



**Süper Film Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Süper Film Çift Yönlü Polipropilen Üretim Tesisi
Yatırım Projesi**

**ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ
(İÇ & DIŞ)**

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

Aralık 2022



Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
İsim	Süper Film Biaxially Oriented Polypropylene Üretim Tesisi Yatırım Projesi Şikayet Mekanizması Prosedürü
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB)
Proje Sahibi	Süper Film Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.

Düzenleme Kaydı

Şirket	İletişim	Sürüm	Sunum Tarihi	Sunum Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	23.12.2022	e-mail: PDF
Süper Film Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Ahmet Alper ERZİN	Rev00	23.12.2022	e-mail: PDF

Hazırlayanlar:**MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)**

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Proje Yöneticisi / Uluslararası Projeler Koordinatörü
Ekin EKİCİ GÜL	Sosyolog
Furkan AKSU	Sosyolog
İsmail ÇETİNASLAN	İSG Uzmanı / Çevre Mühendisi
Kübra ÖZSOY	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Erkan AKSOY	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Yavuz TORUN	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Hilal AYDIN	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Ebruhan HÜNERLİ	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi

İÇİNDEKİLER

TABLolar	iii
ŞEKİLLER	iii
KISALTMALAR	iv
1 GİRİŞ	5
1.1 Bilgi	5
1.2 Proje Konumu ve Etki Alanı (EA).....	6
1.3 Amaç.....	7
1.4 Kapsam.....	8
1.5 Tanımlar.....	9
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	10
2.1 Temel Prensipler	10
2.2 Roller ve Sorumluluklar	10
3 PROJE STANDARTLARI	12
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri	13
3.2 IFC Performans Standartları.....	16
3.3 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	19
3.3.1. IFC Performans Standartları	20
3.4 Proje Standartları	21
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ	21
4.1 Şikayet Mekanizması	21
4.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış)	22
4.1.2 Şikayet Mekanizması İletişimleri.....	23
4.2 Dış (Çalışan) Şikayet Yönetim Süreci.....	23
4.3 Dış Şikayet Yönetim Süreci	24
4.3.1 Şikayetlerin Alınması.....	25
4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması	25
4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim.....	26

Şikayet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış)

4.3.4	Önerilen Çözüm / Düzeltici Eylem	26
4.3.5	Şikayetlerin Kapatılması	26
4.3.6	Çözumsuzlük Durumu	26
4.4	Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Taciz (CSİ/CT).....	26
4.5	Diğer Şikayet Giderme Mekanizmaları	27
5	İZLEME	28
5.1	Mekanizmanın Gözden Geçirilmesi ve Düzeltilmesi	28
5.2	İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	28
5.3	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)	29
5.4	Kilit İzleme Faaliyetleri.....	29
6	EĞİTİM	30
6.1	Giriş Eğitimi	30
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri.....	31
7	DENETİM VE RAPORLAMA	31
7.1	İç ve Dış Denetim	31
7.2	Kayıt Tutma ve Raporlama.....	31
EKLER	32
EK A:	Şikayet Kayıt Formu.....	33
EK B:	Şikayet Veri Tabanı.....	34
EK C:	Toplantı Kayıt Formu	35
EK D:	Şikayet Kapatma Formu	36
Ek E:	Müşteri Şikayeti İnceleme Prosedürü	37

TABLolar

Tablo 1.1 Yakın Yerleşim Yerlerine İlişkin Bilgiler	7
Tablo 2.1. Görev ve Sorumluluklar	10
Tablo 4.1. Fabrika Yöneticisinin iletişim bilgileri	25
Tablo 5.1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	29
Tablo 5.2. Kilit İzleme Faaliyetleri	29

ŞEKİLLER

Şekil 1.1 Proje Konumu Haritası	6
Şekil 1.2 Proje Etki Alanı (EA)	7
Şekil 4.1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri	22

KISALTMALAR

ADMP	Acil Durum Müdahale Planı
BOSB	Büyükkarıştıran Organize Sanayi Bölgesi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSG	Çevre Sağlık ve Güvenlik
ÇSP	Çevresel ve Sosyal Politika
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇYPÜ	Çift Yönlü Polipropilen Üretim
DKM	Döküman Kontrol Merkezi
EA	Etki Alanı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGYP	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
km	kilometre
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişi
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Süper Film Çift Yönlü Polipropilen Üretim Tesisi Yatırım Projesi
Proje Şirketi	Süper Film Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.
PRS	Prosedür
PS	Performans Standardı
RN	Rehber Notu
SG	Sağlık ve Güvenlik
SGÇ	Sağlık Güvenlik ve Çevre
SİP	Sosyal İşler Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
TPG	Temel Performans Göstergesi

1 GİRİŞ

Bu Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü (“ŞMP”), Kırklareli İli, Lüleburgaz İlçesi’nde bulunan “Süper Film Çift Yönlü Polipropilen Üretim Tesisi Yatırım Projesi (bundan sonra “Proje” olarak anılacaktır) iç ve dış paydaşları için hazırlanan Paydaş Katılım Planı (“PKP”) ile birlikte uygulanmak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu GMP, ulusal mevzuat, Uluslararası Finans Kurumu (“IFC”) Performans Standartları (“PS”) ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (“TKYB”) uyarınca Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin değerlendirilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi amacıyla yürütülecektir. Bu planın referans numarası SPR-PRC-SOC-GMP-001’dir.

Bu GMP, Proje’nin işletilmesi sırasında dikkate alınması gereken genel hususları yansıtır ve Proje’deki ihtiyaçlar ve değişiklikler durumunda revizyonlara ve güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

1.1 Bilgi

Süper Film Ambalaj; çevresine, çalışanlarına ve müşterilerine olan saygısından ödün vermeden; yenilikçi, sürdürülebilir ve değer yaratan ürünlerle fayda sağlamayı ve yüksek verimli bir dünya şirketi olmayı kendine vizyon olarak seçen bir Sanko Holding kuruluşudur. Ayrıca, satış ve pazarlama faaliyetleri için Süper Film Avrupa ve Süper Film Amerika olmak üzere iki iştiraki bulunmaktadır. Sanko Holding, 1904’ten günümüze kadar, Türkiye ve Global arenadaki pek çok alanda liderliğini sürdürürken, aynı zamanda Türkiye’nin en büyük tekstil, yenilenebilir enerji, çimento ve ambalaj üreticileri arasındadır. 14 binden fazla kişiyi istihdam eden grup, dünya çapında ürün ve hizmetler sunarak tüm paydaşları için değer yaratmaya devam etmektedir.

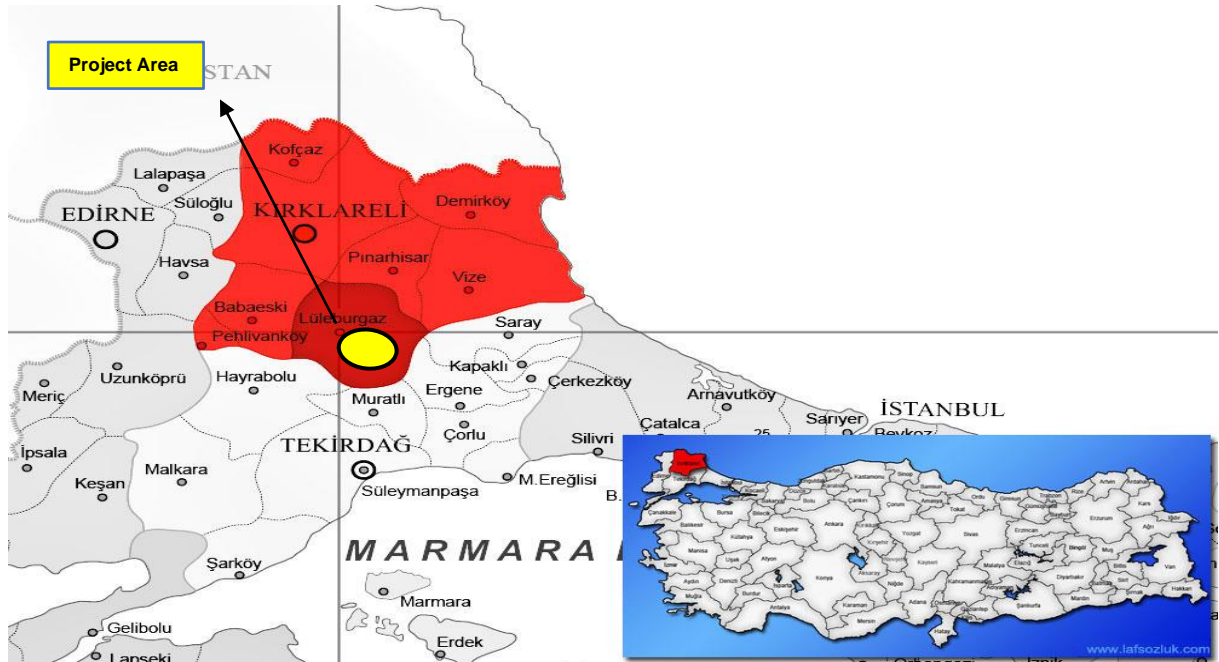
Süper Film, Gaziantep Başpınar Organize Sanayi Bölgesi’nde 63.000 m² alan üzerinde 1993 yılından beri üretim faaliyetlerini sürdürmektedir. Toplamda 70.000 ton/yıl üretim kapasiteli BOPP, 48.000 ton/yıl BOPET, 6.000 ton/yıl çok katlı Bariyer film ve CPP ve 39.000 ton/yıl kapasiteli METALİZE üretim hatları bulunmaktadır. Ayrıca, 240.000.000 m²/yıl kapasiteli yapışkan bant üretim tesisi bulunan Süper Film, çok çeşitli ambalaj filmlerini tek çatı altında üreten, dünyanın en ileri gelen ambalaj film üreticilerinden biridir. Türkiye’nin ilk ve tek ekstrüzyon (termal) kaplama hattına ilaveten 2015 yılında yatırımını yaptığı 12.000 ton/yıl kapasiteli yeni kaplama hattı ile özel kaplı ürünleri de sunmanın gururunu taşımaktadır. Nisan 2022’de devreye giren, yeni Metalize hattıyla metalize film üretimini yıllık 39.000 tona çıkarmıştır. 2023 yılı sonunda açılması planlanan yeni BOPP hattıyla, yıllık BOPP film üretimini 130.000 tona çıkarmayı hedeflemektedir.

Şikayet Mekanizması Prosedürü

Kırklareli'nin Lüleburgaz ilçesinde kurulacak tesis yukarıda da bahsedildiği gibi 60.000 ton/yıl kapasiteli BOPP hattıdır. BOPP esnek filmlere olan küresel talepte önümüzdeki 5 yılda %4'lük artış beklentisi, Süper Film satış hacimlerindeki artış, teknolojik dönüşüme katkısı gibi nedenler yatırım kararında etkili oldu. Firmanın ihracat hacminin artması beklendiği için yatırım bölgesi olarak Trakya bölgesi tercih edildi. Lüleburgaz tesisi için inşaat çalışmaları Temmuz 2022'de başlamış olup, inşaat aşamasının Temmuz 2023'te tamamlanması ve tesisin Aralık 2023'te faaliyete geçmesi planlanmaktadır

1.2 Proje Konumu ve Etki Alanı (EA)

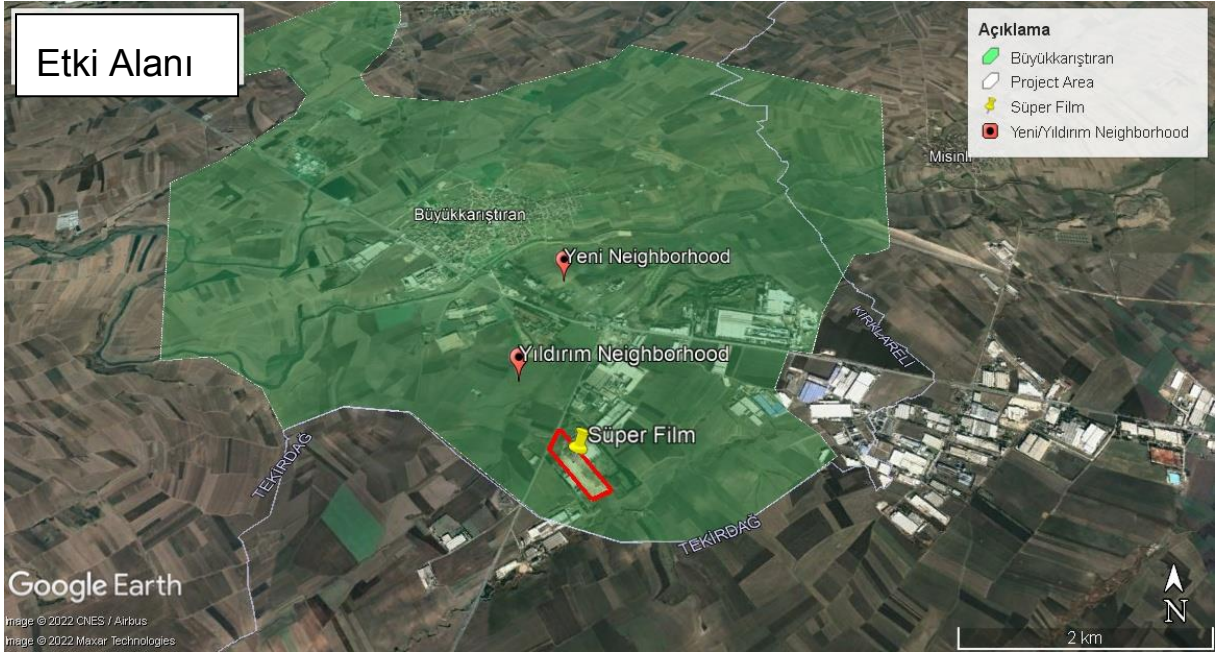
Proje Lisans Alanı Kırklareli İli Lüleburgaz İlçesi sınırlarında yer alan Büyükkarıştıran Organize Sanayi Bölgesindedir ("BOSB"). Bölgede planlanan Proje ile benzer faaliyetleri yürüten sanayi tesisleri bulunmaktadır. Proje kapsamında mevcut faaliyetlerle benzer çalışmalar yürütüleceğinden, Proje Etki Alanı ("EA") alanı 1 km yarıçaplı olarak kabul edilmektedir. Etki Alanı; Erişim yolları, mevcut binalar ve altyapılar da dahil olmak üzere çevresel ve sosyal etkiler dikkate alınarak değerlendirilecektir. Aşağıda yer alan Şekil 1-1 ve 1-2, Projenin konumunu ve Proje Etki Alanını göstermektedir.



Şekil 1.1 Proje Konumu Haritası

Tablo 1.1 Yakın Yerleşim Yerlerine İlişkin Bilgiler

Yerleşim Yeri	Proje Alanına Uzaklık (km)	Yön	Yön		
			Toplam	Erkek	Kadın
Yıldırım Mahallesi Lüleburgaz / Kırklareli	~1	Kuzey Batı	2309	1173	1136
Yeni Mahalle Lüleburgaz / Kırklareli	~2	Kuzey Batı	921	483	438



Şekil 1.2 Proje Etki Alanı (EA)

1.3 Amaç

Bu Prosedürün amacı, iç ve dış şikâyet mekanizmasının ilkelerini ve sosyal riskleri en aza indirmek için uygulanacak şikâyet yönetiminin işletmeye nasıl entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet mekanizması, Proje ile ilgili tüm yorum ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedürün süreçleri ve sorumlulukları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanacaktır.

Bu prosedürün yönetimi projenin Sosyal Sorumluluk Personeline (“SSP”) aittir.

Bu belge aşağıdakileri tanımlamayı amaçlamaktadır:

- Şikâyet mekanizması prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim ara yüzleri,
- Görev ve sorumlulukların tanımı,
- Bu proje ile ilgili uygulanabilir proje standartları, proje taahhütleri, işlem prosedürleri ve rehber bilgiler,
- Kilit Performans Göstergeleri (“KPG”ler) dahil izleme ve raporlama prosedürleri,

Şikayet Mekanizması Prosedürü

- Eğitim gereksinimleri, destekleyici materyaller ve bilgiler için referanslar,
- Paydaşların ve çalışanların şikayetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- Şikayetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal çatışmasının nasıl en aza indirileceği.

Bu prosedür yukarıdakilerle sınırlı değildir ve güncellenebilir. Prosedür işletme aşamasında ise en azından yıllık olarak gözden geçirilecektir. Rutin işletme dönemi sırasında, bu prosedürde gerekli herhangi bir değişiklik veya yenileme olup olmadığını belirlemek, değişen proje tasarımını veya prosedürlerini yansıtmak için, daha sık bir güncelleme gerekmediği sürece, prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak olan herhangi bir değişiklik talebi bu prosedürün sahibine (SSP) yöneltilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulacaktır.

1.4 Kapsam

Bu doküman, doğrudan ve dolaylı tüm çalışanlara ve paydaşlara uygulanan şikâyet giderme mekanizması prosedürünü açıklamaktadır. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Mekanizması ve Prosedürü, paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almaz.

Bu mekanizma, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşlar tarafından iletilen tüm şikayetleri kapsar.

Bu prosedür, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedür, özellikle yüklenicinin faaliyetleri ile ilgili olarak aşağıdaki dokümanlarla örtüşmektedir:

- Paydaş Katılım Planı (SPR-PLN-SOC-SEP-001),
- Acil Müdahale Planı (SPR-PLN-HSE-ERP-002),
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı (SPR-PLN-HSE-OHSMP-003),
- Toplum Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı (SPR-PLN-HSSE-CHSMP-002),
- Hava Kalitesi Yönetim Planı (SPR-PLN-ENV-AQMP-001),
- Atık Yönetim Planı (SPR-PLN-HSE-WMP-001).

1.5 Tanımlar

Erişebilirlik	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikayette bulunabilir.
Anlaşmazlık	Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, iş faaliyeti ve/veya yüklenici davranışının bir sonucu olarak bir tür suç, zarar, bozulma veya kayba maruz kaldıklarına dair Projeye sağlanan bir bildirim.
Gizlilik	Anonim şikayetler gönderilebilir ve çözülebilir. Bir şikayette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmeyecektir.
Kültürel Uygunluk	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikayet veya sorun, bölgesel kaygılar kapsamında değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
Dış Paydaş	Müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve hükümet gibi işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya kişiler.
Şikayet Mekanizması	Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışıyla ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.
Şikayet	Çözülmesine yardımcı olması için üçüncü taraf müdahalesini veya yargısını gerektirecek kadar büyümüş bir sorun, şikayet ve/veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikayetlerin toplumu bir bütün olarak ilgilendirdiği düşünülür ve bir süredir resmi bir şekilde çözülmemiştir.
Tarafsızlık	Bireysel 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, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
İç Paydaşlar	Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan bir işletmedeki gruplar veya bireyler
Projeden Etkilenen Kişiler ("PEK")	Bir projenin uygulanması sonucunda, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık ekinlere ve ağaçlara veya diğer herhangi bir şeye sahip olma, kullanma veya bunlardan başka bir şekilde yararlanma hakkını kaybeden herhangi bir kişi tamamen veya kısmen, sürekli veya geçici olarak sabit veya taşınır varlık.
Paydaş	Bir projeye ilgilene ve projeden 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 değerlendirilmektedir.
Hassas Topluluklar	Cinsiyeti, etnik kökeni, yaşı, fiziksel veya zihinsel engeli, ekonomik dezavantajı veya sosyal statüsü nedeniyle yeniden yerleştirmeden diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilecek ve yeniden yerleştirme yardımı ve ilgili kalkınma talebinde bulunma veya bunlardan yararlanma becerileri sınırlı olabilecek kişiler faydalar.

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

2.1 Temel Prensipler

İç (Çalışan) ve Dış Şikayet Giderme Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm yorum, sorun, öneri ve şikayetleri için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır:

- **Şeffaflık:** Tüm şikayetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Anonim şikayetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.
- **Kültürel Açıdan Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.

2.2 Roller ve Sorumluluklar

Bu mekanizmanın uygulanmasıyla ilgili kilit roller ve sorumluluklar Tablo 2.1’de özetlenmiştir.

Tablo 2.1. Görev ve Sorumluluklar

Görevler	Sorumluluklar
Üst Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> • SAS tarafından belirlenen ve sunulan Projenin sosyal bütçesinin onaylanması, • Proje ömrü boyunca bu mekanizmanın düzgün bir şekilde uygulanmasını sağlamak • Sosyal iletişim, şikayet mekanizması ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirler.,
Fabrika Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> • SAS ile birlikte Proje gerekliliklerini yerine getirerek bu GMP'nin uygulanması için genel sorumluluğa sahip olmak, • Mekanizmanın doğru bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması, • Bu GMP ve PKP'nin uygun şekilde uygulanması taraflar arası koordinasyon sağlar, • Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatların/kılavuzların belirlenmesini ve izlenmesini sağlar, • Toplanan şikayetlerin alaka düzeyinin değerlendirilmesi konusunda SSP'ye destek olmak ve İGS ve sosyal şikayetler hakkında nihai kararı vermek.

Görevler	Sorumluluklar
<p>Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) / İnsan Kaynakları ("İK") ve İdari İşler Uzmanı</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanizmayı onaylamak ve uygulama için gerekli kaynakları belirlemek, • Yapılan değerlendirmeler ışığında sosyal konularda iç ve dış şikayetlere (gerekirse) ilişkin nihai kararın verilmesi, • Proje gerekliliklerini SAS ile birlikte yerine getirerek bu GMP'nin uygulanması için genel sorumluluğa sahip olmak, • Projenin sosyal bütçesinin belirlenmesi ve Üst Yönetime raporlanması. • PKP ve GMP'nin uygulanması, • Projenin bu Planda belirtilen ulusal ve uluslararası standartlara ve gerekliliklere uygunluğunun sağlanması, • Bu Mekanizmanın sağlıklı bir şekilde uygulanması için ilgili tarafları koordine etmek, • Sistem performansı hakkında Fabrika Müdürüne raporlama yapmak, • Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatın/yönergelerin belirlenmesini ve takibini sağlamak, • Doküman Kontrol Merkezi'nde ("DKM") yerel topluluklarla yapılan tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi, • Hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, haber bülteni türlerinin lokasyon bazında kayıtlarının tutulması ve bu detayın paydaş katılım raporlarına eklenmesi, • Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerinin izlenmesi, kayıt altına alınması ve paydaş katılım raporlarına eklenmesi, • Proje paydaşları ile ilişkiler kurmak, • Gerektiğinde aktif olarak şikayet, endişe ve/veya isteklerin toplanması için paydaş toplantıları düzenlemek, • Topluluk şikayetleriyle ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli raporlama sağlamak, • Tüm çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak, • Şikâyet ve/veya önerilerin detaylı bir şekilde (kim tarafından, tarih, durum vb.) Şikâyet Veritabanında tutulması, • Proje ve topluluklar arasında yaralanmalara, işin gecikmesine veya durmasına ve anlaşmazlıklara neden olan şikâyetlerin ve sosyal olayların nedenlerinin araştırılması, • Tüm şikâyetleri takip etmek ve tüm şikâyetlerin zamanında çözüme kavuşturulmasını ve uygun şekilde kapatılmasını sağlamak, • Şikâyet sonuçlarının takibi ve haftalık, aylık ve yıllık olarak raporlanması, • Genel ve yerel istihdam oranları ile sözlü veya görsel olarak alınan şikâyetlerin kayıt altına alınması ve raporlanması, • "Şikâyet Kayıt Formu"nun doldurulması, "Şikâyet Veritabanı"nda şikâyet kayıtlarının tutulması ve veri tabanından şikâyetlerin izlenmesi, gerektiğinde "Danışma Formu"nun doldurulması ve "Şikâyet Kapatma Formu" ile "Şikâyet Kapatma Formu" aracılığıyla şikâyet kapanışının gerçekleştirilmesi. bu GMP ile, • 30 takvim günü içinde Şikâyet Kayıt Formu aracılığıyla paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında geri bildirimde bulunulması (isimlerini ve iletişim bilgilerini vermiş olan şikâyetçilere 5 iş günü içinde şikâyet çözüm sürecinin başladığı ve şikâyet kapandıktan sonra bilgi verilecektir.).

Görevler	Sorumluluklar
Kalite Kontrol Mühendisi	<ul style="list-style-type: none"> Proje gerekliliklerini SAS ile birlikte yerine getirerek bu GMP'nin uygulanması için genel sorumluluğa sahip olmak, Bu GMP'nin doğru bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve bunları Üst Yönetime ve Fabrika Müdürüne raporlamak.
Çevre Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none"> Sosyal İşler Personeli (SAS), İSG Uzmanı ve Kalite Güvence Mühendisi'nin değerlendirmeleri ışığında İSG ve çevre konularında iç ve dış şikayetler (gerekirse) ile ilgili nihai kararın verilmesi. Çevresel konularda İSG Uzmanı ve SAS ile işbirliği içinde çalışmak, Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda çevresel etki ve tehlikelerin belirlenmesi, İşletme aşamasında, Yüklenici sözleşmelerindeki çevresel gerekliliklere ilişkin tüm hükümlerin Proje Standartlarına göre sağlanmasını sağlamak ve Yüklenicilerin bu şartlara ilişkin performansını denetlemek, Çevre sorunlarıyla ilgili olarak çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen şikayetlerin yanıtlarına çözüm bulmak için SAS'ın desteklenmesi.
İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"> İSG konularında Çevre Temsilcisi ve SAS ile işbirliği içinde çalışmak, Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda İSG tehlikelerinin belirlenmesi, İşletme aşamasında Proje Standartlarına göre İSG gerekliliklerine ilişkin Yüklenici sözleşmelerindeki tüm hükümlerin sağlanması ve Yüklenicilerin bu gereklilikler konusundaki performansının denetlenmesi, Sağlık ve güvenlik konularıyla ilgili olarak çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen şikayetlerin yanıtlarına çözüm bulması için SAS'ın desteklenmesi.
Yükleniciler/ Taşeronlar/ Tedarikçiler ve Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none"> Bu GMP'deki tüm gereksinimlere uyulmasını sağlamak. Paydaşlarla ilişkilerinde yetkilerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmamak, Bu GMP'nin gerekliliklerine ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerine uymak.

3 PROJE STANDARTLARI

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

- Uygulanabilir Ulusal Standartlar,
- Ulusal ÇED gereklilikleri,
- TKYB Çevre ve Sosyal Politikası,
- Türk Hükümeti makamlarının diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler.

3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Ulusal gereklilikler ve standartların ana belgesi, Proje'nin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren "Türkiye Cumhuriyeti Anayasası" dır. Bu maddeler aşağıdaki gibidir:

I. Kanun Önünde Eşitlik

MADDE 10. Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

Şekil ve şartları kanunla düzenlenmek üzere hükümlülük veya tutukluluk süreleri içindeki çalıştırmalar; olağanüstü hallerde vatandaşlardan istenecek hizmetler, ülke ihtiyaçlarının zorunlu kıldığı alanlarda öngörülen vatandaşlık ödevi niteliğindeki beden ve fikir çalışmaları, zorla çalıştırma sayılmaz.

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

MADDE 25. Herkes düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

MADDE 26. Herkes, düşüncelerini ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet, resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Herkes kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. Bilgi edinme hakkının şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık esaslarına göre usul ve esasları, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda düzenlenmiştir.

Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun

MADDE 3. 01.11.1984 tarihinde 3071’in resmî gazete numarasıyla çıkarılan 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun’un bu maddesine göre, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

İş Kanunu

Eşitlik Davranma İlkesi

MADDE 5. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı, farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılmaz.

İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

MADDE 24. Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemezsizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun’da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekle tabi değildir.

Fazla Çalışma Ücreti

MADDE 41. Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.

Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

MADDE 42.Gerek bir arıza sırasında gerek bir arızanın mümkün görülmesi halinde yahut makineler veya araç ve gereç için hemen yapılması gerekli acele işlerde yahut zorlayıcı sebeplerin ortaya çıkmasında, işyerinin normal çalışmasını sağlayacak dereceyi aşmamak koşulu ile işçilerin hepsi veya bir kısmına fazla çalışma yaptırılabilir. Bu durumda fazla çalışma yapan işçilere uygun bir dinlenme süresi verilmesi zorunludur.

Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

MADDE 71.On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış olan çocuklar; bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarihli, 28460 sayılı Resmî Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmeleri, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeleri olmak üzere düzenlenmiş dört tür toplu sözleşme vardır.

Çevre Kanunu

Ulusal Çevre Mevzuatının ana kanunu, 11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete ile çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu kanunda, Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (RG, 29 Temmuz 2022), No 31907), sınırlı bir kamuyu aydınlatma sürecini içeren olarak tanımlanmıştır. Çevre kanununun amacı, tüm vatandaşların ortak varlığı olan çevreyi korumak ve geliştirmektir; kırsal ve kentsel alanlarda arazi ve doğal kaynakları daha iyi kullanmak ve korumak; su, toprak ve hava kirliliğini önlemek; ülkenin bitki ve hayvan varlıklarını, doğal ve tarihi zenginliklerini koruyarak, ekonomik ve sosyal kalkınma amaçlarına uygun, belirli yasal ve teknik esaslara dayalı olarak, şimdiki ve gelecek nesillerin sağlık, uygarlık ve yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve güvence altına alınması için her türlü düzenleme ve tedbirleri düzenlemek. prensipler.

Halkın katılımı gereklilikleri söz konusu olduğunda, ÇED Yönetmeliği Ek-I kapsamındaki Projeler için en az bir halkın katılımı toplantısı yapılması zorunluyken, aynı Yönetmeliğin Ek-II kapsamındaki projeler için herhangi bir gereklilik aranmamaktadır.

3.2 IFC Performans Standartları

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler International Finance Corporation (“IFC”) tarafından belirlenir. İlgili dahili ve harici şikayet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları aşağıda belirtilmektedir:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 (“KN”1)*
- *Performans Standardı 2 (P2): Çalışma ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2)*

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

- Proje hakkında yorumları/şikayetleri olan kişileri/toplulukları ve diğer ilgili tarafları belirlemek ve bu çevresel ve sosyal riskleri değerlendirmek,
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek için hafifletme önlemlerini benimsemek ve kalan etkilerin kaldığı yerlerde riskleri ve işçilere, Etkilenen Topluluklara ve çevreye olan etkileri telafi etmek.
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimlerin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimlerin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak,
- Proje uygulaması sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların Projenin çevresel ve sosyal performansıyla ilgili endişelerini ve şikayetlerini almak ve çözümünü kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlar için anlaşılır, kültürel açıdan uygun, erişilebilir ve şeffaf bir istişareyi sürdürmek,
- Etkilenen Toplulukları paydaş katılımı süreci boyunca mekanizma hakkında bilgilendirmek.
- Paydaşların Proje ile ilgili endişelerini derhal almak ve bunlara yanıt vermek için geliştirilen şikayet mekanizmasını takip etmek.

Şikayet Mekanizması Prosedürü

- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından dile getirilen endişeler ve şikayetler için bir izleme ve inceleme prosedürleri oluşturmak.

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

- Her çalışan için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,
- Çalışan-yönetim ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve iş kanunlarına uymak,
- Güvenilir bir şikayet mekanizması geliştirerek, çocuklar, göçmen işçiler, üçüncü şahıslar tarafından çalıştırılan işçiler ve müşterinin tedarik zincirindeki işçiler gibi savunmasız işçi kategorileri dahil olmak üzere işçileri korumak,
- Çalışanların endişelerini ve şikayetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını teşvik etmek,
- Zorla ve çocuk işçi çalıştırmayı önlemek için.

Proje tarafından PS2'ye göre uygulanan temel gereksinimler aşağıda belirtilmektedir:

İnsan Kaynakları Politikası, Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşulları & İlişki

- Proje, işçilere, çalışma saatleri, ücretler, fazla mesai, tazminat ve yan haklar dahil olmak üzere ulusal iş ve istihdam kanunu kapsamındaki haklarına ilişkin açıkça belgelenmiş bilgilerle sağlanan insan kaynakları politikalarını ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Proje, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılır hale getirecektir.
- Proje, varsa bir 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 hakkını ve işçi örgütlerini kısıtlıyorsa, Proje işçilerin toplu pazarlık yapmasına ve örgütlenmesine ve işçilerin şikayetlerini iletmesi için alternatif bir yol oluşturmasına olanak sağlayacaktır.
- Proje, örgütlenmeyi ve tüm işçiler için eşit koşullar yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- Çalışan temsilcilerine yönetime erişim hakkı verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

Şikayet Mekanizması Prosedürü

- Proje, çocukların yalnızca işi yapma becerilerine göre işe alacak, terfi ettirecek ve ücretlendirecek ve tüm kullanıcılara eğitim için eğitim, araç ve eşit erişim hedeflenecektir.
- Proje, tüm istihdam yönetimi veya diğer çalışanlar tarafından taciz edilmemesini sınırlamaları.

Kıdem Tazminatı

- Proje, azaltmanın olumsuz etkisini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacak ve azaltma alternatiflerinin bir analizini gerçekleştirecektir.
- Prosedür, ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, onların kuruluşlarının ve uygun olduğunda hükümetin girdilerini içerecektir.

Çocuk işçiliği

- Proje, ulusal yasalarca tanımlanan asgari çalışma yaşının altında işçi çalıştırmayacaktır.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, tehlikeli işlerde veya eğitimlerini veya gelişmelerini engelleyen işlerde çalıştırılmayacaktır.

Zorla Çalıştırma

- Proje, bir bireyden zorla veya ceza tehdidi altında zorla alınan, gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmetten oluşan zorla çalıştırmayı kullanmayacaktır ve
- Proje, işçilerin kişisel belgelerini ve paralarını muhafaza etme haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.
- Proje, işçilerin işten sonra işyerini terk etme haklarına saygı gösterecektir.

Şikayet Mekanizması

- Proje, işçiler için bir şikayet mekanizması sağlayacak ve bunu, işçilerin endişelerini ifade etmeleri ve isimsiz şikayetler de dahil olmak üzere şikayetlerini bildirmeleri için şeffaf bir süreç olarak geliştirecektir.
- Proje, şikayette bulunanlara karşı hiçbir ayrımcılık yapılmamasını ve tüm şikayetlerin ciddiyetle ele alınmasını ve hızlı, uygun önlemlerin alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikayet mekanizması, yasalar veya toplu iş sözleşmeleri tarafından tanımlanan diğer kanalların yerini almayacaktır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Şikayet Mekanizması Prosedürü

- İşçileri işyerinde veya yurtlarda makul olmayan bir şekilde tehlikeye atmamak ve işle ilgili riskleri azaltmak için gerekli tüm önlemleri almak ve bir acil durum önleme ve müdahale sistemi geliştirmek.
- İşçilere kişisel koruyucu ekipman sağlanacak ve kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- Proje, Proje süresince meydana gelen kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

Üçüncü Kişiler Tarafından Çalıştırılan İşçiler

- Proje, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere genişletecektir.
- Proje, işçi haklarını ve yasalarını atlatmanın bir yolu olarak sözleşme yapmayı kullanmayacak ve tüm işçilerin bir şikayet mekanizmasına erişimini sağlayacaktır.
- Proje, işçi haklarına ve yasalarına bağlılıklarını doğrulamak için yüklenicileri, istihdam ve işe alım kurumlarını izleyecektir.

Tedarik Zinciri

- Proje, PS2'nin bu temel gerekliliklerinin uygulanmasını mümkün olduğunca tedarikçiler için genişletecektir.
- Proje, tedarik zincirindeki çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunların varlığını önlemek için tedarikçileri PS2 gereksinimleri konusunda bilgilendirecektir.

Proje, PS2'ye göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

3.3 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler Uluslararası Finans Kurumu ("IFC") tarafından belirlenir. İlgili iç ve dış şikâyet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- Projeden etkilenen kişi ve toplulukları ve Projeyi etkileyen ve/veya Proje faaliyetlerinden ve uygulamalarından etkilenebilecek diğer ilgili tarafları tanımlamak; ve bunları belirlemek ve doğrulamak için uygun bir prosedür geliştirmek,
- Projenin ilgili paydaşı ve ilgili tesislerinden oluşan bir veri tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- İlgili taraflarla istişare içinde bu veri tabanını gözden geçirmek,

Şikayet Mekanizması Prosedürü

- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkıları sağlayarak gerekli bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak,
- Paydaşlar ile karşılıklı güven ve dürüstlüğe dayalı, paydaşların değerlerine saygılı, saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.

3.3.1. IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1'deki paydaş katılımıyla ilgili temel gereksinimler şu şekilde özetlenebilir:

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (“ÇSYS”) hazırlanıp uygulanmalı ve paydaş katılımı unsuruna yer verilmelidir,
- Etkilenen topluluklar olumsuz etkilenebilirse, paydaş yelpazesi belirlenmeli, ardından bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.
- Uygulanabilir olduğunda, bu GMP, dezavantajlı veya savunmasız olarak tanımlananların etkin katılımına izin vermek için farklılaştırılmış önlemler içerecektir.
- Etkilenen Topluluklara (i) Projenin amacı, niteliği ve ölçeği; (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi; (iii) bu tür topluluklar üzerindeki riskler ve potansiyel etkiler ve ilgili hafifletme önlemleri; ve (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikayet mekanizması.
- Etkili bir istişare süreci, etkilenen toplulukların proje riskleri, etkileri ve hafifletme önlemleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerine ve Proje sahibinin bunlara yanıt vermesine izin verecek şekilde yürütülecektir.
- Etkilenen topluluklar üzerinde potansiyel olarak önemli olumsuz etkiler mevcut olduğunda, bir Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım yürütülecektir.

IFC, İyi Bir Uygulama El Kitabında “Paydaş Katılımının Temel Kavramları ve İlkeleri”ni tanımlamıştır. Paydaş katılımının yapı taşları aşağıda listelenmiştir:

- Paydaş Tespiti ve Analizi
- Bilgi İfşası
- Paydaş Danışmanlığı
- Müzakere ve Ortaklıklar
- Şikayet Yönetimi

- Paydaşların Proje İzlemeye Katılımı
- Paydaşlara Raporlama.

3.4 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en sıkı gereklilik karşılanacaktır.

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

4.1 Şikayet Mekanizması

Şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdiği şikayet, öneri ve sorunlardır. Şikayet yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşlar veya Projeden Etkilenen Kişiler ("PEK") arasında daha küçük günlük anlaşmazlıklara kadar uzanır.

Projenin Şikayet Mekanizması Prosedürü (SPR-PRC-SOC-GMP-001), zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Bir şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıklarını, korkularını ve özlemlerini, endişelerini adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarını sağlayan yapılandırılmış bir süreçtir.

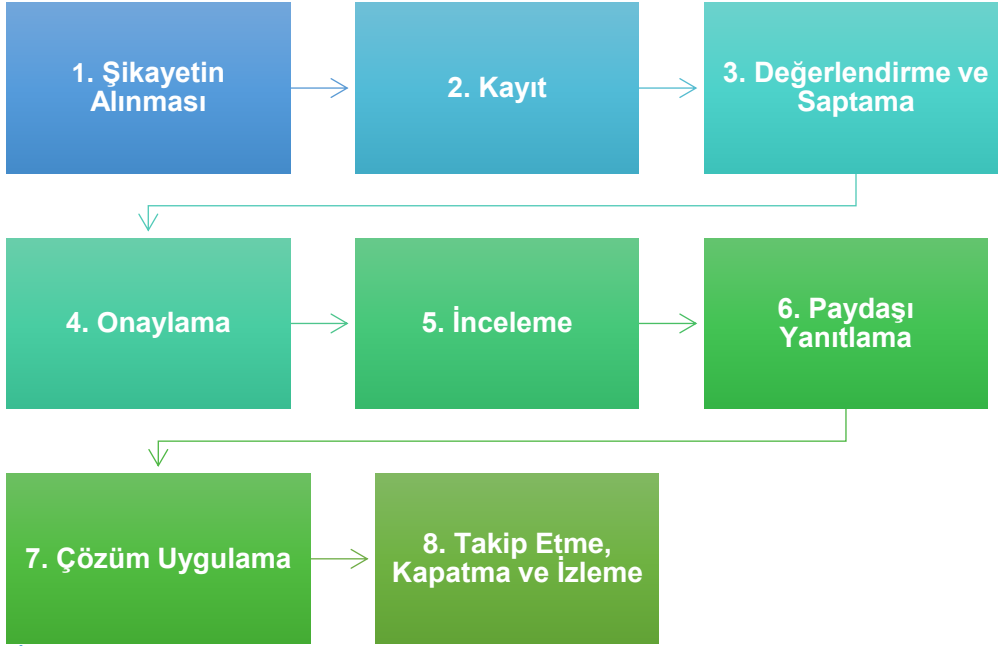
Şikayet prosedürleri, topluluk ve Proje arasındaki birincil arayüzler olan İSG Uzmanı ve Çevre Temsilcisinin yardımıyla, atanan Sosyal İşler Personeli (SAS) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikayetçiler, şikayetleri/şikayetleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklardır, ancak; şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SAS'ın şikayet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmek için şirket ile çalışanlar arasında bir köprü kurması bekleniyor.

Şikayet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikayette bulunma hakkı konusunda bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikayetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için paydaşlara bilgilendirilecektir. Çoğu durumda, bir şikayet veya şikayet, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse, Proje SAS ile konuşarak iletilecektir.

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

Şikayet Mekanizması Prosedürü

Şikayetleri çözmek için izlenecek iç ve/veya dış şikayet mekanizması süreci aşağıda Şekil 4.1'de açıklanmıştır:



Şekil 4.1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri

4.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış)

Şikayet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Gereksiz idari aşamalardan kaçınılarak prosedürler mümkün olduğunca basit tutulacaktır. Adil ve şeffaf, ilgili kişiler için bilgilendirici.
- **Güncel tutulması:** Süreç, SAS, İSG Uzmanı ve Çevre Temsilcisi tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. Düzenli izleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- **Gizli ve tarafsız süreç, misilleme yapılmaması:** Süreç, çalışanlar misilleme korkusu olmadan gizli ve tarafsız olacaktır.
- **Makul zaman çizelgesi:** Şikâyetlerin çözümü için belirlenen süre olarak 30 takvim günü olan yanıtların verilmesi ve bahsedilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi izlenecektir.
- **Kayıtların tutulması:** Şikâyetler takip edilir ve yazılı olarak, mümkünse basılı ve elektronik kopyalar halinde kaydedilir.
- İşçiler, bu tür mekanizmalar aracılığıyla endişelerini dile getirdikleri için cezalandırılmamalıdır.

4.1.2 Şikayet Mekanizması İletişimleri

Çalışanlar, bir şikayet durumunda kime haber vermeleri gerektiğini ve desteğin mevcut olduğunu bilmelidir. Yöneticiler (Üst Yönetim üyeleri, Fabrika Müdürü, Çevre Temsilcisi, SSP, vb.) prosedürlere aşına olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde ve DKK'da akış şemalarında kolayca bulunmalıdır.

Çalışanlardan şirket içi şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet mekanizması süreçleri, işe alım sürecinde tüm çalışanlarla (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilir ve ilk göreve başlama eğitimi oturumları ayrıca paydaş katılımı ve şikayet mekanizması sürecini de içerir.
- Şikayet mekanizması ile ilgili iletişim, araç kutusu eğitimleriyle düzenli olarak tekrarlanır.
- Şikâyet/öneri araçları, Proje alanında çalışanların kullandığı sosyal alanlarda (sosyal dinlenme odaları, soyunma odaları vb.) kurum içi şikayetler için mevcuttur. Araçlar, şikayetlerin herhangi bir zamanda ilgili departmanlara iletebilmesini sağlayan dahili ağa bağlıdır; ve
- Tüm çalışanlar bu araçların yerinin ve şikayetlerini nasıl ileteceklerinin farkındadır; Bu aletlerin yeri ile ilgili herhangi bir değişiklik olması durumunda çalışanlara bilgi verilmelidir.

Topluluktan dış şikâyetlerin toplanması için:

- Şikayet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında dış paydaşlarla paylaşılacaktır.
- Şikayet/öneri kutuları muhtarlıklarda veya en yakın yerleşim yerlerinde köylülerin toplanma noktalarında (kırathane vb.) bulundurulacak ve kutular düzenli olarak (en az haftada bir) kontrol edilecektir; ve
- Paydaşlar, şikayet/öneri kutularının yerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi aracılığıyla, telefonla veya şikayet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Şikayet mekanizması iki bölümden oluşur: Harici ve dahili (Projenin çalışanları, alt yüklenicileri ve tedarikçileri). Bu iki mekanizma, Proje SSP, Çevre Temsilcisi ve İSG Uzmanı tarafından yürütülecektir. İç veya dış şikayetlerin çözümünde Kalite Sigorta, Çevre Temsilcisi ve SSP gibi farklı departmanlar ile iş birliği yapılabilmektedir.

4.2 Dış (Çalışan) Şikayet Yönetim Süreci

Doğrudan işçi veya üçüncü taraf/taşeron işçisi olabilecek çalışanların yazılı şikayet, yorum ve endişelerini iletmeleri teşvik edilir. Şikâyet sahibinin mahremiyetinin korunması gerektiğinden şikâyetler, sosyal dinlenme odaları ve soyunma odaları gibi işçilerin kolayca erişebileceği

Şikayet Mekanizması Prosedürü

sosyal alanlara yerleştirilen şikâyet araçlarında toplanmaktadır. İşçiler bu araçları Proje Kimlik kartlarını kullanarak kullanırlar.

Çalışanlara şikayet, görüş ve önerilerin nasıl iletileceğine ilişkin bilgiler işe giriş eğitimleri ve tazeleme eğitimleri sırasında verilecektir. Şikayet bildirimleri, şikayette bulunanları korkutmak için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Yönetim şikayetleri ciddiye alacak ve hızlı, uygun önlemleri alacaktır. Şikâyetlerin toplanmasında asıl sorumlu “Sosyal İşler Personeli” olacaktır. Belirli bir şikayet hakkında doğru bilgi toplamak için şikayetler yönetimle görüşülecektir. Sosyal İşler Personeli şikayeti/endişeyi işleme alacak ve bir çözüm sunacaktır. Şikayetlerin çözümleri, ilgili Türk yasalarına, yönetmeliklerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgililere geri dönüş yapılacaktır.

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 Birimi, ilgili departman ile iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her şikayeti 30 takvim günü içinde çözmeyi amaçlar. Şikayet mekanizması kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikayet sürecinde bu mekanizmanın tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

Ayrıca çalışanların sorun ve beklentilerini üst yönetime iletcek 2 çalışan temsilcisi bulunmaktadır. Çalışanlar ayrıca işleri, çalışma koşulları, ücretleri vb. konulardaki öneri ve isteklerini çalışan temsilcileri aracılığıyla ilgili üst yönetime iletilebilmektedir. Ayrıca Süper Film yönetim temsilcileri ile çalışan temsilcileri arasında her yıl genel kurul toplantıları yapılmaktadır.

Proje alanında Şikayet Kutuları yoktu. Şikayet Kutuları proje alanına yerleştirilmelidir ve iç şikayetler bu kutular aracılığıyla toplanacaktır. SAS, Şikayet Kutularını haftalık olarak açmaktan ve önerileri değerlendirmekten sorumludur.

Super Film, çalışanlarının yönetim kararlarına katılımını sağlamak ve hizmetlerini geliştirmek amacıyla “Öneri Değerlendirme Sistemi Prosedürü”ne sahiptir. Bu prosedür şirketin tüm çalışanlarını kapsar. Bu prosedürün detayları Ek E'de verilmiştir.

4.3 Dış Şikayet Yönetim Süreci

Dahili şikayet mekanizması prosedürünün yanı sıra, yerel topluluklar, hükümet veya sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, medya vb. tüm paydaşlar tarafından dile getirilen şikayetler için harici şikayet yönetimi süreci uygulanacaktır.

Şikayet Mekanizması Prosedürü

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

4.3.1 Şikayetlerin Alınması

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

Proje alanında Süper Film'e ait bina bulunmadığı ve yapım aşamasında olduğu için adres bilgisi ve sorumluların bilgisi bulunmamaktadır. Fabrika yöneticisinin iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir.

Tablo 4.1. Fabrika Yöneticisinin İletişim Bilgileri

Süper Film Ambalaj San. Ve. Tic. A.Ş.	Proje Sahasındaki İrtibat Kişisi
Website: https://www.superfilm.com/ Project Site Address: To be determined Phone: To be determined	Contact Persons Social Affairs Staff E-Mail: To be determined Phone: To be determined Environment Representative E-mail: To be determined Phone: To be determined Memik Demir Factory Manager E-mail: memik.demir@superfilm.com Phone: +90 532 208 21 79

Şikayet Kayıt Formu (EK:A), şikayetler, endişeler ve şikayetçi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikayetler kaydedilecek ve Şikayet Veritabanında (EK:B) toplanacaktır.

Projenin mevcut iletişim bilgileri yukarıda verilmiştir. Atanan SAS ile ilgili iletişim bilgileri (isim ve iletişim numarası/e-posta adresi) bu Mekanizma güncellendiğinde dahil edilecektir.

4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması

Bir şikayet/endişe alındığında ve "Şikayet Veritabanına" (EK: B) kaydedildiğinde her değerlendirme ve soruşturma adımı izlenecektir. Sosyal İşler Sorumlusu (SAS) şikayeti inceler ve gerektiğinde Çevre Temsilcisi ve İSG Uzmanı yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikayeti araştırır ve soruşturma ve çözüm formüle etme süreçlerine uygun departmanları dahil eder.

Şikayet Mekanizması Prosedürü

"Danışma Formu" (EK: C) kullanılarak daha fazla bilgi toplamak için şikayetçiyle (anonim değilse) iletişime geçilebilir. Şikâyet sahibi ile yapılan yazışmalar "Şikâyet Veritabanına" kaydedilecektir. Şikayetle ilgili nihai karar verildiğinde, paydaşa geri bildirim verilecektir.

4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

İletilen şikayetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikayetin alınmasından sonra 30 takvim günü olarak belirlenir. Şikayetçi bir isim ve iletişim bilgisi veriyse, bu, şikayetin alınmasından itibaren 5 iş günü içinde şikayetin durumu hakkında onları bilgilendirme şansı verecektir. İsimsiz olarak alınan şikayetler, isimsiz olmayan şikayetlerle aynı şekilde soruşturulacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

4.3.4 Önerilen Çözüm / Düzeltici Eylem

Şikayetin alınmasından itibaren 30 takvim günü içinde, Projenin SAS'ı önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikayet sahibine (adı belirtilmemişse) resmi olarak iletilecek ve bunu şikayetçi ile görüşecektir. Şikayet sahibi izlenen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim "Şikayet Veri Tabanına" kaydedilecektir.

4.3.5 Şikayetlerin Kapatılması

Projenin şikayet mekanizması, şikayetçi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı takdirde, her şikayeti aldıktan sonra 30 takvim günü içinde resmi olarak kapatmayı amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya bu 30 takvim günü içinde ulaşılmaması gerektiğini unutmayın. Kapanış, üzerinde anlaşmaya varılan çözümün ayrıntılarını içeren Şikayet Kapatma Formunda (bkz. Ek D) şikayetçinin (isimsiz değilse) imzasını gerektirir. İmzalanan "Şikayet Kapatma Formu" "Şikayet Veritabanına" kaydedilecektir.

4.3.6 Çözümsüzlük Durumu

Belirlenen süre içinde sorunu çözmek için çaba gösterilmesine rağmen bir şikayet çözülemezse, Proje, gerekli ve uygun olduğu şekilde, diğer dış uzmanları, tarafsız tarafları veya yerel ve bölgesel makamları dahil edecektir.

Ayrıca şikayet sahibine (anonim değilse) şikayetin neden çözülemediğine dair bir açıklama verilecektir.

4.4 Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Taciz (CSİ/CT)

Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz ("CSİ/CT"), bir toplulukla arayüz oluşturan herhangi bir proje için bir risktir. Bununla birlikte, cinsel sömürü, taciz ve cinsel taciz (CSİ/CT) olaylarının normalleştirildiği ve/veya cezasızlıkla işlendiği ve hayatta kalanların sosyal damgalama, misilleme veya diğer güvenlik sorunları nedeniyle yardım arama olasılığının düşük olduğu ortamlarda riskler artar. Hukukun üstünlüğü ve temel koruyucu altyapı olmadığında, CSİ/CT

Şikayet Mekanizması Prosedürü

risklerine daha fazla katkıda bulunur. Bu riskleri en aza indirmek için Proje kapsamında aşağıdaki etki azaltma önlemleri alınacaktır:

- CSİ/CT konularında Proje yönetimlerinin duyarlı hale getirilmesi sağlanacaktır.
- Tüm Proje çalışanlarına CSİ/CT ile ilgili eğitim verilecektir.
- Tüm Proje çalışanları Davranış Kurallarını imzalayacak ve hakkında bilgilendirilecektir.
- CSİ/CT mağdurlarının tüm detayları, Şikayet Kayıt Veritabanında kesinlikle gizli tutulacaktır.
- Bu tür CSİ/CT iddiaları/sorunları doğrudan Genel Müdür, İnsan Kaynakları Müdürü, Hukuk Müşaviri, Kıdemli Müdür ve Kurumsal İletişim Müdüründen oluşan Etik Kurul tarafından değerlendirilecek/ele alınacak ve yanıtlanacaktır.
- İddia kanıtlandığında gerekli yasal yaptırımlar uygulanacak veya uygulanması sağlanacaktır.
- CSİ/CT şikayetlerinin kaydı için gerekirse kadın personel (SSP dışında) görevlendirilecek ve CSİ/CT müdahale mekanizması hakkında bilgilendirmek ve farkındalık yaratmak için sadece kadın çalışanlara ayrı bir eğitim verilecektir.

4.5 Diğer Şikayet Giderme Mekanizmaları

Süper Film'in şikayet mekanizmasına ek olarak, sakinler ve/veya Proje paydaşları, TKYB'nin mevcut şikayet mekanizmasına ve CİMER ve YİMER gibi ulusal düzeydeki şikayet mekanizmalarına başvurabilirler.

TKYB'nin Çevresel Şikayet Mekanizması: TKYB'nin operasyonel veya finansal faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel etkilerden doğrudan ve/veya önemli ölçüde etkilenen taraflar, TKYB'ye şikayette bulunabilir. Şikayetler sistematik olarak arşivlenir ve derhal ele alınır. TKYB'nin iletişim sayfasında bulunan online form (doldurulabilir. Ayrıca TKYB genel müdürlüğünün telefon numarası ve fiziksel adresi şu şekilde verilmiştir:

- www.kalkinma.com.tr
- Çevrimiçi şikayet/öneri formu: <https://kalkinma.com.tr/en/contact-us/contact-information>
- Telefon: +90 216 636 87 00
- Faks: +90 216 636 89 28
- E-Posta Adresi: haberlesme@kalkinma.com.tr
- Adresi: Saray mahallesi Dr. Adnan Büyükdeniz caddesi No:10 34768 Ümraniye/İstanbul/Türkiye

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER,

Şikayet Mekanizması Prosedürü

Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikayetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak mevcut olacaktır.

- www.cimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi: 150
- Telefon: +90 312 525 55 55
- Faks: +90 0312 473 64 94
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine posta
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklar halkla ilişkiler masalarına bireysel başvurular.

Yabancılar İletişim Merkezi: Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılar için merkezileştirilmiş bir şikayet sistemi sunmaktadır. YİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikayetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak kullanılabilir.

- www.yimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi: 157
- Telefon: +90 312 5157 11 22
- Faks: +90 0312 920 06 09
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine posta
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklar halkla ilişkiler masalarına bireysel başvurular.

5 İZLEME

5.1 Mekanizmanın Gözden Geçirilmesi ve Düzeltilmesi

Bu mekanizma, işletme aşamasında minimum yıllık bazda gözden geçirilecektir. Kararlı durum operasyonları sırasında, bu mekanizma yıllık bazda gözden geçirilecek ve değişen koşulları veya operasyonel ihtiyaçları yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu mekanizmanın revizyonu, mekanizmanın sorumlusu olan "Sosyal İşler Personeli"nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletim prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, mekanizma "gerektiğinde" güncellenebilir. Bu mekanizmada herhangi bir revizyon varsa, tüm personelin bu mekanizmanın en son sürümüne erişmesini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezine yüklenecektir.

5.2 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün 3. bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikayetlerin tekrarlanmasını önlemek ve izleme yönetimi için izleme tedbirleri uygulanacaktır. Bu nedenle,

Şikayet Mekanizması Prosedürü

bu şikâyet mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi olacaktır.

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

5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler), önerilen azaltma stratejilerinin ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacaktır. KPG'ler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 5.1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

KPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Number of community complaints or grievances	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikayet Veri Tabanı
Number of customer complaints or grievances	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikayet Veri Tabanı
Number of internal complaints or grievances	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikayet Veri Tabanı
5 iş günü içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların iletilmesi	Raporlama
30 takvim günü içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayetlerin %100'ü 30 takvim günü içinde kapatılır	Şikayet Veri Tabanı
Auditing Grievance Mechanism to ensure that it is being implemented and grievance are being adequately addressed	Yıllık denetim, şikayetlerin %100'ünün 30 iş günü içinde şikayetçilerin memnuniyetine kapatılması hedefinin tamamlanması	Denetim Raporu

5.4 Kilit İzleme Faaliyetleri

Kilit İzleme Faaliyetleri, şikayet yönetimini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının verimliliğini ve uygulamasını izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği şekilde ayarlanacaktır. Temel izleme tedbirleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 5.2. Kilit İzleme Faaliyetleri

Husus	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
Şikayetler / Endişeler	Proje, asgari aylık olarak dönem başına kapatılan ve çözülme şikayetler dahil olmak üzere Şikayet Kaydını / Veri aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir:	Şikayet Kayıtları	Aylık	Tesis

Şikayet Mekanizması Prosedürü

Husus	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ay içinde açılan ve bekleyen isnat ve şikayet sayıları ▪ Ay içinde açılan şikayet ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum) ▪ Ay içinde kapatılan şikayetlerin sayısı ve ▪ Şikayet türü 			
Müşteri memnuniyeti	SSP ve Müşteri Hizmetleri Ekip Lideri, müşteriler tarafından dile getirilen yazılı ve sözlü şikayetlerin kaydını tutacaktır.	Müşteri Şikayet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Tesis
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve gayri resmi katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Tesis
Açıklama Materyalleri ve Halka Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halktan gelen geri bildirimleri izleyecektir.	Web sitesindeki Halk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Tesis

6 EĞİTİM

Proje'nin tüm çalışanlarına ve yüklenicilerine genel farkındalık sağlamak için Giriş Eğitimi verilecektir. Paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi de dahil olmak üzere, işe özel eğitim de gerektiği gibi sağlanacaktır. Bu şikâyet mekanizmasının uygulanmasını Sosyal Sorumluluk Personeli, Projenin diğer personeli ve denetçileri takip edecektir. Yükleniciler ayrıca yerel halkla olan faaliyetlere dahil edilmektedir.

6.1 Giriş Eğitimi

İşe başlama eğitimi/giriş eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere işçi şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "Giriş Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, halk ilişkileri ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve düşünceleri nasıl anlayıp bunlara saygı duyulacağına, yerel halk ve meslektaşlara uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olunacağına dair bilgiler sağlayacaktır.

Ayrıca, tüm çalışanlara ve diğer dış paydaşlara Davranış Kuralları ve SEA/SH eğitimi ile ilgili konular sağlanacaktır.

6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

Proje kapsamında çalışan kilit personel için işe özgü eğitim ve varsa ek uzman eğitimi, sağlanacaktır. Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeli'ne ve Proje'nin diğer personel ve amirlerine ve ilgili yüklenicilere sağlanmalıdır.

7 DENETİM VE RAPORLAMA

7.1 İç ve Dış Denetim

Bu bölüm, iç ve dış denetimi içermektedir. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmaktadır. Mekanizmanın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak için İç ve Dış Denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve yönleri, Proje Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Sosyal ("ÇİSGS") Yönetim Sistemine göre ve ayrı ayrı Proje Kreditorleri tarafından izlenecektir. Proje Yönetim Sistemine göre günlük uygunluk izlenecektir. Yükleniciler, bir yüklenicinin ilk atamasından önce Proje tarafından muayene ve denetime tabi tutulacaktır

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

şağıdaki durumlarda kayıt tutma/raporlama SSP tarafından yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Halkın katılımı faaliyetleri,
- Şikâyet işlemleri ve şikâyetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri / görüşleri / önerileri,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek denetimler, araştırmalar ve olaylar.

Aylık olarak, sayı ve tür açısından kaydedilen şikâyetler gözden geçirilecektir. Açık / kapalı olarak şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve şikâyet mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli ve İş Sağlığı, Güvenliği Uzmanı ve Çevre Temsilcisi, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

EKLER

Ek A: Şikayet Kayıt Formu

Ek B: Şikayet Veritabanı

Ek C: Toplantı Kayıt Formu

Ek D: Şikayet Kapatma Formu

Ek E: Müşteri Şikayeti İnceleme Prosedürü

EK A: Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Kayıt Formu		
Referans No:		
Tam Ad <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	Tam Ad <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	
İletişim Bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmak istediği (posta, telefon, e-posta).	İletişim Bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmak istediği (posta, telefon, e-posta).	
Şikayete İlgili Ayrıntılar:		
Olay veya Şikayetin Açıklaması:		Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:		
Olay / Şikayet Tarihi	Olay / Şikayet Tarihi	
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?		
Yalnızca iç kullanım için: Şikâyet durumu		
Şikâyeti Kapatın:	Şikâyeti Kapatın:	Şikâyeti Kapatın:
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

EK C: Toplantı Kayıt Formu

Toplantı Kayıt Formu/ Consultation Form			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		Tarih / Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		Görüşme Kayıt No/ Consultation Register Number	
1. Toplantı Bilgileri/ Meeting Info			
Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Institution Consulted		<input type="checkbox"/> Telefon-Ücretsiz Hat / Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		<input type="checkbox"/> İstişare Toplantısı / Consultation Meeting	
Adres / Address:		<input type="checkbox"/> Website / E-mail Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		<input type="checkbox"/> Diğer (Açıklayın) / Other (Specify)	
Paydaş Tipi / Consultee/Stakeholder Type			
2. İstişare Detayları/ Details of Consultation			
Projeyle İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

EK D: Şikayet Kapatma Formu

ŞİKAYET KAPATMA FORMU		
Referans No:		
Belirlenen Düzeltici Faaliyet(ler)		
1		
2		
3		
4		
5		
Sorumlu Departmanlar		
Şikayetin Kapatılması		
<i>Bu bölüm, "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi durumunda şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>		
Tarih:	İsim Soysisim / Şikayeti Kapatın İmzası	İsim Soysisim / Şikayetçi İmzası
...../...../.....		

Ek E: Müşteri Şikayeti İnceleme Prosedürü

	ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : SF.IK.PR-010 R.Tarihi : 29.03.2022 Rev. No : 0 Sayfa No : 1 / 3
---	--	---

1. AMAÇ

İşyerimizde “İşi en iyi, yapan bilir” felsefesinden yola çıkarak;

- o Yeni hizmetler geliştirmek,
- o İşyeri içindeki süreçlerimizi ve uygulamalarımızı geliştirmek,
- o Çalışanlarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda, işleyişimizdeki hata ve eksiklerimizi gidermek,
- o Bunları yaparken çalışanlarımızın da yönetim kararlarına katılımını sağlamak,

2. KAPSAM

Firmamızın tüm çalışanlarını kapsar.

3. TANIMLAR


4. İLGİLİ BELGELER

5. UYGULAMA

Müdür ve üstü konumundaki kişiler, kendi bölümleri hariç olmak üzere, tüm çalışanlarımız öneri verebilir.

5.1. İşyerimizde öneri kapsamı dahilinde çalışanlar, bireysel veya bölüm olarak aşağıdaki başlıkları kapsayan konularda yönetime öneride bulunabilir.

- Verimlilik artırmaya,
- Maliyet azaltmaya,
- Stok azaltmaya,
- Kaliteyi iyileştirmeye,
- Süreçleri iyileştirmeye,
- İş kazalarını önlemeye,
- Meslek hastalıklarını önlemeye,
- Enerji/doğal kaynak verimli kullanımı sağlamaya,
- Çalışan ve müşteri memnuniyetini artırmaya,
- Mevcut ürünü iyileştirmeye yönelik konularda,
- Çevre (atık ve atık bertarafının azaltılması, geri dönüşümün artırılması, çevresel risklerin azaltılması vb.)
- Makineler ve proseslerde iyileştirme,
- Ürün kalitesinde iyileştirme,

	ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : SF.IK.PR-010 R.Tarihi : 29.03.2022 Rev. No : 0 Sayfa No : 2 / 3
---	--	---

Bunun gibi konularda, Süper Film Ambalaj Sanayi ve Tic. A.Ş.'nin gelişimine ve iyileşmesine katkı sağlayacak öneriler yapabileceklerdir.

5.2. Aşağıda belirtilen konular “öneri kapsam dışında” olarak değerlendirilir.

- İşe personel alma ve işten personel çıkarma konularında
- Yasalara, genel kabul görmüş kural ve uygulamalara, şirket politikalarına aykırı konularda,
- Bireysel ve toplu kişisel talepler (dilek, yakınma, şikâyet) konularında,
- Kişilerin şahsi menfaatlerine yönelik konularda,
- Uygulamada olan öneriler.

Yukarıdaki belirtilen maddelere uygun öneriler; “öneri kapsam dışında” olarak değerlendirilir ve ön değerlendirmede “Red” olarak öneri formunda belirtilir.

5.3. Önerilerin onaylanması

Onaylanan öneriler, “öneri kapsam içinde” olarak değerlendirilir ve ön değerlendirmede sonrası kurul onayına sunulur. Sonuçlar değerlendirme kurulu tarafından değerlendirilerek onaylanır. Aksiyon alınır ise süre verilir ve sürenin tamamlanması beklenir. Bütün öneriler (gerçekleştirilemeyecek öneriler) nedenleri ile birlikte öneri sahibine iletilir. Onaylanmayan öneriler için Öneri Değerlendirme Kurulu'nun, öneri verilen bölümden sorumlu üyesi tarafından teşekkür edilerek kapatılır.

5.4. Önerilerin Sunumu

Çalışanlar önerilerini, Öneri Formu' nu doldurarak Öneri Kutularına atıp veya <http://isg.superfilm.com/> adresinden Öneri Formu linkini tıklayarak açılan sayfadan gerekli yerleri doldurarak öneri verilebilir.

5.5. Önerinin Geçerli Kılınması

Önerinin geçerli kılınabilmesi için yapılan faaliyet veya projenin kurul tarafından belirlenen sürede izlenir. İzleme iki aşamadan oluşur.

1. **Aşama** önerinin proje döneminde izlenmesi
2. **Aşama** önerinin 3 ay ve/veya 6 ay sonra tekrar izlenerek amaçlanan getirinin yüzde kaçını gerçekleştirdiğinin ölçülmesidir.

Öneri geçerli kılındıktan sonra puanlama aşamasına geçilerek “Öneri Değerlendirme Formu” üzerindeki kriterler doğrultusunda puanlama yapılır. Öneri hangi bölüm ile ilgili ise Kurul

	ÖNERİ DEĞERLENDİRME SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : SF.İK.PR-010 R.Tarihi : 29.03.2022 Rev. No : 0 Sayfa No : 3 / 3
---	--	---

üyelerinden o bölüm sorumlusunun onayı sonrası Operasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'na sunulur. Genel Müdür Yardımcısı onayı sonrası İK bölümüne puanlanmış hali teslim edilir.

5.7. Onaylanan Önerilerin Puanlanması

Önerilerin puanlanması, sistemsal ve maliyet olarak iki başlık altında değerlendirilerek yapılır. Değerlendirilen öneri puanı tek tek belirlenerek toplam alınan puan oluşturulur.

5.6. Onaylanan Önerilerin Ödüllendirilmesi

İnsan Kaynakları tarafından,

Değerlendirme ve ödüllendirme ayda bir yapılır.

Değerlendirme sonucunda alınan puan; kişinin brüt aylık ücretinin yüzdesi olarak ve yine brüt olarak maaşına yansıtılır.

Grup olarak verilen önerilerde alınan puan; her üyenin kendi brüt maaşının yüzdesi olarak hesaplanır ve Genel Müdür onayına sunulur.

Önerilerin patent ve telif hakları Süper Film Ambalaj Sanayi ve Tic. A.Ş.'ye aittir, şirket bu önerileri dilediği zaman ve yerde kullanma hakkına sahiptir. Öneri veren kişi bunu kabul etmiş sayılır.

6. DOKÜMANTASYON

7. DAĞITIM

Bu Prosedür dağıtımı QDMS üzerinden yapılır.

8. REVİZYON DURUMU

Tüm revizyonlar ve nedenleri QDMS üzerinden takip edilecektir.

HAZIRLAYAN BAHAR AĞAÇKIRAN	ONAYLAYAN GÜLER OĞUZ
İNSAN KAYNAKLARI UZMANI	İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ



**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**