



EFA KAUÇUK VE PLASTİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

PLASTİK COMPAUND, KAUÇUK HAMUR (ÇAMAŞIR MAKİNESİ KÖRÜĞÜ), KAUÇUK ENJEKSİYON VE EPS AMBALAJ ÜRETİMİ TESİSİ

ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI – HAZİRAN 2023

CNR-PLN-EFA-SGM-001

(Rev.00)



Bağlıca Mah. Çambayırı Cad. Çınar Plaza No:66/5 06790 Etimesgut/ ANKARA

Tel: +90 312 472 38 39 Fax: +90 312 472 39 33

Web: cinarmuhendislik.com

E-mail: cinar@cinarmuhendislik.com

Bu raporun tüm hakları saklıdır.

Raporun tamamı ya da bir bölümü, 4110 sayılı Yasa ile değişik 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu uyarınca, Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş.'nin yazılı izni olmadıkça; hiçbir şekil ve yöntemle sayısal ve/veya elektronik ortamda çoğaltılamaz, kopya edilmez, çoğaltılmış nüshaları yayımlanamaz, ticarete konu edilemez, elektronik yöntemlerle iletilemez, satılamaz, kiralanamaz, amacı dışında kullanılamaz ve kullandırılmaz.

Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-EFA-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 1 / 13

DOKÜMAN REVİZYON KONTROL TABLOSU

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
00	02.06.2023	M.Ç.	Ö.Ç.	A.C.A.	İlk Yayın

Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-EFA-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 2 / 13

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	2
TABLolar LİSTESİ.....	3
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	3
KISALTMALAR.....	4
1. GİRİŞ.....	5
1.1. Proje'nin Teknik Olmayan Özeti.....	5
1.2. Amaç ve Kapsam.....	5
2. ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI.....	6
2.1. Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri.....	6
2.2. İletişim Kanalları.....	7
2.2.1. Resmi İnternet Sayfası.....	7
2.2.2. Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler.....	8
2.2.3. CİMER.....	8
2.2.4. Halkla İlişkiler Ofisi.....	8
2.3. Referans Dokümanlar.....	9
2.4. Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi.....	9
2.5. Değerlendirme ve Çözüm Süreci.....	9
2.6. Şikâyetin Kapatılması.....	10
2.7. Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi.....	10
2.8. Akış Diyagramı ve Formlar.....	10

Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-EFA-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 3 / 13

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. MEFA Grup Kurumsal İnternet Sayfaları	7
Tablo 2. Kurumsal İletişim Bilgileri	8

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Kayıt Formu.....	11
Şekil 2. Şikayet Kapatma Formu	12
Şekil 3. Şikayet Mekanizması Akış Diyagramı	13

Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-EFA-SGM-001	
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 4 / 13

KISALTMALAR

A.Ş.	Anonim Şirketi
Banka	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Bkz.	Bakınız
Cad.	Cadde
Cd.	Cadde
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş.	Danışman
EPS	Ekspanse Polistiren
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KVKK	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
Ltd.	Limited
m²	Metrekare
Mah.	Mahalle
No	Numara
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
Paydaş	(a) Projeden etkilenen taraflar (Projeden etkilenen veya etkilenme olasılığı yüksek olanlar) (b) Diğer ilgili taraflar (Projeye ilgi duyabilecekler)
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Manisa'da Kurulacak Yeni Tesis ve Gebze Tesisinin Manisa'ya Taşınması Projesi
Proje sahibi	EFA Kauçuk ve Plastik Sanayi ve Ticaret A.Ş.
San.	Sanayi
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
Şti.	Şirketi
Tic.	Ticaret
TİG	Topluluk İrtibat Görevlisi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (Banka)
vb.	ve benzeri

Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-EFA-SGM-001	
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 5 / 13

1. GİRİŞ

1.1. Proje'nin Teknik Olmayan Özeti

2006 yılında kurulmuş olan MEFA Grubu, farklı sektörler için seri imalat ve yüksek hacimle üretim yapan bir sanayi kuruluşudur. Toplam 65.000 m² kapalı alanda faaliyet gösteren MEFA Grubu 2.000 üzerinde çalışana sahiptir. Ankara, Eskişehir, Bolu, Kocaeli-Gebze ve Tekirdağ-Çerkezköy olmak üzere toplamda 5 fabrikası bulunmaktadır. Manisa'da kurulacak olan yeni tesis ile toplamda 6 fabrikada faaliyetlerine devam edecektir.

EFA Kauçuk ve Plastik A.Ş. 2015 yılında MEFA Grubu'nun bir üyesi olarak Gebze'de yer alan işletmesinde faaliyetine başlamıştır. Yeni kurulacak tesiste yıllık 40.000 ton Plastik Compound, 2.000 ton/yıl Kauçuk ve 2.640 ton/yıl EPS Ambalaj üretilmesi planlanmaktadır.

Proje alanı toplamda 38.752,26 m² alan üzerinde ve söz konusu alanın 25.000 m²'si kapalı alan olup Manisa Organize Sanayi Bölgesi'nde kuruludur.

EFA Kauçuk ve Plastik Sanayi ve Ticaret A.Ş. (EFA veya Proje Sahibi) tarafından Manisa ili, Yunussemre ilçesi, Emlakdere mahallesi, 3535 ada 24 parselde "Plastik Compound, Kauçuk Hamur (Çamaşır Makinesi körüğü), Kauçuk Enjeksiyon ve EPS Ambalaj Tesisi Kurulması" (Yeni Tesis / Proje) planlanmaktadır. Proje Sahibi, Manisa'da kurulacak yeni tesis inşaatı ve Gebze tesisinin Manisa'ya taşınması kapsamında Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'na (TKYB veya Banka) çevrimiçi sistemi üzerinden kredi başvurusu yapmış olup 18.04.2023 tarihinde TKYB ile kredi sözleşmesi imzalamıştır. Kredi vadesi 10 yıl olarak belirlenmiştir.

1.2. Amaç ve Kapsam

Bu Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM), CNR-PLN-EFA-PKP-001:Paydaş Katılımı Planı dokümanının uygulanma araçlarından biri olarak iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında kapsayacak şekilde EFA veya Proje Sahibi'nin yürüteceği Plastik Compound, Kauçuk Hamur (Çamaşır Makinesi körüğü), Kauçuk Enjeksiyon ve EPS Ambalaj Üretimi (Yeni Tesis / Proje) için, Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. (ÇINAR veya Danışman) tarafından, Proje sahipleriyle Proje'den doğrudan ve/veya dolaylı olarak etkilenebilecek paydaşlar ve ilgi grupları arasında inşaat ve işletme dönemi süresince kurulması gerekli olan iletişim ve etkileşim süreçlerinin nasıl yönetileceği konusunda rehberlik sağlamak üzere hazırlanmış olup, işbu ŞGM çevresel ve sosyal etki konusundaki şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları bünyesinde toplayarak bu amaca hizmet etmektedir.

Birbirine bağlı dokümanlar olarak geliştirilen PKP ve ŞGM birlikte Proje'nin insan ve çevre sağlığı açısından insan hakları bağlamında uygunluğunu sağlamayı hedeflemektedir. Paydaş Katılımı Planı (Bkz. CNR-PLN-EFA-PKP-001) içerisinde uluslararası standartlar ve yerel mevzuatla Proje'nin paydaş katılım boyutu ilişki içerisinde "Tablo 5: Paydaş Aksiyon Planı" üzerinde detaylandırılmıştır. Aşağıda listelenen;

- Roller ve sorumluluklar
- Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri
- İç ve Dış Paydaşların Tanımlanması
- Hassas Gruplar
- İzleme ve Raporlama ile
- Eğitim Programları ve Seminerler

Paydaş Katılımı Planı (Bkz. CNR-PLN-EFA-PKP-001) konuları yine içinde detaylı olarak açıklanmış ve incelenmiştir. Paydaş Katılımı Planına (Bkz. CNR-PLN-EFA-PKP-001) bağlı olarak oluşturulan ŞGM ile ilgili detaylar bu raporun "Bölüm 2: Şikayet Giderme Mekanizması" altında sunulacaktır.

Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-EFA-SGM-001	
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 6 / 13

2. ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI

ŞGM için temel hedef çevresel ve sosyal etki konusundaki şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları bünyesinde toplamaktır. ŞGM, iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında sınıflandırarak kapsamaktadır. İç paydaşların ele alındığı dahili ya da iç ŞGM; iş ve çalışma koşulları, iş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti, insan kaynakları yönetimi, eğitim ve değerlendirme gibi süreçleri basılı formlar, online dokümanlar ve/veya diğer sözlü/yazılı iletişim yöntemleriyle iletilen şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruların kaydedilmesi, sınıflandırılması, değerlendirilmesi, cevaplanması ve analiz edilmesi süreçlerini kapsar. Dış paydaşlar ise aynı ve benzer yöntemlerle harici ya da dış ŞGM'de değerlendirilir.

Ana sorumlu Proje yönetimi olmak üzere İnsan Kaynakları (İK) Birimi, Topluluk İrtibat Görevlisi (TİG) ve ŞGM yürütücüleridir. ŞGM yürütücüleri ana ŞGM sorumluluğuna sahip olan sosyal uzmanlar olmak üzere ŞGM yürütücüleri iç paydaş ŞGM'de İK çalışanları, dış paydaş ŞGM'de kadın ve erkek olmak üzere iki kişiden oluşan TİG'lerdir.

ŞGM yürütücüleri tüm iç paydaş ve dış paydaş şikayetlerinden sorumlu olmak üzere alt taşeron çalışanları ile sözleşmeli çalışan ve stajyerlerin de şikayet iletmelerine olanak sağlayacak şekilde tüm üst ve alt birimleri organize etmelidir.

Müşteri İlişkileri Birimi Şikâyet/İstek/Öneri Süreçleri belirlenecek ve dokümantasyonu hazırlanacaktır. Müşteriler için memnuniyet anketi oluşturulup ve kullanılmalıdır.

İç öneriler için kutular oluşturulmalı ve tesiste özellikle aşağıdaki alanlarda yerleştirilmelidir.

- Şantiyede yer alan yemekhane,
- Soyunma Odası,
- Şantiye Ofis Bölgesi,

ŞGM içerisinde sunulan tüm işlemler hem iç hem de dış ŞGM için aynı şekilde uygulanacaktır.

2.1. Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri

İnşaat ve işletme dönemi için ayrı ayrı hazırlanacak olan bilgilendirme ve açıklama yöntemleri basılı ve online olmak üzere bilgilendirici dokümanlar ve istişare toplantılarını kapsamaktadır. Bunlar;

- Proje, yüklenici ve tesis hakkında güncel bilgileri içeren broşür, poster, el ilanları vb. şeklinde üretilen ve bilgi verici kısa notları içeren tanıtıcı dokümanlar
- İlgili dokümanların online olarak yer aldığı Proje'nin resmi internet sayfası
- Proje'nin resmi internet sayfasındaki güncel duyurular
- Proje'nin sosyal medya hesaplarındaki güncel duyurular
- Tesis içine ve çevresine yerleştirilecek olan iş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti ile atık yönetimi konusundaki uyarı ve bilgilendirme notlarının yer aldığı duyuru panoları
- Tesis içine ve çevresine yerleştirilecek istek, şikayet ve öneri kutuları
- İş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti ile atık yönetimi konusunda paydaşlarla düzenli işbirliği ve istişare toplantıları
- Yereldeki ve bölgedeki kurum ve kuruluşlarla yapılacak düzenli istişare toplantıları
- İstihdama yönelik olarak yereldeki ve bölgedeki ilgili kurumlarla işbirliği ve istişare toplantıları

Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-EFA-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 7 / 13

- Derinlemesine görüşmeler ve mülakatlar
- Odak grup toplantıları
- Tedarik zinciri ve potansiyel alıcıları kapsayacak bilgilendirme ve işbirliği toplantıları

gibi maddeleri içermektedir.

2.2. İletişim Kanalları

2.2.1. Resmi İnternet Sayfası

Proje sahibi olan EFA'ya ait bir internet sayfası hizmet vermektedir¹. MEFA grup şirketleri ve EFA'yı (EFA Gebze) kapsayan kurumsal bilgiler, ürünler, üretim tesisleri ve kariyer imkanlarına internet sayfası üzerinden erişim sağlanabilmektedir. Instagram, LinkedIn, Twitter ve YouTube üzerindeki resmi hesaplar da internet sayfasında paylaşılmaktadır.

MEFA tarafından aktarılan kariyer imkanları sayfası firma hakkında bilgiler, firmanın eşitlik anlayışı konusunda aktarımlar ve staj imkanlarının tanıtıldığı bir bölümün ardından LinkedIn ve kariyer.net linkleri üzerinden başvuru imkanının yanı sıra özgeçmiş göndermeye olanak sağlayan bir mail uzantısına da yer verilmiştir.

MEFA Endüstri A.Ş. olarak pazarlama ve satış faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi adına hazırlanan Entegre Kalite Politikası² ile müşteri memnuniyeti, çalışanların katılımı, her düzeyde eğitim, Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) duyarlılığı ile enerji ve doğal kaynakların verimli kullanılması gibi ana başlıkları taahhüt etmektedir.

İnternet sayfası Türkçe ve İngilizce olarak çift dilli bilgi sunmaktadır.

Proje sahibinin kurumsal internet sayfası adresleri aşağıdaki Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. MEFA Grup Kurumsal İnternet Sayfaları

Üst başlık	İnternet Adresi	İçerik
MEFA Grup	https://mefaendustri.com/tr/	Grup Şirket
MEFA Ankara	https://mefaendustri.com/tr/uretim-tesisleri/mefa-ankara/	Üretim tesisi
MEFA Bolu	https://mefaendustri.com/tr/uretim-tesisleri/mefa-bolu/	Üretim tesisi
MEFA Eskişehir	https://mefaendustri.com/tr/uretim-tesisleri/mefa-eskisehir/	Üretim tesisi
MEFA Tekirdağ	https://mefaendustri.com/tr/uretim-tesisleri/mefa-tekirdag/	Üretim tesisi
EFA Gebze	https://mefaendustri.com/tr/uretim-tesisleri/efa-gebze/	Üretim tesisi

¹ Proje sahibi internet sayfası. Bağlantı için;

<https://mefaendustri.com/tr/>

² MEFA Entegre Politika. Bağlantı için;<https://mefaendustri.com/wp-content/uploads/2022/12/Entegre-Politika-TR.pdf>

Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-EFA-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 8 / 13

2.2.2. Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler

Paydaş katılım faaliyetleri için internet sayfasında yazışma adresi, telefon bilgisi ile elektronik posta adresi ve iletişim formu paylaşılmıştır. Aynı sayfada online olarak iletişim kurmaya imkan sağlayan bir form da yer almaktadır³. Detaylı iletişim bilgileri Tablo 2 ile verilmiştir. Adres olarak Sincan Organize Sanayi Bölgesi'ndeki (OSB) ana tesisin yeri belirtilmiştir.

Tablo 2. Kurumsal İletişim Bilgileri

İletişim Kanalı	MEFA	EFA Manisa
Adres	Sincan Organize Sanayi Bölgesi Ahi Evran Mahallesi, Dağistan Cd. No: 13, 06930 Sincan-Ankara, Türkiye	OSB VI. Kısım Keçiliköy OSB Mah. Zeki Şairoğlu Cad. No: 17 Yunusemre/Manisa
Telefon	+90 312 267 54 00	Henüz yok
E-Posta	info@mefaendustri	Henüz yok

2.2.3. CİMER

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesindeki Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)⁴ ve ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı⁵ Proje dışında paydaşların yararlanabileceği bir başvuru merkezidir. 4982 No'lu 2003 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanunu⁶ kapsamında, paydaş ilişkilerinde şikayetlerin iletilmesi için CİMER kullanımının mümkün olduğu tüm paydaşlara hatırlatılmalıdır.

2.2.4. Halkla İlişkiler Ofisi

Tüm paydaşlar için yukarıda verilen iletişim kanalları dışında yüzyüze iletişim kurma olanakları sağlanmalıdır. Bunun için atanacak olan sosyal uzmanların ve TİG'lerin saha çalışmalarında aktif olarak görev almaları gerekmektedir.

Halkla İlişkiler Ofisi boş şikayet kayıt formlarının sağlandığı ve dolu formların teslim alındığı bir çalışma alanı olarak hizmet vermenin yanı sıra ancak yüzyüze iletişimi kullanarak şikayet iletebilecek kişilere şikayet formunu doldurmakta destek sağlanacak Proje birimi olmalıdır.

³ Proje sahibi iletişim bilgileri. Bağlantı için;

<https://mefaendustri.com/tr/>

⁴Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER). Bağlantı için:

CİMER - T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (cimer.gov.tr)

⁵ ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı. Bağlantı için:

CİMER - T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (cimer.gov.tr)

⁶ Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için:

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf>

Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-EFA-SGM-001	
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 9 / 13

2.3. Referans Dokümanlar

Özellikle iç paydaşlarla ilişkileri düzenleyen ve hali hazırda kullanılan dokümanlar aşağıda listelenmiştir. PKP içerisinde sunulan planlar dahilinde kullanılan dokümanlar detaylı olarak Paydaş Katılımı Planı (Bkz.CNR-PLN-EFA-PKP-001) ile sunulmuştur.

Müşteri İlişkileri Birimi Şikâyet / İstek/ Öneri Süreçleri ile ilgili henüz inşaat faaliyetlerinin başında olmalarından dolayı çalışma yapılmadığını ifade etmiştir. Bu ŞGM'de yer alan öneriler doğrultusunda geliştirilecek prosedür ve uygulamalar ŞGM'nin bütünü haline gelecektir.

2.4. Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

ŞGM yürütücüsü olarak sosyal uzmanların atanması ve bu kişilerin İnsan Kaynakları (İK) birimi ve TİG'ler ile birlikte hareket etmesi gerekmektedir.

Şikayetler yukarıda verilen iletişim kanallarının tümü kullanılarak iletilebilir. Boş şikayet formları online bir sisteme aktararak kaydedilecek ve düzenlenecektir. İlk kayıt işlemi şikayet formunun ulaştığı sosyal uzman / TİG/ İK birimi tarafından yapılabilir. Bu anlamda tüm iletişim kanallarının şikayet formunu ilgili birimlere iletilecek şekilde kurgulanmalıdır. Örneğin mail yoluyla iletilen bir şikayetin uygun şekilde İK birimine iletilerek ŞGM sistemine kaydedilmesi sağlanmalıdır. Bu kayıt işlemine internet sayfası iletişim formu, telefon, dilekçe, CİMER, yüz yüze iletişim vb. de dahil olmalıdır.

Şikayet kayıt formunun bir örneği şikayet sahibine de sunulmalıdır. Uygun bir şikayet formu

- Şikayet sahibinin isim ve iletişim bilgilerini,
- Şikayet tarihini,
- Şikayet konusunu,
- Şikayetçinin çözüm önerisi,
- Şikayeti alan kişinin isim ve iletişim bilgilerini ve
- Eğer gerekliyse şikayetin aktarılacağı birimin ve kişinin iletişim bilgilerini

içermelidir. İlgili şikayetin konusu tesis dışında bir kamu kurum ve kuruluşu ise şikayetin ilgili kuruma aktarılması konusunda şikayet sahibine rehberlik edilmelidir.

Formla birlikte iletilen şikayetçinin çözüm önerisi mutlaka çözüm ve değerlendirme sürecinde dikkate alınmalıdır.

Şikayetin, iletildiği andan itibaren bir (1) iş günü içerisinde kayıt altına alınması gerekir.

2.5. Değerlendirme ve Çözüm Süreci

Tüm iletişim kanalları üzerinden iletilen tüm bildirimler kayıt altına alındıktan sonra iki (2) iş günü içerisinde şikayet sahibiyle iletişime geçilmelidir. Bu iletişim sırasında şikayetin çözümü konusunda uygulanacak yöntemler hakkında şikayetçiye bilgi aktarımı yapılır ve değerlendirme sürecinin on (10) iş günü içerisinde gerçekleşeceği kendisine iletilmelidir.

Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-EFA-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 10 / 13

Buradaki önemli hususlardan biri Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu⁷ (KVKK) gereğince kaydedilen tüm verilerin gizli tutulması gerekliliğidir.

Firmanın gizlilik politikası internet sayfasında paylaşılmakta olup Mefa Grup Kişisel Verilerin Korunması, Saklanması, İşlenmesi ve Güvenli İmha Prosedürü burada tanıtılmaktadır.

Değerlendirme ve çözüm sürecinde Paydaş Katılımı Planı (Bkz.CNR-PLN-EFA-PPK-001) içinde kapsamlı olarak aktarılan çevresel ve sosyal standartlar, performans standartları, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve Banka'nın sürdürülebilirlik ilkeleri göz önünde bulundurulur ve PKP ile uyumlu bir süreç izlenir.

Çözüm süreci için en çok otuz (30) işgünü hedeflenmelidir. Bu süre içerisinde şikayete uygun önerinin sunulması gerekir. Üretilen çözümün kişilik haklarına saygı çerçevesinde kalması ve şikayetçiyi tatmin etmelidir.

Şikayetçiye sunulan çözüm önerisi konusunda karşılıklı mutabakat sağlandıktan sonra aksiyon işleme alınmalıdır.

Çözüm önerisinde mutabakat sağlanamazsa şikayetçiye yasal kanallara başvuru yapma hakkının saklı olduğu bilgisi aktarılmalıdır.

2.6. Şikâyetin Kapatılması

Mutabakat sağlanan çözüm önerisi işleme alındıktan sonra sonuçlarıyla birlikte sistemde kaydedilir. Şikayete konu olan tüm belgeler ve çözüm sürecinde yapılan işlemlerin bir kopyası şikayetçi tarafa aktarılarak bir mutabakat anlaşmasıyla şikayet kapatılır.

2.7. Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve KVKK gereğince kaydedilen veriler anonimleştirilerek raporlanır ve benzer süreçlerin yönetiminde bir altlık olarak kullanılır. Şikayet sınıflandırma ya da analiz sistemi denilebilecek bu altlık, Proje'nin çevresel ve sosyal olumsuz etkilerini azaltmada ve olumlu etkileri geliştirmede bir aracı olarak işleyişi hızlandıracaktır. Benzer konularda gelen şikayetlerin ve taleplerin değerlendirme ve uygulama süreçlerinde hız kazanarak Proje'nin paydaşlarla ilişkileri güçlendirilebilir.

2.8. Akış Diyagramı ve Formlar

Şikâyet giderme mekanizmasının işleyişini özetlemek için sunulan akış diyagramı ile (Bkz. Şekil 3) süreçte kullanılacak şikâyet kayıt formu (Bkz. Şekil 1) ve şikâyet kapatma formu (Bkz. Şekil 2) için taslaklar aşağıda sunulmuştur.

⁷Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için:

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6698.pdf>

Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-EFA-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 11 / 13

KAYIT FORMU			
Kayıt No:		Tarih:	
Başvuru Sebebi	<input type="checkbox"/> Şikayet	<input type="checkbox"/> İstek / talep	<input type="checkbox"/> Soru
Başvuru Alma Yöntemi	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Dilekçe / Form	<input type="checkbox"/> E-posta
Başvuran Bilgileri			
İsim ve Soyisim			
İletişim Bilgileri	<input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Adres <input type="checkbox"/> E-posta		
İletişim Tercihleri	<input type="checkbox"/> Adrese bildirim <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> E-posta <input type="checkbox"/> Yüzyüze		
Başvuruya Konu Olan Olayın Detayları			
Konu şikayet ise şikayetçinin çözüm önerisi			
Kayıt Alan Birim Bilgileri			

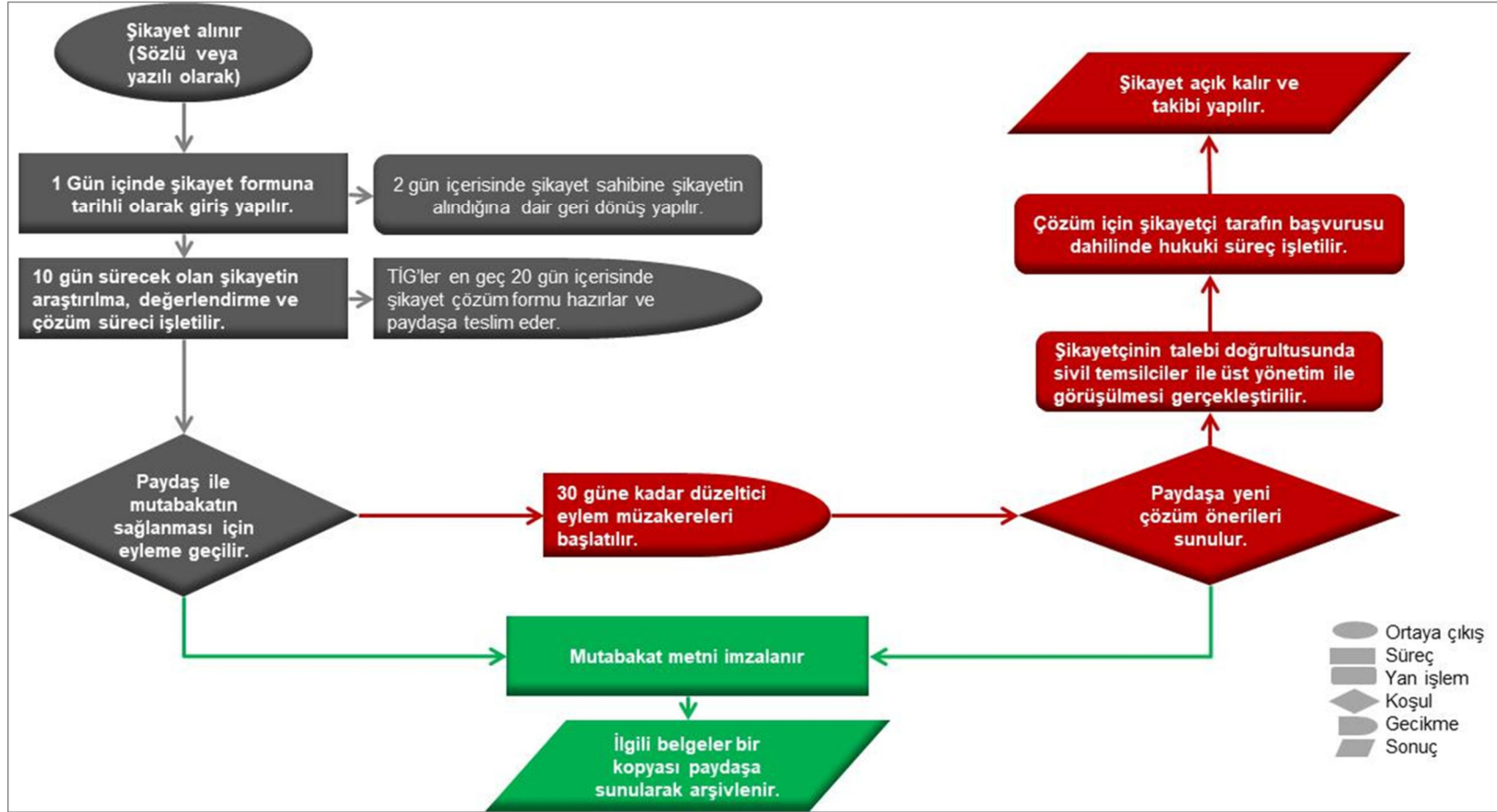
Şekil 1. Kayıt Formu

Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-EFA-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 12 / 13

ŞİKAYET KAPATMA FORMU			
Kayıt No:		Tarih:	
Başvuru Sebebi	<input type="checkbox"/> Şikayet	<input type="checkbox"/> İstek / talep	<input type="checkbox"/> Soru
Başvuru Alma Yöntemi	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Dilekçe / Form	<input type="checkbox"/> E-posta
Başvuran Bilgileri			
İsim ve Soyisim			
İletişim Bilgileri	<input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Adres <input type="checkbox"/> E-posta		
İletişim Tercihleri	<input type="checkbox"/> Adrese bildirim <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> E-posta <input type="checkbox"/> Yüzyüze		
Başvuruya Konu Olan Olayın Detayları			
Konu şikayet ise şikayetçinin çözüm önerisi			
Kayıt Alan Birim ve Kişi Bilgileri			
Aksiyon Bilgileri			
	Tarih	Açıklama	Sonuç
1)			
2)			
3)			
Şikayeti Kapatın Birim Bilgileri			
Notlar			

Şekil 2. Şikayet Kapatma Formu

Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-EFA-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 13 / 13



Şekil 3. Şikayet Mekanizması Akış Diyagramı