUMLULUKLAR :</p> <p>Yalova Üretim Tesisi; Gelen müşteri şikayetlerinin ilgili Makine Takım Lideri'ne iletilmesinden , İlgili Makine Yöneticisi (Üretim Uzman Yardımcısı (ÜUY)/Üretim Sorumlu Uzmanı (ÜSU)/Konverting Yöneticisi Üretim (KYÜ)) ,müşteri şikayeti geldiğinde veya standart dışı üretim olduğunda makine takımını toplayıp gerekli düzeltici faaliyetlerin belirlenmesinden ve uygulanmasından Üretim Teknisyeni(ÜT) /TVB Lideri sorumludur.</p> <p>Manisa Üretim Tesisi; Gelen müşteri şikayetlerinin ilgili makine ekibine iletilmesinden Manisa Üretim Tesisinde ilgili Makine Yöneticisi (Üretim Uzman Yardımcısı (ÜUY)/Üretim Uzmanı (ÜU)/Üretim Sorumlu Uzmanı (ÜSU) / Konverting Üretim Yöneticisi (ÜY)) , müşteri şikayeti geldiğinde veya standart dışı üretim olduğunda makine ekibini toplayıp gerekli düzeltici faaliyetlerin belirlenmesinden ve uygulanmasından Üretim Teknisyeni(ÜT) / Üretim Sorumlusu(ÜS) / TVB lideri sorumludur.</p> <p>4. İLGİLİ DOKÜMANLAR :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Düzeltici Faaliyetler Prosedürü THM-KG-P-003 - Düzeltici /Önleyici Faaliyet İstek Formu THM-KG-F-300 - Müşteri Geri Bildirim İstek Formu THM-KG-F-303 <p>5. UYGULAMA :</p> <p>5.1. Dış Müşteri şikayeti geldiği zaman Kalite Güvence ve Çevre Müdürlüğü'nden (KGÇM) bilgisayar ortamında gönderilen (CRM) şikayetin taleplerim sayfasından yanıtlanması ve varsa KGÇM tarafından teslim edilen şikayet örneği; Yalova Üretim Tesisi'nde ilgili Makine Yöneticisi</p>		
Hazırlayan : TOLGA SAYILKAN	Onaylayan : SERHAT KENAR	
KONTROLLÜ DOKÜMAN		

ECZACIBAŞI TÜKETİM ÜRÜNLERİ	Konu : KONVERTİNG MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE STANDARD DIŞI ÜRETİM DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No : KOM-GEN-P-050
		Revizyon No : 15
		Tarih : 5.5.2021
		Sayfa No : 2 / 4
<p>(ÜY/ÜSU/KYÜ) tarafından Makine Takım Lideri'ne/ÜT , Manisa Üretim Tesisi'nde ilgili makine yöneticisi (ÜY/ÜU/ÜSU/ÜY) tarafından makine ekibine iletilir.</p> <p>5.2 İç Müşteri şikayeti geldiği zaman Kalite Güvence ve Çevre Müdürlüğü'nden (KGÇM) bilgisayar ortamında (QDMS) gönderilen ve varsa KGÇM tarafından teslim edilen şikayet örneği; Yalova Üretim Tesisi'nde ilgili Makine Yöneticisi (ÜY/ÜSU/KYÜ) tarafından ÜT'ye/TVB lider 'ine , Manisa Üretim Tesisi'nde ÜY/ÜU/ÜSU/ÜY tarafından ÜT/ÜS'ye iletilir.</p> <p>5.3. Üretim sırasında standart dışı üretim tespit edilmesi durumunda, üretimi gerçekleştiren MU/KMU "Standart Dışı Üretim Duyuru Formu" hazırlayarak İlgili Makine Yöneticisi'ne (ÜY/ÜSU/KYÜ)/(ÜY/ÜU/ÜSU/ÜY) iletir. Standart dışına ayrılan ürünler ilgili sahaya alındıktan sonra karar verilen miktar kadar ürün ÜT/ÜS'nin yönlendirdiği kişilerle ayıklanarak deşeye atılır. İlgili Makine Yöneticisi (ÜY/ÜSU/KYÜ)/(ÜY/ÜU/ÜSU/ÜY) formu inceledikten sonra QDMS yazılımı Düzeltici Önleyici Faaliyetler menüsünden, yeni sekmesi ile DÖF açma sayfasına gelir. DÖF türü düzeltici faaliyet olarak seçilir. Yıldızlı olan haneleri doldurmak zorunludur. Çözüm ekibi sekmesinde DÖF'ü inceleyecek kişi Ekip Lideri olarak seçilir. Termin tarihi verilmesi gerekmektedir. Kaydet butonu ile açılan DÖF Ekip Liderine gönderilmiş olacaktır. Ekip Lideri DÖF'ü onayladığında Kalite Güvence Memuruna (BA) (ISO 9001) mail düşecektir. Konu ile ilgili DÖF Ekip Lideri/ÜT/ÜS toplantı organize eder. QDMS yazılımında olabilecek herhangi bir aksaklık durumunda THM-KG-F-300 formun üzerine DÖF işlenir ve e-mail yoluyla ilgili kişilere iletilir. DÖF manuel olarak işleyecektir.</p> <p>5.4. Müşteri Şikayeti geldiğinde (THM-KG-F-303) ve standart dışı üretim olduğunda (QDMS-DÖF) İlgili Makine Yöneticisi (ÜY/ÜSU/KYÜ)/(ÜY/ÜU/ÜSU/ÜY) tarafından makinaya iletilir, bu zamandan itibaren, Makine takımının/makine ekibinin en geç üç gün içinde toplanması hedeflenir.</p> <p>5.5.Toplantı, müşteri şikayeti nedeniyle düzenlenmişse "Müşteri Şikayeti Değerlendirme Toplantı Tutanağı", standart dışı üretim nedeniyle düzenlenmişse "Standart Dışı Üretim Değerlendirme Toplantı Tutanağı", diğer bölümlerden gelen DÖF nedeniyle düzenlenmişse "Müşteri Şikayeti (İç) Değerlendirme Toplantı Tutanağı" düzenlenir.</p> <p>5.5.1.Bu tutanaklar, İlgili Makine Yöneticisi'ne (ÜY/ÜSU/KYÜ)/(ÜY/ÜU/ÜSU/ÜY) ve ilgili birimlere gönderilir.</p> <p>5.5.2.Bu tutanakların boş hali, PC ortamında bulunmaktadır.</p>		
Hazırlayan : TOLGA SAYILKAN	Onaylayan : SERHAT KENAR	
KONTROLLÜ DOKÜMAN		

ECZACIBAŞI TÜKETİM ÜRÜNLERİ	Konu : KONVERTİNG MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE STANDARD DIŞI ÜRETİM DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No : KOM-GEN-P-050
		Revizyon No : 15
		Tarih : 5.5.2021
		Sayfa No : 3 / 4
<p>5.6.Toplantı standart dışı üretime yönelik yapılıyorsa toplantıya standart dışı üretimi gerçekleştiren makine ekibinin de katılması esas alınır.</p> <p>5.7. Gerektiğinde; Yalova Üretim Tesisi'nde ; İlgili Makine Yöneticisi (ÜUY/ÜSU/KYÜ) ve ilgili Üretim Teknisyeni (ÜT) toplantıya, Makine Takım Lideri tarafından davet edilir.</p> <p>Manisa Üretim Tesisi'nde; İlgili Makine Yöneticisi (ÜUY/ÜU/ÜSU/ÜY) ve ilgili Üretim Teknisyeni (ÜT) / Üretim Sorumlusu(ÜS) toplantıya Makine Takım Lideri tarafından davet edilir.</p> <p>Toplantıda sorun çözme disiplini kullanılarak;</p> <p>5.8.Hatalı üretim yapılmasının temel nedenleri bulunur.</p> <p>5.9.Bulunan temel nedenlere yönelik çözüm önerileri oluşturulur. Çözüm önerileri eylem planlarına dönüştürülür.</p> <p>5.10.Eylem planında bulunan işlerin gerçekleştirilmesi, Yalova Üretim Tesisi'nde ÜT/Ekip lideri , Manisa Üretim Tesisi'nde ÜT/ÜS/Ekip lideri tarafından sağlanır.</p> <p>5.11.Makine Performans Lideri'nin/ÜT organize ettiği toplantı sonucu düzenlenen tutanağa göre, ilgili Makine Yöneticisi (ÜUY/ÜSU/KYÜ)/(ÜUY/ÜU/ÜSU/ÜY) müşteri şikayeti ise bilgisayar ortamında (EBIFLOW) THM-KG-F-303'ün uygunsuzluk nedeni, düzeltici faaliyet içeriği, termini ve sorumlusu kısımlarını doldurarak dağıtımını yapar. İç Müşteri Şikayeti ve Standart dışı üretim ise QDMS üzerinden Ekip Lideri/Üyesi tarafından aksiyon planı yapıp, aksiyon gerçekleştirilmelidir.</p> <p>5.12. Standart Dışı üretim ve Müşteri Şikayet için eğer bir termin verilmişse; 5.12.1. Standart dışı ve İç Müşteri Şikayetinde, Ekip Lider/Üyesi tarafından rapor yazılan DÖF kapatılması için DÖF'ü açan ilgili Makine Yöneticisi'ne (ÜUY/ÜSU/KYÜ)/(ÜUY/ÜU/ÜSU/ÜY) düşecektir. Uygulanan düzeltici faaliyet etkin ve uygun ise DÖF, "Kapat" sekmesinden kapatılır. Kapatılan DÖF, ilgili kişilere e-mail olarak düşecektir Standart Dışı üretim ve iç müşteri şikayeti için uygulanan düzeltici faaliyet etkin veya uygun değil ise DÖF kapatılmaz."İzlemeye Al" sekmesinden izlemeye alınır. İzlemeye alınan DÖF için ne kadar izleneceğine dair tarih belirtilir.</p>		
Hazırlayan : TOLGA SAYILKAN	Onaylayan : SERHAT KENAR	
KONTROLLÜ DOKÜMAN		

ECZACIBAŞI TÜKETİM ÜRÜNLERİ	Konu : KONVERTİNG MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE STANDARD DIŞI ÜRETİM DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No : KOM-GEN-P-050
		Revizyon No : 15
		Tarih : 5.5.2021
		Sayfa No : 4 / 4
<p>5.12.2. Dış Müşteri şikayeti için; bilgisayar ortamında (EBIFLOW) ilgili termin kısmı doldurularak dağıtımını yapar. Düzeltici faaliyetler terminine uygun olarak Makine takımı/Makine ekibi tarafından gerçekleştirildikten sonra bilgisayar ortamında(EBIFLOW) "Sonuç" hanesi ve işlem kapama hanesi doldurularak bilgisayar ortamında kapatılır ve ilgili bölümlere gönderilir.</p> <p>Planlanan faaliyet terminine uygun gerçekleştirilemezse, gerçekleştirilememe nedeni dış müşteri şikayeti için THM-KG-F-303'ün "Açıklama" hanesinde belirtilerek yeni bir termin tarihi belirlenir ve sistemden KGÇM'ye gönderir.</p> <p>5.13. THM-KG-F-300 / THM-KG-F-303, THM-KG-P-003 ve THM-KG-P-005'e göre muhafaza ve imha edilir.</p> <p>5.14. Yalova Üretim Tesisi ;</p> <p>TVB sistemi uygulanmayan veya uygulaması henüz başlamamış makinelerde aynı işlemler yapılır. Yalnız Makine Takımı olmadığından değerlendirme ilgili Makine Yöneticisi (ÜUY/ÜSU/KYÜ/)veya ÜT liderliğinde makina çalışanları ile yapılır ve yapılmasına karar verilen işlerin takibi ilgili makina çalışanları tarafından gerçekleştirilir.</p> <p>Manisa Üretim Tesisi;</p> <p>TVB sistemi uygulanmayan veya uygulaması henüz başlamamış makinelerde aynı işlemler yapılır. Değerlendirme Üretim Uzman Yardımcısı (ÜUY)/ Üretim Uzmanı / Üretim Sorumlu Uzmanı / Üretim Yöneticisi (ÜY) veya ÜT/ÜS liderliğinde makine ekibi ile yapılır ve yapılmasına karar verilen işlerin takibi ilgili makina çalışanları tarafından gerçekleştirilir.</p>		
Hazırlayan : TOLGA SAYILKAN	Onaylayan : SERHAT KENAR	
KONTROLLÜ DOKÜMAN		



Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok., No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

www.mgsmuhendislik.com