



POLAT MAKİNA SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

**SÜPERKRİTİK AKIŞKAN EKSTRAKSİYON SİSTEMİ PROJESİ,
ÇATI GES YATIRIMI KAPSAMINDA YATIRIM KREDİSİ VE
İŞLETME SERMAYESİ İHTİYACININ FİNANSMANI
KAPSAMINDA İHTİYAÇ KREDİSİ**

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

CNR-PLN-PLT-SGM-001

MART 2024 – (Rev.01)



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 kullandırılmaz.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 1 / 18

DOKÜMAN REVİZYON KONTROL TABLOSU

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
00	27.03.2023	Özge ÇELİK	Ezgi DODAK AYKUT	Ayşe CANBAZ AKKURT	Çınar Mühendislik A.Ş. (CINAR) tarafından ilk yayın olarak hazırlanmıştır.
01	01.03.2024	Özge ÇELİK	Seda ÇİĞDEM	Ayşe CANBAZ AKKURT	Yeni kredi alımı kapsamına farklı faaliyetlerin dahil olması ile birlikte plan kapsamının genişletilmesi ve revize edilmesi.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 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	12
3.3 İletişim Kanalları.....	12
3.3.1 Resmi İnternet Sayfası	12
3.3.1 Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler	13
3.3.1 CİMER	13
3.3.1 Halkla İlişkiler Ofisi	14
3.4 Referans Dokümanlar	14
3.5 Şikâyetlerin Alınması ve Kaydedilmesi	14
3.6 Değerlendirme ve Çözüm Süreci	15
3.7 Şikâyetin Kapatılması.....	15
3.8 Şikâyetlerin Genel Değerlendirmesi	15
3.9 Akış Diyagramı ve Formlar.....	16

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 3 / 18

TABLO LİSTESİ

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

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Proje Alanına İlişkin Uydu Görüntüsü.....	7
Şekil 2. Dilek ve Öneri Kutuları	11
Şekil 3. Kayıt Formu	16
Şekil 4. Şikayet Kapatma Formu	17
Şekil 5. Şikâyet Mekanizması Akış Diyagramı	18

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 4 / 18

TANIMLAR/KISALTMALAR

A.Ş.	: Anonim Şirketi
Astim OSB	: Astim Organize Sanayi Bölgesi
Bkz.	: Bakınız
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Ç&S	: Çevresel ve Sosyal
Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş.	: ÇINAR veya Danışman
ÇSAP	: Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı
ÇSG	: Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇSS	: Çevresel ve Sosyal Standartlar
DB	: Dünya Bankası
DBG	: Dünya Bankası Grubu
GES	: Güneş Enerji Santrali
IFC	: Uluslararası Finans Kurumu
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
İK	: İnsan Kaynakları
KfW	: İmar Kredi Enstitüsü (Almancada: Kreditanstalt für Wiederaufbau)
Ltd.	: Limited
No	: Numara
OSB	: Organize Sanayi Bölgesi
PKP	: Paydaş Katılım Planı
Proje sahibi	: Polat Makina Sanayi ve Ticaret A.Ş.
San.	: Sanayi
ŞGM	: Şikâyet Giderme Mekanizması
Şti.	: Şirketi
Tic.	: Ticaret
TİG	: Topluluk İrtibat Görevlisi
TKYB	: Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (Banka)

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 5 / 18

1. GİRİŞ

1.1 Proje'nin Teknik Olmayan Özeti

Polat Makina Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi (A.Ş.) (Polat Makina, Proje Sahibi veya Yatırımcı), Aydın ili, Efeler ilçesi, Astim Organize Sanayi Bölgesi'nde (Astim OSB veya OSB) kontinü sistem zeytinyağ makinaları, prina ekstrasyon makinaları, süt temizleme seperatörü, krema seperatörü, endüstriyel dekantör (santrifüj), endüstriyel seperatör (santrifüj) konularında (Bundan sonra "Santrifüj Sektör" olarak anılacaktır.) üretim faaliyeti göstermektedir.

Proje Sahibi, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafınca desteklenen "Teknoloji Odaklı Sanayi Hamlesi" programı kapsamında Süperkritik Akışkan Ekstraksiyon Sistemi Projesi (Bundan sonra "Süperkritik Sektör" olarak anılacaktır.) kapsamındaki faaliyetleri için bir tesis inşaa etmeyi planlamıştır. Bu nedenle bina-inşaat ve makine teçhizat yatırımlarında kullanmak üzere 08.12.2022 tarihinde Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) ile kredi sözleşmesi imzalamıştır. Bu kredinin vadesi 1+5 yıl olarak belirlenmiştir. Daha sonra Proje Sahibi planlanan projenin inşaat aşamasının tamamlanmasının akabinde tesis çatısına bir Güneş Enerji Santrali (GES) kurmak istemesi (Çatı GES Projesi) ve bu kapsamda da kredi almak istemesi üzerine var olan kredi sözleşmesine ek olarak "Çatı GES Yatırımı Kredisi ve İşletme Sermayesi İhtiyacının Finansmanı Kapsamında İşletme Kredisi" (Proje) olarak yeni bir kredi daha almıştır. Bu kredinin vadesi ise işletme sermayesi finansmanı için 3 yıl ve Çatı GES Projesi yatırımı için 5 yıl olarak belirlenmiştir.

Bu kapsamda Proje Sahibi tarafından, Dünya Bankası (DB) standartları doğrultusunda kredinin koşullarından biri olarak hazırlanmış olan Çevre ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) gereklilikleri ve Proje Sahibinin ÇSAP taahhütleri, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Performans Standartları (PS'ler), DB Ç&S Standartları ve İmar Kredi Enstitüsü Kalkınma Bankası (KfW Kalkınma Bankası) Sürdürülebilirlik Kılavuzu yönergeleri ve Türkiye Cumhuriyeti düzenleyici çerçeveleri, Dünya Bankası Grubu (DBG) genel ve sektöre ilişkin Çevre, Sağlık, Güvenlik (ÇSG) Kılavuz İlkeleri ve uygulanmakta olan Uluslararası Endüstri Uygulamaları doğrultusunda Çevresel ve Sosyal (Ç&S) izleme çalışmalarını yürütmek üzere Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. (ÇINAR veya Danışman) danışman olarak atanmıştır.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 6 / 18

1.2 Proje Yeri

Süperkritik Sektör Projesi bina inşaat aşamasının tamamlanmasının ardından Astim OSB’de farklı bir adreste işletmede olan Santrifüj Sektör faaliyetleri buraya taşınmış ve Süperkritik Sektör ile aynı çatı altında birleşmiştir. Proje Sahibi tesis çatısına bir Çatı GES projesini de hayata geçirmeyi planlamakta olup resmi işlemler kısa süre içerisinde başlatılmıştır.

Aydın ili, Efeler ilçesi, Astim OSB’de yer alan Proje faaliyet alanı mülkiyeti proje sahibine ait 803 ada 51 parselde yer alan 50.000 m² alan üzerinde, 25.000 m² kapalı alan ve 3.000 m² idari bina olarak planlanmıştır. Proje alanına ilişkin uydu görüntüsü Şekil 1 ile gösterilmiş ve tesis alanına en yakın yerleşim yerlerine ait bilgiler Tablo 1 ile verilmiştir.

Proje Etki Alanı, çevresel ve sosyal etkilerin doğrudan izlendiği, başta Proje Alanı ve çevresi olmak üzere Aydın Astim OSB olacaktır. OSB alanı Aydın Belediyesi Belediye sınırları, Aydın Belediyesi Kocagür Köyü mücavir alanı ve Tepecik Belediyesi Belediye sınırları olmak üzere üç (3) idari sınırdan oluşturulmuştur.¹

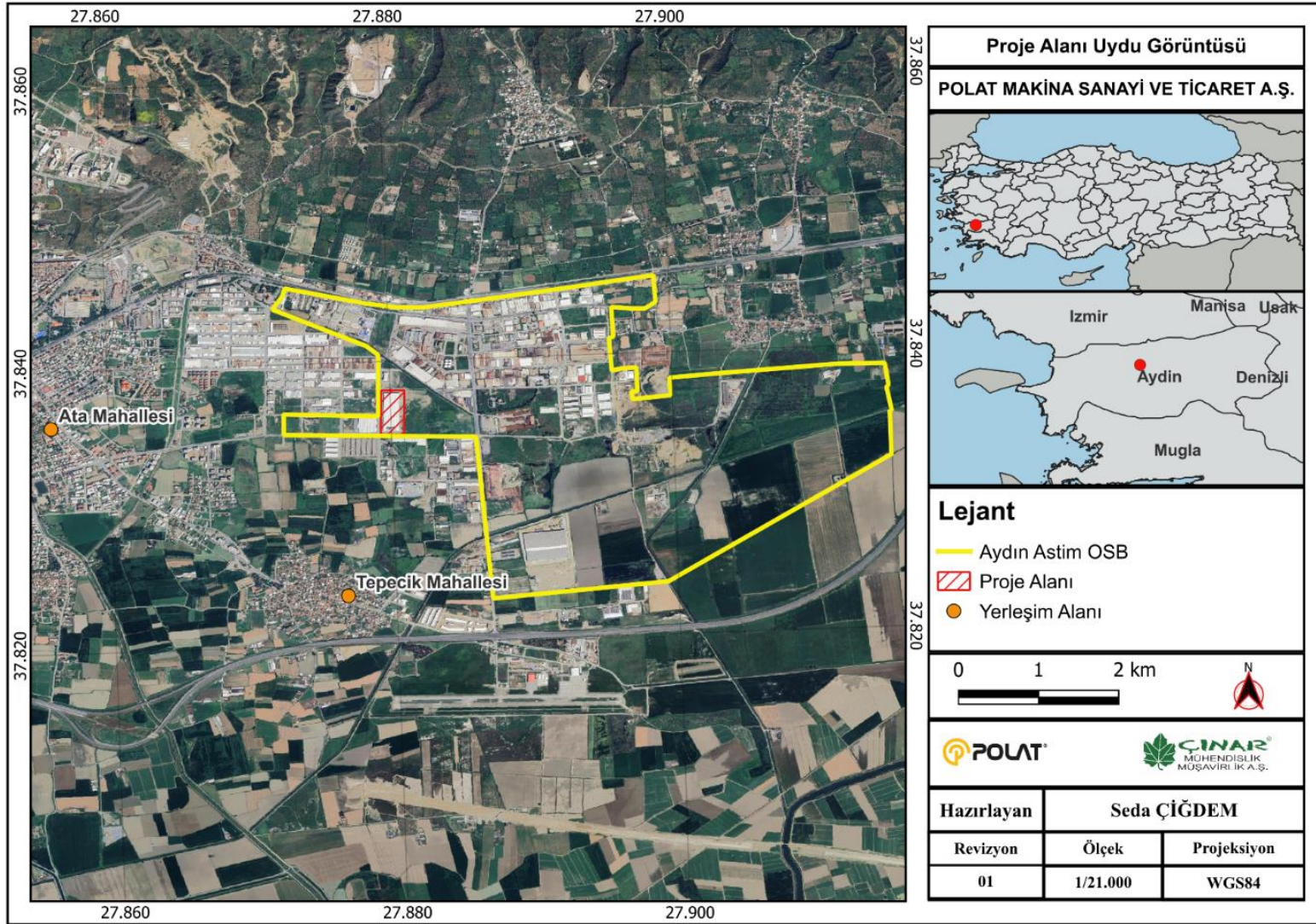
“Bölgesel Düzey”, Aydın ili ve Aydın iline bağlı Efeler ilçesi Proje’nin çevresel ve sosyal etkilerinin dolaylı olarak gözleneceği ve çoğunlukla Proje’nin ikincil paydaşlarına ev sahipliği yapacak alandır.

Proje’nin hitap ettiği tedarik zinciri ve piyasadaki alıcıların konumları gereği tanımlanması gerekli görülen “Ulusal Düzey” Türkiye düzlemi olup, ülke belirtmeksizin Türkiye düzlemi dışında kalan alan “Uluslararası Düzey” olarak kullanılmaktadır.

Tablo 1. Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri

Tesis Adı	En Yakın Yerleşim Yeri (Hane)	Tesise Göre Konumu	Kuş Uçuşu Mesafe (m)
Polat Makina Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Ata Mahallesi	Batı	800
	Tepecik Mahallesi	Güney	700

¹ Aydın Astim OSB Bilgileri. <http://www.astimosb.org.tr/tr/kurumsal/hakkimizda>



Şekil 1. Proje Alanına İlişkin Uydu Görüntüsü

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 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 Santrifüj & Süperkritik Sektör faaliyetleri ve Çatı GES Projesi 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 İnşaat Dönemi 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.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 9 / 18

2. YASAL ÇERÇEVE

ŞGM'nin yürütülmesinde geçerli olan yasal çerçeve aşağıda listelenmiştir:

- KfW Kalkınma Bankası Sürdürülebilirlik Kılavuzu-Çevresel, Sosyal ve İklim Boyutlarının Değerlendirilmesi ve Yönetimi: İlkeler ve Prosedürler (2023)
- Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi
- Dünya Bankası Grubu Genel Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları
- Dünya Bankası Grubu Sektörel Çevre, Sağlık ve Güvenlik, Metal, Plastik ve Kauçuk Ürünleri İmalatı
- 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.

FC-ölçüsü için bir şikâyet süreci oluşturmalıdır ki bu süreç, etkilenen kamu çalışanlarının ve üyelerinin endişeleri ve şikayetleri ile başa çıkabilsin. Prosedür, kültürel olarak uygun ve FC-ölçüsüne orantılı olmalıdır. Şikayetler ve bunların işlenmesi ve çözülmesi, KfW – Alman Kalkınma Bankası'na rapor vermenin bir parçası olarak belgelenmeli ve oluşturulan raporlarda yer almalıdır.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi içerisinde detaylandırılan ÇSS² 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 artırabilir 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 Standartları³ 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 şikayetlerini 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 şikayetini dile getiren taraf hiçbir bedel veya yaptırımla karşılaşmamalıdır. Şikâyet mekanizması, yasal veya idari çözüm yollarına başvurulması önünde engel

² Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi. <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

³ 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

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 10 / 18

olmamalıdır. Müşteri, paydaş katılımı sürecinde Etkilenen Toplulukları Şikayet 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, sermayenin tabana yayılmasına katkı sağlamak için çalışmaktadır. Bu amaç gereğince Banka'nın sürdürülebilirlik ilkeleri⁴ bu Proje için de geçerlidir.

⁴ TKYB, Sürdürülebilirlik İlkeleri. Haziran 2020. <https://kalkinma.com.tr/bizi-taniyin/cevreci-kalkinma/cevresel-ve-sosyal-politikalar>

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 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.

Polat Makina'nın müşterilere yönelik memnuniyet anketi uygulaması bulunmakta ve müşteri içgörüsü takibi sağlanmaktadır. Proje Sahibi, müşterilere yönelik oluşturulan şikâyet giderme mekanizması kayıtlarının tutulduğu veri tabanına sahiptir. Tutulan veri tabanının içerisinde ürün ve müşteri ayrıntıları, problemin tanımı, kök neden analizi, önleyici faaliyet ve problemin giderilme durumunu gösterir kısımlar yer almaktadır. Müşteri geri bildirimlerine göre düzeltici faaliyetler uygulanmaktadır. Bu veri tabanına göre;

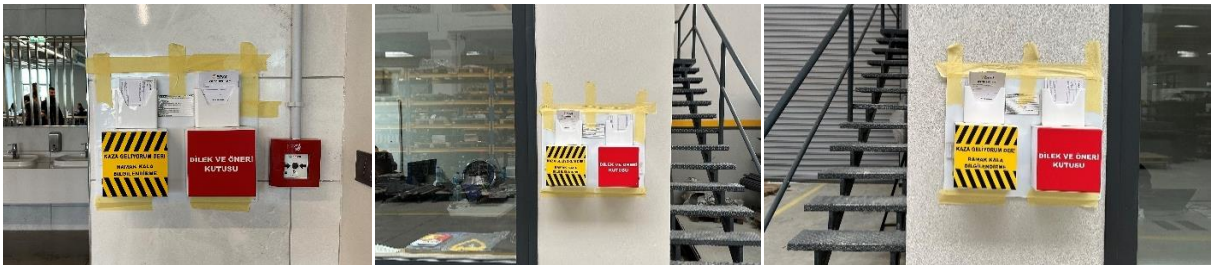
- 2020 yılında gelen 22 şikâyetin 5'i,
- 2021 yılında gelen 14 şikâyetin 7'si,
- 2022 yılında gelen 15 şikâyetin 9'u için;

Düzeltilici ve önleyici faaliyetler geliştirilmiş ancak problemin müşteri için giderilemediği kaydedilmiştir. 2023 verilerinde ise yalnızca iki (2) açık müşteri şikâyeti aktarılmıştır.

Muhtarlar ile yapılan görüşmelerde son bir yıldır herhangi bir şikâyet muhtarlara iletilmemiş ve mahalle içinde olumsuz bir konu gündeme gelmemiştir. Potansiyel bir şikâyet durumunda doğrudan iletişime geçebilecekleri ifade edilmiştir. Yöre sakinleri, yeni fabrikaya olumlu bakmakta, yerel istihdamın artacağına inanmakta ve projeyi desteklediklerini beyan etmektedirler. Muhtarlar, önceki yıllarda olduğu gibi düşük gelirli hanelere erzak yardımı ve öğrencilere burs yardımı yapılması konusunda Polat Makina'ya gideceklerini ifade etmişlerdir. Muhtarlar Proje Sahibi ile sürekli olarak iletişim sağlayabilmektedir.

3.1 Çalışan Şikâyet Giderme Mekanizması

Tesiste beş (5) yerde şikâyet kutusu bulunmakta olup saha ziyareti sırasında fotoğraflananlar Şekil 2 ile verilmiştir. Proje Sahibi, şikâyet kutularında yenilemeye gideceğini belirtmiştir. Üretim alanında yer alan şikâyet kutuları, inşaat alanında görev alan ana ve alt yüklenici çalışanların kullanımına da açıktır.



Şekil 2. Dilek ve Öneri Kutuları

Şikâyet formu aşağıdaki bölümleri içerecek şekilde genişletilmelidir:

- Şikâyet sahibinin isim ve iletişim bilgilerini,
- Şikâyet tarihini,
- Şikâyet konusunu,

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 12 / 18

- Şikayetçinin 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;

- 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 2023 yılına ait kurumsal iletişim planında tanımlanmış iletişim yöntemleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Sosyal medya (linkedin, facebook, instagram)
- Web sitesi
- Kurumsal dergi⁵
- Medya ve dijital medya kanalları (gazete, sektörel dergiler, televizyon)
- Intranet⁶
- Etkinlikler (konferans, seminar, webinar, üniversite günleri)
- Satış sonrası servis (7/24)

İç paydaş iletişiminde halihazırda kullanılan Polatinium isimli bir kurumsal uygulama bulunmaktadır. Platforma erişim çalışanlarla sınırlı olup dışarıdan erişim sağlanamamaktadır.

3.3.1 Resmi İnternet Sayfası

Proje sahibi olan Polat Makina'ya ait bir internet sayfası (<https://www.polatas.com.tr/>) hizmet vermektedir⁷. Polat Makina ve grup şirketleri kapsayan güncel haberler ve resmi bloga internet

⁵ Polat Life ve Polat Endüstriyel

⁶ Dahili iletişim ağı

⁷ Proje sahibi internet sayfası. <https://www.polatas.com.tr/>

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 13 / 18

sayfası üzerinden erişim sağlanabilmektedir. YouTube ve LinkedIn üzerindeki resmi hesaplar da internet sayfasında paylaşılmaktadır.

Polat Makina ve grup şirketleri kapsayan güncel haberler ve resmi bloga internet sayfası üzerinden erişim sağlanabilmektedir. YouTube ve LinkedIn üzerindeki resmi hesaplar da internet sayfasında paylaşılmaktadır.

Proje sahibinin kurumsal internet sayfası adresleri Tablo 2 ile verilmiştir.

Tablo 2. Kurumsal İnternet Sayfaları

Üst başlık	Adres	İçerik
Polat Grup Holding	https://www.polatgroup.com.tr/	Holding
Polat Makina	https://www.polatas.com.tr/	Proje sahibi
Polat Extraction Technologies	https://polatextraction.com.tr/	Proje sahibi
PGR Drive Technologies	https://www.pgr.com.tr/	Teknoloji / Kurumsal
NRW Drive Technologies	https://www.nrwdrivetechologies.com/	Teknoloji / Kurumsal
Polat Tarım	https://www.polattarim.com.tr/	Ürün / Kurumsal
Oya Fidancılık	https://www.oyafidancilik.com.tr/	Ürün / Kurumsal
VetNaCare	https://www.vetnacare.com/	Ürün / Kurumsal
OlivaCat	https://www.olivacat.com/	Ürün / Kurumsal

3.3.1 Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler

Paydaş katılım faaliyetleri için internet sayfasında yazışma adresi, telefon ve faks bilgisi ile elektronik posta adresi ve müşteri hizmetleri numarası paylaşılmıştır. Aynı sayfada online olarak iletişim kurmaya imkân sağlayan bir form da yer almaktadır⁸. Detaylı iletişim bilgileri Tablo 3 ile verilmiştir.

Tablo 3. Kurumsal İletişim Bilgileri

İletişim Kanalı	Bilgiler
Adres	Ata Mah. Astim OSB 1.Cadde No: 6 Efeler, Aydın
Telefon	+90 256 231 04 73
Fax	+90 256 231 04 78
E-Posta	info@polatgroup.com.tr polat@polatas.com.tr
Polat Müşteri Hizmetleri	0 800 344 00 01

3.3.1 CİMER

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesindeki Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)⁹ ve ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı¹⁰ Proje dışında

⁸ Proje sahibi iletişim bilgileri. Bağlantı için;

<https://www.polatas.com.tr/iletisim/>

⁹Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi. cimer.gov.tr

¹⁰ ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı. cimer.gov.tr

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 14 / 18

paydaşların yararlanabileceği bir başvuru merkezidir. 4982 No'lu 2003 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanunu¹¹ kapsamında, paydaş ilişkilerinde şikayetlerin iletilmesi için CİMER kullanımının mümkün olduğu tüm paydaşlara hatırlatılmalıdır.

3.3.1 Halkla İlişkiler Ofisi

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

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

3.4 Referans Dokümanlar

Özellikle iç paydaşlarla ilişkileri düzenleyen ve hali hazırda kullanılan dokümanlar aşağıda listelenmiştir. PKP içerisinde sunulan planlar dahilinde kullanılan dokümanlar detaylı olarak Paydaş Katılımı Planı 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 Şikâyetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

ŞGM yürütücüsü olarak sosyal uzmanların atanması ve bu kişilerin İK birimi ve TİG'ler ile hareket etmesi gerekmektedir.

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

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

- Şikâyet sahibinin isim ve iletişim bilgilerini,
- Şikâyet tarihini,

¹¹ Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf>

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 15 / 18

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

İçermelidir. 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 şikâyetler kayıt altına alındıktan sonra iki (2) iş günü içerisinde şikâyet sahibiyle iletişime geçilmelidir. Bu iletişim sırasında şikâyetin çözümü konusunda uygulanacak yöntemler hakkında şikâyetçiye bilgi aktarımı yapılır ve değerlendirme sürecinin on (10) iş günü içerisinde gerçekleşeceği iletilmelidir.

Buradaki önemli hususlardan biri Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu¹² 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) iş günü hedeflenmelidir. Bu süre içerisinde şikâyete uygun önerinin sunulması gerekir. Üretilen çözümün kişilik haklarına saygı çerçevesinde kalması ve şikâyetçiyi 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

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

3.8 Şikâyetlerin 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 şikâyetlerin ve taleplerin değerlendirme ve uygulama süreçlerinde hız kazanarak Proje'nin paydaşlarla ilişkileri güçlendirilebilir.

¹²Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6698.pdf>

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 16 / 18

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	<input type="checkbox"/> Şikâyet	<input type="checkbox"/> İstek / talep	<input type="checkbox"/> Soru
Başvuru Alma Yöntemi	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Dilekçe / Form	<input type="checkbox"/> E-posta
Başvuran Bilgileri			
İsim ve Soyisim			
İletişim Bilgileri	<input type="checkbox"/> Telefon		
	<input type="checkbox"/> Adres		
	<input type="checkbox"/> E-posta		
İletişim Tercihleri	<input type="checkbox"/> Adrese bildirim		
	<input type="checkbox"/> Telefon		
	<input type="checkbox"/> E-posta		
	<input type="checkbox"/> Yüzyüze		
Başvuruya Konu Olan Olayın Detayları			
Konu şikâyet ise şikâyetçinin çözüm önerisi			
Kayıt Alan Birim Bilgileri			

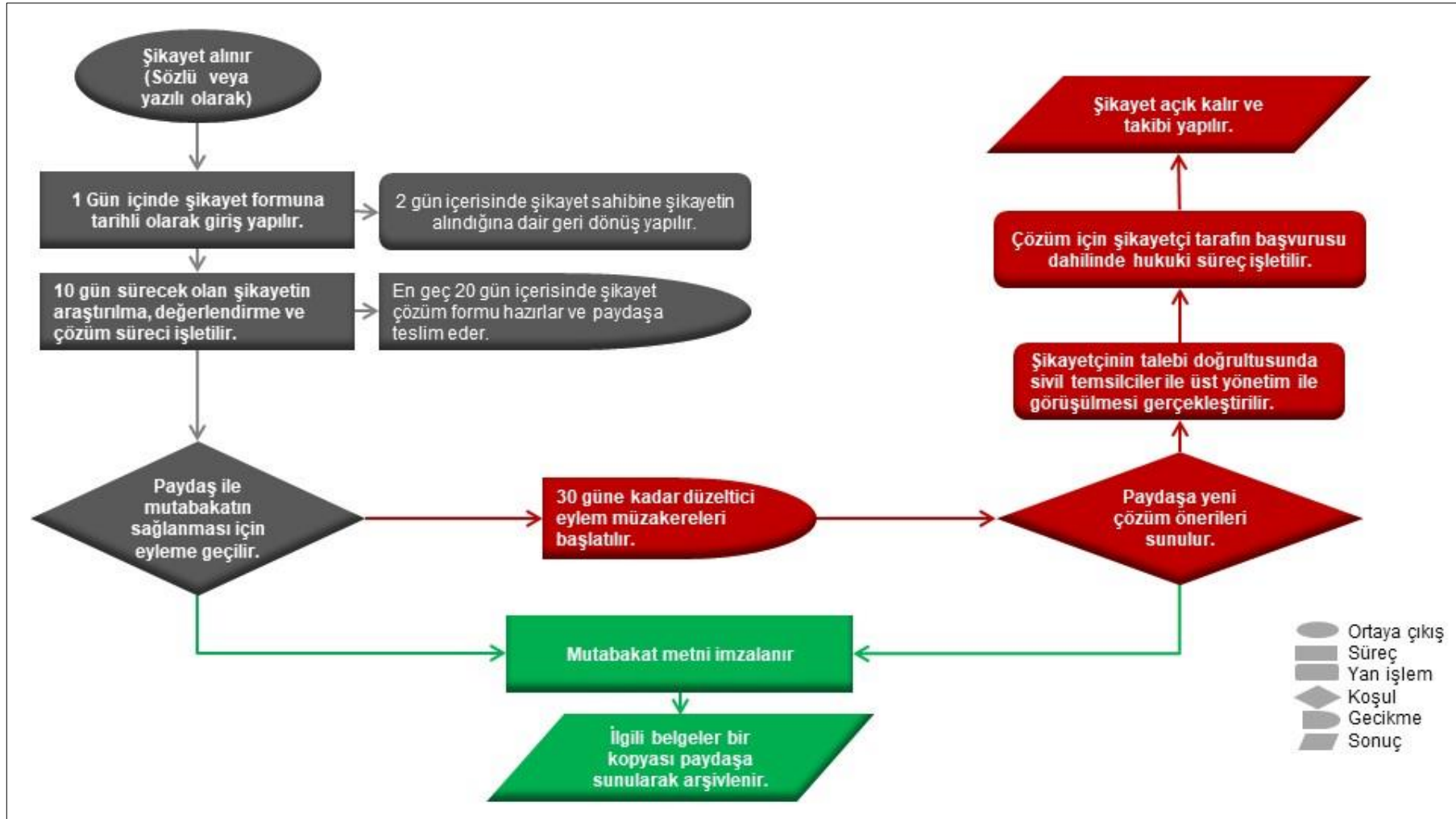
Şekil 3. Kayıt Formu

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 17 / 18

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

Şekil 4. Şikayet Kapatma Formu

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-PLT-SGM-001
Rev.01	Tarih: MART 2024	Sayfa 18 / 18



Şekil 5. Şikâyet Mekanizması Akış Diyagramı