ENSAR TEKSTİL SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
RİNG İPLİK ÜRETİM TESİSİ
ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI – MAYIS 2023

CNR-PLN-ENS-SGM-001

(Rev.00)

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 yayımlanamaz, ticarete konu edilemez, elektronik yöntemlerle iletilemez, satılamaz, kiralanamaz, amacı dışında kullanılamaz ve kullandırılamaz.

DOKÜMAN REVİZYON KONTROL TABLOSU

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
00	Mayıs 2023	Ö.Ç.	M.Y.	A.C.A.	İlk Yayın

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER 4
ŞEKİLLER LİSTESİ 5
KISALTMALAR/AÇIKLAMALAR 6
1 GİRİŞ 7
1.1 Proje'nin Teknik Olmayan Özeti 7
1.2 Hedef 7
1.3 Amaç ve Kapsam 8
2 ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI 9
2.1 Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri 9
2.2 İletişim Kanalları 10
2.3 Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi 11
2.4 Değerlendirme ve Çözüm Süreci 11
2.5 Şikayetin Kapatılması 12
2.6 Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi 12
2.6.1 Bulgular 12
2.7 Akış Diyagramı ve Formlar 14

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Proje Sahibi ve Grup Şirket Logoları 10
Şekil 2. İlan Panosu 12
Şekil 3. Dilek ve Şikayet Kutusu 13
Şekil 4. Kayıt Formu 14
Şekil 5. Şikayet Kapatma Formu 15
Şekil 6. Şikayet Mekanizması Akış Diyagramı 16

KISALTMALAR/AÇIKLAMALAR

A.Ş.	Anonim Şirketi
BANKA	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Bkz.	Bakınız
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇINAR	Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. – Danışman
İK	İnsan Kaynakları
KOSB	Kahramanmaraş Organize Sanayi Bölgesi
Mah.	Mahalle
No.	Numara
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
Paydaş	(a) Projeden etkilenen taraflar (Projeden etkilenen veya etkilenme olasılığı yüksek olanlar) (b) Diğer ilgili taraflar (Projeye ilgi duyabilecekler)
pbx	Private Branch Exchange (Santral)
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Ensar Tekstil San. ve Tic. A.Ş. Ring İplik Üretim Fabrikasında Modernizasyon ve Kapasite Artışı Yatırımı
Proje Sahibi	Ensar Tekstil San. ve Tic. A.Ş.
San.	Sanayi
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
Tic.	Ticaret
TİG	Topluluk İrtibat Görevlisi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (Banka)
vb.	ve benzeri

1 GİRİŞ

1.1 Proje'nin Teknik Olmayan Özeti

Ensar Tekstil San. ve Tic. A.Ş. (Ensar Tekstil veya Proje Sahibi) tarafından, Kahramanmaraş ili, Onikişubat ilçesi, Kahramanmaraş Organize Sanayi Bölgesi'nde (KOSB) faaliyet göstermekte olan Ring İplik Üretim Tesisi projesi, 25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren (Mülga) Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği Ek-1 ve Ek-2 listelerinde yer almadığından Kahramanmaraş Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından 03.03.2016 tarih ve E-201679 sayılı yazı ile "kapsam dışı" olarak değerlendirilmiştir.

Firmanın, Çevre İzin ve Lisans Yönetmeliği kapsamında değerlendirilmesi üzerine; üretim aşamasında herhangi bir yakıt kullanılmadığı için emisyon konulu çevre izni almasına gerek bulunmadığı, proses kaynaklı atıksu oluşmadığı ve evsel atıksuyun OSB kanalizasyon sistemine verilmesi sebebiyle atıksu konulu çevre izni almasına gerek olmadığı ve gürültü konulu çevre izninden muaf olduğu Kahramanmaraş Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğünün 11.03.2015 tarihli yazısı ile bildirilmiştir.

Ring iplik eğirme prosesi fitil makinesinde ön çekim, manşonlu çekim ünitesinde istenilen iplik inceliğine kadar ring ipliğin çekilmesi ve bükümsüz liflerin bilezik etrafında dönen kopçanın hareketi ile bükülüp bilezik bankının aşağı yukarı hareketiyle kopsa sarılması şeklindeki 3 aşamada gerçekleşmektedir. Ring iplik makinesi, elyaftan-iplik üretim sonucunda prosesin son makinesidir ve bundan dolayı ipliğin kalitesi açısından önemli bir prosestir. Ring iplikçilik sistemi büküm ve sarım işlemlerinin aynı eleman tarafından gerçekleştirilmesi, başta üretim hızı olmak üzere teknolojik bazı sınırlandırmaları da beraberinde getirmektedir. Bu sınırlamalar ring iplikçiliğin yanında yeni iplikçilik sistemlerinin (açık-uç rotor, hava jetli, friksiyon ve sargılı iplikçilik sistemleri) ortaya çıkmasına sebep olan faktörler arasındadır. Kompakt iplikçilik sistemi ring iplik sistemi bazlı bir üretim yöntemidir. Bu proseste üretilen ipliklerin tüylülük başta olmak üzere diğer birçok özelliği ring ipliklerine göre oldukça iyidir. Bu durum ring iplik makinesinde eğirme üçgeninin minimize edilmesi sonucu ortaya çıkmıştır. bütün lifler eğirme üçgenine katılmakta ve iplik yapısına tamamen entegre olarak daha iyi iplik görünümü ve iplik oluşumu sağlanmaktadır.

Proje Sahibi, planlanan modernizasyon ve kapasite artışı yatırımında kullanılmak üzere 18.01.2023 tarihinde Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) ile kredi sözleşmesi imzalamıştır. Kredi vadesi 1+8 yıl olarak belirlenmiştir.

1.2 Hedef

Bu Şikayet Giderme Mekanizması, Paydaş Katılım Planı'nın (CNR-PLN-ENS-PKP-001) uygulanma araçlarından biri olarak iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında kapsayacak şekilde Ensar Tekstil tarafından yürütülen Proje'nin Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. (Danışman) tarafından Proje sahipleriyle Proje'den doğrudan ve/veya dolaylı olarak etkilenebilecek paydaşlar ve ilgi grupları arasında inşaat ve işletme dönemi süresince kurulması gerekli olan iletişim ve etkileşim süreçlerinin nasıl yönetileceği konusunda rehberlik sağlamak üzere hazırlanmıştır. PKP onayından sonra firmanın internet sayfasında yayınlanacaktır.

1.3 Amaç ve Kapsam

Paydaş Katılım Planı (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 dokumanlar olarak geliştirilen Çevresel ve Sosyal İzleme Planı, Sosyal Uygunluk Denetim Raporu, PKP ve ŞGM birlikte Proje'nin insan ve çevre sağlığı açısından insan hakları bağlamında uygunluğunu sağlamayı hedeflemektedir. Belirlenen bu hedefler düzenli ve raporlama ve bunların üçüncü taraflarca izlenmesiyle takip edilebilecektir.

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. Paydaş Katılım Planı (CNR-PLN-ENS-PKP-001) içerisinde uluslararası standartlar ve yerel mevzuatla Proje'nin paydaş katılım 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 Paydaş Katılım Planı (CNR-PLN-ENS-PKP-001) içinde detaylı olarak açıklanmış ve incelenmiştir. Paydaş Katılım Planı'na (CNR-PLN-ENS-PKP-001) 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 hedeftir.

Ana sorumlu Proje yönetimi olmak üzere İnsan Kaynakları (İK) Birimi, Toplululuk İrtibat Görevlisi (TİG) ve ŞGM yürütücüleridir. ŞGM yürütücüleri ana ŞGM sorumluluğuna sahip olan sosyal uzmanlar olmak üzere ŞGM yürütücüleri iç paydaş ŞGM'de İK çalışanları, dış paydaş ŞGM'de kadın ve erkek olmak üzere iki kişiden oluşan TİG'lerdir.

ŞGM yürütücüleri 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.

ŞGM, iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında sınıflandırarak kapsamaktadır. İç paydaşların ele alındığı dahili ya da iç ŞGM; iş ve çalışma koşulları, iş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti, insan kaynakları yönetimi, eğitim ve değerlendirme gibi süreçleri basılı formlar, online dokumanlar ve/veya diğer sözlü/yazılı iletişim yöntemleriyle iletilen şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruların kaydedilmesi, sınıflandırılması, değerlendirilmesi, cevaplanması ve analiz edilmesi süreçlerini kapsar. Dış paydaşlar ise aynı ve benzer yöntemlerle harici ya da dış ŞGM'de değerlendirilir. ŞGM içerisinde sunulan tüm işlemler hem iç hem de dış ŞGM için aynı şekilde uygulanacaktır.

2.1 Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri

İnşaat ve işletme dönemi için ayrı ayrı hazırlanacak olan bilgilendirme ve açıklama yöntemleri basılı ve online olmak üzere bilgilendirici dokumanlar 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 dokumanlar
- İlgili dokümanların 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, şikayet ve öneri kutuları
- İş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti ile atık yönetimi konusunda paydaşlarla düzenli işbirliği ve istişare toplantıları
- Yereldeki ve bölgedeki kurum ve kuruluşlarla yapılacak düzenli istişare toplantıları
- İstihdama yönelik olarak yereldeki ve bölgedeki ilgili kurumlarla işbirliği ve istişare toplantıları
- Derinlemesine görüşmeler ve mülakatlar
- Odak grup toplantıları
- Tedarik zinciri ve potansiyel alıcıları kapsayacak bilgilendirme ve işbirliği toplantıları

gibi maddeleri içermektedir.

2.2 İletişim Kanalları

Paydaş katılım faaliyetleri için internet sayfasında yazışma adresi, telefon ve faks bilgisi ile elektronik posta adresi ve müşteri hizmetleri numarası paylaşılmıştır. İletişim bilgileri sayfasında online olarak doldurulabilecek bir iletişim formu da bulunmaktadır. Firmanın merkez ofisi için iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir.

Adres Erkenez Mah. Recep Tayyip Erdoğan Bulvarı No:164/A 46080 Dulkadiroğlu / Kahramanmaraş / Türkiye

Telefon +90 344 236 31 56

pbx +90 344 236 31 59

Faks +90 344 236 07 19

E-mail ensar@ensartekstil.com

Proje sahibinin görünürlüğü açısından aşağıda resmi logolar paylaşılmaktadır (Bkz.Şekil 1).

Ensar Tekstil | Lütuf Mensucat Anonim Şirketi (A.Ş.) | Arateks Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Şekil 1. Proje Sahibi ve Grup Şirket Logoları

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesindeki Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CIMER) [1] ve ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı[2] Proje dışında paydaşların yararlanabileceği bir başvuru merkezidir. 4982 No'lu 2003 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanunu[3] kapsamında, paydaş ilişkilerinde şikayetlerin iletilmesi için CİMER kullanımının mümkün olduğu tüm paydaşlara hatırlatılmalıdır.

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.

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 doldurmakta destek sağlanacak Proje birimi olmalıdır.

[1] Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CIMER). Bağlantı için: CİMER - T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (cimer.gov.tr)
[2] ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı. Bağlantı için: CİMER - T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (cimer.gov.tr)
[3] Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için: https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf

2.3 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 iletilebilir. Boş şikayet formları online bir sisteme aktarılarak 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 IK 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.

2.4 Değerlendirme ve Çözüm Süreci

Tüm iletişim kanalları üzerinden iletilen tüm şikayetler kayıt alına 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.

Buradaki önemli hususlardan biri Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu[4] 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.

[4]Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için: https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6698.pdf

2.5 Şikayetin Kapatılması

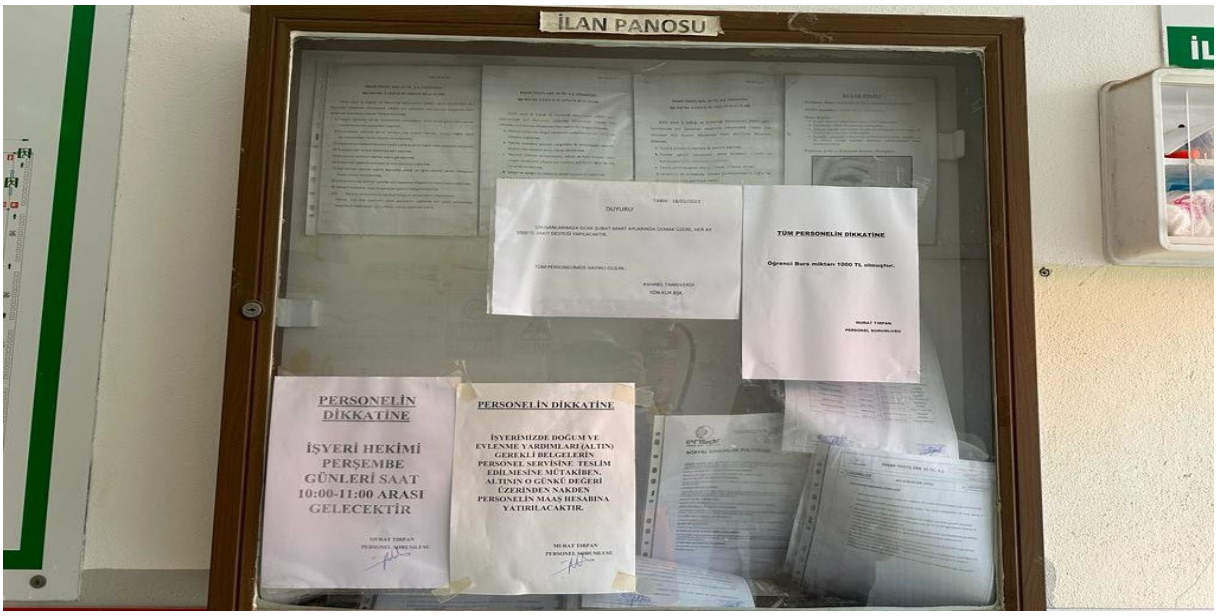
Mutabakat sağlanan çözüm önerisi işleme alındıktan sonra sonuçlarıyla birlikte sistemde kaydedilir. Şikayete konu olan tüm belgeler ve çözüm sürecinde yapılan işlemlerin bir kopyası şikayetçi tarafa aktarılarak bir mutabakat anlaşmasıyla şikayet kapatılır.

2.6 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.

2.6.1 Bulgular

İç paydaş olarak firma çalışanları gerekli ikaz ve uyarı tabelaları yordamıyla iş sağlığı ve güvenliği konusunda uyarılmaktadırlar. Bununla birlikte çalışanların haberdar olması gereken değişikler ve gelişmeler ilan panosu aracılığıyla firma tarafından paylaşılmaktadır (Bkz. Şekil 2).



Şekil 2. İlan Panosu

Dış paydaş katılım faaliyetleri için görüş alışverişinde bulunmak üzere KOSB Müdürlüğü'nde bölge müdürü ile 27.03.2023 tarihinde yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmenin sonuçlarına göre firmanın paydaş ilişkilerinden hoşnutluk seviyesi oldukça yüksektir. Ensar Tekstil'in aynı zamanda kağıda dökülmemiş olsa da sosyal yardım ve destek konularında bölgede öncü bir rol oynadığından bahsedilmiştir. İstihdam konusunda olduğu gibi ve diğer konularda da eşgüdümlü çalışıldığı belirtilmiş olup hem Ensar Tekstil işçilerinin hem de çevredeki diğer tesislerden aktarılan bir şikayet ve rahatsızlık konusu iletilmemiştir.

Benzer şekilde OSB'nin de sınırlarında yer aldığı Kavlaklı Mahallesi muhtarı ile de görüşme yapılmak istenmiştir. Ancak muhtarlık binası depremzedeler için geçici olarak konut olarak tahsis edildiğinden ve aynı şekilde muhtarlık binasının bahçesi de çadır olarak değerlendirildiği için uygun görüşme ortamı sağlanamamıştır.

Şikayet mekanizması hem iç hem de dış paydaşlar için özelleştirilmiş olarak yürütülmektedir. İç paydaş olarak çalışanların şikayet ve istekleri için kayıtlara ulaşılabilmiştir.

İnternet üzerinden aynı zamanda şikayet kaydı da alınabilmektedir. Bu sistem çalışanların hem isteklerini hem de şikayetlerini aktif olarak iletebildikleri bir platformdur.

Soyunma odalarına yakın kamera olmayan alanda da şikayet kutusu yer almaktadır (Bkz. Şekil 3). Buradan toplanan formlar "Dilek ve Şikayet Kutusu Değerlendirme Formu" ile kayıt altına alınmaktadır. Şikayet kutusuna atılan kayıt formlarındaki konular için bazı örnekler işçi yürüyüş yolunun buzlanması, yemek porsiyonlarının azlığı ve yemek servis malzemesinin kirli olması şeklinde aktarılabilir. İşçi şikayetleri gerekli aksiyon alınarak kapatılmış ve açık durumda çalışan şikayeti kalmamıştır.

Şekil 3. Dilek ve Şikayet Kutusu

2.7 Akış Diyagramı ve Formlar

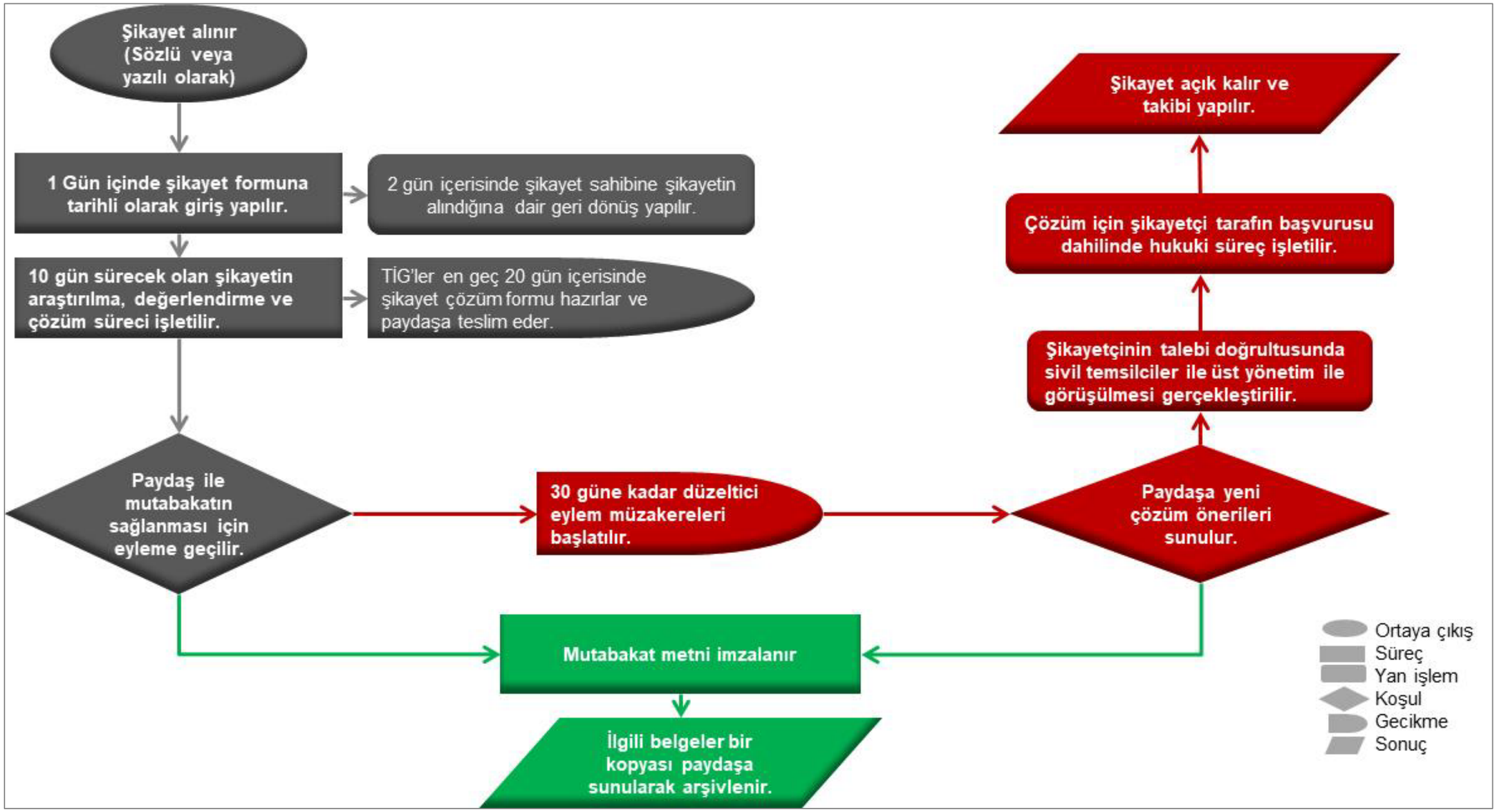
Şikayet giderme mekanizmasının işleyişini özetlemek için sunulan akış diyagramı ile (Bkz. Şekil 6) süreçte kullanılacak şikayet kayıt formu (Bkz. Şekil 4) ve şikayet kapatma formu (Bkz. Şekil 5) için taslaklar aşağıda sunulmuştur.

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

Şekil 4. Kayıt Formu

ŞİKAYET KAPATMA FORMU			
Kayıt No:		**Tarih:**	
Başvuru Sebebi	☐ Şikayet	☐ İstek / talep	☐ Soru
Başvuru Alma Yöntemi	☐ Telefon	☐ Dilekçe / Form	☐ E-posta
Başvuran Bilgileri			
İsim ve Soyisim			
İletişim Bilgileri	☐ Telefon ☐ Adres ☐ E-posta		
İletişim Tercihleri	☐ Adrese bildirim ☐ Telefon ☐ E-posta ☐ 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 Kapatan Birim Bilgileri			
Notlar			

Şekil 5. Şikayet Kapatma Formu



Şekil 6. Şikayet Mekanizması Akış Diyagramı