



ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ (İÇ & DIŞ)

(Plan No: SPS-PRS-SOS-ŞGM-001)

SPS Etiket Baskı ve Ambalaj San. ve Tic. Ltd. Şti.

**Yeni Fabrika Binası Yapılması ve
Mevcut Tesise Sleeve-IM Üretimi Yapabilecek
Yeni Makine Alım Yatırımı Projesi**



Nisan 2023

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
İsim	Yeni Fabrika Binası Yapılması ve Mevcut Tesise Sleeve-IM Üretimi Yapabilecek Yeni Makine Alım Yatırımı Projesi Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB)
Proje Sahibi	SPS Etiket, Baskı ve Ambalaj San. ve Tic. Ltd. Şti.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Düzenleme Kaydı

Şirket	İletişim	Sürüm	Sunum Tarihi	Sunum Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev01	03.04.2023	e-posta: PDF
SPS Etiket, Baskı ve Ambalaj San. ve Tic. Ltd. Şti.	Rana ULUER	Rev01	03.04.2023	e-posta: PDF

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

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

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	ii
TABLolar	iv
ŞEKİLLER.....	iv
KISALTMALAR.....	v
1 GİRİŞ	1
1.1 Bilgi	1
1.2 Projenin Konumu.....	2
1.3 Amaç ve Kapsam.....	1
1.3.1 Amaç.....	1
1.3.2 Kapsam	3
1.4 Referanslar	3
1.5 Tanımlar.....	4
1.6 Temel İlkeler	4
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	5
3 PROJE STANDARTLARI	7
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri.....	8
3.2 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası	11
3.3 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	12
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ	16
4.1 İç (Çalışan) Şikayet Yönetimi Aşamaları.....	16
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi	18
4.2 Dış Şikayet Yönetim İşlemi.....	18
4.2.1 Şikayetlerin Alınması	18
4.2.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi.....	19
4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim	20
4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet	20
4.2.5 Şikayetlerin Kapatılması	20
4.2.6 Çözülme Durumu.....	20
5 İZLEME	20
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	20
5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri.....	21

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

5.3	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)	22
6	EĞİTİM.....	22
6.1	Giriş Eğitimi.....	22
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri.....	23
7	DENETİM VE RAPORLAMA	23
7.1	İç ve Dış Denetim	23
7.2	Kayıt Tutma ve Raporlama	23
EKLER	24
EK 1.	Şikayet Kayıt Formu	25
EK 2.	Şikayet Kapatma Formu.....	26
EK 3.	Toplantı Kayıt Formu	27
EK 4.	Şikayet Veri Tabanı	28
EK 5.	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü	29
EK 6.	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu	33
EK 7.	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takip Kaydı.....	34

TABLolar

Tablo 1-2 Etki Alanındaki Yerleşim Yerleri ve Demografik Bilgileri.....	1
Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar	5
Tablo 4-1 İletişim Bilgileri.....	18
Tablo 5-1 Kilit İzleme Önlemleri.....	21
Tablo 5-2. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	22

ŞEKİLLER

Şekil 1-1 Proje Etki Alanı ve Yakın Yerleşim Yerleri	1
Şekil 1-2 Mevcut Tesis ve Yakın Yerleşim Yerleri.....	2
Şekil 4-1 İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları	16
Şekil 4-2 SEÇ Bildirim Kutuları	17
Şekil 4-3 Bize Ulaşın Sekmesi Görseli.....	19

KISALTMALAR

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇİSGS	Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Sosyal
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DKM	Doküman Kontrol Merkezi
DÖF	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet
EA	Etki Alanı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu (International Finance Corporation)
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGÇ	İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre
KN	Kılavuz Notu
KPG	Kilit Performans Göstergesi
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
Proje	Yeni Fabrika Binası Yapılması ve Mevcut Tesise Sleeve-IM Üretimi Yapabilecek Yeni Makine Alım Yatırımı Projesi
Proje Sahibi	SPS Etiket, Baskı ve Ambalaj San. ve Tic. Ltd. Şti.
PS	Performans Standardı
PTD	Proje Tanıtım Dosyası
SEÇ	Sağlık Emniyet Çevre
SGÇS	Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Sosyal
SPS Etiket	SPS Etiket, Baskı ve Ambalaj San. ve Tic. Ltd. Şti.
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
ŞGMP	Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
TESKOOP	Teknoloji ve Sanayi Toplu İşyeri Yapı Kooperatifi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Yatırımcı	SPS Etiket Baskı ve Ambalaj San. ve Tic. Ltd. Şti.

1 GİRİŞ

Bu Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü (“ŞGMP”), İstanbul İli, Küçükçekmece İlçesi’nde, Halkalı Merkez Mahallesi sınırlarında yer alan ve SPS Etiket, Baskı ve Ambalaj San. ve Tic. Ltd. Şti. (bundan sonra “Yatırımcı”, “Proje Sahibi” veya “SPS Etiket” olarak anılacaktır) tarafından işletilmekte olan ve planlanan “Yeni Fabrika Binası Yapılması ve Mevcut Tesise Sleeve-IM Üretimi Yapabilecek Yeni Makine Alım Yatırımı Projesi” (bundan sonra “Proje” olarak anılacaktır) kapsamında hazırlanmıştır.

Hedef grupları ve her grup için gerekli olan spesifik katılım faaliyetlerini belirleyen bu ŞGMP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Türkiye Cumhuriyeti ulusal mevzuatları, Uluslararası Finans Kurumu (“IFC”) Performans Standartları, Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (“TKYB”) Çevresel ve Sosyal Politikasına göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları gerçekleştirmek üzere hazırlanmış olup planın referans numarası SPS-PRS-SOS-ŞGM-001’dir.

1.1 Bilgi

SPS Etiket, Baskı ve Ambalaj San. ve Tic. Ltd. Şti. (“SPS Etiket”) Küçükler Holding çatısı altında 2005 yılında İstanbul’da kurulmuştur. Kurulum sürecinde Avrupa’nın önde gelen etiket firmaları yerinde incelenmiş, en uygun ekipman ve insan kaynakları yapısı tespit edildikten sonra gerekli istihdam sağlanmış ve tesis 2005 yılının Eylül ayında faaliyete geçmiştir.

Altyapı çalışmalarının tamamlanmasının ardından SPS Etiket kısa sürede portföyünü genişleterek Türkiye’nin ve dünyanın önde gelen firmalarına çözüm ortağı olarak hizmet vermeye başlamıştır. Bu süreç içerisinde, SPS Etiket kalite, hizmet ve yüksek standartların her zaman korunması için büyük çaba göstermiştir. Bu çerçevede makine parkuru sürekli genişletilmekte ve know-how a özel önem verilerek hizmet içi eğitimler gerçekleştirilmektedir. Süreç içi kalitenin belgelenmesi için 2007 yılında ISO 9001 sertifikasyonu gerçekleştirilmiştir.

Etiket tedarik ettiği firmalara piyasa şartları, tercihler ve trendler hakkında danışmanlık da yaparak, müşterilerinin satışlarına ve işlerine katkıda bulunmak ve çözümler üretmek SPS Etiket’in ana hareket noktalarından birisidir.

Proje kapsamında İstanbul İli Arnavutköy İlçesine bağlı Deliklikaya Mahallesinde bulunan Teknoloji ve Sanayi Toplu İşyeri Yapı Kooperatifi (“TESKOOP”) Özel Entegre Organize Sanayi Bölgesinde yer alan 4450 m2 büyüklüğündeki arsada yeni fabrika binası inşa edilecektir. Yeni fabrikanın üretime ayrılacak 10.000 m2 alanındaki üç katının yanı sıra 1800 m2 büyüklüğündeki iki katlı ofis, yemekhane ve sosyal alanlardan oluşması planlanmaktadır.

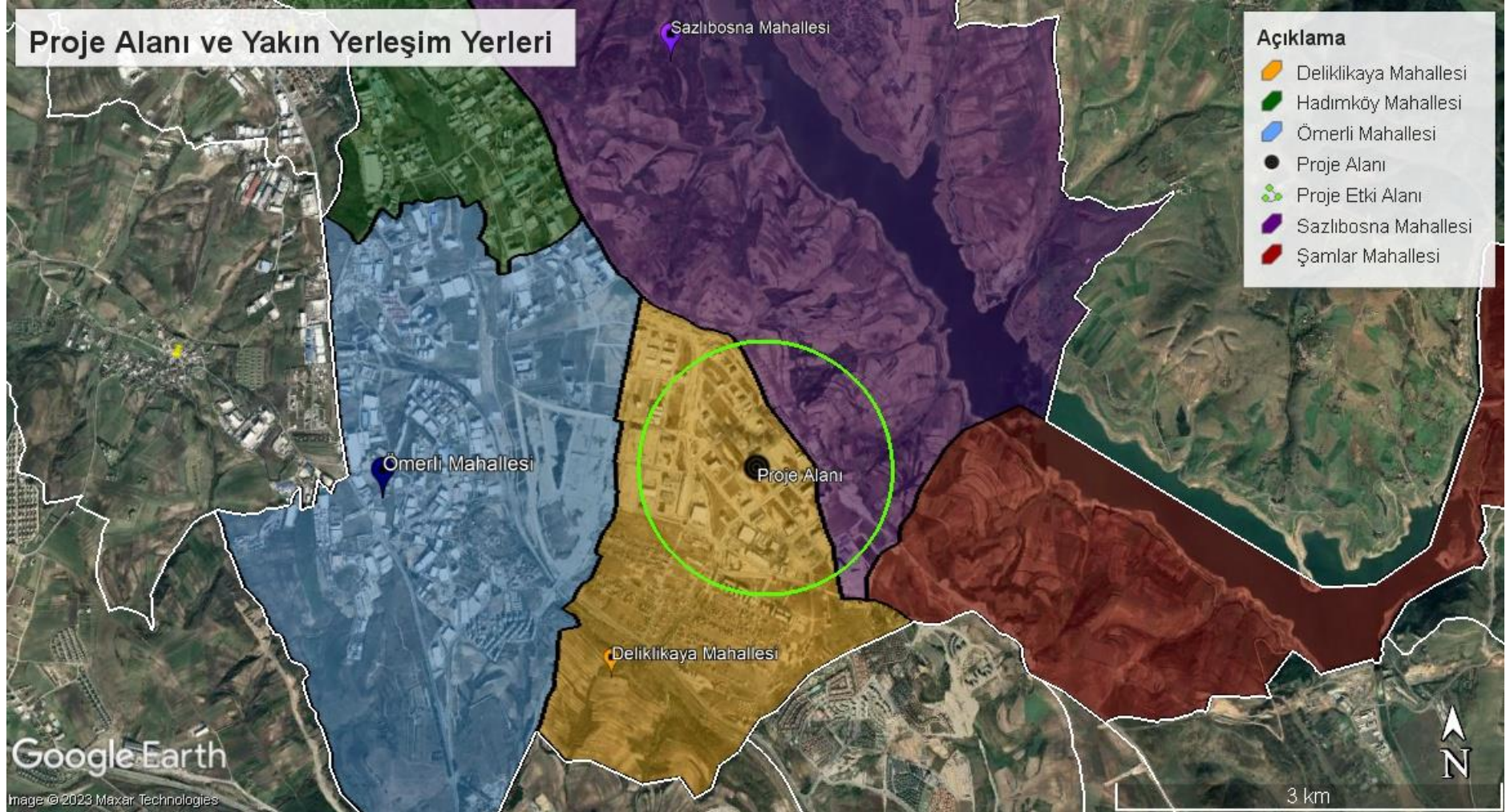
Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Yeni fabrika inşaatının 2023 yılı Nisan ayı içerisinde başlayıp, 2024 Haziran-Temmuz aylarında işletme aşamasına geçmesi planlanmaktadır. Proje kapsamında inşa edilecek yeni fabrikanın enerji ihtiyacını kurulacak güneş panelleri ile kendisi üretmesi planlanmaktadır.

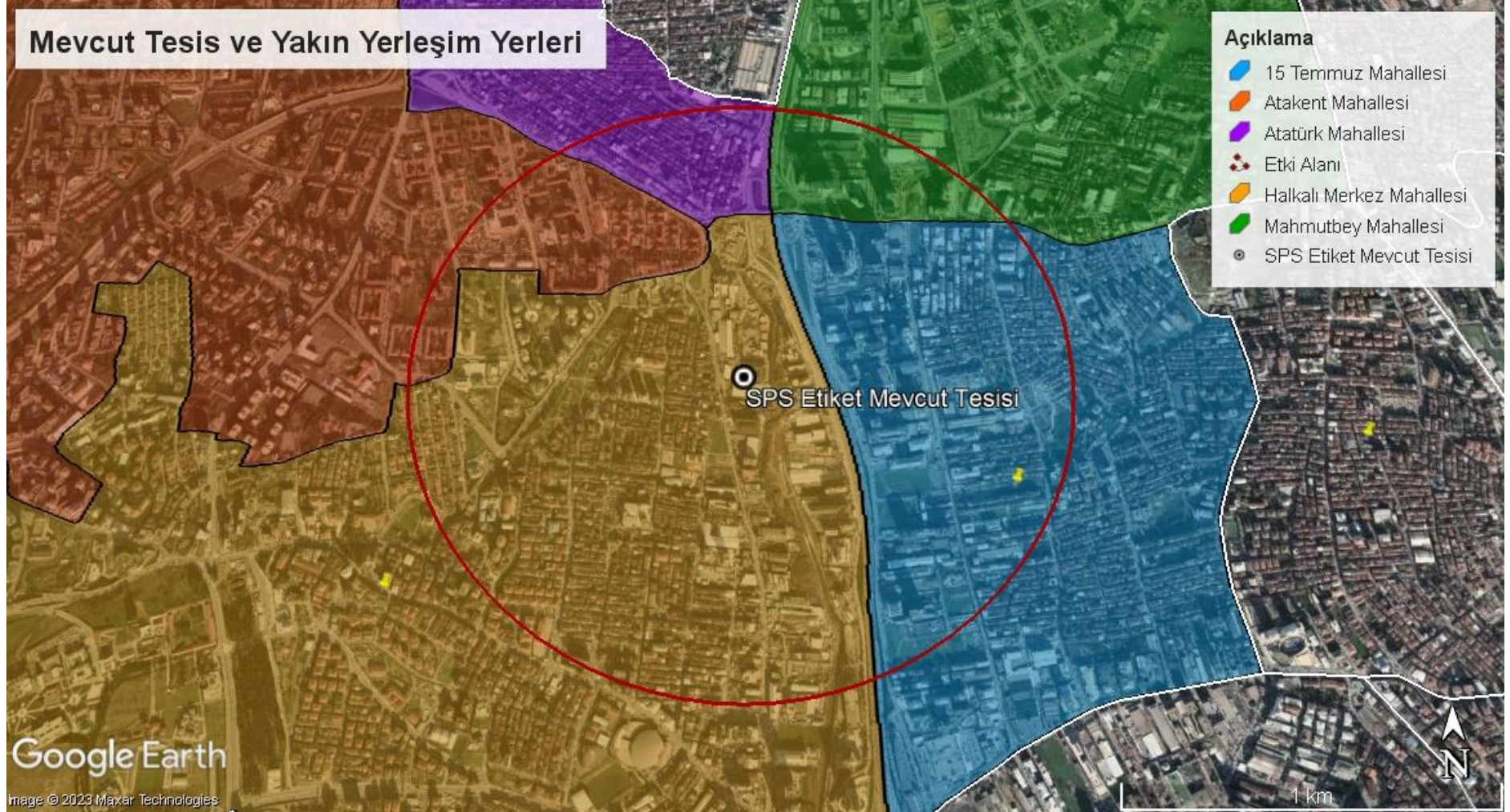
Bu proje ile SPS Etiket ilk etapta mevcut tesise sleeve-ım üretimi yapabilecek yeni makine alımı gerçekleştirecek, sonrasında mevcut alan yetersizliği nedeniyle kapasite artışına engel olan fiziksel şartları iyileştirmek adına tüm üretimini inşa edeceği yeni fabrikaya taşıyacaktır. SPS Etiket Proje ile ürettiği ürün yelpazesini genişletmek ve ihracat hacmini artırmayı hedeflemektedir.

1.2 Projenin Konumu

Proje Alanı İstanbul İli Arnavutköy İlçesine bağlı Deliklikaya Mahallesinde bulunan Teknoloji ve Sanayi Toplu İşyeri Yapı Kooperatifi ("TESKOOP") Özel Entegre Organize Sanayi Bölgesi içerisinde SPS Etiket tarafından yeni fabrika binası inşası amacıyla satın alınan arazidir. Proje Alanında herhangi bir inşaat faaliyeti başlamadığı için SPS Etiket'in mevcut tesisi çalışanları Projenin iç paydaşları olarak belirlenmiştir. Mevcut tesisin yakın yerleşim yerleri ve bağlı olduğu Küçükçekmece Belediyesi, yeni tesisin inşa edileceği Proje alanı yakın yerleşim yerleri ve yeni tesisin bağlı olduğu Teknoloji ve Sanayi Toplu İşyeri Yapı Kooperatifi (TESKOOP) Projenin dış paydaşları olarak belirlenmiştir. Proje kapsamında yeni tesisin inşa edileceği Proje alanı Şekil 1-1'de, SPS Etiket'in İstanbul İli Küçükçekmece İlçesi Halkalı Merkez Mahallesi sınırlarında yer alan mevcut tesisi Şekil 1-2'de gösterilmektedir.



Şekil 1-1 Proje Etki Alanı ve Yakın Yerleşim Yerleri



Şekil 1-2 Mevcut Tesis ve Yakın Yerleşim Yerleri

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Proje kapsamında belirlenen yerleşim birimlerine ilişkin bilgiler Tablo 1-1'de verilmiştir.

Tablo 1-1 Etki Alanındaki Yerleşim Yerleri ve Demografik Bilgileri

Yerleşim Yeri	İlçe	Etki Alanı Bileşeni	Mesafe* (m)	Nüfus (kişi)	Kadın	Erkek
Atakent Mahallesi	Küçükçekmece	Mevcut Tesis	~900	102.682	53.074	49.608
Halkalı Merkez Mahallesi	Küçükçekmece	Mevcut Tesis	~472	81.693	40.806	40.887
Atatürk Mahallesi	Küçükçekmece	Mevcut Tesis	~606	43.869	21.202	22.667
15 Temmuz Mahallesi	Bağcılar	Mevcut Tesis	~948	51.695	25.290	26.405
Mahmutbey Mahallesi	Bağcılar	Mevcut Tesis	~313	27.172	12.943	14.229
Deliklikaya Mahallesi	Arnavutköy	Yeni Tesis	~804	8.414	4.018	4.396
Ömerli Mahallesi	Arnavutköy	Yeni Tesis	~1890	7.502	3.636	3.866
Sazlıbosna Mahallesi	Arnavutköy	Yeni Tesis	~5421	1.086	523	563

*mesafeler Projenin mevcut ya da yeni tesisine yerleşim yerlerinin en yakınında yer alan konuta kuş uçuşu uzaklığına göre belirlenmiştir.

1.3 Amaç ve Kapsam

1.3.1 Amaç

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

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

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

Bu belge aşağıdakileri tanımlamayı amaçlamaktadır:

- Şikâyet mekanizması prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim ara yüzleri,
- Görev ve sorumlulukların tanımı,
- Bu proje ile ilgili uygulanabilir proje standartları, proje taahhütleri, işlem prosedürleri ve rehber bilgiler,
- Kilit Performans Göstergeleri (“KPG”ler) dahil izleme ve raporlama prosedürleri,
- Eğitim gereksinimleri, destekleyici materyaller ve bilgiler için referanslar,
- Paydaşların ve çalışanların şikayetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- Şikayetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal çatışmasının nasıl en aza indirileceği.

Bu prosedürle ele alınan temel riskler:

- Çalışanların ve dış paydaşların kaygılarını verimli ve şeffaf bir şekilde dile getirmeleri için bir kanal sağlamak,
- Sosyal Sorumluluk Personeli'nin (SSP) katılım faaliyetleri yoluyla dış paydaşlara ve özellikle kadınlara ve okuma yazma bilmeyen işçilere şikayetleri kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygı çerçevesinde bir ilişki kurmak,
- Gizli şikayetlerin 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 oluşturmak.

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

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

1.3.2 Kapsam

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

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikayetleri kapsamaktadır. Bu prosedür, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedür, özellikle yüklenicinin faaliyetleri ile ilgili olarak Paydaş Katılım Planı (SPS-SOS-PLN-PKP-001) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (SPS-ÇSSG-PLN-ÇSYP-001) ile örtüşmektedir.

Proje kapsamında hazırlanan çevresel ve sosyal planların / prosedürlerin ve raporların doküman isimleri ve ilgili plan ve prosedürlerin referans numaraları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

1.4 Referanslar

	Referans Numarası	Doküman Adı
1.	SPS-PLN-ÇSSG-ÇSYP-001	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
2.	SPS-PLN-SOS-PKP-001	Paydaş Katılım Planı
3.	SPS-PRS-SOS-ŞGM-001	Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
4.	SPS-PLN-ÇSSG-TSGYP-002	Toplum Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
5.	SPS-PLN-ÇEV-ASYP-001	Atıksu Yönetim Planı
6.	SPS-PLN-ÇEV-AYP-002	Atık Yönetim Planı
7.	SPS-PLN-SGÇ-İSGYP-001	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
8.	SPS-PLN-ÇSSG-ADEP-004	Acil Durum Eylem Planı
9.	Sera Gazı Emisyon Raporu	

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

1.5 Tanımlar

Projeden Etkilenen Kişiler ("PEK"): Bir projenin uygulanması sonucunda inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullere ve ağaçlara, diğer sabit veya hareketli varlıklara sahip olma, kullanma veya bunlardan başka şekilde yararlanma hakkını kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, bir işletme içinde doğrudan iş içinde çalışan gruplar veya bireyler.

Dış Paydaşlar: İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, halk, Sivil Toplum Örgütleri ("STK") ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenebilecek, işletme dışındaki gruplar veya bireyler.

Hassas Gruplar: Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj veya sosyal statüye göre, yeniden yapılandırmadan diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma ve ilgili gelişen yararlarda sınırlı yetide kişiler.

Sıkıntı Sebebi: 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 düşünülmektedir ve belli bir süredir resmi bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirirler.

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

Anlaşmazlık: Kısmen, toplamda ya da sunulma biçiminde, taraflardan biri ya da diğeri tarafından geçerli olarak kabul edilmeyen ve dolayısıyla iki yönlü anlaşmazlığı içerecek şekilde artan bir şikâyet.

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

1.6 Temel İlkeler

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

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

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

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu bölüm Şikayet Giderme Mekanizması ve Prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir. Temel Görev ve Sorumluluklar aşağıdaki tabloda verilmiştir:

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak,➤ Bu Prosedürün onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması.
Üretim Müdürü	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak,➤ SSP tarafından iletilen şikayetlerle ilgili çözümler sunmak ve geri bildirim yapılmasını sağlamak.
Kalite Güvence Müdürü	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu ŞGMP'nin uygulandığından emin olmak,➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatları belirleyerek Üretim Müdürü'nü bilgilendirmek,➤ SSP tarafından iletilen değerlendirmeler ışığında iç ve dış şikâyetler hakkında nihai kararı vermek, süreç hakkında Üretim Müdürü'nü bilgilendirmek <p>Bu Prosedürün uygulanmasını sağlamak.</p>

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

Görev	Sorumluluklar
Sosyal Sorumluluk Personeli (“SSP”) / İnsan Kaynakları Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none">➤ Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,➤ Bu prosedürü uygulamak ve gerektiğinde geliştirmek,➤ Yüklenicilerin çalışanlarının şikâyet süreci ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak,➤ Çalışanlara sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgi vermek,➤ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak,➤ Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak,➤ Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak,➤ Tüm şikâyetleri izlemek, tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak,➤ Üretim Müdürüne sunulmak üzere, aylık rapor dahil olmak üzere tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak,➤ Yerel halkla iş birliği içerisinde sosyal faaliyetler düzenlemek,➤ Şikâyetlerin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek,➤ Gerektiğinde şikâyetlerin cevaplarını aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek,➤ Sahaya özgü konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip etmek,➤ Sözlü olarak alınan veya söz edilen genel ve yerel istihdam oranları ve şikâyetlerinin kaydedilmesi ve raporlanması,➤ “Şikâyet Kayıt Formu” doldurmak (Bkz. Ek-1),➤ Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemekve üst yönetime sunmak,,➤ Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Görev	Sorumluluklar
İş Sağlığı ve Güvenliği – Çevre (İSGÇ) Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none">➤ Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularında toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde SSP'nin desteklenmesi,➤ Şikayet Veri Tabanındaki Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularındaki şikayetlerin/önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasında SSP'ye yardımcı olunması,➤ Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak,➤ İç denetimler/saha denetimleri yapmak, gerektiğinde düzeltici önlemleri belirlemek ve uygulamak,➤ Tüm olayların, kazaların, ramak kala olayların ve şikâyetlerin raporlandığından ve çözümlendiğinden emin olmalıdır.
Yükleniciler / Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu planın gereksinimlerine ve standartlarına uymak,➤ Sözleşme kapsamındaki çalışanların plan gereksinimlerini yerine getirmesini sağlamak.

3 PROJE STANDARTLARI

SPS Etiket Yeni Fabrika Binası Yapılması ve Mevcut Tesise Sleeve-IM Üretimi Yapabilecek Yeni Makine Alım Yatırımı Projesi için geliştirilen bu planın uygulama ve prosedürü, ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uygun olacaktır. Proje Standartları şunları içerir:

- Uygulanabilir Ulusal Standartlar,
- Ulusal ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- TKYB Çevre ve Sosyal Politikası,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler,
- IFC Performans Standartları, ÇSG Yönergeleri, vb.
- IFC tarafından "COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı" konusunda geçici tavsiyeler.

3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

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

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.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

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

Eşit 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.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Fazla Çalışma Ücreti

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

Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

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

Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

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

Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

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

Çevre Hukuku

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. Çevre kanununun amacı, tüm vatandaşların ortak varlığı olan çevreyi korumak ve geliştirmektir; kırsal ve kentsel alanlarda arazi ve doğal kaynakları daha iyi kullanmak ve korumak; su, toprak ve hava kirliliğini önlemek; ülkenin bitki ve hayvan varlıklarını, doğal ve tarihi zenginliklerini koruyarak, ekonomik ve sosyal kalkınma amaçlarına uygun, belirli yasal ve teknik prensiplere dayalı olarak, şimdiki ve gelecek nesillerin

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

sağlık, uygarlık ve yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve güvence altına alınması için her türlü düzenleme ve tedbirleri düzenlemektir.

Halkın katılımı gereklilikleri söz konusu olduğunda, ÇED Yönetmeliği Ek-I kapsamındaki Projeler için en az bir halkın katılımı toplantısı yapılması zorunluyken, aynı yönetmeliğin EK-II kapsamındaki projeler için herhangi bir gereklilik aranmaz. Benzer şekilde 29.07.2022 tarih ve 31907 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren ÇED Yönetmeliğine göre ÇED Başvuru Dosyasına 'Paydaş Katılım Planı' eklenmesi gerekmektedir. ÇED Yönetmeliği Ek-II listesi kapsamındaki projeler için hazırlanan 'Proje Tanıtım Dosyalarına' PKP eklenmesi zorunlu değildir.

SPS Etiket 20.12.2011 tarihli ve 15920 sayılı; İstanbul İli, Küçükçekmece Mahallesi, Dereboyu Caddesi, No:66 Kat:2 adresinde faaliyet gösteren mevcut tesisinin, 17.07.2008 gün ve 26939 sayılı (Değişiklik 30.06.2011-27980) sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği" Ek-I ve Ek-II listelerinde bulunmadığından dolayı "ÇED Kapsam Dışı" olarak değerlendirilmiştir.

SPS Etiket'in Proje kapsamında, İstanbul İli, Arnavutköy İlçesi, Deliklikaya Mahallesi TESKOOP Özel Entegre Organize Sanayi Bölgesinde 257 ada 21 parsel adresindeki yer alan yeni Proje alanında faaliyet göstermek üzere inşaatına başlanacak olan SPS Etiket Baskı ve Ambalaj Ltd. Şti.'ye ait yapışkanlı/yapışkansız etiket üretim tesisinin faaliyet alanı ÇED Yönetmeliği Ek-I ve Ek-II listesinde yer almamaktadır. Bu kapsamda yeni inşa edilecek üretim tesisinin 29.03.2023 tarihinde İstanbul Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğüne ÇED Kapsam Dışı başvurusu bulunmaktadır.

3.2 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası

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

Banka, operasyonel faaliyetlerden kaynaklanan olumsuz etkisini azaltırken, enerji ve kaynak verimliliğini artırmaya yönelik çalışmaları ile olumlu çevre hareketlerini desteklemektedir.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Banka bu amaçla 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:

- Faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi gerçekleştirirken kaynak kullanımını/israfını ve atık oluşumunu hizmet kalitemizden ödün vermeden azaltmayı,
- Banka faaliyet ve hizmetleriyle olumlu bir çevresel etki ve farkındalık yaratmayı,
- İnsan sağlığı ve çevre üzerindeki zararlı etkilerimizi en aza indirmeyi,
- Kurulan sistemin sürdürülebilirliğini ve sürekli gelişimini sağlamak,
- Çevreye duyarlı tüm faaliyetleri ve her türlü gönüllülük faaliyetlerini desteklemek,
- Dünya standartlarında ve TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına uygun bir yönetim sistemi kurmak.

3.3 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

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

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 ("KN"1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2).*

PS1'in dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Proje ile ilgili diğer tarafların yanı sıra yorum / şikâyeti olan kişileri / toplulukları belirlemek ve bu çevresel ve sosyal riskleri değerlendirmek,
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek ve kalan etkilerin olduğu yerlerde, çalışanlar, Etkilenen Topluluklar ve çevre için riskleri ve etkileri telafi etmek.
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, kendilerini etkileyebilecek konularla ilgili olarak teşvik etmek ve yeterli katılım sağlamak,
- Proje uygulaması sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikayetlerini almak ve gidermek için bir şikâyet mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların 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 mekanizması hakkında bilgilendirmek,
- Proje ile ilgili paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet mekanizmasını takip etmek,
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

PS2'nin, işçi 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 mekanizması geliştirerek, çocuklar, göçmen işçiler, üçüncü şahıslar tarafından görevlendirilen işçiler ve müşterinin tedarik zincirindeki çalışanlar gibi hassas kategorilerdeki çalışanlar dahil olmak üzere çalışanları korumak,
- Çalışanların kaygılarını ve şikayetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını teşvik etmek,
- Zorla ve çocuk işçi kullanımını önlemek.

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

İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- SPS Etiket; 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.
- SPS Etiket, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılabilir kılacaktır.
- SPS Etiket, varsa toplu iş sözleşmesi şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ile çalışma şartlarını sağlayacaktır.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

İşçilerin Örgütlenmesi

- SPS Etiket, 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 şikâyetle bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarını ve düzenlemelerini sağlayacaktır.
- SPS Etiket, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

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

Personel Sayısını Azaltma

- SPS Etiket, 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.

Çocuk İşçi

- SPS Etiket, 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

- SPS Etiket, güç veya ceza tehdidi altında zorla tutulmuş bir kişi gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmette zorla çalıştırılmayacaktır.
- SPS Etiket, çalışanların kişisel belgelerini ve paralarını saklama haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

- SPS Etiket, işçilerin iş bitiminden sonra işyerini terk etme haklarına saygı duyacaktır.

Şikâyet Mekanizması

- SPS Etiket, 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.
- SPS Etiket, 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 donanım sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- SPS Etiket, inşaat ve işletme sırasındaki kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

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

Tedarik Zinciri

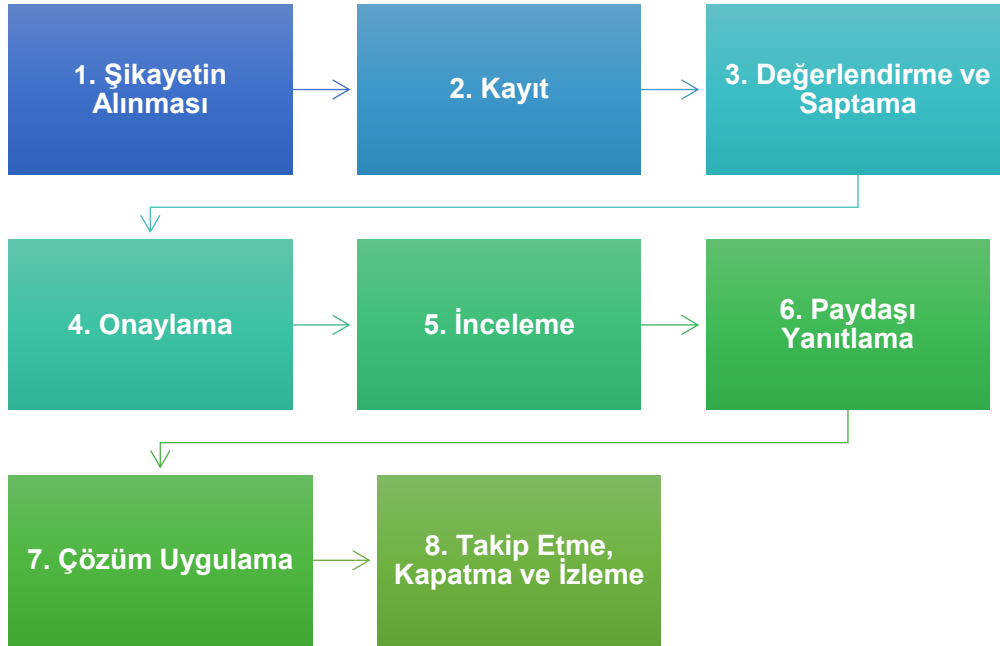
- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması genişletilecektir.
- SPS Etiket, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

- SPS Etiket; çocuk işçi, zorla çalıştırma ve önemli güvenlik konularında PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

Herhangi bir şikâyeti çözmek için takip edilecek işlem, aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır.



Şekil 4-1 İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

4.1 İç (Çalışan) Şikayet Yönetimi Aşamaları

Tüm çalışanlar (doğrudan proje çalışanı veya üçüncü taraf / alt yüklenici çalışanları) herhangi bir şikâyet veya kaygı durumu oluştuğunda bunları yazılı olarak sunmaları desteklenecektir (Bkz. Ek-1). Şikâyetçinin gizliliğinin korunması gerektiği için şikayetler, yemek odaları da dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği alanlara yerleştirilecek olan şikâyet kutularında toplanacaktır. Bu formlar sayesinde işçiler de anonim olarak şikâyette bulunabilecektir. Oryantasyon eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceği hakkında bilgi verilecektir. Yazılı başvurular, hiçbir şekilde şikâyette bulunanları korkutmak amacıyla kullanılmayacaktır.

Yönetim, şikayetleri ciddiye alacak, hızlı ve uygun eylemleri yapacaktır. “Sosyal Sorumluluk Personeli” şikayetleri toplanması hususunda sorumlu olacaktır. Şikâyetler ve süreçleri hakkında yönetim bilgilendirilecek. Sosyal Sorumluluk Personel şikâyeti / endişeyi işleyecek ve bir çözüm sağlayacaktır. Şikâyet kararları, ilgili Türk yasalarına, düzenlemelerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgili kişilere geri bildirim sağlanacaktır.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Süreci karmaşık şikâyetler için genişletmek mümkündür ve çalışanlar sürecin programı hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm süreci boyunca düzeltici eylemler konusunda makul bir anlaşma yapmalıdır. Sosyal Sorumluluk Personeli ilgili departmanla iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her bir şikâyeti 30 gün içinde çözmeyi hedeflemelidir. Şikâyet mekanizması, kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikâyet işlemi sırasında bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

SPS Etiket, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet ("DÖF") Prosedürü'nü kullanmaktadır (bkz. EK 5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü). SPS Etiket'in üretim faaliyetleri sırasında uygunsuzluğa yol açan ana nedenleri belirlemek, nedenleri ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetleri planlamak, uygulamak, yürütmek ve kontrol etmek, hataya yol açan konuların ortadan kaldırılması ile muhtemel uygunsuzlukların önlenmesi için yapılacak önleyici faaliyetler konularında bir sistem bütünü sağlamak ve bunları bir sistem dâhilinde açıklamayı amaçlayan DÖF Prosedürü dolayınca Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu adlı bir doküman bulunmaktadır (bkz. EK 6. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu). DÖF Prosedürü bu Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürünün amaçları için bu prosedüre ek olarak uygulamada kullanılabilir. DÖF Prosedürü bu Prosedür dolayınca alınmış şikayetlerin kapatılmasına destek olur.

SPS Etiket'in mevcut tesisinde belirli alanlarda SEÇ Bildirim Kutuları yer almaktadır. SEÇ Bildirim Kutuları ayda bir açılarak kaydedilmektedir. SEÇ Bildirim Kutuları aşağıdaki görsellerde sunulmuştur.



Şekil 4-2 SEÇ Bildirim Kutuları

SPS Etiket'in yeni tesisine de inşaat aşaması dahil olmak üzere SEÇ Bildirim Kutuları yerleştirilecek ve ayda bir açılacaktır. SEÇ kutularının takibi, açılması ve kaydedilmesinden Sosyal Sorumluluk Personeli sorumludur.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

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

İşletme prosedürlerinde önemli değişiklikler yapılması gerekiyorsa, prosedür “gerektiği gibi” güncellenebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon yapılması halinde, tüm personelin bu prosedürün en son sürümüne erişmesini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezi (“DKM”) yüklenecektir.

4.2 Dış Şikayet Yönetim İşlemi

Şikâyet yönetimi sürecinin adımları, şikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaşlara geri bildirilmesini, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanışı kapsamaktadır.

4.2.1 Şikayetlerin Alınması

Şikâyetler telefon, posta, şikâyet formları, web siteleri, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra “Sosyal Sorumluluk Personeli”, formu şikâyet prosedürüne göre işleyecektir.

Tablo 4-1 İletişim Bilgileri

SPS Etiket, Baskı ve Ambalaj San. ve Tic. Ltd. Şti	İrtibat Sorumlusu
Adres: Halkalı Merkez, No., Dereboyu Cd. No:68, 34303 Küçükçekmece/İstanbul, Türkiye Telefon: +90 212 470 00 46 Web sitesi: https://www.spsetiket.com/ E-posta: INFO@SPSETIKET.COM	RANA ULUER Kalite Güvence Müdürü Telefon: +90 507 019 83 03 E-posta: rana.uluer@spsetiket.com

Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek-1), şikâyetler, kaygılar ve şikâyetçi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikâyetler Şikâyet Veri tabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (Bkz. Ek-4). Tek iletişim yolu olarak “açık kapı politikası” teşvik edilmeyecektir, bu nedenle anonim (veya değil) her türlü yazılı şikâyetler teşvik edilmelidir. SPS Etiket bir dış şikâyet mekanizması olarak

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

web sitesinin [Bize Ulaşın](#) sekmesini kullanmaktadır. Bize Ulaşın sekmesinde SPS Etiket'in iletişim bilgileri, sosyal medya hesapları, adresi gösteren harita ve banka hesabı bilgilerinin yanı sıra iç ve dış paydaşların mesajlarını yönetime iletebilecekleri bir form yer almaktadır. Bize Ulaşın Sekmesine ait görsel aşağıdaki görselde sunulmuştur.

The screenshot shows the 'Bize Ulaşın' (Contact Us) page of the SPS Etiket website. The page is divided into several sections:

- Navigation Menu (Left Sidebar):** Includes links for ANA SAYFA, KURUMSAL, ÜRETİM ALANLARI, SEKTÖRLER, SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE, SHRINK SLEEVE, İNSAN KAYNAKLARI, REFERANSLAR, GALERİ, BİZE ULAŞIN (highlighted), FSC® TEMEL İŞGÜCÜ POLİTİKASI, GİZLİLİK POLİTİKASI, and ENGLISH.
- Map:** A Google Map showing the company's location in Istanbul, Turkey, with a red pin and a street view icon.
- Contact Information:**
 - Phone: +90 212 470 00 46
 - Email: INFO@SPSETIKET.COM
- Account Information (Hesap Bilgilerimiz):**
 - TRY:** TÜRKİYE FINANS KATILIM BANKASI A.Ş. TR77 0020 6002 8800 3799 8801 61
 - USD:** TÜRKİYE FINANS KATILIM BANKASI A.Ş. TR23 0020 6002 8800 3799 8801 63
 - EUR:** TÜRKİYE FINANS KATILIM BANKASI A.Ş. TR93 0020 6002 8800 3799 8801 64
 - TRY:** GARANTİ BANKASI TR68 0006 2000 3040 0006 2970 60
- Address (Adres):** Halkalı Merkez Mh. Dereboyu Cd. No:68 Kat:2 Küçükçekmece İstanbul Türkiye
- Message Form:** Includes fields for Adınız (gerekli), E-posta adresiniz (gerekli), Telefon Numaranız (gerekli), and Konu. A 'GÖNDER' button is located at the bottom right.

Şekil 4-3 Bize Ulaşın Sekmesi Görseli

4.2.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her bir değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet / endişe alındığında ve "Şikâyet Veri Tabanı"na kaydedildiğinde izlenecektir (Bkz. Ek-4). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştırır ve diğer ilgili departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikâyeti araştırır ve uygun departmanları şikâyeti araştırması ve bir karar formüle etmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil eder.

Daha fazla bilgi toplamak için "Toplantı Kayıt Formu" kullanılarak kim olduğu bilindiği takdirde şikâyetçiyle irtibata geçilebilir (Bkz. Ek-3). Şikâyetçi ile yazışmalar "Şikâyet Kayıt Veri Tabanı"na kaydedilecektir. Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikayetçiler, şikâyeti gönderdikten sonraki 5 gün içinde SPS Etiket şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıtı şikayetçiye iletacaktır. Anonim olarak alınan şikayetler, anonim olmayan şikayetlerle aynı şekilde araştırılacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi anonim olmayan şikayetçiye resmi olarak iletilecek ve şikayetçiyle görüşme sağlanacaktır. Şikayetçi, takip edilen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”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. Bu alternatif anlaşmaya da bu 30 gün içinde ulaşılması gerekmektedir. Kapatmak için, anonim olmayan şikayetçinin, kararlaştırılan kararı detaylandıran Kapatılma Formuna imzası gerekmektedir. İmzalı “Kapatılma Formu” “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

4.2.6 Çözülme Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde endişeyi çözmek için çaba gösterilmesine rağmen şikâyet çözülemez ise, Proje gerekli ve uygun şekilde diğer dış uzmanları, tarafsız paydaşları 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, şikayetlerin tekrarlanmasını önlemek ve izleme yönetimi için izleme tedbirleri uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikâyet mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi olacaktır.

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

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri

Kilit İzleme 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 tabloda verilmiştir.

Tablo 5-1 Kilit İzleme Önlemleri

Husus	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
Şikâyetler / Endişeler	<p>Proje, asgari aylık olarak dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil olmak üzere Şikâyet Kaydını / Veri aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ay içinde açılan ve bekleyen isnat ve şikâyet sayıları▪ Ay içinde açılan şikâyet ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum)▪ Ay içinde kapatılan şikâyetlerin sayısı ve▪ Şikâyet türü	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Tesis
Ziyaretçiler	Ziyaretçiler, ziyaret sebebi vb. bilgilerle birlikte kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi kayıtları	Aylık	Tesis
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve gayri resmi katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Tesis
Açıklama Materyalleri ve Halka Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını	Web sitesindeki	Üç ayda bir	Tesis

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Husus	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
	tutacaktır. SSP, yerel halka gelen geri bildirimleri izleyecektir.	“Bize Ulaşın” Sekmesi		

5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

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

Tablo 5-2. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

KPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikayet veya sıkıntı sebebi toplam sayısı	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikayet Veri Tabanı
7 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların iletilmesi %100	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi	%100	Şikayet Veri Tabanı
Uygulanmasını ve şikayetlerin yeterince ele alınmasını sağlamak için Denetim Şikayet Prosedürü	30 gün içinde şikayetçinin memnuniyetinin ve şikayetlerin %100'ünün kapatılması hedefinin altı ayda bir (inşaat dönemi) ve yıllık (işletme dönemi) denetimi	Denetim Raporu

6 EĞİTİM

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

6.1 Giriş Eğitimi

İşe başlama eğitimi/giriş eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere işçi şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk “Giriş Eğitimi” oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, halk ilişkileri ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve düşünceleri nasıl anlayıp bunlara saygı

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

duyulacağına, yerel halk ve meslektaşlara uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olunacağına dair bilgiler sağlayacaktır.

6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

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

7 DENETİM VE RAPORLAMA

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

7.1 İç ve Dış Denetim

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

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutma/raporlama yapılacaktır:


- İstişare toplantıları,
- Halkın katılımı faaliyetleri,
- Şikâyet işlemleri ve şikayetlerin kapatılması,
- İstişare 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, sayı ve tür açısından kaydedilen şikayetler gözden geçirilecektir. Açık / kapalı olarak şikayetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve şikâyet mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli ve İş Sağlığı, Güvenliği Uzmanı ve Çevre Temsilcisi, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

The background features abstract geometric shapes in shades of blue and red. A prominent dark blue shape is in the bottom right, with a red stripe running diagonally across it. Another red stripe is in the top left. A light blue shape is in the bottom left. The word 'EKLER' is centered in a blue, sans-serif font.


EKLER

EK 1. Şikayet Kayıt Formu


Şikayet Formu			
Referans No:			
Tam Ad <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	Ad & Soyad: _____ <input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> Onayım olmadan kimliğimi ifşa etmeme talebinde bulunma		
İletişim Bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____ <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum		
Şikayetle İlgili Ayrıntılar:			
Olay veya Şikayetin Açıklaması:		Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:			
Olay / Şikayet Tarihi			
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay / şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (kaç defa? ____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)		
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?			
Yalnızca iç kullanım için: Şikâyet durumu			
	Tarih:	İmza:	
Şikâyeti Kapatın:			
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):			

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü


EK 2. Şikayet Kapatma Formu

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

EK 3. Toplantı Kayıt Formu

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

EK 5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No : PR-KAL-06 Sayfa No : 1 / 4 İlk Yayın Tarihi : 31.08.2006 Revizyon No : 09 Revizyon Tarihi : 15.10.2022 Göz. Geç. Tarihi : 25.12.2022
---	--	--

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, SPS Etiket&Ambalaj' da Kalite/SEÇ Yönetim Sistemi faaliyetleri sırasında uygunsuzluğa yol açan ana nedenleri belirlemek, nedenleri ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetleri planlamak, uygulamak, yürütmek ve kontrol etmek, hataya yol açan konuların ortadan kaldırılması ile muhtemel uygunsuzlukların önlenmesi için yapılacak önleyici faaliyetler konularında bir sistem bütünü sağlamak ve bunları bir sistem dâhilinde açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, tespit edilen tüm uygunsuzluklarla, müşterilerden gelen yazılı veya sözlü şikayetlerden, yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve kamu kuruluşlarından, meydana gelen hoşnutsuzluğun sebeplerinin araştırılması ve ortadan kaldırılması için yapılacak her türlü düzeltici ve önleyici faaliyetler ile personelden gelen önerilerde uygulanır.

3. SORUMLULUK ve YETKİ

- 3.1 Genel Müdür, gerek gördüğünde proses, veya kalite/SEÇ sistemi ile ilgili düzeltici / önleyici faaliyetlerin başlatılmasını ve sonuçlandırılmasını sağlamaktan sorumludur.
- 3.2 Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi, proses veya kalite sistemi ile ilgili olarak alınan düzeltici / önleyici faaliyetlerdeki uygulamanın sonucunun kontrolü ve takibinden sorumludur.
- 3.3 Denetçiler, prosedürün gereklerine göre denetimler esnasında gördükleri uygunsuzlukların giderilmesini talep etmek ve sonuçlarını doğrulamakla yükümlüdür.
- 3.4 Düzeltici / Önleyici Faaliyet talep edilen bölüm yöneticisi de talep edilen düzeltici faaliyeti verimli bir zaman dilimi içerisinde yerine getirmekle görevlidir.

4. TANIMLAR

- 4.1 **Uygunsuzluk;** Müşteri isteklerine ve dokümanede edilmiş Kalite/SEÇ Yönetim Sistemine uymayan, aykırı düşen, sağlık, emniyet ve çevre açısından her türlü olumsuzluk durumudur.
- 4.2 **Düzeltilici Faaliyetler:** Müşteri şikayetleri, proses veya kalite/seç sistemi ile ilgili uygunsuzlukların nedenini araştırmak ve ortadan kaldırmak, araştırma sonuçlarını kaydetmek ve işbirliğini sağlamak için gerçekleştirilen faaliyetlerdir.
- 4.3 **Önleyici Faaliyetler:** İlerde ortaya çıkabilecek uygunsuzlukların muhtemel nedenini belirlemek, analiz etmek ve meydana gelmesine mani olmak için proses, kalite sistemini etkileyen işlemler, iç tetkik sonuçları, kalite/seç kayıtları, yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve kamu kuruluşlarından gelen bildirimleri ve müşteri şikayetleri gibi kaynakları kullanarak gerçekleştirilen faaliyetlerdir.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR


- | | |
|---|--------------|
| 1. Kaynak Yönetimi Prosedürü | PR-KAL-04 |
| 2. Satın alma Prosesi | PROS-STA-01 |
| 3. Ürün Gerçekleştirme Prosesi | PROS- ÜRT-01 |
| 4. İç Denetim Prosedürü | PR-KAL-03 |
| 5. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü | PR-KAL-05 |
| 6. Sağlık, Emniyet ve Çevre Performansının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi Prosedürü | PR-SEÇ-03 |

6. UYGULAMA

HAZIRLAYAN Dilek AYGÖL	KONTROL Rana ULUER	ONAY Hakan ÇİÇEK
----------------------------------	------------------------------	----------------------------

FR-KAL-02-01 R:01

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No : PR-KAL-06 Sayfa No : 2 / 4 İlk Yayın Tarihi : 31.08.2006 Revizyon No : 09 Revizyon Tarihi : 15.10.2022 Göz. Geç. Tarihi : 25.12.2022
---	--	--

6.1 SPS Etiket&Ambalaj Yönetimi, kalite/SEÇ politikası, kalite/SEÇ hedefleri, iç tetkik sonuçları, veri analizleri, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi yoluyla kalite/SEÇ yönetim sistemini sürekli iyileştirir.

6.2 Düzeltici ve önleyici faaliyetlerde kullanılacak bilgi kaynakları aşağıda sıralanmıştır.


Müşteri Şikâyetleri, Muayene, deney ve ölçümlere ait kayıtlar, Tedarikçi firmalarla ilgili kayıtlar, İç Denetim Raporları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı Denetçi kuruluş tarafından yapılan denetleme raporları,	Uygun olmayan ürüne ait kayıtlar, Personel eğitim kayıtları Prosesler ve bunlara ait işlemler, İstatistiksel veriler, SEÇ Kaza bildirim
---	--

6.2 Aşağıdaki Nedenlerle Düzeltici Faaliyet İsteğinde Bulunulabilir

- 6.2.1** Kaynak Yönetimi Prosedürünün (PR-KAL-04) uygulanması sırasında Kalite/SEÇ Yönetim Sisteminde ortaya çıkan uygunsuzlukların giderilmesi için Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı (FR-KAL-04-07) esas alınarak Genel Müdür tarafından Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler (DÖF) Formu (FR-KAL-06-01) ile faaliyet başlatılır.
- 6.2.2** İç Denetimlerde denetçiler tarafından uygunsuzluk tespit edilmiş ise, DÖF formu ile İç Denetim Prosedüründe (PR-KAL-03) belirtildiği şekilde düzeltici faaliyet başlatılır ve takip edilir.
- 6.2.3** Satınalma Prosesine (PROS-STA-01) göre tedarikçi firmalar ile ilgili uygunsuzluklar tespit edilmişse giderilmesi amacıyla DÖF talep edilir ve izlenir.
- 6.2.4** Müşteri şikâyetlerinin giderilmesine ilişkin kayıtlar ilgili form üzerinde gerçekleştirilir. Yoğunluk gösterenlerin giderilmesi ve tekrarlarının önlenmesi için Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi tarafından DÖF başlatılır.
- 6.2.5** Denetçi kuruluş tarafından yapılan denetim sonucu ortaya çıkan uygunsuzlukların giderilmesinde Genel Müdür veya Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi tarafından DÖF talep edilir.
- 6.2.6** Yapılan periyodik kontroller sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar DÖF ile takip edilmektedir.
- 6.2.7** SPS Etiket&Ambalaj personeli, üretim kalitesi ile kalite sisteminin geliştirilmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla DÖF talebinde bulunabilirler.
- 6.2.8** SPS Etiket&Ambalaj personeli, sağlık, emniyet ve çevre konusunda tespit ettiği uygunsuzlukların giderilmesi ve SEÇ sisteminin geliştirilmesi ve çalışan memnuniyetinin artırılması amacıyla DÖF talebinde bulunabilirler.
- 6.2.9** Uygun olmayan ürünün meydana geliş nedeninin belirlenmesi ve tekrarının önlenmesi amacıyla üretim ve sunum sırasında tespit edilen uygunsuzluklar için DÖF talebinde bulunulabilir.
- 6.2.10** Yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve kamu kuruluşlarından, meydana gelen hoşnutsuzluğun sebeplerinin araştırılması ve ortadan kaldırılması için SEÇ yönetim temsilcisi de DÖF talebinde bulunabilir. Yerel halk tarafından SEÇ ile ilgili konularda bildirilen şikâyet ve istekler SEÇ Kaza Bildirim formu ile kayıt altına alınarak idari işler seç birim sorumlusuna iletilir. Gelen taleplerin incelenmesi amacıyla SEÇ yönetim temsilcisinin liderliğinde SEÇ grubu toplanarak değerlendirme yapılır. Alınan kararlar doğrultusunda gerekli görüldüğü takdirde düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır. Sivil toplum ve kamu kuruluşları tarafından yazılı olarak bildirilen her türlü anket, araştırma, envanter ve düzeltici faaliyet isteği SEÇ yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir. Alınan tedbirler ve gerçekleştirilecek faaliyetler konusunda bildirim yapan ilgili kişiler bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN Dilek AYGÜL	KONTROL Rana ULUER	ONAY Hakan ÇİÇEK
----------------------------------	------------------------------	----------------------------

FR-KAL-02-01 R:01

	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No : PR-KAL-06 Sayfa No : 3 / 4 İlk Yayın Tarihi : 31.08.2006 Revizyon No : 09 Revizyon Tarihi : 15.10.2022 Göz.Geç.Tarihi : 25.12.2022
---	--	--

- 6.2.11 Çalışanlar tarafından doldurulan SEÇ Kaza Bildirim formu ile iletilen uygunsuzluklar incelendikten sonra DÖF talebinde bulunulabilir.
- 6.2.12 İş Kazası kayıtları için DÖF formu doldurulmalıdır.

6.3 Düzeltici Faaliyet Sistemi


- 6.3.1 DÖF'lerin numaralandırılması ve idaresi Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi'nin koordinesinde gerçekleştirilir. DÖF hazırlayan kişi, ilgili bölümü doldurarak imzalar ve Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi'ne verir.
- 6.3.2 Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi, ilgili bölüm müdürü ile DÖF talebini gözden geçirerek gerekli faaliyetin yapılmasını talep eder. Gerekirse diğer departmanlardan da yardım isteyebilir.
- 6.3.3 Bölüm yetkilisi ve görevlendirilen personel, uygunsuzluğun potansiyel sebeplerini ortadan kaldırmak amacıyla uygunsuzluk nedenlerini analiz eder. Hatanın muhtemel nedenlerini araştırır.
- 6.3.4 Hatanın giderilmesi veya hatanın ortaya çıkmasını önlemek için gerekli DÖF tespit edilerek çözümler üretilir ve ilgili forma yazılır.
- 6.3.5 Yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetler kısa ve uzun vadeli çözümleri içerecek şekilde planlanır. Düzeltici faaliyet planının en geç 1 hafta içinde sunulması gerekmektedir. DÖF geri dönüş süre hedefleri tutulmaktadır.
- 6.3.6 Uzun vadede planlanan aksiyonların en geç 3 ay içerisinde kapatılması gerekmektedir. Ek süreye ihtiyaç duyulursa, ihtiyaç duyulan ek süreyi ve sürenin neden uzatıldığını, düzeltici faaliyet isteğinde bulunan kişiye bildirilir.
- 6.3.7 DÖF ile ilgili sorumluluk alacak kişiler, doğrulamayı yapacak kişiler ve faaliyetin tamamlanacağı tarih belirlenir, ilgili forma kaydedilir.
- 6.3.8 Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi ve / veya ilgili denetçiler, belirlenen tarihte çözümü gözden geçirir faaliyet sonucunu YETERLİ veya YETERSİZ şeklinde karşılaştırılır onaylar ve sonucu DÖF formuna kaydederler.
- 6.3.9 Sonuç yeterli bulunursa DÖF kapatılır. Sonuç yeterli bulunmamışsa yeni bir DÖF talep edilerek yukarıdaki işlemler tekrarlanır.
- 6.3.10 DÖF ile ilgili çalışmalar sonucunda problem tamamen çözüme kavuşturulmamış ve gerekli önlemler alınamamış ise konu, Genel Müdürün katıldığı bir toplantıda tekrar görüşülür. Yeni alternatif çözümler bulunarak önleyici tedbirler ve kararlar alınır.
- 6.3.11 DÖF Formu ilgili bölümlere dağıtılarak orijinal nüshası Kalite Yönetim Temsilcisi'nde muhafaza edilir.
- 6.3.12 DÖF çalışmalarının ne durumda olduğunu takip edebilmek ve koordinasyonu sağlayabilmek için DÖF'lerle ilgili izleme ve istatistikler yapılır ve Yönetimin gözden geçirme toplantılarında sunulur.
- 6.3.13 Düzeltici ve önleyici faaliyetlerle ilgili bilgiler, gözden geçirme toplantısı gündem maddelerinden biridir ve bu toplantıda görüşülen, kalite kaydı olarak da muhafaza edilir.

6.4 Önleyici Faaliyet Sistemi

- 6.4.1 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında Genel Müdür veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından oluşabilecek uygunsuzluğun potansiyel sebeplerini belirlemek için proses, kalite sistemini etkileyen işlemler, İç tetkik sonuçları, kalite/seç kayıtları, yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve kamu kuruluşlarından gelen bildirimleri ve müşteri şikayetleri gibi kaynakları kullanarak gerçekleştirilen faaliyetlerini değerlendirir.

HAZIRLAYAN Dilek AYGÖL	KONTROL Rana ULUER	ONAY Hakan ÇİÇEK
----------------------------------	------------------------------	----------------------------

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No : PR-KAL-06 Sayfa No : 4 / 4 İlk Yayın Tarihi : 31.08.2006 Revizyon No : 09 Revizyon Tarihi : 15.10.2022 Göz.Geç.Tarihi : 25.12.2022
---	--	--

- 6.4.2 Potansiyel bir uygunsuzluk belirlenirse, ilgili bölüm yöneticisinden önleyici faaliyetin uygulanması istenir. Önleyici faaliyetin tamamlanması için süre karşılıklı görüşme ile belirlenir.
- 6.4.3 Önleyici faaliyetin değerlendirilmesi ve kayıtlarının tutulması düzeltici faaliyetlerde olduğu gibidir.

6.5 Sürekli İyileştirme ve Öneri Sistemi

- 6.5.1 Sürekli iyileştirmenin yaygınlaştırılması amacıyla; bir proseste, dokümanda değişiklik veya iyileştirme yapılması gerekince, değişikliği başlatmak için her personel Öneri Formu (FR-KAL-06-02) ile öneride bulunabilir.
- 6.5.2 Verilen önerilere Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi tarafından tarih ve numara verilir.
- 6.5.3 Kalite Yönetim Temsilcisi, gelen öneriyi değerlendirir, gerekirse yerinde inceler.
- 6.5.4 Uygulama imkanı olmayan veya diğer bölümler tarafından incelenmesine gerek duyulmayan önerilere gerekçeleri yazılarak öneri sahibine geri gönderilir.
- 6.5.5 Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi incelenmesine karar verilen önerileri gerekirse ilgili bölümlere iletir.
- 6.5.6 İncelemeyi yapan bölümler, inceleme sonuçlarını gerekçeleri ile birlikte yazarak formu Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi 'ne gönderir. Gelen cevaplar incelenir. Gerek görülürse daha detaylı bilgi için bu bölümlerle irtibat kurulur.
- 6.5.7 Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi inceleme sonucu olumlu bulunan önerileri, görüş almak üzere Genel Müdür' e sunar.
- 6.5.8 Genel Müdür tarafından da uygulanması uygun görülen öneriler, uygulamaya alınır.
- 6.5.9 Önerilerin sağlıklı olarak takip edilebilmesi için aylık olarak Öneri Formu izlenir ve raporlanır.

- 6.6. Kalite/SEÇ Yönetim Temsilcisi, Düzeltici / önleyici faaliyetler ile önerilerin başarı derecesini değerlendirmek için izleme formu verilerine göre istatistiksel analizler yapar

7. EKLER

- 7.1 Düzeltici / Önleyici Faaliyet Formu (FR-KAL-06-01)
7.2 Düzeltici / Önleyici Faaliyet Rapor Formu (FR-KAL-06-01/Ek-1)
7.3 Öneri Formu (FR-KAL-06-02)
7.4 SEÇ Kaza Bildirim Formu (FR-SEÇ-04)

Rev 05: SEÇ ile ilgili güncellemeler yapılmıştır.

Rev 06: DÖF geri dönüş süreleri

Rev 07: Gözden geçirme yapılmış imla hataları düzeltilmiştir

Rev 08 (15.06.2022): Periyodik kontroller sonrasında tespit edilen uygunsuzlukların DÖF ile takip edilmesi


Rev 09-15.10.2022: Format değişikliği yapılmıştır

HAZIRLAYAN Dilek AYGÖL	KONTROL Rana ULUER	ONAY Hakan ÇİÇEK
----------------------------------	------------------------------	----------------------------

FR-KAL-02-01 R:01

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

EK 6. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu

	DÜZELTİCİ / ÖNLEYİCİ FAALİYET FORMU		DÖF NO : 23-03
			TARİH : 06.01.2023
FAALİYET TÜRÜ	DÜZELTİCİ FAALİYET <input checked="" type="checkbox"/>	ÖNLEYİCİ FAALİYET <input type="checkbox"/>	
İlgili Bölüm : ÜRETİM	Düzenleyen Kişi : RANA ULUER	Düzenleme Tarihi : 06.01.2023	
İÇ DENETİM BİLGİLERİ *			
Denetimde Görüşülen Kişi/Kişiler :			
Kalite Denetçisi/Denetçileri :			
Uyumsuzluğun Sptnasında Esas Alınan Doküman:			
UYGUNSUZLUĞUN TANIMI			
MÜŞTERİ ŞİKAYETİ- [REDACTED] ŞİKAYETİ Klişeye toz yapışması kaynaklı baskıda lekeler görülmüştür.			
[REDACTED]			
HATANIN NEDENİ: [REDACTED]			
düşünülmektedir.			
ONAY MÜŞTERİ İADESİ		ONAY [REDACTED]	
Uyumsuzluğu Tespit Eden Kişi		Bölüm Sorumlusu	
DÜZELTİCİ/ÖNLEYİCİ FAALİYET PLANI			
<ul style="list-style-type: none">Yeni yapılacak olan üretimin belirlenen kriterlere uygun olarak onaylanması.....Siparişi takibenBir sonraki üretimin güvence altına alınması için stok kartı üzerinden gerekli bilgilendirilmenin yapılması.....SATIŞBaskı personellerinin hata ile ilgili olarak bilgilendirilmeleri....KALİTEStokta aynı lota ait ürün bulunmamaktadır....KALİTEMakinelerde toz ile ilgili olarak önlemlerin artırılması.....SÜREKLİ - ÜRETİMKalite kontrol personellerinin hata ile ilgili olarak bilgilendirilmeleriKALİTEHata bildirim formunun hazırlanması ve paylaşımı...KALİTE			
Planlanan Düzeltici / Önleyici Faaliyet Tarihi : 29.12.2022		ONAY [REDACTED]	
		Bölüm Sorumlusu	
TAKİP DENETİMİ SONUCU			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Uyumsuzluk Eksiksiz Olarak Giderilmiştir	Uyumsuzluk Kısmen Giderilmiştir	Uyumsuzluk Devam Etmektedir	
Ek Süre :	Sonuç:		
DÖF KAPATMA TARİHİ: 06.01.2023	DÜZELTİCİ / ÖNLEYİCİ FAALİYET KAPATMA ONAYI [REDACTED]		

* İç Denetim sırasında uyumsuzluk tespit edilmesi durumunda doldurulacaktır
FR-KAL-06-01 REV:00

EK 7. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Kaydı

SON GÜNCELLEME TARİHİ: 7.2.2023
HAZIRLAYAN: D. AYGÜL

	GELİŞ TARİHİ	CEVAP TARİHİ	DÖF. NO	MÜŞTERİ	PROBLEM TANIMI	HATANIN KÖK NEDENİ	FAALİYETLERİN HEDEF TARİHİ	FAALİYETLERİN TAMAMLANMA TARİHİ
DUZELTİCİ ÖNLEYİCİ	29.12.2022	6.1.2023	23-03		Toz lekesi şikayeti	Kalite kontrol kısmında tam ayıklanamaması	6.1.2023	6.1.2023
DUZELTİCİ ÖNLEYİCİ	6.1.2023	6.1.2023	23-04		Baskı Atlaması	Kalite kontrol kısmında tam ayıklanamaması	6.1.2023	6.1.2023
DUZELTİCİ ÖNLEYİCİ	5.1.2023	11.1.2023	23-05		Etiketler Arası Boşluk Problemi	Forse Ayar Hatası	6.1.2023	11.1.2023
DUZELTİCİ ÖNLEYİCİ	6.1.2023	9.1.2023	23-06		Stok Kartı Revizyon Bilgisi Yanlış Girilmiş	Grafikte iki farklı çalışma mevcut	6.1.2023	9.1.2023
DUZELTİCİ ÖNLEYİCİ	17.1.2023	20.1.2023	23-07		Kenar Paylarında Ölçü Hatası	1,5 mm olmalı iken; üst kenar payı 2mm, alt kenar payı 1mm olarak ölçülmüştür.	18.1.2023	24.1.2023
DUZELTİCİ ÖNLEYİCİ	24.1.2023	31.1.2023	23-08		Etiketlin Sıvazlama Merdanelerine Yapışması	Tansiyon ayarı kaynaklı tutkal kusması	25.1.2023	31.1.2023
DUZELTİCİ ÖNLEYİCİ	2.2.2023	3.2.2023	23-09	SPS	bobin sabitleyici aparat ayağına düşmüştür	elinden kayıp ayağına düşmesi	2.2.2023	3.2.2023
DUZELTİCİ ÖNLEYİCİ	25.1.2023	7.2.2023	23-10		Boş Problemi ve bıçak izi hatası	fazla sıkı sarım ve bıçak deformasyonu	27.1.2023	7.2.2023



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.