



# Şikayet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış)

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



**EKU FREN VE DÖKÜM SANAYİ A.Ş.**

**Kapasite Artışı ve Modernizasyon Yatırımı Projesi**



**KALKINMA YATIRIM  
BANKASI**

Kasım 2022

## Proje bilgisi

Proje	Detaylar
İsim	EKU Fren Kapasite Artışı ve Modernizasyon Yatırımı Projesi Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış)
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB)
Proje Sahibi	Eku Fren ve Döküm Sanayi A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

## Düzenleme Kaydı

Şirket / Kurum	İletişim	Sürüm	Sunum Tarihi	Sunum Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	25.11.2022	e-posta: PDF
EKU Fren ve Döküm Sanayi A.Ş (EKU Fren)	Mevlüt DEMİR	Rev00	25.11.2022	e-posta: PDF

## Hazırlayan

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

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

## İçindekiler Tablosu

<b>Tablolar Listesi</b> .....	<b>iii</b>
<b>Şekiller Listesi</b> .....	<b>iii</b>
<b>Kısaltmalar Listesi</b> .....	<b>iv</b>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	<b>5</b>
1.1 Proje Bilgisi .....	5
1.1.1 Proje Konumu ve Etki Alanı.....	6
1.2 Amaç.....	7
1.3 Kapsam.....	8
1.4 Tanımlar.....	9
<b>2 KİLİT GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>9</b>
2.1 Temel İlkeler.....	9
2.2 Görev ve Sorumluluklar.....	10
<b>3 PROJE STANDARTLARI</b> .....	<b>12</b>
3.1 Geçerli Ulusal Standartlar.....	12
3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuat ve Yönergeler .....	12
3.2.1 IFC Performans Standartları.....	15
3.2.2 AIIB Gereklilikleri.....	16
3.3 Proje Standartları .....	17
<b>4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ</b> .....	<b>17</b>
4.1 Şikâyet Mekanizması .....	17
4.1.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış).....	18
4.1.2 Şikâyet Mekanizması İletişimi.....	18
4.2 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetim Süreci .....	19
4.3 İç Şikâyet Yönetim Süreci.....	21
4.3.1 Şikâyetlerin Alınması.....	21
4.3.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması.....	21
4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim.....	22

4.3.4	Önerilen Çözüm / Düzeltici Eylem .....	22
4.3.5	Şikâyetlerin Kapatılması .....	22
4.3.6	Çözumsuz Durum .....	22
4.4	Müşteri Şikâyetleri .....	22
4.5	Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Taciz (CSİ/CT).....	23
4.6	Diğer Şikâyet Giderme Mekanizmaları .....	23
<b>5</b>	<b>İZLEME</b> .....	<b>24</b>
5.1	Bu Planın Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu.....	24
5.2	İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış.....	25
5.3	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler) .....	25
5.4	Kilit İzleme Faaliyetleri.....	25
<b>6</b>	<b>EĞİTİM</b> .....	<b>26</b>
6.1	Göreve Başlama Eğitimi .....	26
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri .....	27
<b>7</b>	<b>DENETİM VE RAPORLAMA</b> .....	<b>27</b>
7.1	İç ve Dış Denetim.....	27
7.2	Kayıt Tutulması ve Raporlanması.....	27
<b>EKLER</b>	.....	<b>28</b>
Ek A:	Şikâyet Kayıt Formu .....	29
Ek B:	Şikâyet Veritabanı .....	30
Ek C:	Danışma Formu .....	31
Ek D:	Şikâyet Kapatma Formu .....	32
Ek E:	İletişim Prosedürü.....	33
Ek F:	Öneri Formu .....	42
Ek G:	Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Talimatı .....	43

## Tablolar Listesi

Tablo 1-1. En Yakın Yerleşim Yerlerine İlişkin Bilgiler.....	7
Tablo 2-1. Kilit Roller ve Sorumluluklar .....	10
Tablo 4-1. Projenin İletişim Bilgileri.....	21
Tablo 5-1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	25
Tablo 5-2. Kilit İzleme Faaliyetleri .....	26

## Şekiller Listesi

Şekil 1-1. Proje Alanı Haritası.....	6
Şekil 1-2. En Yakın Yerleşim Yerleri ve Etki Alanı (EA) .....	7
Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri .....	18
Şekil 4-2. Ramak Kala ve Öneri Kutusu.....	20

## Kısaltmalar Listesi

<b>ADEP</b>	Acil Durum Eylem Planı
<b>AIIB</b>	Asya Altyapı Yatırım Bankası
<b>CSİ / CT</b>	Cinsel Sömürü ve İstismar ve Cinsel Taciz
<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirmesi
<b>ÇSG</b>	Çevre Sağlığı ve Güvenliği
<b>ÇSP</b>	Çevresel ve Sosyal Politika
<b>ÇSS</b>	Çevresel ve Sosyal Standart
<b>ÇSYS</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
<b>DKM</b>	Doküman Kontrol Merkezi veya Sistemi
<b>EA</b>	Etki Alanı
<b>IFC</b>	Uluslararası Finans Kurumu
<b>İK</b>	İnsan kaynakları
<b>İSG</b>	İş Sağlığı Ve Güvenliği
<b>İSGYP</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
<b>KPG</b>	Kilit Performans Göstergesi
<b>MGS</b>	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
<b>OSB</b>	Organize Sanayi Bölgesi
<b>PEK</b>	Projeden Etkilenen Kişiler
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>PRC</b>	Prosedür
<b>Proje</b>	Ekü Fren Kapasite Artırımı ve Modernizasyon Yatırım Projesi
<b>Proje Şirketi</b>	Ekü Fren ve Döküm Sanayi A.Ş.
<b>PS</b>	Performans Standardı
<b>RN</b>	Rehberlik Notu
<b>SEÇ</b>	Sağlık, Emniyet ve Çevre
<b>SG</b>	Sağlık ve Güvenlik
<b>SSP</b>	Sosyal Sorumluluk Personeli
<b>STK</b>	Sivil Toplum Kuruluşu
<b>ŞMP</b>	Şikâyet Mekanizması Prosedürü
<b>TKYB</b>	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
<b>TOSB</b>	Otomotiv Yan Sanayi İhtisas Organize Sanayi Bölgesi
<b>TUDOKSAT</b>	Türkiye Döküm Sanayicileri Derneği

# 1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (“ŞMP”), Proje için hazırlanan Paydaş Katılım Planına (“PKP”) paralel olarak uygulanacak olan ve Kocaeli ili Çayırova İlçesi'nde bulunan “EKU Fren Kapasite Artırımı ve Modernizasyon Yatırım Projesi”nin (“Proje”) iç ve dış paydaşları için hazırlanmıştır.

Bu ŞMP, ulusal mevzuat, Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (“TKYB”) Çevresel ve Sosyal Politikası (“ÇSP”), IFC Performans Standartları ve Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (“AIIB”) Çevresel ve Sosyal Standartları (“ÇSS”)s uyarınca Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin değerlendirilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi amacıyla yürütülecektir. Bu Planın referans numarası EKU-PRC-SOC-GMP-001'dir.

Bu ŞMP, Projedeki ihtiyaçlar ve değişiklikler durumunda güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

## 1.1 Proje Bilgisi

Eku Fren ve Döküm Sanayi A.Ş. (“Eku Fren”), 1962 yılında Rahmi Küçük tarafından Karabük'te kuruldu. Eku Fren, kurulduğu 1962 yılından bu yana kampana ve fren diski üretimindeki tecrübesini günümüzün modern teknolojisi ile birleştirmeyi başarmıştır.

1987 yılında Avrupa'da ilk ihracatına başlayan Eku Fren, 1994 yılında ilk otomobil kalıp hattı yatırımını, 2000 yılında ise ilk maça yatırımı ile fren diski üretimini gerçekleştirmiştir. 2003 yılında Kocaeli'deki yeni yüksek kapasiteli tesisine taşınmıştır. Eku Fren, 2015 yılında Türkiye Döküm Sanayicileri Derneği (“TÜDOKSAT”) tarafından çevre ödülüne layık görülen ilk ve tek dökümhane olmuştur.

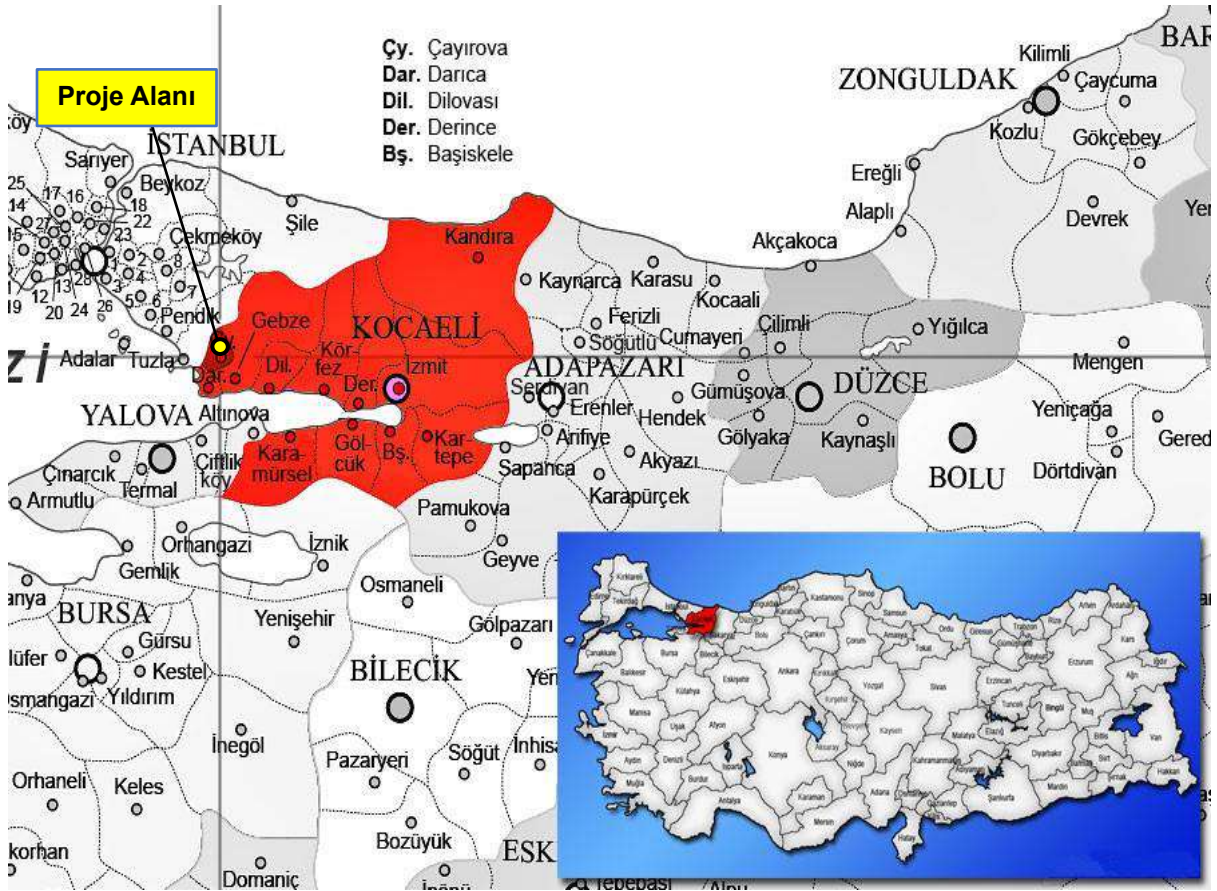
Bugün Eku Fren, yıllık bir milyonun (1.000.000) üzerinde fren kampanası ve fren diski kapasitesi ile tamamen yenilenmiş tesislerinde faaliyet göstermektedir. Eku Fren'in yenilikçi yaklaşımları ile kurulan üretim tesisleri, Eku Fren'in global pazarda "sürekli tercih edilen" bir dünya markası olmasını sağlamaktadır.

Eku Fren'in Kocaeli ili Çayırova İlçesi'nde bulunan Üretim Tesisi'nde kullanılmak üzere Kapasite Artırımı ve Modernizasyon Yatırım Projesi hazırlanacak ve bu tesislerin eksiklikleri giderilecektir. Proje kapsamına göre işletmenin giderlerinde kullanılması planlanmaktadır.

Eku Fren'de şu anda 368 yaka ve 102 beyaz yaka çalışan bulunmaktadır. Çalışanların 451'i erkek, 21'si kadındır. Güvenlik, yemek servisi ve temizlik hizmetlerinde çalışan 34 taşeron firma bulunmaktadır.

### 1.1.1 Proje Konumu ve Etki Alanı

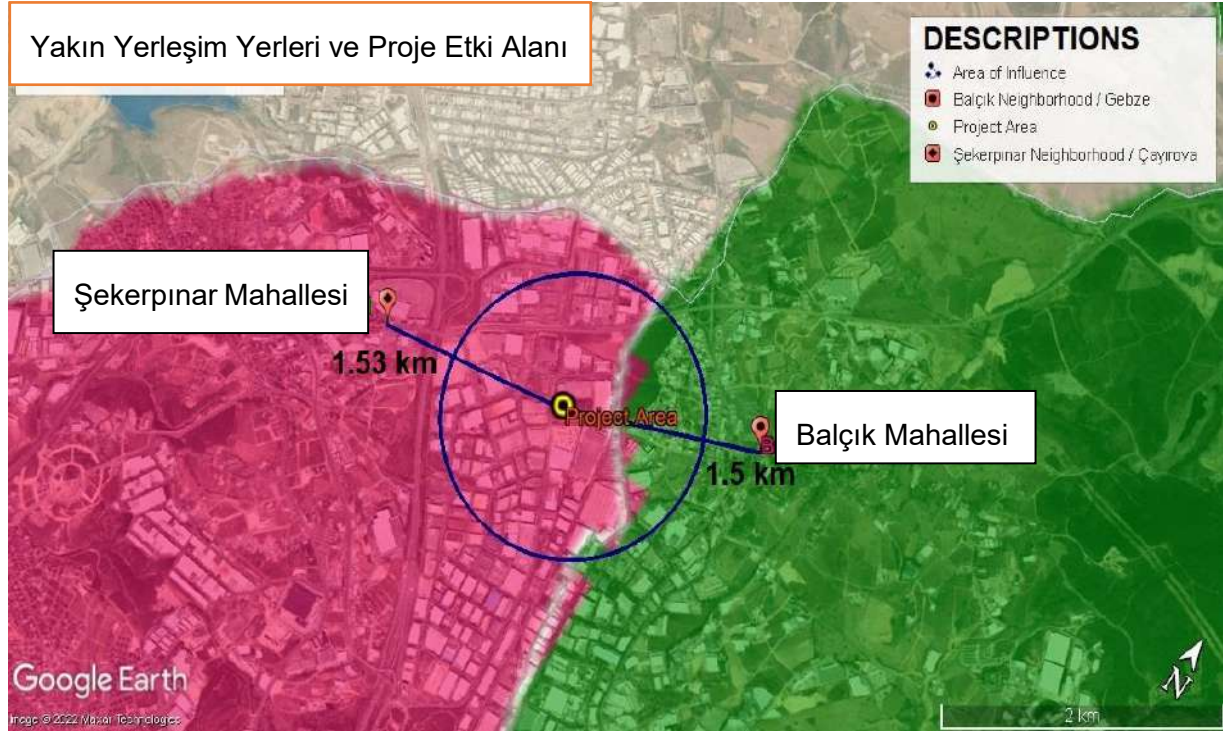
Proje Alanının konumu Kocaeli İli Çayirova İlçesi idari sınırları içerisinde Otomotiv Yan Sanayi İhtisas Organize Sanayi Bölgesi (“TOSB”) içerisinde yer almaktadır. Bölgede planlanan Proje ile benzer faaliyetleri yürüten sanayi tesisleri bulunmaktadır. Proje kapsamında mevcut faaliyetlerle benzer çalışmalar yürütüleceğinden, Proje alanı 1 km yarıçaplı etki alanı (“EA”) olarak kabul edilmektedir. Etki Alanı; Erişim yolları, mevcut binalar ve altyapılar da dahil olmak üzere çevresel ve sosyal etkiler dikkate alınarak değerlendirilecektir. Aşağıdaki Şekil 1-1 ve Şekil 1-2, Proje Alanının konumlarını ve etki alanını göstermektedir.



Şekil 1-1. Proje Alanı Haritası

Proje alanının en yakın yerleşim yerlerine olan uzaklıkları, yerleşim yerlerindeki en yakın konutlara göre belirlenmiştir. Buna göre proje alanının Şekerpınar Mahallesi'ne uzaklığı 1,53 km iken, Balçık Mahallesi'ne uzaklığı 1,5 km'dir.





Şekil 1-2. Yakın Yerleşim Yerleri ve Etki Alanı (EA)

Proje alanı Kocaeli ili Çayırova ilçesi Şekerpınar Mahallesi'ne bağlı Otomotiv Yan Sanayi İhtisas Organize Sanayi Bölgesi ("TOSB") içerisinde yer almaktadır. 1 km'lik etki alanı çizildiğinde, etki alanında herhangi bir yerleşim yeri bulunmamaktadır. Ancak proje alanına en yakın yerleşim yeri Gebze ilçesi sınırları içerisinde kalan Balçık Mahallesi'dir. Bu nedenle Şekerpınar Mahallesi'nin yanı sıra Balçık Mahallesi de yakın yerleşim yeri olarak belirlenmiştir.

Tablo 1-1. En Yakın Yerleşim Yerlerine İlişkin Bilgiler

Yerleşim Bölgesi ve İl	Proje Alanına Uzaklık (m)	Yön	Nüfus		
			Toplam	Erkek	Kadın
Şekerpınar Mahallesi Çayırova / Kocaeli	~1553	Kuzeydoğu	2.653	1.397	1.256
Balçık Mahallesi Gebze / Kocaeli	~1500	Güneydoğu	1.286	680	606

## 1.2 Amaç

Bu belgenin amacı, iç ve dış şikâyet mekanizmalarının ilkelerini ve sosyal riskleri ortadan kaldırmak veya en aza indirmek için şikâyet yönetiminin işletmeye nasıl entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet mekanizması, Proje ile ilgili tüm görüş, öneri ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

Bu prosedürün süreçleri ve sorumlulukları hem dış paydaşlar hem de şirket içi doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanacaktır.

Bu prosedür, Projenin Sosyal Sorumluluk Personelinin (“SSP”) sorumluluğu altındadır.

Bu belge şunları belirlemeyi amaçlamaktadır:

- şikâyet mekanizması prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim arayüzleri,
- rol ve sorumlulukların tanımlanmak,
- bu Prosedürle ilgili geçerli proje standartları, proje taahhütleri ve rehberlik,
- Kilit Performans Göstergeleri (“KPG”ler) dahil olmak üzere izleme ve raporlama prosedürleri,
- destekleyici materyaller ve bilgiler için eğitim gereklilikleri ve referanslar,
- paydaşların ve çalışanların şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- şikâyetleri sistematik olarak ele alarak toplum çatışmasını nasıl en aza indirmek.

Bu prosedür sınırlı değildir, ancak güncelleştirilebilir. Prosedür asgari olarak yılda bir kez gözden geçirilecektir. Bu prosedür, değişen proje tasarımını veya prosedürlerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncelleme yapılması gerekip gerekmediğini belirlemek için yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde herhangi bir değişiklik talebi, bu prosedürün SSP yöneticisine iletilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi olacaktır.

### 1.3 Kapsam

Bu belge, tüm dahili doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve dış paydaşlara uygulanan şikâyet mekanizması prosedürünün ana hatlarını çizmektedir. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikâyet, öneri ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Mekanizması Prosedürü (“ŞMP”), paydaş katılımı faaliyetlerinin yerine geçmez.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikâyetleri kapsar.

Bu Prosedür, Proje için geliştirilen çevresel ve sosyal yönetim planlarının bir parçasıdır. Aşağıdaki şekilde verilen diğer Yönetim Planlarının sayısı ile örtüşür ve çapraz bağlar oluşturur:

- Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (“ÇSEP”)
- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (EKU-PLN-HSSE-ESMP-001),
- Paydaş Katılım Planı (EKU-PLN-SOC-SEP-001),
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı (EKU-PLN-HSE-OHSMP-001),
- Acil Müdahale Eylem Planı (EKU-PLN-HSE-ERP-002),
- Hava Kalitesi Yönetim Planı (EKU-PLN-ENV-AQMP-001),

➤ Atık Yönetim Planı (EKU-PLN-ENV-WMP-002).

## 1.4 Tanımlar

<b>Projeden Etkilenen Kişiler ("PEK")</b>	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.
<b>Paydaş</b>	Bir projeye ilgilenen ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme olasılığına sahip tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.
<b>İç Paydaşlar</b>	Çalışanlar ve yükleniciler gibi, bir işletme içinde doğrudan iş içinde çalışan gruplar veya bireyler.
<b>Dış Paydaşlar</b>	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.
<b>Hassas Gruplar</b>	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 yararlar da sınırlı yetide kişiler.
<b>Sıkıntı Sebebi</b>	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 değerlendirilir.
<b>Şikâyet</b>	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.
<b>Anlaşmazlık</b>	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.
<b>Şikâyet Mekanizması</b>	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.

## 2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

### 2.1 Temel İlkeler

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

- **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 giderme prosedürü uygulanacaktır.

- **Gizlilik:** Anonim şikâyetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.
- **Kültürel Açıdan Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.

## 2.2 Görev ve Sorumluluklar

Bu planın uygulanmasıyla ilgili görev ve sorumluluklar Tablo 2-1'de özetlenmiştir.

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar

Görevler	Sorumluluklar
<b>Genel Müdür</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu ŞMP'nin Proje süresince uygulanmasını sağlar,</li> <li>• Sosyal iletişim, şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirler,</li> <li>• Tesis Yöneticisini atar ve Tesis Yöneticisine bağlı birimlerin (İnsan Kaynakları, Kalite, Planlama vb.) sorumluluklarının bilincinde olmasını sağlar,</li> <li>• Tesis Yöneticisi tarafından sağlanan raporları değerlendirir ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar,</li> <li>• İK Birimi tarafından belirlenen ve sunulan Projenin sosyal bütçesini onaylar</li> </ul>
<b>Tesis Yöneticisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedürü onaylamak ve uygulama için gerekli kaynakları belirlemek,</li> <li>• Bu prosedürün Proje ömrü boyunca uygun şekilde uygulanmasını sağlar,</li> <li>• Bu ŞMP ve PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar,</li> <li>• Şikâyet mekanizması prosedürünün uygulanması için gerekli kaynakları sağlar,</li> <li>• Sistemin performansı hakkında Genel Müdüre raporlama yapar,</li> <li>• Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatların/kılavuzların belirlenmesini ve takibini sağlar,</li> <li>• Toplanan şikâyetlerin alaka düzeyinin değerlendirilmesi konusunda SSP'ye destek olur,</li> <li>• Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından ortaya atılan İSG ve sosyal şikâyetlere nihai yanıtlara karar verir.</li> </ul>
<b>İnsan Kaynakları ("İK") Birimi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal Sorumluluk Personelinin değerlendirmeleri ışığında sosyal konularda iç ve dış şikâyetler (gerekirse) ile ilgili nihai kararı verir,</li> <li>• SSP ile birlikte Proje gerekliliklerini yerine getirerek bu ŞMP'nin uygulanması için genel sorumluluğa sahip olur,</li> <li>• Projenin sosyal bütçesinin belirlenmesi ve Tesis Yöneticisine raporlar.</li> </ul>
<b>Sosyal Sorumluluk Personeli ("SSP")</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu ŞMP ve SEP'i uygular,</li> <li>• Projenin bu Prosedürde belirtilen ulusal ve uluslararası standartlara ve gerekliliklere uygunluğunu sağlar,</li> <li>• Bu Prosedürün sağlıklı bir şekilde uygulanması için ilgili tarafları koordine eder,</li> <li>• Sistem performansı ile ilgili İnsan Kaynakları Birimi'ne raporlama yapar,</li> </ul>

Görevler	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatın/yönergelerin belirlenmesini ve takibini sağlar,</li> <li>DKM'deki yerel topluluklarla yapılan tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini kaydeder,</li> <li>Hazırlanan ve dağıtılan el ilanı, broşür, haber bülteni türlerinin lokasyon bazında kayıtlarını tutar ve bu detayın paydaş katılım raporlarına ekler,</li> <li>Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerinin izler, kayıt altına alır ve paydaş katılım raporlarına ekler,</li> <li>Proje paydaşları ile ilişkiler kurar,</li> <li>Şikâyet, endişe ve/veya taleplerin gerektiği şekilde aktif olarak toplanması için paydaş toplantıları düzenler,</li> <li>Topluluk şikâyetleriyle ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli raporlama sağlar,</li> <li>Tüm çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirler ve sağlar,</li> <li>Şikâyet ve/veya önerilerin detaylı bir şekilde (kim tarafından, tarih, durum vb.) Şikâyet Veritabanında tutar (<i>bakınız: Ek B: Şikâyet Veritabanı</i>),</li> <li>Mağduriyetlerin ve buna sebep olan toplumsal olayların nedenlerini; yaralanmalar, işin gecikmesi veya durması ve Proje ile topluluklar arasındaki anlaşmazlıkları araştırır.</li> <li>Tüm şikâyetleri takip etmek ve tüm şikâyetlerin zamanında çözüme kavuşturulmasını ve uygun şekilde kapatılmasını sağlar,</li> <li>Şikâyet sonuçlarının takibi ve haftalık, aylık ve yıllık bazda raporlanmasını yapar,</li> <li>Sözlü veya görsel olarak alınan şikâyetlerin ve genel ve yerel istihdam oranlarının kaydedilmesi ve raporlanmasını yapar,</li> <li>"Şikâyet Kayıt Formu"nun (<i>Ek A: Şikâyet Kayıt Formu</i>) doldurulması, "Şikâyet Veritabanı"nda (<i>Ek B: Şikâyet Veritabanı</i>) şikâyet kayıtlarının tutulması ve veri tabanı üzerinden şikâyetlerin izlenmesi, gerektiğinde "Danışma Formu"nun (<i>Ek C: Danışma Formu</i>) doldurulması ve bu ŞMP'ye uygun olarak "Şikâyet Kapatma Formu" (<i>Ek E: İletişim Prosedürü</i>) aracılığıyla şikâyet kapanışının gerçekleştirilmesi sağlar,</li> <li>30 takvim günü içinde Şikâyet Kayıt Formu aracılığıyla paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında geri bildirimde bulunur (isimlerini ve iletişim bilgilerini bildiren şikâyetçilere 5 iş günü içerisinde şikâyet çözüm sürecinin başladığı ve şikâyet kapandıktan sonra bilgi verecektir.).</li> </ul>
<b>Kalite Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İK Birimi ile birlikte Proje gerekliliklerini yerine getirerek bu ŞMP'nin uygulanması için genel sorumluluğa sahip olur,</li> <li>Bu ŞMP'nin doğru bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve bunları Genel Müdür ve Tesis Müdürüne raporlar.</li> </ul>
<b>Sağlık, Emniyet ve Çevre ("SEÇ") Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çevre sorunları ile ilgili olarak çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen şikâyetlerin yanıtlanması için SSP'nin çözüm bulmasına destek olur,</li> <li>Sosyal Sorumluluk Personeli, SEÇ Personeli ve Kalite Müdürünün değerlendirmeleri ışığında İSG ve çevre konularında iç ve dış şikâyetlere (gerekirse) karar verir,</li> <li>Çevresel konularda SEÇ Personeli ve SSP ile işbirliği içinde çalışır,</li> <li>Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda çevresel etki ve tehlikelerin belirler,</li> <li>Yüklenici sözleşmelerindeki çevresel gerekliliklerle ilgili tüm hükümlerin Proje Standartlarına göre olmasını sağlamak ve Yüklenicilerin bu şartlara ilişkin performansını denetlemek.</li> </ul>

Görevler	Sorumluluklar
<b>Sağlık, Emniyet ve Çevre ("SEÇ") Personeli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SEÇ konularında SEÇ Müdürü ve SSP ile işbirliği içinde çalışır,</li> <li>Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda İSG tehlikelerinin belirler,</li> <li>Yüklenici sözleşmelerindeki SEÇ gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin Proje uyarınca sağlanması ve Yüklenicilerin bu gereklilikler konusundaki performansını denetler,</li> <li>Sağlık ve güvenlik konularında çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen şikâyetlerin yanıtlarına çözüm bulması için SSP'yi destekler.</li> </ul>
<b>Müşteri Hizmetleri Ekibi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşterilerin şikâyet, öneri ve isteklerinin usulüne uygun olarak kayıt altına alınması ve ilgili birimlere iletilmesinin sağlar,</li> <li>SSP ve diğer ilgili birimler ile koordineli olarak müşteriler ile iletişim halinde olunması ve mağduriyetlerin giderilmesini sağlar.</li> </ul>
<b>Yükleniciler / Taahhütçüler / Tedarikçiler ve Çalışanlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bu ŞMP'deki tüm gereksinimlere uyulmasını sağlar.</li> <li>Paydaşlarla olan ilişkilerinde yetkilerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmaz,</li> <li>Bu ŞMP'nin gerekliliklerine ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerine uyur.</li> </ul>

### 3 PROJE STANDARTLARI

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

- Türk Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası,
- Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AIIB) Çevresel ve Sosyal Standartları ("ÇSS"ler).
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler,
- IFC Performans Standartları, ÇSG Yönergeleri, vb.
- IFC tarafından "COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı" konusunda geçici tavsiyeler.

#### 3.1 Geçerli Ulusal Standartlar

##### *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 şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

### ***İş Kanunu***

#### **Eşitlik Davranma İlkesi**

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

#### **İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı**

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

#### **Fazla Çalışma Ücreti**

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

#### **Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma**

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

#### **Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı**



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

### **Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu**

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

### **Çevre 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.

## **3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuat ve Yönergeler**

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar, IFC Performans Standartları ve AIBB ÇSS'lerdir. Paydaş katılımını ele alırken özellikle IFC: Performans Standardı 1'e uyulmalıdır. Uluslararası standartların ve kılavuzların temel amaçları şunlardır:

- Projeden etkilenen kişi ve toplulukları ve Projeyi etkileyen ve/veya Proje faaliyetlerinden ve uygulamalarından etkilenebilecek diğer ilgili tarafları tanımlamak; ve bunları belirlemek ve doğrulamak için uygun bir prosedür geliştirmek,
- Projenin ilgili paydaşı ve ilgili tesislerinden oluşan bir veri tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- İlgili taraflarla istişare içinde bu veri tabanını gözden geçirmek,
- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkıları sağlayarak gerekli bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak,
- Paydaşların değerlerine saygı duyarak, karşılıklı güven ve dürüstlüğe dayalı, paydaşlarla saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.

### **3.2.1 IFC Performans Standartları**

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

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

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

- Paydaş Tespiti ve Analizi
- Bilgi İfşası
- Paydaş Danışmanlığı
- Müzakere ve Ortaklıklar
- Şikâyet Yönetimi
- Paydaşların Proje İzlemeye Katılımı
- Paydaşlara Raporlama

### 3.2.2 AIIB Gereklilikleri

AIIB tarafından belirlenen Çevresel ve Sosyal Çerçeve’de paydaş katılımını şu şekilde tanımlamaktadır:

*“Banka, bir Projenin tasarımı ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanıyor ve bu hedefe ulaşmak için Müşterileriyle yakın bir şekilde çalışıyor. Anlamlı istişare, erken başlayan ve Proje boyunca devam eden bir süreçtir. **Kapsayıcı, erişilebilir,***

**zamanında ve açık bir şekilde gerçekleştirilir. Paydaşlar için anlaşılır ve kolayca erişilebilir olan yeterli bilgileri kültürel olarak uygun bir şekilde iletir ve karşılığında paydaşların görüşlerinin karar verme sürecinin bir parçası olarak dikkate alınmasını sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür.”**

### 3.3 Proje Standartları

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

## 4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ

### 4.1 Şikâyet Mekanizması

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

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

Şikâyet prosedürleri, topluluk ve Proje arasındaki birincil arayüzler olan SEÇ Personeli ve SEÇ Yöneticisinin yardımıyla atanan Sosyal Sorumluluk Personeli (“SSP”) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiler, sıkıntı/şikâyetleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklardır, ancak; şikâyetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin şikâyet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmek için şirket ile çalışanlar arasında bir köprü kurması bekleniyor.

Şikâyet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikâyette bulunma hakkı konusunda bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için paydaşlara bilgilendirilecektir. Çoğu durumda, bir şikâyet veya sıkıntı, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse, Proje SSP'si ile konuşarak iletilecektir.

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

Şikâyetleri çözmek için izlenecek iç ve/veya dış şikâyet mekanizması süreci aşağıdaki görselde açıklanmaktadır.



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri

#### 4.1.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış)

Şikâyet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

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

#### 4.1.2 Şikâyet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar bir şikâyet durumunda kime haber vereceklerini bilmelidir ve destek mevcuttur. Yöneticiler (Genel Müdür, Tesis Müdürü, Kalite Müdürü ve SEÇ Müdürü, vb.) prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde ve DKM'de akış şemalarında kolayca bulunmalıdır.

Çalışanlardan şirket içi şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, işe alım sürecinde tüm çalışanlarla (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilir ve ilk göreve başlama eğitimi oturumları ayrıca paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması sürecini de içerir;
- Şikâyet mekanizması ile ilgili iletişim, işbaşı eğitimleriyle düzenli olarak tekrarlanır;
- Şikâyet/öneri araçları, Proje alanında çalışanların kullandığı sosyal alanlarda (sosyal dinlenme odaları, soyunma odaları vb.) kurum içi şikâyetler için mevcuttur. Araçlar, şikâyetlerin herhangi bir zamanda ilgili departmanlara iletebilmesini sağlayan iç mekanizmaya bağlıdır; ve
- Tüm çalışanlar bu araçların yerini ve şikâyetlerini nasıl ileteceklerini biliyor olmalı; şikâyet bildirim mekanizmasının yeri ile ilgili herhangi bir değişiklik olması durumunda çalışanlara bilgi verilmelidir.

Topluluktan dış şikâyetlerin toplanması için:

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

Şikâyet mekanizması iki bölümden oluşur: Dış ve iç (Projenin çalışanları, alt yüklenicileri ve tedarikçileri). Bu iki mekanizma, Project SSP tarafından yürütülecektir. İç veya dış şikâyetlerin çözümünde Kalite Sigortası, SEÇ Yöneticisi ve İK Birimi gibi farklı birimlerle iş birliği yapılabilir.

Ekü Fren'in iç ve dış paydaşlarla iletişimi, şikâyet ve önerilerin şirkete iletilmesi ve değerlendirilmesi süreçlerini düzenleyen "İletişim Prosedürü" adlı bir dokümanı bulunmaktadır. İletişim Prosedürü, Ek E: İletişim Prosedürü'nde yer almaktadır.

## 4.2 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetim Süreci

Ekü Fren çalışanları şikâyetlerini sözlü olarak üstlerine iletmeyi daha pratik ve çözüm odaklı bulmakta ve bu yolu tercih etmektedirler. Doğrudan çalışan veya üçüncü taraf/sözleşmeli işçi olabilecek çalışanlar, yazılı şikâyet, yorum ve endişelerini dile getirmeye teşvik edilmelidir.

Çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl iletileceğine ilişkin bilgiler işe giriş eğitimleri ve diğer eğitimler sırasında verilecektir. Şikâyet bildirimleri, şikâyette bulunanları korkutmak için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyetleri ciddiye alacak ve hızlı, uygun önlemleri alacaktır. Şikâyetlerin toplanmasında asıl sorumlu "Sosyal Sorumluluk Personeli" olacaktır. Belirli bir

şikâyet hakkında doğru bilgi toplamak için şikâyetler yönetimle görüşülecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti/endişeyi işleme alacak ve bir çözüm sunacaktır. Şikâyetlerin çözümleri, ilgili Türk yasalarına, yönetmeliklerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgililere geri dönüş yapılacaktır.

Karmaşık şikâyetler için süreci uzatmak mümkündür ve işçiler sürecin takvimi hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm sürecinde düzeltici faaliyetler konusunda makul bir anlaşmaya varmalıdır. Sosyal Sorumluluk Birimi, ilgili departman ile iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her şikâyeti 30 takvim günü içinde çözmeyi amaçlar. Şikâyet mekanizması kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikâyet sürecinde bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

Çalışanların sorun ve beklentilerini üst yönetime iletebilecekleri üç çalışan temsilcisi bulunmaktadır.

Ayrıca çalışanların üye olabildiği bir işçi sendikası Eku Fren Tesisi'nde görevli bir temsilcisi bulunmaktadır. Sendika üyesi çalışanlar, sorun, öneri ve şikâyetlerini sendika temsilcisine ileterek daha pratik çözümler bulabilirler. Ancak bu şikâyet mekanizmasını sadece mevcut işçi sendikası üyeleri kullanabilir.

Çalışanların Eku Fren'e önerilerini iletebilmeleri için Ramak Kala ve Öneri Kutusu bulunmaktadır. Çalışanlar, Ramak Kala ve Öneri Kutusunun yanındaki öneri formlarını kullanabilir. SSP, Ramak Kala ve Öneri Kutusunu açmaktan ve önerileri değerlendirmekten sorumludur (bkz. Şekil 4-2).



Şekil 4-2. Ramak Kala ve Öneri Kutusu

Çalışanların Ramak kala ve Öneri Kutusu'nu kullanmaları için hazırlanan "Öneri Formu" Ek F: Öneri Formu'nda yer almaktadır.

### 4.3 İç Şikâyet Yönetim Süreci

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

Şikâyet yönetimi sürecinin adımları (i) şikâyetin alınması, (ii) değerlendirilmesi, (iii) bildirim gönderilmesi, (iv) araştırılması, (v) paydaşa geri bildirim verilmesi, (vi) iyileştirme faaliyetlerinin uygulanması ve (vii) kapatılmasından oluşur.

#### 4.3.1 Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler, telefon, e-posta, şikâyet formları, web sitesi, yükleniciler vb. mevcut tüm kanallardan alınır. Paydaşlar, şikâyet formunu doldurarak şikâyette bulunabilir. Form doldurulduktan sonra "Sosyal Sorumluluk Personeli" formu şikâyet mekanizması prosedürüne göre işleyecektir.

Tablo 4-1. Projenin İletişim Bilgileri

Eku Fren ve Döküm Sanayi A.Ş.	Proje Sahasındaki İrtibat Kişisi
<p><b>Web sitesi:</b> <a href="https://www.eku.com.tr/">https://www.eku.com.tr/</a></p> <p><b>Sosyal Medya Hesapları:</b>  <a href="https://www.instagram.com/ekuglobal/">https://www.instagram.com/ekuglobal/</a>  <a href="https://www.facebook.com/ekuglobal/">https://www.facebook.com/ekuglobal/</a></p> <p><b>Proje Sahası Adresi:</b>            TOSB Otomotiv Yan Sanayi İhtisas Organize Sanayi Bölgesi 1. Cadde No:13 41420 Çayırova-Kocaeli</p> <p><b>Telefon:</b> +90 262 658 10 10</p>	<p><b>İrtibat Kişileri:</b>            Ersin AKTAŞ            İnsan Kaynakları Müdürü  <b>E-Mail:</b> <a href="mailto:ersin.aktas@eku.com.tr">ersin.aktas@eku.com.tr</a>  <b>Telefon:</b> +90 262 658 10 10</p> <p>Yurdaer ÖZEMEN            Finans Müdürü  <b>E-mail:</b> <a href="mailto:yurdaer.ozemen@eku.com.tr">yurdaer.ozemen@eku.com.tr</a>  <b>Telefon:</b> +90 262 658 10 10</p>

Şikâyet Kayıt Formu (bkz. Ek A: Şikâyet Kayıt Formu), şikâyetler, endişeler ve şikâyet sahibi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikâyetler kaydedilecek ve Şikâyet Veritabanında toplanacaktır (bkz. Ek B: Şikâyet Veritabanı).

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

#### 4.3.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması

Bir şikâyet/endişe alındığında ve "Şikâyet Veritabanına" kaydedildiğinde her değerlendirme ve soruşturma adımı izlenecektir (bkz. Ek B: Şikâyet Veritabanı). Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP), şikâyeti araştırır ve gerektiğinde SEÇ Müdürü ve SEÇ Personelinin yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikâyeti araştırır ve soruşturma ve çözüm formüle etme süreçlerine uygun departmanları dahil eder.

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

#### 4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

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

#### 4.3.4 Önerilen Çözüm / Düzeltici Eylem

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 takvim günü içinde, Projenin SAS'ı önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikâyet sahibine (adı belirtilmemişse) resmi olarak iletilecek ve bunu şikâyetçi ile görüşecektir. Şikâyet sahibi izlenen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişimler "Şikâyet Veritabanına" kaydedilecektir (bkz. Ek B: *Şikâyet Veritabanı*).

#### 4.3.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Projenin şikâyet prosedürü, şikâyetçi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı sürece, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 takvim günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya bu 30 takvim günü içinde ulaşılması gerektiğini unutmayın. Kapanış, üzerinde anlaşmaya varılan çözümün ayrıntılarını içeren Şikâyet Kapatma Formunda (bkz. Ek D: *Şikâyet Kapatma Formu*) şikâyetçinin (isimsiz değilse) imzasını gerektirir. İmzalanan "Şikâyet Kapatma Formu" "Şikâyet Veritabanına" kaydedilecektir.

#### 4.3.6 Çözümsüz Durum

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

Ayrıca şikâyet sahibine (anonim değilse) şikâyetin neden çözümlenemediğine dair bir açıklama yapılacaktır.

### 4.4 Müşteri Şikâyetleri

Eku Fren'in müşterileri ile olan iletişimini düzenleyen ve müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi süreçlerini belirleyen "Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Talimatı" isimli bir dokümanı bulunmaktadır. (Bkz. Ek G: *Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Talimatı*).



Ayrıca İletişim Prosedürü (bkz. Ek E: İletişim Prosedürü), sorumlu personeli, bir müşteri şikâyeti alındığında izlenecek adımları, doldurulması gereken formları ve diğer belgeleri ve DKM'de kayıtların tutulması gerektiğini açıklar.

#### 4.5 Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Taciz (CSİ/CT)

Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz ("CSİ/CT"), bir toplulukla iletişim halinde olan herhangi bir proje için bir risktir. Bununla birlikte, cinsel sömürü, taciz ve cinsel taciz ("CSİ/CT") olaylarının normalleştirildiği ve/veya cezasızlıkla işlendiği ve hayatta kalanların sosyal damgalama, misilleme veya diğer güvenlik sorunları nedeniyle destek/yardım arama olasılığının düşük olduğu ortamlarda riskler artar. Bu riskleri en aza indirmek için Proje kapsamında aşağıdaki etki azaltma önlemleri alınacaktır:

- Proje yönetimlerinin CSİ/CT konularında duyarlı hale getirilmesi sağlanacaktır.
- Tüm Proje çalışanlarına CSİ/CT ile ilgili eğitimler verilecektir.
- Tüm Proje çalışanları Davranış Kurallarını imzalayacak ve hakkında bilgilendirilecektir.
- CSİ/CT mağdurlarının tüm detayları, Şikâyet Kayıt Veritabanında kesinlikle gizli tutulacaktır.
- Bu tür CSİ/CT iddiaları/sorunları doğrudan Genel Müdür, İnsan Kaynakları Müdürü ve diğer Yöneticilerden oluşan Etik Kurul tarafından değerlendirilecek/ele alınacak ve yanıtlanacaktır.
- İddia kanıtlandığında gerekli yasal yaptırımlar uygulanacak veya uygulanması sağlanacaktır.
- Gerekirse, CSİ/CT şikâyetlerinin kaydı için kadın personel (SSP dışında) görevlendirilecek ve CSİ/CT müdahale mekanizması hakkında bilgilendirmek ve farkındalık yaratmak için sadece kadın çalışanlara ayrı bir eğitim verilecektir.
- Ayrıca Eku Fren, Etik Kurallar Talimatı ve Çalışan Disiplini Prosedürüne uygun olarak CSİ/CT için özel bir mekanizma kurmayı planlamaktadır.

#### 4.6 Diğer Şikâyet Giderme Mekanizmaları

Eku Fren'in şikâyet mekanizmasına ek olarak, yerel halk ve/veya diğer Proje paydaşları, TKYB'nin mevcut şikâyet mekanizmasına ve CİMER ve YİMER gibi ulusal düzeydeki şikâyet mekanizmalarına başvurabilir.

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

- [www.kalkinma.com.tr](http://www.kalkinma.com.tr)
- Çevrimiçi şikâyet/öneri formu: <https://kalkinma.com.tr/en/contact-us/contact-information>
- Telefon numarası: +90 216 636 87 00
- Faks numarası: +90 216 636 89 28
- e-posta adresi: [haberlesme@kalkinma.com.tr](mailto:haberlesme@kalkinma.com.tr)
- Fiziksel adres: Saray mahallesi. Dr. Adnan Büyükdenez caddesi. No:10 34768 Ümraniye/İstanbul/Türkiye

**Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sunmaktadır. CİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikâyetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak mevcut olacaktır.

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

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

- [www.yimer.gov.tr](http://www.yimer.gov.tr)
- Çağrı Merkezi: 157
- Telefon numarası: +90 312 5157 11 22
- Faks numarası: +90 0312 920 06 09
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine posta
- Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğüne bireysel başvurular

## 5 İZLEME

### 5.1 Bu Planın Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu

Bu prosedür asgari olarak yılda bir kez gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan İK Birimi ile iş birliği içinde "Sosyal Sorumluluk Personelinin" sorumluluğunda olacaktır.

Operasyon prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, prosedür "gerektiğinde" güncellenebilir. Bu prosedürle ilgili herhangi bir revizyon varsa, tüm personelin bu prosedürün

en son sürümüne erişmesini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezine (DKM) yüklenecektir.

## 5.2 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün 3. Bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikâyetlerin tekrar oluşmasını önlemek için izleme önlemleri ve izleme yönetimi uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikâyet mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik olarak gözden geçirilecektir.

İzleme, Proje Standartlarına uygunsuzluk tespit ederse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici eylemler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi performansı izlenecek ve temel performans göstergelerine göre değerlendirilecektir.

## 5.3 Kilit Performans Göstergeleri (“KPG”ler)

Aşağıdaki tablo, şikâyet yönetimi performansının ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacak kilit performans göstergelerini ve ilişkili kilit izleme eylemlerini özetlemektedir.

Tablo 5-1. Kilit Performans Göstergeleri (“KPG”ler)

KPG	Hedef	İzleme Tedbiri
Topluluk sıkıntılarının veya şikâyetlerinin sayısı	Toplam sayı her yıl azalıyor	Şikâyet Veritabanı
Müşteri sıkıntılarının veya şikâyetlerinin sayısı	Toplam sayı her yıl azalıyor	Şikâyet Veritabanı
Şirket içi sıkıntı veya şikâyetlerin sayısı	Toplam sayı her yıl azalıyor	Şikâyet Veritabanı
5 iş günü içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların sunulması	Raporlama
30 takvim günü içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyetlerin %100'ü 30 takvim günü içerisinde kapatılmaktadır.	Şikâyet Veritabanı
Uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürünün denetlenmesi	Yıllık denetim, şikâyetlerin %100'ünün 30 iş günü içinde şikâyetçilerin memnuniyetine kapatılması hedefinin tamamlanması	Denetim raporu

## 5.4 Kilit İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının etkinliğini ve uygulamasını da izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği gibi ayarlanacaktır. Temel izleme önlemleri aşağıdaki Tablo 5-2'de belirtilmektedir.

Tablo 5-2. Kilit İzleme Faaliyetleri

Konu / Unsur	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	Periyodik İzleme	İzleme Konumu
Şikâyetler / Endişeler	Proje, Şikâyet Günlüğünü / Veritabanını, <i>kapatılan</i> ve <i>çözülmemiş</i> şikâyetler de dahil olmak üzere, aşağıdakileri içerecek şekilde en az aylık olarak dönem başına inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> <li>ay içinde açılan çözülmemiş sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı,</li> <li>ay içinde açılan sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum),</li> <li>ay içinde kapatılan sıkıntı şikâyet sayısı; ve</li> <li>şikâyet türü.</li> </ul>	Şikâyet Veritabanı	Aylık	Proje Ofisi
Müşteri memnuniyeti	SSP ve Müşteri Hizmetleri, müşteriler tarafından dile getirilen yazılı ve sözlü şikâyetlerin kayıtlarını tutacaktır.	Müşteri Şikâyet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Proje Ofisi
Topluluk Katılım Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılım Kayıtları	Aylık	Proje Ofisi
Açıklama Materyalleri ve Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan el ilanı, broşür, bülten türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel topluluklara verilen geri bildirimleri izleyecek	Web Sitesinde Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje Ofisi

## 6 EĞİTİM

Gerekli tüm eğitimler, Proje'nin ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarına genel bir farkındalık sağlamak için göreve başlama eğitimi olarak sağlanacaktır. Paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi de dahil olmak üzere, sorumlu personel için işe özel eğitim de gerektiği şekilde sağlanacaktır. Bu ŞMP'nin uygulanması Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından takip edilecektir ve Proje Yüklenicilerinin diğer personeli ve denetçileri de paydaş katılım faaliyetleri ve şikâyet mekanizması prosedürüne dahil olurlar veya bunları denetlerler.

### 6.1 İşe Başlama Eğitimi

İşe başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere (yani, yüklenicilerin ve/veya taşeronların çalışanları) çalışan şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler, ilk "İşe

Başlama Eğitimi” oturumunda verilecektir. Tüm Proje çalışanlarının ve yüklenicilerin toplum ilişkileri ve insan hakları eğitimlerine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı fikirleri nasıl anlayacağınız ve onlara saygı duyacağınız ve yerel halk ve meslektaşlarla nasıl bir şikâyet/öneri veya yorum dile getireceğinize uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olabileceğiniz konusunda bilgi sağlayacaktır.

## 6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Topluluğa dahil olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa), daha sonra şikâyet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim de Sosyal Sorumluluk Personeline ve Proje gözetmenleriyle birlikte diğer personele verilmektedir.

## 7 DENETİM VE RAPORLAMA

### 7.1 İç ve Dış Denetim

Sosyal sorumluluk programının ve genel şikâyet yönetiminin değerlendirilmesini sağlamak için Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından rutin iç teftişler yapılacaktır. Uygunluk, bu Prosedürde belirtilen gerekliliklere uygun olarak izlenecektir. Bu ŞMP'nin yönleri düzenleyici denetimlere tabidir. Bu ŞMP'de tanımlanan KPG'ler ve izleme faaliyetleri değerlendirilerek yıllık iç denetim yapılacaktır.

Bu belgeye uygunluk, Eku Fren denetim programının bir parçası olarak ve ayrıca Proje Kredi Kuruluşları tarafından periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır.

### 7.2 Kayıt Tutulması ve Raporlanması

Kayıt tutma, aşağıdaki durumlarda SSP tarafından yapılacaktır:

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

Aylık bazda, sayı ve tür olarak kaydedilen şikâyetler ve müdahale faaliyetlerine genel bir bakış incelenecektir. Şikâyetlerin durumu açık/kapalı ve katılım faaliyetleri tamamlanmış/devam ediyor olarak periyodik olarak kaydedilecektir. SSP, aylık yönetim ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu genel bakışı değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

# EKLER

**Ek A: Şikâyet Kayıt Formu**

**Ek B: Şikâyet Veritabanı**

**Ek C: Danışma Formu**

**Ek D: Şikâyet Kapatma Formu**

**Ek E: İletifim Prosedürü**

**Ek F: Öneri Formu**

**Ek G: Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Talimatı**

## Ek A: Şikâyet Kayıt Formu

<b>Şikâyet Formu</b>		
<b>Referans Numarası:</b>		
<b>Tam Ad</b>  <i>Not: Kimliğinizi onayınız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	<b>Adı ve soyadı:</b> _____  <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak iletmek istiyorum  <input type="checkbox"/> kimliğimi iznim olmadan ifşa etmemeyi talep et	
<b>İletişim Bilgileri</b>  Şikâyetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> <b>Posta ile:</b> <b>Posta adresi:</b>  <input type="checkbox"/> <b>Telefonla:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>E-mail ile</b> _____  <input type="checkbox"/> iletişim kurmak istemiyorum	
<b>Şikâyetle İlgili Ayrıntılar:</b>		
<b>Olayın veya Şikâyetin Açıklaması:</b>	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
<b>Olay/Şikâyet Tarihi</b>	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kere? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?		
<b>Sadece iç kullanım için: Şikâyet durumu</b>		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti kapatan:		
Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

## Ek B: Şikâyet Veritabanı

<b>Şikâyet Veritabanı</b>									
<b>Raporlama Dönemi: _____</b>									
Şikâyetçinin Adı/İletişim Bilgileri	İç/Dış	Tarafında n Alınan Şikâyet	Alındığı Tarih	Uyumlu ayrıntıları/ Yorum	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikâyetçiyile iletişim *	Alınan önlemler	Çözülme Tarihi	Şikâyetçiyile iletişim **
* Bildirim tarihi ve yöntemi (telefonla/yüz yüze): Şikâyetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı kendisine 5 gün içinde bildirilecektir.									
** Bildirim tarihi ve yöntemi (arama yoluyla/yüz yüze): Şikâyetçi bir isim ve iletişim bilgisi verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler kendisine bildirilecektir.									




## Ek C: 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 D: Şikâyet Kapatma Formu**

<b>Şikâyet Kapatma Formu</b>	
<b>Referans Numarası:</b>	
<b>Düzeltilici İşlem(ler)in Belirlenmesi</b>	
1	
2	
3	
4	
5	
<b>Sorumlu Birimler</b>	
<b>Şikâyeti Kapatın</b>	
<i>Bu bölüm şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır. "Şikâyet Kayıt Formu'nda belirtilen hususlar çözüme kavuşturulur.</i>	
<b>Tarih:</b>  ...../...../..... .....	<b>Ad Soyad / Kişinin İmzası Şikâyetin Kapatılması</b>
	<b>Ad Soyad / Şikâyetçinin İmzası</b>

## Ek E: İletişim Prosedürü

	<b>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KG.PR.07
		İlk Yayın Tarihi	8.10.2015
		Revizyon No / Tarihi	17/11.01.2022
		Sayfa	1 / 9

**1. AMAÇ**

İletişim yöntemiyle tüm yönetim sistemlerinin etkinliğini arttırmak için yöntem geliştirmek ve Kalite, SEÇ politikası, kalite gereklilikleri, çevre boyutları, risk analizi veya yönetimi ile ilgili harici veya dahili, ilgili partilerle, müşterilerle iletişim için konunun ele alınış yöntemini tanımlamak.

Departmanlar içi / arası iç iletişim ve ilgili iç ve dış taraflarla yapılan dış iletişimin etkin bir şekilde iletişim sağlanması faaliyetlerini tanımlamak. Uygunluk yükümlülüklerini dikkate alarak iletişimde kullanılan bilginin Kalite yönetim sisteminden üretilen bilgi ile uyumlu ve güvenilir olduğunu güvence altına almak.

**2. KAPSAM ve SORUMLULUKLAR**

Firmamız içerisindeki tüm iletişimler kapsam içindedir.

Departmanları ve ilgili iç ve dış taraf Kalite iletişimlerini (ne ile, ne zaman, kiminle, nasıl) kapsar.

Özel sorumluluklar ve iletişim metodları ilgili prosedür veya çalışma talimatlarında tanımlanmıştır.

Kalite sistemleri müdürü, normal olarak; Çevre ve İSİG konuları ile ilgili olarak, komşular ve bölgesel ilgili partilerle temasta bulunmaktan sorumludur.

Ana sorumluluk Genel Müdüre ait olmak üzere,

- ✓ Kalite için; Kalite Yönetim Temsilcisi,
- ✓ Çevre, Enerji, İş Sağlığı ve İş Güvenliği için; SEÇ Yönetim Temsilcisi


personel ve diğer hisse sahipleri ile iletişimin yeterli derecede tanımlandığından ve uygulandığından emin olmalıdır.

Kalite, Çevre, İş Güvenliği ve Enerji ile ilgili bilgi ve duyuruların çalışanlara iletilmesini duyuru panoları ve/veya e-mail aracılığıyla sağlarlar.

Kalite Yönetim Temsilcisi müşterilerden kalite ile ilgili gelen şikayetleri ve konuları, SEC harici ilgili partilerden gelen çevre ile ilgili konuları (bunlar şikayetleri de içerir), SEÇ Yönetim Temsilcisi de harici ilgili partilerden gelen İş Sağlığı ve İş Güvenliği ile ilgili konuları ve iş kazalarını kapsayan bütün iletişim kayıtlarını bulundurmaktan sorumludur. Enerji Yöneticisi yasal ve diğer şartların karşılanması ve enerji ile ilgili iç-dış iletişimin gerçekleştirilmesi ve kayıtlarının tutulmasından sorumludur.

Dahili iletişim sisteminin işletilmesi Genel Müdür başkanlığında tüm Sistem Yönetim Temsilcilerinin ve Müdürlerin sorumluluğundadır.

Hazırlayan: ÖZGE TURGUT      Kontrol Eden : ÖZGE TURGUT      Onay: DOĞUKAN DUDARÖĞLU

	<b>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KG.PR.07
		İlk Yayın Tarihi	8.10.2015
		Revizyon No / Tarihi	17/11.01.2022
		Sayfa	2 / 8

### 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Doküman Adı	Doküman Kodu
D.Ö.F. Prosedürü	KG.PR.05
Ramak kaza /Tehlike Bildirim Formu	SEÇ.FR.27
Toplantı Tutanağı	KG.FR.33
Kaza/Olay İnceleme Değerlendirme Prosedürü	SEÇ.PR.08
Kalite Kayıtları Prosedürü	KG.PR.02
Arşiv Talimatı	İD.TL.06
Eskalasyon Ve Müşteri İle İletişim Tablosu	KG.TB.027
İletişim Matrisi	KG.FR.93
Laboratuvar Eskalasyon Tablosu	KG.TB.22
Talaşlı İmalat Kalite Kontrol Eskalasyon Tablosu	KG.TB.42

### 4. UYGULAMA

İletişim İç İletişim ve Dış İletişim olmak üzere 2'ye ayrılır. Şemada uygulamaları verilmiştir.



Hazırlayan: ÖZGE TURGUT Kontrol Eden : ÖZGE TURGUT Onay: DOĞUKAN DUBAROĞLU

	<b>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	K/G.PR.07
		İlk Yayın Tarihi	8.10.2015
		Revizyon No / Tarihi	17/11.01.2022
		Sayfa	3 / 8

#### 4.2. Fabrika İçi İletişim Unsurları ve Tanımları

##### 4.2.1. Dâhili İletişimler

Firma içerisindeki dâhili iletişimler dâhili telefon ve e-mail vasıtaları ile gerçekleştirilir.

- Departmanlar-Kalite Yönetim Temsilcisi arası iletişim
- Departman içi iletişim
- Kalite ile ilgili uygunsuzluk tespitinde iletişim
- Kalite ile ilgili öneriler konusunda iletişim
- Kalite ile ilgili acil durumlarda iletişim
- Kalite sistem kurallarına uyulmaması durumu
- Saha sorumlularının duyurulması konusunda iletişim
- Hedeflerin duyurulması
- Sistem hakkında çalışanların bilinçlendirilmesi
- Yasal yönetmeliklerde yapılan değişiklik konusunda iletişim

##### Departman İçi İletişim;

Her Süreç sorumlusu aşağıdakileri konularda Departman içi çalışanlar ile iletişime geçer.

- ✓ Kalite yönetim sistemi oluşturulurken ilgili olan çalışanların katılımını sağlar
- ✓ Daha önceden çalışma talimatlarının Kalite bölümlerinde yer alan veya Kalite yönetim prosedüründe yer alan bilgileri bölüm çalışanlarına iletir.
- ✓ Kalite uygunsuzluklarının tespiti, düzeltici ve önleyici faaliyetlere personelin aktif katılımı sağlar
- ✓ Kalite uygulamalarına yönelik iyileştirme önerileri getirmeleri teşvik eder
- ✓ Kalite uygulamalarında yapılması planlanan her türlü değişiklik öncesinde ilgili çalışanların görüşlerini alır
- ✓ Kalite yönetim sisteminde yapılması gereken yenilikleri çalışanları ile paylaşır.

##### Departmanlar – Kalite Yönetim Temsilcisi Arası İletişim;

Tüm departmanlar aşağıdaki durumları Kalite Yönetim Temsilcisine bildirir.

- Çalışma talimatlarında Kalite ilgili hususlarda
- Bölümlerinde makine yenilikleri, değişimleri veya proses de yapılacak değişikliklerde
- Kalite ile ilgili olumsuz durumla karşılaştıklarında
- Bilgi veya yasal süreçle ilgili bilgi edinmek istediklerinde
- Kalite konularda yapılabilecek iyileştirmelerin aktarılmasında.

Kalite Yönetim Temsilcisi aşağıdaki durumlarda (diğer) Departmanlar ile iletişime geçer.

- Bölümlerde yapılacak makine yenilikleri, değişiklikleri veya proses de yapılacak değişikliklerin Kalitesel etkilerini aktarılması gereken durumlarda,

Hazırlayan: ÖZGE TURGUT Kontrol Eden: ÖZGE TURGUT Onay: DOĞUKAN DUDAROĞLU

	<b>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KG.PR.07
		İlk Yayın Tarihi	8.10.2015
		Revizyon No / Tarihi	17/11.01.2022
		Sayfa	4 / 8

- Bölümleri ile ilgili extra riskleri durumlarında
- Yasal süreçle ilgili bilgilendirilmesi gereken durumlarda,
- Kalıtesel konulardaki iyileştirme konularının değerlendirilmesi gereken durumlarda,
- Kalite ile ilgili yeni doküman veya revizyonlarda departmanlara bilgi verilmesi gereken durumlarda,
- Yasal Şartların konusunda bilgi aktarılması gereken durumlarda,
- Kalite Politikaları ve Hedeflerini bölüm çalışanlarına anlatılması durumunda

#### **Kalite ile İlgili Uygunluk Tespiti:**

Çalışanlar Kalite ile ilgili herhangi bir uygunluk tespit ettiklerinde Kalite Yönetim Temsilcisi ne durum aktarırlar.

Kalite Yönetim Temsilcisi olayın büyüklüğüne göre yerinde inceleme yaparak

“Düzeltilici Ve Önleyici Faaliyet Prosedürü” uygular.

#### **Kalite ile İlgili Acil Durumlar:**

Kalite ile ilgili veya sistemle acil durumların bildirim için “Eskalasyon ve Müşteri İle İletişim Tablosu” hazırlanmıştır. Diğer doğal afet v.b. acil durumlar için ise “Acil Durum Ekipleri Listesi” oluşturulmuş ve ilgili dâhili kuruluşların telefonlarına liste vasıtası ile ulaşılabilir hale getirilmiştir. Acil durumlar için Acil Durum Planı oluşturulmuştur.

#### **Şirket Etik Kurallarına Uyulmaması Durumu:**

Bilerek kaidelere uymayan çalışanlara ve kaliteye zarar verenler uyarılır. Bu uyarma dikkat çekme, askıya alma ve işten atma şeklinde ve yazılı olarak yapılır. Bu konu ile ilgili “Etik Değerler Ve Uygunluk Bildirimi El Kitabı” hazırlanmış ve tüm personel talimata uyulması konusunda uyarılmıştır.

#### **Hedeflerin Duyurulması:**

Hedefler, KYT tarafından duyurulur. Performanslar Süreçler tarafından izlenir.

#### **Kalite Uygulama Kuralları Hakkında Çalışanların Bilinçlendirilmesi:**

Talimatların yayınlanması ve Eğitimler yolu ile firma içinde bilinçlendirme sağlanır. ‘Eğitim Sürecine’ uygun değerlendirmeler ve denetimler ile bilinçlendirme yeterliliği takip edilir.

#### **Yasal Yönetmeliklerde Yapılan Değişiklik Konusunda İletişim:**

Yasal yönetmeliklerdeki değişiklikler; ISG uzmanı tarafından Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir. KYT uyum ile ilgili çalışmalar gerçekleştirilmesini sağlar

#### **4.2.2. İlan Panosuyla İletişim**

Üretim bölümünde; dikkat edilmesi gereken unsurların, uygulamalarda yapılan değişikliklerin, ölçümlerde kullanılan parametre aralıklarının duyurusu ilan panolarıyla gerçekleştirilir.

Hazırlayan: ÖZGE TURGUT Kontrol Eden: ÖZGE TURGUT Deney: DOĞRUKAN DUDAROĞLU

	<b>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KG.PR.07
		İlk Yayın Tarihi	8.10.2015
		Revizyon No / Tarihi	17/11.01.2022
		Sayfa	6 / 9

**4.2.3. Uyarı Levhalarıyla İletişim**

Fabrika içerisinde uyulması gereken kuralları belirten, herhangi bir kazaya mahal vermemek için, uygulanması gereken hal ve davranışları belirleyen levhalarla iletişim sağlanır.

**4.2.4 EKU TV Uygulaması İle İletişim**

Firma içerisinde çalışanlara yapılacak duyuruları ilan etmek, çalışanları bilgilendirmek için EKU TV'de yayın yapılarak iletişim sağlanır. EKU TV'de aşağıdaki başlıkları içeren yayınlar yapılabilir,

Kurumsal başarılar

Genel Müdürlük duyuruları

Sendika duyuruları

Mesailer ile ilgili duyurular

Bayram-yılbaşı-doğum günü tebrikleri

Denetimler ile ilgili duyurular,

Ziyaretçi firmalar ile ilgili duyurular

İş sağlığı ve iş güvenliği ile çevre konusunda bilinçlenmeye yönelik çeşitli yayınlar

**4.2.5. Yangın İkaz Butonları:**

Fabrika içinde yangın olduğunda bütün personele duyurulması amacıyla, yangını ilk görenlerin basmaları gereken ikaz butonları ile uyarı gerçekleştirilir.

**4.2.6. Talimat ve Kontrol Formları**

Fabrika içinde kullanılan cihaz ve aksamların nasıl kullanılacağını, temizlik ve bakımının ne şekilde yapılacağını, hangi işlerin kimler tarafından nasıl yapılacağını açıklayan ve bunlarının kontrol bildirimlerini içeren formlardır.

**4.2.7. Toplantılar**

Fabrika içi yeni oluşumların, projelerin ve yaşanan problemlerle ilgili fikir paylaşımlarının gerçekleştirildiği ve bir karar bağlandığı oluşumlardır.

Süreç yöneticileri ile ayda bir kere süreç performanslarını izlemek üzere Kalite ve Çevre Aksiyon ve Skor Kart Değerlendirme Toplantısı yapılır.

Strateji değerlendirme toplantıları 3 ayda bir düzenlenir.

Yılda en az bir kere Kalite – SEÇ Yönetiminin Gözden Geçirilmesi Toplantısı yapılır. Kalite-Çevre-İSİG politikası, hedefler ve önemli hususların, risk değerlendirmelerinin harici iletişiminde izlenecek metodu tanımlar ve göz önünde bulundurulur.

Proje ekipleri kendi belirledikleri frekanslarda toplantı düzenlerler.

Hazırlayan: ÖZGE TURGUT Kontrol Eden : ÖZGE TURGUT Deney: DOĞUKAN DUDAROĞLU

	<b>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KG.PR.07
		İlk Yayın Tarihi	8.10.2015
		Revizyon No / Tarihi	17/11.01.2022
		Sayfa	6 / 8

İş sağlığı ve iş güvenliği kurallarının tartışıldığı, çalışma alanlarındaki iyileştirilmelerin, çalışanların emniyetinin, iş kazalarının ve alınması gereken aksiyonların konuşulup karara bağlandığı İSGI kurul toplantıları aylık olarak yapılır.

Toplantılarda görüşülen gündem konuları ve alınan kararlar KG.FR.33 Toplantı Tutanağına yazılır ve ilgili personele e-mail ile bildirilir.

#### 4.2.8 Eğitim

Fabrika içi yeni oluşumların, projelerin ve kalite sistemleri gerekliliklerinin sonucu olarak danışmanlar eşliğinde alınan ve/veya iç bünyeden amirler tarafından çalışanlara aktarılan bilgi ve gelişim aktiviteleridir.

#### 4.2.9. Olay ve Kaza Bildirimleri ve Öneriler

Tüm Yönetim Sistemleri için; fabrika içerisinde çalışanların herhangi birinden gelecek olan bilgi, öneri, tehlike, tehlikeli durum ve davranış, ucuz atlatma bildirimleri SEÇ.FR.27 Ramak Kaza /Tehlike Bildirim Formu kullanılarak gerçekleştirilecektir. Genel Müdür tarafından yapılan duyuru ile ana saha puantörlüklere yerleştirilen kutular kullanılarak bu tür bildirimlerde çalışanlarımız tarafından bulunulması amaçlanmıştır. Kaliteyi iyileştirici, çevreye katkı sağlayabilecek, teknik ve sosyal alanda gelişme yaratacak tüm projelerin yanı sıra, Çevre veya İş Sağlığı Güvenliği konularında da tehlike yaratabileceği düşünülen bir durumun tespitinde veya ucuz atlatma olan durumlarda çalışanlardan gelecek olan bildirimler bu formlar kullanılarak yazılı hale getirilecektir. DÖF prosedürü kapsamında uygulama gerçekleştirilir.

İş kazası olması durumunda; SEÇ.TL.24 İş Kazasından Sonra Yapılacaklar Talimatına göre hareket edilir.

Salgın hastalıkların yaşanması veya buna ilişkin ulusal bildirimlerin yapılması halinde SEÇ.TL.50 Salgın Oluşturan Bulaşıcı Hastalıklarda Alınacak Önlemler Talimatına göre hareket edilir.

Salgın hastalıklar veya mevcut iş kazaları yaşanması halinde tüm çalışanlar Sağlık Birimi ile iletişime geçebilirler.

Çevre kazası olması durumunda Çevre Uzmanı'na bilgi verilerek SEÇ.TL.05 Kimyasal, Yağ Ve Yakıt Dökülmesi Ve Temizlenmesi Kontrol Talimatı işletilerek kazaya en kısa sürede müdahale edilir.

Makine arızaya geçmeden tespit edilen uygunsuzluklar durumunda anormallik kartları kullanılır. Kırmızı renkli anormallik kartları operatör tarafından giderilemeyen bakım bölümü ve dış tedarikçi ile giderilebilecek arızalar için, beyaz renkli anormallik kartı ise operatör tarafından giderilebilecek arızalar için kullanılır.

#### 4.3.10. Sendika/İşçi Temsilcisi

İşçilerin yaptığı seçim doğrultusunda seçilen kişi Genel Müdürün yaptığı duyuru ile tüm çalışanlara bildirilir.


#### DİŞ İLETİŞİM

Aşağıda belirtilen konularda dış iletişim sağlanır.

- Medya ile İletişim
- Kamu Kurumları ve Yasal Otoriteler ile İletişim
- Komşular ile İletişim

Hazırlayan: ÖZGE TURGUT Kontrol Eden : ÖZGE TURGUT Onay: DOĞUKAN GUDAROĞLU



	<b>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KG.PR.07
		İlk Yayın Tarihi	8.10.2015
		Revizyon No / Tarihi	17/11.01.2022
		Sayfa	7 / 8

- Müşteriler ile İletişim
- Tedarikçiler ile İletişim
- Sivil Toplum Örgütleri ile İletişim
- Kalite Politikasının Dış Kaliteye Duyurulması
- Kalite ile İlgili Dışarıdan Gelen Şikâyetler
- Kalite Anketi
- Kalite ile İlgili Acil Durum Aramaları

#### Medya İle İletişim:

Medya ile ilişkili konularda ilgili Bölüm Sorumlularının görüşleri alınır. Medya'dan gelen Kalite ile ilgili tüm talepler Kalite Yönetim Temsilcisine, aktarılır.

Yerel, bölgesel ya da ulusal medya kuruluşları ile zorunlu olarak herhangi bir Kalitesel konu, durum söz konusu ise; medya ya aktarılacak bilgiler yazılı hale getirilerek KYT tarafından medyaya sözlü olarak aktarılır.

#### Kamu Kurumları ve Yasal Otoriteler ile İletişim (Kalite ile İlgili Resmi Kurumlar ile Yazışmalar):

Kalite yönünden kamu kurumlarından gelen bildirimler, talepler KYT tarafından alınır İSG Uzmanına iletilir. Kalite ile ilgili resmi kurum ve kuruluşlar ile görüşmeler ve yazışmalar, üst yönetimin bilgisi dahilinde "İSG Uzmanı " kontrolünde yapılır.

Her yazışma içeriği konusunda KYT ile ortak hareket edilir.

Resmi evraklar Kalite Dosyasında süresiz arşivlenir.

İlgili resmi kuruluşlar ile yapılacak dış iletişim için telefon,e-mail veya öngörülen formlar kullanılır.

#### Komşular ile İletişim:

Komşu- Kalite şikâyet / talepleri KYT tarafından alınır

Şikâyetin veya taleplerin içeriği konusunda gerekli görülmesi durumunda düzeltici faaliyet başlatılır.

Şikâyetin veya talebin komşulara geri bildirimini yine sözlü veya yazılı olarak KYT tarafından gerçekleştirilir.

#### Müşteriler ile İletişim:

Müşteri ile yazılı veya sözlü iletişim müşterinin onayladığı dil üzerinden olmalıdır.

Müşterilerle iletişim aşağıdakileri kapsamalıdır;

- Ürün ve hizmetler ile ilgili bilginin sağlanması,
- Değişiklikler dahil siparişler, sözleşmeler veya soruların ele alınması,
- Ürün ve hizmetlerle ilgili müşteri şikâyetleri dahil, müşteri geribildirimlerinin elde edilmesi,
- Müşteri malının ele alınması veya kontrolü,
- İlgili olduğunda, beklenmedik faaliyetler için özel şartların belirlenmesi.

Müşteri ile yapılacak kalite kaynaklı konular KYT tarafından "İletişim Matrisi'ne" göre organize edilir. Sonuçlar değerlendirilir. Hedefin altında kalması durumunda Süreç sorumluları ile toplantı düzenler ve iyileştirme çalışma kararları verilir ve Toplantı Tutanağına kaydedilir.

Müşterinin Kalite konusunda yazılı veya sözlü talebi veya şikâyeti olması durumunda, talepler ve şikâyetler Kalite birimi tarafından alınır ve Şikâyet olması durumunda Kalite birimi tarafından 'Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne' uygun olarak düzeltici faaliyet başlatılır ve kayıtlandırılır.

Hazırlayan: ÖZGE TURGUT Kontrol Eden: ÖZGE TURGUT Onay: DOĞRUKAN DUDARÖĞLÜ

	<b>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KGL/PR.02
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No./ Tarihi	1/01.01.2022
		Sayfa	01/1

Müşteriye geri dönüşleri Kalite birimi tarafından e- mail ile gerçekleştirilir.

#### **Tedarikçiler ile İletişim:**

Tedarikçi ile iletişim satınalma birimi tarafından satınalma Süreç Planına göre yapılır.

#### **Sivil Toplum Örgütleri ile İletişim:**

Sivil Toplum Örgütlerinin Kalite konulu destek talepleri, katılım önerileri için diyalog telefon veya e- mail kanalı ile KYT tarafından alınır. Kyt tarafından verilen karar göre sivil toplum örgütlerine geri dönüşler yapılır veya yapılmaz

#### **Kalite Politikasının Dış Tarafına Duyurulması:**

Kalite Politikası web sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilir/getirilmiştir. Bu sorumluluk KYT ye aittir.

SEÇ Entegre Yönetim Sistemi politikası websitesi üzerinde tarafların erişimine açık olarak yayımlanmaktadır.

#### **Kalite ile İlgili Dışarıdan Gelen Şikâyetler:**

Kuruluş dışından Kalite ile ilgili herhangi bir yolla gelen şikâyet, öneri, istek vb. konular Kalite Yönetim Temsilcisine yönlendirilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi, bilgi sağlamanın kanunî veya anlaşmalarına göre bir gereklilik olup olmadığına karar verir ve şikâyeti mahiyetine ve Kalite açısından önem derecesine göre tedbirlerin alınması için ilgisine yönlendirir. Eğer bu gereklilik değil ise yönetim buna cevap vermenin mantıklı veya önemli bir iş sebebi olup olmadığına bakar.

Yönlendirilen kişi yapılan şikâyet ile ilgili yapılanlar Kalite Yönetim Temsilcisine bildirir. Kalite Yönetim Temsilcisi, formu dosyalar ve şikâyet sahibine 15 (on beş) gün içinde bilgi verilmesini sağlar. Şikâyet ile ilgili konuda gerekirse usuleryönemler gözetilerek geçtikten revizyonlar yapılır.

Varsa Şikâyeti oluşturan hususlar, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşülür.

#### **Kalite ile İlgili Acil Durum Bildirimleri**

Kalite ile ilgili veya Acil Durumlar için 'Eskalasyon Ve Müşteri İle İletişim Tablosu' oluşturulmuş,kalite ile ilgili yaşanan sorunlar için bildirim yapılacak olan personel belirlenmiştir.

#### **Eskalasyon**

Faaliyetlerimizde süreç sorumluların sorun yaşadığı ve çözemediği konularda bir üst amirine iletmeleri gerekir. Bu süreç bölümlere ögeü eskalasyon tabloları ile yapılmaktadır. Bazı durumlarda müşteriye bildirimde gerekebilir. Bu durumda "Eskalasyon ve Müşteri İle İletişim Tablosu " içerisinde belirtilen sorumlular tarafından gerekli iletişim kurulur.

#### **Arşivleme**


Kalite Yönetim Temsilcisi; Kalite konularında, Çevre Uzmanı Çevresel konularda, İş Güvenliği Uzmanı İSİG konularında ve iş kazaları ile ilgili, harici partilerde olan bütün önemli iletişimlere ait kayıtları saklar. Kayıtlar KG.PR.02 Kalite Kayıtları Prosedürüne ve İD.TL.06 Arşiv Talimatına göre arşivlenir.

	<b>İLETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	MG/PR/07
		İlk Yayın Tarihi	8.10.2015
		Revizyon No./ Tarihi	1.01/18.11.2022
		Sayfa	8/9


İÇ VE DIŞ İLETİŞİM TABLOSU					
KİMLİKTEN	S. NO	KONU	İLGİLİ BÖLÜM	İLGİLİ BÖLÜM TARAFINDAN	
				DAĞITILMA YAPILACAK BÖLÜMLER	BİLGİ VERİLECEK BÖLÜMLER
İÇ İLETİŞİMİN GÖRÜLEN TEŞEHHÜSÜNE BAĞLI İLETİŞİMİN PROSEDÜRÜ	1	Kalite Şikâyetleri	Kalite Güvence	Kalite Kontrol- Dökümanlar- Talep İsmalat - Gereksinim Ambar - Gereksinim Mühendisliği	Planlama - Satış ve Pazarlama-gereksinim Satış Alımı - Gereksinim Üst Yönetim
	2	Düretici/Önseydi Faaliyet İstisnaları	Kalite Güvence- Çevre ve BSG	Kalite Kontrol- Dökümanlar- Talep İsmalat - Gereksinim Ambar - Gereksinim Mühendisliği	Planlama - Satış ve Pazarlama-gereksinim Satış Alımı- Gereksinim Üst Yönetim
	3	Servisler Şikâyetleri	Kalite Güvence	Kalite Kontrol- Dökümanlar- Talep İsmalat - Gereksinim Ambar - Gereksinim Mühendisliği	Planlama - Satış ve Pazarlama-gereksinim Satış Alımı- Gereksinim Üst Yönetim
	4	Hizmet Şikâyetleri	Kalite Güvence	Kalite Kontrol- Dökümanlar- Talep İsmalat - Gereksinim Ambar - Gereksinim Mühendisliği	Planlama - Satış ve Pazarlama-gereksinim Satış Alımı- Gereksinim Üst Yönetim
	5	Yeni Projelerde İlgili Raporlar/Şikâyet	Mühendislik	Kalite Kontrol - Gereksinim Kalite Kontrol	Planlama - Satış ve Pazarlama-gereksinim Satış Alımı- Gereksinim Üst Yönetim
	6	Standart/Speki/Şanzıman/T. Resim	Mühendislik	Kalite Güvence - Kalite Kontrol	Dökümanlar - Talep İsmalat-Satış Pazarlama
	7	Sicilye/Servisler Programı	Satış ve Pazarlama Operasyon	Planlama	Ambar
	8	Performans Raporları Kalite Raporu	Satış ve Pazarlama	Kalite Güvence - Çevre ve BSG	Gereksinim Üst Yönetim
	9	Sözcüğüne	Satış ve Pazarlama		Üst Yönetim
	10	Faturalar	Satış ve Pazarlama	Muhasebe	Mali İşler - Gereksinim Üst Yönetim
TEKNOLOJİLERİN GÖRÜLEN TEŞEHHÜSÜNE BAĞLI İLETİŞİMİN PROSEDÜRÜ	11	Düretici/Önseydi Faaliyet İstisnaları	Satış Alımı	Kalite Güvence - Çevre ve BSG	Gereksinim Üst Yönetim
	12	Faturalar	Satış Alımı	Muhasebe	Mali İşler - Gereksinim Üst Yönetim
	13	Teçhizat resim	Satış Alımı	Mühendislik - Gereksinim Satış Operasyon	
	14	Sözcüğüne	Satış Alımı	İlgili Bölüm Yöneticisi	Üst Yönetim
	15	Raporlar/Anıtlar	Satış Alımı	Kalite Güvence - Çevre ve BSG	
DİĞER DİĞER İLETİŞİMİN GÖRÜLEN TEŞEHHÜSÜNE BAĞLI İLETİŞİMİN PROSEDÜRÜ	16	Katalog	İlgili Bölüm	Satış Pazarlama-Satış Alımı-Mali İşler	Satış Pazarlama-Satış Alımı-Mali İşler-Genel Müd.
	17	Güvenlik Belgeleri	Satış ve Pazarlama İşletme Operasyon / Satış Alımı	Mali İşler - Gereksinim Satış Alımı	Mali İşler - Gereksinim Satış Alımı
	18	İsmalat dokümanları	Satış ve Pazarlama	Mali İşler	Mali İşler - Gereksinim Genel Müd.
	19	Fuar / Kongre / Sempozyum ile ilgili Evraklar	İlgili Bölüm	Satış Pazarlama-Satış Alımı-Mali İşler	Satış Pazarlama-Satış Alımı-Mali İşler-Genel Müd.
	20	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	Çevre Mühendisliği	SGÇ Yönetim Sistemleri	Gereksinim Üst Yönetim
	21	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	İsmalat Raporları -Çevre ve BSG Mühendisliği	SGÇ Yönetim Sistemleri	Gereksinim Üst Yönetim
	22	Mevzuat Güncellemesi	SGÇ Birim	SGÇ Yönetim Sistemleri	Gereksinim Üst Yönetim
ÇEVRE, İSG ve ENERJİ İLETİŞİMİNİN GÖRÜLEN TEŞEHHÜSÜNE BAĞLI İLETİŞİMİN PROSEDÜRÜ	23	Araç Yönetiminin Yapılması/Güncellenmesi, Yürütülmesi, Sorumluluklarının Yaptırılması	Çevre Mühendisliği	Sahiplerine	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
	24	İş Kazançları	İş Güvenliği Uzmanı, Diğer Sağlık Personeli, İşyeri Hekimi	İş Güvenliği Uzmanı	Gereksinim Üst Yönetim
	25	Enerji raporlamaları	Enerji Yöneticisi	Tüm Bölümler	Çevre ve BSG Mühendisliği
	26	Çevre raporları	Çevre Mühendisliği	İlgili Birimler	Gereksinim Üst Yönetim
	27	Çevre, işg. emniyet denetim raporları	İlgili bölümler	İlgili Birimler	Gereksinim Üst Yönetim
	28	Çevre şikâyetleri	Çevre Mühendisliği	SGÇ Yönetim Temsilcisi	Gereksinim Üst Yönetim
	29	Denetim, Tespit veya Kontrol Amaçlı Kurum Ziyaretleri	Çevre Mühendisliği	Tüm Bölümler	Gereksinim Üst Yönetim

Sizinkisi ÜCRETSİZDİR      Bizinkisi ÜCRETSİZDİR      Bizimki ÜCRETSİZDİR

## Ek F: Öneri Formu

	<b>ÖNERİ FORMU</b>		Doküman No	TPM.FR.25		
			Bilgi Yayımlanma Tarihi	17.06.2006		
			Revizyon No / Tarihi	04.11.2022		
			Sayfa	2/2		
<b>ÖNERİYİ VERENİN BİLGİLERİ</b>		<b>ÖNERİ FORMU NASIL HAZIRLANIR ?</b>				
ADI		1. Adı, soyadı, bölümü, görevi, tarih bilgileri yazılır ve imzalanır.				
SOYADI		2. Sunulacak önerinin kısa tanımı yapılır.				
SİCİL NO		3. Mevcut durum tanımı ve önerinin detaylı tanımı yapılır.				
BÖLÜMÜ		4. Öneri uygulama maliyeti ve kazanç miktarı hesaplanır.				
GÖREVİ		5. Öneri formu Takım Lideri ve Grup Liderine imza ile onaylanır.				
TARİH		6. Öneri formu, öneri kutusuna atılır.				
İMZA						
<b>ÖNERİNİN TANIMI :</b>						
(TPM tarafından verilecektir.) <b>ÖNERİ KODU:</b>						
<b>MEVCUT DURUM</b>		<b>ÖNERİNİZ</b>				
<b>ÖNERİ UYGULAMA MALİYETİ :</b>		<b>UYGULAMA SONRASI KAZANÇ :</b>				
<b>TAKIM LİDERİ AD SOYAD :</b>		<b>GRUP LİDERİ AD SOYAD :</b>				
<b>İMZA :</b>		<b>İMZA :</b>				
KALİTE	VERİMLİLİK	İSG	ÇEVRE	MOTİVASYON	MALİYET AZALTMA	DİĞER
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>KARAR</b>						
<b>ÖNERİ DEĞERLENDİRME KURULU KARARI</b>	Kabul	Uygun Değil	<b>Uyumsuzluk nedeni :</b>			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Farklı kalıba çevrilmiştir. <input type="checkbox"/> Anormallikçe çevrilmiştir. <input type="checkbox"/> Öneri kapasitesinde değildir. <input type="checkbox"/> Daha önce Kaizen kararı alınmış bir konudur. <input type="checkbox"/> Öneri içeriği bugünkü şartlar altında uygun bulunmamıştır.			
<b>KAIZEN ÇALIŞMASI YAPILACAK BÖLÜM</b>			<b>İmza Tarihi</b>			
			<small>Mevcut İşletim Üyesi / ÜYELİK</small>	<small>Kararlı İsim / İZLENİMLİ</small>	<small>Öneri: İZLENİM SÜRECİNE / UYUMSAL İZLENİM SÜRECİNE</small>	

## Ek G: Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Talimatı

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI</b>	Doküman No	KG.TL.13
		İlk Yayın Tarihi	20.08.2013
		Revizyon No / Tarihi	16/30.05.2022
		Sayfa	1 / 7

### 1. AMAÇ

EKU Fren ve Döküm A.Ş.'de Kalite Yönetim Sistemi dahilinde OEM ve IAM müşteri şikâyetlerinin ve iadelerinin analizi konusunda bir metodoloji belirlemek bu talimatın amacıdır.

### 2. KAPSAM ve SORUMLULUKLAR

#### Satış ve Pazarlama

- Şikâyet geldiğinde analiz için gerekli bilgilerin, kayıtların, fotoğrafların müşteriden talep edilmesi,
- Şikâyet bilgisinin Kalite Sistemleri Birimi'ne mail yolu ile iletilmesi ve QDMS üzerinden şikâyet bildiri açılması,
- Müşteriden teslim alınan iade ürünler veya gelmeden kabul edilen şikâyetler için QDMS üzerinden iade gelen miktarı ve iade teslim tarihinin girilmesi,
- İade depo alanında bulunan iade ürünler üzerine QDMS şikâyet numarası, iade nedeni ve müşteri isminin yazıldığı etiketin hazırlanması ve mamul depo birimine teslim edilmesi,
- Müşteri ile iletişimin yürütülmesi,

#### Giriş Depo Personelleri

- Gelen iadeyi Mamul Depo ve Sevkiyat birimine bildirmesi

#### Mamul Depo ve Sevkiyat Birimi

- Gelen iadelerin teslim alınması,
- Gelen iadelerin detaylarının sorgulanması,
- İade ürünlerin iade depo alanına götürülmesi,
- İade ürünlerin teslim alındığı bilgisinin Satış Pazarlama Uzmanlarına mail ya da telefon yolu ile bildirilmesi,
- Gelen evrakların Satış Operasyon Uzmanlarına teslim edilmesi,
- İade ürünlerin SAP sistemi üzerinden Satış Operasyon Uzmanları tarafından kalite deposuna (4200) aktarılması,
- Satış Pazarlama Uzmanı tarafından hazırlanan iade ürün tanımlama etiketlerinin ürünler üzerine yapıştırılması,
- İade ürünlerin fiziksel olarak kalite iade ürün alanına teslim edilmesi,


#### Kalite Sistemleri

- Şikâyet geldiğinde analiz için gerekli bilgilerin, kayıtların, fotoğrafların müşteriden talep edilmesi,
- Gerekli durumlarda müşteri ile iletişime geçilmesi
- Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Ekibi toplantılarının organizasyonu,
- Müşteri şikâyetlerinin incelenmesi ve uygunluğu konusunda karar verilmesi,

Hazırlayan: AYSUN ERKUŞ

Kontrol Eden: NAZIM EROĞLU

Onay: MEHMET AKFURAR

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI</b>	Doküman No	KG.TL.13
		İlk Yayın Tarihi	20.08.2013
		Revizyon No / Tarihi	16/30.05.2022
		Sayfa	2 / 7

- İade ve şikâyet bilgilerinin gerekli operasyonel birimler ile OEM Müşteriler için "KG.FR.76 Müşteri Şikâyeti Yayılım Formu" ile paylaşılması,
- Gerekli ise şikâyet ve iade için Düzeltici / Önleyici faaliyet başlatılması,
- Müşteri talep ettiği takdirde 8D çalışmalarının başlatılması,
- Şikâyet konusuna göre FMEA'nın gözden geçirilmesi,
- Büyük parti iadeleri konusunda kriz ekibi kurulması ve ekibe başkanlık edilerek planlama ve organizasyonun başlatılması,
- İade ürünlerin inceleme sonuçlarını Satış Pazarlama Uzmanına bildirilmesi,

#### Kalite Kontrol

- Müşteri şikâyet ve iadelerinin görsel, boyutsal, metalurjik ve mekanik kontrollerinin yapılması, ürünün durumu hakkında edilen sonuçların QDMS te ilgili bildirim girilmesi,
- İade kontrol sonuçlarının Kalite Kontrol Süreç Lideri'nin onayına sunulması,
- Ürünlerin analizlerinin yapılması,
- Kontrol sonucunda fireye atılacak ürünlerin belirlenmesi.

#### Tüm Yöneticiler ve Çalışanlar

- Müşteri iade ve şikâyetleri ile ilgili bilgilerin ilgili bütün çalışanlara "KG.FR.76 Müşteri Şikâyeti Yayılım Formu" yayılımının sağlanması.
- KG.FR.76 Müşteri Şikâyeti Yayılım Formu'nun ilgili bölümde 1 ay süre ile muhafazasını sağlanması ve yeni gelen personellere eğitiminin verilmesi.
- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerde bulunulması,
- Kriz ekibinde görev verilmesi durumunda gerekli işlemlerin yapılması.

### 3. TALİMAT

#### 3.1. Şikâyetinin Alınması ve İade Sürecinin Uygulanması

- 3.1.1. Müşterilerden ürün kalitesi veya hizmet ile ilgili herhangi bir şikâyet gelmesi halinde (mail ya da portal üzerinden) Satış ve Pazarlama Uzmanı şikâyete konu olan ürün, şikâyet açıklaması, açıksa EKU logosu ve şarj numarasının açıkça okunabildiği, şikâyetin açıkça görülebildiği fotoğraf kayıtlarını müşteriden talep eder.
- 3.1.2. Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Ekibi toplantısı Kalite Sistemleri Mühendisi tarafından organize edilir, şikâyet multidisipliner yaklaşım ile değerlendirilir.
- 3.1.3. Müşteri portal bildirim veya e-mail ile kaliteye bildirim olmadığı durumlarda Satış-Pazarlama Uzmanı tarafından QDMS İç/Dış Müşteri Şikâyetleri modülünden müşteri şikâyet bildirim açılır. Şikâyet bildirim açılmadığı veya parçanın tanımsız olduğu durumlarda ürünler iade alanında 21 gün bekletilir ve gün sonunda tanımsız ise hurdaya ayrılır.

Hazırlayan: AYSUN ERKÜŞ Kontrol Eden: NAZİM EROĞLU Onay: MEHMET AKPUNAR

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI</b>	Doküman No	KG.TL.13
		İlk Yayın Tarihi	20.08.2013
		Revizyon No / Tarihi	16/30.05.2022
		Sayfa	8 / 7

- 3.1.4. İncelemek amacı ile iadelerin Yurtdışı'ndan temin edilmesi gerekiyor ise müşteri ile mütabakat sağlanarak, Yurtdışı Operasyon Uzmanı tarafından gümrük işlemleri tamamlanarak ürünün EKU'ya temin edilmesi sağlanır.
- 3.1.5. Ürünün fiili olarak iade edildiği durumlarda, giriş depo sorumlusuna bilgi verilir. Giriş depo sorumlusu tarafından satış pazarlama personeline bilgi verilir. Satış pazarlama departmanı ürün ile ilgili gerekli bilgilerin yazıldığı SP.FR.01 iade ürün bildirim formu hazırlar ve ürünün üzerine sabitlenerek ürünü Giriş Kalite Kontrol Personeli ile beraber Giriş Depo İade Kabul Alanına alır (Fotoğraf 1). Giriş kalite personeli tarafından ürünler ÜK.FR.50 Kapalı Alan Takip Formu'na işlenir.



Fotoğraf 1. Giriş Depo İade Kabul Alanı

Hazırlayan: AYSUN ERKUŞ Kontrol Eden: NAZİM ERDOĞLU İnceleyen: MEHMET AKPUNAR

<b>EKU</b>	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI</b>	Doküman No	KG.TL.13
		İlk Yayın Tarihi	20.08.2013
		Revizyon No / Tarihi	16/30.05.2022
		Sayfa	4 / 7

- 3.1.6. İade ürünlerin SAP üzerinden karantina depoya transferi gerçekleştirilir ve ürünlere kalite tarafından analiz (Çekme, Sertlik, CMM vs.) uygulanması kararlaştırıldığı durumda ürün analizleri yapılır ve fiziki olarak kalite iade ürün alanına alınır ve ÜK.TL.22 Kapalı Alan Kullanma referans alınarak işlemler tamamlanır (Fotoğraf 2).




Fotoğraf 2. Kalite İade Ürün Alanı

- 3.1.7. Kalite Sistemleri Mühendisi, iş akışı, FMEA, kontrol planını ve çalışma talimatlarını ilgili şikayete istinaden gözden geçirir.
- 3.1.8. Kalite Kontrol Grup Lideri ve/veya Laboratuvar Grup Lideri, iade alınan ürünleri teknik speçler doğrultusunda inceler. Kontrol sonucunda kabul veya red kararı verilir. Kalite Sistemleri Mühendisi/Kalite Kontrol Grup Lideri, inceleme sonucunu QDMS üzerinden ilgili şikayet bildirimine giriş yapar.
- 3.1.9. Yapılan kontroller sonucu kabul ya da red edilen ürünler müşteri tarafından geri istenildiği takdirde ürünün müşteriye iadesi yapılır aksi durumda hurdaya atılır. Müşteri tarafından geri dönüş alınamadığı durumlarda 21 gün bekleme süresini geçen ürünler hurdaya ayrılır.
- 3.1.10. Müşteri ürünü geri iade etmeyip, sadece mail yolu ile şikayet bildirimini yapmış ise Kalite Sistemleri Mühendisi, Kalite Şef Lideri ve Kalite Kontrol Grup Lideri ürünün izlenebilirlik numarasından geriye dönük olarak;
- Mekanik mukavemet,
  - Sertlik,
  - Mikro yapı,
  - Kimyasal kompozisyon,
  - Üretim şartları,
  - Aynı şarj numarasından daha önce şikayet ve iade alınıp alınmadığı ile ilgili kayıtlara ulaşarak ürünün özelliklerini kontrol eder.

Hazırlayan: AYSUN ERKUŞ Kontrol Eden : NAZIM EROĞLU Onay: MEHMET AKPUNAR



	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI</b>	Doküman No	KG.TL.13
		İlk Yayın Tarihi	20.08.2013
		Revizyon No / Tarihi	16/30.05.2022
		Sayfa	6 / 7

Şikâyet tanımı ve fotoğraflardan,

- Ürünün kullanılıp kullanılmadığı
- Montaj hatası bulunup bulunmadığı
- Kullanım koşullarının uygun olup olmadığını kontrol eder.

Yaptığı kontroller sonrasında sonuçlar raporlanır. Müşteriden talep edilecek ilave bilgi olması durumunda Kalite Sistem Mühendisi veya Satış ve Pazarlama Uzmanı müşteri ile iletişime geçer.

**3.1.11.** Müşteri tarafından firmamıza 8D veya Düzeltici Önleyici Faaliyet açılmış ise müşteri şartnamesinde belirtilen sürede, eğer belirtilmemiş ise şikâyet alındıktan 48 saat içerisinde ilgili şikâyet için yapılan kontroller, alınan acil aksiyonlar hakkında müşteriye ön bir rapor gönderilir. Kalıcı aksiyonlar müşterinin verdiği termin sürelerine kadar, eğer belirtilmemiş ise 21 iş günü içerisinde müşteri ile paylaşılır. Eğer kalıcı aksiyonlar termin süresine kadar tamamlanmamış ise müşteri bilgilendirilir ve aksiyon planı müşteri ile paylaşılır.


**3.1.12.** Üretim ve kalite koşullarının sağlanmış olduğu tespit edilmişse ürün ret edilir ve müşteriye yazı ile ya da rapor ile bildirilir. Üretim ve kalite koşullarının sağlanmamış olduğunun tespit edilmesi halinde şikâyet kabul edilir ve kabul bilgisi Müşteri Temsilcisi tarafından müşteriye iletilir.

**3.1.13.** 8D talebi bulunmayan firmalara ait şikâyetlerde DÖF başlatılır. DÖF KG.TL.12 Düzeltici Önleyici Faaliyetle İş Akış Talimatı'na uygun olarak işletilir

**3.1.14.** Müşteri şikâyeti, iadeler, tedarikçiye bildirilecek uygunsuzluklar, birçok farklı birimi bir arada ilgilendiren ve takım çalışması gerektiren problemler, çalışan memnuniyeti anket sonuçları sonrası başlatılacak aksiyonlar, müşteri memnuniyeti anketi sonuçları sonrası başlatılacak aksiyonlar ile dış tetkikler sonucu bulunan uygunsuzluklarda 8D açılır. 8D açılırken KG.FR.80 8D formu kullanılır ve KG.TL.12 Düzeltici Önleyici Faaliyet İş Akış Talimatı'nda belirtildiği gibi QDMS üzerinden DÖF açılarak 8D formu ek olarak eklenir. 8D formlarının takibi 8D Takip Formu'na KG.FR.106 üzerinden gerçekleştirilir. 8D Takip Formu'nun doldurulması ve takibinin sağlanması Kalite Sistem Mühendisi'nin sorumluluğundadır.

**3.1.15.** Eğer müşteri şikâyeti/iadesinde müşteri tarafından gönderilmiş bir 8D formatı var ise o format kullanılır. Müşteri kendi gönderdiği 8D formatında rapor talep ettiği takdirde, Kalite Sistemleri Mühendisi-Kalite Güvence Süreç Lideri, KG.FR.52 Kök neden analizi formu ile "Balık Kılıcı", "5 Neden Analizi" gibi problem çözme tekniklerini kullanarak kök neden analizi yapar. Yapılan analizler sonucunda gerektiğinde iş akışı, FMEA, kontrol planı gözden geçirilerek güncellenir. "Alınan acil aksiyonlar", "kök neden", "kalıcı düzeltici aksiyonlar", "hatanın tekrarını önleyici aksiyonları" belirleyip 8D formunu doldurur ve Kalite Sistemleri tarafından onaylanır. Hazırlanan kök neden analizi formu fileserver'a talep edilmesi durumunda 8D formu ile müşteriye

Hazırlayan: AYSUN ERKUŞ Kontrol Eden: NAZİM ERDOĞLU Onay: MEHMET AKPUNAR

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI</b>	Doküman No	KG.TL.13
		İlk Yayın Tarihi	20.06.2013
		Revizyon No / Tarihi	16/30.05.2022
		Sayfa	8 / 7

gönderilir. Alınan aksiyonların etkinliği, müşteriden tekrardan aynı şikâyetlerin gelip gelmemesi ile ölçülür.

### 3.1.16.



3.1.17. Ürün kaynaklı olmayan şikâyetler/geri bildirimler için QDMS üzerinden şikâyet modülü kullanılarak "Diğer" sekmesi seçilir ve bildirim detayları aktarılır. Müşteri Memnuniyet Anketi kapsamında değerlendirilen geri bildirimler ve 8D açılmayacak bir konu olması durumunda KG.FR.83 "Aksiyon Planı" üzerinden alınacak aksiyonlar Kalite Sistem Mühendisi ve Pazarlama Uzmanı tarafından takip edilir. Sonuçlanan aksiyonlar müşteriye sunulur.

## 3.2 Tedarikçiden Şikâyetinin Alınması ve İade Sürecinin Uygulanması

3.2.1 Tedarikçi kalite kontrolü sonucu ürünlerde kalitesel uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda satınalma departmanı tarafından organizasyon yapılarak ürünlerin iadesi alınır ve lojistik departmanına bilgi verir ve Lojistik departmanı tarafından iade ürüne ilgili etiketler ürünler üzerine yapıştırılır. Daha sonra iade ürünlerin lojistik tarafından SAP üzerinden karantina depoya transferi gerçekleştirilir ve giriş kalite personeli ile beraber ürünler fiziksel olarak giriş depo iade kabul alanında bekletilir (Fotoğraf 1).



Fotoğraf 1. Giriş Depo İade Kabul Alanı

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI</b>	Doküman No	«G.TL.13
		İlk Yayın Tarihi	20.09.2013
		Revizyon No / Tarihi	16/03.05.2022
		Sayfa	7 / 7

3.2.2. Gerekli görülmesi durumunda Kalite Sistem Mühendisi tarafından Müşteri Şikayeti Değerlendirme Ekibi Toplantısı organize edilir, uygunsuz ürünler multidisipliner yaklaşım ile değerlendirilir.

3.2.3. Kalite Kontrol Grup Lideri tarafından lade alınan ürünler giriş depo lade alanında teknik speçler doğrultusunda incelenir. Kontrol sonucunda verilen karara istinaden hurdaya kararı verilen ürünler için lojistik departmanı tarafından ürün SAP sistemi üzerinden talaha çevirme işlemi gerçekleştirir.

3.2.4. Kalite Sistemleri Mühendisi, tedarikçi şikayetindeki hatanın ürünleri etkileyecek parametrelere etki etmesi durumunda; iş akışı, FMEA, kontrol planını ve çalışma talimatlarını ilgili şikayete istinaden gözden geçirir.

3.2.5. Tedarikçiden ürün fiziksel olarak geri gelmediği durumlarda, sadece mall vb. yolu ile şikayet bildirimi yapmış ise Kalite Sistemleri Mühendisi, Kalite Şef Lideri ve Kalite Kontrol Grup Lideri Ürün İzlenebilirlik numarasından geriye dönük olarak;

- Mekanik mukavemet,
- Sertlik,
- Mikro yapı,
- Kimyasal kompozisyon,
- Üretim şartları,
- Aynı şarj numarasından daha önce şikayet ve lade alınıp alınmadığı ile ilgili kayıtlara ulaşarak ürünün özelliklerini kontrol eder.

Şikayet tanımı ve fotoğraflardan,

- Hatanın tedarikçi kaynaklı olup olmadığını
- Dış etkenlerden etkilenip etkilenmediğini
- Kullanım koşullarının uygun olup olmadığını kontrol eder.

3.2.6. Yaptığı kontroller sonrasında sonuçlar raporlanır. Tedarikçiden talep edilecek ilave bilgi olması durumunda Satınalma Tedarikçi Geliştirme Personeli veya Kalite Sistem Mühendisi tedarikçi ile iletişime geçer.

3.2.7. Problem tedarikçi kaynaklı olduğu tespit edildiği durumlarda tedarikçi düzeltici ve önleyici faaliyet veya 8D süreci EKU Satınalma Tedarikçi Geliştirme Personeli tarafından başlatılıp KG.PR.05'e uygun olarak, EKU Satınalma Tedarikçi Geliştirme ve Kalite Departmanları ile paylaşılmalıdır. Eğer kalıcı aksiyonlar termin süresine kadar tamamlanmamış ise EKU Satınalma Tedarikçi Geliştirme ve Kalite Departmanları bilgilendirilir.

3.2.8. Tedarikçi denetimleri sırasında SA.FR.09 tedarikçi denetleme ve değerlendirme soru formu ile düzeltici önleyici faaliyetler ve 8D'ler de alınan aksiyonlar kontrol edilerek uygunsuzluk ile karşılaşılmaması durumunda tedarikçi denetim raporu SA.FR.22'de tedarikçiye raporlanır ve SA.FR.35 tedarikçi denetimi aksiyon planı ile takip edilir.

İzlenimler: A.CEM ERGİNE Kontrol Üzeri: SADEM ERGİNE Birim: MÜHÜR ACIŞAR



**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](http://www.mgsmuhendislik.com)**