



## SANKO TEKSTİL SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

Firmanın Gaziantep (Başpınar) Şubesi için Ring İplik Üretim Tesisi Yapılması  
ve Adıyaman'da Bulunan Tesislerinde Open End İplik Üretim Kapasitesinin  
Artırılması Projesi

# Şikayet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış)

(Plan No: SANKO-PRC-SOC-GMP-001)



DEVELOPMENT  
INVESTMENT  
BANK OF TÜRKİYE

Ocak 2023

## Proje Bilgisi

Proje	Detaylar
<b>İsim</b>	Firmanın Gaziantep (Başpınar) Şubesine Ring İplik Üretim Tesisi Yapılması ve Adıyaman'da Bulunan Tesisin Open End İplik Üretim Kapasitesinin Artırılması Projesi Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP) (İç ve Dış)
<b>Sunulan</b>	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB)
<b>Proje Sahibi</b>	SANKO Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş. (SANKO Textile)
<b>Hazırlayan</b>	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

## Düzenleme Kaydı

Şirket / Kurum	İletişim	Sürüm	Sunum Tarihi	Sunum Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	05.01.2023	e-mail: PDF
SANKO Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Nükhet AYDIN	Rev00	05.01.2023	e-mail: PDF

## Hazırlayan

MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

<b>Pelin Deniz YOĞURTÇU</b>	Proje Yöneticisi / Uluslararası Projeler Koordinatörü
<b>Kübra ÖZSOY</b>	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
<b>Erkan AKSOY</b>	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
<b>Yavuz TORUN</b>	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
<b>Hilal AYDIN</b>	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
<b>Ebruhan HÜNERLİ</b>	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
<b>İsmail ÇETİNASLAN</b>	İSG Uzmanı / Çevre Mühendisi
<b>Furkan AKSU</b>	Sosyolog
<b>Ekin EKİCİ GÜL</b>	Sosyolog

## İçindekiler Tablosu

<b>Tablolar Listesi</b> .....	<b>iv</b>
<b>Şekiller Listesi</b> .....	<b>iv</b>
<b>Kısaltmalar Listesi</b> .....	<b>v</b>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	<b>6</b>
1.1 Proje Bilgisi .....	6
1.1.1 Proje Konumu ve Etki Alanı .....	7
1.2 Amaç .....	9
1.3 Kapsam .....	10
<b>2 KİLİT GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kilit İlkeler .....	12
2.2 Görev ve Sorumluluklar .....	12
<b>3 PROJE STANDARTLARI</b> .....	<b>14</b>
3.1 Geçerli Ulusal Standartlar .....	15
3.2 TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Politikası .....	17
3.3 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuat ve Yönergeler .....	18
3.3.1 IFC Performans Standartları .....	19
3.3.2 DB Gereksinimleri .....	20
3.4 Proje Standartları .....	22
<b>4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ</b> .....	<b>22</b>
4.1 Şikâyet Mekanizması .....	22
4.1.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış) .....	23
4.1.2 Şikâyet Mekanizması İletişimi .....	24
4.2 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetim Süreci .....	25
4.3 Dış Şikâyet Yönetim Süreci .....	28
4.3.1 Şikâyetlerin Alınması .....	28
4.3.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması .....	29

4.3.3	Paydaşlara Geri Bildirim .....	29
4.3.4	Önerilen Çözüm / Düzeltici Eylem .....	29
4.3.5	Şikâyetlerin Kapatılması.....	29
4.3.6	Çözüm Olmayan Durum.....	30
4.4	Müşteri Şikâyetleri .....	30
4.5	Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Taciz (CSİ/CT).....	30
4.6	Diğer Şikâyet Mekanizması Prosedürleri .....	31
<b>5</b>	<b>İZLEME .....</b>	<b>32</b>
5.1	Bu Prosedürün Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu .....	32
5.2	İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış .....	32
5.3	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler) .....	32
5.4	Kilit İzleme Faaliyetleri .....	33
<b>6</b>	<b>EĞİTİMLER.....</b>	<b>34</b>
6.1	Göreve Başlama Eğitimi .....	34
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri .....	34
<b>7</b>	<b>DENETİM VE RAPORLAMA.....</b>	<b>34</b>
7.1	İç ve Dış Denetim .....	34
7.2	Kayıt Tutma ve Raporlama.....	35
<b>EKLER.....</b>	<b>36</b>	
Ek A:	Şikâyet Kayıt Formu.....	37
Ek B:	Şikâyet Veritabanı .....	38
Ek C:	Danışma Formu .....	39
Ek D:	Şikâyet Kapatma Formu .....	40
Ek E:	SANKO Tekstil Sosyal Sorumluluk Politikası .....	41
Ek F:	SANKO Tekstil Etik Kuralları Prosedürü .....	46
Ek G:	SANKO Tekstil'in Ayrımcılık Prosedürü .....	50
Ek H:	SANKO Tekstil Talep ve Şikâyet Prosedürü .....	53

Ek I: SANKO Tekstil Müşteri Şikâyet Prosedürü.....	56
Ek J: TEKSİF ile Görüşme Tutanağı .....	57

## Tablolar Listesi

Tablo 1-1. Gaziantep Başpınar OSB'de Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri .....	9
Tablo 1-2. Adıyaman Petrol OSB'de Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri .....	9
Tablo 2-1. Kilit Görevler ve Sorumluluklar .....	12
Tablo 4-1. Projenin İletişim Bilgileri .....	28
Tablo 5-1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler) .....	32
Tablo 5-2. Kilitizleme Faaliyetleri .....	33

## Şekiller Listesi

Şekil 1-1. Gaziantep Başpınar OSB Tesisi Proje Alanı .....	7
Şekil 1-2. Adıyaman Petrol OSB Tesisi Proje Alanı .....	8
Şekil 1-3. Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri Gaziantep Başpınar OSB'de .....	8
Şekil 1-4. Adıyaman Petrol OSB'de Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri .....	9
Şekil 3-1. Şikâyet Mekanizmasına İlişkin Uluslararası Standartlar ve Yönergelerin Temel Gereklilikleri .....	19
Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri .....	23
Şekil 4-2. SANKO Tekstil Adıyaman Petrol OSB Tesislerinde Dilek Şikâyet ve Öneri Kutusu .....	26
Şekil 4-3. SANKO Tekstil Adıyaman Petrol OSB Tesisinde Ramak Kala Bildirim Mekanizması Kullanım Talimatı .....	27
Şekil 4-4. SANKO Tekstil Adıyaman Petrol OSB Tesisinde Kullanılan Ramak Kala Bildirim Formu .....	27

## Kısaltmalar Listesi

EA	Etki Alanı
AMP	Acil Müdahale Planı
ÇİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ / CT	Cinsel Sömürü ve İstismar ve Cinsel Taciz
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSEP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
ÇSG	Çevre Sağlığı ve Güvenliği
ÇSP	Çevresel ve Sosyal Politika
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DB	Dünya Bankası
DKM	Doküman Kontrol Merkezi veya Sistemi
HS	Sağlık ve Güvenlik
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGYP	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
KPG	Kilit Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
PRC	Prosedür
Proje	Firmanın Gaziantep (Başpınar) Şubesine Ring İplik Üretim Tesisi Yapılması ve Adıyaman'da Bulunan Tesisin Open End İplik Üretim Kapasitesinin Artırılması Projesi
Proje Şirketi	SANKO Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.
PS	Performans Standardı
SGÇ	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞMP	Şikâyet Mekanizması Prosedürü
RN	Rehberlik Notu
TEKSİF	Türkiye Tekstil, Örne, Giyim ve Deri Sanayi İşçileri Sendikası
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

## 1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (“ŞMP”), “Gaziantep İli Şehitkamil İlçesi ve Adıyaman İli'nde yer alan “Firmanın Gaziantep (Başpınar) Şubesi için Ring İplik Üretim Tesisi Yapılması ve Adıyaman'da Bulunan Tesislerinde Open End İplik Üretim Kapasitesinin Artırılması Projesi” (“Proje”) iç ve dış paydaşları için, Proje için hazırlanan Paydaş Katılım Planına (“PKP”) paralel olarak uygulanacak şekilde hazırlanmıştır.

Bu GMP, ulusal mevzuat, Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (“TKYB”) Çevresel ve Sosyal Politikası (“ÇSP”), IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası (“DB”) Çevresel ve Sosyal Standartlar (“ÇSS”) uyarınca Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin değerlendirilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi amacıyla yürütülecektir. Bu Planın referans numarası SANKO-PRC-SOC-GMP-001'dir.

TKYB tarafından geliştirilen Projenin Çevresel ve Sosyal Eylem Planı'nda (“ÇSEP”) belirtildiği şekilde Gaziantep (Başpınar) ve Adıyaman Tesisleri için tek bir GMP hazırlanmıştır.

Bu ŞMP, Projedeki ihtiyaçlar ve değişiklikler durumunda revizyonlara ve güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

### 1.1 Proje Bilgisi

1943 yılında kurulan SANKO Tekstil Sanayii, pamuk ve sentetik iplik üretimi, ev tekstili, dokuma ve örme alanlarında faaliyet göstermektedir.

SANKO Tekstil tesisine ulaşan pamuk, SANKO'nun üstün kalitesi, modern teknolojisi ve bir asrı aşkın engin tecrübesiyle eğrilerek iplik haline getiriliyor. 500.000 iğlik üretim kapasitesi ve geniş ürün yelpazesi, SANKO'yu Türkiye'nin en büyük ve dünyanın en büyük iplik üreticilerinden biri yapmaktadır. SANKO Tekstil, ekolojik olarak sağlam ürünlere ve üretim tekniklerine, yani organik ve geri dönüştürülmüş elyaflara ve sürdürülebilir üretim yöntemlerine büyük yatırımlar yapmaktadır.

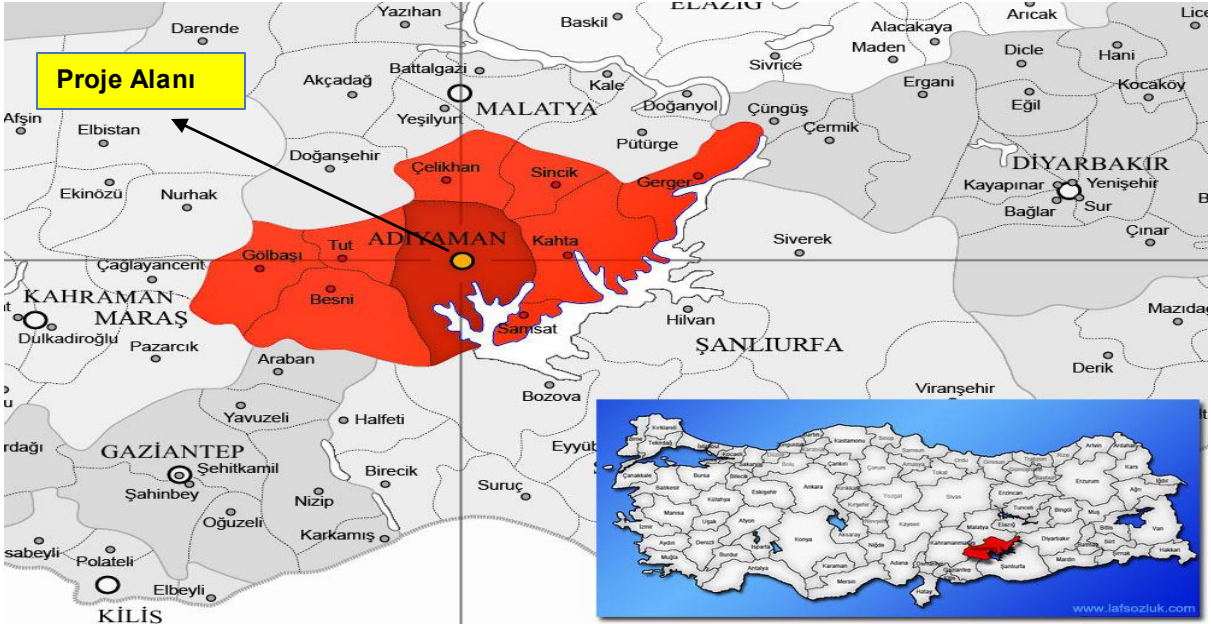
SANKO Tekstil, Supima Cotton USA ve Mısır Pamuğu işlemek üzere ilgili kurullardan lisans almıştır. SANKO Tekstil'e Schlafhorst tarafından Belcoro sertifikası ve Control Union tarafından Open End sertifikası verildi. Bu sertifikalar, organik pamuğa ilişkin üretim kalitesini kanıtlamaktadır. Ayrıca tüm SANKO Tekstil tesisleri ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgelerine sahiptir.

Şirketin ana hedefleri şunlardır:

- Tekstil sektörünün Türkiye ekonomisindeki öncü konumunu desteklemek için;
- Türkiye'de pamuklu tekstil üretiminde kalite, istikrar ve güvenin simgesi olmak;

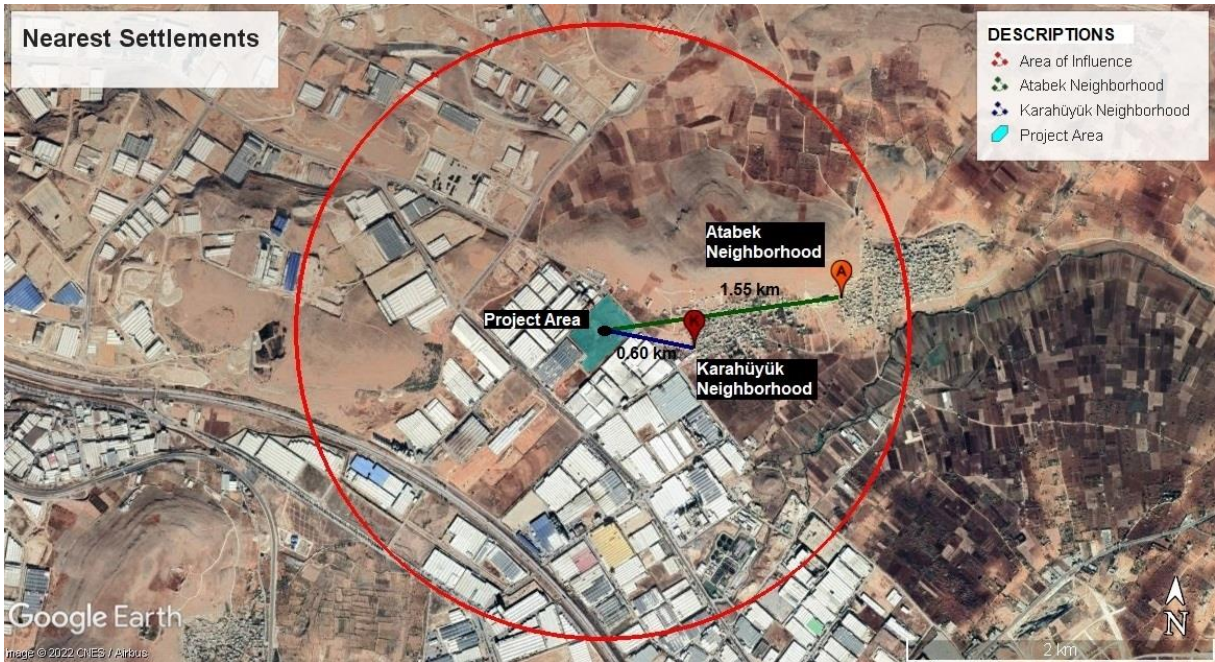






Şekil 1-2. Adiyaman Petrol OSB Tesisi Proje Alanı

Etki Alanlarının ("EA"lar) belirlenmesine yönelik Proje kapsamında erişim yolları, mevcut binalar ve altyapılar da dahil olmak üzere çevresel ve sosyal etkiler dikkate alınarak değerlendirilecektir. Proje kapsamında mevcut faaliyetlerle benzer çalışmalar yürütüleceğinden, Proje alanı 2 km yarıçaplı etki alanı olarak kabul edilmektedir. Her iki tesis için de proje konumlarını, etki alanlarını ve en yakın yerleşim yerlerini gösteren haritalar Şekil 1-3 ve Şekil 1-4'te verilmiştir.



Şekil 1-3. Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri Gaziantep Başpınar OSB'de





Şekil 1-4. Adıyaman Petrol OSB'de Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri

Her iki proje alanı için en yakın yerleşim nüfusları Tablo 1 1 ve Tablo 1 2'de verilmektedir. Proje alanının en yakın yerleşim yerlerine olan uzaklıkları, proje alanlarına en yakın konutların uzaklıklarına göre belirlenmiştir.

Tablo 1-1. Gaziantep Başpınar OSB'de Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri

Yerleşim yeri	Proje Alanına Uzaklık (km)	Yön	Nüfus		
			Toplam	Kadın	Erkek
Atabek Mahallesi	~1.55	Kuzeydoğu	1.926	939	987
Karahüyük Mahallesi	~0.6	Güneydoğu	1.416	707	709

Tablo 1-2. Adıyaman Petrol OSB'de Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri

Yerleşim yeri	Proje Alanına Uzaklık (km)	Yön	Nüfus		
			Toplam	Kadın	Erkek
Türkiye Petrolleri Mahallesi	~1.37	Kuzeydoğu	1,308	666	642
Ataköy Mahallesi	~1.40	Güneybatı	106	49	57

## 1.2 Amaç

Bu belgenin amacı, iç ve dış şikâyet mekanizmalarının ilkelerini ve sosyal riskleri ortadan kaldırmak veya en aza indirmek için şikâyet yönetiminin işletmeye nasıl entegre edileceğini

özetlemektir. Şikâyet mekanizması, Proje ile ilgili tüm görüş, öneri ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

Bu prosedürün süreçleri ve sorumlulukları hem dış paydaşlar hem de şirket içi doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanacaktır.

Bu prosedür, Projenin Sosyal Sorumluluk Ekibinin ("SSP") sorumluluğu altındadır.

Bu belge şunları belirlemeyi amaçlamaktadır:

- şikâyet Mekanizması Prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim arayüzleri,
- görev ve sorumlulukların tanımlanması,
- bu Prosedürle ilgili geçerli proje standartları, proje taahhütleri ve rehberlik,
- kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler) dahil olmak üzere izleme ve raporlama prosedürleri,
- destekleyici materyaller ve bilgiler için eğitim gereklilikleri ve referanslar,
- paydaşların ve çalışanların şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- şikâyetleri sistematik olarak ele alarak topluluk çatışmasını nasıl en aza indirebiliriz.

Bu prosedür sınırlı değildir ancak güncellenebilir. Prosedür asgari olarak yılda bir kez gözden geçirilecektir. Bu prosedür, değişen proje tasarımını veya prosedürlerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncelleme yapılması gerekip gerekmediğini belirlemek için yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde herhangi bir değişiklik talebi, bu prosedürün (SSP) yöneticisine iletilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi olacaktır.

### 1.3 Kapsam

Bu belge, tüm dahili doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve harici paydaşlara uygulanan Şikâyet Mekanizması Prosedürünü özetlemektedir. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikâyet, öneri ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Mekanizması Prosedürü, paydaş katılımı faaliyetlerinin yerine geçmez.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikâyetleri kapsar.

Bu Prosedür, Proje için geliştirilen çevresel ve sosyal yönetim planlarının bir parçasıdır. Aşağıdaki şekilde verilen diğer Yönetim Planlarının sayısı ile örtüşür ve çapraz bağlar oluşturur:

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (SANKO-PLN-HSSE-ESMP-001),
- Acil Müdahale Planı (SANKO-PLN-HSE-ERP-003),
- Paydaş Katılım Planı (SANKO-PLN-SOC-SEP-001),
- Hava Kalitesi Yönetim Planı (SANKO-PLN-ENV-AQMP-001),
- Atık Yönetim Planı (SANKO-PLN-HSE-WMP-002),
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı (SANKO-PLN-HSE-OHSMP-001),
- İnsan Kaynakları Politikası (SANKO-PLC-SOC-HRP-001),
- Karbon Ayak İzi Raporu.

<b>Ulaşılabilirlik</b>	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle bulunabilir.
<b>Uyumlu</b>	Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, iş faaliyeti ve/veya yüklenici davranışının bir sonucu olarak bir tür suç, zarar, bozulma veya kayba maruz kaldıklarına dair Projeye sağlanan bir bildirim.
<b>Gizlilik</b>	Anonim şikâyetler gönderilebilir ve çözülebilir. Bir şikâyetle bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmeyecektir.
<b>Kültürel Olarak Uygun</b>	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar kapsamında değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
<b>Dış Paydaş</b>	Müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve hükümet gibi işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya kişiler.
<b>Şikâyet Mekanizması</b>	Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışıyla ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.
<b>Şikâyet:</b>	Çözülmesine yardımcı olması için üçüncü taraf müdahalesini veya yargısını gerektirecek kadar büyümüş bir sorun, şikâyet ve/veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak ilgilendirdiği düşünülür ve bir süredir resmi bir şekilde çözülmemiştir. Sıkıntı.
<b>Tarafsızlık</b>	Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
<b>Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım</b>	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
<b>İç Paydaşlar</b>	Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan bir işletmedeki gruplar veya bireyler
<b>Projeden Etkilenen Kişiler ("PEK")</b>	Bir projenin uygulanması sonucunda, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık ekinlere ve ağaçlara veya herhangi bir sabit veya taşınabilir varlığa tam olarak veya kısmen, kalıcı veya geçici olarak sahip olma, bunları kullanma veya bunlardan başka bir şekilde yararlanma hakkını kaybeden herhangi bir kişi.
<b>Paydaş</b>	Bir projeye ilgilene ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme yeteneğine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.
<b>Şeffaflık</b>	Tüm şikâyetler açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilmektedir.
<b>Savunmasız insanlar</b>	Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj nedeniyle ve yeniden yerleşim yardımı ve ilgili kalkınma yardımlarından yararlanma veya talep etme becerileri sınırlı olan kişiler.

## 2 KİLİT GÖREV VE SORUMLULUKLAR

### 2.1 Kilit İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış Şikâyet Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm iç ve dış yorumlar, sorunlar ve şikâyetler için aşağıdaki temel ilkelere dayanılarak uygulanacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, şikâyet prosedürü kapsamında açık ve anlaşılır bir şekilde ele alınır.
- **Tarafsızlık:** Bireyler veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** İsimsiz şikâyetler sunulabilir ve çözülebilir. Bir şikâyette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmeyecektir.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.
- **Kültürel Açıdan Uygun:** Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar açısından değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

### 2.2 Görev ve Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasıyla ilgili kilit görevler ve sorumluluklar Tablo 2 1'de özetlenmiştir.

Tablo 2-1. Kilit Görevler ve Sorumluluklar

Görevler	Sorumluluklar
Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none"><li>Prosedürü ve Proje uygulaması için gerekli kaynakları onaylamak,</li><li>Bu ŞMP'nin Proje süresince uygulanmasını sağlar,</li><li>Sosyal iletişim, şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirler,</li><li>Genel Müdür Yardımcısını atar,</li><li>Genel Müdür Yardımcısı tarafından iletilen raporları değerlendirir ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar,</li><li>Sosyal Sorumluluk Personeli ("SSP") / İnsan Kaynakları ("İK") Müdürü tarafından belirlenen ve sunulan Projenin sosyal bütçesini onaylamak.</li></ul>
Genel Müdür Yardımcısı	<ul style="list-style-type: none"><li>Bu prosedürün Proje ömrü boyunca uygun şekilde uygulanmasını sağlamak,</li><li>Bu GMP ve PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar,</li><li>Şikâyet Mekanizması Prosedürünün uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması,</li><li>Sistemin performansı hakkında Genel Müdüre raporlama yapmak,</li><li>Toplanan şikâyetlerin alaka düzeyinin değerlendirilmesi konusunda SSP'a destek olmak,</li><li>Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından ortaya atılan İSG ve sosyal şikâyetlere nihai yanıtlara karar vermek.</li></ul>
Sosyal İşler Personeli (SAS) / İnsan	<ul style="list-style-type: none"><li>Bu ŞMP ve PKP'i uygulamak,</li></ul>

Görevler	Sorumluluklar
<b>Kaynakları (İK) Müdürü/</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projenin bu Prosedürde belirtilen ulusal ve uluslararası standartlara ve gerekliliklere uygunluğunun sağlanması,</li> <li>Bu Prosedürün sağlıklı bir şekilde uygulanması için ilgili tarafları koordine etmek,</li> <li>Sistem performansı hakkında Genel Müdür Yardımcısına raporlama yapmak,</li> <li>Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatın/yönergelerin belirlenmesini ve takibini sağlamak,</li> <li>Doküman Kontrol Merkezi'nde ("DKM") yerel topluluklarla yapılan tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi,</li> <li>Hazırlanan ve dağıtılan el ilanı, broşür, haber bülteni türlerinin lokasyon bazında kayıtlarının tutulması ve bu detayın paydaş katılım raporlarına eklenmesi,</li> <li>Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerinin izlenmesi, kayıt altına alınması ve paydaş katılım raporlarına eklenmesi,</li> <li>Proje paydaşları ile ilişkiler kurmak,</li> <li>Şikâyet, endişe ve/veya taleplerin gerektiği şekilde aktif olarak toplanması için paydaş toplantıları düzenlemek,</li> <li>Topluluk şikâyetleriyle ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli raporlama sağlamak,</li> <li>Tüm çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak,</li> <li>Şikâyet ve/veya önerilerin detaylı bir şekilde (kim tarafından, tarih, durum vb.) Şikâyet Veritabanında tutulması (<i>bakınız: Ek B: Şikâyet Veritabanı</i>),</li> <li>Mağduriyetlerin ve buna sebep olan toplumsal olayların nedenlerini araştırmak; yaralanmalar, işin gecikmesi veya durması ve Proje ile topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar,</li> <li>Tüm şikâyetleri takip etmek ve tüm şikâyetlerin zamanında çözüme kavuşturulmasını ve uygun şekilde kapatılmasını sağlamak,</li> <li>Şikâyet sonuçlarının takibi ve haftalık, aylık ve yıllık bazda raporlanması,</li> <li>Sözlü veya görsel olarak alınan şikâyetlerin ve genel ve yerel istihdam oranlarının kaydedilmesi ve raporlanması,</li> <li>Bu ŞMP'ye uygun olarak "Şikâyet Kayıt Formu"nun (<i>Ek A: Şikâyet Kayıt Formu</i>) doldurulması, "Şikâyet Veritabanı"nda (<i>Ek B: Şikâyet Veritabanı</i>) şikâyet kayıtlarının tutulması ve veri tabanı üzerinden şikâyetlerin izlenmesi ve gerektiğinde "Danışma Formu"nun (<i>Ek C: Danışma Formu</i>) doldurulması ve "Şikâyet Kapatma Formu" (<i>Ek D: Şikâyet Kapatma Formu</i>) aracılığıyla şikâyet kapanışının gerçekleştirilmesi,</li> <li>30 takvim günü içinde Şikâyet Kayıt Formu aracılığıyla paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında geri bildirimde bulunulması (isimlerini ve iletişim bilgilerini bildiren şikâyetçilere 5 iş günü içerisinde şikâyet çözüm sürecinin başladığı ve şikâyet kapandıktan sonra bilgi verilecektir).</li> </ul>
<b>Sosyal Uygunluk / İletişim Ekibi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projenin SSP/İK Yöneticisine bağlı çalışan ekiplerdir,</li> <li>İç ve dış iletişimin yürütülmesi,</li> <li>SSP / İK Yöneticisi ile birlikte Proje gerekliliklerini yerine getirerek bu ŞMP'nin uygulanmasından sorumlu olmak,</li> <li>Bu ŞMP'nin doğru bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve SSP / İK Yöneticisine raporlamak.</li> </ul>



Görevler	Sorumluluklar
<b>Çevre Yönetim Temsilcisi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Çevresel risklerin Genel Müdür Yardımcısına raporlanması,</li><li>• Çevre eğitimlerini ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak planlamak ve uygulamak,</li><li>• Çevredeki acil durumların acil durum sırasında ve sonrasında çevreye, projeye ve çalışanlara verebileceği zararların araştırılması yapılarak risklerin değerlendirilmesi ve önlem önerilerinin hazırlanması,</li><li>• Acil durum sırasında ve sonrasında ortaya çıkan risklere göre önlemlerin alınmasını sağlamak ve ilgili faaliyetleri koordine etmek,</li><li>• Rutin çevre denetimlerini yapmak ve denetim sonuçlarını Genel Müdür Yardımcısına raporlamak,</li><li>• Yüklenicilerin çevresel performanslarının ve kayıtlarının kontrolü, Projenin çevresel durumu hakkında yıllık rapor hazırlanması,</li><li>• O yılki faaliyetleri değerlendirmek, edinilen tecrübelerle göre bir sonraki yılın çalışma programında yer alacak konuları değerlendirmek ve Genel Müdür Yardımcısına teklifte bulunmak.</li></ul>
<b>Sağlık ve Güvenlik Temsilcisi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda İSG etki ve tehlikelerinin belirlenmesi,</li><li>• Yüklenici sözleşmelerindeki İSG gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin Proje Standartlarına göre sağlanması ve Yüklenicilerin bu gereklilikler konusundaki performansının denetlenmesi,</li><li>• Çevre sorunları ile ilgili olarak çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından iletilen şikâyetlerin yanıtlarına çözüm bulmak için SSP / İK Yöneticisine destek olmak.</li></ul>
<b>Sağlık, Emniyet ve Çevre (SEÇ) Personeli</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda İSG ve çevresel tehlikeleri belirlemek,</li><li>• Yüklenici sözleşmelerindeki İSG ve çevre gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin Proje Standartlarına göre olmasını sağlamak ve Yüklenicilerin bu gereklilikler konusundaki performansını denetlemek,</li><li>• Sağlık ve güvenlik konularında çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen şikâyetlerin yanıtlarına çözüm bulmak için SSP / İK Yöneticisine destek olmak.</li></ul>
<b>Yüklenici Temsilcileri / Proje Sorumlusu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bu ŞMP'deki tüm gereksinimlere uyulmasını sağlamak.</li></ul>
<b>Yükleniciler / Taahhütçüler / Tedarikçiler ve Çalışanlar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaşlarla olan ilişkilerinde yetkilerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmamak,</li><li>• Bu GMP'nin gerekliliklerine ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerine uymak.</li></ul>

### 3 PROJE STANDARTLARI

Proje için geliştirilen bu planın uygulanması ve prosedürü, ilgili ulusal ve uluslararası gerekliliklere ve standartlara uygun olacaktır. Proje Standartları şunları içerir:



- geçerli Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti makamlarının diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- TKYB Çevresel ve Sosyal Politika,
- geçerli uluslararası standartlar ve yönergeler,
- Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS'ler).
- Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Performans Standartları (PS'ler)
- IFC tarafından “COVID-19 bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı” konulu geçici tavsiye.

### 3.1 Geçerli Ulusal Standartlar

#### *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*

Ulusal gerekliliklerin ve standartların ana belgesi, insan ve işçi hakları, toplum barışı ve Projenin paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren “Türkiye Cumhuriyeti Anayasası”dır. Bu makaleler aşağıdaki gibidir:

#### I. Hukuki Eşitlikçilik

**MADDE 10.** Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadın ve erkek eşit haklara sahiptir ve bu haklar devletin sağlaması gereken bir zorunluluktur ve uygulamada mevcuttur. Bu amaçla alınan tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

#### II. Zorla Çalıştırmanın Yasaklanması

**MADDE 18.** Kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır. İşverenlerin işçilerden mevduat almasına ve kimlik kartlarını alıkoymasına izin verilmez.

#### III. Düşünce ve Fikir Özgürlüğü

**MADDE 25.** Herkesin düşünce ve kanaat hürriyetine hakkı vardır. Her ne sebeple ve amaçla olursa olsun, hiç kimse düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; görüşlerinden dolayı kınanamaz ve suçlanamaz.

#### IV. Düşünceyi İfade ve Yayma Özgürlüğü

**MADDE 26.** Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı veya resim veya diğer vasıtalarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hak, resmi makamların müdahalesi olmaksızın bilgi ve fikir alma ve verme özgürlüğünü içerir.

#### V. Dilekçe Hakkı

**MADDE 74.** Türk vatandaşları ve yerleşik yabancılar, kendileri veya kamu ile ilgili istek ve şikâyetlerini yetkili mercilere ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak iletme hakkına sahiptir.

### ***Bilgi Edinme Hakkı Kanunu***

Herkes, kamu kurumu niteliğindeki kamu kurum ve kuruluşları ile meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi verme hakkına sahiptir. Bilgi edinme hakkının şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık ilkelerine göre usul ve esasları 24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nda düzenlenmiştir.

### ***Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun***

**MADDE 3.** 01.11.1984 tarih, 3071 Resmi Gazete ve 4982 sayılı Dilekçe Haklarının Kullanılmasına Dair Kanunun bu maddesine göre herkesin kendisi veya kamu ile ilgili talep ve şikâyetleri hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkı vardır.

### ***İş Kanunu***

#### ***Eşit Muamele İlkesi***

**MADDE 5.** İstihdamda ayrımcılık yasaktır. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayrımcılık yapılamaz. İşveren, biyolojik sebepler veya işin mahiyetine ilişkin sebepler dışında, işçinin cinsiyeti veya analığı nedeniyle iş sözleşmesinin kurulmasında, şartlarında, ifasında ve feshinde işçi aleyhine doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir ayırım yapmayacaktır. Benzer işler veya eşit değerde işler için farklı ücretlendirmeye izin verilmez.

#### ***İşçinin Geçerli Sebebe Dayanarak Derhal Fesih Hakkı***

**MADDE 24.** Süre sabit olsun ya da olmasın, işçi sözleşmenin bitiminden önce veya ihbar süresini beklemeden feshedebilir. Kanunda aksi öngörülmedikçe iş sözleşmesi herhangi bir özel şekle tabi değildir.

#### ***Fazla Mesai***

**MADDE 41.** Ülkenin genel yararları ve üretimin artması gibi nedenlerle fazla çalışma yapılabilir. Fazla mesai, çalışanın rızasını gerektirir.

**MADDE 42.** İşçilerin tamamına veya bir kısmına ancak fiili veya tehdit edici bir arıza veya makine, alet veya teçhizat üzerinde yapılacak işin acil olması veya mücbir sebep hallerinde zorunlu fazla çalışma yaptırılabilir. Zorunlu fazla çalışma, işyerinin normal işleyişini sağlamak için gerekli olan süreyi aşamaz.

### Çalışma Yaşı ve Çocuk Çalıştırma Yasağı

**MADDE 71.** Onbeş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, ondört yaşını doldurmuş ve ilköğretimini tamamlamış çocuklar beden, ruh ve ruh gelişmelerine engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

### **Sendikalar ve Toplu Sözleşmeler Hukuku**

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarih ve 28460 sayılı Resmi Gazete) sayılı kanun kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmesi, grup toplu sözleşmesi ve çerçeve sözleşme olmak üzere dört tür toplu sözleşme düzenlenmiştir.

### **Çevre Hukuku**

Ulusal Çevre Mevzuatının ana kanunu 11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma sürecini içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) (Resmi Gazete, 29 Temmuz 2022, sayı 31907) Yönetmeliği tanımlanmaktadır. Çevre kanununun amacı, tüm vatandaşların ortak varlığı olan çevreyi korumak ve geliştirmektir; kırsal ve kentsel alanlarda arazi ve doğal kaynakları daha iyi kullanmak ve korumak; su, toprak ve hava kirliliğini önlemek; ülkenin bitki ve hayvan varlıklarını, doğal ve tarihi zenginliklerini koruyarak, ekonomik ve sosyal kalkınma amaçlarına uygun, belirli yasal ve teknik esaslara dayalı olarak, şimdiki ve gelecek nesillerin sağlık, uygarlık ve yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve güvence altına alınması için her türlü düzenleme ve tedbirleri düzenlemek.

Halkın katılımı gereklilikleri söz konusu olduğunda, ÇED Yönetmeliği Ek-I kapsamındaki Projeler için en az bir halkın katılımı toplantısı yapılması zorunluyken, aynı yönetmeliğin Ek-II kapsamındaki projeler için herhangi bir gereklilik aranmamaktadır.

### **3.2 TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Politikası**

Bu kapsamda TKYB, yasal yükümlülüklerini yerine getirirken çevresel ve sosyal etkilerini yönetmek için ulusal mevzuat, yasa ve yönetmelikleri yakından takip etmekte ve uygulamaktadır. Sektördeki ulusal ve uluslararası gelişmeleri, çevresel ve sosyal konulardaki en iyi uygulamaları sürekli olarak takip eder. Banka, toplumsal refah ve kalkınmayı artıran tüm kamu ve sivil toplum kuruluşları ile diğer paydaşlarıyla birlikte, başta eğitim ve çevre olmak üzere çevre dostu her türlü faaliyet ve gönüllülük çalışmalarını desteklemekte ve bunlara katılmaktadır.

Banka, operasyonel faaliyetlerden kaynaklanan olumsuz etkisini azaltırken, enerji ve kaynak verimliliğini artırmaya yönelik çalışmaları ile olumlu çevre hareketlerini desteklemektedir. Banka bu amaçla enerji, su ve kâğıt kullanımı, hava emisyonları, atık üretimi ve sera gazı emisyonlarını düzenli olarak takip etmekte ve azaltım performansını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Çevre Yönetim Sistemi aşağıdaki ilkeleri hedefler:

- Faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi gerçekleştirirken kaynak kullanımını/israfını ve atık oluşumunu hizmet kalitemizden ödün vermeden azaltmayı,
- Banka faaliyet ve hizmetleriyle olumlu bir çevresel etki ve farkındalık yaratmayı,
- İnsan sağlığı ve çevre üzerindeki zararlı etkilerimizi en aza indirmeyi,
- Kurulan sistemin sürdürülebilirliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Tüm çevre dostu faaliyetleri ve her türlü gönüllülük faaliyetini desteklemek,
- Dünya standartlarında ve TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına uygun bir yönetim sistemi kurmak.

### 3.3 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuat ve Yönergeler

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar, IFC Performans Standartları ve DB ÇSS'lerdir. Paydaş katılımını ele alırken özellikle IFC: Performans Standardı 1'e uyulmalıdır. Uluslararası standartların ve kılavuzların temel amaçları şunlardır:

- Projeden etkilenen kişi ve toplulukları ve Projeyi etkileyen ve/veya Proje faaliyetlerinden ve uygulamalarından etkilenebilecek diğer ilgili tarafları tanımlamak; ve bunları belirlemek ve doğrulamak için uygun bir prosedür geliştirmek,
- Projenin ilgili paydaşı ve ilgili tesislerinden oluşan bir veri tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- İlgili taraflarla istişare içinde bu veri tabanını gözden geçirmek,
- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkıları sağlayarak gerekli bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak,
- Paydaşların değerlerine saygı duyarak, karşılıklı güven ve dürüstlüğe dayalı, paydaşlarla saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.



Şekil 3-1. Şikâyet Mekanizmasına İlişkin Uluslararası Standartlar ve Yönergelerin Temel Gereklilikleri

### 3.3.1 IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1'deki paydaş katılımıyla ilgili temel gereksinimler şu şekilde özetlenebilir:

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) hazırlanıp uygulanmalı ve paydaş katılımı unsuruna yer verilmelidir,
- Etkilenen topluluklar olumsuz etkilenebilirse, paydaş yelpazesi belirlenmeli, ardından bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.
- Uygulanabilir olduğunda, bu ŞMP, dezavantajlı veya savunmasız olarak tanımlananların etkin katılımına izin vermek için farklılaştırılmış önlemler içerecektir.
- Etkilenen Topluluklara (i) Projenin amacı, niteliği ve ölçeği; (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi; (iii) bu tür topluluklar üzerindeki riskler ve potansiyel etkiler ve ilgili hafifletme önlemleri; ve (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet mekanizması.
- Etkili bir istişare süreci, etkilenen toplulukların proje riskleri, etkileri ve hafifletme önlemleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerine ve Proje sahibinin bunlara yanıt vermesine izin verecek şekilde yürütülecektir.
- Etkilenen topluluklar üzerinde potansiyel olarak önemli olumsuz etkiler mevcut olduğunda, bir Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım yürütülecektir.

IFC, İyi Bir Uygulama El Kitabında "Paydaş Katılımının Temel Kavramları ve İlkeleri"ni tanımlamıştır. Paydaş katılımının yapı taşları aşağıda listelenmiştir:

- Paydaş Tespiti ve Analizi
- Bilgilendirme
- Paydaş Danışmanlığı
- Müzakere ve Ortaklıklar
- Şikâyet Yönetimi
- Paydaşların Proje İzlemeye Katılımı
- Paydaşlara Raporlama.

### 3.3.2 DB Gereksinimleri

ÇSS 10 Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklama hedefleri Dünya Bankası tarafından aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- Borçluların paydaşları belirlemesine ve onlarla, özellikle projeden etkilenen taraflarla yapıcı bir ilişki kurmasına ve sürdürmesine yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak.
- Paydaşların projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve paydaşların görüşlerinin proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansta dikkate alınmasını sağlamak.
- Projeden etkilenen taraflarla, onları potansiyel olarak etkileyebilecek konularda proje yaşam döngüsü boyunca etkili ve kapsayıcı katılım için araçlar sağlamak ve teşvik etmek.
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkilere ilişkin uygun proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun biçim ve formatta ifşa edilmesini sağlamak.
- Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikâyetleri dile getirmek için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Borçluların bu tür şikâyetlere yanıt vermesine ve bunları yönetmesine izin vermek.

Paydaş katılımı, Projenin kararlarından ve faaliyetlerinden etkilenen kişilerin yanı sıra kararlarının ve projenin uygulanmasına ve sonuçlarına ilgi duyan diğer kişileri belirlediği, iletildiği ve onlarla iki yönlü bir diyalogu kolaylaştırdığı sürekli ve yinelenen bir süreçtir. Çeşitli grupların ve bireylerin, özellikle daha dezavantajlı veya savunmasız olanların farklı erişim ve iletişim ihtiyaçlarını, hem iletişim hem de fiziksel erişilebilirlik zorluklarını dikkate alarak dikkate alır. Etkilenen ve ilgili tarafların erken belirlenmesi ve onlarla istişare yapılması, paydaşların görüş ve endişelerinin proje tasarımı, uygulanması ve işletilmesinde dikkate alınmasına olanak sağladığından, katılım proje hazırlığında mümkün olduğunca erken başlar.

WB ESS10, Projenin tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunmasını gerektirir. Projeler, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlamalı ve onlara manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve korkutma olmaksızın kültürel olarak uygun bir şekilde danışmalıdır.

Ayrıca, Proje, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların tanımı, alınan geri bildirim bir özeti ve geri bildirim nasıl dikkate alındığı veya alınmamasının nedenlerine dair kısa bir açıklama da dahil olmak üzere, paydaş katılımının belgelenmiş bir kaydını tutmalı ve ifşa etmelidir.

Proje kapsamında yasal zorunluluklar çerçevesinde çırakların yetiştirildiği ve çalıştırıldığı Çıraklık Eğitim Merkezi bulunmaktadır. Detaylar bu planda verilmiştir. Bu noktada, DB ÇSS2: İşgücü ve Çalışma Koşulları, çocuk işçiliği ve asgari yaşı şu şekilde vurgulamaktadır:

*“Bu fıkraya göre belirlenen asgari yaştaki bir çocuk, proje ile bağlantılı olarak görevlendirilmeyecek veya çalıştırılmayacaktır. İşgücü yönetimi prosedürleri, ulusal yasalar daha yüksek bir yaş belirtmedikçe, projeye bağlantılı olarak istihdam veya katılım için asgari yaşı 14 olarak belirleyecektir.”*

Yaşın belgelenmesi ve doğrulanması, çocuk işçi görevlendirilmesi ve/veya çalıştırılmasını önlemede önemli adımlardır. Proje, bir çocuk işçi çalıştırılmadan veya çalıştırılmadan önce gerçekleştirilen ve dosyada tutulan aşağıdakileri içermelidir:

- Başvuru sahibinden yaşlarına ilişkin yazılı onay alınması.
- Başvuru sahibinin yaşıyla ilgili herhangi bir makul şüphe varsa, yaşı doğrulamak için mevcut belgeleri (doğum belgesi, ulusal kimlik kartı, tıbbi veya okul kaydı veya yaşı gösteren diğer belgeler veya topluluk doğrulaması gibi) talep etmek ve incelemek.

Asgari yaştan altında bir çocuğun projede çalıştığı tespit edilirse, çocuğun yüksek yararı dikkate alınarak sorumlu bir şekilde çocuğun istihdamına veya işine son verilmesi için önlemler alınacaktır. Olası önlemler işgücü yönetimi prosedürlerinde ana hatlarıyla belirtilecektir.

Asgari yaştan üzerinde ve 18 yaşın altında bir çocuk, tehlikeli olabilecek, çocuğun eğitimine engel olacak veya çocuğun sağlığına veya fiziksel, zihinsel, ruhsal, ahlaki veya sosyal gelişimine zarar verebilecek bir şekilde proje ile bağlantılı olarak kullanılmayacak veya çalıştırılmayacaktır. Çocuklar için tehlikeli kabul edilen işler, doğası veya yürütüldüğü koşullar gereği çocukların sağlığını, güvenliğini veya ahlakını tehlikeye atabilecek işlerdir. Çocuklar için yasaklanan tehlikeli iş faaliyetlerine örnek olarak şunlar verilebilir: (a) fiziksel, psikolojik veya cinsel istismara maruz kalma; (b) yer altında, su altında veya yüksekte veya kapalı alanlarda çalışma; (c) tehlikeli makine, ekipman veya aletlerle veya ağır yüklerin kullanılmasını veya taşınmasını içeren; (d) çocukları tehlikeli maddelere, ajanlara veya süreçlere veya sağlığa

zarar veren sıcaklıklara, gürültüye veya titreşime maruz bırakan sağlıksız ortamlarda; veya (e) uzun saatler çalışmak, gece çalışmak veya işverenin işyerinde kapalı kalmak gibi zor koşullar altında.

Asgari yaşın üzerinde ve 18 yaşın altındaki bir çocuk, yalnızca aşağıdaki belirli koşullar altında proje ile bağlantılı olarak kullanılabilir veya çalıştırılabilir:

- İşe başlamadan önce uygun bir risk değerlendirmesi yapılır ve
- Proje, sağlığın, çalışma koşullarının, çalışma saatlerinin ve ÇSS2'nin diğer gerekliliklerinin düzenli olarak izlenmesini gerçekleştirir.

İzlemeyi desteklemek için, ÇSS2 Kılavuz Notu, asgari yaşın üzerindeki ve 18 yaşın altındaki tüm proje çalışanlarının ayrı bir kaydının oluşturulmasını ve tutulmasını tavsiye eder. Bu kayıt, okul veya mesleki eğitim programlarına kayıtlarının ayrıntılarını içermelidir.

### 3.4 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en sıkı gereklilik karşılanacaktır.

## 4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ

### 4.1 Şikâyet Mekanizması

Şikâyetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdiği şikâyet, öneri ve sorunlardır. Şikâyet yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşlar veya Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) arasında daha küçük günlük anlaşmazlıklara kadar uzanır.

Projenin bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (SANKO-PRC-SOC-GMP-001), zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Bir şikâyet mekanizması, şikâyetçilerin anlaşmazlıklarını, korkularını ve özlemlerini, endişelerini adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarını sağlayan yapılandırılmış bir süreçtir.

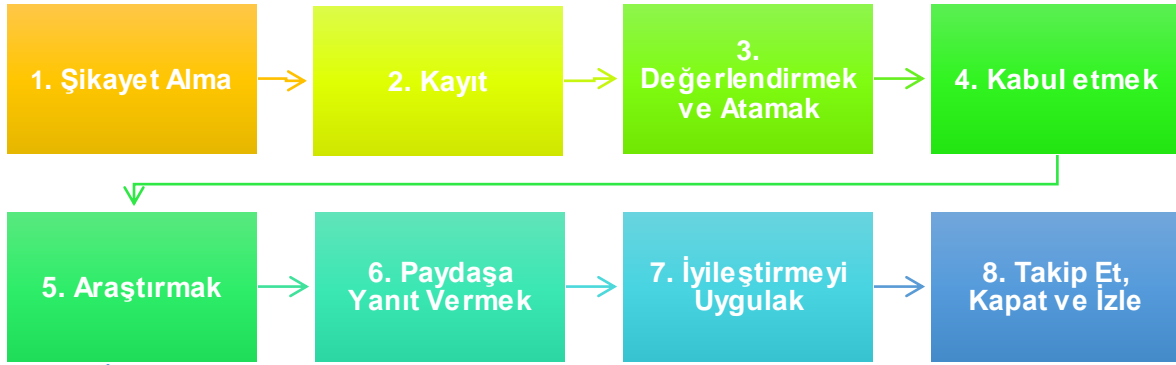
Şikâyet prosedürleri, topluluk ile Proje arasındaki birincil arayüzler olan SEÇ Personeli ve SG ve Çevre Temsilcilerinin yardımıyla atanan Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiler, şikâyetleri/şikâyetleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklardır, ancak; şikâyetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'in şikâyet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmek için şirket ile çalışanlar arasında bir köprü kurması bekleniyor.



Şikâyet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikâyette bulunma hakkı konusunda bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için paydaşlara bilgilendirilecektir. Çoğu durumda, bir sıkıntı veya şikâyet, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse, Proje SSP ile konuşarak iletilecektir.

Buna ek olarak, mekanizma aynı zamanda Proje'nin çalışanları, taşeronları ve diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir iç şikâyet süreci oluşturacaktır.

Şikâyetleri çözmek için izlenecek iç ve/veya dış şikâyet mekanizması süreci aşağıdaki Şekil'de açıklanmaktadır.



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri

#### 4.1.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış)

Şikâyet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Gereksiz idari aşamalardan kaçınılarak prosedürler mümkün olduğunca basit tutulacaktır. Adil ve şeffaf, ilgili kişiler için bilgilendirici.
- **Güncel tutulması:** Süreç, SSP, SEÇ Personeli ve SEÇ Müdürü tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. Düzenli izleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- **Gizli ve tarafsız süreç, misilleme yapılmaması:** Süreç, çalışanlar misilleme korkusu olmadan gizli ve tarafsız olacaktır.
- **Makul zaman çizelgesi:** Şikâyetlerin çözümü için belirlenen süre olarak 30 takvim günü olan yanıtların verilmesi ve bahsedilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi izlenecektir.
- **Kayıtların tutulması:** Şikâyetler takip edilir ve yazılı olarak, mümkünse basılı ve elektronik kopyalar halinde kaydedilir.

- İşçiler, bu tür mekanizmalar aracılığıyla endişelerini dile getirdikleri için cezalandırılmamalıdır.

#### 4.1.2 Şikâyet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar bir şikâyet durumunda kime haber vereceklerini bilmelidir ve destek mevcuttur. Yöneticiler (Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Çevre Yönetim Temsilcisi ve SG Temsilcisi vb.) prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde ve DKM'de akış şemalarında kolayca bulunmalıdır.

Çalışanlardan şirket içi şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, işe alım sürecinde tüm çalışanlarla (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilir ve ilk göreve başlama eğitimi oturumları ayrıca paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması sürecini de içerir;
- Şikâyet mekanizması ile ilgili iletişim, araç kutusu eğitimleriyle düzenli olarak tekrarlanır;
- Şikâyet/öneri araçları, Proje alanında çalışanların kullandığı sosyal alanlarda (sosyal dinlenme odaları, soyunma odaları vb.) kurum içi şikâyetler için mevcuttur. Araçlar, şikâyetlerin herhangi bir zamanda ilgili departmanlara iletilebilmesini sağlayan dahili ağa bağlıdır; ve
- Tüm çalışanlar bu araçların yerinin ve şikâyetlerini nasıl iletceklerinin farkındadır; Bu aletlerin yeri ile ilgili herhangi bir değişiklik olması durumunda çalışanlara bilgi verilmelidir.

Topluluktan harici şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında dış paydaşlarla paylaşılacaktır;
- Şikâyet/öneri kutuları muhtarlıklarda veya en yakın yerleşim yerlerinde köylülerin toplanma noktalarında (kırathane vb.) bulundurulacak ve kutular düzenli olarak (en az haftada bir) kontrol edilecektir; ve
- Paydaşlar, şikâyet/öneri kutularının yerini ve şikâyetlerini nasıl iletceklerini (web sitesi aracılığıyla, telefonla veya şikâyet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Şikâyet mekanizması iki bölümden oluşur: Dış ve iç (Projenin çalışanları, alt yüklenicileri ve tedarikçileri). Bu iki mekanizma, Project SAS tarafından yürütülecektir. İç ve dış şikâyetlerin çözümünde Kalite Sigorta, İSG ve Çevre Temsilcileri, Sosyal Uygunluk/İletişim Ekibi vb. farklı birimlerle işbirliği yapılabilmektedir.

SANKO Tekstil, faaliyetlerinde sosyal sorumluluk, insan hakları ve etik konulara duyarlıdır. SANKO Tekstil'in insan hakları, çocuk işçi çalıştırma, ücret ve çalışma saatleri, zorla çalıştırma, ayrımcılık, taciz veya taciz, kadın hakları, sendikal haklar, sürdürülebilirlik ve yolsuzlukla mücadele konularını kapsayan "Sosyal Sorumluluk Politikası" şirketin sosyal hak ve özgürlüklere yaklaşımını ve belirlenen temel ilkelerini yansıtmaktadır (bkz. Ek E: SANKO Tekstil Sosyal Sorumluluk Politikası).

SANKO Tekstil'de ise yöneticiler dahil tüm personelin çalışma ortamında sergilemesi gereken tutum ve davranışlar ile müşterilerine karşı yaklaşımlarını konu alan "Etik Kuralları" bulunmaktadır. "SANKO Tekstil Etik Kuralları", Ek F: SANKO Tekstil Etik Kuralları Prosedürü'nde yer almaktadır.

Ayrıca SANKO Tekstil cinsiyet, ırk, dil, din, yaş, fiziksel engel, medeni durum, cinsel yönelim, milliyet, siyasi tercih veya sosyal grup ve etnik kökene dayalı ayrımcılığın önlenmesi için gerekli organizasyonel faaliyetlerin sağlanmasına önem vermektedir. Bu yaklaşım doğrultusunda SANKO Tekstil tarafından uygulamaya konulan bir "Ayrımcılık Prosedürü" bulunmaktadır (bkz. Ek G: SANKO Tekstil'in Ayrımcılık Prosedürü)

## 4.2 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetim Süreci

SANKO Tekstil çalışanları şikâyetlerini sözlü olarak amirlerine iletmeyi daha pratik ve çözüm odaklı bulmakta ve bu yolu tercih etmektedirler. Doğrudan işçi veya üçüncü taraf/sözleşmeli işçi olabilecek çalışanlar, yazılı şikâyet, yorum ve endişelerini dile getirmeye teşvik edilmelidir.

Çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl iletileceğine ilişkin bilgiler işe giriş eğitimleri ve tazeleme eğitimleri sırasında verilecektir. Şikâyet bildirimleri, şikâyette bulunanları korkutmak için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Sosyal İşler Personeli şikâyetleri ciddiye alacak ve hızlı, uygun önlemleri alacaktır. Şikâyetlerin toplanmasında asıl sorumlu "Sosyal İşler Personeli" olacaktır. Belirli bir şikâyet hakkında doğru bilgi toplamak için şikâyetler yönetimle görüşülecektir. Sosyal İşler Personeli şikâyeti/endişeyi işleme alacak ve bir çözüm sunacaktır. Şikâyetlerin çözümleri, ilgili Türk yasalarına, yönetmeliklerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgililere geri dönüş yapılacaktır.

Karmaşık şikâyetler için süreci uzatmak mümkündür ve işçiler sürecin takvimi hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm sürecinde düzeltici faaliyetler konusunda makul bir anlaşmaya varmalıdır. Sosyal İşler Birimi, ilgili departman ile işbirliği içinde yanıt vermeyi ve her şikâyeti 30 takvim günü içinde çözmeyi amaçlar. Şikâyet mekanizması kanunla tanımlanan

diğer kanalların yerini almaz ve şikâyet sürecinde bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

Çalışanların sorun, şikâyet ve beklentilerini SANKO Tekstil yöneticilerine iletebilecekleri Türkiye Tekstil, Örne, Giyim ve Deri Sanayii İşçileri Sendikası ("TEKSİF") bulunmaktadır.

Çalışanlar sorun, öneri ve şikâyetlerini sendika temsilcisine ileterek daha pratik çözümler bulabilirler. SANKO Tekstil yöneticileri, çalışanların şikâyet ve beklentileri üzerine TEKSİF Sendika Temsilcileri ile aylık toplantı gerçekleştirmektedir. Ek J: TEKSİF ile Görüşme Tutanağı'nda toplantı tutanağına bir örnek verilmiştir.

Çalışanların önerilerini SANKO Tekstil'e iletebilmeleri için Adıyaman Petrol OSB tesisinde "Dilek Şikâyet ve Öneri Kutusu" ve "Ramak Kala Bildirim Mekanizması" kullanım talimatları bulunmaktadır. Gaziantep Başpınar OSB'de bulunan proje şantiye sahasında dilek, şikâyet ve öneri kutusu bulunmamakta olup, şikâyet ve öneri kutuları konulacaktır.

Şekil 4-2 Dilek Şikâyet ve Öneri Kutusu görselini, Şekil 4-3 ise SANKO Tekstil Adıyaman Petrol OSB İşletmesi'ndeki "Ramak Kala Bildirim Mekanizması Kullanım Talimatı" görselini içermektedir.



Şekil 4-2. SANKO Tekstil Adıyaman Petrol OSB Tesislerinde Dilek Şikâyet ve Öneri Kutusu



Şekil 4-3. SANKO Tekstil Adıyaman Petrol OSB Tesisinde Ramak Kala Bildirim Mekanizması Kullanım Talimatı

Öte yandan Şekil 4-4'te de Ramak Kala Bildirim Talimatı içerisinde yer alan QR kod ile cep telefonunda açılan Ramak Kala Bildirim Formu görüntüsü yer almaktadır.

Şekil 4-4. SANKO Tekstil Adıyaman Petrol OSB Tesisinde Kullanılan Ramak Kala Bildirim Formu

SSP, Ramak Kala Bildirim Formlarının kaydını tutar ve gerekli geri bildirim sağlar; Öneri Kutusunu açmaktan ve önerileri değerlendirmekten sorumludur.

### 4.3 Dış Şikâyet Yönetim Süreci

İç Şikâyet Mekanizması Prosedürünün yanı sıra, yerel topluluklar, hükümet veya sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, medya vb. tüm paydaşlar tarafından dile getirilen şikâyetler için harici şikâyet yönetimi süreci uygulanacaktır.

Şikâyet yönetimi sürecinin adımları (i) şikâyetin alınması, (ii) değerlendirilmesi, (iii) bildirim gönderilmesi, (iv) araştırılması, (v) paydaşa geri bildirim verilmesi, (vi) iyileştirme faaliyetlerinin uygulanması ve (vii) kapatma 'dan oluşur.

SANKO Tekstil'in iç ve dış paydaşlarla iletişim, şikâyet ve önerilerin şirkete iletilmesi ve değerlendirilmesi süreçlerini düzenleyen "Talep ve Şikâyet Prosedürü" adlı bir dokümanı bulunmaktadır. Prosedür, Ek H: SANKO Tekstil Talep ve Şikâyet Prosedüründe yer almaktadır.

#### 4.3.1 Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler, telefon, e-posta, şikâyet formları, web sitesi, yükleniciler vb. mevcut tüm kanallardan alınır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak şikâyette bulunabilir. Form doldurulduktan sonra "Sosyal İşler Personeli" formu Şikâyet Mekanizması Prosedürüne göre işleme alacaktır.

Tablo 4-1. Projenin İletişim Bilgileri

SANKO Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Proje Sahasındaki İrtibat Kişisi
<p><b>İnternet sitesi:</b> <a href="https://www.sankotextile.com/">https://www.sankotextile.com/</a></p> <p><b>Sosyal Medya Hesapları:</b></p> <p><a href="https://www.linkedin.com/company/sankotextile/">https://www.linkedin.com/company/sankotextile/</a> <a href="https://www.instagram.com/sankotextile/">https://www.instagram.com/sankotextile/</a></p> <p><b>Proje Sahası Adresi:</b></p> <p>3. Organize Sanayi Bölgesi 83029 nolu cadde No:4 Şehitkamil / Gaziantep</p> <p>Türkiye Petrolleri, Organize Sanayi-14. Sk. No:4, 02040 Petrol Osb/Adıyaman Merkez/Adıyaman</p> <p><b>E-mail:</b> marketing@sanko.com.tr <b>Telefon:</b> +90 342 211 60 00</p>	<p><b>İrtibat Kişileri:</b></p> <p>Mutlu TOKSÖZ Sürdürülebilirlik Başkanı <b>E-Mail:</b> mutlu.toksoz@sanko.com.tr <b>Telefon:</b> +90 342 211 6429</p> <p>Gülnur EMRE İK Yöneticisi <b>E-Mail:</b> gulnur.emre@sanko.com.tr</p>

Şikâyet Kayıt Formu (bkz. Ek A: Şikâyet Kayıt Formu), şikâyetler, endişeler ve şikâyet sahibi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikâyetler kaydedilecek ve Şikâyet Veritabanında toplanacaktır (bkz. Ek B: Şikâyet Veritabanı).

Projenin mevcut iletişim bilgileri yukarıda verilmiştir. Atanan SSP ile ilgili iletişim bilgileri (isim ve iletişim numarası/e-posta adresi) bu Prosedür güncellendiğinde dahil edilecektir.

#### 4.3.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması

Bir şikâyet/endişe alındığında ve "Şikâyet Veritabanına" kaydedildiğinde her değerlendirme ve soruşturma adımı izlenecektir (*bkz. Ek B: Şikâyet Veritabanı*). Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) şikâyeti araştırır ve gerektiğinde HS ve Çevre Temsilcileri yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikâyeti araştırır ve soruşturma ve çözüm formüle etme süreçlerine uygun departmanları dahil eder.

"Danışma Formu" (*bkz. Ek C: Danışma Formu*) kullanılarak daha fazla bilgi toplamak için şikâyetçiyle (anonim değilse) iletişime geçilebilir. Şikâyet sahibi ile yapılan yazışmalar "Şikâyet Veritabanına" kaydedilecektir. Şikâyetle ilgili nihai karar verildiğinde, paydaşa geri bildirim verilecektir.

#### 4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

İletilen şikâyetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikâyetin alınmasından sonra 30 takvim günü olarak belirlenir. Şikâyetçi bir isim ve iletişim bilgisi verdiyse, bu, şikâyetin alınmasından itibaren 5 iş günü içinde şikâyetinin durumu hakkında onları bilgilendirme şansı verecektir. İsimsiz olarak alınan şikâyetler, isimsiz olmayan şikâyetlerle aynı şekilde soruşturulacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

#### 4.3.4 Önerilen Çözüm/ Düzeltici Eylem

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 takvim günü içinde, Projenin SSP'ı önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikâyet sahibine (adı belirtilmemişse) resmi olarak iletilecek ve bunu şikâyetçi ile görüşecektir. Şikâyet sahibi izlenen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim "Şikâyet Veritabanına" kaydedilecektir (*bkz. Ek B: Şikâyet Veritabanı*).

#### 4.3.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Projenin şikâyet prosedürü, şikâyetçi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı sürece, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 takvim günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya bu 30 takvim günü içinde ulaşılmaması gerektiğini unutmayın. Kapanış, üzerinde anlaşmaya varılan çözümün ayrıntılarını içeren Şikâyet Kapatma Formunda (*bkz. Ek D: Şikâyet Kapatma Formu*) şikâyetçinin (isimsiz değilse) imzasını gerektirir. İmzalanan "Şikâyet Kapatma Formu" "Şikâyet Veritabanına" kaydedilecektir.



#### 4.3.6 Çözüm Olmayan Durum

Belirlenen süre içinde sorunu çözmek için çaba gösterilmesine rağmen bir şikâyet çözülemezse, Proje, gerekli ve uygun olduğu şekilde, diğer dış uzmanları, tarafsız tarafları veya yerel ve bölgesel makamları dahil edecektir.

Ayrıca şikâyet sahibine (anonim değilse) şikâyetin neden çözümlenemediğine dair bir açıklama yapılacaktır.

#### 4.4 Müşteri Şikâyetleri

Dış paydaşların talep, öneri ve şikâyetlerini özel olarak düzenleyen "Müşteri Şikâyet Prosedürü" Ek I: SANKO Tekstil Müşteri Şikâyet Prosedürü'nde yer almaktadır.

#### 4.5 Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Taciz (CSİ/CT)

Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz ("CSİ/CT"), bir toplulukla arayüz oluşturan herhangi bir proje için bir risktir. Bununla birlikte, cinsel sömürü, taciz ve cinsel taciz (SEA/SH) olaylarının normalleştirildiği ve/veya cezasızlıkla işlendiği ve hayatta kalanların sosyal damgalama, misilleme veya diğer güvenlik sorunları nedeniyle yardım arama olasılığının düşük olduğu ortamlarda riskler artar. . Hukukun üstünlüğü ve temel koruyucu altyapı olmadığında, CSİ/CT risklerine daha fazla katkıda bulunur. Bu riskleri en aza indirmek için Proje kapsamında aşağıdaki etki azaltma önlemleri alınacaktır:

- Proje yönetimlerinin CSİ/CT konularında duyarlı hale getirilmesi sağlanacaktır.
- Tüm Proje çalışanlarına CSİ/CT ile ilgili eğitimler verilecektir.
- Tüm Proje çalışanları Davranış Kurallarını imzalayacak ve hakkında bilgilendirilecektir.
- CSİ/CT mağdurlarının tüm detayları, Şikâyet Kayıt Veritabanında kesinlikle gizli tutulacaktır.
- Bu tür CSİ/CT iddiaları/sorunları doğrudan Genel Müdür, SSP / İnsan Kaynakları Müdürü ve diğer Yöneticilerden oluşan Etik Kurul tarafından değerlendirilecek/irdelenecek ve yanıtlanacaktır.
- İddia kanıtlandığında gerekli yasal yaptırımlar uygulanacak veya uygulanması sağlanacaktır.
- Gerekirse, CSİ/CT şikâyetlerinin kaydı için kadın personel (SSP dışında) görevlendirilecek ve CSİ/CT müdahale mekanizması hakkında bilgilendirmek ve farkındalık yaratmak için sadece kadın çalışanlara ayrı bir eğitim verilecektir.
- Ayrıca SANKO Tekstil, Etik Kurallar Talimatı ve Çalışan İş Disiplini Prosedürüne uygun olarak CSİ/CT için özel bir mekanizma kurmayı planlamaktadır.



#### 4.6 Diğer Şikâyet Mekanizması Prosedürleri

SANKO Tekstil'in şikâyet mekanizmasına ek olarak, konut sakinleri ve/veya Proje paydaşları, TKYB'nin mevcut şikâyet mekanizmasına ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ("CİMER") ve Yabancılar İletişim Merkezi ("YİMER") gibi ulusal düzeydeki şikâyet mekanizmalarına başvurabilir.

**TKYB Çevresel Şikâyet Mekanizması:** TKYB'nin operasyonel veya finansal faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel etkilerden doğrudan ve/veya önemli ölçüde etkilenen taraflar, TKYB'ye şikâyette bulunabilir. Şikâyetler sistematik olarak arşivlenir ve derhal ele alınır. TKYB'nin iletişim sayfasında yer alan online form doldurulabilir. Ayrıca TKYB genel müdürlüğünün telefon numarası ve fiziki adresi şu şekilde verilmiştir:

- [www.kalkinma.com.tr](http://www.kalkinma.com.tr)
- Çevrimiçi şikâyet/öneri formu: <https://kalkinma.com.tr/en/contact-us/contact-information>
- Telefon numarası: +90 216 636 87 00
- Faks numarası: +90 216 636 89 28
- E-posta adresi: [haberlesme@kalkinma.com.tr](mailto:haberlesme@kalkinma.com.tr)
- Fiziksel adres: Saray mahallesi. Dr. Adnan Büyükdeniz Caddesi. No:10 34768 Ümraniye/İstanbul/Türkiye.

**Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ("CİMER"), Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sunmaktadır. CİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikâyetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak mevcut olacaktır.

- [www.cimer.gov.tr](http://www.cimer.gov.tr)
- Çağrı Merkezi: 150
- Telefon numarası: +90 312 525 55 55
- Faks numarası: +90 0312 473 64 94
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine posta
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklar halkla ilişkiler masalarına bireysel başvurular.

**Yabancılar İletişim Merkezi:** Yabancılar İletişim Merkezi ("YİMER") yabancılar için merkezileştirilmiş bir şikâyet sistemi sunmaktadır. YİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikâyetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak kullanılabilir.

- www.yimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi: 157
- Telefon numarası: +90 312 5157 11 22
- Faks numarası: +90 0312 920 06 09
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine posta
- Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğüne bireysel başvurular.

## 5 İZLEME

### 5.1 Bu Prosedürün Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu

Bu prosedür asgari olarak yılda bir kez gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan Sosyal Uygunluk / İletişim Ekibi ile işbirliği içinde "Sosyal İşler Personeli" sorumluluğunda olacaktır.

Operasyon prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, prosedür "gerektiğinde" güncellenebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon varsa, tüm personelin bu prosedürün en son versiyonuna erişmesini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezine yüklenecektir.

### 5.2 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün 3. Bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikâyetlerin tekrar oluşmasını önlemek için izleme önlemleri ve izleme yönetimi uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikâyet mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik olarak gözden geçirilecektir.

İzleme, Proje Standartlarına uygunsuzluk tespit ederse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici eylemler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi performansı izlenecek ve temel performans göstergelerine göre değerlendirilecektir.

### 5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

Aşağıdaki tablo, şikâyet yönetimi performansının ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacak temel performans göstergelerini ve ilişkili temel izleme eylemlerini özetlemektedir.

Tablo 5-1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

KPG	Hedef	İzleme Tedbiri
Topluluk sıkıntılarının veya şikâyetlerinin sayısı	Toplam sayı her yıl azalıyor	Şikâyet Veritabanı
Müşteri sıkıntılarının veya şikâyetlerinin sayısı	Toplam sayı her yıl azalıyor	Şikâyet Veritabanı

KPG	Hedef	İzleme Tedbiri
Şirket içi sıkıntı veya şikâyet sayısı	Toplam sayı her yıl azalıyor	Şikâyet Veritabanı
5 iş günü içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların sunulması	Raporlama
30 takvim günü içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyetlerin %100'ü 30 takvim günü içinde kapatılır	Şikâyet Veritabanı
Uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürünün denetlenmesi	Yıllık denetim, şikâyetlerin %100'ünün 30 iş günü içinde şikâyetçilerin memnuniyetine kapatılması hedefinin tamamlanması	Teftiş raporu

#### 5.4 Kilit İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının etkinliğini ve uygulamasını da izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği gibi ayarlanacaktır. Temel izleme önlemleri aşağıdaki Tablo 5-2'de belirtilmektedir.

Tablo 5-2. Kilit İzleme Faaliyetleri

Konu / Unsur	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	Periyodik İzleme	İzleme Konumu
Şikâyetler / Endişeler	Proje, Şikâyet Günlüğünü / Veritabanını, <i>kapatılan</i> ve <i>çözülmemiş</i> şikâyetler de dahil olmak üzere, aşağıdakileri içerecek şekilde en az aylık olarak dönem başına inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> <li>ay içinde açılan çözülmemiş sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı,</li> <li>ay içinde açılan sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum),</li> <li>ay içinde kapatılan sıkıntı şikâyet sayısı; Ve</li> <li>şikâyet türü.</li> </ul>	Şikâyet Veritabanı	Aylık	Proje Ofisi
Müşteri memnuniyeti	SSP ve Müşteri Hizmetleri, müşteriler tarafından dile getirilen yazılı ve sözlü şikâyetlerin kayıtlarını tutacaktır.	Müşteri Şikâyet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Proje Ofisi
Topluluk Katılım Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılım Kayıtları	Aylık	Proje Ofisi

Konu / Unsur	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	Periyodik İzleme	İzleme Konumu
Açıklama Materyalleri ve Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan el ilanı, broşür, bülten türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel topluluklara verilen geri bildirimleri izleyecek	Web Sitesinde Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje Ofisi

## 6 EĞİTİMLER

Gerekli tüm eğitimler, Proje'nin ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarına genel bir farkındalık sağlamak için göreve başlama eğitimi olarak sağlanacaktır. Paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi de dahil olmak üzere, sorumlu personel için işe özel eğitim de gerektiği şekilde sağlanacaktır. Bu ŞMP'nin uygulanması Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından takip edilecektir ve Proje Yüklenicilerinin diğer personeli ve denetçileri de paydaş katılım faaliyetlerine ve Şikâyet Mekanizması Prosedürüne dahil olur veya bunları denetler.

### 6.1 Göreve Başlama Eğitimi

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara (yani, yüklenicilerin ve/veya taşeronların çalışanlarına) çalışan şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "İşe Alım Eğitimi" oturumunda verilecektir. Tüm Proje çalışanlarının ve yüklenicilerin sosyal eğitimlere katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı fikirleri nasıl anlayacağınız ve onlara saygı duyacağınız ve yerel halk ve meslektaşlarla nasıl bir şikâyet/öneri veya yorum dile getireceğinize uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olabileceğiniz konusunda bilgi sağlayacaktır.

### 6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Kilit topluluk üyeleri için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa), şikâyet yönetimi için onlara ve çalışanlara sağlanacaktır. Sosyal İşler Personeline ve belirlenen diğer personele Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim de verilmelidir.

## 7 DENETİM VE RAPORLAMA

### 7.1 İç ve Dış Denetim

Sosyal sorumluluk programının ve genel şikâyet yönetiminin değerlendirilmesini sağlamak için Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından rutin iç teftişler yapılacaktır. Uygunluk, bu Prosedürde belirtilen gerekliliklere uygun olarak izlenecektir. Bu ŞMP'nin yönleri düzenleyici denetimlere

tabidir. Bu ŞMP'de tanımlanan KPG'ler ve izleme faaliyetleri değerlendirilerek yıllık iç denetim yapılacaktır.

Bu belgeye uygunluk, SANKO Textile denetim programının bir parçası olarak ve ayrıca Proje Kredi Verenleri tarafından periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır.

## 7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Kayıt tutma, aşağıdaki durumlarda SSP tarafından yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikâyet işlemleri ve şikâyetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri/görüşleri/önerileri,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, soruşturmalar ve olaylar.

Aylık bazda, sayı ve tür olarak kaydedilen şikâyetler ve müdahale faaliyetlerine genel bir bakış incelenecektir. Şikâyetlerin durumu açık/kapalı ve katılım faaliyetleri tamamlanmış/devam ediyor olarak periyodik olarak kaydedilecektir. SAS, aylık yönetim ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu genel bakışı değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

# EKLER

**Ek A: Şikâyet Kayıt Formu**

**Ek B: Şikâyet Veritabanı**

**Ek C: Danışma Formu**

**Ek D: Şikâyet Kapatma Formu**

**Ek E: SANKO Tekstil Sosyal Sorumluluk Politikası**

**Ek F: SANKO Tekstil Etik Kuralları Prosedürü**

**Ek G: SANKO Tekstil'in Ayrımcılık Prosedürü**

**Ek H: SANKO Tekstil Talep ve Şikâyet Prosedürü**

**Ek I: SANKO Tekstil Müşteri Şikâyet Prosedürü**

**Ek J: TEKSİF ile Görüşme Tutanağı**

## Ek A: Şikâyet Kayıt Formu

Şikâyet Formu		
Referans Numarası:		
<b>Tam Ad</b>  <i>Not: Kimliğinizi onayınız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	<b>Adı ve soyadı:</b> _____  <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak iletmek istiyorum  <input type="checkbox"/> kimliğimi iznim olmadan ifşa etmemeyi talep et	
<b>İletişim Bilgileri</b>  Şikâyetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> <b>Posta ile:</b> <b>Posta adresi:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>Telefonla:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>E-mail ile</b> _____  <input type="checkbox"/> iletişim kurmak istemiyorum	
<b>Şikâyetle İlgili Ayrıntılar:</b>		
<b>Olayın veya Şikâyetin Açıklaması:</b>	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
<b>Olay/Şikâyet Tarihi</b>		
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kere? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olduğunuzu görmek istersiniz?		
<b>Sadece iç kullanım için: Şikâyet durumu</b>		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti kapatan:		
Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):		





**Ek C: Danışma Formu**

Danışma Formu				
<b>Referans Numarası:</b>				
Formu Dolduran Kişi:		Tarih:		
Görüşme Gündemi:		Referans Numarası:		
<b>Danışmanlık Bilgileri</b>				
Görüşülen Kurum:		<b>İletişim Türü</b>		
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:		Telefon/Ücretsiz Hat	<input type="checkbox"/>	
Telefon:		Yüz yüze görüşme	<input type="checkbox"/>	
Adres:		Web sitesi/ E-posta	<input type="checkbox"/>	
E-posta:		Diğer (Açıklayın)	<input type="checkbox"/>	
<b>Paydaş Türü</b>				
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	Projeden Etkilenen Kişiler <input type="checkbox"/>	Özel şirket <input type="checkbox"/>	Ticaret Odası <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>
İlgili Grupları <input type="checkbox"/>	Sanayi Dernekleri <input type="checkbox"/>	İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
<b>Detaylı Danışmanlık Bilgisi</b>				
Proje ile ilgili sorular				
Proje ile ilgili endişeler/geri bildirimler				
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen cevaplar:				

**Ek D: Şikâyet Kapatma Formu**

<b>Şikâyet Kapatma Formu</b>	
<b>Referans Numarası:</b>	
<b>Düzeltilici İşlem(ler)in Belirlenmesi</b>	
1	
2	
3	
4	
5	
<b>Sorumlu Birimler</b>	
<b>Şikâyeti Kapatın</b>	
<i>Bu bölüm şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır. "Şikâyet Kayıt Formu'nda belirtilen hususlar çözüme kavuşturulur.</i>	
<b>Tarih:</b>	<b>Ad Soyad / Kişinin İmzası / Şikâyetin Kapatılması</b>
...../...../.....	
.....	<b>Ad Soyad / Şikâyetçinin İmzası</b>

## Ek E: SANKO Tekstil Sosyal Sorumluluk Politikası

**SANKO**  
*We Care What You Wear*

### SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKAMIZ

seçilmesini şart koşmaktadır, tüm çalışanlarımız ve istihdam edeceğimiz çalışanlarımız için terfi, eğitim, işten ayrılma ve emeklilik için eşit haklar sunulmaktadır. Ayrıca aynı görevleri yerine getiren ve eşit beceri ve kıdem seviyesindeki tüm çalışanlar eşit şekilde ödüllendirilmektedir.

**Disiplin, Taciz veya İstismar**

Kuruluşumuzda açık ve değişmez bir Disiplin Talimatımız vardır. Tüm disiplin tedbirleri çalışanlara iletilmektedir. Disiplin konularında alınan kararlarda hiç kimseye ayrımcılık tanınmaz, keyfi cezalar verilmez, kötü muamele, baskı, şiddet, mobbing v.b. yapılmaz, disiplin cezası amacıyla personel maaşından ücret kesintisi yapmaz. Aynı zamanda, fiziksel, cinsel, sözlü veya psikolojik taciz veya istismara karşı sıfır tolerans politikası izliyoruz. Taciz veya istismara yönelik bir şikâyet alınması halinde bunun soruşturmasını sağduyulu ve gizli biçimde, taciz veya istismar iddiasında bulunan şahsın etkilenmeyeceği biçimde gerçekleştiriyoruz. Bu konu ile karşılaşan bir çalışan şikâyetini yazılı olarak Personel Bölümüne yapar.

**Kadın Hakları**

SANKO' da kadınlar, eşit menfaatler, işyerinde eşit muamele, işlerinin kalitesinin eşit biçimde değerlendirilmesi ve erkek çalışanlara açık olan pozisyonları doldurmak için eşit imkanlar dahil eşit haklara sahiptir. Annelik iznine ayrılan çalışanlar işten çıkarılmazlar. Çalışanlarımız doğum kontrolü yöntemleri kullanmaya veya gebeliklerini sonlandırmaya zorlanmaz veya bunlar için baskıya maruz bırakılmaz. Ayrıca işe alırken çalışanlarımızın gebelik testi yaptırması şart koşulmaz.

**Sendika Özgürlüğü**

Sendika üyeliği durumu, SANKO' da çalışmak için bir koşul değildir ve çalışanlarımızın herhangi bir sendikaya üye olma veya olmama haklarına saygı duyuyoruz. Bir toplu iş sözleşmesi bulunması halinde bu sözleşmenin yasal hükümlerine uyuyoruz.

**İş Sözleşmesi**

Tüm çalışanlarla iş sözleşmeleri imzalanmakta ve kendilerine bir kopya verilmektedir. İş sözleşmelerinin hüküm ve koşulları Türk iş kanunlarına ve yönetmeliklerine kesin biçimde uygundur ve maaş dahil çalışma koşullarını açık biçimde belirtirler. Maaşların her zaman vaktinde ödenmesine özen gösteriyoruz. SANKO' da fazla mesai ücretleri yasal olarak gerekli tutulan oranlarda hesaplanır ve ödenir. Sosyal güvenlik, emeklilik, sağlık, vb. kanunen ödenmesi zorunlu olan kesintiler şirketimizce ödenmektedir. Yasal olarak zorunlu olan yıllık izin, doğum izni, ölüm izni, evlenme izni gibi izinler tüm çalışanlarımıza tam olarak sağlanır. Resmî tatiller de yapılan çalışmaların karşılığı doğru biçimde tazmin edilir. İşten ayrılma halinde çalışanın kıdem tazminatı yasalara uygun biçimde ödenir.

**Genel İş Yeri Sağlığı ve Güvenliği**

---

www.sankotextile.com  
3/5 Yayın Tarihi: 20.07.2020 Rev.Tar. / Rev No 16.11.2022/2 İKM-PT-002



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

**SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKAMIZ**

**Çocuk İşçiliği**  
Kuruluşumuz Türkiye Cumhuriyeti'nde yürürlükte olan iş kanununda belirtilen asgari çalışma yaşının altındaki kişileri çalıştırmaz. Çalışanın yaşıyla ilgili olarak gerekli soruşturmaların yapılmasını ve bunun insan kaynakları birimimiz tarafından kontrol edilip kaydedilmesini sağlıyoruz. İş ortakları ve paydaşlarında da aynı hassasiyeti arar ve bu yönde teşvik eder. Çıraklık/stajyerlik uygulamaları hiçbir zaman sistematik biçimde maaş ve prim ödemelerinde kaçınmak üzere kullanılmamıştır. İşletme içerisinde farkında olmadan çocuk işçi çalıştığı tespit edilmesinde;

- Hemen fabrika dışına çıkartılır,
- En yakın hastaneye ulaştırılarak sağlık kontrolünden geçirilir,
- Emniyet birimine ve yasal vasisine haber verilir,
- Çocuk 16 yaşına ulaşana kadar yasal asgari ücret ödenir,
- 18 yaşına ulaştığında da iş güvencesi verilir.

**Zorla Çalıştırma**  
Zorla veya irade dışı çalıştırmaya başvurmamak anayasal bir yükümlülüğümüzdür. SANKO' da tüm çalışanlarımız makul bir süre içinde bildirimini yaparak, hiçbir cezaya tabi olmadan, kendi rızalarıyla çalışmalarını sona erdirmeye hakkına sahiptir. Ayrıca tüm çalışanlarımız kendi takdirleriyle mesai bitiminde iş yerinden ayrılma ve fazla mesai yapmayı reddetme hakkına sahiptir.


**Ücret ve Çalışma Saati**  
Kuruluşumuz ücret politikasını yasal şartları temel alarak, çalışanların ve ailelerinin yaşam standardını gözeterek, adil ücret haklarına saygı göstererek belirler. Ücret ve hak düzeylerini yükseltmeyi teşvik eder. İş ortaklarımız ve paydaşlarımızdan çalışanlarının ücret ve sosyal haklarının, temel ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli olduğu bilincinde davranmalarını bekler. Kuruluşumuz çalışanlarının normal çalışma sürelerini 4857 Sayılı İş Kanunu ILO Sözleşmeleri ve Toplu sözleşme gerekliliklerini esas olarak belirler. Çalışanlara her 7 günlük dönem içerisinde en az bir defa 24 saatlik dinlenme süresi sağlanmakta, yasaya uygun olan izin, tatiller uygulanmakta ve ara dinlenme zamanlarına uyulmaktadır. Pandemi süreci nedeniyle görev tanımı uygun olan çalışanlarımız gerekli durumlarda uzaktan çalışma hakkına sahiptir. Bu süreç çalışanımızın ücretinden kesilmez.

**Ayrımcılık**  
SANKO' da tüm çalışanlarımıza saygı ve haysiyetle yaklaşılır. Ayrımcılık kesinlikle yasaklanmıştır. Çalışanlarına din, dil, ırk, yaş, mezhep, cinsiyet, bedensel engel, cinsel tercih, uyruk, siyasi tercih, medeni durum, sosyal grup veya etnik köken hususlarında ayırım yapmadan eşit şartlarda davranılır. İşe alma politikamız çalışanların öznel veya kişisel gereksinimlerine göre değil becerilerine göre

www.sankotextile.com  
2/5 Yayın Tarihi: 20.07.2020

Rev.Tar. / Rev No 16.11.2022/2

İKİM-PT-002



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

**SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKAMIZ**

**Sanko Hakkında**

Sanko Tekstil İşletmeleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.("SANKO"),1943 yılında kurulmuştur ve pamuk ve sentetik iplik üretimi, ev tekstili, dokuma ve örme alanların da faaliyet göstermektedir. Müşterilerimizle ilişkilerimizi yalnız güven, kalite, rekabetçilik ve profesyonel yeterlilik kriterleri üzerine, adil rekabet kurallarına saygılı bir biçimde inşa ettik.

Şirketimizin temel hedefleri:

- Tekstil sektörünün Türkiye ekonomisindeki lider konumunu desteklemek;
- Türkiye’de pamuklu tekstil üretiminde kalitenin, istikrarın ve güvenin sembolü olmak;
- Üretimi ve istihdamı artırarak Türk ekonomisini desteklemek;
- İhtiyaç duyabilecekleri her türlü iplik ve kumaşı, uluslararası kalite standartlarında üreterek Türk tekstil ihracatçılarına desteklemek;
- Oeko-Tex ve organik sertifikalara sahip, çevre dostu iplik ve kumaşlar üretmektir.

**Giriş**


Doğruluk, dürüstlük ve saygı, SANKO için şirketimizin çalışmalarının tümüne yön veren temel değerlerdir. Tüm çalışmalarımızda, grup şirketlerimiz, müşterilerimiz ve toplumumuz için azami özeni gösterecek şekilde dürüst ve adaletli olmaya kendimizi adadık. Çalışanlarımıza saygıyla yaklaşım onlara değer veriyoruz, değerlerimizi ve bağlılığımızı paylaşan şirketlerle çalışıyoruz. İş burada belirtilen ilkeler, tamamen detaylandırılmış olmamakla birlikte maaş ve çalışma saatleri, çocuk işçiliği ve zorla çalıştırma, sağlık, güvenlik ve çevrenin korunması alanlarında uymamız gereken asgari sosyal sorumlulukları ifade etmektedir. Türkiye Cumhuriyeti yasaları ve yönetmeliklerine kesin biçimde uyulmasının yanı sıra burada belirtilen ilkelerin gözetilmesine ve uygulanmasına bağlıyız. Bu bağlamda hedefimiz sektördeki en yüksek etik standartları yakalamaktır. Aşağıdaki ilkeler SANKO ’nun gözettiği koşulları ortaya koymaktadır: Kuruluşumuz 4857 Sayılı İş kanunu, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, ILO Sözleşmelerine uymayı taahhüt eder.

**İnsan Hakları**

SANKO olarak "İnsanlık ailesinin bütün üyelerinde bulunan haysiyetin ve bunların eşit ve devir kabul etmez haklarının tanınması hususunun, hürriyetin, adaletin ve dünya barışının temeli" olduğunu belirten İnsan Hakları Evrensel Beyannamesini destekliyoruz. İnsan kaçakçılığına ve diğer tüm insan hakları ihlallerine karşı sıfır tolerans politikası izliyoruz. Çalışanlarımız, doğrudan veya dolaylı olarak, başka bir bireyi veya reşit olmayan kimseleri çalışmaya veya fuhuşa zorlayacak hiçbir istismar edici eylemde bulunmamıştır/bulunmayacaktır. Şirket olarak bunun bildirimini yaptık ve bu farkındalığı tüm çalışanlarımıza ilettik. İnsan Hakları bağlamında herhangi bir şikâyet veya sorunun baş göstermesi halinde ,bunların çözülmesi için anında gerekli adımlar atılacaktır.

---

www.sankotextile.com  
1/5 Yayın Tarihi: 20.07.2020 Rev.Tar./ Rev No 16.11.2022/2 İKM-PT-002



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

## SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKAMIZ

Tüm çalışanlarımıza güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları sunuyoruz ve yangın güvenliğini, makine ve ekipman güvenliğini, temiz suya ve uygun hijyenik tesislerine erişimi, uygun kişisel koruyucu ekipmana ve acil bakıma erişimi ve tehlikeli maddelerin uygun biçimde depolanması ve kullanılmasını sağlıyoruz. Çalışanlarımız için güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak adına ticaret sicilleri, bina kullanım izinleri, iskan izinleri, kafeteryalar için hijyen belgeleri ve makine ve ekipmanlar için gereken izinler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere ilgili tüm yasalara ve yönetmeliklere uyuyoruz. Çalışma sahalarımızın düzgün bakımlı ve iyi havalandırılmış biçimde genel olarak temiz ve düzenli olduğundan emin oluyoruz. Çalışma sahalarında yeterli temiz içme suyu bulunmaktadır; yiyeceklerin hazırlanması ve depolanması için hijyenik tesisler sağlanması yanı sıra temiz ve düzgün biçim de stoklanmış yeterli sayıda tuvalet de çalışma sahalarında mevcuttur. SANKO' da çalışanlarımız, şirketin sağladığı konaklama imkanlarından faydalanmak ile diğer konaklama alternatifleri arasında seçim yapmakta serbesttir.

**Çevre ve Sürdürülebilirlik**

Gezegeneimize iyi bakma, gelecek nesiller için güzelliğini, kaynaklarını ve gücünü koruma sorumluluğumuzun farkındayız. Bunun için çevresel sorumluluğumuzla ilgili olarak yüksek standartlar belirledik. Çevre politikalarımız, kirlilik denetimi, atıkların en aza indirilmesi ve kaynakların dönüştürülmesiyle olumsuz çevresel etkileri asgari düzeye indirmeyi esas alarak belirlenmiştir. Kuruluşundan bu yana SANKO, Türk çevre kanunları ve yönetmeliklerinin gerektirdiği çevresel izinlerle/lisanslarla kesin biçimde uyum içinde olmuştur. Tüm tesislerimiz, şu an da geçerli olacak şekilde gerekli bütün izinlere, lisanslara ve/veya kayıtlara sahiptir ve bunlar yasal gerekliliklere uygun olarak yenilenir. Aynı zamanda yasal zorunluluk kapsamında tesislerimiz için Çevresel Etki Değerlendirmeleri gerçekleştirilmiştir.


Özetle, aşağıdaki çevresel ilkeleri gözetiyoruz:

- İnsanlara ve çevreye zararlı maddelere ve uygulamalara olan bağımlılığın azaltılması;
- Atıkların azaltılması ve tehlikeli maddelerin zararsız biçimde ortadan kaldırılması;
- Doğal kaynakların mümkün olan en verimli biçimde kullanılması;
- Tüm karar verme aşamalarında çevresel hususların göz önünde bulundurulması;
- Sürekli gelişim için çaba gösterilmesi.

Şu anda bünyemizde katı atıkların ortadan kaldırılması ve/veya geri dönüşümü (ve bunların tesislerimizde uygulanması), atık suların denetimi ve arıtması ile hava emisyonlarının denetimi ve arıtması için yasal gereksinimlerin farkında olan çevre mühendisimiz bulunmaktadır. SANKO tesislerin de kanunen yasaklanmış veya kısıtlanmış kimyasallar kullanmıyoruz veya depolamıyoruz

---

www.sankotextile.com  
4/5 Yayın Tarihi: 20.07.2020 Rev.Tar. / Rev No 16.11.2022/2 İKM-PT-002



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

**SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKAMIZ**

Tehlikeli maddeler ve atıkların ilgili olarak kesin prosedürler izliyoruz. Bunların karışmadan ve çevre üzerindeki olası olumsuz etkileri ortaya çıkmadan depolanmalarını sağlıyoruz. Şirketimizin yakın zamanda enerji tasarrufu önlemleri aldığı ve çalışma sahalanımızda enerji tasarrufu sağlamak için yeni bir teknoloji benimsediğini de belirtmek gereklidir.

**Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele**

Türk ceza kanunları ve yolsuzlukla mücadele kanunları dahil tüm ilgili yasalara uyum sağlamaya bağlıyız. Kamu makamlarıyla yapılan görüşmeler ve diğer tüm eylemler sırasında SANKO, doğru ve şeffaf bir tutum izler. İşletmemizde hiçbir şekilde yolsuzluk, dolandırıcılık, ayrımcılık, zimmet veya rüşvete müsamaha göstermez, oluşabilecek riskleri belirler ve önlemlerini alır.

Bu ilke kapsamında "sıfır tolerans" yaklaşımı ile hareket eder ve faaliyetlerini adil, dürüst, yasal ve etik kurallara uygun bir şekilde sürdürmeyi taahhüt eder. Periyodik (dahili ve/veya harici) değerlendirmeler/denetimler gerçekleştiriyoruz ve belirtilen politikalarımız doğrultusunda, her bir meseleyi çözmek ve iş etiğiyle ilgili sorunları gidermek üzere uygun ve önleyici adımları atıyoruz. Bu konu ile karşılaşan bir çalışan şikâyetini yazılı olarak Personel Bölümüne bildirir, konu incelenir ve uygunsuz davranışların tespiti halinde gerekli yaptırımlar uygulanır.

**Sorumluluk**

Kuruluşumuz bünyesinde Yönetim Sistem Ekibi ve İnsan Kaynakları çalışanların sosyal haklarını, iş sağlığı ve güvenlik konularını geliştirmeye, sürdürmeye ve uygulamaya yönelik çalışmalarını yürütür. Üst yönetim bu konuda kaynak ihtiyaçlarını karşılamayı taahhüt eder ve çalışmalarını teşvik eder.

•SANKO Tekstil İşletmeleri A.Ş de Sosyal Sorumluluk Politikası gereği çalışanlar, tedarikçiler ve tedarikçiler konu hakkında bilgi ve bilince sahip olup, gereken durumlarda doğrudan İnsan Kaynakları ve/veya Yönetim Sistem Ekibi ile iletişime geçebilir çalışanlar, tedarikçiler ve tedarikçiler teşvik edilir ve bu hakları yönetimin taahhüdü altındadır.

---

www.sankotextile.com  
S/Ş Yayın Tarihi: 28.07.2020 Rev.Tar. / Rev No 16.11.2022/2 İKM-PT-002





## Ek F: SANKO Tekstil Etik Kuralları Prosedürü



ETİK KURALLAR YÖNETMELİĞİ	Doküman No	İS01-İT-001
	Yayın Tarihi	1.08.2021
	Revizyon / Revizyon No	1.08.2021 / 0
	Sayfa No	1/8

<p><b>1. AMAÇ</b></p> <p>Sanko Tekstil İşletmeleri çalışanlarının görevlerini yerine getirirken uymaları gereken kurallar, ilkeleri ve çalışma ortamına ait düzenlemeleri içermekte, çalışanlara şirketin etik kurallarına uygun hareket etmeleri için yol göstererek birbirleriyle, müşterilerle, tedarikçilerle ve diğer üçüncü şahıslarla olan ilişkilerini düzenlemektedir.</p> <p><b>2. KAPSAM</b></p> <p>Uygulama alanı, Sanko Tekstil İşletmeleri'nde çalışan tüm teknik ve idari personeli kapsamaktadır.</p> <p><b>3. SORUMLULAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Genel Müdür/Koordinatör</li><li>✓ Genel Müdür Yardımcısı</li><li>✓ Tüm Bölüm Yöneticileri</li><li>✓ İnsan Kaynakları</li></ul> <p><b>4. REFERANSLAR</b></p> <p><b>5. KISALTMALAR</b></p> <p><b>6. TANIMLAR</b></p> <p><b>7. UYGULAMA</b></p> <p><b>7.1. SANKO TEKSTİL İŞLETMELERİ İŞ ETİĞİ KURALLARI</b></p> <p>Etik Kurallar, kurumsal açıdan bakıldığında, temel değerlerden yola çıkarak oluşturulan görev ve prensipler uyarınca, ne şekilde davranmamız ya da karar almamız gerektiğini belirten davranış standartlarıdır. Değerler ve etik, iş hayatında kişileri yönlendirir, kurum içi ve kurum dışı iletişimi düzenler.</p> <p>Bu nedenle etik kurallarımız; Sanko Tekstil İşletmeleri çalışanlarının görevlerini yerine getirirken uymaları gereken kuralları, ilkeleri ve çalışma ortamına ait düzenlemeleri içermekte, çalışanlara şirketin etik kurallarına uygun hareket etmeleri için yol göstererek birbirleriyle, müşterilerle, tedarikçilerle ve diğer üçüncü şahıslarla</p>
--

HAZIRLAYAN İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
---	--------------------------------------



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

**ETİK KURALLAR YÖNETMELİĞİ**

Doküman No	İHKY-İP-001
Yayın Tarihi	1.08.2021
Revizyon / Rev.	1.08.2021 / 0
Revizyon	
Başlık No	201

olan ilişkilerini düzenlemektedir. İş Etiği Kuralları içerisinde geçen "Şirket", Sanko Tekstil İşletmeleri'ni ifade etmektedir.

**7.2. İNSAN KAYNAKLARININ KÖLÜ NEDİR?**

İnsan Kaynakları, Sanko Tekstil İşletmeleri'nde etik kuralları tanımlanmasını sağlar ve buna uygun davranış yöntemlerini belirler. Bu kurallarla ilgili uygunsuz durumlarla karşılaşıldığında, alınması gereken aksiyonların takibi, İnsan Kaynakları Bölümü'nün sorumluluğundadır.

**7.3. SANKO TEKSTİL İŞLETMELERİNDE ETİK KURALLARA UYGUN OLMAYAN BİR DURUMLA KARŞILAŞILDIĞINDA NE YAPILIR?**

Etik kurallara aykırı davranışlar sergileyen, şirket imkanlarını şahsi çıkarları için kullanan, görevini ihmal eden ve/veya görevini kötüye kullanan tespit edildiğinde veya bu davranışların sergilendiğine şahit olduğunda, pozisyon ve görevine bakmaksızın etik@sanko.com.tr adresine e-posta gönderilebilir, yine kurum içerisinde yer alan öneri kutularına etik kural ihlaliyle ilişkin bilgi notları bırakılabilir.

Gelen şikâyet ve bildirimler İnsan Kaynakları tarafından değerlendirilir.

Çalışanların bu kural ve standartlara uymayan davranışlar göstermesi veya çalışma arkadaşlarının benzer davranışlarına şahit olduğu halde, ilgili Yöneticiye veya İnsan Kaynakları yetkililerine bilgi vermemesi, başlı başına bir kural ihlali sayılacak ve bu durumun tespiti halinde İnsan Kaynakları Yönetmeliği'nde belirtildiği şekilde disiplin cezalarına konu olacağı gibi Şirket işlerinin ifasını ağır derecede engelleyici bu davranışları gördüğü halde sessiz kalmaması halinde işlenen fiile iştirak etmiş kabul edilir.

Sanko Tekstil İşletmeleri'nde;

- Çalışanlara dil, din, ırk, yaş, cinsiyet, siyasi düşünce, ulusal aidiyet, sosyal menşei açısından ayrımcılık yapılmaz.
- Çalışanların özel yaşamına saygı gösterilir. Siyasi, felsefi, dini inançlar açısından tarafsız kalmak suretiyle işyerinde her türlü eğretinin telkini yasaktır.

HAZIRLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ





<b>ETİK KURALLAR YÖNETMELİĞİ</b>	Doküman No	İS04-İY-001
	Yapın Tarihi	1.08.2021
	Rev. Tar. / Rev.	1.08.2021 / 1
	No	
	Sayfa No	7/8

7.8.4. Şirket çalışanlarının eşi, çocuğu veya birinci dereceden yakını, üst yönetim emayından sonra işe alınabilir. Bu kişiler de işe alm sürecinde, diğer adaylara uygulanan sınav, kişilik emvantei, mülakat vb. uygulamalara tabi tutulur.

7.8.5. Şirket çalışanlarından evli olanlar aynı birim içerisinde çalışamaz, hiyerarşik ilişkisi içinde olamaz. Aynı bölümden çalışanlar arasında evlilik kararı alınması durumunda, ilgili üst yöneticiye bilgi verilmelidir. Yönetici, İnsan Kaynakları Bölümü ile iletişime geçerek çalışanın, koşullar uygun ise, astlık üstlük ilişkisi olmayan başka bir bölüme rotasyonu yapılır. Aynı şirket içerisinde rotasyon yapılması mümkün değil ise grup şirketleri içerisinde değerlendirilir veya İş Kanunu çerçevesinde yasal işlem yapılır.

#### 7.9. İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE

Şirket çalışanları, kanun, yönetmelik ve şirket kurallarıyla belirlenmiş olan tüm iş güvenliği tedbirlerine ve çevreyle ilgili tüm prosedür ve talimatlara uymakla, uymayanları uyarmakla ve yetkilileri bu konuda bilgilendirmekle yükümlüdür.

Sanko Tekstil İşletmelerinde kullanılan malzemeleri yeniden kullanıp geri dönüştürerek, atma veya bertaraf etme gereksinimini en aza indirmek ve doğal kaynakları korumak hedeflenir. Şirket çalışanları, ortaya çıkan atıkları, güvenli ve sorumlu bir şekilde ele alıp, bunların bertaraf edilmesi için gereken çabayı göstermelidir.

#### 7.10. MÜŞTERİLER, TEDARİKÇİLER VE DİĞER KURUMLARLA İLİŞKİLER

Sanko Tekstil İşletmeleri Çalışanları:

7.10.1. Müşterilerle, tedarikçilerle ya da diğer kurumlara yanlış, yanıltıcı ve şirketi taahhüt altına sokan bilgiler vermektan mutlak surette kaçınılmalıdır.

7.10.2. Kendisinin, şirketin ve müşterinin itibarını korumak durumundadır.

7.10.3. Şirketin sunduğu tüm ürün ve hizmetlerin fiyatlandırılmasında, şirket içi düzenlemelere ve bu konuyla ilgili yasal zorunluluklara uymakla yükümlüdür.

HAZIRLAYAN İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
---	--------------------------------------



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

<b>ETİK KURALLAR YÖNETMELİĞİ</b>	Doküman No	İSİM-İY-481
	Yayın Tarihi	1.08.2021
	Revizyon / Revizyon No	1.08.2021 / 1
	Sayfa No	001

7.10.4. Müşteriden gelen, şirketin saygınlığını ve varlıklarını etkileyebilecek derecede ciddi ve olağan dışı her türlü şikâyeti, gecikmeksizin ilgili bölüm yöneticilerine iletmelidir.

7.10.5. Hiçbir koşulda rakip firmalarla fiyatlama ve pazarlama politikalarını etkileyebilecek ilişkiler içinde olamaz.

**7.11. İŞ ETİĞİ KURALLARININ İHLALI**

İş Etiği kurallarının ihlali durumunda; Şirket Disiplin Kurulu bir araya gelerek duruma değerlendirir gerekli yazışma ve savunmaların alınmasından sonra Disiplin kurulu görüşlerini Yönetim Kurulu'na sunar.

HAZIRLAYAN İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
---	--------------------------------------

## Ek G: SANKO Tekstil'in Ayrımcılık Prosedürü



<b>AYRIMCILIK PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	İEM-PR-002
	Yayın Tarihi	9.03.2020
	Rev.Tar./ Rev. No	9.03.2020 / 0
	Sayfa No	1/4

### 1. AMAÇ

Hiç kimseye, istihdam edildiği süre boyunca, işe alınma, ücret ve diğer haklar, terfi, disiplin, işten çıkarılma veya emeklilik konuları dâhil olmak üzere, cinsiyet, ırk, dil, din, yaş, bedensel engel, medeni durumu, cinsel tercih, uyruk, siyasi tercih veya sosyal grup ve etnik kökenlerine dayanılarak ayrımcılık yapılmaması için gerekli organizasyonel faaliyetlerin sağlanması ve sürdürülebilmesidir.

### 2. KAPSAM

Tüm birimleri kapsar.

### 3. SORUMLULAR

- ✓ İnsan Kaynakları
- ✓ Birim amirleri

### 4. REFERANSLAR

- ✓ Sanko Tekstil İşe Giriş Evrak Listesi

### 5. KISALTMALAR

İK: İnsan Kaynakları

### 6. TANIMLAR

**İnsan Kaynakları Yöneticisi:** İlgili prosedürün gerekliliklerini yeri getirmek, istihdam prosedürünü, ayrımcılık prosedürünün gereklilikleri kapsamında iletmek.

**İK:** İlgili prosedürün sürdürülebilirliğini sağlamak, çalışan personellerin konu ile ilgili dilek veya şikâyetlerinin takibini ve çözülmesini sağlamak.

**Birim amirleri:** Prosedürün işletme içerisinde uygulanabilirliğini ve sürdürülebilirliğini takip etmek, prosedürün gerekliliklerinin yerine getirilmesini sağlamak.

HAZIRLAYAN İNSAN KAYNAKLARI UZMAN YARDIMCISI	ONAYLAYAN İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
---	--------------------------------------



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

**AYRIMCILIK PROSEDÜRÜ**

Doküman No	İEW-PR-002
Yayın Tarihi	9.03.2020
Rev.Tar. / Rev. No	9.03.2020 / 0
Sayfa No	2/4

**7. UYGULAMA**

- 7.1. Hiç kimseye, istihdam edildiği süre boyunca, işe alınma, ücret ve diğer haklar, terfi, disiplin, işten çıkarılma veya emeklilik konuları dâhil olmak üzere, cinsiyet, ırk, din, yaş, bedensel engel, cinsel tercih, uyruk, siyasi tercih veya sosyal grup ve etnik kökenlerine dayanılarak ayrımcılık yapılamaz.
- 7.2. Disiplin sistemi adil ve ayrımcılığa geçit vermeyecek şekilde uygulanır.
- 7.3. SANKO TEKSTİL İŞL. A.Ş. performans değerlendirmelerine ilişkin değerlendirme adımları ve sürecini ana hatlarıyla belirten, işin derecelendirilmesiyle bağlar sunan, her türlü ayrımcılığı yasaklar.
- 7.4. Çalışan personeller ayrımcılık ile ilgili konuları dilek şikâyet kutuları vasıtasıyla yazılı olarak İnsan kaynakları birimine geri bildirim olarak iletebilirler.
- 7.5. Kuruluşumuz şikâyet bulunan personele karşı herhangi bir ceza, işten çıkarma vb. konularda ayrımcılık yapılmasını yasaklar.
- 7.6. SANKO TEKSTİL İŞL. A.Ş. de ayrımcılığın; terfi, rütbe indirme, görev değişikliği vb. konularda bir ceza ya da eziyet olarak kullanılmasını yasaklar.
- 7.7. İş ilanları, iş tanımları, iş performansı/değerlendirmesi, personel seçim ve işe alım prosedürleri tüm ayrımcı önyargıların dışında kalır.
- 7.8. Emsal değerde iş için işçilerin ücretlendirmesinde cinsiyet, ırk, dil, din, yaş, bedensel engel, cinsel tercih, uyruk, siyasi tercih, sosyal grup veya etnik köken üzerinden farklılık veya ayrımcılık yapılamaz.
- 7.9. SANKO TEKSTİL İŞL. A.Ş. de medeni hali esas alarak ayrımcılık yapılamaz.
- 7.10. Firma bünyesindeki sendika/çalışan temsilcilerine hiçbir konuda ayrımcılık yapılmaz.
- 7.11. İşe alım veya devam eden istihdam için hamilelik testleri veya doğum kontrol yöntemlerinin kullanımı bir koşul olarak kullanılamaz.
- 7.12. Firmamızda, ulusal yasa gereği olmadıkça, kadın işçilerden hamilelik testi yaptırmaları istenemez.

HAZIRLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI UZMAN YARDIMCISI

ONAYLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

<b>AYRIMCILIK PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	İSOM - HR-003
	Yayın Tarihi	01.01.2020
	Rev. Tar. / Rev. No	01.01.2020 / 1
	Sayfa No	3/4

<p><b>7.13.</b> Çalışan bayan personeller tarafından bildirilen gebelik durumunda, gebe kişiye bundan vazgeçmesi yönünde baskı yapılamaz.</p> <p><b>7.14.</b> Personelin sağlık durumunu esas alarak, işe alma, işten çıkarma, terfi veya görev dağılımı dahil, işin doğası gereği işçinin kendisi veya diğer işçileri korumak için tıbbi gereklilik adına olan kararlar dışında, o kişinin mesleki durumunu olumsuz etkileyecek istihdam kararları ile ilgili ayrımcılık yapılmaz.</p> <p><b>7.15.</b> Personellerden seçme veya devam eden istihdam için bir koşul olarak genel fiziksel sağlığını ölçmek için rutin tıbbi muayene istenilebilir. Ancak, bu muayenelere HIV/AIDS gibi kişinin fiziksel sağlığına hemen etkilemeyen, bulaıcı olmayan herhangi bir hastalık veya rahatsızlık için yapılacak testler muhtemel ayrımcılığa neden olduğundan istenilemez.</p>
--

<b>HAZIRLAYAN</b> İNSAN KAYNAKLARI UZMAN YARDIMCISI	<b>ONAYLAYAN</b> İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
--	---



## Ek H: SANKO Tekstil Talep ve Şikâyet Prosedürü



### DİLEK -ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	İKS-P8-056
Yığın Tarihi	6.06.2020
Rev./Rev. / Rev. No	6.06.2020 / 0
Sayfa No	1/1

#### 1. AMAÇ

Çalışan personellerin, müşterilerimizin, ilgili tarafların ve paydaşların, tedarikçilerin, tedarikçilerin, alt yüklenicilerin veya dışarıdan herhangi bir kişi/kuruluşun işletmemizdeki uygunsuzluklarla ilgili yorum yapabilmeleri, tavsiyede bulunabilmeleri veya şikâyetlerini bildirebilmeleri için güllük ve tarafsızlık çerçevesi içerisinde misillemeye yapmaksızın gerekli organizasyonel faaliyetlerin yürütülmesini sağlamak.

#### 2. KAPSAM

Tüm birimler

#### 3. SORUMLULAR

- ✓ Üst Yönetim
- ✓ Birim Amirleri
- ✓ İnsan Kaynakları
- ✓ İlgili Temsilcileri

#### 4. REFERANSLAR

- ✓ Dilek ve Şikâyet Formu

#### 5. KISALTMALAR

İK: İnsan Kaynakları

#### 6. TANIMLAR

**Genel Müdür:** Bu prosedürün uygulanabilirliği ve sürdürülebilirliği için kaynak ihtiyacı sağlamak, talep etmek, çalışanların ve ilgili tarafların dilek/şikâyetleri doğrultusunda birimlerin hedeflerini belirlemek.

**İnsan Kaynakları (İK):** Dilek ve şikâyet kutularını açmak, iletişim kurmak isteyen personellerin sorunlarını dinlemek ve değerlendirmeleri EYS toplantısına taşımak, ilgili kayıtları muhafaza etmek ve geri bildirim sağlamak.

HAZIRLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI UZMAN YARDIMCISI

ONAYLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

**DİLEK -ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ**

Doküman No	İOM-FB-006
Yayın Tarihi	8.03.2020
Rev. Tar. / Rev. No	8.03.2020 / 0
Sayfa No	3/8

**İşçi Temsilcileri:** İşçi temsilcisi odasında çalışanların dilek ve şikâyetlerini dinlemek, çözüm bulmak, İK Yöneticisi ile birlikte dilek şikâyet kutularını açmak, Sosyal Performans Takımı toplantılarına mavi yakanın dilek ve şikâyetlerini taşımak, çözüm ve öneriler sunmak, sonuçlandırmak ve geri bildirim yaparak kayıt tutmak.  
**Dokümantasyon Sorumlusu:** Dilek ve şikâyet sonrası alınan aksiyonlar doğrultusunda sistemde kayıtlı bulunan ilgili dokümanları gerektiğinde yenilemek.

**7. UYGULAMA**

**7.1. İşletme İçi Uygulamalar**

- 7.1.1. Kuruluşumuzda sistematik olarak iletilen şikâyet prosedürü ile ilgili çalışan personellere bilgilendirme eğitimi verilir.
- 7.1.2. Çalışan personeller dilek şikâyet kutuları, İK ve İşçi Temsilcileri aracılığı ile herhangi bir konudaki düşüncelerini veya şikâyetlerini dile getirebilirler.
- 7.1.3. Çalışan personellerin şikâyet mekanizmasını kullanma süreçlerinde; üzerlerinde herhangi bir baskı, şiddet, zorlama vb. eğilimlerde bulunulamaz.
- 7.1.4. Kuruluşumuz ile ilgili uygunsuzluklar, tavsiyeler, şikâyetler vb. konularda, gizlilik ve tarafsızlık ilkelere baskı alınır.
- 7.1.5. Şikâyette bulunan personeller, cezalandırılmaz, işten çıkarılmaz veya bu kişilere ayrımcılık yapılamaz.
- 7.1.6. İK ile yapılan sözlü/yazılı görüşmeler sonrasında ilgili kişilerin istihdam ve sosyal hakları koruma altına alınır.
- 7.1.7. Dilek ve Şikâyet kutuları/ış geliştirme ve öneri kutuları 15 günde bir kez veya Genel Müdürün talimatıyla İnsan Kaynakları yöneticisi ve sendika/işçi temsilcisi tarafından açılır.
- 7.1.8. İK tarafından, kimlik belirtilen veya kimlik belirtilmeyen tüm şikâyetler değerlendirilmeye alınır.
- 7.1.9. Değerlendirmeye alınan şikâyetlerle ilgili geri dönüş en geç 15 gün içerisinde ilgili kişilere veya duyuru panolarına asılarak geri bildirim sağlanır.

HAZIRLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI UZMAN YARDIMCISI

ONAYLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

<b>DİLEK -ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	İSG-PS-006
	Yığın Tarihi	01.01.2020
	Rev.Tar. / Rev. No	01.01.2020 / 0
	Sayfa No	1/11

- 7.1.10. Değerlendirmeye alınan dilek ve şikâyetler İK tarafından kayıt altına alınır.
- 7.1.11. Alınan aksiyonlar ve terminler İK tarafından şikâyet eden kişi biliniyor ise kendisine bildirilir, bilinmiyor ise durumu panosunda bilgilendirmesi yapılır.
- 7.1.12. Düzeltici prosedürlerin uygulandığı şikâyetler giderildikten sonra, şikâyet eden kişi biliniyor ise kendisine bildirilir, bilinmiyor ise durumu panosunda bilgilendirmesi yapılır.
- 7.1.13. İK tarafından aylık olarak kaç şikâyet alındığı ve kaç tanesinin çözümlendiği grafik halinde durumu panosuna asılır ve şikâyetlerin trend analizi yapılır.

HAZIRLAYAN İNSAN KAYNAKLARI UZMAN YARDIMCISI	ONAYLAYAN İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
---	--------------------------------------

## Ek I: SANKO Tekstil Müşteri Şikâyet Prosedürü

**SANKO**  
*We Care What You Wear*

<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KGM-PPR-001
	Yayın Tarihi	10.07.2020
	Revizyon / Güncelleme Tarihi	10.07.2020 / 0
	Sayfa No	1/5

**1. AMAÇ**  
SANKO Tekstil İşletmelerinde üretilen ve müşterilere sevk edilen ürünlere yapılan müşteri şikâyetlerinin sebeplerini araştırmak, üretim kaynaklı bir hata söz konusu ise hatanın tekrarı önlemek amacıyla gerekli çalışmaları yapmak ve müşteri şikâyetlerini sonuçlandırmak.

**2. KAPSAM**  
Tüm müşteri şikâyetleri

**3. SORUMLULAR**

- ✓ Yurtiçi Satış Müdürü
- ✓ Yurtdışı Satış Müdürü
- ✓ Kalite Güvence Müdürü/ Şefi
- ✓ Tüm Departman Müdürleri

**4. REFERANSLAR**

- ✓ Müşteri şikâyet Formu/Maili/Faksı

**5. KISALTMALAR**  
KGM: Kalite Güvence Müdürü  
QDMS: Kalite Doküman Yönetim Sistemi

**6. TANIMLAR**

**7. UYGULAMA**

7.1. Müşteri şikâyetleri Satış Müdürlüğü kanalıyla ve/veya direkt olarak Genel Müdürlüğe ve KGM'ye bildirilir. Bildirim fax, mail vb. gibi iletişim araçlarıyla yazılı olarak yapılır.

7.2. İç müşteri şikâyetleri SANKO Holding bünyesinde bulunan tekstil işletmeleri(örgü, SANKO Havlu gibi ) tarafından yapılan şikâyetlerdir.

HAZIRLAYAN KALİTE KONTROL UZMAN MÜHENDİSİ	ONAYLAYAN KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
--	------------------------------------



**SANKO**  
*We Care What You Wear*

<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KGM-PPR-001
	Yayın Tarihi	10.07.2020
	Revizyon / Güncelleme Tarihi	10.07.2020 / 0
	Sayfa No	2/5

7.3. İç müşteri şikâyetleri tespit edilen birim amiri tarafından mail ile ilgili birimlere bildirilir.

7.4. İç müşteri şikâyetleri ile ilgili olarak şikâyet alan birim gerekli çalışmaları yapar. Gerekli görüldüğü durumlarda mail ile cevap verir.

7.5. Dış müşteri şikâyetleri SANKO Holding bünyesinde bulunmayan tekstil işletmeleri tarafından yapılan şikâyetlerdir.

7.6. Dış müşteri şikâyetleri için Kalite Güvence Müdürü tarafından QDMS üzerinden ilgili işletme müdürlüğüne düzeltici faaliyet başlatılır. İlgili işletme müdürlüğü düzeltici faaliyetle ilgili cevabını yazarak KGM 'ye QDMS üzerinden iletir.

7.7. KGM müşteri şikâyetine ait tüm verileri, raporları, numune kumaşları inceler.

7.8. KGM tarafından pazarlama departmanına analiz sonuçları / şikâyet cevabı iletir.

7.9. Bilgi İşlem, Muhasebe, Dış Ticaret birimlerindeki müşteri şikâyetleri oluşturulan proses vasıtasıyla takip edilir.

HAZIRLAYAN KALİTE KONTROL UZMAN MÜHENDİSİ	ONAYLAYAN KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
--	------------------------------------



## Ek J: TEKSİF ile Görüşme Tutanağı

26.08.2022

### Teksif Sendikası İşyeri Yetkilileri Arasında Yapılan Görüşme Tutanağı

İşçi Baş Temsilcisi Salih Karsız ve diğer temsilciler ile işletme genel sorunlarıyla ilgili görüşülmüş olup, aşağıdaki maddeler üzerinde çözüm sağlanmıştır.

1. Vortex ve open-end çevresinde zemin aşırı derecede kaygan ve çalışan operatörün kayma riski var.

Çözüm: İş ayakkabılarının vortex ve open-end işletmesine de verilmesinin konusu paylaşıldı. Konu ile ilgili bilgi beklenmekte.

2. Makinelerde yedek parça sorunu yaşıyorlar. Çok basit olan parçayı, temin etmede sorun yaşıyorlar.

Çözüm: Makine bakım birimi ile görüşüldü. Eksiklerin önceden belirlenmesi ve duruma göre hızlı aksiyon alınması gerektiği çözümlüne odaklanıldı.

Sendika Baş Temsilcisi

İnsan Kaynakları Müdürü

Sosyal Uygunluk Ekibi Başkan Yrd.

İş Yeri Sendika  
Baş Temsilcisi  
Salih KARSIZ

Gülner EMRE  
İnsan Kaynakları Müdürü

EZGİ BÖLER  
İNSAN KAYNAKLARI  
YÖNETİCİSİ



**Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,**

**1351. Sok., No:1/6-7, Çankaya/ANKARA**

**Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99**

**[www.mgsmuhendislik.com](http://www.mgsmuhendislik.com)**