

NUKLEUS SAĞLIK ÜRÜNLERİ TANI HİZMETLERİ SAN. ve TİC. LTD. ŞTİ. PACKY PACKAGING KÂĞIT AMBALAJ ÜRETİM TESİSİ PROJESİ

DOKÜMAN: ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

DOK. NO: CNR-PLN-NKL-ŞGM-001

TARİH: ŞUBAT 2023

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 2 / 14



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

Tel: 0 312 472 38 39 Fax: 0 312 472 39 33

Web: cinarmuhendislik.com

E-mail: cinar@cinarmuhendislik.com

Bu raporun tüm hakları saklıdır.

Raporun tamamı ya da bir bölümü, 4110 sayılı Yasa ile değişik 5846 sayılı

Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu uyarınca, Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş.'nin yazılı izni olmadıkça; hiçbir şekil ve yöntemle sayısal ve/veya elektronik ortamda çoğaltılamaz, kopya edilmez, çoğaltılmış nüshaları yayınlanamaz, ticarete konu edilemez, elektronik yöntemlerle iletilemez, satılamaz, kiralanamaz, amacı dışında kullanılamaz ve kullanılamaz.

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 3 / 14

DOKÜMAN REVİZYON TARİH TABLOSU

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
00	01.02.2023	Özge ÇELİK	Egemen Özmen	Egemen Özmen	Taslak

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 4 / 14

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	4
TABLO LİSTESİ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
ŞEKİL LİSTESİ.....	5
TANIMLAR VE KISALTMALAR	6
1. GİRİŞ	7
1.1. Amaç.....	7
1.2. Hedef	7
1.3. Kapsam.....	7
2. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	8
2.1. İletişim Kanalları	8
2.1.1. Resmi İnternet Sayfası	8
2.1.2. Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler.....	9
2.1.3. CİMER.....	9
2.1.4. Halkla İlişkiler Ofisi.....	10
2.2. Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi	10
2.3. Değerlendirme ve Çözüm Süreci.....	10
2.4. Şikayetin Kapatılması	11
2.5. Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi.....	11
2.6. Akış Diyagramı ve Formlar	11

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 5 / 14

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Proje Logosu.....	9
Şekil 2. Kayıt Formu	12
Şekil 3. Şikayet Kapatma Formu	13
Şekil 4. Şikayet Mekanizması Akış Diyagramı	14

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 6 / 14

TANIMLAR VE KISALTMALAR

A.Ş.	Anonim Şirketi
Banka	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB)
bkz.	Bakınız
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş.	Danışman
İK	İnsan Kaynakları
İnş.	İnşaat
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İşl.	İşletme
Ltd.	Limited
Mh.	Mahalle
No	Numara
Nukleus Sağlık Ürünleri Tanı Hizmetleri San. ve Tic. Ltd. Şti	Nukleus veya Proje Sahibi
Packy Packaging	Kağıt Ambalaj Üretimi İçin Yeni Tesis Yatırımı Projesi
Paydaş	(a) Projeden etkilenen taraflar (Projeden etkilenen veya etkilenme olasılığı yüksek olanlar) (b) Diğer ilgili taraflar (Projeye ilgi duyabilecekler)
PKP	Paydaş Katılım Planı
San.	Sanayi
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
Şti.	Şirketi
TC	Türkiye Cumhuriyeti
Tic.	Ticaret
TİG	Topluluk İrtibat Görevlisi
vb	ve benzeri

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 7 / 14

1. GİRİŞ

1.1. Proje'nin Teknik Olmayan Özeti

Nukleus, 2008 yılında İzmir ili, Bornova ilçesinde kurulmuş olup sağlık sektöründe özellikle vücut dışı tanı ürünlerinin ve hizmetlerinin; laboratuvar cihazlarının ve kullanılan kitlerin satışı ve satış sonrası hizmetleri, görüntüleme hizmet işleri vb. konularda faaliyet göstermektedir. Haziran 2022'de Proje sahibi tarafından yine İzmir sınırları içerisinde, Aliağa Organize Sanayi Bölgesi'nde Packy Packaging Kâğıt Ambalaj Üretim Tesisi Projesi inşaatına başlanmıştır. Proje alanı, Nukleus'a ait İzmir ili, Aliağa ilçesi, Çoraklar Mahallesi 163 ada 1 parsel sınırları içerisinde yer almaktadır ve 20.448,00 m² büyüklüğündedir. Tesis, bodrum kat dahil altı katlı olacak şekilde inşaa edilmiş olup tüm katların kullanım alanı toplamda 18.451,77m²'dir.

Planlanan tesiste hammadde olarak kraft kağıdı kullanılarak ambalaj üretimi gerçekleştirilecektir.

Kağıt ambalaj üretimi faaliyeti Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (R.G: 29.07.2022 Tarih ve 31907 Sayı) Ek-1 ve Ek-2 listeleri kapsamında yer almamaktadır. Söz konusu proje için T.C. İzmir Valiliği tarafından "ÇED Kapsam Dışı" kararı verilmiştir.

1.2. Tesis inşaat aşamasında olup inşaat faaliyetleri büyük oranda tamamlanmıştır. Mevcut durumda genel düzen ve montaj işlemleri gerçekleştirilmektedir. Amaç

Bu Şikayet Giderme Mekanizması CNR-IZM-ASYP-001:Paydaş Katılımı Planı'nın uygulanma araçlarından biri olarak iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında kapsayacak şekilde Nukleus Sağlık Ürünleri Tanı Hizmetleri San. ve Tic. Ltd. Şti (Nukleus veya Proje Sahibi) adına Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. tarafından "Packy Packaging" isimli "Kağıt Ambalaj Üretimi İçin Yeni Tesis Yatırımı Projesi" (Proje) için Proje sahipleriyle Proje'den doğrudan ve/veya dolaylı olarak etkilenebilecek paydaşlar ve ilgi grupları arasında inşaat (İnş.) ve işletme (İşl.) dönemi süresince uygulanmak üzere geliştirilmiştir.

1.3. Hedef

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

Birbirine bağlı dokümanlar olarak geliştirilen İnşaat Dönemi Çevresel ve Sosyal İzleme Planı (İnş-ÇSİP), PKP ve ŞGM birlikte Proje'nin insan ve çevre sağlığı açısından insan hakları bağlamında uygunluğunu sağlamayı hedeflemektedir.

1.4. Kapsam

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. CNR-IZM-ASYP-001:Paydaş Katılımı Planı içerisinde uluslararası standartlar ve yerel mevzuatla Proje'nin paydaş katılım

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 8 / 14

boyutu ilişki içerisinde Tablo 5: Paydaş Aksiyon Planı üzerinde detaylandırılmıştır. Aşağıda listelenen;

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

konuları yine CNR-PLN-NKL-ŞGM-001:Paydaş Katılımı Planı içinde detaylı olarak açıklanmış ve incelenmiştir. CNR-PLN-NKL-ŞGM-001:Paydaş Katılımı Planı'na bağlı olarak oluşturulan ŞGM ile ilgili detaylar bu raporun Bölüm 2: Şikayet Giderme Mekanizması altında sunulacaktır.

2. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

ŞGM için temel hedef çevresel ve sosyal etki konusundaki şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları bünyesinde toplamaktır. Paydaşlardan gelen şikayet, 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 ŞGM yürütücülerini iç paydaş ŞGM'de İK çalışanları, dış paydaş ŞGM'de kadın ve erkek olmak üzere iki kişiden oluşan TİG'lerdir.

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

Aşağıda detaylı olarak adımları verilen ŞGM içerisinde sunulan tüm işlemler hem iç hem de dış ŞGM için aynı şekilde uygulanacaktır.

2.1. İletişim Kanalları

2.1.1. Resmi İnternet Sayfası

Halihazırda hizmete girmiş olan Packy Packaging internet sayfası¹ ile Proje'ye ait iletişim bilgileri de dahil olmak üzere Proje'nin kurumsal yapısı, ürünleri, makine bandı ve sertifikaları paylaşılmaktadır.

¹ Kaynak: Packy Packaging Resmi İnternet Sayfası. Bağlantı için: <https://www.packypackaging.com/>

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 9 / 14

Proje'nin tanınırlığı için resmi logo aşağıda paylaşılmaktadır (bkz.Şekil 1).



Şekil 1. Proje Logosu

Online olarak sunulan iletişim kısmında paydaşların mesaj bırakması için olanak sağlanmıştır.

Daha kapsamlı paydaş iletişimi için bu site güncel bir bilgilendirme ve doküman paylaşım alanı olarak kullanılmaya devam edilebilir.

Özellikle de boş şikayet formlarının ve Proje dokümanlarının bu alanda paylaşılması önemlidir.

2.1.2. Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler

Yedi gün yirmidört saat (7/24) açık olacak telefon hattı acil sorunların iletilmesi için önemli bir araçtır.

İletişim | Packy Packaging adresinde sunulan telefon numarası +90 533 020 3535 olup mail adresi info@packypackaging.com dur.

Aynı sayfada Proje alanına (5012 Sokak No:4 Aliğa Organize Sanayi Bölgesi/Aliğa/İzmir) , Merkez Ofise (Kazım Dirik Mh. No:79/24 Bornova / İzmir) erişim için adresler konum bilgileriyle paylaşılmaktadır.

2.1.3. CİMER

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesindeki Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ² ve ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı³ Proje dışında paydaşların yararlanabileceği bir başvuru merkezidir. 4982 No'lu 2003 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanunu⁴ kapsamında, paydaş ilişkilerinde şikayetlerin iletilmesi için CİMER kullanımının mümkün olduğu tüm paydaşlara hatırlatılmalıdır.

² Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER). Bağlantı için:

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

³ Kaynak: ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı. Bağlantı için:

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

⁴ Kaynak: Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için:

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

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 10 / 14

2.1.4. Halkla İlişkiler Ofisi

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

Tesis içerisinde bir halkla ilişkiler ofisi kurularak iletişim kanallarında verilen adreslere erişim halinde sosyal uzmanlara ve TİG'lere erişim kolaylaştırılmalıdır.

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

2.2. Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

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

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

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

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

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

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

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

2.3. Değerlendirme ve Çözüm Süreci

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

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 11 / 14

Buradaki önemli hususlardan biri Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu⁵ gereğince kaydedilen tüm verilerin gizli tutulması gerekliliğidir.

Değerlendirme ve çözüm sürecinde PKP içinde kapsamlı olarak aktarılan çevresel ve sosyal standartlar, performans standartları, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve Banka'nın sürdürülebilirlik ilkeleri göz önünde bulundurulur ve PKP ile uyumlu bir süreç izlenir.

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

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

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

2.4. Şikayetin Kapatılması

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

2.5. Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi

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

2.6. Akış Diyagramı ve Formlar

Şikayet giderme mekanizmasının işleyişini özetlemek için sunulan akış diyagramı ile (bkz. Şekil 4) süreçte kullanılacak şikayet kayıt formu (bkz. Şekil 2) ve şikayet kapatma formu (bkz. Şekil 3) için taslaklar aşağıda sunulmuştur.

⁵ Kaynak: Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için:

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

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 12 / 14

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

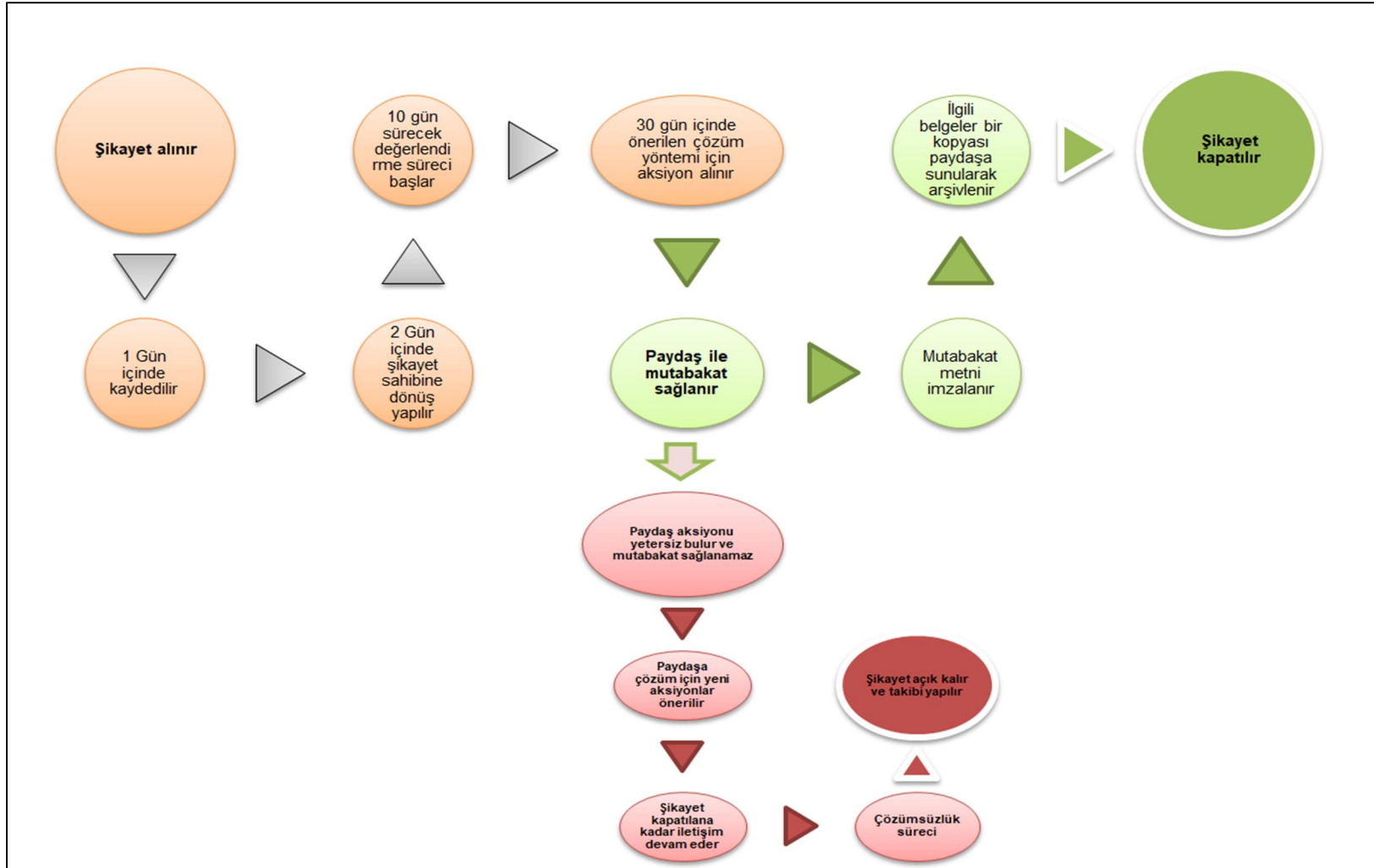
Şekil 2. Kayıt Formu

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 13 / 14

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 Kapatılan Birim Bilgileri			
Notlar			

Şekil 3. Şikayet Kapatma Formu

Paydaş Katılım Planı		CNR-PLN-NKL-ŞGM-001
Rev: 00	Tarih: Şubat 2023	Sayfa 14 / 14



Şekil 4. Şikayet Mekanizması Akış Diyagramı