



DENİZLİ RATEKS TEKSTİL SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

İşletme Sermayesi Kredisi Projesi

Şikayet Mekanizması Prosedürü

(ŞMP)

(İç & Dış)

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



**KALKINMA YATIRIM
BANKASI**

Kasım 2022

Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
Proje Adı	Denizli Rateks İşletme Sermayesi Kredisi Projesi Şikayet Mekanizması Prosedürü (ŞMP)
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB)
Dağıtım	Denizli Rateks Tekstil San. ve Tic. A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Tic. Ltd. Şti. (MGS)

Dağıtım Kaydı

Şirket	Müşteri Bilgisi	Version	Sunum Tarihi	Sunum Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB)	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	16.11.2022	e-posta: PDF
Denizli Rateks Tekstil San. ve Tic. A.Ş. (RATEKS)	Mehmet Ali MENGÜLOĞLU	Rev00	16.11.2022	e-posta: PDF

Hazırlayan Çalışma Grubu: MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Tic. Ltd. Şti. (MGS)

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

İçindekiler Tablosu

Tablolar	iv
Şekiller	iv
Kısaltmalar	v
1 GİRİŞ	1
1.1 Arka Plan	1
1.2 Kapsam	1
1.3 Amaç	2
1.4 Tanımlar	3
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	4
2.1 Temel İlkeler	4
2.2 Görev ve Sorumluluklar	4
3 PROJE STANDARTLARI	7
3.1 Türk Standartları ve Gereklilikleri	7
3.2 Ulusal Çevre Mevzuatı	9
3.3 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası	10
3.4 Applicable International Standards and Guidelines	10
3.4.1 IFC Performance Standards	10
3.5 Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSSs)	14
3.6 Diğer Taahütler ve Gereklilikler	16
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ	17
4.1 İç (Çalışan) Şikayet Yönetim Süreci	17
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi	18
4.2 Dış Şikayet Yönetim Süreci	19
4.2.1 Şikayetlerin Alınması	19
4.2.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi	20
4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim	21
4.2.4 Çözüm Önerme / Düzeltici Önlem	21
4.2.5 Şikayetlerin Kapatılması	21
4.2.6 Çözülmemeye Durumu	21
5 İZLEME	21
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	21
5.2 Temel İzleme Faaliyetleri	22
5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPI's/TPG)	23
6 EĞİTİMLER	23
6.1 Giriş Eğitimi	23
6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri	24
7 DENETİM VE RAPORLAMA	24
7.1 İç ve Dış Denetim	24

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama.....	24
EKLER.....	25
Ek A: Şikayet Kayıt Formu	26
Ek B: Danışma Formu.....	28
Ek C: Şikayet Veritabanı	29
Ek D: Şikayet Kapatma Formu.....	30
Ek E: Müşteri Şikayet Formu.....	31
Ek F: Toplantı Tutanağı Örneği.....	32

Tablolar

Table 1-1 Tesislerde Yürütülen İşlemler	1
Table 2-1. Temel Görev ve Sorumluluklar	5
Tablo 4-2. İletişim Bilgileri.....	20
Tablo 5-1. Temel İzleme Yöntemleri	22
Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (KPI's/TPG)	23

Şekiller

Şekil 4-1 İç ve Dış Şikayet Yönetimi Aşamaları	17
--	----

Kısaltmalar

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSEP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSG	Çevre, Sosyal ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel, Sosyal, Sağlık ve Güvenlik
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DKM	Doküman Kontrol Merkezi
ESS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
KN	Kılavuz Notu
km	kilometre
KPI/TPG	Temel Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje Şirketi	Denizli Rateks Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.
PS	Performans Standardı
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
The Project	Denizli Rateks Operational Capital Loan Project
WB	Dünya Bankası

1 GİRİŞ

Bu Şikayet Mekanizması Prosedürü (ŞMP) (İç ve Dış), Denizli Rateks İşletme Sermayesi Kredisi Projesi kapsamında TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Performans Standartları (PS'ler), Dünya Bankası Çevresel Sosyal Standartları ("ÇSS'ler") ve Türkiye Cumhuriyeti Ulusal Çevre Mevzuatına göre projenin çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirmek üzere hazırlanmıştır.

1.1 Arka Plan

1994 yılında Denizli'de kurulan Denizli Rateks, ev ve otel tekstili sektöründe faaliyet göstermektedir. Dünyanın önde gelen markalarına havlu, bornoz ve ev eşyaları üreten Denizli Rateks, 25 yılı aşkın tecrübesiyle sektörünün lider firmalarından biridir. Denizli Rateks'in armürlü ve jakarlı tezgahlı otomatik Eton Konfeksiyonlu nakış makineleri ve sistemleri Türkiye'nin en modern havlu fabrikalarından biridir. Ürünlerini genel olarak yurtdışına ihraç eden Denizli Rateks, son yıllarda Türkiye'nin iç ticaret talebini de karşılamaktadır.

Denizli Rateksin tesislerinin süreçlerine ilişkin detaylar aşağıdaki Table 1-1 de gösterilmektedir.

Table 1-1 Tesislerde Yürütülen İşlemler

Facility	Processes
Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi	<ul style="list-style-type: none">• Dokuma• Konfeksiyon• Nakış
Denizli Rateks Denizli OSB Tesisi	<ul style="list-style-type: none">• İplik Boyama

Denizli Rateks'in Denizli'nin Merkezefendi ilçesinde bulunan tesisinde dokuma, konfeksiyon ve nakış işleri yapılmaktadır. İplik boyama faaliyetleri Denizli Organize Sanayi Bölgesi'nde (OSB) bulunan tesiste yürütülmektedir. Saha ziyaretleri sırasında bu iki tesis dışında farklı bir tüzel kişiliğe sahip başka bir tesisin daha bulunduğu tespit edilmiştir. Bu tesiste de baskı-boya faaliyetleri yürütülmektedir. Proje kapsamında "Çevresel ve Sosyal Eylem Planı"nda (ÇSEP) belirtildiği üzere sadece Denizli Rateks Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin tesisleri dikkate alınmaktadır. Bu nedenle baskı-boya faaliyetlerinin yürütüldüğü bu tesis proje kapsamında değerlendirilmemiştir.

1.2 Kapsam

Bu prosedür, tüm iç doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve dış paydaşlara uygulanan şikayet mekanizmasının ana hatlarını çizmektedir. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikayet ve önerilerin uygun şekilde ele alınmasına dayanmaktadır. ŞMP paydaş katılımı faaliyetlerinin

yerine geçmez. Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikâyetleri kapsar. ŞMP, proje için geliştirilen yönetim planlarının bir parçasıdır.

Bu prosedür, Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP) (RTKS-PLN-HSSE-ESAP), Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) (RTKS-PLN-HSSE-ESMP-001), İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı (İSGYP) (RTKS-PLN-HSE-OHSMP-002), Atık Yönetim Planı (AYP) (RTKS-PLN-HSE-WMP-003), Acil Müdahale Planı (AMP) (RTKS-PLN-HSE-ERP-001) ve özellikle yüklenicilerin faaliyetleri ile ilgili olarak Paydaş Katılım Planı (PKP) (RTKS-PLN-SOC-SEP-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 işletmeye nasıl 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 getirmeyi,
- Prosedürünün tanımlanmasını, ve şikâyetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal huzursuzlukların nasıl en aza indirileceğini açıklamayı hedeflemektedir.

TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Eylem Planı'nda (ÇSEP) belirlenen ve bu prosedürle ele alınan temel konular şunlardır:

- Çalışanların ve tüm dış paydaşların endişelerini etkin ve şeffaf bir şekilde dile getirebilecekleri bir kanal sağlamak,
- SSP tarafından yürütülen katılım faaliyetleri yoluyla, dış paydaş ve çalışanlara, özellikle de kadınlara ve okuma yazma bilmeyen kişilere şikayetlerini kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygıya dayalı bir ilişki kurmak,
- Gizli şikayetlerin çalışanlar tarafından dile getirilmesine ve ele alınmasına izin vermek,
- Çalışanların sorunlarını, endişelerini, problemlerini ve iddialarını dile getirmelerine izin vermek için kültürel olarak kabul edilebilir ve erişilebilir bir süreç oluşturmak,
- Yatışkın durum koşullarında, değişen operasyonları veya prosedürleri yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, prosedür içeriği için gerekli herhangi bir değişiklik veya güncelleme olup olmadığını belirlemek için bu prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde herhangi bir değişiklik talebi, bu prosedürün SSP'ine iletilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi olacaktır.

1.4 Tanımlar

Şikayet: 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.

Sıkıntı: 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.

Şikayet Mekanizması: Projenin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikayetlerini 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 aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet 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 Açıdan 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.

Table 2-1. Temel Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Üst Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu ŞMP'nün proje süresince uygulanmasını sağlar, ➤ Sosyal iletişim, şikayet mekanizması ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirler, ➤ Destek Birimleri Yöneticilerini atar ve Destek Birimleri Ekiplerinin sorumluluklarının bilincinde olmalarını sağlar, ➤ Destek Birimleri Yöneticileri tarafından iletilen raporları değerlendirir ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar, ➤ Bu ŞMP ve PKP'nın uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlar.
Destek Birim Yöneticileri	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu ŞMP'nün uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar, ➤ Kurulum aşamasında yüklenici faaliyetlerinin performansını periyodik olarak denetler, ➤ Sistemin performansı hakkında Üst Yönetime raporlama yapar, ➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatların / kılavuzların belirlenmesini ve izlenmesini sağlar ➤ Çevresel, sosyal, İSG ve kaynak verimliliği konularında hedef belirlemek için ilgili birimlerle işbirliği içinde çalışır, ➤ Toplanan şikayetlerin alaka düzeyinin değerlendirilmesi konusunda SSP'ni destekler, ➤ Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG ve sosyal şikayetlere nihai yanıtların kararlaştırır, ➤ Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Birimi'nin Hukuk Uzmanı ve İnsan Kaynakları Birimi'nin Bordro Personeli Uzmanı ile yasa, yönetmelik ve proje gerekliliklerine uygunluk konularında nihai değerlendirmelerde bulunur.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ŞMP ve PKP'nı uygular, ➤ Projenin Proje Standartlarına ve bu prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlar, ➤ Yüklenici çalışanları dahil tüm personelin bu prosedürden haberdar olmasını sağlar, ➤ Çalışanlar için bu prosedürle ilgili gerekli eğitim materyallerini belirler ve sağlar, ➤ Çalışanlar için "Sosyal Uyum ve Farkındalık Eğitimleri" düzenler, ➤ Şikâyetlerin/önerilerin detaylı olarak (kim tarafından, tarih, durum vb. dahil) kayıtlarını Şikayet Veritabanında tutar, ➤ Şikayetleri yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirir, ➤ Yerel topluluklarla işbirliği etkinlikleri düzenler, ➤ Gerektiğinde aktif olarak şikayetlere verilen yanıtları toplamak için paydaş toplantıları düzenler, ➤ Hazırlanan ve dağıtılan broşür ve haber bülteni gibi dokümanların lokasyona göre kaydını tutar ve üç aylık paydaş katılım raporlarına ekler, ➤ Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izler, kayıt altına alır ve bu kayıtlar üçer aylık paydaş katılım raporlarına eklenir, ➤ Proje paydaşları ile ilişkiler kurar, ➤ Topluluk şikayetleriyle ilgili kamuoyuna düzenli raporlama sağlar, ➤ Tüm şikayetleri bir ay içinde çözmek için elinden geleni yapar,

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proje ve topluluklar arasında yaralanmalara, işin gecikmesine veya durmasına ve anlaşmazlıklara neden olan şikayetlerin ve sosyal olayların nedenlerini araştırır, ➤ Tüm şikayetleri takip ederek, çözüme kavuşturulmasını ve kapatılmasını sağlar, çözümlenemeyen şikayetler için açıklamalarda bulunur, ➤ Aylık ve yıllık olarak şikayet ve raporlama sonuçlarını takip eder, ➤ Destek Birimleri Yöneticilerine aylık raporlama da dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikayet raporlamalarını oluşturur, ➤ Genel ve yerel istihdam oranlarını, sözlü olarak alınan veya gözlemlenen şikayetleri kayıt altına alarak raporlar, ➤ Ek A: Şikayet Kayıt Formu ve Ek B: Danışma Formu'nu doldurur (bkz. Ek A: Şikayet Kayıt Formu ve Ek B: Danışma Formu), ➤ 30 takvim günü içinde Ek A: Şikayet Kayıt Formu aracılığıyla paydaşlara şikayetlerinin sonuçları hakkında geri bildirimde bulunur (isim ve iletişim bilgilerini bildiren şikayetçilere şikayet çözüm sürecinin başladığı ve şikayetin kapanmasından sonraki 5 gün içinde bilgi verilir), ➤ Toplanan çevresel şikayetlerin ilk değerlendirmesinde SSP'yi destekler, ➤ Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi için SSP'yi destekler, ➤ Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Hukuk Uzmanı ile yasa, yönetmelik ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak, ➤ Gerekirse düzeltici önlemleri belirler, ➤ Yüklenici taahhütlerindeki tüm hükümlerin çevresel gerekliliklerle ilgili olarak kurulum aşamasında proje standartlarına uygun olmasını ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar.
Çevre Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toplanan çevresel şikayetlerin ilk değerlendirmesinde SSP'ni destekler, ➤ Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi için SSP'ni destekler, ➤ Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Birimi'nin Hukuk Uzmanı ile yasa, yönetmelik ve proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirmelerde bulunur, ➤ Gerekirse düzeltici önlemleri belirler, ➤ Yüklenici taahhütlerindeki tüm hükümlerin çevresel gerekliliklerle ilgili olarak kurulum aşamasında proje standartlarına uygun olmasını ve yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar.
Çevre Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toplanan çevre ile ilgili şikayetlerin ilk değerlendirmesinde SSP'ni destekler, ➤ Yüklenicilerin çevresel kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder.
Sağlık ve Güvenlik (SG) Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatı belirler ve Üst Yönetime bildirir, ➤ Olası mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda alınacak aksiyonları, olası hafifletme önlemlerini ve İSG tehlikelerini belirler, ➤ Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG ile ilgili şikayetlere yanıt verir.

Yükleniciler / Alt Yükleniciler	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yükleniciler / Alt yükleniciler, paydaşlar ile olan ilişkilerinde yetkilerini aşan herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdür, ➤ Bu ŞMP'nde ve projenin diğer ilgili yönetim sistemi belgelerinde listelenen kurallara uyar, ➤ Şikayet mekanizması prosedürünün gerekliliklerine ve standartlarına uyar,
--	--

3 PROJE STANDARTLARI

Denizli Rateks İşletme Sermayesi Kredisi Projesi için geliştirilen bu prosedürün uygulanması sırasında ilgili ulusal ve uluslararası gerekliliklere ve standartlara uyulacaktır. Proje Standartları şunları içerir:

- Uygulanabilir Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler,
- "COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı" konulu IFC tarafından hazırlanmış tavsiyeler.

3.1 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:

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.

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.

3.2 Ulusal Çevre Mevzuatı

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. Bu projede planlanan tesis için ilgili bakanlıklardan tahsis edilmiş ÇED olumlu belgesi bulunmaktadır.

3.3 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası

TKYB, yasal yükümlülüklerini yerine getirirken çevresel ve sosyal etkisini yönetmek için ulusal mevzuat, kanun ve yönetmelikleri yakından takip etmekte ve uygulamaktadır. Sektördeki ulusal ve uluslararası gelişmeleri, çevresel ve sosyal konulardaki en iyi uygulamaları sürekli olarak takip eder. Banka, başta eğitim ve çevre olmak üzere tüm kamu ve sivil toplum kuruluşları ile toplumsal refahı ve kalkınmayı sağlayan diğer paydaşları ile birlikte her türlü çevre dostu faaliyet ve gönüllülük çalışmalarını destekler ve bunlara katılır.

Banka, operasyonel faaliyetlerden kaynaklanan olumsuz etkisini azaltırken, enerji ve kaynak verimliliğini artırmaya yönelik çalışmalarıyla da olumlu çevre hareketlerini desteklemektedir. Bu amaçla Banka, enerji, su ve kağıt kullanımı, hava emisyonları, atık üretimi ve sera gazı emisyonlarını düzenli olarak takip etmekte ve azaltım performansını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Çevre Yönetim Sistemi aşağıdaki ilkeleri hedefler:

- Faaliyet ve hizmetleri gerçekleştirirken hizmet kalitemizde herhangi bir kayıp olmadankaynak kullanımını/israfını ve atık oluşumunu azaltmak,
- Banka faaliyetleri ve hizmetleri aracılığıyla olumlu bir çevresel etki ve farkındalık yaratmak,
- İnsan sağlığı ve çevre üzerindeki zararlı etkimizi en aza
- indirmek, Kurulan sistemin sürdürülebilirliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Tüm çevre dostu faaliyetlere ve her türlü gönüllülük faaliyetlerine destek
- olmak, Dünya standartlarında ve TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına uygun bir yönetim sistemi kurmak.

3.4 Applicable International Standards and Guidelines

3.4.1 IFC Performance Standards

İlgili dahili ve harici şikayet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP)

- 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 (KN1)
- Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları
- İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2)

PS1 kapsamında dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefler şunlardır:

- Proje ile ilgili diğer ilgili tarafların yanısıra, yorum/şikâyeti olan kişileri/toplulukları belirlemek ve çevresel ve sosyal risklerini değerlendirmek;
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek için azaltıcı önlemleri uygulamak;
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikâyetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış yorumların uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak;
- Proje kapsamında etkilenen topluluklarla kendilerini muhtemel olarak etkileyecek konular hakkında yeterli katılımı sağlanmasına teşvik etmek ve sağlamak,
- Proje uygulamaları sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların, Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikâyetlerini 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.

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 koşullarıyla 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 şikâyetinde 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 edentehtlikeli 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 yasaların bağılılıklarını 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.

3.5 Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSSs)

ÇSS1 Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

Borçlunun Çevresel ve Sosyal Standartlar ile uyumlu çevresel ve sosyal sonuçlara ulaşabilmesi için, Yatırım Projesi Finansmanı (IPF) yoluyla Banka

tarafından desteklenen bir projenin her aşamasıyla ilişkili çevresel ve sosyal risklerin ve etkilerinin değerlendirilmesi, yönetimi ve izlemesi için sorumluluklarını ortaya koyar.

ÇSS2 İş ve Çalışma Koşulları

Yoksulluğun azaltılması ve kapsayıcı ekonomik büyümenin peşinde istihdam yaratmanın ve gelir yaratmanın önemini benimser. Borçlular, projedeki işçilere adil davranarak ve güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları sağlayarak, sağlam işçi-yönetim ilişkilerini teşvik edebilir ve bir projenin kalkınma faydalarını artırabilir.

ÇSS3 Kaynak Verimliliği ve Kirlilik Önleme ve Yönetimi

Ekonomik faaliyet ve kentleşmenin genellikle hava, su ve toprak kirliliği oluşturduğunu ve yerel, bölgesel ve küresel düzeylerde insanları, ekosistem hizmetlerini ve çevreyi tehdit edebilecek sınırlı kaynakları tükettiğini kabul eder. Bu ÇSS, proje yaşam döngüsü boyunca kaynakverimliliği ve kirliliğin önlenmesi ve yönetimine yönelik gereksinimleri ortaya koymaktadır.

ÇSS4 Toplum Sağlığı ve Güvenliği

Projeden etkilenen topluluklar üzerindeki sağlık, güvenlik ve güvenlik risklerini ve etkilerini ve Borçluların bu tür riskleri ve etkileri önleme veya en aza indirme sorumluluğunu, özel durumları nedeniyle hassas olabilecek kişilere özel dikkat göstererek ele alır.

ÇSS5 Arazi Edinimi, Arazi Kullanımındaki Kısıtlamalar ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim

Gönülsüz yeniden yerleşimden kaçınılmalıdır. Gönülsüz yeniden yerleşimin kaçınılmaz olduğudurumlarda, en aza indirilecek ve yerinden edilmiş kişiler (ve yerinden edilmiş kişileri alan ev sahibi topluluklar) üzerindeki olumsuz etkileri hafifletmek için uygun önlemler dikkatle planlanacak ve uygulanacaktır.

ÇSS6 Biyoçeşitliliğin Korunması ve Yaşayan Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi

Biyoçeşitliliği korumanın ve muhafaza etmenin ve canlı doğal kaynakları sürdürülebilir bir şekilde yönetmenin sürdürülebilir kalkınma için temel olduğunu kabul eder ve ormanlar dahil habitatların temel ekolojik işlevlerini ve destekledikleri biyoçeşitliliği sürdürmenin önemini kabul eder. ÇSS6 ayrıca, canlı doğal kaynakların birincil üretiminin ve hasadının sürdürülebilir yönetimini ele alır ve biyoçeşitliliğe veya canlı doğal kaynaklara erişimleri veya kullanımları, biyolojik çeşitliliğe veya canlı doğal kaynaklara erişimleri veya kullanımları bir krizden etkilenebilecek Yerli Halklar da dahil olmak üzere projeden etkilenen tarafların geçim kaynaklarını dikkate alma ihtiyacını kabul eder.

ÇSS7 Yerli Halklar/Sahra Altı Afrika Tarihsel Olarak Yetersiz Hizmet Görmüş Geleneksel Yerel Topluluklar

Toplulukların insan haklarına, onuruna, isteklerine, kimliğine, kültürüne ve doğal kaynaklara dayalı geçim kaynaklarına tam saygıyı teşvik etmesini sağlar. ÇSS7 ayrıca projelerin Yerli Halklar/Sahra Altı Afrika Tarihsel Olarak Yetersiz Hizmet Görmüş Geleneksel Yerel Topluluklar üzerindeki olumsuz etkilerinden kaçınmayı veya kaçınmanın mümkün olmadığı durumlarda butür etkileri en aza indirmeyi, hafifletmeyi ve/veya telafi etmeyi amaçlar.

ÇSS8 Kültürel Miras

Kültürel mirasın geçmiş, şimdi ve gelecek arasında somut ve soyut formlarda süreklilik sağladığını kabul eder. ESS8, proje yaşam döngüsü boyunca kültürel mirası korumak için tasarlanmış önlemleri ortaya koymaktadır.

ÇSS9 Finansal araçlar (FA'lar)

Güçlü bir yerli sermaye ve finans piyasaları ile finansmana erişimin ekonomik kalkınma, büyüme ve yoksulluğun azaltılması için önemli olduğunu vurgular. FA'ların, portföylerinin ve FI alt projelerinin çevresel ve sosyal risklerini ve etkilerini izlemesi ve yönetmesi ve aracılı finansmanın niteliğine uygun olarak portföy riskini izlemesi gerekir. FA'nın portföyünü yönetme şekli, FA'nın kapasitesi ve FA tarafından sağlanacak finansmanın niteliği ve kapsamı dahil olmak üzere bir dizi hususa bağlı olarak çeşitli biçimler olacaktır.

ÇSS10 Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme

Borçlu ve proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın, iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak önemini vurgular. Etkili paydaş katılımı, projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini iyileştirebilir, proje kabulünü artırabilir ve başarılı proje tasarımı ve uygulamasına önemli katkılarda bulunabilir.

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en katı gereksinimi karşılanacaktır.

3.6 Diğer Taahütler ve Gereklilikler

Bu planla ilgili proje için geçerli başka ulusal ve uluslararası standartlar bulunmamaktadır.

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

Şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikayetler, öneriler ve sorunlardır. Şikayetlerin yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin (PEK) daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

Herhangi bir şikâyeti çözmek için takip edilecek işlem, aşağıdaki Şekil 4-1’de açıklanmaktadır:



Şekil 4-1 İç ve Dış Şikayet Yönetimi Aşamaları

4.1 İç (Çalışan) Şikayet Yönetim Süreci

Denizli Rateks tesislerinde çalışanların görüşlerinin alınması ve şikayet mekanizmasına katılımlarının sağlanması amacıyla çeşitli iletişim kanalları tanımlanmıştır. Mevcut dahili iletişim kanalları şunlardır:

- E-posta
- Eğitimler
- Toplantılar
- Şikayet Kayıt Formu
- Öneri/Talep ve Şikayet Kutuları
- Sosyal Medya Hesapları
- Çalışan Etkinlikleri
- Çalışan Temsilcileri

Doğrudan veya yüklenici/alt yüklenici olmak üzere tüm çalışanların, şikayet kayıt formunu kullanarak yazılı şikayet, yorum ve endişelerini iletmeleri teşvik edilir (bkz. Ek A: Şikayet Kayıt Formu). Ancak proje kapsamında çalışanların şikayet, öneri veya sorunların büyük bir kısmını üstlerine sözlü olarak ilettiği gözlemlenmiştir.

Denizli Rateks, çalışanların öneri, istek ve şikayetlerini anonim olarak iletebilmeleri için Öneri/Talep ve Şikayet Kutularını kullanır. Her iki tesiste farklı yerlerde 5 adet öneri/istek ve şikayet kutusu bulunmaktadır. Çalışanlar, Öneri/Talep ve Şikayet Kutularının yanında yer alan Şikayet Kayıt Formu'na (*Ek A: Şikayet Kayıt Formu*) yaşadıkları olumsuz olayları ve bunların nasıl giderilebileceğine veya olası olumsuz durumlarda ne gibi önlemler alınabileceğine ilişkin görüşlerini yazarlar.

Öneri/Talep ve Şikayet Kutularının anahtarı sadece SSP'nde bulunmaktadır. SSP, Çalışan Temsilcileri eşliğinde ayda bir kez Öneri/Talep ve Şikayet Kutularını açar. Öneri/Talep ve Şikayet Kutularından çıkan evraklar sayılır, tutanağa yazılır, imzalanır ve Çalışan Temsilcileri toplantısına sunulur. Çalışan Temsilcileri toplantısında görüşülen öneri, talep ve şikayetlere verilen cevaplar toplantı tutanağı haline getirilerek çalışanlara duyurulur. Şikayet Kayıt Formları SSP tarafından dosyalanır ve muhafaza edilir. Toplantı formunun bir örneği Ek F: [Toplantı Tutanağı Örneği](#) gösterilmektedir.

Şikayette bulunan çalışanın gizliliğinin korunması gerektiğinden, şikayetler çalışanların dinlenme alanlarında bulunan şikayet kutularında toplanmaktadır. Bu formlar aracılığıyla işçiler isimli şikayetlerde de bulunabilmektedirler. Giriş eğitimi sürecinde çalışanlara şikayet, görüş ve önerilerin nasıl iletileceği konusunda bilgilendirme yapılacaktır. Yazılı beyanlar, şikayette bulunanları yıldırma için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Yönetim, şikayetleri ciddiyle takip edecek ve gerekli önlemleri hızlı ve uygun şekilde alacaktır. SSP şikayetlerin toplanması ve değerlendirilmesi süreçlerinin başat sorumlusudur. Şikayetler, belirli bir şikayet hakkında doğru bilgi toplamak için yönetimle görüşülecektir. SSP şikayeti/endişeyi işleme alacak ve bir çözüm sağlayacaktır. Şikayetlerin çözümleri ilgili ulusal yönetmelik ve yasalarla uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. Mümkünse şikayet sahiplerine geri bildirim sağlanacaktır.

Karmaşık şikayetler için süreci uzatmak mümkündür ve işçiler sürecin takvimi hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm sürecinde düzeltici faaliyetler konusunda makul bir anlaşmaya varmalıdır. SSP, ilgili birim ile işbirliği içinde yanıt vermeyi amaçlar ve her şikayeti 30 gün içinde çözmeyi hedefler. Şikayet mekanizması kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikayet sürecinde bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

Bu prosedür, yatışkın durum koşullarında yıllık bazda gözden geçirilecektir. Değişen koşulları veya operasyonel ihtiyaçları yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün koruyucusu olan SSP'nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletim prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, prosedür "gerektiğinde" güncellenebilir. Bu prosedürle ilgili herhangi bir revizyonda bulunulacaksa, tüm personelin bu prosedürün en son sürümüne erişmesini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezine (DKM) yüklenecektir.

4.2 Dış Şikayet Yönetim Süreci

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

Şikayet yönetimi sürecinin adımları; şikayetin alınması, değerlendirilmesi, alındı bildirimini gönderilmesi, araştırılması, paydaşa geri bildirim verilmesi, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanması ve kapanıştan oluşur.

Kamu kurumları, halk, müşteriler, tedarikçiler ve üniversiteler gibi ilgili taraflardan gelen belge, şikayet ve talepleri almak, kaydetmek ve yanıtlamak SSP'nin sorumluluğundadır. SSP şikayet ve talepleri Destek Birim Yöneticilerinin koordinasyonunda çalışan Pazarlama Müdürü, Müşteri Temsilcileri, İnsan Kaynakları ve Yönetim Temsilcisi ile paylaşır ve değerlendirir.

SSP, çevresel faktörlere ilişkin ilgili taraflardan gelen bilgi taleplerinde Çevre uzmanı, İnsan Kaynakları sorumlusu ile birlikte karar verir ve ilgili kayıtları tutar.

Dış iletişim sırasında hazırlanarak ilgili kuruma gönderilen belgeler ve ilgili kurumdan gelen belgelerin takibi dış iletişim kayıt formu ile takip edilmektedir. Dış paydaş şikayet kayıt formu SSP tarafından güncellenir.

4.2.1 Şikayetlerin Alınması

Şikayetler, telefon, posta, şikayet formları, Müşteri Şikayet Formu, web siteleri, sosyal medya hesapları, yükleniciler vb. mevcut tüm kanallardan alınır. Paydaşlar, şikayet formunu veya Müşteri Şikayet Formunu doldurarak şikayetlerini iletebilirler. Form tamamlandığında, SSP formu şikayet prosedürüne göre işleyecektir.

Müşteri Şikayet Formu, müşterilerden gelen şikayet ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi, çözüme kavuşturulması ve sonuçlandırılmasını içeren bir yöntem oluşturmaktır. (bkz. *Ek E: Müşteri Şikayet Formu*).

Tablo 4-1. İletişim Bilgileri

Denizli Rateks Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.	SSP İletişim Bilgileri
<p><u>Merkezefendi Tesisi</u> Website: https://rateks.com.tr/ E-posta: info@goldstarteks.com Sosyal Medya Hesapları: https://www.instagram.com/rateks.tr/ https://www.facebook.com/rateksteks/ https://twitter.com/goldstarteks Adres: Bozburun Mahallesi 7050.Sokak, No: 3 20085 Merkezefendi/Denizli Telefon: +90 258 371 34 35</p> <p><u>Denizli OSB Tesisi</u> Website: https://rateks.com.tr/ E-posta: info@goldstarteks.com Sosyal Medya Hesapları: https://www.instagram.com/rateks.tr/ https://www.facebook.com/rateksteks/ https://twitter.com/goldstarteks Adres: Organize Sanayi Bölgesi Servergazi Caddesi No:6, 20330 Honaz/Denizli Telefon: +90 258 811 10 26</p>	<p>Telefon: Belirlenecek. E-posta: Belirlenecek. Adres: Belirlenecek.</p>

Şikayet Kayıt Formu (bkz. *Ek A: Şikayet Kayıt Formu*), şikayetler, endişeler ve şikayet sahibi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikayetler kaydedilecek ve Şikayet Veritabanında toplanacaktır (bkz. *Ek C: Şikayet Veritabanı*). Tek iletişim yolu "Açık kapı politikası" olarak teşvik edilmeyecektir, bu nedenle isimsiz (veya isimsiz) yazılı şikayetler teşvik edilmelidir.

4.2.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikayet/endişe alındığında ve "Şikayet Veritabanına" kaydedildiğinde izlenecektir (bkz. *Ek C: Şikayet Veritabanı*). Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) şikayeti inceler ve ilgili diğer departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikayeti araştırır ve uygun departmanları incelemesine ve bir çözüm formüle etmesine dahil eder.

Daha fazla bilgi toplamak için “*Danışma Formu*” (bkz. Ek B: Danışma Formu) kullanılarak şikayetçiyle (isimsiz değilse) iletişime geçilebilir. Şikayet eden ile yapılan tüm yazışmalar “Şikayet Veri Tabanı”na kaydedilecektir. Şikayete ilgili nihai karar verildiğinde, paydaşlara geri bildirim verilecektir.

4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim

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

4.2.4 Çözüm Önerme / Düzeltici Önlem

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikayetçiye (anonim değilse) resmi olarak iletilecek ve şikayetçiyle görüşme sağlanacaktır. Şikayetçi, takip edilen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Ek C: Şikayet Veritabanı”na kaydedilecektir.

4.2.5 Şikayetlerin Kapatılması

Şikayetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Alternatif anlaşma sağlanacaksa da bunun 30 gün içinde yapılması gerekmektedir. Şikayeti kapatmak için, şikayetçinin (anonim değilse), kararlaştırılan kararı detaylandıran Şikayet Kapatma Formu (bkz. *Ek D: Şikayet Kapatma Formu*)’nu imzalaması gerekmektedir. İmzalı Şikayet Kapatma Formu, “*Ek C: Şikayet Veritabanı*”na kaydedilecektir.

4.2.6 Çözülmemiş Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde şikayeti/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.

Ayrıca şikayet sahibine şikayetin neden çözülemediğine ilişkin açıklama yapılacaktır.

5 İZLEME

5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün

PROJE STANDAR, benzer şikayetlerin oluşmasını önlemek ve takip yönetimi için izleme faaliyetleri uygulanacaktır. Dolayısıyla bu şikayet mekanizması, sistemsiz sorunların

azaltılması ve çözüm sürecinin etkin bir şekilde sürdürülmesi 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/TPG) göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

5.2 Temel İzleme Faaliyetleri

Şikayet mekanizması performansının ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacak temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme eylemlerini özetlemektedir. Temel izleme yöntemleri aşağıdaki **Hata! Yer işareti başvurusu geçersiz.** belirtilmiştir.

Tablo 5-1. Temel İzleme Yöntemleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Şikayetler / Endişeler	Denizli Rateks, <i>kapatılan</i> ve <i>çözülmemiş</i> şikayetler de dahil olmak üzere Şikayet Günlüğünü/Veri Tabanını, her dönem için en az ayda bir aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bir ay içinde açılan olağanüstü şikayet, sıkıntı ve endişelerin sayısı, ➤ Proje başlangıcından bu yana geçen ay içinde açılan şikayet/sıkıntı sayısı ve seyri (grafik sunum), ➤ ay içinde kapatılan şikayetlerin sayısı, ➤ şikayet türü. 	Şikayet Kayıtları	Aylık	Tesis ofisleri
Tesis Ofisi Ziyaretçileri	Ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgiler kaydedilecektir.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Tesis ofisleri
Topluluk Katılımı Etkinlikleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılımı Kayıtları	Aylık	Tesis ofisleri
Açıklama Materyalleri ve Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan broşür ve bülten türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel topluluklara yapılan geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Tesis ofisleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Sosyal Sorumluluk Programı	SSP, proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyecek ve kaydedecektir. Bu kayıtlar üç aylık paydaş katılımı raporlarına eklenecektir.	Yıllık raporlar	Yıllık	Tesis ofisleri

5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPI's/TPG)

Aşağıdaki **Hata! Yer işareti başvurusu geçersiz.**, temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme eylemlerini özetlemektedir. Bunlar, önerilen azaltma stratejilerinin ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılabilir.

Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (KPI's/TPG)

Temel Performans Göstergeleri	Hedef	İzleme Yöntemi
Dış şikayetlerin veya sıkıntıların toplam sayısı.	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikayet veritabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi.	Paydaşlara en geç 5 gün içinde cevap vermek / Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlar sunmak	Aylık raporlar
30 gün içinde kapatılan iç şikayetlerin yüzdesi.	%100 hedefi	Şikayet veritabanı
30 gün içinde çözüme kavuşturulan müşteri şikayetlerinin yüzdesi.	%100 hedefi	Şikayet veritabanı
30 gün içinde çözülen dış şikayetlerin yüzdesi.	%100 hedefi	Şikayet veritabanı
Şikayet Prosedürünün denetlenmesi, uygulandığından ve şikayetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için denetim.	Yıllık denetim yoluyla, şikayetlerin %100'ünü 30 gün içinde şikayetçinin memnuniyetiyle sonuçlandırma hedefi	Denetim raporu
Sosyal Sorumluluk Programı'nın uygulanan yüzdelik oranı	%80 hedefi	Yıllık raporlar

6 EĞİTİMLER

Şikayet mekanizması ile ilgili gerekli tüm eğitimler, projenin tüm personel ve yüklenicilerine genel farkındalık sağlamak için giriş eğitimi veya işbaşı eğitimi olarak sağlanacaktır. Gerekliğinde sorumlu personel için işe özel eğitim de sağlanacaktır. Bu şikayet mekanizmasının uygulanmasını SSP ve diğer proje personelleri takip edecektir.

6.1 Giriş Eğitimi

Giriş eğitimi; tüm doğrudan ve dolaylı 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 yerel halka ve meslektaşlara uygun davranışlarda bulunulması gerekliliği ve nasıl etkili bir ekip üyesi olunabileceği hakkında bilgiler sağlanacaktır.

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 SSP başta olmak üzere Görev ve Sorumluluklar bölümünde tanımlanan personellere, ilgili yöneticilere ve yüklenicilere de verilecektir.

7 DENETİM VE RAPORLAMA

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

7.1 İç ve Dış Denetim

Şikayet mekanizması verimliliğinin SSP tarafından değerlendirilmesini sağlamak amacıyla iç ve dış denetimlerde bulunulacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve seyri, mevcut yönetim sistemlerine uygun olarak ve proje finansörleri tarafından ayrı olarak periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır. Uygunluk aylık periyotlarla izlenecektir. Yükleniciler, bir yüklenicinin ilk atanmasından önce proje tarafından teftiş ve denetime tabi tutulacaktır.

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

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

Aylık olarak, kaydedilen Şikayetlerin sayısı ve türü gözden geçirilecektir. Devam eden/kapanmış Şikayetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve Şikâyet Mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve Kalite Yönetim Sorumlusu aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

EKLER

Ek A: Şikayet Kayıt Formu

Ek B: Danışma Formu

Ek C Şikayet Veritabanı

Ek D: Şikayet Kapatma Formu

Ek E: Müşteri Şikayet Formu

Ek F: Toplantı Tutanağı Örneği

Ek A: Şikâyet Kayıt Formu

Şikâyet Formu	
Referans Numarası:	
Tam Adı <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih edebilir ve anonim kalabilirsiniz.</i>	Adı & Soyadı: _____ <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin ifşa edilmemesini talep ediyorum
İletişim Bilgileri Şikâyetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta,telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Açık adres: <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____ <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum.
Şikâyet ile İlgili Detaylar:	
Olay veya Şikâyetin Tanımı: Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucunedir?	
Durum özeti:	
Olay / Şikâyet Tarihi	
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay / şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)

Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?		
Yalnızca dış kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih :	İmza :
Şikâyeti Kapatın:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

Ek B: Danışma Formu

TOPLANTI KAYIT 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 Information			
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 C: Şikayet Veritabanı

Şikâyet Veri Tabanı									
Raporlama Süreci									
Şikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet/ Yorum Detayları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikayetçiyle İletişim*	Yapılan eylemler	Çözümleme Tarihi	Şikayetçiyle İletişim **
* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde bilgilendirilecektir.									
** Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler bildirilir.									

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 Kapanan İmzası	İsim Soysisim / Şikayetçi İmzası
...../...../		
.....		

Ek E: Müşteri Şikayet Formu

	DENİZLİ RATEKS TEKSTİL SANAYİ VE TİCARET A.Ş. MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU				
	Doküman No	Yayın Tarihi	Rev.Tarihi	Rev. No	Sayfa No
	F/EYS/SP/02/22.04.2022	22.04.2022	-	-	31/ 39
İstek-Şikâyet Alınma Tarihi:		Konu			
MÜŞTERİ BİLGİLERİ :					
Adı:					
Adresi:					
Telefon:					
Fax:					
e-mail:					
İlgili kişi:					
<input type="checkbox"/> İstek <input type="checkbox"/> Şikayet					
İstek-Şikayet Konusu:					
Şikâyeti veya İsteği Kaydeden:			Şikâyet – İstek		
Ad Soyadı:			<input type="checkbox"/> Direk	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> e-mail
DEĞERLENDİRMEYİ YAPAN EKİP:					
SONUÇ:					
Düzeltilici Faaliyet Gerekli mi?					
<input type="checkbox"/> Evet		<input type="checkbox"/> Hayır			
Müşteriye Dönüş yapıldı mı?					
<input type="checkbox"/> Evet		<input type="checkbox"/> Hayır			
ONAY					
İlgili Birim/Kişi			Onaylayan		

Diğer Notlar (Varsa):

Ek F: Toplantı Tutanağı Örneği

2022 / EKİM AYINDA KUTULARDAN ÇIKAN DİLEK VE TEMENNİLER		
BÖLÜM	DİLEK VE TEMENNİLER	KİŞİ SAYISI
BAYAN SOYUNMA ODASI		0
BAY SOYUNMA ODASI		0
YEMEKHANE GİRİŞİ	PERSONELLER BİTKİ ÇAYI İSTEMEKTEDİR. YEMEKHANEDEN BAHARAT STANDI KOYULMASI TALEP EDİLİYOR	3
HAVLU BAYAN WC		0
HAVLU BAY WC		0
		3

NOT:31/10/2022 tarihinde Dilek ve Temenni kutuları tarafından kontrol edilmiş olup; kutularda adet dilek temenni yazısına rastlanmıştır.

3

Nurcan Çayırıcı
İnsan Kaynakları Sorumlusu



İletişim Bilgileri: 0256 608 8172
Gözetim No: 152560 8172



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.

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