



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

Paydaş Katılım Planı
(Plan No: ECZM-PLN-SOC-SEP-001)

Mart 2022



Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
Ad	Kapasite Artışı ve Modernizasyon Yatırımı Projesi Yunusemre İlçesi / Manisa İli Paydaş Katılım Planı (PKP)
Gönderildiği yer	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Verildiği yer	Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri San. ve Tic. A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik 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 Tüketim Ürünleri San. ve Tic. A.Ş.	Hıdır CEYLAN	Rev00	22.03.2022	e-posta: PDF

Hazırlayan

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

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Proje Yöneticisi / Uluslararası Projeler Koordinatörü
Münire Selcen AK, Yüksek Lisans	Ç&S Politika Koordinatörü
İsmail ÇETİNTASLAN	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.....	ii
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.....	6
1.5 Temel İlkeler	7
2 KİLİT ROLLER VE SORUMLULUKLAR	7
3 PROJE STANDARTLARI.....	9
3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar	10
3.2 TKYB Çevre ve Sosyal Politikası	12
3.3 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuatlar ve Kılavuzlar	12
3.3.1 IFC Performans Standartları	13
3.4 Proje Standartları.....	14
4 PAYDAŞ KATILIMI FAALİYETLERİ	14
4.1 Erken Katılım	14
4.2 Paydaş Tanımlama.....	17
4.3 Paydaş Katılımı Programı.....	17
4.4 Bilgi Açıklaması için Araçlar ve Yöntemler.....	22
4.4.1 Dahili / Web Sitesi	22
4.4.2 Bilgi Formları.....	24
4.4.3 Paydaşlara Yanıt Verme	24
4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri	24
5 ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ.....	25
5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü.....	25
5.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış).....	26
5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi.....	26
5.1.3 Paydaşlara Geri Bildirim	27
5.2 Şikayet Mekanizması İletişimi	27
5.3 İrtibat Bilgileri	28

5.4	Müşteri Şikayetleri	29
6	İZLEME	29
6.1	Bu Planın Gözden Geçirilmesi ve Revize Edilmesi	29
6.2	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)	29
6.3	Önemli İzleme Faaliyetleri	30
7	EĞİTİM	31
7.1	İndüksiyon Eğitimi	32
7.2	İşe Özel ve Diğer Eğitim Gereksinimleri	32
8	DENETİM VE RAPORLAMA	32
8.1	İç ve Dış Denetim	32
8.2	Kayıt Tutma ve Raporlama	32
EKLER	34	
Ek A:	Şikayet Kayıt Formu	35
Ek B:	Danışma Formu	36
Ek C:	Manisa Fabrikası'nın Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'ndan Alınan ÇED Belgesi	37
Ek D:	MGS Tarafından Düzenlenen Danışma Faaliyetlerinin Fotoğrafları	38
Ek E:	Şikayet Veritabanı	39
Ek F:	Şikayet Kapatma Formu	40
Ek G:	Müşteri Şikayetlerinin Dönüştürülmesi ve Standart Dışı Üretim Değerlendirme Prosedürü (KOM-GEN-P-050)	41

Tablo Listesi

Tablo 1-1.	Aol İçindeki En Yakın Yerleşimler Hakkında Bilgi	4
Tablo 2-1.	Kilit Roller ve Sorumluluklar	7
Tablo 4-1.	Erken Katılım Faaliyetlerinin Özeti	15
Tablo 4-2.	Paydaş Grupları	17
Tablo 4-3.	Paydaş Katılımı Programı	19
Tablo 5-1.	Projenin İletişim Bilgileri	28
Tablo 6-1.	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)	29
Tablo 6-2.	Önemli İzleme Faaliyetleri	31

Şekil Listesi

Şekil 1-1.	Proje Konum Haritası	3
Şekil 1-2.	Etki Alanı	4
Şekil 3-1.	Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Kılavuzların Temel Gereklilikleri	13
Şekil 4-1.	Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri Tüketici Danışma Hatları	22
Şekil 4-2.	Genel Müdürlük İletişim Bilgileri	23
Şekil 4-3.	Web Sitesindeki İletişim Formu	23

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
İK	İnsan Kaynakları
SG	Sağlık ve Güvenlik
SGÇ	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
BDK	Bilgilendirilmiş Danışma Katılımı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
KPG	Kilit Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirliği Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGYP	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
Proje Şirketi	Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri San ve Tic. A.Ş.
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PS	Performans Standardı
SİP	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

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), Manisa İli Yunusemre İlçesi'nde bulunan "Temizlik Kağıdı Üretim Tesisi" için "Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri Kapasite Artışı ve Modernizasyon Yatırımı Projesi" ("Proje") için hazırlanmıştır.

Hedef grupları ve her grup için gerekli olan özel katılım faaliyetlerini tanımlayan bu PKP, ulusal mevzuat, IFC Performans Standartları ("PS") ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası ("TKYB") Çevre ve Sosyal Politikası ("ÇSP") uyarınca Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin değerlendirilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu Planın referans numarası ECZM- PLN-SOC-SEP-001'dir.

Bu, Projedeki ihtiyaç ve değişiklikler durumunda revizyon ve güncellemelere tabi olan 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 temizlik kağıdı 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 kurduğu tesis, 1992 yılında Karamürsel'de (şimdiki adıyla Altınova ilçesi, Yalova) açıldı.

Kağıt mendil sektörünün öncü firması İpek Kağıt, 2009 yılında Manisa'nın Yunusemre ilçesindeki Manisa Organize Sanayi Bölgesi'nde yeni bir üretim tesisi kurmuştur. 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 Tüketici Ürünleri, genişleyen faaliyet alanları kapsamında pazara odaklanmak, hizmet kalitesini artırmak ve etkin yönetim hedefiyle organizasyonel bir yeniden yapılanma

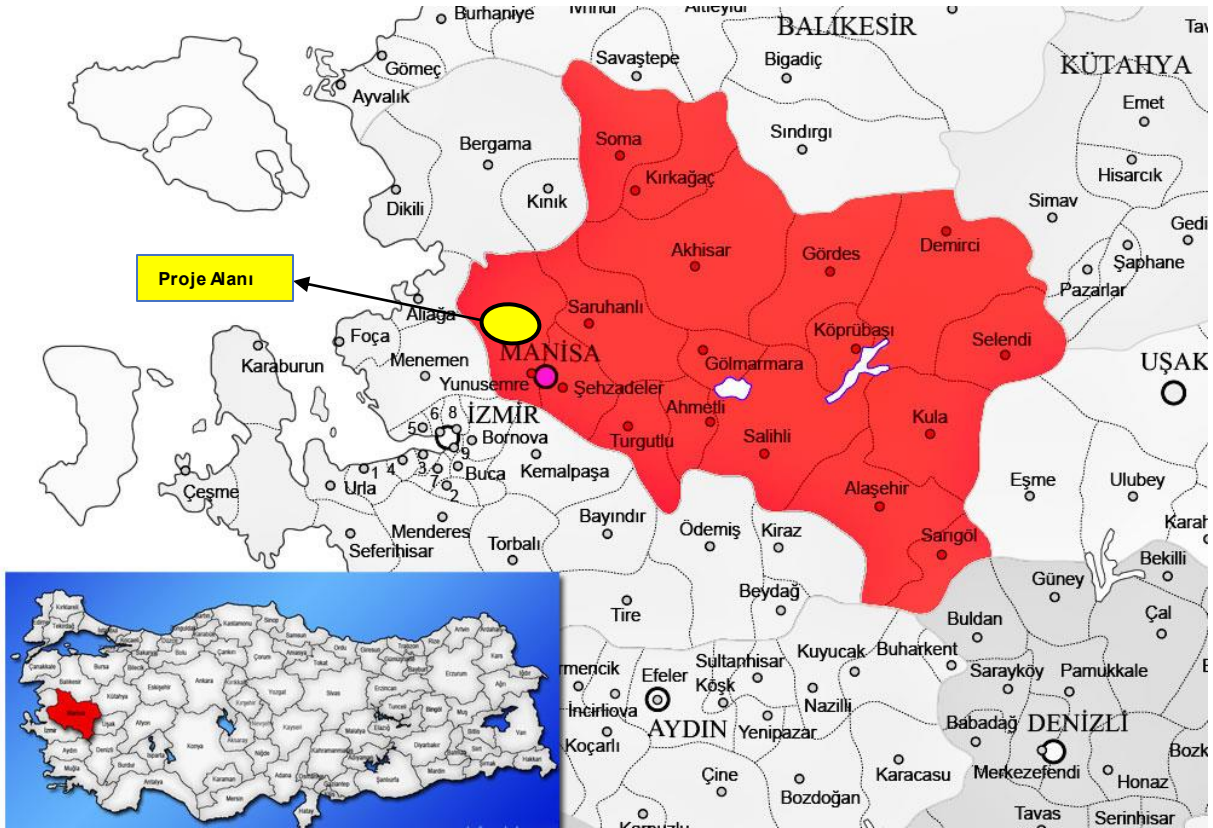
gerçekleştirmiştir. Yapılanmanın ilk adımı 20 Kasım 2017 tarihinde kağıt mendil pazarının lider firması İpek Kağıt'ın unvanının Eczacıbaşı Tüketici Ürünleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. olarak değiştirilmesiyle atıldı.

2016 yılında Manisa OSB ve Kazakistan'ın başkenti Astana'da iki yeni fabrikanın açılmasıyla yıllık üretim kapasitesi %65 oranında artmıştır. Manisa tesislerinde üretilen mesane pedlerinin 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 Tüketici Ürünleri Sanayi ve Ticaret 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 ilaveler yani ilave makineler eklenerek kapasite artırımı ve modernizasyonu gerçekleştirilmiştir.

1.1.1 Proje Yeri ve Etki Alanı

Proje alanı Manisa İli Yunusemre İlçesi'nde yer almakta olup Şekil 1-1'de verilmiştir.

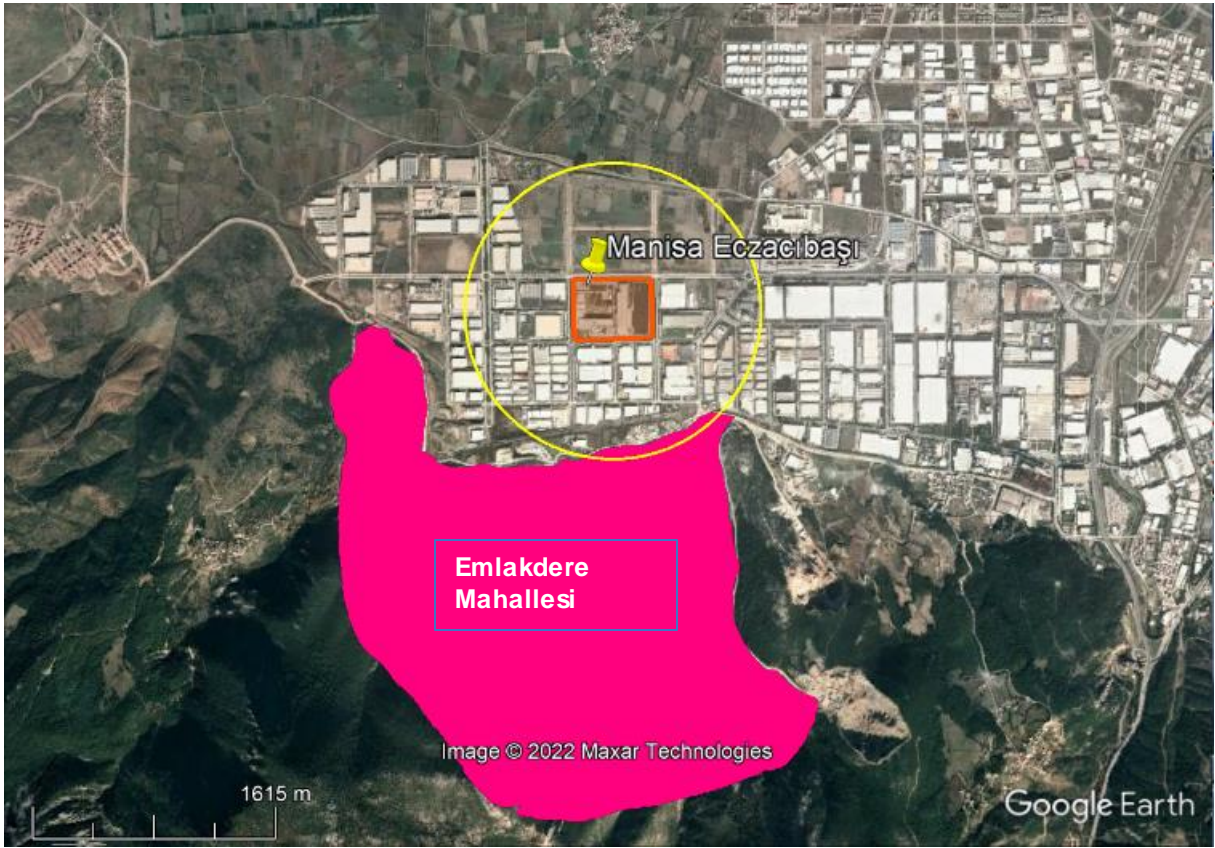


Şekil 1-1. Proje Konum Haritası

Proje alanına en yakın yerleşimlerin mesafeleri, yönleri ve nüfusları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Proje alanının Etki Alanı aşağıda Şekil 1-2'de verilmiştir.. Etki Alanı, Proje kapsamında herhangi bir inşaat faaliyeti içermediğinden ve sadece mevcut Dönüştürme Makinesinde yapılan bir modifikasyondan olduğundan 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, tüm paydaşları ve onların Projeye olan ilgilerini tanımlamak ve paydaşlarla etkili bir iletişim oluşturmak ve etkileşimi geliştirmek için usul ve ilkeleri ortaya koymaktır. Bu PKP'nin amacı:

- Paydaşları ve Projeye olan ilgilerini belirlemek,
- uygulanabilir yönetim arayüzlerini belirlemek,
- rol ve sorumlulukları tanımlamak,

- Bu Plan ile ilgili uygulanabilir proje standartlarını ana hatlarıyla belirtmek,
- Bu Plan ile ilgili Proje taahhütlerini, operasyonel prosedürleri ve rehberliği tanımlamak,
- Paydaş katılımı faaliyetlerinin temel performans göstergeleri (KPG'ler) dahil olmak üzere izleme ve raporlama prosedürlerini tanımlamak,
- Eğitim gereksinimlerini tanımlamak,
- Destekleyici materyaller ve bilgiler için referanslar belirlemek,
- iletişim araçlarını ana hatlarıyla belirtin.

Bu Plan aynı zamanda Proje ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflığa dayalı uzun vadeli ilişkiler kurmayı amaçlamaktadır. Bu PKP'nin uygulanmasıyla, paydaşlar Proje, yatırımları, montaj işleri ve işletme faaliyetleri ile ilgili bilgilere zamanında erişebileceklerdir. Tarih, hedeflenen gruplar için tamamen anlaşılabilir olacaktır ve danışma yerlerine erişim herkes için açıktır.

Bu PKP, savunmasız grupların tespit edilmesini ve bu grupların devam eden danışma ve katılım sürecine dahil edilmesini sağlamayı ve ilgili tüm tarafların katılımını ve hiçbir grubun dışlanmamasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, bu PKP, Proje ile paydaşları arasındaki iletişimin yönetimi için yararlı bir araç olmayı amaçlamaktadır.

Bu PKP 'nin bir diğer amacı, en etkili yöntemleri şu şekilde tanımlamaktır:

- Kurulum ve işletme yönetimini dış ilişkiler ve endişelerle ilgili konularda tam olarak bilgilendirmek,
- Paydaş konu ve kaygılarının kavranması için geliştirilecek yöntemler kapsamında ilgili her grubun katılım kapasitelerine ve kültürel normlarına saygı gösterileceği bir ortamın oluşturulması,
- paydaşların endişelerini anlamak ve endişelerine dayanarak onlarla adil, şeffaf ve açık diyalog kurmak.

1.3 Kapsam

Bu Paydaş Katılım Planı, ilgili tesisler ve yüklenicilerin Projenin operasyonel aşamasındaki faaliyetleri de dahil olmak üzere tüm Proje faaliyetlerini kapsamaktadır. Tüm Yükleniciler, bu Planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaklardır.

Bu Paydaş Katılım Planı, Projenin ömrü boyunca Projenin paydaşları ile güvenilir bir iletişim kurmak ve sürdürmek için resmi bir yönetim sisteminden oluşur. Paydaş iletişim ihtiyaçları değiştikçe periyodik olarak güncellenmelidir.

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

- Acil Durum Müdahale Eylem Planı (ECZM-PLN-HSE-ERP-002),
- Şikayet Mekanizması Prosedürü (Dahili ve Harici) (ECZM-PRC-SOC-GMP-001),
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı (ECZM-PLN-HSE-OHSMP-001),
- Hava Kalitesi Yönetim Planı (ECZM-PLN-ENV-AQMP-001),
- Atıksu Yönetim Planı (ECZYM-PLN-ENV-WWMP-002).

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 Açından 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 tırmanan 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 sunulan 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 ilgilene 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.
Hassas 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.

1.5 Temel İlkeler

Bu Planın uygulanması sırasında, etkin bir paydaş katılımı sağlamak için aşağıdaki ilkeler izlenecektir.

- **Şeffaflık:** Tüm şikayetler açık ve anlaşılır bir şekilde şikayet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel olarak 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 çözüm süreci alınır.

2 KİLİT ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Bu planın uygulanmasıyla ilgili kilit roller ve sorumluluklar bu bölümde özetlenmiştir. Bu Planın uygulanmasına ilişkin roller ve sorumluluklar aşağıda Tablo 2-1'de verilmiştir.

Tablo 2-1. Kilit Roller ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Üst Yönetim	<ul style="list-style-type: none">Bu Planın ve uygulanması için gerekli kaynakların Merkezi SGÇ Yöneticisi tarafından belirlenerek onaylanması,Proje süresince bu planın doğru bir şekilde uygulanmasını sağlamak,Sosyal iletişim ve paydaş katılımına ilişkin politika ve hedeflerin belirlenmesi,Merkezi İK Birimi tarafından belirlenen ve sunulan Projenin sosyal bütçesinin onaylanması.
Merkezi İnsan Kaynakları (İK) Birimi	<ul style="list-style-type: none">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 PKP'nin uygulanmasında genel sorumluluğa sahip olmak,Projenin sosyal bütçesinin belirlenmesi ve Üst Yönetime raporlanması.
Sosyal İşler Personeli (SİP)	<ul style="list-style-type: none">PKP ve GMP'nin uygulanması,Projenin bu Planda belirtilen ulusal ve uluslararası standartlara ve gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,Bu Planın doğru uygulanması için ilgili tarafları koordine etmek,

Görev	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> • 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, • 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" ve "Konsültasyon Formu"nu doldurur (bakınız Ek A ve B), • 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 PKP'nin uygulanmasında genel sorumluluğa sahip olmak, • Bu PKP'nin düzgün bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakların belirlenmesi ve Üst Yönetime raporlanması.

Görev	Sorumluluklar
İş Sağlığı ve Güvenliği (HS) Temsilcisi / İş Güvenliği Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"> 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"> Çevresel etki ve tehlikeleri, olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak eylemlere, potansiyel hafifletici önlemlere ve 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.
Yüklenici Temsilcileri / Proje Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> Bu PKP'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 PKP'nin gerekliliklerine ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi dokümantasyonuna uymak.

3 PROJE STANDARTLARI

Bu PKP, ulusal ve uluslararası gereklilikler ve standartlar esas alınarak hazırlanmıştır. Proje süresince aşağıdakilerden oluşan "Proje Standartları" takip edilecektir:

- Uygulanabilir Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti yetkililerine karşı diğer taahhütler ve gereklilikler,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler,
- IFC tarafından "COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı" konulu geçici tavsiyeler.

3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Ulusal gerekliliklerin 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 olarak yorumlanamaz.

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse çalışmaya zorlanamaz. Angarya yasaktır. İşverenlerin işçilerden para yatırmalarına 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 yabancı uyruklu kişiler, kendileri veya kamuoyu ile ilgili istek ve şikayetleri 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 yapılabilir. Fazla mesai çalışanın onayını gerektirir.

MADDE 42. Zorunlu fazla mesai çalışmasına 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 Mevzuatının 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 TKYB Çevre ve Sosyal Politikası

Bu kapsamda TKYB, yasal yükümlülüklerini yerine getirirken çevresel ve sosyal etkilerini yönetmek için ulusal mevzuat, yasa ve yönetmelikleri yakından takip etmekte ve uygulamaktadır. Sektördeki ulusal ve uluslararası gelişmeleri, çevresel ve sosyal konulardaki en iyi uygulamaları sürekli takip eder. Banka, başta eğitim ve çevre olmak üzere, tüm kamu ve sivil toplum kuruluşları ile toplumsal refah ve kalkınmayı artıran diğer paydaşlarla birlikte her türlü çevre dostu faaliyeti ve gönüllülük çalışmalarını desteklemekte ve bunlara katılmaktadır.

Banka, operasyonel faaliyetlerden kaynaklanan olumsuz etkisini azaltırken, enerji ve kaynak verimliliğini artırmaya yönelik çalışmaları ile olumlu çevre hareketlerini desteklemektedir. Bu amaçla Banka, enerji, su ve kağıt kullanımını, hava emisyonlarını, atık üretimini ve sera gazı emisyonlarını düzenli olarak izlemekte ve azaltım performansını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Çevre Yönetim Sistemi aşağıdaki ilkeleri hedeflemektedir:

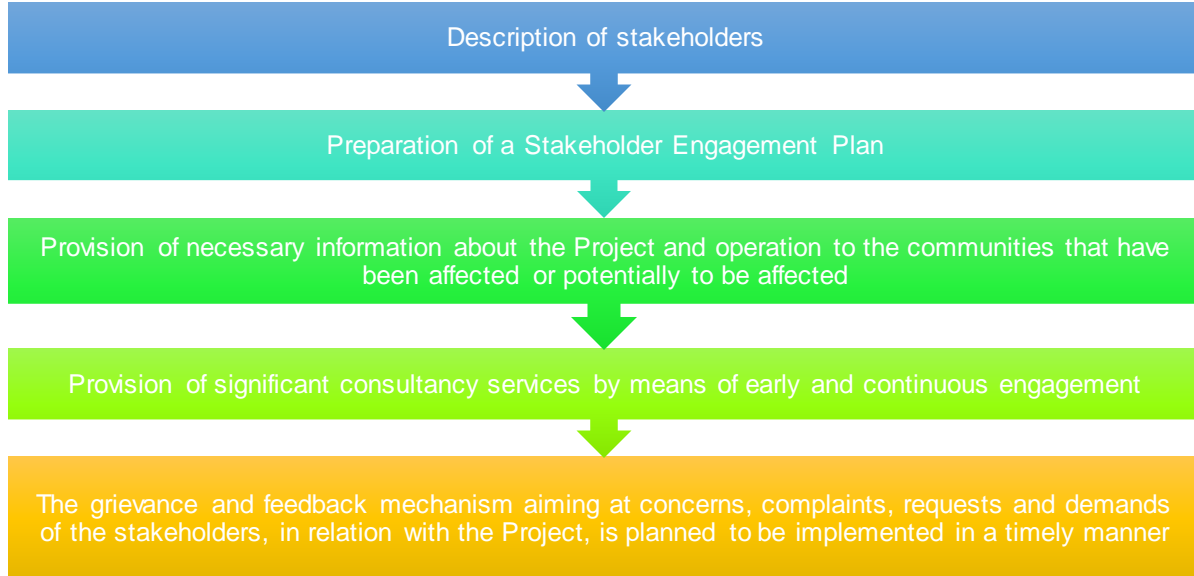
- Hizmet kalitemizde herhangi bir kayıp olmadan faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi yürütürken kaynak kullanımını/israfını ve atık oluşumunu azaltmayı,
- Banka'nın faaliyet ve hizmetleri ile olumlu bir çevresel etki ve farkındalık yaratmayı,
- İnsan sağlığına ve çevreye verdiğimiz zararlı etkiyi en aza indirmeyi,
- Kurulan sistemin sürdürülebilirliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, Her türlü çevre dostu faaliyetleri ve her türlü gönüllülük faaliyetlerini desteklemeyi,
- Dünya standartlarında ve TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına uygun bir yönetim sistemi kurmak.

3.3 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuatlar ve Kılavuzlar

Proje tarafından uygulanacak uluslararası standartlar IFC Performans Standartlarıdır. Özellikle, IFC: Performans Standardı 1, paydaş katılımını ele aldıkları için bunlara uyulmalıdır. Uluslararası standartların ve kılavuzların temel amaçları şunlardır:

- Projeden etkilenen kişi ve toplulukları ve Projenin faaliyetleri ve uygulamaları üzerinde etkisi olan, etkilenmiş olan ve/veya etkilenebilecek diğer ilgili tarafları tanımlamak; ve bunları tanımlamak ve onaylamak için uygun bir prosedür geliştirmek,

- Projenin ilgili paydaşlarından ve ilgili tesislerinden oluşan bir veri tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- Bu veri tabanını ilgili taraflara danışarak gözden geçirmek,
- Tüm paydaşlara, kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkılarını kolaylaştırmak için gerekli bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerini sunmak,
- Paydaşları ile karşılıklı güven ve dürüstlüğe dayalı, paydaşların değerlerine saygılı ve saygılı ilişkileri sürekli korumak.



Şekil 3-1. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Kılavuzların Temel Gereklilikleri

3.3.1 IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1'den paydaş katılımı ile ilgili temel gereklilikler şu şekilde özetlenebilir:

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ("ÇYSS") hazırlanmalı ve uygulanmalı, paydaş katılımı unsuruna yer verilmeli,
- Paydaşların çeşitliliği belirlenmeli, etkilenen topluluklar olumsuz etkilenebilirse, bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.
- Uygulanabilir olduğunda, bu PKP, dezavantajlı veya savunmasız olarak tanımlananların etkin katılımına izin vermek için farklılaştırılmış önlemleri içerecektir.
- Etkilenen Topluluklara (i) Projenin amacı, niteliği ve ölçeği; (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi; (iii) bu tür topluluklara yönelik riskler ve bu topluluklar üzerindeki potansiyel etkiler ve ilgili azaltma önlemleri; ve (iv) öngörülen paydaş katılımı süreci ve (v) şikayet mekanizması.
- Etkili bir istişare süreci, etkilenen toplulukların proje riskleri, etkileri ve azaltma önlemleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerine izin verecek ve Proje sahibinin bunlara yanıt vermesine izin verecek şekilde yürütülecektir.

- Etkilenen topluluklar üzerinde potansiyel olarak önemli olumsuz etkiler olduğunda, Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım (BDK) yürütülmelidir.

IFC, İyi Uygulama El Kitabı'nda "Paydaş Katılımının Temel Kavramları ve İlkeleri"ni tanımlamıştır. Paydaş katılımının yapı taşları aşağıda listelenmiştir:

- Paydaş Tanımlama ve Analizi
- Bilgilerin Açıklanması
- Paydaş Danışmanlığı
- Müzakere ve Ortaklıklar
- Şikayet Yönetimi
- Proje İzlemeye Paydaş Katılımı
- Paydaşlara Raporlama

3.4 Proje Standartları

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

4 PAYDAŞ KATILIMI FAALİYETLERİ

4.1 Erken Katılım

Bölüm 1.1'de açıklanan Proje kapsamı 25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı ÇED Yönetmeliğinde yer aldığından, tesisin kapasitesinin geliştirilmesine yönelik resmi bir halk katılım toplantısı gerçekleştirilmiştir. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yapılan değerlendirmeler sonucunda Manisa Fabrikası için 26.11.2021 tarihli "ÇED Olumlu" sertifikaları verilmiştir. Söz konusu "ÇED Olumlu" belgeleri Ek C'de verilmiştir.

MGS tarafından gerçekleştirilen Çevresel ve Sosyal çalışmalar kapsamında 17 Şubat 2022 tarihinde Manisa Organize Sanayi Bölgesi bir muhtar ve Teknik Servis Müdürü ile görüşmeler ve/veya yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu toplantıların amacı, özel olarak hazırlanmış anketlerle bölgenin sosyo-ekonomik yapısı hakkında bilgi edinmektir.

Bu çalışmanın bir özeti aşağıda Tablo 4-1'de verilmiştir ve istişare fotoğrafları Ek D'dedir.

Tablo 4-1. Erken Katılım Faaliyetlerinin Özeti

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	İstişare Tarihi ve Yeri	İstişare Açıklamaları
Yerel Topluluk	Emlakdere Mahallesi Muhtarı Yunusemre / Manisa	17.02.2022 Muhtar Ofisi	<ul style="list-style-type: none"> Köyün nüfusu 820'dir ve yaklaşık 298 hanedir. Köyün nüfusu yaz mevsimlerinde yaklaşık 150 kişi artmaktadır. Köyün nüfusu son 5 yılda artmıştır. Bu artışın nedenleri; OSB'nin mahalleye çok yakın bir yerde kurulduğu ve emekli olan halkın mahalleye döndüğü düşünülmektedir. Köyün tarihi 1330 yılına kadar uzanmaktadır. Köy nüfusunun çoğunluğunu 25-40 yaş arası sakinler oluşturmaktadır. Köy sınırlarında iki ilkokul ve okula gitmeyen 12 çocuk var. Okul giriş-çıkış saatleri 09:00 – 15:00'tir. Köy nüfusunun büyük çoğunluğunun lise mezunu olduğu belirtildi. Köyde yaşayanların başlıca geçim kaynakları düzenli maaşlı işler (fabrikalarda), hayvancılık ve emeklilik aylığıdır. Köyün toplam alanı 1000 dönüm olup, bunun 20 dönümü hazine arazisi, 50 dönümü tapusuz tarım arazisi, geri kalanı ise özel arazidir. Köyde yetiştirilen başlıca ürünler zeytin yetiştiriciliğidir. Köy halkı ayrıca ev içi ihtiyaçları için sebze ve kümes hayvanları yetiştirmektedir. Köyde sağlık ocağı bulunmamaktadır. Doktor Salı günleri sağlık merkezine gelir. Köyde 3 bakkal, 2 restoran, 3 kafe bulunmaktadır. 1 köy odası bulunmaktadır. Köyün içinden geçen iki minibüs hattı vardır. Köyün içme ve kullanma suyu ihtiyacı içme suyu altyapısı ile karşılanmaktadır. Sulama suyu ihtiyacı, bölge sakinleri tarafından bireysel olarak açılan sondajlarla yeraltı sularından karşılanmaktadır. Köy, ısınma ihtiyacı için çoğunlukla fosil yakıt (kömür) kullanmaktadır. Evsel atıklar haftada iki kez Yunusemre Belediyesi tarafından toplanmaktadır. Köy yolları genellikle stabilize veya Arnavut kaldırımlıdır. Köyde 2 bedensel engelli bulunmaktadır. Projeye konu olan tesisin köy sakinleri tarafından bilindiği belirtildi. Köy sakinlerinin Proje hakkında herhangi bir fikri yoktur. Muhtar tarafından yüz yüze görüşmeler tercih edilmektedir. Şu anda köy sınırları içerisinde yer alan proje tesisi nedeniyle köyde çevresel bir etki bulunmaktadır.

			<ul style="list-style-type: none">• Proje, köye ekonomik ve sosyal faydalar (istihdam, iş olanakları vb.) açısından olumlu etki yapmaktadır.• Proje ile köyün okul ihtiyacı karşılanabilir.
Yerel Kurum	Manisa Organize Sanayi Bölgesi Teknik Servis Direktörü	17.02.2022 Manisa OSB Genel Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none">• Proje, Manisa Organize Sanayi Bölgesi ile telefon veya yüz yüze görüşmeler yoluyla düzenli temas halindedir.• Proje ile Manisa OSB arasındaki iletişim ve işbirliği verimlidir.• Proje faaliyetleri kapsamında bugüne kadar Belediye'ye herhangi bir olumsuz geri bildirim bulunmamaktadır.• Projenin sosyal sorumluluk açısından gelecekteki projelerde yer alacağı düşünülmektedir.• Projenin bölge ve Türkiye üzerinde istihdam, sosyal yardım açısından olumlu etkileri bulunmaktadır.

4.2 Paydaş Tanımlama

Projeye ilgi duyan, Projenin sonucundan etkilenebilecek veya Projenin sonucu üzerinde etkisi olabilecek tüm paydaş grupları, Projenin erken katılımı sırasında belirlenmiştir. Paydaş tanımlaması tamamlandı ve katılım sürecine dahil olması gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer gayri resmi gruplar da dahil olmak üzere çok çeşitli potansiyel paydaşların taranmasını içeriyordu.

Paydaşlar türlerine ve durumlarına göre sınıflandırılmıştır. Belirlenen paydaşlar Tablo 4-2'de verilmiştir.

Tablo 4-2. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Tipi	
	Etkilenen	İlgi
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar (Aol'deki Yerleşimler)		
Muhtarlar ve aşağıdaki mahallelerin sakinleri <ul style="list-style-type: none"> Emlakdere Mahallesi (Yunusemre / Manisa) 	✓	
Hükümet		
<ul style="list-style-type: none"> Manisa İl Çevre Müdürlüğü, Şehircilik ve İklim Değişikliği Manisa İl Tarım ve Orman Müdürlüğü Manisa İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Manisa İl Sağlık Müdürlüğü Manisa Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü Manisa Valiliği Yunusemre İlçesi Kaymakamlığı 		✓
Belediye		
<ul style="list-style-type: none"> Manisa Büyükşehir Belediyesi Yunusemre Belediyesi 	✓	✓
STK'lar		
<ul style="list-style-type: none"> Manisa Ticaret ve Sanayi Odası 		✓
İç Paydaşlar		
<ul style="list-style-type: none"> Eczacıbaşı Tüketici Ürünleri Çalışanları Yükleniciler/Alt Yükleniciler/Tedarikçiler 	✓	✓

4.3 Paydaş Katılımı Programı

Dış iletişimin amaçları, Proje performansı, Proje geliştirme ve yatırım planları ve bunların uygulanması dahil olmak üzere Proje faaliyetleri hakkında bilgi vermek için hedef kitlelerle sürekli etkileşim sağlamaktır.

Kullanılacak iletişim yöntemleri aşağıdaki Paydaş Katılımı Programında özetlenmiştir ve şunları içerecektir:

- Paydaş Katılım Planı ile Çevresel ve Sosyal Eylem Planı'nın kamuoyu incelemesi için yayınlanması,
- Düzenleyici kurumlarla toplantılar,
- Halk toplantıları,
- Yerel belediyelerin web sitesinde (varsa) ve/veya özel bir Proje web sitesinde yayınlanan,
- Muhtarlar ve yerel halk aracılığıyla duyurular,
- Önemli halka açık yerlerdeki ilan panoları hakkında genel bilgi sağlanması.

Aşağıda, paydaş katılımı programı şu şekilde özetlenmiştir:

- Danışılacak paydaş grupları,
- Etkileşim konuları,
- Açıklanan bilgi türü/angajman yöntemleri,
- Sıklık ve sorumlu.

Tablo 4-3. Paydaş Katılımı Programı

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Katılım Yöntemi	Frekans	Sorumlu
Etkilenen tüm yerleşimler ve ilgili taraflar Yerel topluluklar Yerel yönetim Yerel işletmeler ve endüstriler	<u>Bilgilerin Açıklanması</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faaliyetlerin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve niteliği, 2. İlgili sosyal ve çevresel etkilerle ilgili azaltma önlemlerinin uygulanmasının durumu ve etkinliği, 3. Yerel topluluklar üzerindeki etkileri, 4. Şikayet mekanizmasının açıklanması, 5. Devam eden izleme hedefleri ve faaliyetleri ve izleme sonuçları hakkında paydaşlara düzenli olarak geri bildirimde bulunulması, 6. Proje şirketinin web sitesi aracılığıyla bilgi açıklamaya devam edin. 	Paydaş sınıflandırmasında bağlı	Operasyon sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeler için uygulama ve gözden geçirme	SİP Merkezi İK Birimi
Etkilenen tüm yerleşimler ve ilgili taraflar Yerel topluluklar Yerel yönetim Yerel işletmeler ve endüstriler	<u>Dış Şikayet Mekanizması</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Şikayet mekanizmasının toplumlara açıklanması, 2. Alınan ve çözülen şikayetlerin topluluklara açıklanması. 	Paydaş sınıflandırmasında bağlı	Operasyon sırasında her 2 yılda bir güncellemelerin uygulanması ve gözden geçirilmesi	SİP
Yerel işletmeler ve endüstriler Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar Proje Çalışanları	<u>İstihdam ve Satın Alma Stratejileri</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çalışanların işe alınması, 2. Personelin eğitimi, 3. Malzeme ve hizmet alımı. 	Paydaş sınıflandırmasında bağlı	Operasyon sırasında her 2 yılda bir güncellemelerin uygulanması ve gözden geçirilmesi ve gerektiği gibi	SİP
Etkilenen tüm yerleşimler ve ilgili taraflar Yerel topluluklar Yerel yönetim Yerel işletmeler ve endüstriler	<u>Acil Durum Müdahalesi ve Hazırlıklı Olma Kullanımı</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla ilgili endişe verici konular hakkında kamuoyuna danışma ve açıklama yapmak için kod uyumu / acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması, 2. Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla uygun acil durum müdahale stratejileri ve yetenekleri geliştirmek için kod uyumluluğu / acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması. 	Matkaplar Atölye Topluluk toplantıları	Yıllık tatbikat programları veya gerektiğinde	SG Temsilcisi Çevre Müdürü SİP

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Katılım Yöntemi	Frekans	Sorumlu
STK'lar	<p><u>Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal kalkınma ve çevrenin korunması</u></p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> Potansiyel çevresel ve sosyal risklere karşı azaltıcı önlemler, Sürdürülebilirlik kriterleri, Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama ilkeleri. 	<p>Odak grup toplantıları</p> <p>Atölye</p> <p>Şirket web sitesi</p>	<p>Gerektiği gibi / İstenildiği gibi</p>	SİP
Yerel endüstriler Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar Yunusemre ve Manisa Belediyeleri	<p><u>Karayolu Taşımacılığı ve Trafik Güvenliği</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Bypass ve erişim yollarının güvenli geçişi de dahil olmak üzere yol güvenliği bilinci, Projenin farklı aşamalarında tahmin edilebilecek araçların türleri, sayıları ve sıklığı, Özellikle okulların yakınında veya çocukların bulunduğu diğer yerlerde bulunan yollar boyunca tabelaları, görünürlüğü ve genel güvenliği iyileştirmek için yerel topluluklar ve sorumlu makamlarla işbirliği yapmak, Trafik ve yaya güvenliği ile ilgili eğitim konusunda yerel topluluklarla işbirliği yapmak (örneğin, okul eğitimi kampanyaları), Trafik önlemlerinin ve proje yol kullanımının muhtarlar ve diğer sektörlerle iletişimi. 	<p>Yüz yüze görüşmeler</p> <p>Paydaş sınıflandırmasın a bağlı</p>	<p>İstenildiği gibi, / başkaları için gerektiği gibi</p>	<p>SİP</p> <p>SG Temsilcisi</p>
Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar Yunusemre ve Manisa Belediyeleri	<p><u>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</u></p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> Çevresel ve sosyal izleme programı Çevresel ve sosyal izleme sonuçları Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgiler 	<p>Muhtarlarla Görüşmeler</p> <p>Broşür</p> <p>Atölye</p>	<p>Gerektiği gibi / İstenildiği gibi</p>	<p>SİP</p> <p>SG Temsilcisi</p> <p>Çevre Müdürü</p>

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Katılım Yöntemi	Frekans	Sorumlu
Savunmasız Gruplar	<p><u>İstihdam ve savunmasız grupların diğer çıkarları</u></p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çalışanların işe alınması, 2. Personelin eğitimi, 3. Yol, su ve diğer altyapıların kullanımı, trafik yoğunluğunun artması, 4. Yerel istihdam, 5. Önemli ticari fırsatlar, 6. Çevresel etkiler. 	<p>Tespit edilen savunmasız grupları hedefleyen toplantılar</p> <p>Kadın toplantıları ve odak grup tartışmaları</p>	<p>Operasyon sırasındaki toplantılar</p> <p>İstenildiği gibi / diğer toplantılar için gerekli olduğu şekilde</p>	<p>SİP</p> <p>Merkezi İK Birimi</p>
<p>İşgücü</p> <p>Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar</p> <p>Yerel endüstriler</p> <p>Yerel yönetim</p> <p>Yunusemre ve Manisa Belediyeleri</p>	<p><u>Toplum Sağlığı</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Topluluklara saygılı ve uygun davranışlar konusunda Şirket politikaları (çalışanlar ve yükleniciler) hakkında eğitim vermek, 2. Proje oryantasyon eğitiminin bir parçası olarak, bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda farkındalık yaratmayı içerir . 	<p>Yüz yüze görüşmeler</p> <p>Paydaş sınıflandırmasın a bağlı</p>	<p>En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar</p> <p>İstenildiği gibi / başkaları için gerektiği gibi</p>	<p>SİP</p>
<p>Proje Çalışanları</p> <p>Proje Kontaktörü çalışanları</p>	<p><u>Çalışan refahı</u></p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çalışan Şikayet Mekanizması, 2. İşçi hakları, 3. İSG prosedürleri, 4. Yüklenici yönetimi. 	<p>Yüz yüze görüşme</p> <p>İSG Kurulu</p> <p>İş denetimleri</p>	<p>Aylık veya şikayet mekanizmasının sonuçları nedeniyle gerektiğinde</p>	<p>SİP</p> <p>SG Temsilcisi</p>

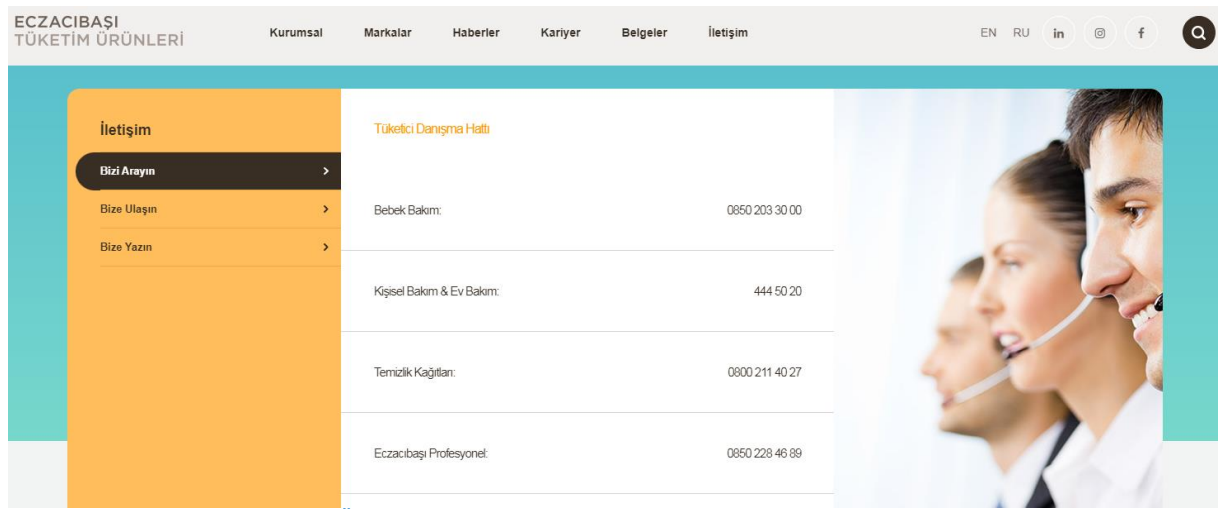
4.4 Bilgi Açıklaması için Araçlar ve Yöntemler

Proje, etkilenen topluluklara ve paydaşlara tutarlı ve zamanında şeffaf bilgilendirici materyaller sağlayacaktır. Bu materyalin açıklanma şekli aşağıdaki bölümlerde bahsedilmektedir.

4.4.1 Dahili / Web Sitesi

Projeye özel web sitesi (www.eczacibasituketim.com), atanan biri web sayfasındaki işlemlerle ilgili bilgileri hem Türkçe hem de İngilizce olarak güncel tutulacaktır.

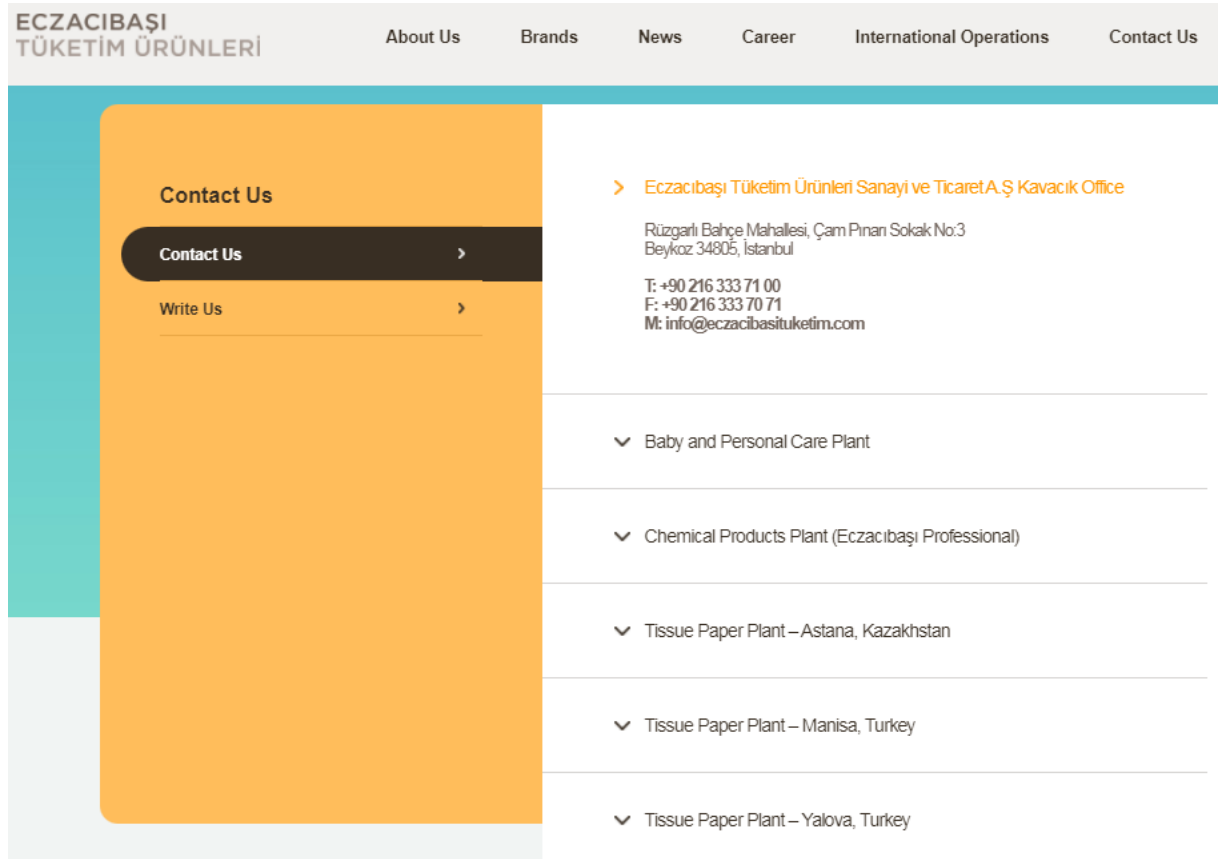
Proje web sitesinde, bebek bakımı, kişisel bakım ve evde bakım, temizlik kağıtları ve Eczacıbaşı Profesyonel (bkz.Şekil 4-1).



Şekil 4-1. Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri Tüketici Danışma Hatları

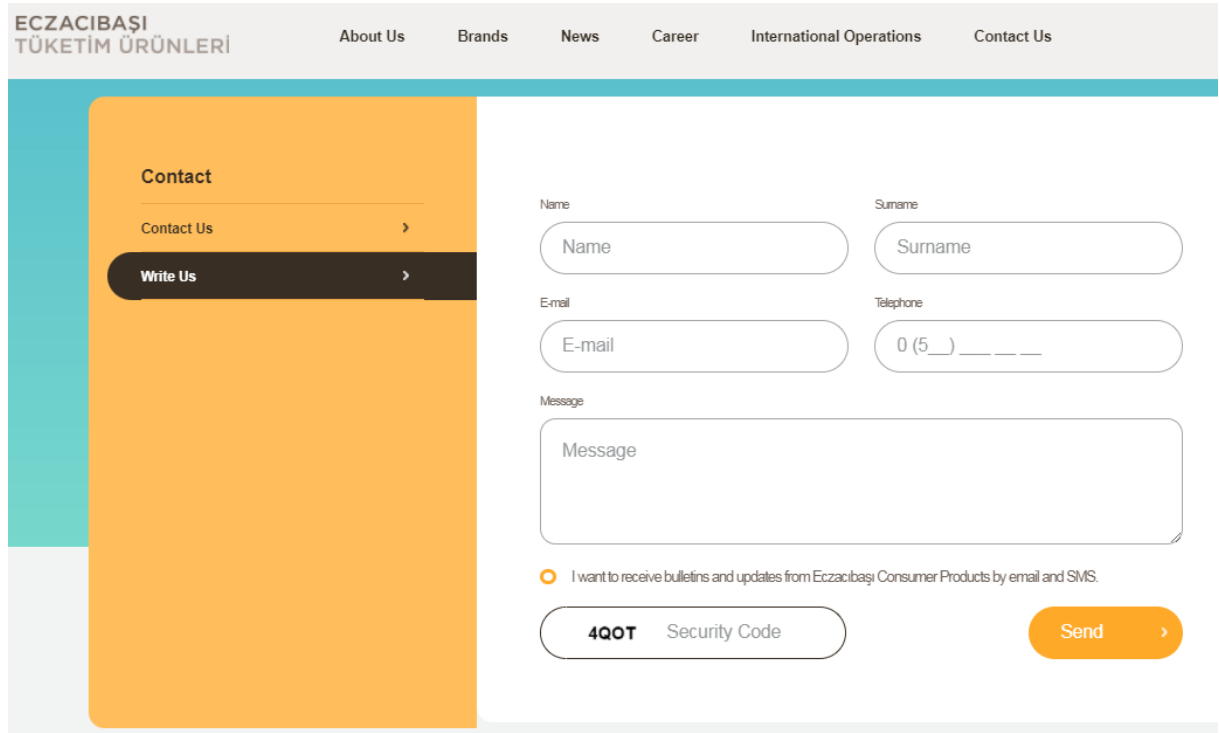
Proje sahibinin merkez ofisinin fiziki adresi, telefon numarası, faks numarası ve e-posta adresi verilmekte, diğer illerde bulunan tesisler de yer almaktadır. Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri'nin bağlı kuruluşlarının adres ve iletişim bilgileri web sitesinde yer almamaktadır. Söz konusu tesislerin fiziki adresi ve diğer iletişim bilgileri web sitesinde verilmiştir (bkz.Şekil 4-2) .

Ayrıca, bilgilendirici broşürler, Şikayet Mekanizması Prosedürü ve Paydaş Katılım Planı, Proje için atanan bu web sitesinde açıklanacaktır.



Şekil 4-2. Genel Müdürlük İletişim Bilgileri

Son olarak, Proje web sitesinde şikayet, öneri ve bilgi talepleri için bir iletişim formu bulunmakta olup, görseli aşağıdaki şekilde verilmiştir (bkz.Şekil 4-3).



Şekil 4-3. Web Sitesindeki İletişim Formu

4.4.2 Bilgi Formları

Tesisteki faaliyetlerin teknik olmayan bir özetini, kilit proje konularını ve Projenin potansiyel olumsuz etkileri en aza indirme, azaltma ve yönetme yaklaşımına ilişkin ayrıntıları içeren bilgi formları hazırlanacak ve atanan web sitesinde ve Proje ofislerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi formlarının kopyaları, paydaş olarak tanımlanan etkilenen toplulukların muhtar ofislerine gönderilecektir.

4.4.3 Paydaşlara Yanıt Verme

Proje yetkilileri, şikayetler durumunda şikayet mekanizması prosedürünü uygulamanın yanı sıra, yerel toplulukların taleplerine, yorumlarına ve sorularına tam ve zamanında cevap verecektir. Tüm talepler saygıyla ele alınacaktır. Belirli bir talebin karşılanmasının mümkün olmaması durumunda, sosyal planların kullanılması yoluyla neden olmadığına dair ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

Proje web sitesinde, Proje hakkında bilgi sağlayan materyaller mevcut olacak ve paydaşlar postalanacaktır. İhtiyaç duyulduğunda, Proje tarafından yürütülen etki değerlendirme anketlerine dayanarak paydaşların ve yerel toplulukların endişe, şikayet ve taleplerine cevap olarak matrisler ve bilgilendirici dokümanlar hazırlanacaktır. Uygun olduğu sürece, ilgili Proje bilgileri kamuya açıklanacaktır.

4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri

Bu angajman aşamasında, bilgilendirme ve danışma faaliyetleri aşağıdaki genel ilkeler doğrultusunda tasarlanacaktır:

- İstişare etkinlikleri ve fırsatları, özellikle Projeden etkilenen taraflar arasında, herhangi bir toplantıdan en az 1 (bir) hafta önce, web sitesi duyuruları, muhtarlar ve muhtarların ofislerinde yayınlanan bilgilendirme afişleri aracılığıyla yaygın ve proaktif bir şekilde duyurulmalıdır,
- Herhangi bir toplantının yeri ve zamanlaması, Projeden etkilenen paydaşlara erişilebilirliği en üst düzeye çıkaracak şekilde tasarlanacak, gerekirse toplantılara katılımı artırmak için Proje tarafından ulaşım düzenlemesi yapılacaktır,
- Sunulan bilgiler (sunumlar, broşürler, web sitesi yayınları vb. aracılığıyla) açık ve teknik olmayan ve topluluklardakiler tarafından anlaşılabilir yerel dilde sunulacaktır.
- Paydaşların endişelerini dile getirebilmelerini sağlamak için basitleştirilmiş sistem sağlanacak ve Proje ile paydaşların endişe/şikayet ve önerilerini dile getirmeleri teşvik edilecek,

- Dile getirilen konular toplantıda cevaplandırılmalı veya bir cevap hemen mevcut değilse, bu konular aktif olarak takip edilecektir (*bakınız Ek B*), sorunu gündeme getiren kişi, sorunlar çözüldüğünde toplantıdan sonra bilgilendirilecektir.

Proje ile ilgili bilgilendirme iletişim toplantıları tüm kamuoyuna açık olacak ve yerel muhtarlar aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca, yerel Muhtar ofisleri gibi paydaşların (özellikle yerel toplulukların) kolayca ulaşabileceği yerlerde yapılacaktır. İhtiyaç duyulması ve/veya talep edilmesi halinde kadınlara özel toplantılar için kadınların sıkça ziyaret ettiği mekanlarda ayrı toplantılar düzenlenebilir.

Proje, toplantılar, medya ve diğer benzer araçlar aracılığıyla kamuoyunu, insanların Proje ile ilgili belgelere (bu PKP ve Şikayet Mekanizması Prosedürü gibi) nasıl erişebilecekleri ve yorum, şikayet ve önerilerini nasıl gönderebilecekleri konusunda bilgilendirecektir.

COVID-19 gibi beklenmedik pandemik durumlarda, proaktif bir iletişim sürecinin sürdürülmesi ve topluluklara zamanında bilgi sağlanması için güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikayet yönetiminin geliştirilmesi gerekmektedir. Online platformlar gibi alternatif iletişim yöntemleri Proje tarafından üretilmeli ve sağlanmalıdır. Paydaş katılımı ve şikayet mekanizması ilkelerine dayalı olarak alternatif iletişim araç ve yöntemleri aşağıdaki gibi olabilir:

- Dijital platformlar, sosyal medya ve mesajlaşma platformları,
- Proje web sitesi üzerinden güvenli şikayet portalı ve duyuruları,
- Canlı web yayını kullanılarak online paydaş katılımı atölye çalışmaları,
- Video/konferans görüşmeleri için altyazı gibi çoklu iletişim seçenekleri.

5 ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ

5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

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 ("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 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.

5.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış)

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 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.

5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

Şikayetlerin ele alınması (toplama, kayıt ve değerlendirme) aşağıdaki adımları izleyecektir:

- Şikayet prosedürünü, esas olarak SİP tarafından bir Şikayet Kayıt Formu (bkz. Ek A) doldurarak başlatmak,
- SİP, şikayeti/yorumu şikayet veritabanına kaydeder (bkz. Ek E);
- SİP, mağduriyeti araştırır ve ilgili Departman Şefleri / Müdürlerinin yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar;
- Nihai karar verilir ve şikayeti çözmek için daha fazla eylem uygulanır;

- Şikayetçiye (isim belirtilmişse) 5 iş günü içinde şikayet çözüm sürecinin başladığı bildirilir;
- Şikayetçi çözüm hakkında bilgilendirilir (şikayetin alınmasından sonra en fazla 30 takvim günü içinde);
- Şikayet, ilgili belgeler (Ek F'de verilen Şikayet Kapatma Formu) doldurulduktan sonra resmi olarak kapatılır; ve
- Anonim şikayetlerin ele alınması etkili olmayacaktır; ancak, hiç kimse isim vermeye zorlanmayacak.

Şikayetin türüne bağlı olarak, ilgili departmanlar arasında sorumluluk paylaşımı detaylandırılmalı; ancak elleçleme ve takibin karşılıklı olarak yapılması sağlanmalıdır.

Proje ile ilgili şikayetlerin resmi olarak bildirilmesi için şikayet kayıt formu hazırlanır. "Açık kapı Politikası" tek ve tek iletişim yolu olarak teşvik edilmemeli, bu nedenle şikayetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilmelidir.

5.1.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Teslim edilen şikayetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikayetin alınmasından sonra 30 takvim günü olarak atanır. Şikayetçi bir isim ve iletişim bilgileri sağlamışsa, bu, şikayetin alınmasından sonraki 5 iş günü içinde şikayetlerinin durumu hakkında onları bilgilendirme şansı verecektir.

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olmasını sağlamak için devam eden paydaş katılım sürecinin izlenmesi önemlidir ve şikayetleri ileten paydaşlara süreç boyunca anlamlı bir şekilde danışılmıştır. Beklentilerin yönetildiğinden ve Projenin paydaşlarla daha anlamlı bir ilişki kurduğundan emin olmak için izlemek de önemlidir. Bu, bir şirketin veya endüstrinin standart iş uygulamalarının ve işletme prosedürlerinin çalışanları, paydaşları ve genel halk tarafından sürekli olarak kabul edilmesini ifade eden bir 'işletme için sosyal lisans' sağlamada esastır.

PKP, operasyon aşamasında (gerekirse) yıllık olarak gözden geçirilecek ve revize edilecek, şikayet mekanizması ise sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ayrıca, proje paydaşları listesi gerekirse gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

5.2 Şikayet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar, bir şikayet durumunda kime bildirimde bulduklarını ve desteğin mevcut olduğunu bilmelidir. Yöneticiler prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde akış şemasında kolayca bulunabilmelidir.

Çalışanlardan gelen iç şikayetlerin toplanması için:

- İşe alım sürecinde şikayet mekanizması süreci tüm çalışanlarla (yüklenici çalışanları dahil) iletişim kurulacak olup, indüksiyon eğitimleri kapsamında paydaş katılımı ve şikayet mekanizması süreç eğitimleri;
- Şikayet mekanizması ile ilgili iletişim, araç kutusu eğitimleri ile düzenli olarak tekrarlanacak;
- 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 işçileri, 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.

5.3 İrtibat Bilgileri

Projenin mevcut iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir. Atanan SİP ile ilgili iletişim bilgileri (ad ve iletişim numarası/e-posta adresi) bu Plan güncellendiğinde eklenmelidir.

Tablo 5-1. 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.

5.4 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 BKMS'de doldurulması ve saklanması gereken diğer belgeleri açıklar. Söz konusu prosedür Ek G'de verilmiştir.

6 IZLEME

6.1 Bu Planın Gözden Geçirilmesi ve Revize Edilmesi

Bu PKP, operasyon sırasında yıllık olarak gözden geçirilecektir. Kararlı durum operasyonları sırasında, bu Plan yıllık bazda gözden geçirilecek ve Projenin değişen koşullarını veya operasyonel ihtiyaçlarını yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu Planın revize edilmesi, Merkezi İK Birimi ile koordineli olarak SİP'in sorumluluğunda olacaktır.

Koşullar değişirse, bu Plan "gerektiği gibi" güncellenebilir.

Bu Plandaki herhangi bir revizyon, tüm iç ve dış paydaşların bu PKP'nin en son sürümüne erişebilmesini sağlamak için Belge Kontrol Merkezi'ne (BKM) ve Proje web sitesine yüklenecektir.

6.2 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

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

Tablo 6-1. 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
30 takvim günü içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi	Şikayetlerin %100'ü 30 takvim günü içinde kapatılır	Şikayet Veritabanı
Genel site kuralları, özellikle İSG konularında Ziyaretçi Eğitimi/Talimatları alan ziyaretçilerin yüzdesi	Ziyaretçilerin% 100'ü Ziyaretçi Eğitimi / Talimatları aldı	Ziyaretçi Kayıtları

ŞMP	Hedef	İzleme Önlemi
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
Gerçekleştirilen Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinin % Kalem	Hedef %80	Faaliyet Raporları

6.3 Önemli İzleme Faaliyetleri

Proje, paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikayet mekanizması vb.) uygulanmasını izleyecektir. Bu izlemenin çıktıları aynı zamanda Projenin genel çevresinin, sağlığının ve güvenliğinin (işçi hakları) ve sosyal performansının yönetimi ve izlenmesi hakkında temel olarak aşağıdaki yollarla girdi sağlayacaktır:

- İzleme faaliyetlerinin, parametrelerinin, konularının ve sıklığının gözden geçirilmesi, iyileştirilmesi veya genişletilmesi; ve
- Yönetim planlarının ve prosedürlerinin gözden geçirilmesi ve revize edilmesi.

Proje, katılım faaliyetlerinden alınan geri bildirimleri analiz ederek katılım süreçlerinin etkinliğini izleyecek ve böylece ilgili paydaşları izleme sürecine dahil edecektir.

Tüm katılım faaliyetleri sırasında, uygun olduğunda, paydaşlara toplantının etkinliği ve paydaş katılımı süreci hakkında sorular sorulacaktır. Bu sorular, ilgili paydaş için uyarlanacak, ancak esas olarak ele alınacaktır:

- Katılım sürecinin şeffaflığı ve erişilebilirliği,
- İlgili bilgilerin sağlanması,
- Zamanında cevaplar (sürekli iletişim),
- Sağlanan bilgilerin açıklığı ve basitliği,
- Sağlanan bilgilerin uygulanabilirliği ve alaka düzeyi.

Etkili bir paydaş katılımı için paydaşların %50'sinden fazlasının bu sorulara olumlu geri bildirim sağlaması beklenmektedir.

Temel izleme faaliyetleri, temel performans göstergelerini kullanarak bu Planda belirtilen gerekliliklere uyumun sağlanmasına odaklanacaktır.

Tablo 6-2. Önemli İzleme Faaliyetleri

Konu / Görünüm	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	Periyodikliğin İzlenmesi	İzleme Konumu
Şikayetler / Endişeler	<p>Proje, kapatılan ve çözülemeyen şikayetler de dahil olmak üzere her dönem için en az aylık olarak Şikayet Günlüğü / Veri Tabanını inceleyecektir:</p> <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
Ofis Ziyaretçisi	Ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgiler de dahil olmak üzere kaydedilecektir.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Proje ofisi
Topluluk Katılımı Etkinlikleri	SİP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılımı Kayıtları	Aylık	Proje ofisi
İfşa 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
Sosyal Sorumluluk Programı	SİP, Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyip kayıt altına alacak ve bu kayıtlar paydaş katılım raporlarına eklenecektir.	Yıllık raporlar	Yıllık	Proje ofisi

7 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 PKP'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.

7.1 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 toplum ilişkileri ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir.

7.2 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. Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Yönetimi'nin uygulanmasına ilişkin özel eğitimler de Sosyal İşler Personeline ve Proje amirleri ile diğer personele verilmektedir.

8 DENETİM VE RAPORLAMA

8.1 İç ve Dış Denetim

Sosyal sorumluluk programının değerlendirilmesini ve genel paydaş katılımını sağlamak için operasyonel aşamada Sosyal İşler Personeli tarafından rutin iç denetimler yapılacaktır. Uygunluk, bu Planda belirtilen gerekliliklere uygun olarak izlenecektir. Bu yönetim planının yönleri düzenleyici denetimlere tabidir. Yıllık iç denetim, KPG'lerin değerlendirilmesi ve bu PKP'de tanımlanan faaliyetlerin izlenmesi yoluyla gerçekleştirilecektir.

Bu PKP'ye uygunluk, Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri denetim programının bir parçası olarak ve Proje Borç Verenler tarafından ayrı ayrı periyodik değerlendirmeye tabi tutulacaktır.

8.2 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: Danışma Formu

Ek C: Manisa Fabrikası'nın Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'ndan Alınan ÇED Belgesi

Ek D: MGS Tarafından Düzenlenen Danışma Faaliyetlerinin Fotoğrafları

Ek E: Şikayet Veritabanı

Ek F: Şikayet Kapatma Formu

Ek G: Müşteri Őikayetinin ve Standart Dışı Verilerin Dönüştürülmesi

Üretim Değerlendirme Prosedürü (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 B: 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				
Project ile ilgili sorular				
Proje ile ilgili endişeler/geri bildirimler				
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen yanıtlar:				

Ek C: Manisa Fabrikası'nın Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'ndan Alınan ÇED Belgesi







T.C.
ÇEVRE ve ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
Çevresel Etki Değerlendirmesi, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü

ÇED OLUMLU BELGESİ

25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği'nin 14. maddesi gereğince; "**Temizlik Kağıdı Üretim Tesisi Kapasite Artışı**" projesi hakkında "**Çevresel Etki Değerlendirmesi Olumlu**" kararı verilmiştir.

Mehrali ECER
Bakan a.
Genel Müdür

Karar Tarihi : 26.11.2021
Karar No : 6481
Proje Sahibi : Eczacıbaşı Tüketim Ürünleri San. ve Tic. A.Ş. Manisa Fabrikası Şubesi
Proje Yeri : Manisa İli, Yunusemre İlçesi, Manisa Organize Sanayi Bölgesi Iv. Kısım Keçiliköy Osb Mahallesi Hasan Türek Bulvarı
No:15, 3510 Ada 9 Nolu Parsel
Kapasite: Toplam Temizlik Kağıdı Üretimi: 225.000 ton/yıl.

Ek D: MGS Tarafından Düzenlenen Danışma Faaliyetlerinin Fotoğrafları

Emlakdere Mahallesi Muhtarı ile İstişare



Manisa Temizlik Kağıdı Üretim Tesisi'nde mavi yakalı bir kadın çalışanla istişare



Ek F: 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 G: 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 ; 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; 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