

## 1 GİRİŐ

### 1.1 Amaç

Bu belgenin amacı; iç ve dış Őikâyetlerin giderilmesi konusunda oluşturulan mekanizmanın ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için uygulanacak olan Őikâyet yönetiminin nasıl işletmeye entegre edileceğini özetlemektir. Őikâyet Mekanizması Prosedürü, Proje ile ilgili tüm görüş ve Őikayetlerin Őeffaf bir Őekilde 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.

**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.

## 2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

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

Görev	Sorumluluklar
<b>Genel Müdür</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak,</li><li>- Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak ve liderlik etmek</li></ul>
<b>Fabrika Koordinatörü</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bu Prosedürün onaylanması ve uygulama için gerekli kaynakların sağlanması,</li><li>- Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak ve dış Őikayetlerin çözülmesini sağlamak.</li></ul>
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği Sorumlusu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Toplanan Őikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde ŐYT'i desteklemek,</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG, çevre ve sosyal konularla ilgili Őikayetlerine cevap sağlamak,</li><li>- ŐYT'nin, Őikâyet Veri tabanındaki Őikayetlerin / önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasına yardımcı olmak,</li><li>- Yasalara, yönetmeliklere uygun olarak değerlendirme yapmak,</li></ul>

<b>Çevre Sorumlusu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen çevresel Őikayetlere yanıt vermek,</li> <li>- Őikayetlerin/önerilerin detaylı olarak Őikayet Veri Tabanına kaydının tutulması için ŐYT'ye yardımcı olmak,</li> <li>- Yasa, yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek,</li> </ul>
<b>Őikayet Yönetim Temsilcisi (ŐYT)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bu prosedürü uygulamak ve geliŐtirmek,</li> <li>- Yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek,</li> <li>- Őikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araŐtırmak; zarar görme, iŐte gecikme veya durmalar, topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar vb.,</li> <li>- Tüm Őikayetleri izlemek ve tüm Őikayetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak,</li> <li>- Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak,</li> <li>- Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalıŐan Őikâyet raporlamalarını oluşturmak,</li> <li>- Őikâyetin çözümü için uygun metodolojiyi araŐtırmak ve önermek, "Őikâyet Formu"nu doldurmak</li> <li>- Őikâyet ve rapor sonuçlarını aylık ve yıllık bazda takip etmek.</li> </ul>

### 3 DIŞ ŐİKAYET YÖNETİMİ

Herhangi bir Őikâyeti çözmek için takip edilecek iŐlem, aŐaęıdaki Őekilde açıklanmaktadır.



*Dış Őikâyet AkıŐı*

#### 3.1 Prosedürün Uygulanması

Bu prosedür, yılda bir gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan Őikayet Yönetim Temsilcisi (ŐYT)'nin sorumluluğunda olacaktır.

### 3.2 Dış Őikâyet Yönetimi Süreci

Őikâyet Mekanizması sürecinin uygulama adımları; Őikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaŐlara geri bildirilmesini, iyileŐtirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanıŐını kapsamaktadır.

#### 3.2.1 Őikayetlerin Alınması

Őikâyetler; telefon, posta, Őikâyet formları, web sitesi, vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınacaktır. PaydaŐ, Őikâyet formunu doldurarak bir Őikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra Őikayet Yönetim Temsilcisi, formu değerlendirmeye tabi tutacaktır. AŐađıdaki tabloda, Őikayet durumunda ulaŐılabilecek iletişim bilgileri yer almaktadır.

##### *İletişim Bilgileri*

Sanifoam Endüstri ve Tüketim Ürünleri San.Tic. A.Ő.	Őikayet Yönetim Temsilcisi
<b>Websitesi:</b> <a href="https://www.sanifoam.com.tr">https://www.sanifoam.com.tr</a> <b>Telefon:</b> +90 (282) 725 27 25 <b>Adres:</b> Gazi OsmanpaŐa OSB Mah. 21. Sok. 6/A 59500 Çerkezköy / Tekirdağ Turkey	<b>Telefon:</b> +90 (533) 244 06 71 <b>E-Posta:</b> <a href="mailto:volkan.pekatik@sanifoam.com.tr">volkan.pekatik@sanifoam.com.tr</a> <b>Adres:</b> Gazi OsmanpaŐa OSB Mah. 21. Sok. 6/A 59500 Çerkezköy / Tekirdağ Turkey

Őikâyetler, kaygılar, öneriler ve Őikayetçi hakkında bilgi toplamak için Őikâyet Kayıt Formu kullanılacaktır. Tüm Őikayetler, kaydedilecek ve toplanacaktır. Tüm Őikayetlerin kayıt altına alınarak iŐlenmesi çözüme ulaŐtırılması için faaliyet baŐlatılacaktır.

#### 3.3.2 Őikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her Őikayet değerlendirme ve soruŐtırma adımı, bir Őikâyet/öneri alındığında son durumu takip edilecektir. Her bir Őikâyeti değerlendirecek ve uygun departmanları Őikâyeti araştırması ve bir çözümler üretmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil edecektir.

Őikâyet konusunda nihai karar Haftalık toplantılarda ele alınarak verildiğinde paydaŐlara geri bildirim yapılacaktır.

**3.3.3 PaydaŐlara Geri Bildirim**

Őikayetçiler, Őikâyeti gönderdikten sonraki 7 gün içinde Őikâyeti aldığını kabul eden bir yanıt alacaklardır.

**3.3.4 Çözüm Önerme/Düzeltici Eylem**

Őikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, sorumlu kiŐi önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi Őikayetçiye iletişim bilgilerini vermesi durumunda resmi olarak iletacaktır.

**3.3.5 Őikayetlerin Kapatılması**

Őikayet eden paydaŐa çözüm iletildikten sonra, Őikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde kapatılmasını amaçlamaktadır.

Őikâyet Formu		
Tarih:		
<b>Tam Adı</b> <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifőa etmemeyi tercih edebilir ve anonim kalabilirsiniz.</i>	<b>Adı &amp; Soyadı:</b> _____ <input type="checkbox"/> Őikayetimi isim belirtmeden dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin ifőa edilmemesini talep ediyorum	
<b>İletifim Bilgileri</b>  <b>Őikâyetçinin nasıl iletifim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).</b>	<input type="checkbox"/> Posta ile: Açık adres:  <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____  <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____  <input type="checkbox"/> İletifime geçilmesini istemiyorum.	
<b>Őikâyet ile İlgili Detaylar:</b>		
<b>Olay veya Őikayetin Tanımı:</b>	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
<b>Durum özeti:</b>		
<b>Olay / Őikâyet Tarihi</b>		
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay / Őikâyet (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: Őikâyet durumu</b>		
	Tarih:	İmza:
<b>Őikâyeti Kapan:</b>		
<b>Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):</b>		