

# III KOCAER STEEL



## KOCAER ÇELİK ENDÜSTRİ & TİCARET A.Ş. Operation İşletme Sermayesi İhtiyacı Finansmanı Projesi

Şikayet Mekanizması Prosedürü  
(İç & Dış)  
(Plan No: KCR-PRC-SOC-GMP-001)

Temmuz 2022

**MCS**  
PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK  
TİCARET LTD. ŞTİ.

## İçindekiler

<b>Tablolar</b> .....	<b>ii</b>
<b>Şekiller</b> .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
<b>Kısaltmalar</b> .....	<b>ii</b>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
1.1 Bilgi .....	4
1.2 Kapsam .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
1.3 Amaç .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
1.4 Tanımlar .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
<b>2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.1 Temel İlkeler .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
2.2 Görev ve Sorumluluklar .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
<b>3 PROJE STANDARTLARI</b> .....	<b>9</b>
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
3.2 Türk ÇED Gereklilikleri .....	1
3.3 Diğer Taahhütler ve Gereksinimler .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
<b>4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ</b> .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
4.1 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetimi Süreci .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeleri	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
4.2 Müşteri Şikâyet Yönetimi Süreci .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
4.3 Dış Şikâyet Yönetimi Süreci .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
4.3.1 Şikâyetlerin Alınması .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
4.3.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
4.3.4 Çözüm Önerme/Düzeltilici Eylem .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>

4.3.5	Şikayetlerin Kapatılması.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
4.3.6	Çözülme Durumu .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
<b>5</b>	<b>İZLEME</b> .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
5.1	İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
5.2	Temel İzleme Faaliyetleri.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
5.3	Temel Performans Göstergeleri (KPI).....	12
<b>6</b>	<b>EĞİTİM</b> .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
6.1	Giriş Eğitimi .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
<b>7</b>	<b>DENETİM VE RAPORLAMA</b> .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
7.1	İç ve Dış Denetim.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
7.2	Kayıt Tutma ve Raporlama .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
<b>EKLER</b>		<b>14</b>
Ek-A:	Şikâyet Kayıt Formu ve Şikayet Kapatma Formu .....	16
EK-B:	Müşteri İlişkileri ve Çalışan Memnuniyet Anketi ...	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
EK-C:	Müşteri Geri Bildirim-Şikayet Formu .....	17
EK-D:	Toplantı Kayıt Formu.....	21
EK-E:	Şikâyet Veri Tabanı .....	27

## Tablolar Listesi

Tablo 2-1. Temel Görev ve Sorumluluklar .....	7
Tablo 4-1. İletişim Bilgileri.....	9
Tablo 5-1. Temel İzleme Faaliyetleri.....	11
Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (KPI).....	12

## Şekiller Listesi

Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları .....	7
--	---

## Kısaltmalar

<b>AIIB</b>	Asya Altyapı Yatırım Bankası
<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirme
<b>ÇSSG</b>	Çevresel, Sosyal, Sağlık ve Güvenlik
<b>ÇSYP</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
<b>ÇSYP</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
<b>DKS</b>	Doküman Kontrol Sistemi
<b>IFC</b>	Uluslararası Finans Kurumu
<b>İSG</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>Kocaer</b>	Kocaer Çelik San. ve Tic. A.Ş. / Kocaer Steel Industry & Trade Inc. /
<b>KPI</b>	Temel Performans Göstergesi
<b>MGS</b>	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
<b>PEK</b>	Projeden Etkilenen Kişiler
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>Proje</b>	Kocaer İşletme Sermayesi İhtiyacı Finansmanı Projesi
<b>Proje Şirketi</b>	Kocaer Çelik San. ve Tic. A.Ş. / Kocaer Steel Industry & Trade Inc. /
<b>PS</b>	Performans Standartı
<b>SSP</b>	Sosyal Sorumluluk Personeli
<b>ŞMP</b>	Şikayet Mekanizması Prosedürü
<b>TKYB</b>	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

## 1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış), Kocaer İşletme Sermayesi İhtiyacı Finansmanı Projesi için Ulusal Çevre Mevzuatı, TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası, IFC Performans Standartlarına ("PS'ler") ve Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AIIB) Çevresel ve Sosyal Standartlarına ("ÇSS"ler) göre, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerini değerlendirmek için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere hazırlanmıştır. Bu Planın referans numarası KCR-PRC-SOC-GMP-001'dir.

### 1.1 Bilgi

KOCAER üretim faaliyetlerine, üretim kapasitesi yılda 18.000 ton olacak şekilde, büyüklüğü 3.000 m2 olan bir alanda 1984 yılında Denizli'de başladı.İhracat potansiyellerini arttırmak, limana ve 1990dan beri ham madde ihtiyaçlarını karşılayan üretim tesislerine daha yakın olmak amacıyla, o yıllarda üretiminin çoğunu yurt içine satan firma, ilk fabrikasını 1996 yılında Aliğa, İzmirde kurdu. Firma 2008 yılında orta büyüklükte parça üretimi ve 2017 yılında, 800.000 ton yıllık üretim kapasitesine sahip, küçük parça üretimi yaptığı, fabrikalarını ilerleyen yıllarda ihracattaki kendi market paylarını arttırma sebebiyle görevlendirdi.

KOCAER üretim faaliyetlerine tüm alan büyüklüğü 280.000 m2, 85.000 m2si kapalı olan bir alanda devam etmektedir. 3 çelik profil fabrikasına ek olarak, firma yıllık 120.000 ton üretim kapasitesi olan Servis Merkezine ve yıllık 100.000 ton üretim kapasitesi olan sadece çelik profil üretimine entegre edilmiş tek tesis olan Galvanizleme Fabrikasına sahiptir. Galvanizleme A1, A2, A3 çelik fabrikasının çatısının üzerinde 13 milyon kWh elektrik üretim tesisi (GES) vardır. İngiltere'de kurulan yurtdışı dağıtım kanalı sayesinde, firma, bitiş tarihi 31.03.2022 olacak şekilde, son 12 aylık dönemde 140 ülke ve 6 kıtaya 533 milyon satış geliri elde ederek ihracat yapmaktadır.

Faaliyet alanları enerji iletim kabloları, güneş enerjisi altyapısı, yapısal çelik, ulaşım, maden, tünel, gemi yapımı, tarım, makine imalatı and savunma sanayi sektörleri olan KOCAER yüksek güçlü, özel nitelikli, farklı boyutlarda, özel uzunlukta ve kesitlerde çelik profilleri üretir. İhracat satışlarını yurtiçi ve yurtdışı dağıtım kanalları aracılığıyla gerçekleştirmektedir.

KOCAER A.Ş tarafından işletilen İzmir ili Aliğa ilçesinde 4 şubeli mevcut üretim tesisinde kullanılmak üzere İşletme Sermayesi Yatırım Projesi hazırlanacaktır ve bu tesislerin eksikleri giderilecektir. Proje kapsamında, projenin işletme giderlerinde kullanılması planlanmaktadır. Proje kapsamında herhangi bir inşaat çalışması yapılmayacaktır.

Projenin A2 Tesisi bünyesinde gerçekleştirilecek faaliyetler, 16.12.2003 tarihli "Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği" hükümlerine göre değerlendirilmiş ve 28.08.2014 tarihli "ÇED Olumlu" belgesi ile onaylanmıştır. Ek olarak, A1, A3 ve Servis Merkezi ve Galvaniz Tesisi İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim



Değişikliği İl Müdürlüğü tarafından verilen sırasıyla 16.09.2021, 27.09.2021, 30.04.2021 tarihli “ÇED Gereklî Değildir” belgelerine sahiptir.

Bölgede Proje Alanları ile benzer faaliyetler yürüten sanayi tesisleri bulunmaktadır. Proje Alanları Aliağa İlçe Merkezine yaklaşık olarak 23,4 km ve İzmir Şehir Merkezine yaklaşık olarak 60 km uzaklıktadır.

## 1.2 Kapsam

Bu prosedür, tüm proje çalışanlarının ve paydaşların şikâyetlerinin giderilmesi ve gerekli çözüm adımlarının atılması için oluşturulmuş bir mekanizmayı açıklamaktadır. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek tüm şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP), paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almamaktadır. Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikâyetleri kapsamaktadır. Bu prosedür, Paydaş Katılım Planı (PKP) (KCR-PLN-SOC-SEP-001) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (KCR-PLN-HSSE-ÇSYP-001) ile ilişkilidir.

## 1.3 Amaç

Bu belgenin amacı; iç ve dış şikâyetlerin giderilmesi konusunda oluşturulan mekanizmanın ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için uygulanacak olan şikâyet yönetiminin nasıl işletmeye entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet Mekanizması Prosedürü, Proje ile ilgili tüm görüş ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedür kapsamındaki görev ve sorumluluklar ile mekanizmanın tüm aşamaları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanmaktadır.

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

Bu doküman temel anlamda:

- Şikâyet Giderme Mekanizması prosedürünün kapsamını ve uygulanabilirliğini tanımlamayı,
- Görev ve sorumlulukların belirlenmesini,
- Proje ile ilgili uygulanabilir ulusal ve uluslararası standartların, proje taahhütlerinin, uygulama aşamalarının ve kılavuz bilgilerin açıklanmasını,
- Temel Performans Göstergelerine göre oluşturulmuş izleme ve raporlama prosedürlerinin belirlenmesini (KPI),
- Eğitim gerekliliklerini, destekleyici materyal ve bilgileri açıklamayı,
- Paydaşların ve çalışanların şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürünün tanımlanmasını,

- Şikâyetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal huzursuzlukların nasıl en aza indirileceğini açıklamayı hedeflemektedir.

TKYB Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP)'nda tanımlanan ve bu prosedürle ele alınan temel riskler:

- Çalışanların ve dış paydaşların kaygılarını verimli ve şeffaf bir şekilde dile getirmeleri için bir kanal sağlamak,
- Sosyal Sorumluluk Personeli'nin (SSP) katılım faaliyetleri yoluyla dış paydaşlara ve özellikle kadınlara ve okuma yazma bilmeyen işçilere şikâyetleri kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygı çerçevesinde bir ilişki kurmak,
- Gizli şikâyetlerin işçiler tarafından dile getirilmesine ve ele alınmasına izin vermek,
- Çalışanların sorunlarını, kaygılarını, problemlerini ve iddialarını dile getirmelerine olanak tanıyan kültürel olarak kabul edilebilir ve erişilebilir bir süreç oluşturmaktır.

Prosedür, İşletme sırasında ise, projede herhangi bir değişiklik, yenilik veya ekleme veya yeni prosedürlerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, bu prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncellenmenin gerekli olup olmadığını belirlemek için yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak olan herhangi bir değişiklik talebi bu prosedürün sorumlusuna yöneltilerek uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulacaktır.

#### 1.4 Tanımlar

**Sıkıntı:** Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülen ve belirli bir süredir resmi olarak bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar.

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

**Şikâyet Mekanizması:** Projenin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve içerisinde izlenecek olan resmi yol.

**İç Paydaşlar:** Çalışanlar ve yükleniciler gibi, işletmedeki doğrudan veya dolaylı yoldan çalışan gruplar veya kişiler.

**Dış Paydaşlar:** İşletme dışındaki, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşme yapılmayan ancak müşteriler, tedarikçiler, bölge halkı, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenen gruplar veya kişiler.

**Projeden Etkilenen Kişiler (PEK):** Projenin uygulanması sonucunda, arazisinin (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullerini/ağaçlarını veya herhangi bir sabit/taşınabilir varlık kullanma hakkını veya başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen/kısmen veya kalıcı/geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

**Hassas Gruplar:** Cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı olanaklara sahip kişiler.

## 2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

### 2.1 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış (Paydaşlar) Şikâyet Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm görüş, sıkıntı ve şikâyetler için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, şikâyet prosedürü kapsamında açık ve anlaşılır bir şekilde değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet giderme prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyet/ görüşte bulunabilirler.
- **Kültürel Olarak Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

### 2.2 Görev ve Sorumluluklar

Bu bölüm şikâyet mekanizması prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir.

Tablo 2-1. Temel Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür / Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak,</li> <li>➤ Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.</li> </ul>
Yönetim Sistemleri Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bu Prosedürün onaylanması ve uygulama için gerekli kaynakların sağlanması,</li> <li>➤ Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak.</li> </ul>



Görev	Sorumluluklar
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Yönetim Sistemleri Şefi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde SSP'ni desteklemek,</li> <li>➤ Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG, çevre ve sosyal konularla ilgili şikayetlerine cevap sağlamak,</li> <li>➤ SSP'nin, Şikâyet Veri tabanındaki şikayetlerin / önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasına yardımcı olmak,</li> <li>➤ Yasalara, yönetmeliklere ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak,</li> <li>➤ Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve bunları desteklemek.</li> </ul>
<b>Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,</li> <li>➤ Yüklenicilerin çalışanlarının şikâyet süreci ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak,</li> <li>➤ İç denetimleri /saha denetimleri yapmak,</li> <li>➤ İşçilere sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgi vermek,</li> <li>➤ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak,</li> <li>➤ Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak,</li> <li>➤ Yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek,</li> <li>➤ Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak; zarar görme, işte gecikme veya durmalar, Proje ve topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar vb,</li> <li>➤ Tüm şikayetleri izlemek ve tüm şikayetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak,</li> <li>➤ Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak,</li> <li>➤ Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak,</li> <li>➤ Şikâyetin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek,</li> <li>➤ Sahaya özgü konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip etmek,</li> <li>➤ Sözlü olarak alınan veya söz edilen genel ve yerel istihdam oranlarını, şikayetleri kaydetmek ve raporlamak,</li> <li>➤ "Şikâyet Kayıt Formu" doldurmak (bkz. EK-A),</li> <li>➤ Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve amirlerine sunmak,</li> <li>➤ Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.</li> <li>➤ Gerektiğinde şikâyetlerin cevaplarını aktif olarak toplamak için paydaş toplantılarını düzenlemek.</li> </ul>
<b>Çevre Mühendisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Providing answers to the environmental grievances raised by employees, the local community, and local institutions,</li> <li>➤ Evaluating in compliance with laws, regulations, and Project requirements with legal departments,</li> <li>➤ Participating and supports the audits that will be done by third-party auditors.</li> </ul>

Görev	Sorumluluklar
Yükleniciler / Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bu planın gereksinimlerine ve standartlarına uymak,</li> <li>➤ Çalışmalarını Sözleşme kapsamında yerine getirmek.</li> </ul>

### 3 PROJE STANDARTLARI

Kocaer İşletme Sermayesi İhtiyacı Finansmanı Projesi için geliştirilen bu prosedürün uygulanması sırasında ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uyacaktır. Proje Standartları aşağıdakileri içermektedir:

- Uygulanabilir Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler.

#### 3.1 Uygulanabilir Türk Standartları

##### *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. İşverenlerin işçilerden mevduat almalarına ve Kimlik Kartlarını saklamalarına izin verilmez

##### 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 benzer sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunluk olmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılmaz.

### İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

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

### Fazla Çalışma Ücreti

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

### Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

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

### Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

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

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

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

## **3.2 Türkiye ÇED Gereklilikleri**

### **Çevre Kanunu**

Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED) (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır. Bu prosedür kapsamındaki tesis ve işletmesi ÇED Yönetmeliği EK-1 ve EK-2 listelerinde yer almamaktadır ve ÇED Yönetmeliği'nden

muafıdır. Mevcut tesise ait muafiyet yazısı 21.05.2019 tarih ve 90438820-220.03-E.22978 sayılı ile İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü'nden alınmıştır.

### 3.3 Diğer Taahhütler ve Gereksinimler

Bu prosedürle ilgili olarak Türkiye Hükümeti yetkilileri tarafından verilmiş uygulanabilir herhangi bir taahhüt ve gereksinim yoktur.

### 3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ve Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AIIB) tarafından belirlenir. İlgili dâhili ve harici şikâyet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 (KN1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2)*
- *AIIB ÇSS 1: Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetimi*

PS1 kapsamında dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefler şunlardır:

- Proje ile ilgili diğer ilgili tarafların yanı sıra, yorum/şikâyeti olan kişileri/toplulukları belirlemek ve çevresel ve sosyal risklerini değerlendirmek,
- Sosyal riskleri ve sosyal etkileri en aza indirmeye çalışmak ya da önlemek ve sosyal etkileri ve riskleri devam eden durumlarda, bu durumdan etkilenen işçilere, topluluklara ve çevreye yönelik düzenlemeler yapmak.
- Etkilenen topluluklardan gelen şikâyetleri ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimleri uygun bir şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- Proje kapsamında etkilenen topluluklarla kendilerini muhtemel olarak etkileyecek konular hakkında yeterli katılımı sağlanmasına teşvik etmek ve sağlamak,
- Proje uygulamaları sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların, Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikâyetlerini almak ve gidermek için bir şikâyet giderme mekanizması geliştirmek,

- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların muhtemel sosyal risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlara anlaşılabilir, kültürel olarak uygun, erişilebilir ve şeffaf bir danışma sağlamak,
- Paydaş katılım süreci sırasında Etkilenen Toplulukları şikâyet giderme mekanizması hakkında bilgilendirmek.
- Proje ile ilgili olarak paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet giderme mekanizması prosedürünü takip etmek,
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

PS2'nin, iç şikâyet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Her işçi için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,
- Çalışan-yönetici ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve çalışma yasalarına uymak,
- Güvenilir bir şikâyet giderme mekanizması geliştirerek; altyüklenici çalışanlarının, tedarik zincirindeki çalışanların ve hassas kategorilerdeki çalışanların fikirlerini korumak ve sağlıklı iletişim kanalı kurmak,
- Çalışanların kaygılarını ve şikâyetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı olarak çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını oluşturmak,
- Zorla çalıştırmak ve çocuk işçi çalıştırılmasından kaçınmak.

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

#### İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- Proje, çalışma saatleri, ücretleri, fazla mesai, tazminat ve sosyal haklarla ilgili haklar da dâhil olmak üzere, ulusal iş ve istihdam hukuku kapsamındaki hakları ile ilgili olarak çalışanlara belgelenmiş bilgi ile sağlanan insan kaynakları politika ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Proje, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılabilir kılacaktır.
- Proje, varsa toplu iş sözleşmesi şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ile çalışma şartlarını sağlayacaktır.



### İşçilerin Örgütlenmesi

- Proje, işçilerin işçi örgütleri oluşturma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uyacaktır.
- Ulusal yasalar örgütlenme hakkını ve işçi örgütlerini kısıtlıyorsa, Proje işçilerin toplu görüşme yapmalarını ve işçilerin şikâyette bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarını ve düzenlemelerini sağlayacaktır
- Proje, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

### Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

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

### Personel Sayısını Azaltma

- Proje, personel sayısını azaltmasının olumsuz etkilerini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacaktır. Personel sayısını azaltma alternatiflerin bir analizi gerçekleştirecektir.
- Prosedür ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, organizasyonlarının ve gerektiğinde hükümetin girdilerini içerecektir.

### Cocuk İşçi

- Proje, ulusal yasalarda tanımlandığı üzere, asgari çalışma yaşı altındaki çalışanları istihdam etmeyecektir.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, eğitimlerine veya gelişimlerine müdahale eden tehlikeli işlerde veya işlerde çalıştırılmayacaktır.

### Zorla Çalıştırma

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

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

### Şikâyet Mekanizması

- Proje, işçiler için bir şikâyet mekanizması kurulmasını sağlayacak ve işçilerin anonim şikâyetler de dâhil olmak üzere endişeleri ve şikâyetlerini ifade etmeleri için şeffaf bir süreç geliştirecektir.
- Proje, şikâyetleri ifade edenlere ayrımcılık yapılmamasını, tüm şikâyetlerin ciddiye alınmasını ve uygun önlemlerin derhal alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasa veya toplu iş sözleşmelerinde tanımlanan diğer kanalların yerini almaz.

### İş Sağlığı ve Güvenliği

- İşçilerin işyerinde veya yatakhanelerde makul olmayan bir şekilde tehlike altında olmaması ve işle ilgili riskleri azaltmak ve bir acil durum önleme ve eylem sistemi geliştirmek için gerekli tüm önlemlerin alınması.
- İşçilere kişisel koruyucu donanım sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- Proje, inşaat ve işletme sırasındaki kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

### Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

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

### Tedarik Zinciri

- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması genişletilecektir.
- Proje, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.
- Proje; çocuk işçi, zorla çalıştırma ve önemli güvenlik konularında PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

AIIB ÇSS 1'de bahsedilen şikâyet mekanizmasına ilişkin temel konular aşağıdaki gibidir:

➤ Çevresel Kapsam:

- Çevresel Riskler ve Etkiler
- Biyoçeşitlilik Etkileri
- Kritik Habitatlar
- Doğal Yaşam Alanları
- Korunan Alanlar
- Toprak ve Suyun Sürdürülebilirliği
- Kirlilik Önleme
- Kaynak Verimliliği
- İklim Değişikliği
- Sera Gazları

➤ Sosyal Kapsam

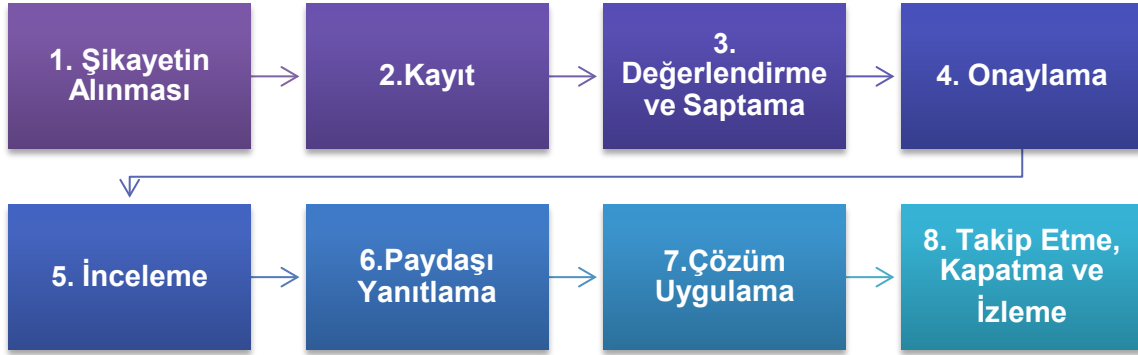
- Hassas Gruplar ve Ayrımcılık
- Cinsiyet
- Arazi ve Doğal Kaynak Erişimi
- Varlıklara ve Kaynaklara Erişim Kaybı veya Arazi Kullanıma İlişkin Kısıtlamalar
- Kültürel Kaynaklar

➤ Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği

- Güvenli Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği
- Çocuk İşçiliği ve Zorla Çalıştırma
- Özel Sektör Projelerinde İşgücü Yönetimi İlişkileri
- Bina Güvenliği
- Trafik ve Yol Güvenliği
- Güvenlik Personeli

## 4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ

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



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

#### 4.1 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetimi Süreci

Tüm işçiler (doğrudan proje çalışanı veya yüklenici/alt yüklenici çalışanları), herhangi bir şikâyeti veya önerileri oluşması durumunda, bunları yazılı olarak bildirilmeleri hususunda teşvik edilecektir (Bkz. Ek-A). Şikâyet sahibinin gizliliğinin korunması gerektiği için şikâyetler, yemek odaları da dâhil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği alanlara yerleştirilecek olan şikâyet kutularında toplanacaktır. Bu kutular sayesinde işçiler de anonim olarak şikâyette bulunabilecektir. Giriş eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceği hakkında bilgi verilecektir ve Şikâyet Mekanizması tanıtılacaktır. Yazılı başvurular, hiçbir şekilde şikâyette bulunanları korkutmak veya tehdit etmek amacıyla kullanılmayacaktır.

Yönetim gelen şikâyetleri ciddiye alacak ve gelen şikâyetlere hızlı ve uygun önlemler alacaktır. SSP şikâyetleri toplamak için ana sorumluluğa sahip olacaktır. Şikâyetler hakkında doğru bilgilere ulaşabilmek için yönetimle görüşülecektir. SSP şikâyeti / endişeyi işleme sokacak ve endişeyle alakalı bir çözüm yolu sunacaktır. Şikâyet için uygulanacak çözümler Türk yasalarına, yönetmeliklerine ve uluslararası gerekliliklere göre şekillenecektir. Şikâyetçi olan kişilere mümkün olduğunca geri dönüşüm sağlanacaktır.

Karmaşık ya da uğraştırıcı mağduruyetler için çözüm sürecini uzatmak olasıdır ve böyle durumlarda işçilere süreçle alakalı bilgi verilecektir. Çözüm sürecince tüm taraflar çözüme ulaşacak eylemler konusunda makul anlaşmalar yapmalıdır. SSP ilişkili departmanlarla iş birliği için çözüm sürecine yanıt vermeyi amaçlamaktadır ve kendisine gelen her şikâyetin geri bildirimini 30 gün içinde sonuçlandırmayı hedeflemektedir. Şikâyet mekanizması kanunla tanımlanan diğer yollarla yer değiştiremez ve şikâyet süresince şikâyet mekanizmasının tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

#### 4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeleri

Bu prosedür, rutin işletme döneminde yıllık olarak gözden geçirilecektir. Rutin işletme çalışmaları sırasında, bu prosedür yıllık gözden geçirilecek ve prosedürün değişen koşulları veya prosedürün operasyonel ihtiyaçlarını gidermek için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan, Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)'nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletme prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, prosedür işletmedeki gerekliliklere göre güncellenebilir. Prosedürde herhangi bir yenileme ya da revizyon yapılması halinde, personelin ve paydaşların bu prosedürün en güncel haline ulaşmalarına sağlamak için prosedür Proje Doküman Kontrol Sistemine (DKS) yüklenecektir.

#### 4.2 Müşteri Şikayet Yönetim Süreci

Kocaer'in mevcut operasyonlarında kullanılan Müşteri Şikayetleri Prosedürü (KK-PR.007.Rev.04) (Bkz. Ek-B) müşteri şikayetleri için uygulanmaya devam edecektir. Müşteri şikayetleri kaydedilen şikayetlerle ele alınacaktır. Müşteri şikayetleri SSP'ye iletilecektir. Kaydedilen şikâyet için uygulanacak işlemler kaydedilen şikayetteki ilgili kısımlar göz önünde bulundurularak belirlenecektir, ve müşteri doldurduğu formun ilgili bölümleri doğrultusunda bilgilendirilecektir. Bu aşamada, şikayet için gerekli uygulamalara başlanabilir.

Şikayetçi, düzenli bilgiler dışında, istediği zaman ve istediği bir dönemde başvurduğu konula alakalı bilgi alma konusunda özgürdür. Mesai saatleri içindeyse, şikayetçiye süreç hakkında bilgi, şikayeti yaptığı iş günü, mesai saatleri dışındaysa, süreç hakkında bilgi şikayetin alındığı iş gününden bir gün sonra verilir. Müşteriyle paylaşılan tüm bilgiler değişiklik yapılmadan, orijinal haliyle korunur.

Şikayetçinin şikayetinde haklı olduğu anlaşılırsa, şikayeti karşılıklı anlaşmayla çözülecektir. Şikayetçinin kendi yöntemlerinden kaynaklı bir uyumsuzluk oluşması takdirde, şikayetin çözülmesi için alternatif çözüm yolları şikayetçiye bildirilecektir.

Şikayet sahibi ile en geç şikâyeti hakkında 5 iş günü içerisinde irtibata geçilmesi ve şikayetin 30 gün içinde çözümlenmesi hedeflenmektedir. Ancak şikayet zorluyorsa ve şikayet hedeflenen günler içerisinde çözülemeyecek durumda ise şikayet sahibine şikayetiyle ilgili bilgi verilir. Kocaer'in sorumluluğundaki şikayetler, Kocaer'in ilgili departman personeli tarafından ele alınır ve şikayetin çözümü için gerekli çözüme karar verilir. Doğru çözüm SSP tarafından başlatılır ve SSP tarafından takip edilir.

Şikâyet sahibi, şikâyetinin değerlendirme süreci ve şikâyeti için yürütülen faaliyetler hakkında bilgilendirilir. Şikâyet sahibinin şikâyeti kapatıldıktan sonra, şikâyet sahibinden müşteri memnuniyeti yönetim sisteminin performansını ve şikâyetinin e-posta, telefon, faks ya da yüz yüze görüşme ile kapatılmasına ilişkin, şikâyetin ilgili departman personeli tarafından ele alınmasını değerlendirmesi istenir.

### 4.3 Dış Şikâyet Yönetimi Süreci

Mevcut müşteri şikâyet mekanizması prosedürüne ek olarak, yerel topluluklar, resmi veya sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, medya vb. tüm paydaşlar tarafından dile getirilen şikâyetler için aşağıdaki dış şikâyet yönetimi süreci uygulanacaktır.

Şikâyet Mekanizması sürecinin uygulama adımları; şikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaşlara geri bildirilmesini, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanışını kapsamaktadır.

#### 4.3.1 Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler; telefon, posta, şikâyet formları, web sitesi, yükleniciler vb. gibi kanallardan alınacaktır. Paydaşlar, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra "Sosyal Sorumluluk Personeli", formu şikâyet prosedürüne göre değerlendirmeye tabi tutacaktır.

Tablo 4-1. İletişim Bilgileri

Kocaeli Çelik Sanayi ve Tic. A.Ş.	Sorumlu Personel
<b>Websitesi:</b> <a href="http://www.kocaelisteel.com">http://www.kocaelisteel.com</a>	<b>Telefon:</b> Belirtilecek.
<b>Adres:</b> Yeni Foça Yolu 3. km Aliağa /İzmir	<b>E-Mail:</b> Belirtilecek.
<b>Telefon:</b> 0 232 625 18 60	<b>Adres:</b> Belirtilecek.

Şikâyetler, kaygılar, öneriler ve şikâyetçi hakkında bilgi toplamak için Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek-A) kullanılacaktır. Tüm şikâyetler, Şikâyet Veri tabanına kaydedilecek ve şikâyet veri tabanında toplanacaktır (Bkz. Ek-D). "İletişim yolu olarak "açık kapı politikası" teşvik edilmeyecek ve anonim (veya değil) her türlü şikâyetin/önerinin yazılı olarak ilgili departmana ulaştırılması teşvik edilecektir.

#### 4.3.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her şikâyetin değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet/öneri alındığında ve Şikâyet Veri Tabanına kaydedildiğinde takip edilecektir (Bkz. Ek-D). Sosyal Sorumluluk Personeli



tarafından şikâyet araştırarak ve diğer ilgili departmanların yardımıyla şikâyetin ilk değerlendirmesi yapacaktır. Proje; yapılan şikâyetleri değerlendirecek ve ilgili departmanları yapılan şikâyeti araştırması ve yapılan şikâyete bir çözüm üretmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil edecektir.

Daha fazla bilgi toplamak için düzenli toplantı tutanakları için de kullanılan “Toplantı Kayıt Formu” kullanılarak, anonim değilse şikâyetçiyle birebir irtibata geçilebilecektir (Bkz. Ek-C). Şikâyetçi ile yapılacak yazışmalar Şikâyet Veri Tabanına kaydedilecektir (Bkz. Ek-D). Şikâyet hakkında nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

#### 4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

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

#### 4.3.4 Çözüm Önerme/Düzeltilici Eylem

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya şikâyeti çözecek uygulamayı şikâyeti yapan kişiye (anonim değilse) resmi yollarla iletilecek ve projeden sorumlu kişiyle şikâyetçi arasında görüşme sağlanacaktır. Şikâyetçi, takip edilen yöntem hakkında bilgilendirilecektir. Şikâyetçi ve proje sahibi arasında geçen bütün iletişim “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı (Bkz. Ek-D)”na kaydedilecektir.

#### 4.3.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Şikâyetçiyle başka bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Başka anlaşma yapılacaksa şikâyetin alınmasından sonraki 30 gün içinde anlaşmanın yapılması gerekmektedir. Şikâyeti kapatmak için, şikâyetçinin (anonim değilse), alınan kararı detaylandıran Şikâyet Kapatma Formu’nu imzalaması gerekmektedir. İmzalanmış Kapanış Formu Şikâyet Veri Tabanına kaydedilecektir (Bkz. Ek-D).

#### 4.3.6 Çözülme Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde şikâyeti/sıkıntıyı çözmek için çaba gösterilmesine rağmen şikâyet çözülemez ise, Proje başka dış uzmanları, tarafsız kişileri, yerel veya bölgesel yetkilileri sürece dahil edecektir.

## 5 İZLEME

### 5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü'ne uygun olarak, şikâyetlerin tekrarlanmasını önlemek için izleme önlemleri ve izleme yönetimi uygulanacaktır. Bu nedenle, Şikâyet Mekanizması, sistemik olarak sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi tutulacaktır.

İzleme faaliyetleri sayesinde Proje Standartlarına uyulmadığı tespit edilirse, bu durum araştırılacak ve çözüme uygun faaliyetler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetim verimi, Temel Performans Göstergelerine (KPI) göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

### 5.2 Temel İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri, şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının verimliliğini ve uygulamasını izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği şekilde ayarlanacaktır. Temel izleme tedbirleri aşağıdaki Tablo 5-1'de verilmiştir.

Tablo 5-1. Temel İzleme Faaliyetleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Şikâyetler/ Endişeler	Proje, en az ayda bir olmak üzere kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil edilerek Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bir ay içinde açılan veya bekleyen sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı,</li> <li>➤ Bir ay içinde açılan sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan kaydedilen süreç (grafik sunumu),</li> <li>➤ Bir ay içinde kapatılan sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı; ve</li> <li>➤ Şikâyet türü.</li> </ul>	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Müşteri Memnuniyeti	SSP, müşteriler tarafından dile getirilen yazılı ve sözlü şikâyetleri kayıt altında tutacaktır.	Müşteri Şikâyet Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Halkın Katılım Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve resmi olmayan işbirliği faaliyetlerini kaydedecektir.	Halkın Katılım Kayıtları	Aylık	Proje Sahası

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Bilgilendirme Materyalleri /Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan broşür, haber vb. Bilgilerin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel topluluklara geri bildirim izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje Sahası

### 5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPI)

Aşağıdaki Tablo 5-2, temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme eylemlerini özetlemektedir. Temel Performans Göstergeleri, önerilen azaltma stratejilerinin gösterdiği ilerlemeleri ve verimini değerlendirmek için kullanılacaktır.

Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (KPI)

KPI	Hedef	İzleme Yöntemi
Dış şikâyet/ sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayıyı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Paydaşlara en fazla 5 gün içinde yanıt vermek / Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli bilgilendirme yapmak	Aylık Raporlar
30 gün içinde kapatılan iç şikâyetlerin yüzdesi	Hedef 100%	Şikâyet Veri Tabanı
30 gün içinde kapatılan müşteri şikâyetlerin yüzdesi.	Hedef 100%	Şikâyet Veri Tabanı
30 gün içinde kapatılan dış şikâyetlerin yüzdesi	Hedef 100%	Şikâyet Veri Tabanı
Şikâyet Prosedürü'nün uygulandığından ve edilen şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Denetimi	Şikâyetçi memnuniyetini ve 30 gün içinde şikâyetlerin %100' ünün kapatılması hedefinin denetimi.	Denetim Raporu

## 6 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak amacıyla gerekli tüm eğitimler ve giriş eğitimi verilecektir. Şikâyet yönetimi kapsamında da sorumlu kişilere işe özel eğitimler verilecektir. Şikâyet Mekanizmasının uygulanması, Sosyal Sorumluluk Personeli, Yönetim Sistemleri Müdürü, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Projenin diğer sorumlu personelleri tarafından takip edilecektir.

### 6.1 Giriş Eğitimi

Giriş eğitimi; tüm doğrudan ve dolaylı olan çalışanlara, İç Şikâyet Mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk olarak "Giriş Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm

çalışanları ve yüklenicilerinin sosyal eğitimlere katılımı gereklidir. Projenin tüm çalışanları ve projenin yüklenicileri sosyal eğitimlere katılımı gereklidir. Bu eğitim kapsamında, farklı kültür ve fikirlere anlayış ve saygı gösterilmesi, aynı zamanda yerli halka ve meslektaşlara uygun davranışlarda bulunulmasının gerekliliği ve şikâyet /sıkıntı veya yorumlarını nasıl ifade edebilecekleri hakkında bilgi sağlayacaktır.

## 6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Proje kapsamında, ilgili kilit personel için işe özgü eğitim ve topluluklar için ek uzmanlık eğitimi (varsa), daha sonraki şikâyet yönetimi için sağlanacaktır. Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP), Görev ve Sorumluluklar bölümünde tanımlanmış personel ve Proje'nin diğer süpervizörleri ve yüklenicilerine sağlanacaktır.

## 7 DENETİM VE RAPORLAMA

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

### 7.1 İç ve Dış Eğitim

Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) tarafından mekanizmanın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak amacıyla iç ve dış denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve uygulanma yönleri Projenin Çevre, İş Sağlığı, Güvenliği ve Sosyal Yönetim Sistemine göre ve ayrıca Proje kreditorlerince izlenecektir. Aylık uygunluk izlemesi, Projenin Yönetim Sistemi doğrultusunda yapılacaktır. Yükleniciler, ilk işe başlamadan önce Proje tarafından teftiş edilecek ve denetlenecektir.

### 7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

- Danışmanlık toplantıları ve Halkın katılımı faaliyetleri,,
- Şikâyet işlemleri ve şikâyetlerin kapatılması,
- Paydaşlarla istişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri / görüşleri / önerileri,
- Basın haberleri ve röportajlar,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, araştırmalar ve olaylar.

Aylık olarak, kaydedilen şikâyetlerin sayısı ve türü gözden geçirilecektir. Devam eden/kapanmış şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve Sosyal Sorumluluk

Personeli (SSP) ve Kalite Yönetim Sorumlusu aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

# EKLER



## Ek-A: Şikâyet Kayıt Formu ve Şikâyet Kapatma Formu

<b>Şikâyet Formu</b>		
<b>Referans Numarası:</b>		
<b>Tam Adı</b>  <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih edebilir ve anonim kalabilirsiniz.</i>	<b>Adı &amp; Soyadı:</b> _____  <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum  <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin ifşa edilmemesini talep ediyorum	
<b>İletişim Bilgileri</b>  Şikâyetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> <b>Posta ile:</b> <b>Açık adres:</b>  <input type="checkbox"/> <b>Telefon ile:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>E-posta ile:</b> _____  <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum.	
<b>Şikâyet ile İlgili Detaylar:</b>		
<b>Olay veya Şikâyetin Tanımı:</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 kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)	
<b>Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?</b>		
<b>Yalnızca dış kullanım için: Şikâyet durumu</b>		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapatın:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

## Ek-B: Müşteri Şikâyetleri Prosedürü

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No : KK.PR.007
		Revizyon No : 4
		Revizyon Tarihi: 02.02.2021
		Sayfa : 1 / 3
		Gizlilik Sınıfı: HİZMETE ÖZEL

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri şikâyetlerini ele alma sürecini açıklayarak; müşterilerimizden gelen tüm şikâyetlerin sistemli ve etkin bir şekilde değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını sağlayan uygulama esaslarını belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Kocaer Steel tarafından verilen her türlü hizmet için müşteri ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümünü ve yapılacak faaliyetleri kapsar.

### 3. SORUMLULUK ve YETKİ

**3.1. Satış Temsilcisi:** Dış müşteri şikâyeti alınmasından ve kaydının oluşturulmasından sorumludur. Müşteri şikâyetlerine yönelik yapılacak faaliyetler ile ilgili müşterileri bilgilendirmeye yetkilidir.

**3.2. Yönetim Sistemleri Müdürü:** Müşteri Şikâyetleri açılış isteklerini, sonuç ve izleme raporlarını onaylamaya yetkilidir.

**3.3. Kalite Kontrol Müdürü:** Bu prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

### 4. TANIMLAR

**4.1. DİF:** Düzeltici İyileştirici Faaliyet

**4.2. Düzeltici Faaliyet:** Saptanan bir uygunsuzluğun sebebinin veya diğer istenmeyen durumun yok edilmesi için yapılan faaliyet.

**4.3. İyileştirici Faaliyet:** Potansiyel veya mevcut bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**4.4. Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi durumu.

**4.5. Aksiyon:** Bir iş ile ilgili (Faaliyet, Toplantı, Proje Yönetimi vb.) termin tarihinin, işi yapacak kişinin ve görevinin planlanarak takibinin yapıldığı faaliyet.

**4.6. QDMS:** Quality Document Management System

### 5. UYGULAMA

#### 5.1. Müşteri Şikâyetlerinin Toplanması ve Kaydedilmesi

Müşterilerimiz; e-mail ve web sayfası [www.kocaersteel.com](http://www.kocaersteel.com), Kocaer çalışanları ile telefonda, yüz yüze veya yazılı yapılan görüşmeler, Kocaer bayileri kanallarının herhangi birini kullanarak şikâyet bildiriminde bulunabilirler.

Şikâyetler farklı yerlerden ve farklı şekillerde Kocaer'e gelmektedir. Bu akışın yönetilmesi için gelen tüm bildirimler Kalite Kontrol birimine yönlendirilmeli ve kayıt sisteminin tek yerden yönetilmesi sağlanmalıdır. Kalite Kontrol'e ulaşan bildirimler kayıt altına alınırken aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir.

- ✓ Şikâyet ve şikâyetçi bilgilerinin eksiksiz olmasına
- ✓ Ön yargısız ve tarafsız bir ifade ile kayıt altına alınmasına
- ✓ Şikâyetçiye şikâyetin kayıt altına alındığının teyidinin verilmesi
- ✓ Şikâyetlerin sınıflandırılmasına

Hazırlayan KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ	Onaylayan KALİTE KONTROL MÜDÜRÜ
--	------------------------------------

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No : KK.PR.007
		Revizyon No : 4
		Revizyon Tarihi: 02.02.2021
		Sayfa : 2 / 3
		Gizlilik Sınıfı: HİZMETE ÖZEL

Müşteri şikayetlerinin kaydı, takibi ve kapatılması işlemleri Kocaer intranet üzerinde; <http://hadde-eba/QDMS/QDMSNET/BSAT/Default.aspx> adresinde yer alan QDMS Entegre Yönetim Sistemi üzerinden Dış Müşteri Şikayetleri İşlemleri menüsü üzerinden yapılmaktadır.

Kalite kontrol bölümü tarafından, QDMS sistemi üzerinde, gelen müşteri şikayetine ait bilgiler, detay bilgiler (şikayet tanımı, şikayet detayı, işyeri, şikayet kategorisi, kimlere bilgilendirme gideceği) doldurulur, varsa ek dosyalar (müşteri yazışmaları, müşteri tutanakları, resim vb.) sistem üzerine yüklenir. Şikayetin acil çözülmesine yönelik görev alacak kişi ve kişiler çözüm ekibine sistem üzerinde atanır. Gelişme Raporunun yazılma tarihi de belirlenerek şikayet kaydı oluşturulur. QDMS sistemi üzerinde müşteri şikayetleri ile ilgili yapılacak işlemler ve uyulması gerekenler 'QDMS Dış Müşteri Şikayeti Modülü Kullanma Talimatı'nda anlatıldığı şekilde uygulanır.

## 5.2. Müşteri Şikayetlerinin İncelenmesi

5.1. maddesindeki kanallar ile alınan ve QDMS sistemi üzerinde kayıt altına alınan müşteri şikayetlerinin incelenmesi iki ana başlık altında yapılır.

### 5.2.1. Yerinde Tespit ve İnceleme

Yerinde inceleme gerektiren veya müşteri tarafından yerinde inceleme talep edilen durumlarda; Kalite kontrol bölümü tarafından müşteriye yerinde inceleme yapılacağı bilgisi ve inceleme yapmaya gelecek kişinin irtibat bilgileri verilir. Bu ziyarete, şikayetin türüne göre gerektiği durumlarda Ar-Ge, Üretim ve Lojistik personellerinden de katılım olabilir.

Yerinde incelemeyi yapacak olan kalite kontrol personeli müşteri sahasına giderek incelemesini yapar ve incelemesi ile ilgili veri ve fotoğrafları 'Müşteri Şikayeti Ziyaret Raporu'na kaydeder. İncelemeyi yapan kişi, raporda müşterinin ve kendisinin şikayet hakkındaki yorumlarını da belirtir. Şikayetin çok yönlü incelenmesi için 'Müşteri Şikayeti Ziyaret Raporu'nu ilgili bölümlere yorum/ekleme ve değişiklik için gönderir.

### 5.2.2. Teknik İnceleme

Müşteri tarafından yerinde inceleme istenmeyen durumlarda; Kalite kontrol bölümü müşteri şikayetindeki bilgileri esas alarak üretim ve kalite kontrol kayıtlarını gözden geçirir. Üretim veya sevkiyat esnasında herhangi bir olumsuzluk yaşanıp yaşanmadığını, malzemelere müşteri segmentasyonu yapıp yapılmadığını kayıtlarından kontrol eder.

Gerekliyse müşteriden gelen numuneleri ve/veya şahit numuneleri yeniden test eder. Kalite kontrol bölümü, müşteri şikayeti incelemeleri esnasında ek bilgiye (numune, fotoğraf vb.) ihtiyaç duyması durumunda müşteriden talepte bulunulur.

Şikayete konu malzemelere ekstra testler isteniyor ise (tahribatsız muayene, başka bir laboratuvarında test, vb.) bu testler kalite kontrol bölümü tarafından yapılarak veya 3.taraf bir gözetim firmasına yaptırılarak test sonuçları raporlanır. Gerekliyse Ar-Ge, Üretim ve Lojistik bölümlerinden de görüş talep edilir. İnceleme ile ilgili veriler ve ekler iç yazışma ile ilgili bölümler ve Satış Temsilcisi ile paylaşılır.

## 5.3. Şikayetlerin Cevaplandırılması

Yerinde tespit ve inceleme yapılmış ise 'Müşteri Şikayeti Ziyaret Raporu'nun SONUÇ kısmına alınan aksiyonlar ve verilen kararlar kaydedilerek, ziyaret raporu tamamlanır, ilgili bölümler ile paylaşılır ve QDMS sistemi üzerinden takibi yapılan müşteri şikayetine veri olarak eklenir.

Hazırlayan KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ	Onaylayan KALİTE KONTROL MÜDÜRÜ
--	------------------------------------

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No :	KK.PR.007
		Revizyon No :	4
		Revizyon Tarihi:	02.02.2021
		Sayfa :	3 / 3
		Gizlilik Sınıfı:	HİZMETE ÖZEL

Şikayetin yerinde tespiti ve/veya teknik incelemesinin tamamlanması sonrasında, kalite kontrol bölümünün vermiş olduğu bilgi ve raporlara dayanarak Satış Temsilcisi tarafından müşteri şikayeti hakkında çözüm üretilir (sade alma, tamir, yerinde tamir, alternatif ürün kullanımı, vb.) ve sonuç müşteriye yazılı olarak varsa rapor/gözlem/test sonucu vb. ekler ile birlikte iletilir. Çözümün uygulanmasından sonra QDMS sistemi üzerinden takibi yapılan müşteri şikayetine ilgili kayıtlar veri olarak eklenir.

#### 5.4. Şikayetlerin Analizi

Müşteri şikayetleri kalite kontrol bölümü tarafından QDMS sistemi üzerinden çekilen veriler ışığında hata türü, ürün grupları, şikayetin giderilmesinde uygulanan yöntemler vb. birçok alanda sınıflandırılarak haftalık/aylık olarak raporlanır. İç denetimler ve YGG toplantılarında, müşteri şikayetleri miktar, frekans, hata türü vb. açılardan bir önceki yıl ile karşılaştırmalı olarak değerlendirilir.

Analiz esnasında tespit edilen sonuçlara göre Kocaer Kurumsal Risk ve Fırsatlar Tablosundaki risk ve fırsatların revizyonu gerekiyorsa 'Kurumsal Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü'ne göre güncellenir.

#### 5.5. Reaksiyon Planı

Veri analizlerinin neticesinde, herhangi bir süreç değişikliği gerekiyorsa ilgili süreç sahipleri ile paylaşılır ve 'Değişikliklerin Yönetimi Prosedürü'ne göre revizyon gerçekleştirilir.

Kritik müşteri şikayetlerinin tekrar oluşmasını önleyecek çözümler için; 'Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet açılır ve/veya 'Sürekli İyileştirme Prosedürü'ne göre iyileştirme çalışmaları başlatılır.

#### 5.6. Uygunsuz Ürünlerin Geri Çağırılması

Yapılan analizler sonucu uygunsuz olduğu tespit edilen ürünler piyasadan gönüllü geri çağırılabilir. Uygunsuz olduğu tespit edilen ürünlerin hammadde ve üretim bilgileri parti numarası ile SAP üzerinden belirlenerek uygunsuz ürün satışı yapılan tüm müşterilere ulaşılır. Gönüllü geri çağırma, risk altındaki müşterilerin bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla, gerekli bilgiler elektronik ortamda ilgililere bildirilir ve ürünlerin piyasadan toplatılması sağlanır.

## 6. REFERANSLAR

QDMS Dış Müşteri Şikayeti Modülü Kullanma Talimatı

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

Sürekli İyileştirme Prosedürü

Değişikliklerin Yönetimi Prosedürü

Kurumsal Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü

## 7. KAYITLAR

Müşteri Şikayeti Ziyaret Raporu

QDMS Düzeltici Faaliyet Kayıtları

QDMS Dış Müşteri Şikayetleri Kayıtları

Kocaer Kurumsal Risk ve Fırsatlar Tablosu

Hazırlayan KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ	Onaylayan KALİTE KONTROL MÜDÜRÜ
--	------------------------------------



## Ek-A: Şikâyet Kayıt ve Şikâyet Kapatma Formu

<b>Şikâyet Formu</b>		
<b>Referans Numarası:</b>		
<b>Tam Adı</b>  <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih edebilir ve anonim kalabilirsiniz.</i>	<b>Adı &amp; Soyadı:</b> _____  <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum  <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin ifşa edilmemesini talep ediyorum	
<b>İletişim Bilgileri</b>  Şikâyetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: <b>Açık adres:</b>  <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____  <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____  <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum.	
<b>Şikâyet ile İlgili Detaylar:</b>		
<b>Olay veya Şikâyetin Tanımı:</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 kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)	
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?		
<b>Yalnızca dış kullanım için: Şikâyet durumu</b>		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapatın:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

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



## Ek-B: Müşteri Şikayetleri Prosedürü

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No : KK.PR.007
		Revizyon No : 4
		Revizyon Tarihi: 02.02.2021
		Sayfa : 1 / 3
		Gizlilik Sınıfı: HİZMETE ÖZEL

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri şikayetlerini ele alma sürecini açıklayarak; müşterilerimizden gelen tüm şikayetlerin sistemli ve etkin bir şekilde değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını sağlayan uygulama esaslarını belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Kocaeli Steel tarafından verilen her türlü hizmet için müşteri ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikayet ve itirazların tümünü ve yapılacak faaliyetleri kapsar.

### 3. SORUMLULUK ve YETKİ

**3.1. Satış Temsilcisi:** Dış müşteri şikayeti alınmasından ve kaydının oluşturulmasından sorumludur. Müşteri şikayetlerine yönelik yapılacak faaliyetler ile ilgili müşterileri bilgilendirmeye yetkilidir.

**3.2. Yönetim Sistemleri Müdürü:** Müşteri Şikayetleri açılış isteklerini, sonuç ve izleme raporlarını onaylamaya yetkilidir.

**3.3. Kalite Kontrol Müdürü:** Bu prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

### 4. TANIMLAR

**4.1. DİF:** Düzeltici İyileştirici Faaliyet

**4.2. Düzeltici Faaliyet:** Saptanan bir uygunsuzluğun sebebinin veya diğer istenmeyen durumun yok edilmesi için yapılan faaliyet.

**4.3. İyileştirici Faaliyet:** Potansiyel veya mevcut bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**4.4. Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi durumu.

**4.5. Aksiyon:** Bir iş ile ilgili (Faaliyet, Toplantı, Proje Yönetimi vb.) termin tarihinin, işi yapacak kişinin ve görevinin planlanarak takibinin yapıldığı faaliyet.

**4.6. QDMS:** Quality Document Management System

### 5. UYGULAMA

#### 5.1. Müşteri Şikayetlerinin Toplanması ve Kaydedilmesi

Müşterilerimiz; e-mail ve web sayfası [www.kocaelisteel.com](http://www.kocaelisteel.com), Kocaeli çalışanları ile telefonda, yüz yüze veya yazılı yapılan görüşmeler, Kocaeli bayileri kanallarının herhangi birini kullanarak şikayet bildiriminde bulunabilirler.

Şikayetler farklı yerlerden ve farklı şekillerde Kocaeli'e gelmektedir. Bu akışın yönetilmesi için gelen tüm bildirimler Kalite Kontrol birimine yönlendirilmeli ve kayıt sisteminin tek yerden yönetilmesi sağlanmalıdır. Kalite Kontrol'e ulaşan bildirimler kayıt altına alınırken aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir.

- ✓ Şikayet ve şikayetçi bilgilerinin eksiksiz olmasına
- ✓ Ön yargısız ve tarafsız bir ifade ile kayıt altına alınmasına
- ✓ Şikayetçiye şikayetin kayıt altına alındığının teyidinin verilmesi
- ✓ Şikayetlerin sınıflandırılmasına

Hazırlayan KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ	Onaylayan KALİTE KONTROL MÜDÜRÜ
--	------------------------------------



	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No :	KK.PR.007
		Revizyon No :	4
		Revizyon Tarihi:	02.02.2021
		Sayfa :	2 / 3
		Gizlilik Sınıfı:	HİZMETE ÖZEL

Müşteri şikayetlerinin kaydı, takibi ve kapatılması işlemleri Kocaeli intranet üzerinde; <http://hadde-eba/QDMS/QDMSNET/BSAT/Default.aspx> adresinde yer alan QDMS Entegre Yönetim Sistemi üzerinden Dış Müşteri Şikayetleri İşlemleri menüsü üzerinden yapılmaktadır.

Kalite kontrol bölümü tarafından, QDMS sistemi üzerinde, gelen müşteri şikayetine ait bilgiler, detay bilgiler (şikayet tanımı, şikayet detayı, işyeri, şikayet kategorisi, kimlere bilgilendirme gideceği) doldurulur, varsa ek dosyalar (müşteri yazışmaları, müşteri tutanakları, resim vb.) sistem üzerine yüklenir. Şikayetin acil çözülmesine yönelik görev alacak kişi ve kişiler çözüm ekibine sistem üzerinde atanır. Gelişme Raporunun yazılma tarihi de belirlenerek şikayet kaydı oluşturulur. QDMS sistemi üzerinde müşteri şikayetleri ile ilgili yapılacak işlemler ve uyulması gerekenler 'QDMS Dış Müşteri Şikayeti Modülü Kullanma Talimatı'nda anlatıldığı şekilde uygulanır.

## 5.2. Müşteri Şikayetlerinin İncelenmesi

5.1. maddesindeki kanallar ile alınan ve QDMS sistemi üzerinde kayıt altına alınan müşteri şikayetlerinin incelenmesi iki ana başlık altında yapılır.

### 5.2.1. Yerde Tespit ve İnceleme

Yerde inceleme gerektiren veya müşteri tarafından yerinde inceleme talep edilen durumlarda; Kalite kontrol bölümü tarafından müşteriye yerinde inceleme yapılacağı bilgisi ve inceleme yapmaya gelecek kişinin irtibat bilgileri verilir. Bu ziyarete, şikayetin türüne göre gerektiği durumlarda Ar-Ge, Üretim ve Lojistik personellerinden de katılım olabilir.

Yerde incelemeyi yapacak olan kalite kontrol personeli müşteri sahasına giderek incelemesini yapar ve incelemesi ile ilgili veri ve fotoğrafları 'Müşteri Şikayeti Ziyaret Raporu'na kaydeder. İncelemeyi yapan kişi, raporda müşterinin ve kendisinin şikayet hakkındaki yorumlarını da belirtir. Şikayetin çok yönlü incelenmesi için 'Müşteri Şikayeti Ziyaret Raporu'nu ilgili bölümlere yorum/ekleme ve değişiklik için gönderir.

### 5.2.2. Teknik İnceleme

Müşteri tarafından yerinde inceleme istenmeyen durumlarda; Kalite kontrol bölümü müşteri şikayetindeki bilgileri esas alarak üretim ve kalite kontrol kayıtlarını gözden geçirir. Üretim veya sevkiyat esnasında herhangi bir olumsuzluk yaşanıp yaşanmadığını, malzemelere müşteri segmentasyonu yapıp yapılmadığını kayıtlardan kontrol eder.

Gerekliyse müşteriden gelen numuneleri ve/veya şahit numuneleri yeniden test eder. Kalite kontrol bölümü, müşteri şikayeti incelemeleri esnasında ek bilgiye (numune, fotoğraf vb.) ihtiyaç duyması durumunda müşteriden talepte bulunulur.

Şikayete konu malzemelere ekstra testler isteniyor ise (tahribatsız muayene, başka bir laboratuvarında test, vb.) bu testler kalite kontrol bölümü tarafından yapılarak veya 3.taraf bir gözetim firmasına yaptırılarak test sonuçları raporlanır. Gerekliyse Ar-Ge, Üretim ve Lojistik bölümlerinden de görüş talep edilir. İnceleme ile ilgili veriler ve ekler iç yazışma ile ilgili bölümler ve Satış Temsilcisi ile paylaşılır.

## 5.3. Şikayetlerin Cevaplandırılması

Yerde tespit ve inceleme yapılmış ise 'Müşteri Şikayeti Ziyaret Raporu'nun SONUÇ kısmına alınan aksiyonlar ve verilen kararlar kaydedilerek, ziyaret raporu tamamlanır, ilgili bölümler ile paylaşılır ve QDMS sistemi üzerinden takibi yapılan müşteri şikayetine veri olarak eklenir.

Hazırlayan KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ	Onaylayan KALİTE KONTROL MÜDÜRÜ
--	------------------------------------

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No : KK.PR.007
		Revizyon No : 4
		Revizyon Tarihi: 02.02.2021
		Sayfa : 3 / 3
		Gizlilik Sınıfı: HİZMETE ÖZEL

Şikayetin yerinde tespiti ve/veya teknik incelemesinin tamamlanması sonrasında, kalite kontrol bölümünün vermiş olduğu bilgi ve raporlara dayanarak Satış Temsilcisi tarafından müşteri şikayeti hakkında çözüm üretilir (iade alma, tamir, yerinde tamir, alternatif ürün kullanımı, vb.) ve sonuç müşteriye yazılı olarak varsa rapor/gözlem/test sonucu vb. ekler ile birlikte iletilir. Çözümün uygulanmasından sonra QDMS sistemi üzerinden takibi yapılan müşteri şikayetine ilgili kayıtlar veri olarak eklenir.

#### 5.4. Şikayetlerin Analizi

Müşteri şikayetleri kalite kontrol bölümü tarafından QDMS sistemi üzerinden çekilen veriler ışığında hata türü, ürün grupları, şikayetin giderilmesinde uygulanan yöntemler vb. birçok alanda sınıflandırılarak haftalık/aylık olarak raporlanır. İç denetimler ve YGG toplantılarında, müşteri şikayetleri miktar, frekans, hata türü vb. açılardan bir önceki yıl ile karşılaştırmalı olarak değerlendirilir.

Analiz esnasında tespit edilen sonuçlara göre Kocaeli Kurumsal Risk ve Fırsatlar Tablosundaki risk ve fırsatların revizyonu gerekiyorsa "Kurumsal Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü"ne göre güncellenir.

#### 5.5. Reaksiyon Planı

Veri analizlerinin neticesinde, herhangi bir süreç değişikliği gerekiyorsa ilgili süreç sahipleri ile paylaşılır ve "Değişikliklerin Yönetimi Prosedürü"ne göre revizyon gerçekleştirilir.

Kritik müşteri şikayetlerinin tekrar oluşmasını önleyecek çözümler için; "Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü"ne göre düzeltici faaliyet açılır ve/veya "Sürekli İyileştirme Prosedürü"ne göre iyileştirme çalışmaları başlatılır.

#### 5.6. Uygunsuz Ürünlerin Geri Çağırılması

Yapılan analizler sonucu uygunsuz olduğu tespit edilen ürünler piyasadan gönüllü geri çağırılabilir. Uygunsuz olduğu tespit edilen ürünlerin hammadde ve üretim bilgileri parti numarası ile SAP üzerinden belirlenerek uygunsuz ürün satışı yapılan tüm müşterilere ulaşılır. Gönüllü geri çağırma, risk altındaki müşterilerin bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla, gerekli bilgiler elektronik ortamda ilgililere bildirilir ve ürünlerin piyasadan toplatılması sağlanır.

## 6. REFERANSLAR

QDMS Dış Müşteri Şikayeti Modülü Kullanma Talimatı  
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü  
Sürekli İyileştirme Prosedürü  
Değişikliklerin Yönetimi Prosedürü  
Kurumsal Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü

## 7. KAYITLAR

Müşteri Şikayeti Ziyaret Raporu  
QDMS Düzeltilici Faaliyet Kayıtları  
QDMS Dış Müşteri Şikayetleri Kayıtları  
Kocaeli Kurumsal Risk ve Fırsatlar Tablosu

Hazırlayan KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ	Onaylayan KALİTE KONTROL MÜDÜRÜ
--	------------------------------------

## Ek-C: Toplantı Kayıt 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 Veri Tabanı

<b>Şikâyet Veri Tabanı</b> <b>Raporlama Süreci</b>									
Şikâyetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet/ Yorum Detayları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikâyetçiyle İletişim*	Yapılan eylemler	Çözümleme Tarihi	Şikâyetçiyle İletişim **

\* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikâyetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde bilgilendirilecektir.

\*\* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikâyetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler bildirilir.



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK  
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

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

