

PENELOPE	<b>ŞİKÂYET VE ÖNERİ MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ</b>	Dok. No: PR.019
		Yay.Tar.: 11.10.2023
		Rev. No: 001
		Rev. Tarihi: 29.11.2024
		Sayfa No:1/8

### Amaç

Bu prosedür, iç ve dış paydaşlardan gelen şikâyetlerin ve önerilerin şeffaf, adil ve hızlı bir şekilde ele alınmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Mekanizma, Penelope Dokuma Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin proje faaliyetleriyle bağlantılı çevresel ve sosyal riskleri en aza indirirken, paydaşların proje süreçlerinden etkilenmelerini en aza indirmeyi amaçlar. Şikâyet mekanizması, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS10) ile tutarlı olup, tüm paydaşların erişimine açık bir şekilde yapılandırılmıştır.

### Kapsam

Bu prosedür, Penelope Dokuma Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin kontrolü altındaki tüm birimlerde geçerli olup, proje faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek tüm iç ve dış paydaşları kapsar.

### Sorumluluklar

Genel Müdür: Mekanizmanın etkinliğini ve işleyişini denetlemek.

İnsan Kaynakları ve İdari İşler Bölümü: Şikâyetlerin ve önerilerin kaydını, izlenmesini ve çözüm sürecini yönetmek.

Şikâyet ve Öneri Mekanizması Geri Bildirim Sorumlusu: Paydaşlardan gelen şikâyetleri ve önerileri kaydetmek, ilgili birimlere iletmek ve sonuçları raporlamak.

Tüm Çalışanlar: Şikâyetlerin ve önerilerin çözümü için gerekli iş birliğini sağlamak.

### Tanımlar

Şikâyet ve Öneri Mekanizması: Projenin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı, davranışı ve faaliyetleri ile ilgili tüm topluluk şikâyetlerini ve önerilerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için oluşturulan resmi bir süreçtir. Bu mekanizma, şikâyetlerin ve önerilerin adil, şeffaf, hızlı ve erişilebilir bir şekilde ele alınmasını sağlayan standartları ve yöntemleri tanımlar.

Şikâyet: Bir topluluk üyesi, grup, çalışan veya paydaş tarafından; proje faaliyetlerinden doğrudan ya da dolaylı olarak kaynaklanan, kişinin veya grubun zarar, kayıp veya memnuniyetsizlik yaşadığını bildiren yazılı veya sözlü başvurudur. Şikâyetler bireysel ya da toplu şekilde yapılabilir ve yazılı, sözlü ya da anonim olarak iletilebilir.

Öneri: Bir topluluk üyesi, grup, çalışan veya paydaş tarafından; proje faaliyetlerinden doğrudan ya da dolaylı olarak kaynaklanan durumlar için görüş bildiren yazılı veya sözlü başvurudur. Öneriler bireysel ya da toplu şekilde yapılabilir ve yazılı, sözlü ya da anonim olarak iletilebilir.

Paydaş: Projenin faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ya da projeden olumlu ya da olumsuz şekilde etkilenme potansiyeli bulunan kişi, grup veya kurumdur.

Örnek: Çalışanlar, alt yükleniciler, müşteriler, yerel topluluklar, kamu kurumları, STK'lar.

Erişilebilirlik: Mekanizmanın, okuryazarlık düzeyinden veya teknolojik erişim imkanlarından bağımsız olarak tüm paydaşlar tarafından kolayca kullanılabilir olmasıdır. Şikâyetlerin anonim olarak iletilebilmesi, fiziksel şikâyet kutuları, dijital kanallar ve telefon gibi birden fazla iletişim yönteminin sağlanması erişilebilirliği artırır.

Şeffaflık: Şikâyet ve Öneri mekanizmasının işleyişi, değerlendirme kriterleri ve çözüm süreçlerinin açık ve anlaşılır bir şekilde tanımlanmasıdır. Tüm şikâyetler, herhangi bir

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

PENELOPE	<b>ŞİKÂYET VE ÖNERİ MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ</b>	Dok. No: PR.019
		Yay.Tar.: 11.10.2023
		Rev. No: 001
		Rev. Tarihi: 29.11.2024
		Sayfa No:2/8

ayrımcılığa yol açmadan, adil ve tarafsız bir şekilde ele alınır. Süreç boyunca paydaşlara şikayetlerin ve önerilerin durumu hakkında düzenli olarak bilgi verilir.

**Yüksek Öncelikli Şikâyet:** Kişi veya toplulukların güvenliği, sağlığı veya yaşam kalitesini doğrudan tehdit eden şikayetlerdir. Örneğin, iş güvenliğiyle ilgili ciddi bir ihmal, çevresel zarar veya kişisel hak ihlali.

**Orta Öncelikli Şikâyet:** Projenin işleyişi veya faaliyetlerinin beklenen standartların altında kalması durumuyla ilgili memnuniyetsizlikleri ifade eden şikayetlerdir. Örneğin, projede gecikmeler veya hatalı iletişim.

**Düşük Öncelikli Şikâyet:** Çözümü daha az acil olan öneri veya genel memnuniyetsizliklerdir. Örneğin, iş ortamı düzenlemelerine yönelik eleştiriler veya öneriler.

**Şikâyet ve Öneri Mekanizması Geri Bildirim Sorumlusu:** Paydaşlardan gelen şikayetlerin ve önerilerin ilk olarak alındığı, kaydedildiği ve çözüm sürecinin koordine edildiği birim veya kişiyi ifade eder. Bu görevli, şikâyet/öneri sahibine süreç boyunca rehberlik eder ve geri bildirimlerin zamanında verilmesini sağlar.

**Şikâyet ve Öneri Formu:** Şikayetlerin veya önerilerin yazılı olarak iletilebilmesi için hazırlanmış, gerekli bilgilerin toplandığı standart bir dokümandır. Bu form, şikâyet sahibinin kimlik bilgilerini isteğe bağlı olarak belirtmesine imkân tanır.

## Uygulama

Paydaşların tüm şikâyetlerini, önerilerini ve geri bildirimlerini iletebilecekleri, erişilebilir ve şeffaf bir şikâyet ve öneri mekanizması oluşturulmuştur. Bu mekanizma, şikâyetlerin ve önerilerin etkili bir şekilde ele alınmasını ve paydaşlarla açık bir iletişim kurulmasını amaçlamaktadır.

### 1. Şikâyetlerin ve Önerilerin Alınması

Paydaşlar, şikâyetlerini ve önerilerini kolayca iletebilmeleri için birden fazla iletişim kanalı sunulmuştur. Bu kanallar, farklı erişim ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde yapılandırılmıştır:

**Şikâyet ve Öneri Formu:** Paydaşlar, "FR.013-ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU" doldurarak fabrika adresine elden teslim edebilir veya posta yoluyla gönderebilir. Formlar, fabrikanın web sitesinden indirilebilir ya da ilgili birimlerden temin edilebilir.

Web sitesi: [www.penelope.com.tr](http://www.penelope.com.tr)

Telefon: Paydaşlar, [0224 484 3020] numaralı telefon aracılığıyla şikâyetlerini ve önerilerini sözlü olarak bildirebilir.

E-mail: Proje ile ilgili tüm şikâyetler, öneriler ve geri bildirimler aşağıdaki e-posta adresi üzerinden iletilebilir. Tüm şikâyetler gizlilik ilkesine uygun olarak ele alınacak ve anonim bildirimler kabul edilecektir.

E-posta: [penelope@penelope.com.tr](mailto:penelope@penelope.com.tr)

**Fiziksel Şikâyet ve Öneri Kutuları:** Fabrikaya yerleştirilen şikâyet ve öneri kutusu aracılığıyla şikâyetler ve öneriler anonim veya kimlik belirtilerek iletilebilir.

Tüm şikâyetlerin ve önerilerin anonim olarak yapılabilmesi mümkündür. Şikâyetlerin ve önerilerin alınmasında herhangi bir ayrımcılık yapılmaz ve şikâyet/öneri sahibinin mahremiyeti korunur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

PENELOPE	<b>ŞİKÂYET VE ÖNERİ MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ</b>	Dok. No: PR.019
		Yay.Tar.: 11.10.2023
		Rev. No: 001
		Rev. Tarihi: 29.11.2024
		Sayfa No:3/8

## 2. Şikâyet ve/veya Önerinin Kayıt Altına Alınması

Alınan her şikâyet/öneri, standart bir protokol çerçevesinde kaydedilir. Şikâyetler/öneriler, form numarası verilerek ve şikâyet/öneri sahibinin tercihine göre anonimlik ilkesine uygun olarak kayda alınır.

Şikâyet ve Öneri Mekanizması Geri Bildirim Sorumlusu, fabrikadaki şikâyet ve öneri kutusunu her gün saat 16.00’da kontrol edecektir. Gelen şikâyet ya da öneri, form numarası verilerek kaydı yapılacaktır. Kayıt esnasında şikâyetler yüksek, orta, düşük seviye öncelik kategorisine ayrılacaktır. Örneğin; bir bireyin veya bir grup insanın sağlığı, güvenliği, refahı veya eşyaları üzerinde önemli etkileri olabilecek konular Yüksek Seviye olarak kategorize edilecektir.

Kayıt için belirlenen süre 3 iş günüdür. Kaydın ardından form 1 iş günü içerisinde komiteye gönderilecektir. Sözlü bir şikâyet / talep gelmesi halinde bir Şikâyet ve Öneri Mekanizması Geri Bildirim Sorumlusu tarafından form aracılığıyla kayıt oluşturulacaktır (şikâyet/öneri sahibinin isim belirtme zorunluluğu yoktur).

Şikâyetler, etkilerine göre üç kategoriye ayrılır:

**Yüksek Öncelikli Şikâyetler:** İnsan sağlığı, güvenliği veya mülkiyet üzerinde ciddi bir tehdit oluşturan şikâyetler.

**Orta Öncelikli Şikâyetler:** Projenin operasyonel süreçleriyle ilgili memnuniyetsizlikler ve aksamalar.

**Düşük Öncelikli Şikâyetler:** Öneri, geri bildirim veya genel memnuniyetsizlik bildirimleri.

Bu sınıflandırma, şikâyetlerin ele alınmasında önceliklendirme yapılmasını sağlar ve kaynakların verimli kullanılmasına katkı sağlar.

## 3. Şikâyet ve Öneri Mekanizması Yönetimi

Şikâyet ve Öneri Mekanizması Komitesi, İnsan Kaynakları tarafından atanır ve komite üyelerinin listesi tüm çalışanlara duyurulur. Komite üyeleri en az üç kişi olmak üzere atanır ve farklı departmanlardan temsilciler içerir. Komite yapısı; Komite Başkanı, Komite Başkan Yardımcısı, Komite Sekreteri ve Üyelerden oluşmaktadır.

Şikâyet ve Öneri Mekanizması Komitesi, her ayın ilk haftası düzenli olarak toplanır. Her toplantıda gündem konuları ele alınır, çalışanların ilettiği şikâyet ve önerileri değerlendirilir. Toplantı tutanakları düzenli olarak tutulur ve kayıt altına alınır. Tutanaklar, İnsan Kaynakları biriminde saklanır ve gerektiğinde denetimlerde sunulmak üzere hazır bulundurulur.

Çalışanlar şikâyet ve önerilerini, belirlenen güvenli ve erişilebilir bir kanal aracılığıyla “FR.013-ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU” kullanarak komiteye iletebilir.

Penelope, gelen şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınarak değerlendirilmesini, mümkün olanların en kısa sürede çözülmesi ve geribildirim süreçlerini titizlikle yönetmeyi amaçlamaktadır. Tüm şikâyet ve önerilerin rahatlıkla iletebilmesi için gerekli mekanizmaların oluşturulması ve uygulanmasını bu prosedür anlatmaktadır.

Komite, değerlendirilen şikâyet ve öneriler için aksiyon planı oluşturur. Geliştirilen aksiyon planı, İnsan Kaynakları Birimi ve ilgili departmanlar tarafından takip edilir ve süreç boyunca ilerleme kaydedilir. Aksiyonlar tamamlandığında, çözüm süreci çalışanlara “FR.014 ŞİKÂYET VE ÖNERİ CEVAP FORMU” ile bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

PENELOPE	<b>ŞİKÂYET VE ÖNERİ MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ</b>	Dok. No: PR.019
		Yay.Tar.: 11.10.2023
		Rev. No: 001
		Rev. Tarihi: 29.11.2024
		Sayfa No:4/8

Şikâyet ve Öneri Mekanizması Komitesi, çalışanlara şikâyet süreci ve hakları konusunda bilgilendirme yapar. Şikâyet ve Öneri Mekanizması Prosedürü, tüm çalışanlara elektronik posta ve şirket içi duyuru panoları aracılığıyla iletilir.

#### 4. Çözüm ve Geribildirim Süreci

Şikâyetlerin/önerilerin çözümü, şikâyetin/önerinin öncelik derecesine göre aşağıdaki sürelerde gerçekleştirilir:

Yüksek Öncelikli Şikâyetler: En geç 3 iş günü içerisinde çözüm sağlanır.

Orta Öncelikli Şikâyetler: 7 iş günü içerisinde çözülür.

Düşük Öncelikli Şikâyetler: En geç 15 iş günü içerisinde ele alınır.

Öneriler: En geç 15 iş günü içerisinde ele alınır.

Çözüm sonrasında ya da çözümün mümkün olmadığı durumlar geçerli nedenleriyle birlikte şikâyet/öneri sahibine değerlendirmeyi takiben 1 iş günü içerisinde Şikâyet ve Öneri Mekanizması Geri Bildirim Sorumlusu tarafından bildirilecektir. Şikâyetlerin/önerilerin çözüm süresi en fazla 15 iş günü, geribildirim süresi ise en fazla 20 iş günüdür.

Şikâyet ve/veya öneri sahibi şikâyetinin gizli olmasını istiyorsa kişisel bilgiler bölümünü boş bırakabilir. Cevaplar, firmada yer alan duyuru panoları ve sosyal medya hesapları aracılığı ile paylaşılacaktır.

Çalışanların şikâyet ve önerileri gizli tutulur, yalnızca komite üyeleri ve ilgili yönetim kadrosu tarafından erişilebilir. Çalışanlara karşı misilleme yapılmaması için şikâyet ve öneri süreçleri güvenli bir şekilde yürütülür.

#### 5. İzleme ve Raporlama

Şikâyetlerin/önerilerin çözüm süreçleri düzenli olarak izlenir ve analiz edilir. Çözüme ulaştırılan tüm şikâyetler/öneriler, "FR0.60 Şikâyet ve Öneri Takip Tablosu Formu"na kaydedilir. Mekanizmanın etkinliğini artırmak için aşağıdaki süreçler uygulanır:

Haftalık raporlamalar hazırlanır ve yönetimle paylaşılır.

Şikâyetlerin çözüm süresi ve geri bildirim süreleri izlenerek sürekli iyileştirme sağlanır.

Şikâyetlerin çözümlenmesiyle ilgili genel bir analiz, paydaşlara açık bir şekilde duyurulur.

#### 6. Şikâyetlerden Sorumlu Kişinin İletişim Bilgileri

Şikâyet mekanizmasını koordine etmekle sorumlu kişi ve iletişim bilgileri, paydaşların kolayca erişebileceği yerlerde (fabrika girişindeki ilan panosu, web sitesi) paylaşılır:

Şikâyet ve Öneri Mekanizması Geri Bildirim Sorumlusu:

Adı Soyadı: Aysel ARSLAN

Telefon: 0224 484 3020

E-posta: penelope@penelope.com.tr

Adres: Hasanağa OSB Mahallesi 14.Cadde No:4 Nilüfer/BURSA

#### 7. Sürekli İyileştirme

Şikâyet ve Öneri Mekanizmasının etkinliği, düzenli aralıklarla gözden geçirilir. Yapılan

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

PENELOPE	<b>ŞİKÂYET VE ÖNERİ MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ</b>	Dok. No: PR.019
		Yay.Tar.: 11.10.2023
		Rev. No: 001
		Rev. Tarihi: 29.11.2024
		Sayfa No:5/8

değerlendirmeler sonucunda süreçlerde gerekli iyileştirmeler yapılır. Bu, paydaş memnuniyetini artırmak ve mekanizmanın Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarına (ÇSS10) uyumlu olmasını sürekli kılmak için önemlidir.

#### **EKLER**

EK-1 FR.013 ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU

EK-2 FR.014 ŞİKÂYET VE ÖNERİ CEVAP FORMU

EK-3 FR.060 ŞİKÂYET VE ÖNERİ TAKİP TABLOSU FORMU

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

PENELOPE	<b>ŞİKÂYET VE ÖNERİ MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ</b>	Dok. No: PR.019
		Yay.Tar.: 11.10.2023
		Rev. No: 001
		Rev. Tarihi: 29.11.2024
		Sayfa No:6/8

### EK-1 FR.013 ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU

PENELOPE	<b>ŞİKAYET VE ÖNERİ FORMU</b>	Dok. No:	FR.013	
		Yay. Tar.	11.10.2023	
		Rev. No:	-	
		Rev. Tar.	-	
		Sayfa:	1/1	
1	Kayıt Numarası			
2	Tarih			
	<b>Şikâyet Sahibi Hakkında Bilgiler</b>	Şikâyet ve/veya öneri sahibi şikâyetinin gizli olmasını istiyorsa bu bölümü boş bırakabilir. Cevaplar, firmada yer alan duyuru panoları ve sosyal medya hesapları aracılığı ile paylaşılacaktır.		
3	İsim-Soyisim			
	Çalışan ise Çalıştığı Bölüm/Birim			
	İletişim Bilgileri	Telefon Numarası:		
		E-posta Adresi:		
Adres:				
4	<b>Şikâyetin Tamamı (konusu, zaman ve detayları):</b>			
5	<b>Şikâyetin Ortadan Kalkması İçin Öneriler:</b>			
6	<b>Şikâyetçinin İmzası:</b>			
7	<b>Şikâyeti Kayıt Altına Alan Proje Görevlisi</b>	İsim-Soyisim:		
		Görevi:		
HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN		

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

PENELOPE	<b>ŞİKÂYET VE ÖNERİ MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ</b>	Dok. No: PR.019
		Yay.Tar.: 11.10.2023
		Rev. No: 001
		Rev. Tarihi: 29.11.2024
		Sayfa No:7/8

## EK-2 FR.014 ŞİKÂYET VE ÖNERİ CEVAP FORMU

PENELOPE	<b>ŞİKAYET VE ÖNERİ CEVAP FORMU</b>	Dok. No:	FR.014
		Yay. Tar.:	11.10.2023
		Rev. No:	-
		Rev. Tar.:	-
		Sayfa No:	1/1
1	Kayıt Numarası		
2	Tarih		
Cevaplayan Bilgileri			
3	Adı Soyadı:		
	Ünvanı:		
	İletişim Bilgileri	Telefon Numarası:	
		E-posta Adresi:	
Adres:			
4	Şikâyetle İlgili Cevap:		
HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

PENELOPE	<b>ŞİKÂYET VE ÖNERİ MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ</b>	Dok. No: PR.019
		Yay.Tar.: 11.10.2023
		Rev. No: 001
		Rev. Tarihi: 29.11.2024
		Sayfa No:8/8

### EK-3 FR.060 ŞİKÂYET VE ÖNERİ TAKİP TABLOSU FORMU

PENELOPE	<b>ŞİKAYET VE ÖNERİ TAKİP TABLOSU FORMU</b>								Dok. No:	FR.060
									Yay. Tar.:	11.10.2023
									Rev. No:	-
									Rev. Tar.:	-
									Sayfa No:	1/1
Şikâyet Numarası	Tarih	Şikâyet Sahibi (Anonim/Ad Soyad)	Şikâyet Konusu	Öncelik Derecesi (Yüksek, Orta, Düşük)	Yönlendirilme Tarihi	Sorumlu Kişi/Birim	Çözüm Tarihi	Sonuç (Çözüldü/ Devam)	Açıklama	
Şikâyet sahibinin adı (isteğe bağlı) veya "Anonim" olarak belirtilir.			HAZIRLAYAN				ONAYLAYAN			
Şikâyetin ana konusu kısa ve öz bir şekilde yazılır.										
Şikâyetin öncelik derecesi (Yüksek, Orta, Düşük) belirtilir.										

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN