



ASD LAMİNAT TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

DÜZCE İSTİKLAL ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİNDE BULUNAN MEVCUT TESİSİ İÇİN KAPASİTE ARTIŞINA YÖNELİK EMPRENYE HPL (HIGH PRESSURE LAMINATE) PRES VE YARDIMCI MAKİNE VE SİSTEM YATIRIMI

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI

CNR-PLN-ASD-SGM-001

NİSAN 2024 – (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 yayınlanamaz, ticarete konu edilemez, elektronik yöntemlerle iletilemez, satılamaz, kiralanamaz, amacı dışında kullanılamaz ve kullanılamaz.

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 1 / 18

DOKÜMAN REVİZYON KONTROL TABLOSU

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
00	29.04.2024	Sıla TONBUL	Özge ÇELİK	Ayşe CANBAZ AKKURT	Çınar Mühendislik A.Ş. (ÇINAR) tarafından ilk yayın olarak hazırlanmıştır.

ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 2 / 18

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	2
TABLO LİSTESİ.....	3
ŞEKİL LİSTESİ	3
TANIMLAR/KISALTMALAR.....	4
1. GİRİŞ	5
1.1 Proje'nin Teknik Olmayan Özeti	5
1.2 Proje Yeri.....	6
1.3 Amaç ve Kapsam	8
2. YASAL ÇERÇEVE.....	9
3. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	11
3.1 Çalışan Şikâyet Giderme Mekanizması	11
3.2 Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri	11
3.3 İletişim Kanalları	12
3.3.1 Resmi İnternet Sayfası.....	12
3.3.2 Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler	12
3.3.3 CİMER.....	13
3.3.4 Halkla İlişkiler Ofisi	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3.4 Referans Dokümanlar	13
3.5 Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi	13
3.6 Değerlendirme ve Çözüm Süreci	14
3.7 Şikâyetin Kapatılması.....	14
3.8 Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi	15
3.9 Akış Diyagramı ve Formlar	15

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 3 / 18

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri	6
Tablo 2. Kurumsal İnternet Sayfası	12
Tablo 3. Kurumsal İletişim Bilgileri.....	13

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Proje Alanına İlişkin Uydu Görüntüsü	7
Şekil 2. Şikâyet Kutusu	11
Şekil 3. Kayıt Formu	15
Şekil 4. Şikâyet Kapatma Formu	16
Şekil 5. Şikâyet Mekanizması Akış Diyagramı	17

ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 4 / 18

TANIMLAR/KISALTMALAR

A.Ş.	: Anonim Şirketi
Bkz.	: Bakınız
C-HPL	: Continuous High-Pressure Laminate/Sürekli Yüksek Basıncı Laminat
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Ç&S	: Çevresel ve Sosyal
ÇINAR veya Danışman	: Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş.
ÇSAP	: Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı
ÇSG	: Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇSS	: Çevresel ve Sosyal Standartlar
DB	: Dünya Bankası
DBG	: Dünya Bankası Grubu
Düzce İstiklal OSB	: Düzce İstiklal Organize Sanayi Bölgesi
Düzce OSB veya OSB	: Düzce Organize Sanayi Bölgesi
HPL	: High Pressure Laminate/ Yüksek Basıncı Laminat
IFC	: Uluslararası Finans Kurumu
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
İK	: İnsan Kaynakları
Ltd.	: Limited
No	: Numara
PKP	: Paydaş Katılım Planı
Proje Sahibi	: ASD Laminat Anonim Şirketi (A.Ş.) Düzce Şubesi
San.	: Sanayi
ŞGM	: Şikâyet Giderme Mekanizması
Şti.	: Şirketi
Tic.	: Ticaret
TİG	: Topluluk İrtibat Görevlisi
TKYB veya Banka	: Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 5 / 18

1. GİRİŞ

1.1 Proje'nin Teknik Olmayan Özeti

ASD Laminat Anonim Şirketi (A.Ş.) Düzce Şubesi (ASD Laminat, Proje Sahibi veya Yatırımcı), Düzce ili, Merkez ilçesi, Beyköy beldesi, Düzce Organize Sanayi Bölgesi (Düzce OSB veya OSB), 2. Cadde, No:3/0 adresinde mobilya kaplama plakası (laminant) ve emprenyeli (fenollü ve melaminli) kâğıt imalatı gerçekleştirmektedir.

ASD Laminat, mevcut tesisi için kapasite artışına yönelik emprenye kâğıt hattı, HPL (high pressure laminate/ yüksek basınçlı laminat) pres ve yardımcı makine ve sistem (Proje) yatırımında kullanmak üzere Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'na (TKYB veya Banka) çevrimiçi sistem üzerinden kredi başvurusu yapmış olup Haziran 2023 tarihinde TKYB ile kredi sözleşmesi imzalamıştır. Kredi vadesi 3 yıl olarak belirlenmiştir.

Bu kapsamda Proje Sahibinin, TKYB tarafından kredinin koşullarından biri olarak hazırlanmış olan Çevre ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) gerekliliklerini yerine getirme yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu doğrultuda Banka standartlarına ilave olarak, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Performans Standartları (PS), Dünya Bankası (DB) Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS), Türkiye Cumhuriyeti düzenleyici çerçeveleri ve Dünya Bankası Grubu (DBG) genel ve sektöre ilişkin Çevre, Sağlık, Güvenlik (ÇSG) Kılavuz İlkeleri doğrultusunda, Çevresel ve Sosyal (Ç&S) izleme çalışmalarını yürütmek üzere Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. (ÇINAR veya Danışman) 22.03.2024 tarihinde yapılan sözleşme ile danışman olarak atanmıştır.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), ilgili Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Ç&S PS'leri, ve Türkiye Cumhuriyeti düzenleyici çerçeveleri doğrultusunda Projenin işletme aşamasını içerecek şekilde hazırlanmıştır.

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 6 / 18

1.2 Proje Yeri

ASD Laminat'ın temelleri 1955 yılında Alpay Orman Ürünleri'nin kurulmasına dayanmakta olup orman endüstrisinin küresel markaların temsilciliği ile ticari faaliyetine başlanılmıştır. 1999 yılında, C-HPL (Continuous High Pressure Laminate/Sürekli Yüksek Basıncılı Laminat) ve Emprenye üretim hatlarının tesis kapasitesine dâhil olmasıyla birlikte, firma adı ASD Laminat olarak değişmiştir. ASD Laminat 2003 yılında Düzce OSB'de fabrikasını kurarak faaliyetlerine devam etmiştir. ASD Laminat, Kullanıcı dostu, dayanıklı ve güvenli ürünler için akıllı yüzey teknolojileri üzerinde çalışmaktadır ve dekoratif kâğıtlardan her ihtiyaca cevap verebilen yüzey teknolojilerine kadar tüm süreçlerinde doğaya saygı ve sürdürülebilirlik çevre politikalarına uyarak birçok ülkeye ihraç eden bir laminat üreticisi olarak bilinmektedir.

ASD Laminat, üretim sürecinde Yüksek Basıncılı Laminat (HPL) ve Sürekli Yüksek Basıncılı Laminat (C-HPL) ve kompakt laminat hatlarını kullanmakta ve geliştirmektedir.

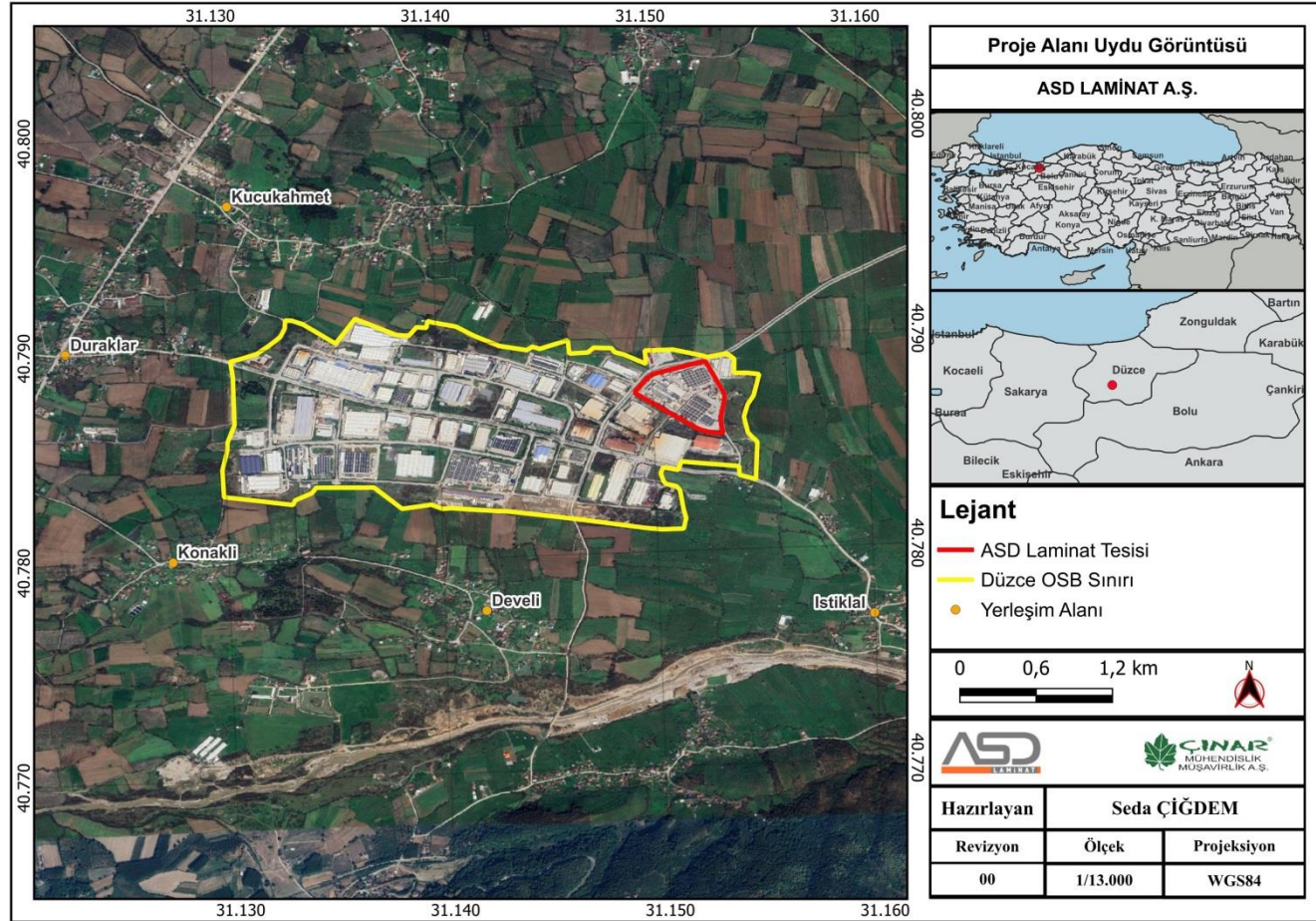
ASD Laminat, yılda 35,000,000 m² üretim kapasitesine sahip geniş dekor & desen, ürün ve yüzey koleksiyonu ile sürdürülebilir bir gelecek için çağdaş mimari çözümler sunan öncü bir şirket olarak ürettiği laminat ürünleri ile mobilya ve yapı sektöründe yer almaktadır.

Proje alanı mülkiyeti Proje Sahibine ait olup tesis 244 ada 1 parselde yer alan 79.766,21 m² alan üzerinde faaliyet göstermektedir. Proje alanı ve çevresinde yer alan en yakın yerleşim yerlerine ilişkin uydu görüntüsü Şekil 1 ile gösterilmiş ve yerleşim yerlerinin tesis alanına olan mesafesi ve yön bilgisi ise Tablo 1 ile verilmiştir.

Tablo 1. Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri

Tesis Adı	En Yakın Yerleşim Yeri (Hane)	Tesise Göre Konumu	Kuş Uçuşu Mesafe (m)
ASD Laminat A.Ş.	Develi Besni Köyü	Güney-Batı	1.200
	Konaklı Köyü	Güney-Batı-Batı	1.920
	Duraklar Köyü	Batı	2.300
	Küçükahmetler Köyü	Kuzey-Batı	1.750
	İstiklal Mahallesi	Güney-Doğu-Doğu	1.000

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 7 / 18



Şekil 1. Proje Alanına İlişkin Uydu Görüntüsü

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 8 / 18

1.3 Amaç ve Kapsam

Bu Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM), Paydaş Katılımı Planı (PKP)'nin uygulanma araçlarından biri olarak hazırlanmış olup amacı Proje Sahibi tarafından yürütülen faaliyetler için ÇINAR tarafından Proje Sahipleriyle Proje'den doğrudan ve/veya dolaylı olarak etkilenebilecek paydaşlar ve ilgi grupları arasında kurulması gerekli olan iletişim ve etkileşim süreçlerinin nasıl yönetileceği konusunda rehberlik sağlamaktır.

PKP'nin uygulanma araçlarından biri olarak iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında kapsayan ŞGM, çevresel ve sosyal etki konusundaki şikâyet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları bünyesinde toplayarak bu amaca hizmet etmektedir.

Birbirine bağlı dokümanlar olarak geliştirilen Çevresel ve Sosyal İzleme Planı, PKP ve ŞGM birlikte Proje'nin insan ve çevre sağlığı açısından insan hakları bağlamında uygunluğunu sağlamayı hedeflemektedir.

Bu ŞGM, Proje'den doğrudan ve dolaylı olarak çevresel ve sosyal yönde olumlu ve/veya olumsuz olarak Proje'den etkilenen / etkilenebilecek paydaşlar için ve/veya Proje'ye ilgi duyabilecek diğer ilgili taraflardaki paydaşlar için hazırlanmıştır.

Proje'nin paydaş katılım boyutu PKP içerisinde uluslararası standartlar ve yerel mevzuatla (proje standartları) doğrultusunda bir ilişki içerisinde "Tablo 5: Paydaş Aksiyon Planı" ile detaylı bir şekilde sunulmuştur. Aşağıda listelenen konuları yine PKP içerisinde detaylı olarak açıklanmış ve incelenmiştir;

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

PKP'ye bağlı olarak oluşturulan ŞGM ile ilgili detaylar bu raporun "Bölüm 3: Şikâyet Giderme Mekanizması" başlığı altında sunulmuştur.

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI	CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024
	Sayfa 9 / 18

2. YASAL ÇERÇEVE

ŞGM'nin yürütülmesinde geçerli olan yasal çerçeve aşağıda listelenmiştir:

- Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi
- Dünya Bankası Grubu Genel Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları
- IFC Performans Standartları
- TKYB Çevre ve Sosyal Politikası

Yürütme ajansı, etkilenen kişilere ve ilgili paydaşlara proje riskleri, etkileri ve önerilen hafifletme önlemleri hakkında görüş ve endişelerini ifade etme olanağı tanıyan anlamlı bir katılım ve danışma süreci yürütmekle yükümlüdür. Aynı zamanda, süreç, yürütme ajansının bu görüşleri dikkate almasına ve buna tepki vermesine olanak tanımalıdır.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi içerisinde detaylandırılan ÇSS¹ gereklilikleri, "ÇSS10: Paydaş Katılımı ve Bilgilerin Açıklanması" standardını detaylandırılan paydaş katılımı süreci özet olarak aşağıdaki maddeleri içermektedir:

- ÇSS10 yatırım projesi finansmanı yoluyla desteklenen tüm projeler için geçerlidir.
- Paydaş katılımı proje yaşam döngüsü boyunca yürütülen kapsayıcı bir süreçtir.
- Paydaş katılımı projenin erken bir aşamasında başlatıldığında en etkili şekilde uygulanır
- Etkin paydaş katılımı projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini iyileştirir, projenin kabulünü arttırabilir ve başarılı proje tasarımı ve uygulamasında önemli katkı sağlar.
- Proje ile paydaşlar arasındaki açık ve şeffaf katılım iyi bir uygulamanın temel unsurudur.

Dünya Bankası Grubu içerisinde yer alan IFC'nin Performans Standartları² Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi ile uyumludur.

PS1.29 ve PS1.30 anlamlı ve etkin bilgi paylaşımı süreçlerini anlatır ve etkilenen topluluklar için şikâyet mekanizmasının standartlarının verildiği PS1.35'te şikâyet mekanizması şöyle tanımlanır: "Etkilenen Topluluklar söz konusu olduğunda müşteri, Etkilenen Toplulukların müşterinin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikâyetlerini öğrenmek ve bunların giderilmesine yardımcı olmak amacıyla bir şikâyet mekanizması oluşturacaktır. Şikâyet mekanizması, projenin risk ve olumsuz etkileriyle orantılı olmalı ve Etkilenen Topluluklara hizmet etmelidir. Şikâyet mekanizması, kültürel açıdan uygun, ulaşılabilir, anlaşılır ve şeffaf bir istişare süreci kullanılarak, endişelerin ivedilikle giderilmesini amaçlamalıdır. Endişesini veya şikâyetini dile getiren taraf hiçbir bedel veya yaptırımla karşılaşmamalıdır. Şikâyet mekanizması, yasal veya idari çözüm yollarına başvurulması önünde engel olmamalıdır. Müşteri, paydaş katılımı sürecinde Etkilenen Toplulukları şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirecektir."

TKYB tarafından hazırlanan Proje'nin kredi gerekliliklerini, bütçe ve zaman çizelgesi ile değerlendirme kriterlerini sunan Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP), Kredilendirme Sürecinde Çevre ve Sosyal Risk Değerlendirme Prosedürü ve Ekleri, IFC Performans Standartları, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmesi ve ulusal mevzuat gözetilerek hazırlanmıştır.

Banka'nın misyonu; Yatırımcıların finansman ve danışmanlık ihtiyacını karşılayarak sürdürülebilir kalkınma öncelikleri doğrultusunda yapısal dönüşüme yardımcı olmak,

¹ **Kaynak:** Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi. <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

² **Kaynak:** International Finance Corporation. Performance Standards.2012.
https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_Ext_Content/IFC_External_Corporate_Site/Sustainability-At-IFC/Policies-Standards/Performance-Standards

ŖİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 10 / 18

sermayenin tabana yayılmasına katkı sağlamak için çalışmaktır. Bu amaç gereğince Banka'nın sürdürülebilirlik ilkeleri³ bu Proje için de geçerlidir.

³ TKYB, Sürdürülebilirlik İlkeleri. Haziran 2020. <https://kalkinma.com.tr/bizi-taniyin/cevreci-kalkinma/cevresel-ve-sosyal-politikalar>

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI	CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024
	Sayfa 11 / 18

3. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

ŞGM için temel hedef çevresel ve sosyal etki konusundaki şikâyet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları bünyesinde toplamaktır. Paydaşlardan gelen şikâyet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları, iç paydaşların katılımı için iç paydaş ŞGM'de ve dış paydaşların katılımı için dış paydaş ŞGM'de toplamak ve ayrı şekilde değerlendirmek ise diğer hedeflerdir.

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

3.1 Çalışan Şikâyet Giderme Mekanizması

Tesiste bir (1) yerde şikâyet kutusu bulunmakta olup saha ziyareti sırasında fotoğraflanan kutu Şekil 2 ile verilmiştir. Yemekhane girişinde yer alan şikâyet kutusu çalışanların kullanımına açıktır.



Şekil 2. Şikâyet Kutusu

Şikâyet kutularının yanı sıra anonim olarak online aracılığıyla da şikâyet kaydı oluşturulabilmektedir

Şikâyet formu aşağıdaki bölümleri içerecek şekilde genişletilmelidir:

- Şikâyet sahibinin isim ve iletişim bilgilerini,
- Şikâyet tarihini,
- Şikâyet konusunu,
- Şikâyetçinin çözüm önerisi,
- Şikâyeti alan kişinin isim ve iletişim bilgilerini ve
- Eğer gerekliyse şikâyetin aktarılacağı birimin ve kişinin iletişim bilgilerini

Şikâyet mekanizması anonim şikâyet, öneri ve taleplerin iletilebilmesine açık olmalı, ayrıca alt yüklenici çalışanların erişiminde olmalıdır.

3.2 Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri

Bilgilendirme ve açıklama yöntemleri basılı ve online olmak üzere bilgilendirici dokümanlar ve istişare toplantılarını kapsamaktadır. Bunlar;

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 12 / 18

- Proje, yüklenici ve tesis hakkında güncel bilgileri içeren broşür, poster, el ilanları vb. şeklinde üretilen ve bilgi verici kısa notları içeren tanıtıcı dokümanlar
- İlgili belgelerin 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, şikâyet ve öneri kutuları
- İş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti ile atık yönetimi konusunda paydaşlarla düzenli iş birliği ve istişare toplantıları
- Yereldeki ve bölgedeki kurum ve kuruluşlarla yapılacak düzenli istişare toplantıları
- İstihdama yönelik olarak yereldeki ve bölgedeki ilgili kurumlarla iş birliği ve istişare toplantıları
- Derinlemesine görüşmeler ve mülakatlar
- Odak grup toplantıları
- Tedarik zinciri ve potansiyel alıcıları kapsayacak bilgilendirme ve iş birliği toplantıları gibi maddeleri içermektedir.

3.3 İletişim Kanalları

Proje sahibinin 2024 yılına ait kurumsal iletişim planında tanımlanmış iletişim yöntemleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Sosyal medya
- Web sitesi
- Medya ve dijital medya kanalları (gazete, sektörel dergiler, televizyon)

3.3.1 Resmi İnternet Sayfası

Proje sahibi olan ASD Laminat'a ait bir internet sayfası (<https://www.asdlaminat.com/tr/>) hizmet vermektedir⁴. ASD Laminat'a ilişkin güncel haberler ve sağlanan hizmetlere ilişkin detaylar internet sayfası üzerinden erişim sağlanabilmektedir. Ayrıca sayfada yer alan 3D Kartela başlığı kullanıcılara numuneye gerek kalmadan sanal ortamda deneyimleme olanağı sağlamaktadır⁵. YouTube, LinkedIn, Facebook ve X üzerindeki resmi hesaplar da internet sayfasında paylaşılmaktadır.

Proje sahibinin kurumsal internet sayfası adresi Tablo 2 ile verilmiştir.

Tablo 2. Kurumsal İnternet Sayfası

Üst başlık	Adres	İçerik
ASD Laminat A.Ş.	https://www.asdlaminat.com/tr/	Proje Sahibi

3.3.2 Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler

Paydaş katılım faaliyetleri için internet sayfasında yazışma adresi ve telefon ile elektronik posta adresi numarası paylaşılmıştır. Detaylı iletişim bilgileri Tablo 3 ile verilmiştir.

⁴ Proje sahibi internet sayfası. <https://www.asdlaminat.com/tr/>

⁵ <https://3dkartela.asdlaminat.com/asd-laminate/brazilian-marble/albero>

ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024
	Sayfa 13 / 18

Tablo 3. Kurumsal İletişim Bilgileri

İletişim Kanalı	Bilgiler
Adres	Organize Sanayi Bölgesi, Beyköy Beldesi, İstiklal OSB 1 Mah. 2 Cad. No: 3 Merkez, Düzce
Telefon	+90 380 553 72 01
E-Posta	info@asdlaminat.com
İletişim Kanalı	Bilgiler
Adres (Merkez)	Yeşilköy Mh. Atatürk Cd. İDTM Blokları A1 Blok No:10/1 Kat:16 Ofis No: 463-465-466 34149 Yeşilköy-Bakırköy, İstanbul / TÜRKİYE
Telefon	+90 212 670 03 60 (pbx)
E-Posta	info@asdlaminat.com

3.3.3 CİMER

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesindeki Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)⁶ ve ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı⁷ Proje dışında paydaşların yararlanabileceği bir başvuru merkezidir. 4982 No'lu 2003 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanunu⁸ kapsamında, paydaş ilişkilerinde şikâyetlerin iletilmesi için CİMER kullanımının mümkün olduğu tüm paydaşlara hatırlatılmalıdır.

3.4Referans 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 ile sunulmuştur.

Kurumsal iletişim anlamında yayınlanmış olan Kurumsal İletişim Prosedürü yer almaktadır. Bu prosedürde;

- İç iletişim platformları ve uygulama esasları
 - İç iletişim toplantıları
 - Çalışan temsilcisi
 - Duyurular
 - Sosyal Organizasyonlar
- Dış İletişim
 - Basılı malzeme ve yayınlar
 - Web sayfaları
 - Reklam çalışmaları
 - Brifing, Röportaj ve Teke Tek Görüşmeler
 - Sosyal medya alanları detaylandırılmıştır.

Müşteri İlişkileri Birimi Şikâyet/İstek/Öneri Süreçleri belirlenmiştir ve ilgili dokümantasyonu hazırlanmıştır. Müşteriler için memnuniyet anketi oluşturulmuş ve kullanılmaktadır.

3.5 Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

⁶Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi. cimer.gov.tr

⁷ ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı. cimer.gov.tr

⁸ Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf>

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 14 / 18

ŞGM yürütücüsü olarak uygun personelin (tercihen sosyal uzman) atanması ve bu kişilerin İK birimi ve TİG'ler ile hareket etmesi gerekmektedir.

Şikayetler yukarıda verilen iletişim kanallarının tümü kullanılarak iletilebilir. Boş şikâyet formları online bir sisteme aktararak kaydedilecek ve düzenlenecektir. Bu anlamda tüm iletişim kanallarının şikâyet formunu ilgili birimlere iletilebilecek şekilde kurgulanmalıdır. Örneğin mail yoluyla iletilen bir şikâyet uygun şekilde İK birimine iletılarak ŞGM sistemine kaydedilmesi sağlanmalıdır. Buna telefon, dilekçe, CİMER, yüz yüze iletişim vb. de dâhil olmalıdır.

Şikâyet kayıt formunun bir örneği şikâyet sahibine de sunulmalıdır. Uygun bir şikâyet formu

- Şikâyet sahibinin isim ve iletişim bilgilerini,
- Şikâyet tarihini,
- Şikâyet konusunu,
- Şikâyetçinin çözüm önerisi,
- Şikâyeti alan kişinin isim ve iletişim bilgilerini ve
- Eğer gerekliyse şikâyetin aktarılacağı birimin ve kişinin iletişim bilgilerini içermelidir.

İlgili şikâyetin konusu tesis dışında bir kamu kurum ve kuruluşu ise şikâyetin ilgili kuruma aktarılması konusunda şikâyet sahibine rehberlik edilmelidir.

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

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

3.6 Değerlendirme ve Çözüm Süreci

Tüm iletişim kanalları üzerinden iletilen tüm şikayetler kayıt altına alındıktan sonra ilgili birim tarafından değerlendirilmelidir. Ardından iki (2) iş günü içerisinde şikâyet sahibiyle iletişime geçilerek geri dönüş sağlanmalıdır. Bu iletişim sırasında varsa şikâyetin çözümü konusunda uygulanacak yöntemler hakkında şikâyetçiye bilgi aktarımı yapılmalı ve değerlendirme sürecinin on (10) iş günü içerisinde gerçekleşeceği iletilmelidir.

Buradaki önemli hususlardan biri Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu⁹ gereğince kaydedilen tüm verilerin gizli tutulması gerekliliğidir.

Değerlendirme ve çözüm sürecinde PKP 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 şikâyeteye uygun önerinin sunulması gerekir. Üretilen çözümün kişilik haklarına saygı çerçevesinde kalması ve şikâyetçiye tatmin etmelidir.

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

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

3.7 Şikâyetin Kapatılması

⁹ **Kaynak:** Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6698.pdf>

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 15 / 18

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

3.8 Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereğince kaydedilen veriler anonimleştirilerek raporlanır ve benzer süreçlerin yönetiminde bir altlık olarak kullanılır. Şikâyet 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.

3.9 Akış Diyagramı ve Formlar

Şikâyet giderme mekanizmasının işleyişini özetlemek için sunulan akış diyagramı ile (Bkz. Şekil 5) süreçte kullanılacak şikâyet kayıt formu (Bkz. Şekil 3) ve şikâyet kapatma formu (Bkz. Şekil 4) için taslaklar aşağıda sunulmuştur.

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

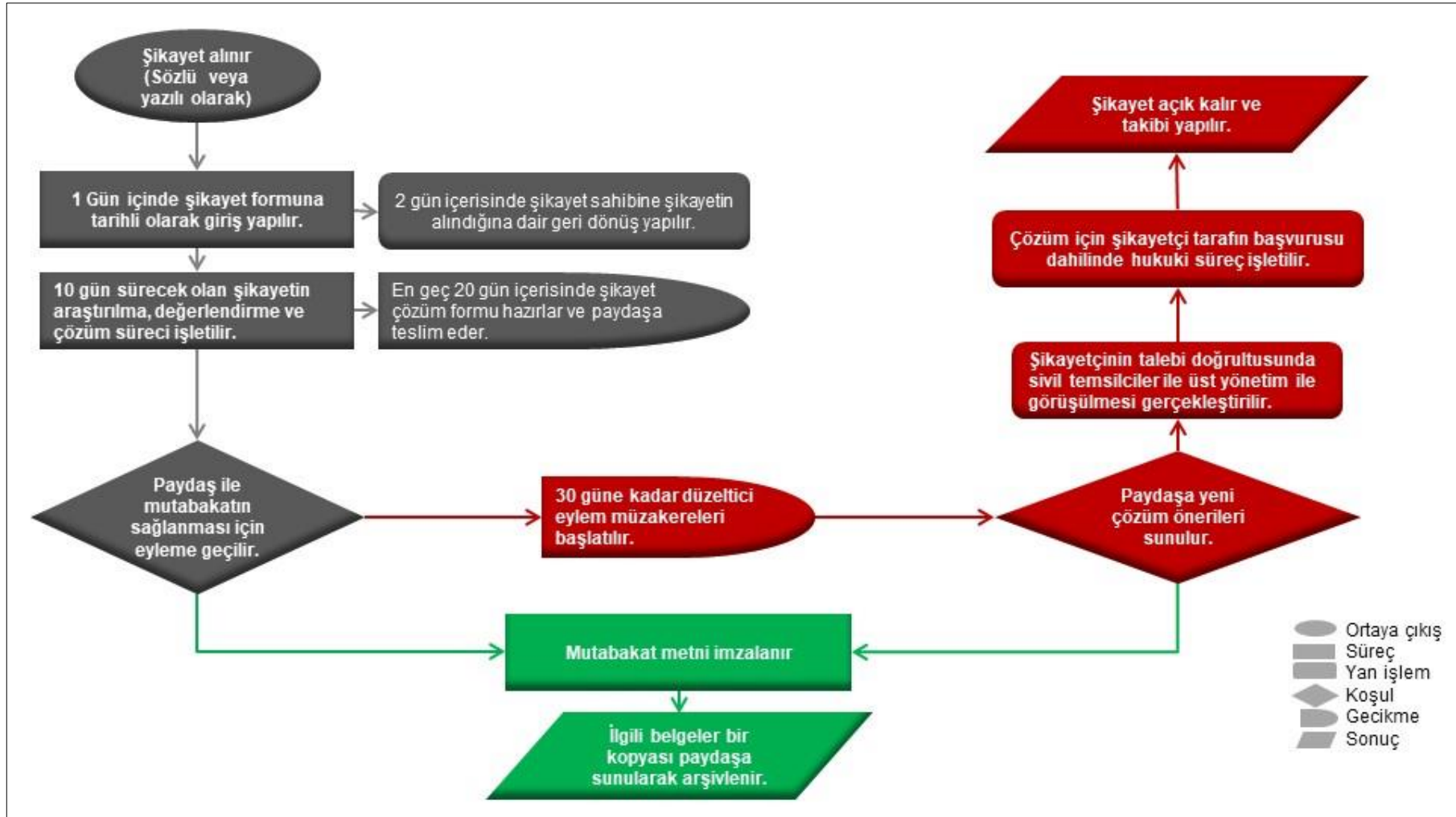
Şekil 3. Kayıt Formu

ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 16 / 18

ŞİKAYET KAPATMA FORMU			
Kayıt No:		Tarih:	
Başvuru Sebebi	☐ Şikayet	☐ İstek / talep	☐ Soru
Başvuru Alma Yöntemi	☐ Telefon	☐ Dilekçe / Form	☐ E-posta
Başvuran Bilgileri			
İsim ve Soyisim			
İletişim Bilgileri	☐ Telefon ☐ Adres ☐ E-posta		
İletişim Tercihleri	☐ Adrese bildirim ☐ Telefon ☐ E-posta ☐ 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 Kapanan Birim Bilgileri			
Notlar			

Şekil 4. Şikâyet Kapatma Formu

ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-ASD-SGM-001
Rev.00	Tarih: NİSAN 2024	Sayfa 17 / 18



Şekil 5. Şikâyet Mekanizması Akış Diyagramı