



modern
AMBALAJ

modern
KARTON

eren
PERAKENDE

MODERN OLUKLU
MUKAVVA AMBALAJ
SANAYİ VE TİCARET
A.Ş.

MODERN KARTON
SANAYİ VE TİCARET
A.Ş.

EREN PERAKENDE
VE TEKSTİL A.Ş.

İŞLETME SERMAYESİ KREDİSİ PROJESİ

Eren Holding'e Bağlı Üç Şirket İçin

ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ (İç & Dış)

(Plan No: ER-PRS-SOS-ŞMP-001)



ASIAN INFRASTRUCTURE
INVESTMENT BANK



Kalkınma
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

NİSAN 2022



PROJE MÜSAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.

İçindekiler

Tablo Listesi	ii
Şekil Listesi	ii
Kısaltmalar Listesi	iii
1. GİRİŞ	1
1.1 Arka Plan	1
1.2 Kapsam.....	8
1.3 Amaç.....	8
1.4 Tanımlar.....	9
2. GÖREV VE SORUMLULUKLAR	10
2.1 Temel İlkeler.....	10
2.2 Görev ve Sorumluluklar	10
3. PROJE STANDARTLARI	13
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları	13
3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	16
3.3 Diğer Taahhütler ve Gereklilikler	21
4. İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ	22
4.1 İç (Çalışan) Şikayet Yönetim Süreci	22
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi	24
4.2 Müşteri Şikayet Yönetimi Süreci	24
4.3 Dış Şikayet Yönetim Süreci	24
4.3.1 Şikayetlerin Alınması	24
4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi.....	26
4.3.3 Paydaşlara Geribildirim	26
4.3.4 Çözüm/Düzeltici Eylem Önerin.....	26
4.3.5 Şikayetlerin Kapatılması.....	26
4.3.6 Çözülenmemiş Durum.....	26
5. İZLEME	27
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	27
5.2 Temel İzleme Faaliyetleri.....	27
5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)	28
6. EĞİTİM	28
6.1 Giriş Eğitimi	29
6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri	29
7. DENETİM VE RAPORLAMA	30
7.1 İç ve Dış Denetim.....	30
7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama.....	30
Ek A: Dilek ve Şikayet Prosedürü.....	32
Ek B: İç Şikayet Formu	34

Ek C: Şikayet Kayıt Formu	35
Ek D: Şikayet Kapanış Formu	36
Ek E: Danışma Formu	37
Ek F: Şikayet Veritabanı	38
Ek G: Modern Karton Müşteri İlişkileri Yönetim Prosedürü	39
Ek H: Modern Ambalaj Müşteri Şikayetleri ve Sürekli Gelişim Prosedürü	44

Tablo Listesi

Tablo 1-1. Mevcut Tesislerin Kapasitesi	1
Tablo 1-2. Tesislerin Özeti	4
Tablo 1-3. Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri ve Mesafeler	5
Tablo 2-1. Kilit Roller ve Sorumluluklar	10
Tablo 4-1. İletişim Bilgileri	25
Tablo 5-1. Temel İzleme Önlemleri	27
Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)	28

Şekil Listesi

Şekil 1-1. Modern Ambalaj Çorlu Tesisi, Modern Karton ve Eren Perakende lokasyonları ve en yakın yerleşim yerleri	5
Şekil 1-2. Modern Ambalaj Gebze Tesisi konumu ve en yakın yerleşim yerleri	6
Şekil 1-3. Modern Ambalaj Eskişehir Tesis konumu ve en yakın yerleşim yerleri	6
Şekil 1-4. Modern Ambalaj Manisa Tesisi konumu ve en yakın yerleşim yerleri	7
Şekil 1-5. Modern Ambalaj Kayseri Tesis konumu ve en yakın yerleşim yerleri	7
Şekil 4-1. İç ve Dış Şikayet Yönetimi Süreçleri	22

Kısaltmalar Listesi

AAYB	Asya Altyapı ve Yatırım Bankası
AB	Avrupa Birliği
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇED	Çevresel etki değerlendirmesi
ÇSDT	Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti
ÇSG	Çevre Sağlığı ve Güvenliği
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DB	Dünya Bankası
DKS	<u>Doküman</u> Kontrol Sistemi
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü
İK	İnsan kaynakları
İSG	İş sağlığı ve güvenliği
İSGYP	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
KPI	Anahtar Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti .
Modern Ambalaj	Modern Oluklu Mukavva Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Modern Karton	Modern Karton Sanayi ve Ticaret A.Ş.
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
PLN	Plan
Proje	İşletme Sermayesi Kredisi Projesi
Proje Şirketi	Modern Oluklu Mukavva Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş., Modern Karton Sanayi ve Ticaret A.Ş. ve Eren Perakende ve Tekstil A.Ş.
PRS	Prosedür
PS	Performans Standardı
S&G	Sağlık ve güvenlik
SEÇ	Sağlık, Emniyet ve Çevre
SEÇ	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
SOS	Sosyal
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
UNESCO	Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü

1. GİRİŞ

Bu Şikayet Mekanizması Prosedürü (ŞMP) (İç ve Dış), İşletme Sermayesi Kredisi Projesi'nin olası çevresel ve sosyal etkilerinin yönetimine yönelik çalışmaları ve dokümantasyonu tamamlamak amacıyla Eren Holding'e bağlı aşağıdaki üç şirketin için hazırlanmıştır.

- 🔴 Modern Oluklu Mukavva Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş. (Modern Ambalaj)
- 🔴 Modern Karton Sanayi ve Ticaret A.Ş. (Modern Karton)
- 🔴 Eren Perakende ve Tekstil A.Ş. (Eren Perakende)

Çevresel ve sosyal etkilerin yönetimi ile ilgili çalışmalar ve belgeler, Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevresel ve Sosyal Politikalarına, AAYB Çevresel ve Sosyal Standartlarına ve IFC'nin Performans Standartlarına ("PS'ler") uygun olarak yukarıda adı geçen üç şirket için yapılmıştır. Bunların yanı sıra Modern Ambalaj ve Modern Karton şirketleri (Eren Perakende hariç) kapsamında yürütölen tüm çalışmalar Dünya Bankası Çevre ve Sosyal Standartlarına (ÇSS'ler) uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Bu Planın referans numarası ER-PRS-SOS-ŞMP-001'dir.

1.1 Arka Plan

1969 yılında tekstil sektöründe ticari hayatına başlayan enerji, kağıt, ambalaj, perakende, çimento ve turizm alanlarında faaliyet gösteren Eren Holding ve iştirakleri, öz sermayeye dayalı büyüme stratejisi ile ölkenin en büyük gruplarından biri olarak kabul edilmektedir. Proje kapsamındaki sektörler kağıt, ambalaj, perakende ve tekstildir.

Modern Ambalaj

Modern Oluklu Mukavva Ambalaj ilk üretimine 1997 yılında kurulan Çorlu Tesisi'nde başlamıştır. Bursa, Manisa, İstanbul, Gebze ve Eskişehir'deki tesislerinin açılmasının ardından yıllık 565.000 ton üretim kapasitesi ile Türkiye'nin sektördeki en büyük firması olmuştur.

Tablo 1-1. Mevcut Tesislerin Kapasitesi

Mevcut tesisler	Toplam Alan (m ²)	Toplam Kapalı Alan (m ²)	Kapasite (ton/yıl)
Çorlu	90.000	44.000	170.000
Gebze	34.400	33.000	85.000
Eskişehir	46.000	27.000	85.000
Manisa	50.000	28.000	85.000
Kayseri	35.000	22.500	85.000
Bursa	17.500	14.500	55.000
Mevcut Toplam Kapasite	272.900	169.000	565.000

Kayseri fabrikası ile ilgili 2020 yılında tamamlanması beklenen kapasite artırımının yanı sıra İstanbul-Hadımköy, İzmit-Adapazarı ve Bursa'da yeni yatırım fırsatlarını araştıran şirket, bu projelerle 2025 yılında 1.000.000 ton kapasiteye ulaşmayı hedeflemektedir.

Tesiste hammadde olarak çeşitli kağıtlar ve nişasta kullanılarak oluklu mukavva ve kutular üretilmektedir. Tesiste kağıt üretimi yapılmamakta olup, oluklu mukavva üretiminde kullanılan kağıtlar dışarıdan temin edilmektedir.

Modern karton

Eren Holding Kağıt Grubu, Türkiye'nin en büyük oluklu mukavva üreticisi Modern Karton tesisi ve Türkiye'nin çeşitli noktalarında faaliyet gösteren, atık kağıtları toplayan ve depolayan Eren Kağıt Sanayi ve Ticaret A.Ş. (Eren Kağıt) ile sektör lideridir. Eren Holding'in çevreye duyarlı büyüme politikası, atık kağıtları toplayan Eren Kağıt ve toplanan bu atık kağıtlarla üretimin tamamını gerçekleştiren Modern Karton tarafından desteklenmektedir. Modern Karton, son yıllarda yaptığı yatırımlarla yıllık üretim kapasitesini 1.000.000 tonun üzerine çıkarmış ve üretiminin bir kısmını dış pazarlara ihraç etmeye başlayarak ülke ekonomisine katkı sağlamıştır.

Modern Karton , Tekirdağ İli Ergene Mahallesi Ergene-2 OSB'de 561.640 m² alan üzerinde 210.452 m² kapalı alan içerisinde yer almaktadır. Tesis, Kraftliner, NSSC (Neutral Sulfite Semi Chemical), Fluting, Testliner, Beyaz Testliner, Bariyer Kağıt, Ambalaj Atıkları Geri Kazanım (Kağıt-Karton), Buhar Enerjisi ve Elektrik Enerjisi üretim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Tesiste kağıt üretimi atık kağıt kullanılarak yapılmaktadır. Böylece ihtiyaç duyulan kağıdı üretirken aynı zamanda çevresel bir atık olan ambalaj atıklarının geri kazanımına da katkı sağlamaktadır. Kağıt ambalaj atıklarının geri kazanımı açısından son derece faydalı olan bu durum, Türkiye'de atık kağıt olmaması nedeniyle ithalatı da artırmıştır.

Tesiste kağıt makinesi, kağıt hamuru hazırlama ve kimyasal hazırlama bölümünde açığa çıkan atıksuların tamamı kağıt hamuru hazırlama bölümünde toplanarak DAF (Çözünmüş Hava Flotasyonu) sisteminden geçirilerek arıtma tesisine gönderilmektedir. Endüstriyel atıksuların yanı sıra personelin kullandığı lavabo, yemekhane, tuvalet vb. evsel atıksular da arıtma tesisine gelmektedir.

Eren Perakende

1975 yılında tekstil sektöründe ticari hayatına başlayan Eren Perakende, lisans sahibi olduğu dünya markalarının üretimini ileri teknoloji ile gerçekleştirmektedir. Ürettiği ürünleri iç piyasada sattığı gibi, perakende mağazaları ile yurt dışına da ihraç etmektedir. Eren Perakende , ekolojik yöntemlerle organik ürün üretme yetki belgesine sahiptir.

Eren Perakende'nin penye iplik üretimi, iplik (bobin) boyama ve kumaş boyama işlemlerinin gerçekleştirildiği tesis, pamuk ipliği üretim birimi, iplik boyama birimi ve kumaş boyama birimi olmak üzere üç ana birimden oluşmaktadır. Ayrıca işletmeden kaynaklanan atıksuların arıtılması için kurulmuş bir atık arıtma ünitesi bulunmaktadır.

Tekirdağ İli, Ergene İlçesi, Ergene-2 Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunan tesis, 125.558,46 m² alan üzerinde kurulu 59.160 m² kapalı alanda faaliyetlerine devam etmektedir . Faaliyet alanına en yakın yerleşim , tesis alanına yaklaşık 2 km uzaklıkta bulunan Ulaş Mahallesi'dir.

Eren Perakende'nin sahip olduğu tesiste aşağıda belirtilen dört ana işlem gerçekleştirilmektedir.

- 🔴 Penye İplik Üretim Prosesi
- 🔴 İplik (Bobin) Boyama Prosesi
- 🔴 Kumaş Boyama Prosesi
- 🔴 Kumaş Yıkama İşlemi

Proje kapsamındaki tüm tesislerin merkezi Ataşehir Caddesi, Metropol İstanbul, C-2 Blok, 34758, İstanbul, Türkiye olup, aynı zamanda Eren Holding'in de genel merkezidir. Modern Ambalaj, Modern Karton ve Eren Perakende tesislerinin konumu, faaliyetleri, ÇED Durumu, Çevre İzin ve Lisans Konuları Tablo 1-2'de verilmiştir.

Tablo 1-2. Tesislerin Özeti

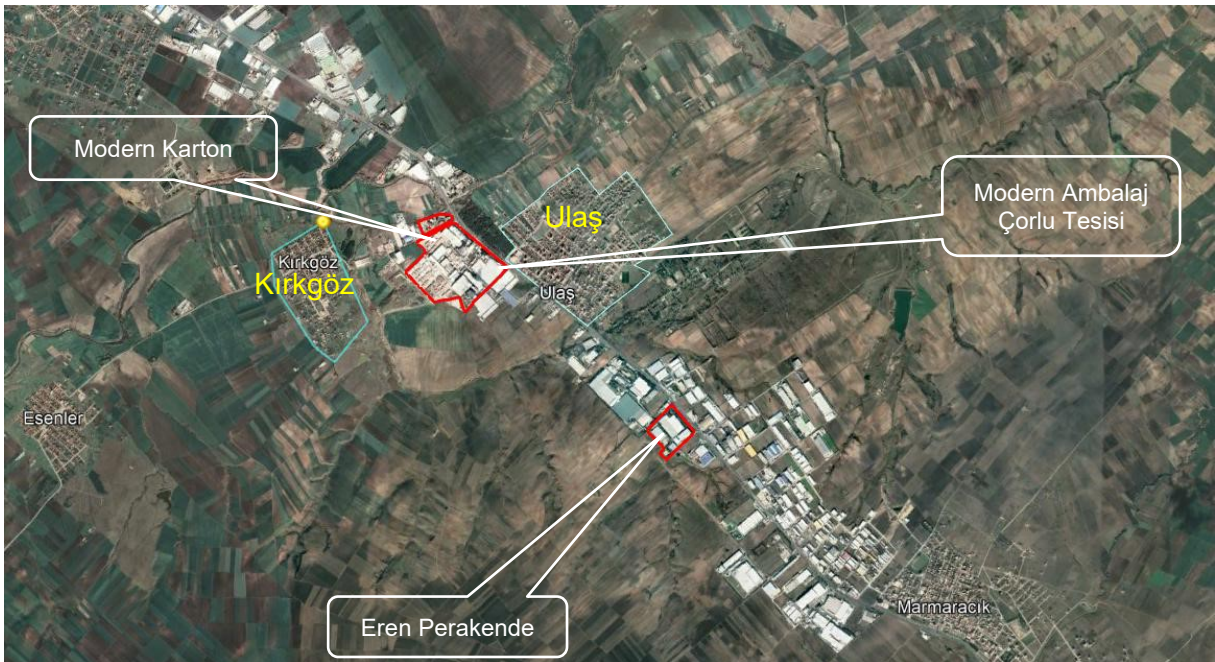
İştirakler	Konum	Tesis Adresi	Gerçekleştirilen Faaliyet	ÇED Durumu	Çevre İzin ve Lisans
Modern Ambalaj	Çorlu	Ulaş Mahallesi Omurtak Küme Evler No:25 Ergene 2 OSB Ergene/Tekirdağ	Hammadde olarak çeşitli kağıtlar ve nişasta kullanılarak oluklu mukavva ve kutu üretimi	Kapsam dışında	<ul style="list-style-type: none"> • Hava emisyonu • Atıksu Deşarjı
	Gebze	Balçık Mahallesi 3257 Sokak No:1 Gebze/Kocaeli			
	Eskişehir	EOSB 21. Sokak No:33 Odunpazarı /Eskişehir			
	Manisa	İnönü Mahallesi Eren Sokak. No:2 Muradiye San.Böl.Yunusemre /Manisa			
	Kayseri	OSB 2. Cad. No:3 Melikgazi /Kayseri			
Modern Karton	Çorlu	Ulaş OSB Mahallesi. D100Sokak No: 77/33 Ergene / Tekirdağ	Atık kağıt kullanarak kağıt üretimi	<p>ÇED Olumlu Kararları</p> <ul style="list-style-type: none"> • 04.10.2016 Tarih ve 4310 sayılı Karar • 12.11.2020 Tarih ve 6093 Sayılı Karar <p>ÇED Gereklili Değildir Kararları</p> <ul style="list-style-type: none"> • 05.08.2021 Tarihli • 18.12.2020 tarihli • 29.12.2015 Tarihli 	<ul style="list-style-type: none"> • Hava emisyonu • Atıksu Deşarjı • Ambalaj Atıkları Geri Kazanım • Tehlikesiz Atık Geri Kazanımı
Eren Perakende	Çorlu	Omurtak Mahallesi Asfalt Boyu Küme Evler No:6 Ulaş Çorlu/ Tekirdağ	Penye İpliği Üretimi İplik (Bobin) Boyama Kumaş Boyama Kumaş Yıkama	<p>ÇED Olumlu Kararları</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30.12.2016 Tarih ve 4476 Sayılı Karar 	<ul style="list-style-type: none"> • Hava emisyonu • Atıksu Deşarjı

Modern Ambalaj'ın Gebze Tesisi dışındaki tüm tesisleri Organize Sanayi Bölgesi sınırları içerisinde. Tesislere en yakın yerleşim yerleri mesafeleri ve yönleri ile Tablo 1-3'te listelenmiştir.

Tablo 1-3. Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri ve Mesafeler

Tesis	En Yakın Yerleşim	Mesafe (m)	Yön	Nüfus			
				Erkek	Dişi	Toplam	
Modern Ambalaj	Çorlu	Kırkgöz	1.250	Batı	621	609	1.230
		Ulaş	100	Doğu	3.838	3.171	7.009
	Gebze	Pelitli	2.000	Doğu	1.104	975	2.079
		Balçık	1800	Kuzey-Kuzeybatı	680	606	1.286
	Eskişehir	Sevinç	1800	Kuzey	634	595	1.229
		Yassıhöyük	3.200	Kuzey Batı	81	76	157
		Kanlıpınar	3.800	Güney-güneybatı	127	112	239
	Manisa	Muradiye	30	Kuzey Batı	16.524	16.817	33.341
		Karaali	2.500	Kuzey-Kuzeybatı	307	288	595
		Güzelyurt	1150	Doğu-güneydoğu	10.987	11.294	22.281
	Kayseri	Tınaztepe	1100	kuzey	5.843	5.757	11.600
		Kocatepe	1750	kuzeydoğu	5,393	5.405	10.798
Sakarya		1800	kuzeydoğu	4.852	4.829	9.681	
Modern Karton	Çorlu	Kırkgöz	550	Batı	621	609	1.230
		Ulaş	250	Doğu	3.838	3.171	7.009
Eren Perakende	Çorlu	Ulaş	1150	Kuzey-Kuzeybatı	3.838	3.171	7.009

Proje alanının konumu aşağıda Şekil 1-1 ve Şekil 1-5 arasında verilmiştir.



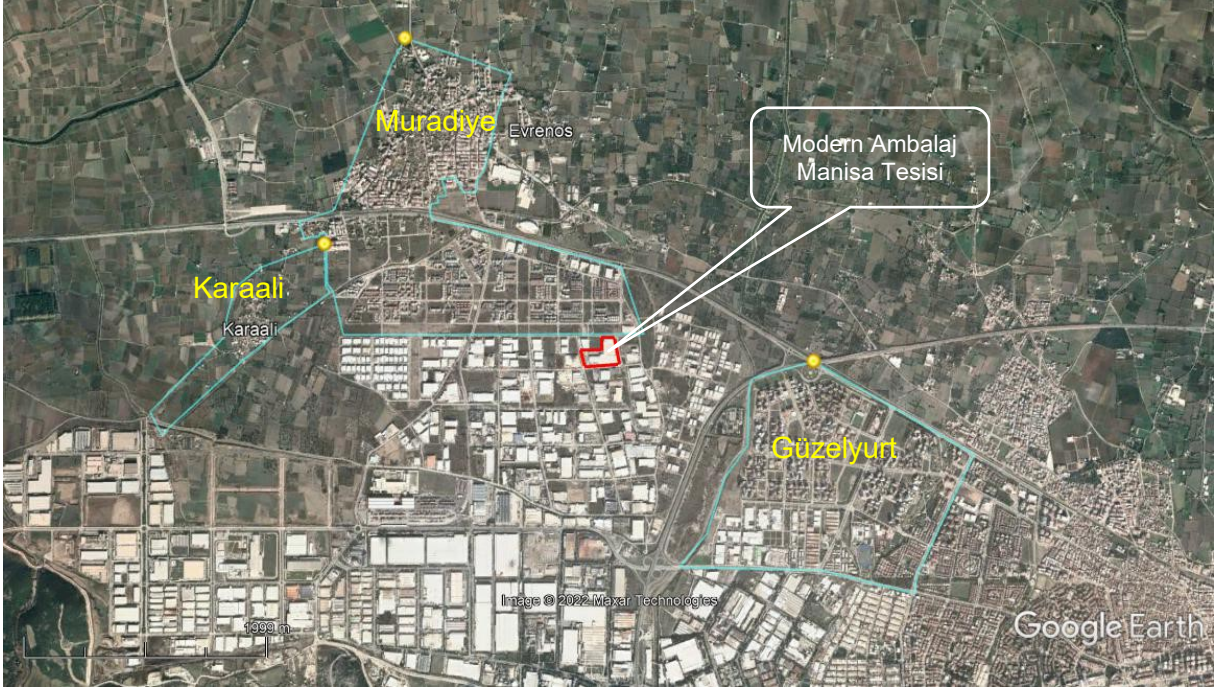
Şekil 1-1. Modern Ambalaj Çorlu Tesisi, Modern Karton ve Eren Perakende lokasyonları ve en yakın yerleşim yerleri



Şekil 1-2. Modern Ambalaj Gebze Tesisi konumu ve en yakın yerleşim yerleri



Şekil 1-3. Modern Ambalaj Eskişehir Tesis konumu ve en yakın yerleşim yerleri



Şekil 1-4. Modern Ambalaj Manisa Tesisi konumu ve en yakın yerleşim yerleri



Şekil 1-5. Modern Ambalaj Kayseri Tesisi konumu ve en yakın yerleşim yerleri

1.2 Kapsam

Bu prosedür, tüm proje çalışanlarının ve paydaşların şikâyetlerinin giderilmesi ve gerekli çözüm adımlarının atılması için oluşturulmuş bir mekanizmayı açıklamaktadır. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek tüm şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP), paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almamaktadır.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere, iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikâyetleri kapsar. Bu prosedür, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedürün, özellikle yüklenicinin faaliyetleriyle ilgili olarak Paydaş Katılım Planı (PKP) (ER-PLN-SOS-PKP-001) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ER-PLN-SEÇ-ÇSYP-001) ile ilişkilidir.

1.3 Amaç

Bu belgenin amacı; iç ve dış şikâyetlerin giderilmesi konusunda oluşturulan mekanizmanın ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için uygulanacak olan şikâyet yönetiminin nasıl işletmeye entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet Mekanizması Prosedürü, Proje ile ilgili tüm görüş ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedür kapsamındaki görev ve sorumluluklar ile mekanizmanın tüm aşamaları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanmaktadır.

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

Bu doküman temel anlamda:

- Şikâyet Giderme Mekanizması prosedürünün kapsamını ve uygulanabilirliğini tanımlamayı,
- Görev ve sorumlulukların belirlenmesini,
- Proje ile ilgili uygulanabilir ulusal ve uluslararası standartların, proje taahhütlerinin, uygulama aşamalarının ve kılavuz bilgilerin açıklanmasını,
- Temel Performans Göstergelerine göre oluşturulmuş izleme ve raporlama prosedürlerinin belirlenmesini,
- Eğitim gerekliliklerini, destekleyici materyal ve bilgileri açıklamayı,
- Paydaşların ve çalışanların şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürünün tanımlanmasını, ve
- Şikâyetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal huzursuzlukların nasıl en aza indirileceğini açıklamayı hedeflemektedir.

Bu prosedürün ele aldığı belirlenen kilit riskler şunlardır:

- Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) katılım faaliyetleri yoluyla dış paydaşlara ve özellikle kadınlara ve okuma yazma bilmeyen işçilere şikâyetleri kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygı çerçevesinde bir ilişki kurmak,
- Gizli şikâyetlerin işçiler tarafından dile getirilmesine ve ele alınmasına izin vermek,
- Çalışanların sorunlarını, kaygılarını, problemlerini ve iddialarını dile getirmelerine olanak tanıyan kültürel olarak kabul edilebilir ve erişilebilir bir süreç oluşturmaktır.

Bu prosedür sınırlı değildir ancak güncellenebilir. Prosedür, kurulum ve devreye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. İşletme aşamasında ise, projede herhangi bir değişiklik, yenilik veya ekleme veya yeni prosedürlerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, bu prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncellenmenin gerekli olup olmadığını belirlemek için bu prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak olan herhangi bir değişiklik talebi bu prosedürün sorumlusuna yöneltilerek uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulacaktır.

1.4 Tanımlar

Şikâyet: Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülen ve belirli bir süredir resmi olarak bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar.

Şikâyet: Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, proje kapsamında sürdürülen bir iş etkinliği ve/veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

Şikâyet Mekanizması: Projenin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve içerisinde izlenecek olan resmi yol.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, işletmedeki doğrudan veya dolaylı yoldan çalışan gruplar veya kişiler.

Dış Paydaşlar: İşletme dışındaki, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşme yapılmayan ancak müşteriler, tedarikçiler, bölge halkı, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenen gruplar veya kişiler.

Projeden Etkilenen Kişiler (PEK): Projenin uygulanması sonucunda, arazisinin (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullerini/ağaçlarını veya herhangi bir sabit/taşınabilir varlık kullanma hakkını veya başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen/kısmen veya kalıcı/geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

Hassas Gruplar: Cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı olanaklara sahip kişiler.

2. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

2.1 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış (Paydaşlar) Şikâyet Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm görüş, sıkıntı ve şikâyetler için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, şikâyet prosedürü kapsamında açık ve anlaşılır bir şekilde değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet giderme prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle/görüşte bulunabilirler.
- **Kültürel Olarak Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

2.2 Görev ve Sorumluluklar

Bu bölüm şikâyet mekanizması prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir.

Tablo 2-1. Kilit Roller ve Sorumluluklar

Roller	Sorumluluklar
Genel Müdür / Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu prosedürün doğru bir şekilde uygulanmasını sağlamak, ➤ Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması.

Roller		Sorumluluklar
Operasyon Müdürü		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu Planın onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynaklar, ➤ Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu prosedürü uygular ve geliştirir, ➤ Projenin, bu Yönetim Planında belirtilen Proje Standartlarına ve diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak, ➤ Taşeron işçilerinin şikayet süreçleri ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm şantiye personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak, ➤ İşçilerin sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgilendirilmesi, ➤ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak, ➤ Prosedürün doğru uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak, ➤ Kanun ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek, ➤ Proje ve topluluklar arasındaki işlerde ve anlaşmazlıklarda yaralanmalara, gecikmelere veya işlerin durmasına neden olan şikayetlerin ve sosyal olayların nedenlerinin araştırılması, ➤ Tüm şikayetleri takip ederek tüm şikayetlerin çözümlenmesini ve kapatılmasını sağlamak, ➤ Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyonun sağlanması, ➤ Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm işçi şikayetlerinin raporlanmasını sağlamak, ➤ Şikayeti çözmek için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek, ➤ Sahaya özel konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip etmek, ➤ Sözlü olarak gelen veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarının ve şikayetlerin kayıt altına alınması ve raporlanması, ➤ “Şikayet Kayıt Formu”nun doldurulması (bkz. Ek-C), ➤ Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirleyerek, bölüm yöneticilerine sunar, ➤ Haftalık, aylık ve yıllık olarak şikayet ve rapor sonuçlarını takip etmek, ➤ Yerel topluluklarla iş birliği faaliyetleri düzenlemek, ➤ Şikayetlere yanıtları gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek.
Sağlık ve Güvenlik ve Çevre (SEÇ) Uzmanı¹	İSG Uzmanı²	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP'yi desteklemek, ➤ İç denetimler/saha denetimleri yapmak, ➤ Çalışanlar, yerel toplum ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG ve sosyal şikayetlere yanıt vermek,

¹ Şu anda Modern Ambalaj'ın Gebze, Eskişehir ve Manisa Tesislerinde geçerlidir.

Roller		Sorumluluklar
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Şikayet/önerilerin detaylı olarak Şikayet Veritabanına kaydının tutulması için SSP'ye yardımcı olmak, ➤ Hukuk departmanları ile yasa, yönetmelik ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirmek, ➤ Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve desteklemek.
	evre Mühendisi²	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen çevresel şikayetlere yanıt vermek, ➤ Şikayet/önerilerin detaylı olarak Şikayet Veritabanına kaydının tutulması için SSP'ye yardımcı olmak, ➤ Hukuk departmanları ile yasa, yönetmelik ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirmek, ➤ Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılır ve destek olur.
Yükleniciler / Altyükleniciler		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu prosedürün gereklerine ve standartlarına uymak, ➤ Sözleşme kapsamındaki işlerin yerine getirilmesi.

² Şu anda Modern Ambalaj ve Modern Karton'un Çorlu ve Kayseri Tesislerinde geçerlidir.

3. PROJE STANDARTLARI

Eren Holding'e Bağlı Üç Şirketin İşletme Sermayesi Kredisi Projesi için geliştirilen bu prosedürün uygulanması sırasında ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uyacaktır. Proje Standartları aşağıdakileri içermektedir:

- Dünya Bankası Grubu Standartları³
- Geçerli Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AAYB) Çevresel ve Sosyal Çerçevesi⁴
- Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevresel ve Sosyal Politikaları,
- Geçerli uluslararası standartlar ve yönergeler.

3.1 Uygulanabilir Türk Standartları

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:

X. 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.

³Modern Ambalaj ve Modern Karton firmaları (Eren Perakende hariç) kapsamında yürütölen tüm çalışmalar Dünya Bankası Çevre ve Sosyal Standartlarına (ÇSS'ler) uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

⁴ Bu çerçevenin gerekleri ve standartları proje kapsamındaki tüm tesisler için uygulanmıştır.

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 beklemeksizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun'da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekilde 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.

Türk ÇED Gereklilikleri ve Çevre Kanunu

Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED) (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır.

3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler, Uluslararası Finans Kurumu (IFC), Dünya Bankası Grup Standartları ve Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AAYB) tarafından belirlenir. İlgili dahili ve harici şikayet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimine İlişkin Kılavuz Notu 1 (GN1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): Çalışma ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (GN2)*
- *Çevresel ve Sosyal Politikalar*
 - *OP/BP 4.01 Çevresel Değerlendirme*
 - *2010 Bilgiye Erişim Politikası*
 - *AAYB ESS 1: Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetim*

PS1 kapsamında dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefler şunlardır:

- Proje ile ilgili yorum/şikâyeti olan kişileri/toplulukları belirlemek ve çevresel ve sosyal risklerini değerlendirmek;
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek;
- Etkilerin tamamen sıfırlanmadığı durumlarda, Etkilenen Topluluklar için telafi yolları üretmek;
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış yorumların uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak;
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, muhtemel olarak etkileyebilecek konularla ilgili olarak bilgilendirmek ve yeterli katılımı sağlamak;
- Proje işletmesi sırasında yeterli katılımı sağlayarak paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların, Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikayetlerini almak ve gidermek için bir şikâyet giderme mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların muhtemel sosyal risklerini ve etkilerini belirlemek,

- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlara anlaşılabilir, kültürel olarak uygun, erişilebilir ve şeffaf bir danışma sağlamak,
- Paydaş katılım süreci sırasında Etkilenen Toplulukları şikâyet giderme mekanizması hakkında bilgilendirmek,
- Proje ile ilgili olarak paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet giderme mekanizması prosedürünü takip etmek,
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

PS2'nin, iç şikâyet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Her işçi için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,
- Çalışan-yönetici ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve çalışma yasalarına uymak,
- Güvenilir bir şikâyet giderme mekanizması geliştirerek; altyüklenici çalışanlarının, tedarik zincirindeki çalışanların ve hassas kategorilerdeki çalışanların fikirlerini korumak ve sağlıklı iletişim kanalı kurmak,
- Çalışanların kaygılarını ve şikâyetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı olarak çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını oluşturmak.

Proje tarafından PS2'ye göre uygulanan temel gereksinimler aşağıdaki gibidir:

İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- Proje, çalışma saatleri, ücretleri, fazla mesai, tazminat ve sosyal haklarla ilgili haklar da dahil olmak üzere, ulusal iş ve istihdam hukuku kapsamındaki hakları ile ilgili olarak çalışanlara belgelenmiş bilgi ile sağlanan insan kaynakları politika ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Proje, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılabilir kılacaktır.
- Proje, varsa toplu iş sözleşmesi şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ile çalışma şartlarını sağlayacaktır.

İşçilerin Örgütlenmesi

- Proje, işçilerin işçi örgütleri oluşturma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uyacaktır.

- Ulusal yasalar örgütlenme hakkını ve işçi örgütlerini kısıtlıyorsa, Proje işçilerin toplu görüşme yapmalarını ve işçilerin şikâyette bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarını ve düzenlemelerini sağlayacaktır.
- Proje, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

- Proje, çalışanları yalnızca işi yapma yeteneklerine göre işe alacak, tanıtacak ve telafi edecek ve tüm çalışanlara eğitim, araç ve ilerleme fırsatlarına eşit erişim sağlanacaktır.
- Proje, tüm çalışanların yönetim veya diğer çalışanlar tarafından taciz edilmemesini sağlayacaktır.

Personel Sayısını Azaltma

- Proje, personel sayısını azaltmasının olumsuz etkilerini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacaktır. Personel sayısını azaltma alternatiflerin bir analizi gerçekleştirecektir.
- Prosedür ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, organizasyonlarının ve gerektiğinde hükümetin girdilerini içerecektir.

Cocuk İşçi

- Proje, ulusal yasalarda tanımlandığı üzere, asgari çalışma yaşı altındaki çalışanları istihdam etmeyecektir.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, eğitimlerine veya gelişimlerine müdahale eden tehlikeli işlerde veya işlerde çalıştırılmayacaktır.

Zorla Çalıştırma

- Proje, güç veya ceza tehdidi altında zorla tutulmuş bir kişi gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmette zorla çalıştırılmayacaktır.
- Proje, çalışanların kişisel belgelerini ve paralarını saklama haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.
- Proje, işçilerin iş bitiminden sonra işyerini terk etme haklarına saygı duyacaktır.

Şikâyet Mekanizması

Proje, işçiler için bir şikâyet mekanizması kurulmasını sağlayacak ve işçilerin anonim şikâyetler de dahil olmak üzere endişeleri ve şikâyetlerini ifade etmeleri için şeffaf bir süreç geliştirecektir.

- Proje, şikâyetleri ifade edenlere ayrımcılık yapılmamasını, tüm şikâyetlerin ciddiye alınmasını ve uygun önlemlerin derhal alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasa veya toplu iş sözleşmelerinde tanımlanan diğer kanalların yerini almaz.

İş Sağlığı ve Güvenliği

- İşçilerin işyerinde veya yatakhanelerde makul olmayan bir şekilde tehlike altında olmaması ve işle ilgili riskleri azaltmak ve bir acil durum önleme ve eylem sistemi geliştirmek için gerekli tüm önlemler.
- İşçilere kişisel koruyucu ekipman sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- Proje, inşaat ve işletme sırasındaki kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

- Proje, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini, doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere göre genişletecektir.
- Proje, sözleşmeyi işçi haklarını ve yasaları atlatmanın bir aracı olarak kullanmayacak ve tüm çalışanların bir şikâyet mekanizmasına erişmelerini sağlayacaktır.
- Proje; istihdam ve işe alım kurumlarını ve yüklenicileri işçi haklarına ve yasalarına bağlılıklarını doğrulamak adına izleyecektir.

Tedarik Zinciri

- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması genişletilecektir.
- Proje, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.
- Proje; çocuk işçi, zorla çalıştırma ve önemli güvenlik konularında PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Koruma Politikaları, projelerin çevresel değerlendirmelerini ve çevresel ve sosyal olumsuz etkilerini azaltma ve önleme ile ilgili diğer politikaları içerir. Paydaş katılımıyla ilgili politikalar aşağıda listelenmiştir:

OP/BP 4.01 Çevresel Değerlendirme

OP/BP 4.01 Çevresel Değerlendirme'nin temel amaç ve görevleri, önerilen projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini sağlamak, karar vericileri çevresel ve sosyal riskler hakkında bilgilendirmek ve karar alma süreçlerine paydaş katılımı yoluyla şeffaflığı artırmaktır.

2010 Bilgiye Erişim Politikası

Dünya Bankası, kalkınma süreci ve yoksulluğu azaltma misyonunu gerçekleştirmede şeffaflık ve hesap verebilirliğin temel bir öneme sahip olduğunun farkındadır. Şeffaflık, kamuoyu diyalogu oluşturmak ve sürdürmek ve Banka'nın kalkınma rolü ve misyonu hakkında kamuoyu bilincini artırmak için esastır. Aynı zamanda iyi yönetim, hesap verebilirlik ve geliştirme etkinliğinin artırılması için kritik öneme sahiptir. Açıklık, proje ve politikaların tasarımı ve uygulanmasını iyileştiren ve kalkınma sonuçlarını güçlendiren paydaşlarla etkileşimi teşvik eder. Hazırlık ve uygulama sırasında Banka destekli operasyonların kamu tarafından gözetimini kolaylaştırır, bu da yalnızca olası suistimallerin ve yolsuzluğun ortaya çıkarılmasına yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda sorunların erkenden belirlenip ele alınması olasılığını da artırır.

AAYB ÇSS 1'de şikayet mekanizmasına ilişkin temel konular aşığıdaki gibidir:

➤ Çevre Kapsamı:

- Çevresel Riskler ve Etkiler
- Biyoçeşitlilik Etkileri
- Kritik Habitatlar
- Doğal Yaşam Alanları
- Korunan alanlar
- Arazi ve Suyun Sürdürülebilirliği
- Kirlilik Önleme
- Kaynak Verimliliği
- İklim değişikliği
- Sera gazları

➤ Sosyal Kapsam

- Hassas Gruplar ve Ayrımcılık
- Cinsiyet
- Arazi ve Doğal Kaynak Erişimi
- Varlıklara veya Kaynaklara Erişim Kaybı veya Arazi Kullanımındaki Kısıtlamalar
- Kültürel Kaynaklar

➤ Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği

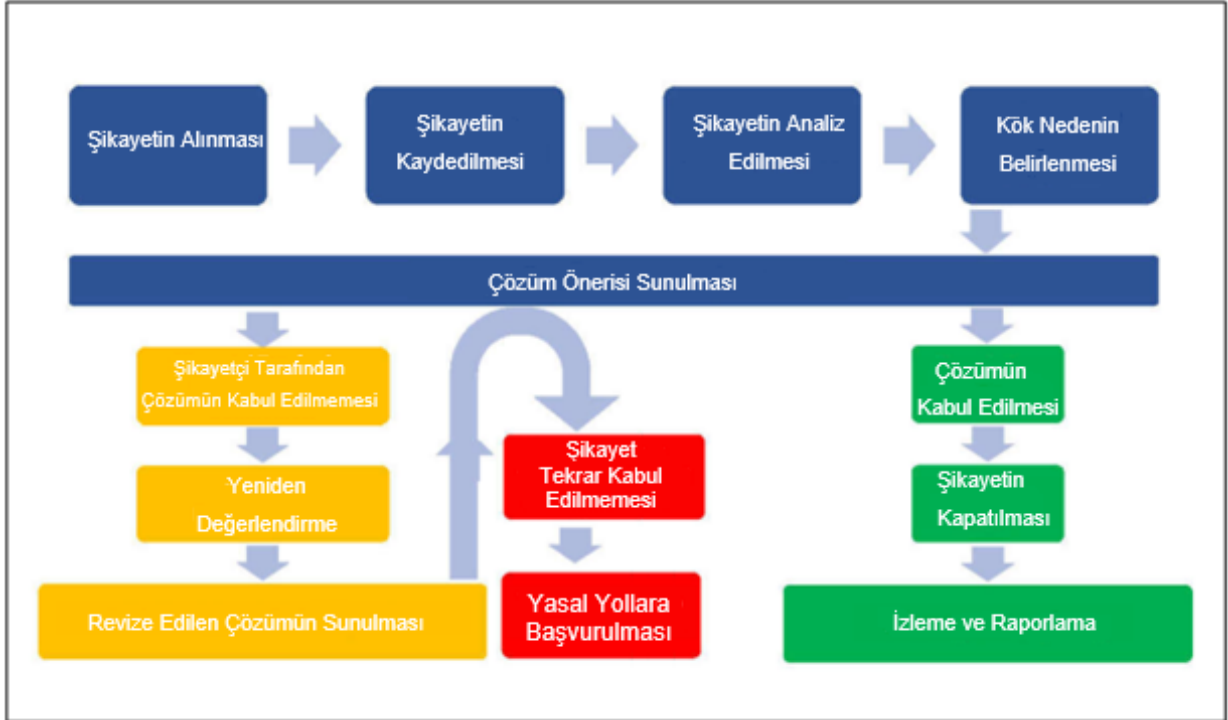
- Güvenli Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği
- Çocuk İşçiliği ve Zorla Çalıştırma
- Özel Sektör Projelerinde İşgücü Yönetimi İlişkileri
- Bina Güvenliği
- Trafik ve Yol Güvenliği
- Güvenlik Personeli

3.3 Diğer Taahhütler ve Gereklilikler

Bu prosedürle ilgili olarak Türkiye Hükümeti yetkilileri tarafından verilmiş uygulanabilir herhangi bir taahhüt ve gereksinim yoktur.

4. İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

Herhangi bir şikayeti çözmek için izlenecek süreç Şekil 4-1'de açıklanmıştır .



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikayet Yönetimi Süreçleri

4.1 İç (Çalışan) Şikayet Yönetim Süreci

Modern Karton, Modern Ambalaj ve Eren Perakende çalışanlarının işyeri veya işle ilgili sorunları daire amirleri - işçi temsilcileri ve personel daire yetkilileri tarafından ele alınmakta ve sorunları giderilmeye çalışılmaktadır.

Çalışanların gün içinde mola saatleri gibi sorunları dile getirme hakları vardır ve acil durumlarda sorun derhal ilgili kişilere iletilir ve gerekli aksiyon alınır.

Eren Perakende'de çalışan tüm personelin tüm öneri ve şikayetlerini tespit etmek, değerlendirmek, sonuçlandırmak ve sürekli iyileştirmek için Dilek ve Şikayet Prosedürü uygulanacaktır.(bkz. Ek-A).

Her türlü şikayet ve öneri, iş yeri ve soyunma odalarına yerleştirilen "Dilek ve Şikayet" kutuları aracılığıyla iletilmektedir. Herhangi bir konuda dilek veya şikayette bulunmak isteyen personel, şikayetini veya dileğini herhangi bir kağıda yazıp kutulardan birine atıyor. Şikayette bulunan kişinin adını yazma zorunluluğu yoktur. Personelimiz dilek ve şikayetlerini sözlü olarak da iletebilmektedir. Bunu doğrudan amirlerine veya sendika tarafından seçilen sendika temsilcilerine yapabilir.

Herhangi bir şikayette bulunan çalışanlara misilleme yapılmayacak veya kötü muamele yapılmayacaktır. Tüm çalışanlar hiçbir ayırım gözetmeksizin şikayet ve isteklerini dile getirebilirler. Herkesin şikayeti ortak öneme sahiptir ve eşit önem verilir. Şikâyetçiler gizli tutulur ve gerekli işlemler yapılır.

Her ay sonunda tüm şikayet kutuları sendika temsilcisi ve İSG uzmanı tarafından açılarak değerlendirilir. Hangi şikayet veya öneriye yanıt verileceğine değerlendirme ekibi karar verir. Kutular açıldıktan sonra Değerlendirme ekibi kendi aralarında bir araya gelerek şikayet hakkında gerekli kararı verir.

Şikayet veya öneri anında çözülebilecek türden ise şikayete konu olan sorun değerlendirmeyi yapan kişiler tarafından ilgili departmanlarla iletişime geçilerek anında çözüme kavuşturulur.

Şikayete konu sorun uzun vadede çözülecek türden ise haftalık toplantılarda veya İSG toplantılarında bu şikayet ele alınır, gerekli çözümler bulunarak sorun giderilir veya yapılan öneriler değerlendirilir ve iyileştirme yapılır.

Değerlendirme sonuçları bir sonraki ay yayınlanır ve panolara asılarak çalışanlara bilgi verilir. Dilekçe sahibi veya şikayet sahibinin kimliği, dilek veya şikayetlerin açıklanmasından ilanına kadar geçen süreçte gizli tutulur.

Doğrudan işçi veya üçüncü şahıs/taşeron işçisi çalışanların olabilecek yazılı şikayet, yorum ve endişelerini bildirmeleri teşvik edilir (bkz. Ek-B). Şikayet sahibinin gizliliğinin korunması gerektiğinden şikayetler, yemek odaları da dahil olmak üzere çalışanların kolayca erişebilecekleri alanlara yerleştirilen şikayet kutularında toplanır. Bu formlar aracılığıyla işçiler de isimsiz şikayetlerde bulunabilirler. Çalışanlara şikayet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceğine dair bilgiler, işe başlama eğitim sürecinde verilecektir. Yazılı başvurular, şikayette bulunanları yıldırma için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Şikayet Mekanizması süreçlerini, daha karmaşık şikâyetler için geliştirmek ve güncellenmek mümkündür. Çalışanlar, süreçte değişiklik olması durumunda bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm süreci boyunca düzeltici eylemler konusunda makul bir anlaşma yapmalıdır. Şikayet Yönetim Temsilcisi, ilgili departmanlarla iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her bir şikâyeti 30 gün içinde çözümlenmeyi hedeflemelidir. Şikâyet değerlendirme süreci boyunca, bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir. Şikâyet mekanizması, kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini alamaz.

4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

Bu prosedür, inşaat ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Rutin işletme döneminde, değişen koşulları veya işletme ihtiyaçlarını yansıtmak için bu prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan "Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)" sorumluluğunda olacaktır.

İşletme prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, bu prosedür de işletmedeki değişikliklere göre güncellenebilir ve daha kapsamlı hale getirilebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon yapılması halinde, tüm personelin ve paydaşların bu prosedürün en güncel haline erişimlerini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Sistemine (DKS) yüklenecektir.

4.2 Müşteri Şikayet Yönetimi Süreci

Modern Karton, sunduğu ürün veya hizmetlerle ilgili talep, şikayet ve müşteri geri bildirimlerini değerlendirerek, ürün ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi için alınacak aksiyonlara ilişkin yetki, yöntem ve sorumlulukları belirleyen Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü'nü uygular (bkz. Ek-G).

Müşteri şikayetlerinin alınması, ilgili departmanlara iletilmesi ve değerlendirilmesi için yöntem, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi amacıyla "Müşteri İlişkileri Yönetim Prosedürü" uygulanmaktadır . Şikayeti aldıktan sonra en geç iki hafta içinde şikayetini ileten müşteriye şikayetin alındığı bilgisi verilir. Şikayet incelendikten sonra önerilen aksiyonlar en geç üç ay içinde müşteriye bildirilir. Şikayetin araştırılması için daha fazla zamana ihtiyaç duyulursa, müşteri ve belgelendirme kuruluşu bilgilendirilir. Şikayete ilişkin inceleme sonucunda, belgelendirme kuruluşu ve şikayette bulunan kuruluş, yapılan işlemler hakkında bilgilendirilir.

Müşteri ile ilgili bu şikayet mekanizması prosedürüne ek olarak, yerel topluluklar, resmi veya sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, medya vb. tüm paydaşlar tarafından dile getirilen şikayetler için aşağıdaki dış şikayet yönetimi süreci uygulanacaktır.

4.3 Dış Şikayet Yönetim Süreci

Şikâyet Mekanizması sürecinin uygulama adımları; şikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaşlara geri bildirilmesini, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanışını kapsamaktadır.

4.3.1 Şikayetlerin Alınması

Şikâyetler; telefon, posta, şikâyet formları, web sitesi, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınacaktır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra SSP, formu şikayet prosedürüne göre işleme koyacaktır.

Tablo 4-1. İletişim Bilgileri

Modern Oluklu Mukavva Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Proje Sahasında İrtibat Kişisi
<p>Web sitesi: http://www.modern-ambalaj.com.tr/</p> <p>Çorlu Tesis Adresi: Ulaş Mahallesi Omurtak Küme Evler No:25 Ergene 2 OSB Ergene/Tekirdağ</p> <p>Telefon : + 90 (282) 655 62 79</p> <p>Gebze Tesis Adres: Balçık Mahallesi 3257 Sokak No:1 Gebze/Kocaeli</p> <p>Telefon : +90 (262) 751 39 99</p> <p>Eskişehir Tesis Adresi: EOSB 21. Sokak No:33 Odunpazarı /Eskişehir</p> <p>Telefon : +90 (222) 322 21 11</p> <p>Manisa Tesis Adresi: İnönü Mahallesi Eren Sokak. No:2 Muradiye San.Böl.Yunusemre /Manisa</p> <p>Telefon : +90 (236) 214 01 66</p> <p>Kayseri Tesis Adresi: OSB 2.Cad . No:3 Melikgazi / KAYSERİ</p> <p>Telefon : + 90 (352) 322 21 05</p> <p>E-posta: info@modern-ambalaj.com.tr</p>	<p>Telefon: Belirlenecek.</p> <p>E-Posta : Belirlenecek.</p> <p>Adres: Belirlenecek.</p>
Modern Karton Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Proje Sahasında İrtibat Kişisi
<p>Web sitesi: http://www.modern-ambalaj.com.tr/</p> <p>Adres: Ulaş OSB Mahallesi. D100Sokak No: 77/33 Ergene / Tekirdağ</p> <p>Telefon : +90 (282) 655 58 21</p> <p>E-posta: modernkarton@modernkarton.com.tr</p>	<p>Telefon: Belirlenecek.</p> <p>E-Posta : Belirlenecek.</p> <p>Adres: Belirlenecek.</p>
Eren Perakende ve Tekstil A.Ş.	Proje Sahasında İrtibat Kişisi
<p>Web sitesi: https://www.erenperakende.com/</p> <p>Adres: Omurtak Mahallesi Asfalt Boyu Küme Evler No:6 Ulaş Çorlu/ Tekirdağ</p> <p>Telefon : +90 (282) 655 53 16</p> <p>E-posta: info@erentekstil.com.tr</p>	<p>Telefon: Belirlenecek.</p> <p>E-Posta : Belirlenecek.</p> <p>Adres: Belirlenecek.</p>

Şikayet Kayıt Formu (bkz. Ek-C) şikayetleri, endişeleri ve şikayetçi hakkında bilgiyi toplamak için kullanılacaktır . Tüm şikayetler, Şikayet Veritabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (bkz. Ek-F). “Açık kapı politikası” tek ve tek iletişim yolu olarak teşvik edilmeyecektir, bu nedenle isimsiz olarak (veya anonim olarak) yazılı şikayetler de teşvik edilmelidir.

4.3.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her şikâyet değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet/öneri alındığında ve Şikâyet Veri Tabanına kaydedildiğinde son durumu takip edilecektir (bkz. Ek-F). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştırarak ve diğer ilgili departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapacaktır. Proje; her bir şikâyeti değerlendirecek ve uygun departmanları şikâyeti araştırması ve bir çözüm üretmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil edecektir.

Daha fazla bilgi toplamak için “Toplantı Kayıt Formu” kullanılarak anonim değilse şikâyetçiyle birebir irtibata geçilebilecektir (bkz. Ek-E). Şikâyetçi ile yazışmalar Şikâyet Kayıt Veri Tabanına kaydedilecektir. Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

4.3.3 Paydaşlara Geribildirim

Şikâyetçiler, şikâyeti gönderdikten sonraki 5 gün içinde Proje'nin şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıt alacaklardır. Anonim olarak alınan şikâyetler, anonim olmayan şikâyetlerle aynı şekilde araştırılacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

4.3.4 Çözüm/Düzeltilici Eylem Önerin

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 takvim günü içinde, Projeden sorumlu kişi, önerilen bir çözümü veya düzeltilici eylemi (isimsiz değilse) şikâyetçiye resmi olarak iletecek ve şikâyetçiyle görüşme sağlanacaktır. Şikâyetçi, takip edilen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

4.3.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Projenin şikâyet prosedürü, şikâyet sahibi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı sürece, her şikâyeti aldıktan sonra 30 takvim günü içinde resmi olarak kapatmayı amaçlamaktadır. Alternatif anlaşma sağlanacaksa da bu 30 gün içinde yapılması gerekmektedir. Şikâyeti kapatmak için, şikâyetçinin (anonim değilse), kararlaştırılan kararı detaylandıran Şikâyet Kapatma Formu'nu imzalaması gerekmektedir. İmzalı Şikâyet Kapatma Formu, Şikâyet Kayıt Veri Tabanı'na kaydedilecektir.

4.3.6 Çözülenmemiş Durum

Belirlenen zaman çerçevesinde şikâyeti/sıkıntıyı çözmek için çaba gösterilmesine rağmen şikâyet çözülemez boyutta ise, Proje gerekli ve uygun şekilde diğer dış uzmanları, tarafsız kişileri veya yerel ve bölgesel yetkilileri sürece dahil edecektir.

5. İZLEME

5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün 3. bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, benzer şikâyetlerin oluşmasını önlemek ve takip yönetimi için izleme faaliyetleri uygulanacaktır. Bu nedenle, bu Şikâyet Mekanizması, sistemik olarak sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi tutulacaktır.

İzleme faaliyetleri ile Proje Standartlarına uyulmadığı tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici faaliyetler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi verimi, Temel Performans Göstergelerine (KPI) göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

5.2 Temel İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri, şikâyet 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 Tablo 5-1. Temel İzleme Önlemleri Tablo 5-1'de belirtilmiştir.

Tablo 5-1. Temel İzleme Önlemleri

Başlık	Gösterge	Yöntem	Dönem	Konum
Şikâyetler/ Endişeler	<p>Proje, en az ayda bir olmak üzere 30 günlük dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil edilerek Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bir ay içinde açılan veya bekleyen sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı, ➤ Bir ay içinde açılan sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan kaydedilen süreç (grafik sunumu), ➤ Bir ay içinde kapatılan sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı, ➤ Şikâyet türü. 	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Müşteri Memnuniyeti	Şikâyet Yönetimi Temsilcisi, müşteriler tarafından dile getirilen yazılı ve sözlü şikâyetleri kayıt altında tutacaktır.	Müşteri Şikâyet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Proje Sahası

Başlık	Gösterge	Yöntem	Dönem	Konum
Ziyaretçiler	Ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kayıt tutulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve resmi olmayan işbirliği faaliyetlerini kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan broşür, haber vb. bilgilerin kayıtlarını tutacaktır. SSP yerel topluluklara geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje Sahası

5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

Aşağıdaki Tablo 5-2 temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme faaliyetlerini özetlemektedir. Bu faaliyetler, önerilen problem azaltma ve engelleme stratejilerinin gösterdiği ilerlemeleri ve verimini değerlendirmek için kullanılacaktır.

Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

KPI'lar	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikâyet/ sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayıyı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Hedef %70	Şikâyet Veri Tabanı
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	Hedef %100	Şikâyet Veri Tabanı
Uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürü'nün Denetimi	İnşaa/ kurulum dönemi boyunca altı ayda bir ve işletme dönemi boyunca her yıl, şikâyetçi memnuniyetini ve 30 gün içinde şikâyetlerin %100' ünün kapatılması hedefini denetlemek.	Denetim Raporu

6. EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak amacıyla gerekli tüm eğitimler ve giriş eğitimi verilecektir. Şikâyet yönetimi kapsamında da sorumlu kişilere işe özel eğitimler verilecektir. Bu Şikâyet Mekanizmasının uygulanması, Şikâyet Yönetim Temsilcisi,

Sosyal Sorumluluk Personeli ve Projenin diğer sorumlu personelleri tarafından takip edilecektir. Yükleniciler de Şikâyet Mekanizmasının uygulamasına dahil edilecektir.

6.1 Giriş Eğitimi

Giriş eğitimi; tüm doğrudan ve dolaylı olan çalışanlara, İç Şikâyet Mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk olarak “Giriş Eğitimi” oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, toplumsal ilişkiler ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim kapsamında, farklı kültür ve fikirlere anlayış ve saygı gösterilmesi, aynı zamanda yerli halka ve meslektaşlara uygun davranışlarda bulunulması gerekliliği ve nasıl etkili bir ekip üyesi olunabileceği hakkında bilgi sağlayacaktır.

6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Proje kapsamında çalışan kilit personel için işe özgü eğitim ve varsa ek uzman eğitimi sağlanacaktır. Şikayet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP) ve Projenin diğer personeline ve denetçilerine ve ilgili yüklenicilere verilecektir.

7. DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölüm, iç ve dış denetimi içermektedir. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmaktadır.

7.1 İç ve Dış Denetim

Mekanizmanın etkinliğinin Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından değerlendirilmesini sağlamak amacıyla İç ve Dış Denetimler yapılacaktır . Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve yönleri Projenin Çevre, İş Sağlığı, Güvenliği ve Sosyal Yönetim Sistemine göre ve ayrıca Proje kreditorlerince izlenecektir. Günlük uygunluk izlemesi, Projenin Yönetim Sistemi doğrultusunda yapılacaktır. Yükleniciler, ilk işe başlamadan önce Proje tarafından teftiş edilecek ve denetlenecektir.

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

- Danışmanlık toplantıları,
- Halkın katılımı faaliyetleri,
- Şikâyet işlemleri ve şikâyetlerin kapatılması,
- Paydaşlarla istişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri / görüşleri / önerileri,
- Basın haberleri ve röportajlar (imkanlar doğrultusunda),
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, araştırmalar ve olaylar.

Aylık olarak, kaydedilen şikâyetlerin sayısı ve türü gözden geçirilecektir. Devam eden/kapanmış şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve Şikâyet Mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP), İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Müdürü ve Çevre Müdürü, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

modern
KARTON

eren

www.erenholding.com.tr

gebze

manisa

kayseri

EKLER

çorlu

Eren Perakende

Ek - A: Dilek ve Şikayet Prosedürü

 PERAKENDE VE TEKSTİL	Dilek ve Şikayet Prosedürü	Doküman No : IK009
		İlk Yayın Tarihi : 30.07.2020
		Revizyon Tarihi : 03.09.2021
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 1/2

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, Eren Perakende ve Tekstil AŞ'de çalışan tüm personelin, her türlü öneri ve şikayetlerinin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve sürekli iyileştirilmesini sağlayacak bir sistem belirlemektir.

2. Kapsam

Kuruluşumuzda, tespit edilen veya şikayet değerlendirme ekibine iletilen, her türlü şikayet ve önerinin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından, İnsan Kaynakları, Sendika Temsilcisi sorumludur.

4. Tanımlar

Şikayet: Yazılı olarak bildirilen, her türlü hoşnutsuzluk-olumsuzluk belirten dokümanlardır.

Öneri: Bir sorunu çözmek veya incelenmesi için ileri sürülen görüş, düşünce ve teklif.

5. Uygulama

Firmamızda, her türlü şikayet ve öneri için, işletme ve soyunma odalarına konulan, "Dilek ve Şikayet" kutuları vasıtası ile sağlanmaktadır. Her hangi bir konuda, dilek veya şikayette bulunmak isteyen personel, şikayetini veya dileğini her hangi bir kağıda yazarak, kutulardan birisine atar. Şikayette bulunan kişinin ismini yazma zorunluluğu yoktur. Personelimiz dilek ve şikayetlerini sözlü olarak da yapabilir. Doğrudan amirlerine veya sendika tarafından seçilen sendika temsilcilerine yapabilir..

Herhangi bir şikayette bulunan çalışana misilleme veya kötü davranışta bulunulmaz. Tüm çalışanlar, herhangi ayrımcılık yapılmaksızın, şikayetlerini ve dileklerini dile getirebilir. Herkesin şikayeti ortak öneme sahip olup, eşit önem verilir. Şikayet sahipleri gizli tutularak gerekli işlemler yapılır.

Her ayın sonunda sendika temsilcisi, İSG uzmanı tarafından bütün şikayet kutuları açılarak, değerlendirmeye alınır. Değerlendirme ekibi, hangi şikayete veya öneriye geri dönüş yapılacağına karar verir. Kutular açıldıktan sonra, Değerlendirme ekibi, kendi aralarında toplantı yaparak, şikayet ile ilgili gerekli kararını verir.

Şayet şikayet veya öneri hemen giderilecek türden ise, değerlendirmeyi yapan kişiler tarafından, şikayete konu olan problem, ilgili bölümlerle görüşülerek hemen giderilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Sürdürülebilirlik Sorumlusu Arcan Aman	İnsan Kaynakları Müdürü Esra Göçer	Genel Müdür Yardımcısı Gürkan Şenel

 PERAKENDE VE TEKSTİL	Dilek ve Şikayet Prosedürü	Doküman No : IK009
		İlk Yayın Tarihi : 30.07.2020
		Revizyon Tarihi : 03.09.2021
		Revizyon No : 02
		Sayfa No : 2/2

Şayet, şikayete konu olan problem, uzun vadede giderilecek türden ise, bu şikayet, haftalık toplantılarda veya ISG toplantılarında ele alınarak gerekli çözümler bulunarak sorun giderilir veya yapılan öneri değerlendirmeye alınarak, iyileştirme yapılır.

Değerlendirme sonuçları bir sonraki ay yayınlanarak panolara asılarak çalışanlara bilgi verilir.

Dilek veya şikayetlerin beyan edilmesinden duyurulmasına kadar olan süreçte, dilek veya şikayet sahibinin kimliği gizli tutulur.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Sürdürülebilirlik Sorumlusu Arcan Aman	İnsan Kaynakları Müdürü Esra Göçer	Genel Müdür Yardımcısı Gürkan Şenel

Ek - B: İç Şikayet Formu

İç Şikayet Formu		
Referans Numarası:		
Ad Soyad Not: <i>Kimliğinizi rızanız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz .</i>	Ad Soyad: _____ <input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> İznim olmadan kimliğimi açıklamamayı talep ediyorum	
İletişim bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişime geçilmek isteniyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: <input type="checkbox"/> Telefonla: _____ <input type="checkbox"/> E-mail ile _____ <input type="checkbox"/> İletişim kurmak istemiyorum.	
Şikayetle İlgili Detaylar:		
Olayın veya Şikayetin Açıklaması:		Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:		
Olay/Şikayet Tarihi		
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikayet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayet kapatılır:		
Alınan önlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

Ek - C: Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Kayıt Formu		
Referans Numarası:		
Ad Soyad	Ad Soyad: _____	
<i>Not: Kimliğinizi rızanız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz.</i>	<input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum . <input type="checkbox"/> Rızam olmadan kimliğimi ifşa etmemeyi talep ediyorum.	
İletişim bilgileri	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: <input type="checkbox"/> Telefonla: _____ <input type="checkbox"/> E-mail ile _____ <input type="checkbox"/> İletişim kurmak istemiyorum.	
Şikayetçi ile nasıl iletişime geçilmek isteniyor (posta, telefon, e-posta).		
Şikayete İlgili Detaylar:		
Olayın veya Şikayetin Açıklaması:	Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
Olay/Şikayet Tarihi	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikayet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayet kapatılır:		
Alınan önlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

Ek - D: Şikayet Kapanış Formu

Şikayet Kapanış Formu	
Referans Numarası:	
Düzeltilici Faaliyet(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
Şikayeti Kapatın	
<i>Bu bölüm, "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi durumunda şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	
Tarih:	Adı Soyadı / Adı, Soyadı / Şahsın İmzası Şikayetçinin İmzası Şikayetin Kapatılması
...../...../.....	

Ek - E: Danışma Formu

Danışma Formu					
Referans Numarası:					
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:		
Mülakat Gündemi:			Referans Numarası:		
Danışmanlık Bilgileri					
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:			Diğer (Açıklayın)		<input type="checkbox"/>
Paydaş Türü					
Halk Kurum <input type="checkbox"/>	Etkilenen Proje İnsanlar <input type="checkbox"/>	Özel Girişim <input type="checkbox"/>	Ticaret Dernek <input type="checkbox"/>	sivil toplum örgütü <input type="checkbox"/>	
Faiz Gruplar <input type="checkbox"/>	sanayi dernekler <input type="checkbox"/>	işçi Birlik <input type="checkbox"/>	medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>	
Danışmanlık Hakkında Detaylı Bilgi					
Proje ile ilgili sorular					
Projeye ilgili endişeler/geri bildirimler					
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen yanıtlar:					

Ek - G: Modern Karton Müşteri İlişkileri Yönetim Prosedürü

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	MI-PR-002
		İLK YAYIN TARİHİ	04.04.1999
		REVİZYON TARİHİ	20.01.2021
		REVİZYON NO	12

1. AMAÇ

Modern Karton olarak müşteriye sunulan ürün ya da hizmetler ile ilgili talepleri, şikayetleri, müşteri geri beslemelerini değerlendirerek ve müşteri memnuniyeti ölçülerek, ürün ve hizmet kalitesinin sürekli gelişmesine yönelik yapılacak işlemler için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Müşteri ile aşağıdaki konulardaki ilişkileri kapsar.

- Müşteriden gelen yazılı ve sözlü şikayetler,
- Müşteri ziyaretleri ve ziyaret raporları,
- Müşteri talep ve geri beslemeleri,
- Müşteri iadeleri,
- Müşteri memnuniyeti ölçüm anketi,
- Müşteri denetimleri.

3. TANIMLAR

MK: Modern Karton San.ve Tic. A.Ş

DF: Düzeltici Faaliyet

QDMS: Doküman Yönetim Programı

FSC: Orman Yönetim Konseyi

PEFC: Orman Belgelendirme Onay Programı

4. UYGULAMA

4.1. Müşteriden gelen yazılı ve sözlü şikayetler

4.1.1. MK' da yazılı veya sözlü müşteri şikayetleri, Genel Müdür, Satış Müdürlüğü, Müşteri Temsilcileri, Kalite Sistem Müdürlüğü tarafından alınır.

4.1.2. Müşteriden, şikayete konu olan ürün ya da hizmet ile ilgili belirleyici, geriye dönük izlenebilirliği sağlayacak bilgiler (bobin numarası, sevk tarihi, araç plakası vb.) alınır. Müşterimizden ürün/levha numunesi göndermesi istenir. Numune mevcut değil ise mutlaka şikayetin görseli istenir.

4.1.3. Alınan şikayet sözlü ise yazılı hale getirilir ve Müşteri Temsilcileri tarafından QDMS programına girilir. QDMS programına girilen tüm şikayetler Kalite Sistem Müdürlüğü tarafından onaylanır ve çözüm ekibi olarak şikayet ile ilgili bölüm seçilir. Şikayetlerin takibi (kök neden analizi- aksiyon açma-aksiyon gerçekleştirme- sonuç raporu-değerlendirme) bu program üzerinden, QDMS Müşteri Şikayetleri Modülü Talimatı' na göre yapılır.

4.1.4. Kalite Sistem Müdürlüğü, ilgili bölümler ile görüşerek firmaya ziyaretin gerekli olup olmadığını belirler. Ziyaret gerekli ise, müşteri ile haberleşmeyi sağlayarak uygun organizasyonu yapar.

4.1.5. Kalite Sistem Müdürlüğü tarafından, şikayete konu olan ürün ya da hizmet ile ilgili alınan bilgilerden geriye

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı	Sayfa
Tuğba ÇAKMAKÇI Kalite Sistem Uzman Mühendisi	Emine İŞÇAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	Emine İŞÇAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	1/5

SBL-01/Rev.02



	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	MI-PR-002
		İLK YAYIN TARİHİ	04.04.1999
		REVİZYON TARİHİ	20.01.2021
		REVİZYON NO	12

dönük inceleme, gerekirse ilgili birimlerden ayrıntılı rapor istenerek araştırma yapılır.

- 4.1.6.** Müşterinin zararı varsa karşılanması, üründe kalite düşürülmesi veya reklamasyon kabul kararı 'Maliyet/İadeye Dönüşen Şikayet Onaylama Akışı Destek Dokümanı' na göre verilir. Gerekli işlemler; üretimin-sevkiyatın tekrarlanması, fiyat indirimi gibi zararı tazmin edici işlemler Kalite Sistem Müdürlüğü tarafından Fabrika Müdürü, Mali İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı, Satış Müdürlüğü ve gerekli birimlere bildirilir. QDMS Müşteri şikayetleri modülünde ilgili şikayete şikayet maliyeti girişi mutlaka yapılır.
- 4.1.7.** Müşteri şikayetleri ile ilgili, işletme çalışanlarından ve yöneticilerinden de katılım olacak şekilde aylık toplantılar yapılır. Bu toplantılarda önceki aya ait gelen şikayetler konusunda Kalite Sistem Müdürlüğü tarafından bilgilendirme yapılır. Şikayetin tekrar etmemesi için kararlar alınır ve toplantı tutanağına kaydedilir. Toplantı tutanağı Kalite Sistem tarafından ilgili bölümlere duyurulur. Toplantı tutanağında belirtilen kararlar için QDMS Aksiyon Yönetimi modülünden aksiyonlar açılır. Alınan kararların takibi Kalite Sistem Müdürlüğü tarafından yapılır.
- 4.1.8.** FSC CoC sertifikası kapsamında ilgili şikayetler aşağıdakiler dahil olmak üzere yeterince değerlendirilir ve ilgili şikayet için QDMS kaydı oluşturulur;
- Şikayette bulunan müşteriye, şikayetin alındığını en geç 2 hafta içinde bildirmek,
 - Şikayeti araştırmak ve 3 ay içinde önerilen eylemleri belirlemek, (daha fazla süreye ihtiyaç var ise, müşteri ve belgelendirme kuruluşuna bildirmek)
 - Belgelendirme şartlarına uygunluğu etkileyen süreçlerde bulunan şikayet ve eksikliklere karşı uygun önlemleri almak,
 - Şikayet, başarılı bir şekilde kapatıldığında, şikayet sahibi müşteriye ve belgelendirme kuruluşunu bilgilendirmek.
- 4.1.9.** PEFC CoC sertifikası kapsamında ilgili şikayetler aşağıdakiler dahil olmak üzere yeterince değerlendirilir ve ilgili şikayet için QDMS kaydı oluşturulur;
- Şikayette bulunan müşteriye, şikayetin alındığını 10 iş günü içerisinde resmen bildirmek,
 - Şikayeti değerlendirmek, doğrulamak ve gerekli tüm bilgileri toplayarak şikayet hakkında bir karar vermek,
 - Şikayete ve şikayeti ele alma sürecine ilişkin kararları şikayette bulunan müşteriye resmi olarak iletmek,
 - Gerekirse uygun düzeltici faaliyetlerin alınmasını sağlamak.

4.2 Müşteri ziyaretleri ve ziyaret raporları

4.2.1. MK adına yapılan müşteri ziyaretlerinde;

- Müşterinin istek ve talepleri,
- Bugün ve gelecekte MK'nın ürün ve hizmetlerinden beklentileri,
- Varsa yatırım planları,
- MK'ya genel bakış,

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı	Sayfa
Tuğba ÇAKMAKÇI Kalite Sistem Uzman Mühendisi	Emine İŞCAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	Emine İŞCAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	2/5

SBL-01/Rev.02



	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	MI-PR-002
		İLK YAYIN TARİHİ	04.04.1999
		REVİZYON TARİHİ	20.01.2021
		REVİZYON NO	12

konularında müşteriden bilgi alınmaya çalışılarak ziyaret sonrasında yapılan tonaj anlaşması varsa fiyat ve tonaj bilgileri aylık olarak düzenlenen tabloya işlenir.

4.2.2. Müşteri ziyaretlerinde Kalite Sistem Müdürlüğü'nü ilgilendiren konuların görüşülmesi durumunda müşteri ziyaret raporu, ziyareti gerçekleştirenler tarafından düzenlenerek Kalite Sistem Müdürlüğü bölümüne iletilir.

4.2.3. Müşteri ziyaret raporu Kalite Sistem Müdürlüğü tarafından incelenerek, gerekli görülen konular periyodik ilk toplantıda görüşe açılır. Yapılacak işlemler toplantı kararlarına göre takip edilir.

4.3. Müşteri iade talepleri

4.3.1. Müşteri iade talepleri Satış Müdürlüğü ve/veya Kalite Sistem Müdürlüğü bölümüne gelir. Maliyet/iadeye dönüşen şikayetler için 'Maliyet/Iadeye Dönüşen Şikayet Onaylama Akışı Destek Dokümanı'nda belirtilen adımlar izlenerek müşterinin iade istemi kabul veya red edilir.

4.3.2. Şikayet nakliye firması kaynaklı ise, yapılan hasar tespitleri Satış departmanı aracılığı ile muhasebeye iletilir. Onay geldiğinde Satış departmanı onaylı hasar bedelini Kalite ve Sevkiyat departmanlarına bildirir. Hasar bedeli olmayıp sadece uyarı yapılacak ise Sevkiyat departmanı tarafından nakliye firmasına yazılı olarak uyarıda bulunulur.

4.3.3. İade alınan ürünler, Kalite Sistem Müdürlüğü sorumluluğunda Hurda ve İadelerin değerlendirilmesi prosedürüne göre işlem görür.

4.4. Müşteri Memnuniyeti Anketi

4.4.1. Müşteri memnuniyeti anketi yılda 1 defa Kalite Sistem Müdürlüğü ve Satış Müdürlüğü tarafından Müşteri Memnuniyeti Ölçüm talimatına göre yapılır.

4.4.2. İç Piyasa müşteri memnuniyeti anketleri müşteri ziyaretleri ile yapılır. İhracat müşteri memnuniyeti anketleri ise soru listesi olarak müşteriye iletilir ve cevaplanması istenir. Salgın hastalık ve mücbir sebepler ile ziyaret yapılamayan müşterilere mail yolu ile anketler iletilir.

4.4.3. Alınan cevaplar Kalite Sistem Müdürlüğü tarafından değerlendirilerek rapor haline getirilir ve ilk Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak raporlanır.

4.4.4. Yapılacak değerlendirme sonucunda memnuniyetin çok düşük olduğu konuların düzeltilmesi için gerekli işlemler başlatılır. İyileştirilmesi ve geliştirilmesi gereken konular için de gerekli faaliyetler belirlenerek toplantı kararlarında yer verilir.

4.4.5. Yapılan işlemler ve memnuniyetin gelişim durumu Kalite Sistem Müdürlüğü tarafından takip edilir.

4.5. Müşteri şikayetleri ve iadeleri ile ilgili işlemler için gereken tüm araştırma, inceleme, değerlendirme, yazışma ve sonuçlandırma işlemleri maksimum 1 hafta içerisinde tamamlanarak müşteriye dönülür.

4.6. Müşteri ilişkileri faaliyetlerine ait risk ve fırsatlar ilgili süreçlerde ele alınmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı	Sayfa
Tuğba ÇAKMAKÇI Kalite Sistem Uzman Mühendisi	Emine İŞCAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	Emine İŞCAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	3/5

SBL-01/Rev.02



	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	MI-PR-002
		İLK YAYIN TARİHİ	04.04.1999
		REVİZYON TARİHİ	20.01.2021
		REVİZYON NO	12

5. REFERANS DOKÜMANLAR

KK-PR-006-HURDA VE İADELERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ, MI-DD-001-MALİYET/İADEYE DÖNÜŞEN ŞİKAYET ONAYLAMA AKIŞI DESTEK DOKÜMANI, MI-FR-002-003-MÜŞTERİ ZİYARET RAPORU, MI-FR-002-006-MALİYET/İADEYE DÖNÜŞEN ŞİKAYET ONAYLAMA AKIŞ FORMU, MI-SY-TL-001-QDMS MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ MODÜLÜ TALİMATI, SG-MM-TL-001-MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜM TALİMATI, SG-PR-001-DOKÜMAN VE VERİ KONTROL PROSEDÜRÜ, SG-PR-004-KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

6. KAYITLAR

QDMS Dış Müşteri Şikayetleri Modülü
Müşteri Memnuniyet Anketleri
Müşteri Şikayetleri Toplantı Tutanakları
Müşteri Şikâyet Maliyet Tabloları

7. SORUMLULUKLAR

Genel Müdür: Yüksek maliyet/iadeye dönüşen şikayetlerin kabulünün onayının verilmesinden,

Mali İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı: Müşterinin zararı varsa karşılanması, üründe kalite düşürülmesi veya reklamasyon kabul kararının verilmesinden,

Fabrika Müdürü: Müşteri şikayetleri toplantısına katılım sağlanmasından,

İç Piyasa Satış Müdürü/ Dış Piyasa Satış Müdürü: Müşteri şikayetlerinin alınmasından, müşteri şikayetleri toplantılarına katılım sağlanmasından, müşteri memnuniyet anketlerinin yapılmasından, müşteri istek ve taleplerinin alınmasından ve müşteri iade taleplerinin onaylatılmasından,

İç Piyasa Müşteri Temsilcisi/Dış Piyasa Müşteri Temsilcisi: Müşteri şikayetlerinin alınmasından, QDMS Dış Müşteri Şikayetleri Modülüne girişinin yapılmasından, müşteri şikayetleri toplantılarına katılım sağlanmasından, inceleme/iyileştirme sonucunun müşteriye iletilmesinden, müşteri ziyaretlerinin gerçekleştirilmesinden, müşteri memnuniyet anketlerinin yapılmasından, müşteri istek ve taleplerinin alınmasından ve müşteri iade taleplerinin organizasyonunun yapılmasından,

Kalite Sistem Müdürü/Yöneticisi/Uzman Mühendisi/Mühendisi: Müşteri şikayetlerinin alınmasından, şikayetlerin ilgili bölümlere bildirimini sağlanmasından, şikayet ile ilgili gerek görüldüğü takdirde müşteri ziyaretlerinin yapılmasından, ziyaret raporu oluşturulmasından, şikayet cevaplarının müşteri temsilcisine iletilmesinden, aylık müşteri şikayetleri toplantılarının organize edilmesi ve yapılmasından, FSC ve PEFC ile ilgili alınan şikayetlerin inceleme sonucunu müşteriye ve belgelendirme firmasına iletmekten, müşteri memnuniyeti anketleri değerlendirme raporunun oluşturulup YGG'de değerlendirilmesinden ve iade alınan ürünlerin değerlendirilmesinden,

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı	Sayfa
Tuğba ÇAKMAKÇI Kalite Sistem Uzman Mühendisi	Emine İŞCAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	Emine İŞCAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	4/5

SBL-01/Rev.02



	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	MI-PR-002
		İLK YAYIN TARİHİ	04.04.1999
		REVİZYON TARİHİ	20.01.2021
		REVİZYON NO	12

PM İşletme Müdürü/Üretim Müdürü/Yöneticisi/Uzman Mühendisi/Mühendisi: Şikayetlerin incelenerek gerekli aksiyonların alınmasından, iade/maliyete dönüşen şikayetlerin kalite ve satış ile birlikte onaylanmasından, müşteri şikayet ziyaretlerine katılımı sağlamaktan ve müşteri şikayet toplantılarına katılmadan sorumludur.


KONTROLSUZ KOPYADIR...

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı	Sayfa
Tuğba ÇAKMAKÇI Kalite Sistem Uzman Mühendisi	Emine İŞCAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	Emine İŞCAN TÜRKDEMİR Kalite Sistem Müdürü	5/5

SBL-01/Rev.02



Ek - H: Modern Ambalaj Müşteri Şikayetleri ve Sürekli Gelişim Prosedürü

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE SÜREKLİ GELİŞİM PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi:	09.01.2017
		Doküman Kodu:	PR-KB-005
		Revizyon Tarihi/No:	26.02.2018/1

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı Modern Oluklu Mukavva Ambalaj San. ve Tic. A.Ş.'de müşteri şikayetlerinin alınması, ilgili bölümlere iletilmesi ve değerlendirilmesinin yapılması için yöntem, yetki, sorumlulukları belirlemektir.

2.KAPSAM

Bu prosedür, Modern Ambalajdaki her türlü müşteri şikayetini ve bu şikayetlerin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Müşteri Şikayeti: Tüketicinin ya da müşterinin olumsuz geri bildirimidir

4. İLGİLİ DOKÜMAN ve VERİLER

Kalite Excel Kayıtları Listesi
Performans Hedefleri Listesi
Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü
Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

5. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından satış ve kalite departmanları başta olmak üzere tüm birimler sorumludur.

6. PROSEDÜRÜN UYGULANMASI

6.1. Şikayetin Alınması

Şikayetler sözlü veya yazılı olarak müşteri tarafından satış temsilcisine bildirilir. Şikayetler, kalite birimi tarafından incelendikten sonra gerekli görülen durumlarda satış birimine QDMS sistemi üzerinden DÖF açılır. Bu DÖF üzerinde müşteri, iş yeri, uygunsuzluk tanımı vb. detay bilgiler tanımlanır.

6.2. Şikayetin İncelenmesi


Şikayet konusu bir ürün kusuru ise kalite birimi ve satış temsilcisi problemi yerinde incelemek, tespit yapmak ve müşteriyi bilgilendirmek üzere müşteriyi ziyaret edilebileceği gibi, şikayetin konusuna göre fotoğraf ve hatalı ürün numunesi istenerek şahit numune ile kıyaslanarak şikayet değerlendirilir. Gıda güvenliği ile ilgili müşteri şikayetleri, HACCP ekip lideri tarafından incelenip ilgili bölümler ile birlikte şikayete yönelik en kısa sürede aksiyon alınması sağlanır ve HACCP toplantılarında gıda güvenliğine yönelik müşteri şikayetleri değerlendirilir. FSC kaynaklı müşteri şikayetleri, FSC Yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir. FSC sertifikalı ürün tedariki sağlanan müşterilerin, fatura ve taşıma dokümanlarıyla ilgili bir şikayet alınması durumunda, ürünle ilgili geriye dönük tüm kayıtlar incelenerek ürünün tüm üretim süreci FSC Yönetim Sistemine uygun bir şekilde gerçekleştirildi ise ilgili dokümanların tadil edilmesi teklif edilir.

6.3.Şikayetin Değerlendirilmesi

Uygunsuzluğun Modern Ambalaj'dan kaynaklandığının kabul edilmesi durumunda kalite şefi/yöneticisi ve satış temsilcisi malın değerlendirilebilmesi ya da kullanımının sağlanabilmesi için müşteriye alternatifler sunar. Müşteri sunulan alternatifleri uygun görürse mutabakat sağlanır. Müşteri ile mutabakat sağlanamaması durumunda malın iadesine kalite birimi tarafından karar verilir. Gerektiği takdirde fabrika müdüründen de onay alınabilir. Bundan sonraki işlemler Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürüne uygun olarak yapılır.

6.5.Şikayetin Cevaplandırılması

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Uzmanı/Mühendisi	Yönetim Temsilcisi	GMY

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE SÜREKLİ GELİŞİM PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi:	09.01.2017
		Doküman Kodu:	PR-KB-005
		Revizyon Tarihi/No:	26.02.2018/1

Kalite birimi gerekli incelemeyi yaptıktan sonra, DÖF ilgili birime yönlendirilir. İletilen şikayetin alınmasına sebep olan bölüm şefliği/müdürlüğü hatanın tekrarlanmaması için yapacağı çalışmaları QDMS sistemi üzerinden tekrar kalite birimine iletir. Şikayetin çözümüne ilişkin cevabın takibini kalite birimi yapar. Şikayet cevaplama süresi, şikayete bağlı olarak değişebilir. Eğer müşterinin bu konuda belirttiği gün varsa bu süreye uygun olarak müşteriye dönüş yapılır.

6.6. Müşterinin Geri Bilgilendirilmesi

Müşterilerden bazıları, şikayet bildirimini kendi formatlarında yapıp bu formatta yanıt isteyebilirler. Bu durumda kalite birimi, QDMS sisteminin yanında müşteriden gelen tutanağı da doldurup satış birimi vasıtasıyla müşteriye iletir.

6.7. FSC Gereksinimlerini Karşılamaıan Uygunuz Mamül Şikayetleri

Kuruluş, şikayetlerin kuruluşun kapsam için geçerli olan gerekliliklere uygunluğunu kuruluşun CoC sertifikasının yeterince değerlendirildiğini, aşağıdakiler dahil:

- Şikayet alındıktan sonar en geç 2 hafta içinde şikayeti ileten müşteriye şikayetin alındığı ile ilgili bilgi verilir.
- Şikayet araştırıldıktan sonra önerilen aksiyonlar en geç üç ay içinde müşteriye bildirilir. Eğer, şikayetin araştırılması için daha fazla zamana ihtiyaç varsa, müşteri ve belgelendirme kuruluşuna bilgi verilir.
- Şikayetle ilgili araştırma sonucu belgelendirme kuruluşu ve şikayet eden kuruluş aksiyonlarla ilgili bilgilendirilir.

6.8. Dönemsel Raporlar Ve Raporların Ele Alınması

Tüm müşteri şikayetleri, kalite excel kayıtları formu/QDMS sistemi üzerinden takip edilir. Performans kriterleri ve hedeflerin değerlendirilmesi amacıyla müşteri şikayetleri ilgili veriler Performans Kriterleri ve Hedefler Tablosunda belirtilerek aylık yapılan değerlendirme toplantısında değerlendirilir.

Yılda bir yapılan yönetim gözden geçirmesi toplantılarında müşteri şikayetleri üst yönetime raporlanır. Sonuçlar incelenir ve değerlendirilir.


6.9. Sürekli Gelişimin Sağlanması

6.9.1. Modern Oluklu Mukavva Ambalaj A.Ş. yönetim sisteminin sürekli gelişiminin sağlanması ve takibi için aşağıdaki süreçlerde toplanan veriler ana girdi sağlar.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet sonuçlarının değerlendirilmesi,

- Müşteri şikayetleri,
- Eğitim kayıtları,
- Kalite kayıtları,
- Müşteri memnuniyeti ve personel memnuniyeti ölçüm sonuçları,
- Standart dışı (uygunsuz) ürünler ve hurda kayıtları,
- Üretim ve makine performansları,
- Satış-pazarlama verileri,
- Bakım kayıtları,
- Gıda güvenliğine ilişkin veriler,
- Satınalma performansını etkileyen veriler,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Uzmanı/Mühendisi	Yönetim Temsilcisi	GMY

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE SÜREKLİ GELİŞİM PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi:	09.01.2017
		Doküman Kodu:	PR-KB-005
		Revizyon Tarihi/No:	26.02.2018/1

- Lojistik kayıtları,

Konularından yola çıkarak modern ambalaj kalite politikası ve hedeflerine, stratejik iş planlarına paralel firma performans hedefleri üst yönetim tarafından belirlenir.

6.9.2.Tüm bölümleri ve süreçleri kapsayacak şekilde belirlenmiş olan firma performans hedeflerine yönelik veriler bölüm yöneticileri tarafından performans kriterleri ve hedefler tablosuna girilir. Kalite birimi tarafından da takibi sağlanır.

6.9.3.Geliştirilmesi gereken konularda kalite yönetim temsilcisi tarafından QDMS üzerinden düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

6.9.4.Firma Performans Hedeflerine ait gerçekleştirmeler yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında incelenir. Hedeflerin yakalanmasına yönelik çalışmalar başlatılır. Hedeflerden sapmalar olduğunda önlemler alınır.

6.9.5.Bu prosedür kapsamında tutulan kayıtlar ve oluşturulan raporlar Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

7. DAĞITIM

Bu doküman QDMS üzerinden tüm birimlerin görebileceği şekilde paylaşımına açılmıştır.

KONTROLSUZ KOPYADIR

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Uzmanı/Mühendisi	Yönetim Temsilcisi	GMY



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