

# AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DİŞ İMLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ

---

**DOKÜMAN:** PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET  
GİDERME MEKANİZMASI

**TARİH:** TEMMUZ 2021

---

## Revizyonlar

Rev.	Tarih	Hazırlayanlar	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
Taslak	29.07.2021	E.D.A	H.A	H.A	İlk yayın
01	21.08.2020	E.D.A	H.A	H.A	İlk yayına gelen TKYB yorumları doğrultusunda revize edilmiş hali.

# İçindekiler

<b>YÖNETİCİ ÖZETİ</b>	<b>1</b>
<b>1. GİRİŞ</b>	<b>2</b>
1.1. Proje Tanımı Özeti	2
1.2. Paydaş Katılım Planının (PKP) Amaçları	2
<b>2. ULUSLARARASI STANDARTLAR</b>	<b>3</b>
2.1. IFC Performans Standartları	3
<b>3. GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ</b>	<b>4</b>
<b>4. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI &amp; ANALİZİ</b>	<b>4</b>
4.1. Projeden Etkilenen Taraflar	5
4.2. Diğer İlgili Taraflar	5
4.3. Paydaş Matrisi	5
<b>5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ</b>	<b>7</b>
<b>6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN ROLLER VE SORUMLULUKLAR</b>	<b>8</b>
6.1. Uygulama Düzenlemeleri	8
<b>7. İZLEME VE RAPORLAMA</b>	<b>9</b>
<b>8. ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI</b>	<b>9</b>
8.1. Amaç ve Kapsam	9
8.2. Prosedür ve Sorumluluklar	9
8.3. Çalışanlar için Şikâyet Mekanizması	11
<b>EKLER 12</b>	
EK-1 ŞİKÂYET KAYIT FORMU	12
EK-2 MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU	30
EK-3 PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	32
EK-4 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ	40

## YÖNETİCİ ÖZETİ

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Dış İmplant Üretimi Kapasite Artışı Projesi (bundan sonra "Proje" olarak anılacaktır) uygulanması sırasında projeden etkilenen ve diğer ilgili taraflarla sürekli etkileşim sürecini sağlamak üzere geliştirilmiştir. Bu PKP'de önerilen faaliyetleri üstlenerek, Projeyi yürüten AGS Medikal Ürünleri A.Ş. (bundan sonra AGS Medikal olarak anılacaktır), paydaşlarıyla yapıcı diyaloga girme konusundaki açıklığını, yanıt verebilirliğini ve istekliliğini göstermektedir. PKP'nin uygulanmasından AGS Medikal sorumlu olacaktır.

AGS Medikal, Proje yaşam döngüsü boyunca bilgilendirilmiş istişare, katılım ve iyi niyetli müzakere süreci aracılığıyla paydaşların yakın katılımının önemini vurgulamaktadır. Bunu başarmak için PKP, paydaşlarla tartışmaya açık olan ve güncel kalması ve devam eden katılımın sonuçlarını yansıtması için düzenli revizyona tabi olacak bir kamu dokümanı olarak tasarlanmıştır.

PKP aşağıdaki unsurlardan oluşmaktadır:

- PKP hedeflerinin açıklanması;
- Projenin kısa tanımı;
- IFC gereklilikleri de dâhil olmak üzere uygulanabilir paydaş katılımı standartlarına genel bakış;
- Proje tarafından bugüne kadar gerçekleştirilen önceki paydaş katılım faaliyetlerinin özeti;
- Proje paydaşlarının tanımlanması ve sınıflandırılması;
- Gelecekte katılım için yöntemlerin tanımlanması;
- PKP'nin etkili bir şekilde uygulanması için roller ve sorumluluklar;
- Dış paydaşlardan gelen şikâyetlerin ve geri bildirimlerin yapılmasını ve ele alınmasını sağlayan Kamu Şikâyet Mekanizması ve
- İzleme ve raporlama araçları

AGS Medikal, paydaşlarını bu PKP'nin canlı etkileşimli bir belge olarak işlev görmesini sağlamaya katılmaya davet eder ve önerilen katılım süreciyle ilgili geri bildirimleri memnuniyetle karşılar.

Başlık:	AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DIŞ İMPLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	4 of 27

# 1.GİRİŞ

Paydaş katılımı, Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurmanın temelidir. Paydaş katılımının amacı, Proje'nin ömrü boyunca çeşitli iç ve dış paydaşlarla yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmektir. Katılım sürecinin erken aşamalarda başlatılması, ilgili tüm bilgilere halkın zamanında erişiminin sağlanmasına yardımcı olur ve paydaşlara Proje tasarımına ve etkilerin değerlendirilmesine girme fırsatı verir.

PKP, AGS Medikal ile farklı paydaşlar arasındaki iki yönlü iletişime sürekli katkı sağlayacaktır. Projenin çevresel ve sosyal riskler ve etkileri, önerilen etki azaltma önlemleri, şikâyetlerin giderilmesi mekanizması ile ilgili bilgiler düzenli olarak proje paydaşlarıyla paylaşılacaktır.

Rapor Projenin paydaşlarının tanımlanmasını içerecek ve paydaş katılımı faaliyetlerinin tanımlanması ile güncellenecektir. Paydaş katılımının aktif bir süreç olması, periyodik olarak güncellenmesi ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planına entegre edilmesi açısından belirleyicidir.

## 1.1. Proje Tanımı Özeti

Tesis Trabzon İli, Beşikdüzü İlçesi, Organize Sanayi mevkiinde, 6.908 m2 yüzölçümlü alan üzerinde, 4.058 m2 yüzölçümlü kapalı alanda yer almaktadır. İşletme Dış İmplant ve Parçaları, Dental İmplant Cerrahi Set, El Aleti üretimi konularında faaliyet göstermektedir.

Tesiste Dental implant ve parçaları (Toplam 5 parçadan oluşmaktadır. İmplant + Healing abutment + Abutment + Lab analog + Ölçü parçası), Dental implant cerrahi seti ve el aleti üretimi yapılmaktadır. Üretim öncesi yapılacak hazırlıkla üretilecek ürünün şekli ve ebadı belirlenmekte ve CNC tezgahına yüklenmekte ve programa göre ürünün işlenmesi için makine tarafından titanyumdan kesilerek otomatik olarak işlenmektedir. İşlenen ürünler çeşitli yıkama, kumlama, yüzey aşındırma gibi işlemlerden geçirilerek nihai ürün haline getirilmekte, son yıkamaları yapılarak temiz oda da satış için paketlenmektedirler

## 1.2. Paydaş Katılım Planının (PKP) Amaçları

Paydaş Katılım Planı'nın ana hedefi, projeden etkilenen ve / veya projeye ilgilenen tüm ilgili paydaşların (bireyler, gruplar ve organizasyonlar) proje faaliyetlerinde yer almasını ve bu paydaşlarla bilgi akışının proje süresince sürekli olmasını sağlamaktır. Paydaş katılımı, bu tür projeler için önemli bir faaliyettir; çünkü paydaşların projenin her aşamasında bilgi sahibi olmalarını, beklentilerini ve kaygılarını ifade etmelerini ve yatırımcı tarafından yürütülen faaliyetlerde paydaşlarla açık bir iletişim kanalı kurmasını sağlamaktadır. PKP'nin amaçları genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Dolaylı veya doğrudan projeden etkilenen ve / veya proje ile ilgili olan paydaşların belirlenmesi
- Projenin planlanması sırasında başlayacak ve daha sonraki aşamalarında devam edecek paydaş katılım faaliyetlerinin belirlenmesi ve planlanması
- İstişare faaliyetlerinin sıklığının belirlenmesi, bilgi paylaşımı ve katılım düzeyinin yanı sıra istişare faaliyetlerinin içeriğinin belirlenmesi
- Projenin her aşamasında paydaşlar için açık bir iletişim kanalı yaratacak Şikâyet Telafi Mekanizmasının kurulması
- Paydaşların dile getirdiği endişelerin ve beklentilerin projenin karar verme ve planlama aşamalarında ele alınmasını sağlamak.

PKP, IFC ve TKYB'nin Sosyal Standartlarının yanı sıra ulusal mevzuatta belirtilen şartları karşılamak için hazırlanmıştır.

Başlık:	AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DİŞ İMPLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	5 of 27

## 2. ULUSLARARASI STANDARTLAR

AGS Medikal, Diş İmplantı Kapasite Artışı Projesi'ni kısmen TKYB kredisi ile finanse etmeyi planlamakta olup ulusal ve uluslararası standartlara ve en iyi uygulamalara uygun bir Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) gerçekleştirmeyi taahhüt etmektedir. Dolayısıyla Proje, IFC Performans Standartları gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirilecektir. Bu standartlar, özet olarak aşağıda tanımlanmıştır.

### 2.1. IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1, proje süresince çevresel ve sosyal performansı yönetmenin önemini vurgular. Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetiminde hayata geçirilen ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşteri, çalışan, projeden doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve, varsa, diğer paydaşların katılımını içerir. Bir projenin çevresel ve sosyal etkilerini başarılı bir şekilde yönetmek için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulabilmesi için paydaşların katılımı şarttır. Paydaşların katılımı sürekli bir süreçtir. Paydaş katılımı, dereceleri değişmekle birlikte, paydaşların analiz edilmesi ve planlanması, paydaşların bilgilendirilmesi, istişare ve katılım sağlanması, şikâyet mekanizması oluşturulması ve Etkilenen Topluluklara sürekli rapor verilmesinden oluşur. Paydaş katılımının şekli, sıklığı ve çaba düzeyi ciddi farklılıklar göstermekle birlikte projenin yarattığı risk ve olumsuz etkiler ile gelişim aşamasına uygun olmalıdır.

Müşteriler, faaliyetleriyle ilgilenebilecek paydaş gruplarını belirlemeli ve dış iletişim yoluyla paydaşlarla diyalog başlatmayı değerlendirmelidir. Projede Etkilenen Topluluklar üzerinde olumsuz çevresel ve sosyal etki yaratması beklenen belirli fiziki unsur, boyut ve/veya tesisler varsa, müşteri, Etkilenen Toplulukları belirleyecek ve aşağıdaki şartları yerine getirecektir. Müşteri, projenin risk, etkileri ve gelişim aşamasını dikkate alarak, Etkilenen Toplulukların özellikleri ve çıkarlarına uygun bir Paydaş Katılım Planı hazırlayacak ve uygulayacaktır. Paydaş Katılım Planı, uygun olduğunda, dezavantajlı veya hassas olduğu belirlenen kişilerin etkin katılımını sağlamaya yönelik farklı tedbirler içerecektir. Katılım sürecinin önemli ölçüde topluluk temsilcilerine bağlı olduğu durumlarda müşteri, bu kişilerin Etkilenen Toplulukların görüşlerini gerçekten temsil ettiğini ve kendileriyle yapılan istişarelerden çıkan sonuçları temsil ettikleri topluluğun üyelerine doğru bir şekilde aktaracakları konusunda güvenilir olduklarını doğrulamak için makul çaba gösterecektir.

Projeye ilişkin bilgilerin paylaşılması Etkilenen Topluluklar ve diğer paydaşların projedeki risk, etki ve fırsatları anlamasına yardımcı olur. Müşteri, Etkilenen Toplulukların: (i) projenin amacı, özelliği ve ölçeği, önerilen proje faaliyetlerinin süresi, (iii) söz konusu topluluklara getireceği riskler, potansiyel etkileri ve ilgili hafifletme tedbirleri, (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgilere erişmesini sağlayacaktır.

Etkilenen Topluluklar projede belirlenen risk ve olumsuz etkilere maruz kaldığında, müşteri, Etkilenen Toplulukların projedeki risk, etki ve hafifletme tedbirleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerini, müşterinin de bu görüşleri değerlendirip cevap vermesini sağlayan bir istişare süreci gerçekleştirecektir. İstişare süreci için gereken katılımın kapsamı ve boyutu projenin riskleri, olumsuz etkileri ve Etkilenen Topluluklarca dile getirilen endişelerle orantılı olmalıdır. Etkili bir istişare süreci: (i) çevresel ve sosyal risk ve etkileri belirleme sürecinin başlarında gerçekleştirilerek risk ve etkiler oluştuğunda devam etmeli, (ii) kültürel olarak uygun bir yerel dilde veya dillerde ve Etkilenen Toplulukların anlayabildiği bir formatta, önceki paylaşımlara ve şeffaf, objektif, anlamlı, kolay ulaşılabilen bilgilere dayanmalı, (iii) kapsayıcı katılım, dolaylı etkilenen kişilerden ziyade doğrudan etkilenenlere odaklanmalı, (iv) dışarıdan yönlendirme, müdahale, zorlama ve sindirme olmamalı, (v) uygun olduğunda, anlamlı katılıma olanak vermeli ve (vi) kayıt altına alınmalıdır. Müşteri, Etkilenen Toplulukların tercih ettiği dillere, karar verme süreçleri ve dezavantajlı veya hassas grupların ihtiyaçlarına göre istişare sürecini gerçekleştirecektir. Müşterinin hâlihazırda böyle bir süreci işletiyor olması halinde, söz konusu katılımı yeterli olarak kanıtlaması gereklidir.

Başlık:	AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DİŞ İMPLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	6 of 27

Projelerin Etkilenen Topluluklar üzerinde potansiyel önemli etkileri olduğunda, müşteri, yukarıdaki istişare sürecindeki adımlar üzerine kurulu bir Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım süreci gerçekleştirecektir. Bu, Etkilenen Toplulukların bilgilendirilmiş olarak sürece katılmalarını sağlar. Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım sürecinde taraflar görüş ve bilgilerini derinlemesine paylaşır, organize bir şekilde birbirlerine danışırlar. Böylece müşteri, önerilen hafifletme tedbirleri, kalkınma yardımları ve fırsatlarının paylaşımı, projenin uygulanması gibi Etkilenen Toplulukları doğrudan etkileyen konularda dile getirdikleri görüşleri karar verme sürecinde dikkate alır. İstişare sürecinde, (i) gerekirse ayrı forum veya katılım ortamları yoluyla, hem erkek hem de kadınların görüşleri ve (ii) erkek ve kadınların etki, hafifletme mekanizmaları ve, varsa, yararlar konusundaki farklı endişe ve önceliklerini öğrenilmelidir. Müşteri, Etkilenen Topluluklar üzerindeki risk ve olumsuz etkileri engellemeye veya azaltmaya yönelik tedbirler başta olmak üzere, süreci kayıt altına alacak ve etkilenen kişileri endişelerinin ne şekilde dikkate alındığı konusunda bilgilendirecektir.

### 3. GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ

Proje, Trabzon Beşikdüzü Organize Sanayi Bölgesi içerisinde yer almaktadır. Hali hazırda kurulu fabrikanın üretim bölümünde ilave bir ünite daha kurulmasını kapsayan kapasite artışı, herhangi bir yeni arazi alımı veya arazi kullanımına yol açmamaktadır. Projenin OSB içerisinde yer alması ve yakındaki yerleşimler üzerinde herhangi bir etkisinin beklenmemesi nedeniyle bugüne kadar gerçekleştirilen paydaş istişare faaliyetleri sınırlı olmuştur. Faaliyetlerin etkileri, alınan önlemler, kamulaştırma veya yeniden yerleşim gibi konular söz konusu olmadığından, bilgilendirme faaliyeti gerçekleştirilmemiştir. Ancak projenin doğrudan paydaşı olan çalışanları ile istişare faaliyetleri olmaktadır ve bu konuda hali hazırda mevcut uygulamalar söz konusudur.

Müşteri, faaliyetlerin çok geniş bir alana yayılmadığı, sınırlı bir alanda üretim yapan bir portföye sahiptir. Çalışanlar ile Proje yetkilileri sıklıkla temas halindedir ve istişareler genellikle düzenli bir plan dâhilinde değil, anlık ve yüz yüze gerçekleştirilmektedir. Çalışan sayısının fazla olmaması ve fabrikanın geniş bir alana yayılmaması, sözlü iletişimi kolaylıkla mümkün kılmaktadır ve bu nedenle şikâyet yönetimi de genellikle sözel yollarla işlemektedir. Bilindiği gibi dünyanın içerisinde bulunduğu COVID-19 pandemi sürecinde paydaş istişareleri için alternatif metotlar geliştirilmesi ve uygulanması önem kazanmış, IFC gibi kredi kuruluşları bu süreçte izlenebilecek yollarla ilgili rehber dokümanlar hazırlamışlardır. Pandemi sürecinde Müşteri, çalışanlarının sağlık ve güvenliğini sağlamak adına bir dizi önlemler almış ve bu önlemler personel ile düzenli olarak paylaşılmıştır. Fiziksel teması azaltmak amacıyla sosyal iletişim kanalları aracılığıyla Müşteri-çalışan iletişimi sağlanmış, bilgilendirmelerin yapılması ve geri bildirimlerin alınması bu yolla gerçekleştirilmiştir.

2020 yılı itibariyle Müşteri, Personel Memnuniyet Anketi uygulamasına başlamış, 2020 Ağustos ayında bütün çalışanlara bu anket uygulanarak çalışma koşulları, iletişim, iş yönetimi gibi konularda geri bildirimleri alınmıştır. Personel Memnuniyet Anketi örneği Ek-2'de paylaşılmıştır. Bu anket aracılığıyla alınan cevaplar analiz edilmiş, raporlanmış ve geri bildirimlerle ilgili alınması gereken aksiyon varsa planlanmıştır.

IFC Performans standartları ile uyumlu şekilde, Müşteri, etkilenen topluluklar üzerinde herhangi bir etkisi olmasa da Paydaş Katılım Planının duyurulması ve iç ve dış paydaşların katılım sürecinin sağlanması amacıyla Bilgilendirme Toplantıları organize etmiştir. Bu Paydaş Katılım Planında tanımlanmış olan iç ve dış paydaşların firma faaliyetleri hakkında bilgilendirilmesi, şikâyet mekanizması ve iletişim kanallarının duyurulması amacıyla Müşteri tarafından 12-13.08.2021 tarihlerinde toplantılar gerçekleştirilmiş olup, toplantıların tutanakları Ek-5'te paylaşılmıştır. Müşteri ayrıca Beşikdüzü Organize Sanayi Bölgesi Yönetimi, Çorapçılar ve Aksaklı köyleri Muhtarları ile de bilgilendirme toplantıları gerçekleştirecektir.

Başlık:	AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DİŞ İMPLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	7 of 27

**Tablo 1 Gerçekleştirilen Paydaş İstişareleri Özeti**

<b>Tarih/Zaman</b>	<b>Metot</b>	<b>Paydaş Grubu</b>	<b>Notlar</b>
01.07.2021	Derinlemesine Görüşme	Firma çalışanları (Çalışan Temsilcisi)	PKP hazırlanması kapsamında Danışman tarafından çalışan temsilcisi ile yapılan görüşmede firmanın geçmiş istişare faaliyetleri, paydaş bilgilendirilme ihtiyaçları ve iletişim kanalları hakkında bilgi alındı.
12.08.2021	Bilgilendirme Toplantısı	Yakın yerleşimlerin Muhtarları (Seyitahmet ve Ambarlı köyleri)	Firmanın faaliyet alanı, faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkileri, Şikâyet Mekanizması ve iletişim kanalları hakkında bilgi verildi.
13.08.2021	Bilgilendirme Toplantısı	Trabzon İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü	Firmanın faaliyet alanı, faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkileri, Şikâyet Mekanizması ve iletişim kanalları hakkında bilgi verildi.

## 4. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI & ANALİZİ

Paydaş katılımını eşit ve adil bir şekilde gerçekleştirebilmek için projenin ilk aşamasında paydaşların belirlenmesi gerekmektedir. Bu belirleme sayesinde, doğrudan ve dolaylı olarak projeden etkilenen, projeye ilgi duyan / ilgilenen kişi ve gruplar da dâhil olmak üzere projenin tüm paydaşlarının doğru bir şekilde analiz edilmesini sağlayacak etkili bir PKP oluşturulması sağlanacaktır.



Paydaş Tanımlanması, genel paydaş katılım sürecinin yönetilmesinde önemli bir adımdır. Dar bir paydaş grubunun istişare sürecine hâkim olma riskini azaltır.

Projeden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenmesi beklenen ya da Proje ile ilgili olan paydaşlar aşağıda liste halinde sıralanmıştır ve Proje süresi boyunca ilave paydaşlar da eklenecektir;

- Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Beşikdüzü Belediyesi vb.)
- Proje yerine yakın yerleşimler (Seyitahmet, Aksaklı, Çorapçılar ve Ambarlı köyleri)
- Üniversiteler ve onların vakıfları, kooperatifler, yerel iş kuruluşları, iş dernekleri, ticaret odaları ve diğerleri gibi ilgi grupları;
  - Beşikdüzü Organize Sanayi Bölgesi Yönetimi
  - Trabzon Dış Hekimleri Odası
  - Dental İmplant Sanayici ve İş Adamları Derneği
- Proje'nin ve yüklenicilerin çalışanları
- Proje müşterileri

## 4.1. Projeden Etkilenen Taraflar

Bu, yaşam standartları ve geçim / gelir kaynakları açısından Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi beklenen kişi ve grupları içerir. Proje yerine yakın yerleşim yerlerinde (Seyitahmet, Aksaklı, Çorapçılar ve Ambarlı köyleri) yaşayanların Proje aktivitelerinden etkilenmesi beklenmemektedir, çünkü proje kapsamında bir inşaat aktivitesi söz konusu değildir ve kapasite artışı yalnızca mevcut tesis içerisinde yeni ünite alımı ve kurulumunu içermektedir. Tesisin havaya kirletici unsurlar salan bir aktivite içermediği değerlendirildiğinde, yakın yerleşimlerin gürültü, emisyon, titreşim vb. gibi doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmeyeceği bir etki kaynağı söz konusu değildir. Ayrıca yeni arazi alımı veya kullanımı da olmayacaktır. Projeden doğrudan etkilenebilecek paydaş grubu Proje ve yüklenicilerin çalışanlarıdır. Proje ve yüklenicilerin çalışanları çalışma koşulları Proje'nin işverenler tarafından belirlenen usul ve esaslarına bağlı olduğundan projeden etkilenen taraflar olarak kabul edilir.

## 4.2. Diğer İlgili Taraflar

Projeye ilgili diğer kişi veya topluluklar "diğer ilgili taraflar" olarak tanımlanır. Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Beşikdüzü Belediyesi vb.), ilgili gruplar örneğin Beşikdüzü Organize Sanayi Bölgesi Yönetim, Trabzon Dış Hekimleri Odası, Dental İmplant Sanayici ve İş Adamları Derneği Projenin diğer ilgili tarafları olarak kabul edilmektedir.

## 4.3. Paydaş Matrisi

Paydaş katılımının eşit ve adil bir şekilde sağlanabilmesi için paydaşların projenin ilk aşamasında belirlenmeleri gerekmektedir. Ayrıca, her bir etkilenen grup için (doğrudan veya dolaylı olarak) hangi istişare stratejisinin uygulanacağını belirlemek önemlidir. Tablo 4.1.1, istişare ve bilgilendirme süreci ile ilgili bu detayları özetlemektedir.

**Tablo 4-1 Paydaş Matrisi**

Paydaş Grupları	Projeden etkilenen veya diğer ilgili taraflar	Paylaşılacak Bilgi	Katılım Metodu
Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları	Diğer İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projenin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı</li><li>• Proje ile ilgili güncel gelişmeler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• İstişare toplantıları</li><li>• Proje Broşürleri</li><li>• Şikâyet Mekanizması</li></ul>

(Çevre ve Şehircilik  
Bakanlığı, Sağlık  
Bakanlığı, İl Çevre ve  
Şehircilik Müdürlüğü,  
Beşikdüzü Belediyesi  
vb.)

Beşikdüzü Organize Sanayi Bölgesi Yönetim, Trabzon Dış Hekimleri Odası, Dental İmplant Sanayici ve İş Adamları Derneği gibi ilgili gruplar	Diğer İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projenin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı</li> <li>Proje ile ilgili güncel gelişmeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İstişare toplantıları</li> <li>Proje Broşürleri</li> <li>Şikâyet Mekanizması</li> </ul>
Seyitahmet, Aksaklı, Çorapçılar ve Ambarlı köyleri	Projeden Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projenin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı</li> <li>Proje ile ilgili güncel gelişmeler</li> <li>Şikâyet Mekanizması Prosedürü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İstişare toplantıları</li> <li>Halka açık yerlerde asılacak broşür ve posterler (kafe, Muhtarlar binası, belediye binası vb.)</li> <li>Proje broşürleri</li> <li>Şikâyet Mekanizması</li> </ul>
Proje ve yüklenicilerinin çalışanları	Projeden Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ve yüklenici çalışanları için Şikâyet Mekanizması Prosedürü</li> <li>Proje ile ilgili güncel gelişmeler</li> <li>Çalışanlar için Davranış Kuralları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İş güvenliği toplantıları</li> <li>Çalışma alanlarına asılacak broşür ve posterler</li> <li>Şikâyet Mekanizması</li> <li>İstişare toplantıları</li> <li>Memnuniyet anketi</li> </ul>
Proje müşterileri	Diğer İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ile ilgili güncel gelişmeler</li> <li>Şikâyet Mekanizması Prosedürü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Şikâyet Mekanizması</li> <li>Memnuniyet anketi</li> </ul>

## 5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ

Paydaş katılımı, bu PKP'nin geliştirilmesinden önce başlayan ve Proje'nin ömrü boyunca devam edecek olan sürekli bir süreçtir. AGS Medikal, projenin ömrü boyunca belirlenen paydaşlarla aktif iletişim halinde olacaktır. Projede, özellikle projeden etkilenen tarafları etkileyeceği yerlerde, ilave riskler ve etkilerle sonuçlanan önemli değişiklikler varsa, AGS Medikal bu riskler ve etkiler hakkında bilgi sağlayacak ve bu risklerin ve etkilerin nasıl hafifletileceği konusunda projeden etkilenen taraflara danışacaktır.

Mümkün olduğu ölçüde, AGS Medikal, pandemi sona erene kadar basılı materyal göndermek ve dağıtmaktan kaçınacaktır. ÇSS10 gerekliliklerine göre AGS Medikal, COVID-19 pandemi önlemlerini uygulayarak istişare faaliyetleri gerçekleştirecektir.

Projenin geliştirilme aşamasından işletme süresi sonuna kadar paydaş katılımı kapsamında aşağıdaki yöntemler ve materyaller kullanılacaktır.

**İstişare Toplantıları:** Projeden etkilenen paydaşlarla en az üç ayda bir düzenli olarak istişare toplantıları yapılacak, mevcut faaliyetler hakkında bilgi verilecek ve paydaşların soru ve görüşleri değerlendirilecektir. Projedeki güncel gelişmeler hakkında bilgi verilecek ve paydaşların memnuniyetleri hakkında geri bildirim alınacak ve kayıt edilecektir.

**Memnuniyet Anketi:** Proje çalışanlarına ve müşterilerine uygulanacak olan memnuniyet anketleri, proje faaliyetleri ve ürünleri ile ilgili geri bildirimler almayı ve bu geri bildirimlerin değerlendirilerek gerekli aksiyonların alınmasını sağlamayı amaçlayacaktır.

**Proje Broşürü:** İlk aşamada paydaşlara sunulacak olan proje tanıtım broşürlerinde, proje ilgili genel bilgiler ile şikâyet mekanizması ve irtibat kanalları hakkında bilgi verilecektir.

**Şikâyet Mekanizması:** Şikâyet Mekanizması, projenin süresi boyunca tüm paydaşlara açık olacak, şikâyetleri kaydetmeyi, çözüm için harekete geçmeyi ve gerekli bilgileri kanıtlayarak şikâyetleri kapatmayı içerecektir. ŞÇM iletişim kanalları ile ilgili bilgiler Projenin ilk aşamasında yakın yerleşimlere de (özellikle halka açık yerlerde, kahvehanelerde, Muhtarlıklar vb.) verilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

**Kurumsal İnternet Sitesi:** Kurumsal internet sitesi, daha fazla bilgi talebi için duyuruları, Proje dokümanlarını, raporları ve iletişim bilgilerini sağlamaktadır.

Başlık:	AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DİŞ İMPLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	11 of 27

## 6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN ROLLER VE SORUMLULUKLAR

### 6.1. Uygulama Düzenlemeleri

AGS Medikal bu Planda belirtilen paydaş katılım faaliyetlerini gerçekleştirmenin ana sorumlusu olacaktır. Şikâyetlerin, soruların ve geri bildirimlerin toplanması doğrudan AGS Medikal ekibinin sorumluluğunda olacaktır. Projenin sosyal yönetimi için ekibin detaylı rolleri ve sorumlulukları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 6-1 Sosyal Yönetim için Roller ve Sorumluluklar**

	Personel	Sorumluluk
AGS Medikal	İdari İşler ve Kalite Yönetim Müdürü	<ul style="list-style-type: none"><li>Tüm paydaş katılım faaliyetlerini genel çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dâhil eder; Üst yönetim ve ekip üyelerine ilerleme ve paydaş katılımı sonuçlarını iletmek için bir iç sistem geliştirir</li><li>Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için ekibi koordine eder, izler, takip eder</li><li>Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar</li><li>Proje faaliyetlerinden kaynaklanan olayların veya sorunları belirler ve uygun düzeltici faaliyetlerin geliştirilmesi veya gerektiğinde yönetim ekibine yönlendirilmesini sağlar</li></ul>
	İdari İşler Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje kaynaklı şikâyetleri diğer Proje birimleriyle koordineli olarak çözmek için harekete geçer.</li><li>Şikâyetlerin ve yapılan katılım faaliyetlerinin kayıtlarını tutar</li><li>Proje çalışanlarına ve müşterilerine memnuniyet anketlerinin uygulanması, sonuçların analiz edilmesi ve düzenli olarak raporlanması</li></ul>
	Kalite Yönetim Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"><li>Tüm işlerin kalite, güvenlik, bütçe ve zamanlama gereklilikleri ile şirket prosedürlerine ve sözleşme şartlarına uygun olarak üretilmesi</li><li>Tanımlanan tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması;</li><li>İstişare toplantılarını ve ile ilgili diğer faaliyetleri yönetmek;</li><li>PKP kapsamında yapılan bilgilendirme faaliyetlerini takip etmek;</li><li>Kredi Verenlerin proje standartlarının karşılandığına emin olmak ve denetim ekipleriyle bir araya gelmek, sorularını gerektiği gibi yanıtlamak</li></ul>

## 7. İZLEME VE RAPORLAMA

AGS Medikal, topluluklardan, yerel yönetimlerden, diğer şirketlerden, STK'lardan, Medya'dan, akademik kurumlardan ve diğer ilgili gruplarından aldıkları geri bildirimleri etkin bir istişare ve Şikâyet Mekanizması yoluyla sistematik bir temelde kaydedecek ve raporlayacaktır. Şikâyetlerin takibi ve yönetimine dair bir özet AGS Medikal tarafından hazırlanacak altı aylık izleme raporları ile Bankaya sunulacaktır.

## 8. ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

### 8.1. Amaç ve Kapsam

Dünya Bankası Grubu'nun (IBRD ve IFC) gerekliliklerine uygun olarak, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen tüm paydaşların (proje çalışanları dâhil) kullanımına açık bir şikâyet çözüm mekanizması (ŞÇM) kurulacaktır. Etkili ŞÇM'ler genellikle altı temel ilkeyi içerir:

- **Adillik:** Şikâyetler gizli bir şekilde ele alınır, tarafsız ve şeffaf bir şekilde değerlendirilir.
- **Objektiflik ve bağımsızlık:** ŞÇM, her bir vakaya adil, objektif ve tarafsız muameleyi garanti etmek için tüm ilgili taraflardan bağımsız olarak çalışır. ŞÇM yetkilileri, şikâyetleri araştırmak için yeterli araçlara ve yetkilere sahiptir (örneğin, tanıklarla görüşme, erişim kayıtları)
- **Sadelik ve erişilebilirlik:** Şikâyette bulunma ve eyleme geçme prosedürleri, proje paydaşlarının bunları kolayca anlayabileceği kadar basittir. Proje paydaşları, en azından bir telefon numarası (tercihen ücretsiz), bir e-posta adresi ve bir posta adresi dâhil olmak üzere bir dizi iletişim seçeneğine sahiptir. ŞÇM, yaşadıkları bölgenin uzaklığından, konuştukları dilden ve eğitim veya gelir düzeylerinden bağımsız olarak tüm paydaşların erişimine açıktır. ŞÇM, karışıklık veya endişe yaratan karmaşık süreçler kullanmaz (örneğin, şikâyetleri yalnızca resmi görünümü standart formlarda veya devlet dairelerindeki şikâyet kutuları aracılığıyla kabul etmek gibi).
- **Duyarlılık ve verimlilik:** ŞÇM, tüm şikâyetçilerin ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde tasarlanmıştır. Buna göre, şikâyetleri ele alan yetkililer, şikâyetler ve öneriler üzerinde etkili bir şekilde harekete geçmek ve hızlı bir şekilde yanıt vermek üzere görevlendirilmiştir.
- **Hız ve orantılılık:** Basit veya karmaşık tüm şikâyetler, mümkün olan en kısa sürede ele alınır ve çözülür. Şikâyet veya öneri üzerine alınan eylem hızlı, kararlı ve yapıcıdır.
- **Katılımcılık ve toplumsal kapsayıcılık:** Projeden etkilenen geniş bir yelpazedeki insanlar - topluluk üyeleri, hassas grupların üyeleri, proje uygulayıcıları, sivil toplum ve medya - şikâyetlerini ve yorumlarını proje yetkililerinin dikkatine sunmaya teşvik edilir. Özel ihtiyaçları olanlar da dahil olmak üzere yoksul insanların ve marjinal grupların ŞÇM'ye erişebilmelerini sağlamaya özel önem verilmektedir.

### 8.2. Prosedür ve Sorumluluklar

Şikâyetlerin (çevresel konular dâhil) kaydedilmesi ve izlenmesi AGS Medikal'in başlıca sorumluluğunda olacaktır. Roller ve Sorumluluklar'da (Bölüm 6) tanımlandığı gibi, İdari İşler Sorumlusu ve Kalite Yönetim Sorumlusu öncelikle şikâyet yönetiminden sorumlu olacaktır. Görevlendirilen bu kişiler, paydaşlardan gelen tüm şikâyetleri kaydetmek ve çözmek ve kurulan düzeltici önlemleri takip etmek için kurulan Şikâyet Giderme Mekanizmasını takip edeceklerdir. İletişim bilgileri, farkındalığı artırmak ve paydaşların şikâyetlerini nasıl dile getirebileceğine dair şeffaflık sunmak için istişare toplantıları, Proje broşürleri, Proje web sitesi aracılığıyla sağlanacaktır. Paydaşların şikâyetlerini resmi olarak dile getirmeleri için kullanılacak yollar aşağıdaki gibidir:

- **Telefon hattı:** (Paydaşlar doğrudan AGS Medikal ilgili birimini arayabilir (0462 248 50 47) ve irtibat sorumlusu ile görüşebilir: Zuhale Esmer [.....] ya da Gamze Kurt [.....])
- **E-posta:** (Şikâyetler info@agsmedikal.com ya da ..... adreslerine e-posta yoluyla gönderilebilir)

Başlık:	AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DİŞ İMPLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	13 of 27

- Yüz-yüze: (Paydaşlar şikâyetlerini AGS Medikalın fabrikadaki ilgili personeline yüz yüze iletebilirler)
- Şikâyet Kayıt Formu: (Fabrikada ve paydaşların erişebileceği diğer kamusal alanlarda hazır bulunacak olan Şikâyet kayıt formlarını doldurabilirler)

Şikâyet yönetimi sırasında izlenecek adımlar aşağıdaki gibi olacaktır;

#### 8.2.1. Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi

- Tüm seviyelerdeki Proje Personeli tarafından telefon hattı, e-posta veya diğer kanallardan alınan tüm şikâyetler Şikâyet Kayıt Formu (ŞKF) kullanılarak kaydedilir ve formun basılı bir kopyası Şikâyetçiye verilir. Tamamlanan form, aynı İş Günü içerisinde AGS Medikal şikâyet kayıt sistemine girilir.
- ŞKF doldurulamazsa, aşağıdaki temel bilgiler kaydedilir:
  - Şikâyet sahibinin adı ve soyadı (şikâyet sahipleri isimsiz şikâyet kaydı bırakma hakkında da sahiptir);
  - Şikâyet konusu;
  - Şikâyet Yeri;
  - İletişim bilgileri (telefon / cep telefonu numarası, adres, e-posta vb.);
  - Organizasyon adı (ilgili ise)
  - Tarih ve saat
- AGS Medikal Ekibi, ŞKF'yi verilen bilgilere göre tamamlar ve Şikâyeti kaydeder.
- Şikâyetçi tarafından önerilen tüm düzeltici eylemler ŞKF yoluyla kayıt altına alınır.

#### 8.2.2. Şikâyetin değerlendirilmesi

- Tüm Şikâyetler, gerçek olup olmadıklarına ve Proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadıklarına göre sınıflandırılmak üzere gözden geçirilir. Ortaya konan konular / uyuşmazlıklar Proje ile ilgili değilse, ilgili kişi ile iletişime geçmek için Şikâyet Eden kişilere rehberlik sağlanır. Uygun Şikâyetler, Proje sosyal ve çevresel gereksinimlerine göre cevaplandırılacaktır.
- Telefon hattı, e-posta, yüz yüze toplantılar / iletişimlerden alınan tüm Şikâyetler kayıt altına alınır ve AGS Medikal Ekibi, kayıt işleminin ardından iki (2) İş Günü içerisinde Proje yanıt sürecini açıklamak için Şikâyet sahibi ile iletişime geçer.
- AGS Medikal'ın Şikâyetleri araştırmak ve cevaplamak için on (10) İş Günü bulunmaktadır. Durum daha karmaşık bir soruşturma gerektiriyorsa, Şikâyetin giderilmesi için gerekli eylemleri ve olası zaman çizelgesini açıklayan güncellenmiş bilgiler Şikâyet Eden kişiye verilir.

#### 8.2.3. Şikâyetin Çözümü

- Gerekli düzeltici faaliyetler şikâyetçiye tatmin edecektir.
- Çözüm süreci boyunca tüm taraflar düzeltici faaliyetler konusunda bir anlaşma yapar.
- AGS Medikal her şikâyeti yanıt verdikten sonra otuz (30) İş Günü içinde çözmeyi hedeflemektedir ve bu süre Genel Müdür'ün yazılı talimatıyla uzatılabilir.
- Şikâyet sahipleri, Şikâyetleri konusunda AGS Medikal ve / veya Yüklenicilerin verdikleri karardan memnun olmadıklarında mahkemeye başvurabilirler.

#### 8.2.4. Şikâyetin Kapatılması

Alınan düzeltici faaliyetlerin kanıtları (konuya ait olmak üzere Sahada yer alan fotoğraflar veya diğer kanıt belgeleri) toplanır ve AGS Medikal ve Şikâyetçi arasında bir "Şikâyet kapatma protokolü" imzalanır.

Başlık:	AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DİŞ İMPLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	14 of 27

### 8.3. Çalışanlar için Şikâyet Mekanizması

AGS Medikal, taşeron işçileri de dâhil olmak üzere işçilerden alınan Şikâyetlerin ele alınması ve izlenmesi için süreç ve sorumluluklar oluşturmayı amaçlamaktadır. AGS Medikal, aşağıda belirtilen amaçlara uymayı taahhüt eder:

- Alt yüklenicilerin işçileri de dâhil olmak üzere tüm çalışanlar için çalışma koşullarına ilişkin görüşlerini, endişelerini ve şikâyetlerini dile getirme mekanizmasına olanak sağlamak.
- Aynı konularla ilgili Şikâyetlerin tekrarlanmasını önlemeyi sağlamak.
- Anlaşmazlığın erken aşamalarında endişeleri çözmeyi hedefleyen, çalışanlarla aktif ve şeffaf bir ilişki kurmak.

AGS Medikal, Çalışan Şikâyet Mekanizmasını, işçilerin endişelerini ve Şikâyetlerini dile getirme fırsatı sağlamak için uygulayacaktır. İşe başlama eğitimi ve istişare toplantıları sırasında çalışanlara nasıl Şikâyette bulunacakları hakkında bilgi verilecek ve işçilerin sosyal birimler ve yemek alanı gibi inşaat kampında kullandıkları alanlarda istek, öneri ve Şikâyet formları sağlanacaktır. Tüm çalışan Şikâyetleri, düzeltici eylemler ve sonuçları belgelemek için bir Şikâyet kayıt sistemi kullanılacaktır. Üçüncü şahıslar, çalışanlar ve taşeron işçileri ve yanıtları da dâhil olmak üzere tüm Şikâyetleri kaydetmek, izlemek, raporlamak ve değerlendirmek için kullanılacak olan bu sisteme tüm Şikâyetleri kaydedilecektir. AGS Medikal ve alt yüklenici işçilerine talep, endişe ve Şikâyet formu ve doldurulmuş formların, çalışanların tesis içerisinde sosyal birimler ve yemek alanı gibi alanlarda kullandıkları alanlarda bırakılabileceği bir şikâyet kutusu tedarik edilecektir.

Başlık:	AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DİŞ İMPLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	15 of 27

## EKLER

### EK-1 ŞİKÂYET KAYIT FORMU


Başlık:	AGS MEDİKAL ÜRÜNLERİ A.Ş. DİŞ İMPLANTI ÜRETİMİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ	Revizyon:	01	
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	16 of 27	



## ŞİKÂYET KAYIT FORMU / COMPLAINT REGISTER FORM

Şikâyetin Alındığı Yer / Location of Complaints Received		Tarih / Date
Alan Yetkilinin Adı / Name of Person In charge		Şikâyet Kayıt No / Complaint Register Number
Şikâyete Konu Alanın Koordinatları / Coordinates of the area subject to complaint		
<b>ŞİKÂYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ / COMPLAINANT INFO</b> Şikâyet Sahibi kimlik bilgilerini vermeden anonim olarak doldurabilir, ancak kendisine geri dönüş şeklini bu formda belirtmesi gerekmektedir. / The Complainant may submit application anonymously, however in this form the Complainant should indicate the feedback mechanism to respond.		
Ad Soy ad / Name Surname		Şikâyetin Geliş Yolu / Form of Complaint:
TC Kimlik No/ Identification Number		<input type="checkbox"/> Telefon- Ücretsiz hat / Phone –Free phone line
Telefon / E-posta Telephone / E-mail		<input type="checkbox"/> İstişare Toplantısı/ Consultation meeting
Köy- İlçe- İl / Village – District - Province		<input type="checkbox"/> Dilekçe / Petition
<b>ŞİKÂYET DETAYLARI / DETAILS OF COMPLAINT</b>		
Şikâyet Konusu / Complaint		
Şikâyet sahibi tarafından talep edilen çözüm / Solution requested by the Complainant		
Şikâyeti Alan Yetkilinin Ad Soyad ve İmzası / Şikâyet Sahibinin Ad Soyad ve İmzası / Name Surname and Signature of the Registerer Name Surname and Signature of Complainant		

## EK-2 MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU

	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂYET FORMU</b>		Doküman No	FR.04.04
			Yayın Tarihi	2.07.2020
			Revizyon No	0
			Revizyon Tarihi	-
Müşteri Adı Soyadı		Şehir		
E-mail		Telefon		
Şikâyet Tarihi		Kayıt No		
Şikâyet Kanalı	<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Diğer(.....)	
<b>ŞİKÂYET KONUSU</b>				
<b>ŞİKÂYETİN KALİTE YÖNETİM BİRİMİNDE DEĞERLENDİRİLMESİ</b>				
<b>Şikâyet Konusundan Sorumlu Personelin</b>				
Adı Soyadı		<b>Görüşleri:</b>		
Görevi				
Tarih				
İmza		<input type="checkbox"/>		
<b>KARAR</b>				
Şikâyet Kabul	<input type="checkbox"/>	<b>Şikâyet</b>		

	Düzeltilici Faaliyet Gerekir <input type="checkbox"/>	Düzeltilici Faaliyet Gerekmez <input type="checkbox"/>	
<b>KARAR GEREKÇESİ:</b>			
<b>Yapılacak İşlem</b>			
<b>Şikâyetin Kapanma Tarihi</b>			
AÇIKLAMA	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY	

## EK-3 PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

	<b>Personel Memnuniyet Anketi</b>	<b>Doküman No</b>	FR.11.18
		<b>Yayın Tarihi</b>	16.01.2020
		<b>Rev No</b>	1
		<b>Rev Tarihi</b>	25.08.2020

AGS Medikal Ürünleri İTH. İHR. TİC. A.Ş. .... yılı iç kontrol sisteminin oluşturulması çalışmaları kapsamında, Kalite Yönetim Sistemi çalışma ekibi tarafından yürütülen Personel Memnuniyet Anketi çalışmasına katılmanız ve objektif değerlendirmeleriniz; çalışanlar açısından son derece önemlidir. Çalışanlarımız olarak daha iyi hizmet verebilmemiz için görüş ve değerlendirmelerinize büyük önem veriyoruz. Bu nedenle anketi doğru bir şekilde doldurmanız İç Kontrol çalışmalarımızın daha güvenilir, etkili, ekonomik ve verimli temellerde yürütülmesini sağlayacaktır. Şimdiden anket çalışmamıza ilginizden dolayı teşekkür eder çalışmalarınızda başarılar dileriz (anket çalışmaları tamamen gizlilik esasları çerçevesinde yürütülmektedir).

<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	<b>5</b>	<b>Not: Yandaki likert ölçeğini dikkate alarak ; En yüksek puan (5) olmak üzere (4), (3), (2) ve en düşük puan (1) olacak şekilde her bir satırdaki kutunun yalnızca bir tanesini işaretleyiniz.</b>
<b>Katılıyorum</b>	<b>4</b>	
<b>Kısmen Katılıyorum</b>	<b>3</b>	
<b>Katılmıyorum</b>	<b>2</b>	
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>1</b>	

### BÖLÜM 1 KİŞİSEL BİLGİLER

AGS Medikal'deki Çalışma Süreniz:

### BÖLÜM 2 ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.) Çalıştığım ortam için kolay, rahat yapılabilmesine ve sağlık koşullarına uygundur.					

2.) Birimimizde temizlik hizmetleri yeterlidir.(kurum tuvaletleri, yemekhane vb.)					
3.) Birimimizde çalışma ortamının geliştirilmesi için gerekli duyarlılık gösterilmektedir.					
4.) Birimimizde çalışanların sağlığı ile ilgili hizmetler (işyeri hekimi, hemşire, revir , ambulans vb.) yeterlidir.					
5.) Birimimizde çalışma ortamı ve koşullarının düzenlenmesinde çalışanların görüşüne başvurulur.					
6.) Çalışma ortamında güvenlik önlemleri alınmaktadır (su baskını, hırsızlık, elektrik kaçakları vb.).					
<b>BÖLÜM 3</b> <b>İŞ YÖNETİMİ ve ÇALIŞAN BİLİNCİ</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.) Yaptığım işle birimin hedefleri arasında <b>uyum</b> vardır.					
2.) Yaptığım işte kalite <b>birinci</b> sıradadır.					
3.) Bölümümüzde iş arkadaşlarım, yaptıkları işlerin <b>kalitesine</b> kişisel olarak önem ve öncelik vermektedir.					
4.) Birimimizde bölümler arası <b>ilişkiler</b> çok sağlıklıdır.					
5.) Yaptığım iş ile ilgili <b>benden ne beklendiğini</b> iyi biliyorum.					
<b>6.) Bilgi ve yeteneklerime uygun</b> işte/işlerde çalışıyorum.					
7.) Bölümümüzde çalışanlara görev ve sorumluluklar <b>objektif</b> ve <b>adil</b> bir şekilde dağıtılmaktadır.					
8.) Yaptığım işle ilgili <b>inisiyatif</b> kullanabiliyorum.					

9.) Yaptığım işin, kurum ve birim hedeflerine büyük ölçüde <b><u>katkısı</u></b> vardır.					
10.) Tüm çalışanlarımızda <b><u>tasarruf bilinci</u></b> vardır.					
11.) Birimimizde “ <b><u>Bu benim işim değil</u></b> ” yaklaşımına rastlanmaz.					
12.) Bölümümüzde kişiler arası <b><u>iletişimde yapıcı rol</u></b> seçilir.					
13.) Bölümümüzde <b><u>vizyon, misyon ve değerler</u></b> bilinmektedir					
<b>BÖLÜM 4 İLETİŞİM</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.) Bölüm yöneticimiz, <b><u>Birimdeki gelişmeler hakkında</u></b> bizi bilgilendirir.					
2.) Birim/ Bölüm yöneticimiz bizi <b><u>eleştirirken</u></b> davranışları olumludur.					
3.) Bölümümüzde, ilişki içerisinde olduğumuz <b><u>bölgeler arası ilişkilerde</u></b> işbirliği vardır.					
4.) Bölüm yöneticimiz bizimle ilgili bir <b><u>şikayeti objektif</u></b> olarak değerlendirir.					
5.) Bölümümüzde <b><u>yetki belirsizlikleri</u></b> yüzünden sorunlar yaşanmaz .					
6.) Bölümümüzde normal olarak çözümlenebilecek sorunlar <b><u>iletişim kopukluğu</u></b> nedeni ile bir üst kademeye ulaşması söz konusu değildir.					
7.) Bölümümüzde, yöneticilerimiz ile <b><u>iletişimimiz</u></b> tatmin edici bir düzeydedir.					
8.) Bölümümüzde, mesai arkadaşlarımız ile <b><u>iletişimimiz</u></b> tatmin edici bir düzeydedir.					
9.) Bölümümüzün <b><u>diğer bölümlerle iletişimi</u></b> çok iyidir.					

10.) Birimimizde normal olarak bölümler arası çözümlenebilecek sorunlar <b>iletisim kopukluğu</b> nedeni ile daha üst kademelere ulaştırılması söz konusu değildir.					
<b>BÖLÜM 5</b>					
Not: Lütfen bu bölümde bir üst yöneticinizi değerlendiriniz.					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.) Yöneticim bizi <b>eğiterek</b> bilgi ve becerilerimizi geliştirir.					
2.) Yöneticim <b>yaptığımız işi</b> izler, sonucunu değerlendirir ve bizi yönlendirir.					
3.) Yöneticim yaptığım işi <b>takdir eder ve tesvik ederek</b> cesaretlendirir.					
4.) Yöneticim <b>tutum ve davranışları</b> ile bize örnektir.					
5.) Yöneticim karşılaşılan <b>sorunlar karşısında</b> bize karşı açık fikirli, yapıcı yaklaşır ve sorunları tartışarak çözer.					
6.) Yöneticimin <b>beni bir birey olarak önemseydiğini</b> hissediyorum.					
7.) Yöneticim bölümümüzde yapılan <b>işlerin sonucu ile ilgili tüm</b> sorumluluğu üstlenir.					
8.) Yöneticim, işleri <b>ilgili kişilere</b> verdikten sonra sonucunu izler.					
9.) Bölümümüzde <b>herkesin eşit ağırlıkta çalıştığını</b> düşünüyorum.					
10.) Yöneticim <b>beni</b> çalışma arkadaşlarımla ya da astlarımla yanında <b>eleştirmekten</b> kaçınır.					
11.) Yöneticim bölümümüzdeki <b>yetki devrini</b> objektif bir şekilde yapar.					
12.) Yöneticim, yaptığım işle ilgili <b>inisiyatif</b> kullanabilme ortamı sağlar.					
<b>BÖLÜM 6</b>					

	5	4	3	2	1
1.) Birimimizde çalışanlara <b><u>kendi görevleri dışındaki</u></b> projelerde de yer verilir.					
2.) Çalışanların Birimimizde <b><u>aidiyetlerini ve motivasyonlarını arttırmak için</u></b> çalışma ve eğitimler yapılır.					
3.) Birimimizde <b><u>takım çalışması becerilerinin geliştirilmesi için</u></b> gerekli eğitimler ve teşvikler sağlanır.					
4.) Birimimizdeki <b><u>eğitim</u></b> çalışmalarından memnunuz.					
5.) Birimimizde <b><u>terfi için verimlilik, yetenek, işe istekli olma ve başarı esas</u></b> alınır.					
6.) Üst yönetimin <b><u>kurumun geleceğine ilişkin</u></b> görüşleri açık ve nettir.					

## BÖLÜM 7

**1- Biriminizde sizi en çok mutlu eden konular nelerdir? Genel olarak memnuniyetinizi belirleyen aşağıdaki faktörlerden sizce en önemli beş tanesini önem sırasına göre aşağıdaki kutulara numarasını yazarak seçiniz.**

1. Üst Yönetim	16. Sosyal faaliyetler
2. Yöneticinin tutum ve davranışları	17. Kaliteli hizmet
3. İşbirliği ve ekip çalışması	18. Ücretler
4. İyi arkadaşlık ilişkileri	19. Sorumluluk verilmesi
5. İş huzuru	20. İlgı görmek
6. Çalışanları takdir ve teşvik edilmesi	21. Üst yönetimin başarısı
7. İş güvencesi	22. İletişim
8. Ücretlerin zamanında ve düzenli ödenmesi	23. Başarılı olmak
9. Eğitim çalışmaları	24. Kurum çalışanı olmaktan memnuniyet
10. Motivasyon	25. Terfi etmek



11. Toplam kalite çalışmaları	26. İş tatmini			
12. Kalite yönetim sistemi çalışmaları	27. Sosyal haklar			
13. Çalışma ortamı	28. Misyon ve politikaların anlaşılması			
14. Terfi, ilerleme ve gelişme için fırsat tanınması	29. Yemekler ve yemekhane ortamı			
15. Ast - üst ilişkisi	30. Diğer (Açıklayınız)			
<b>1. ÖNEM</b>	<b>2. ÖNEM</b>	<b>3. ÖNEM</b>	<b>4. ÖNEM</b>	<b>5. ÖNEM</b>
<b>Lütfen aşağıdaki sorulardan sizin için en önemli olanı daire içine alarak işaretleyiniz.</b>				
<b>1) Mevcut işiniz hakkında ne hissediyorsunuz?</b> a) Başka bir işi tercih ederim b) Çok az seviyorum c) İşimi kabullendim, ne seviyorum, ne de sevmiyorum d) İşimden hoşlanıyorum e) İşimi çok seviyorum				
<b>2) Şu andaki işimde yetenek ve becerilerimi;</b> a) Hiç kullanmıyorum b) Çok az kullanıyorum c) Arada sırada kullanıyorum d) Sık sık kullanıyorum e) Her zaman kullanıyorum				
<b>3) İşinizi yaparken karşılaştığınız zorluklar nelerdir?</b> a) İç iletişim b) Zamanlama c) Planlama d) Dokümantasyon e) İnsan ilişkileri f) Bölümler arası iletişim g) Kaynak ihtiyacı				

**4) İşbirliği içinde bulunduğunuz bölümlerle iletişim şekliniz.** a) Sözlü

- b) Yazılı
- c) Telefonla
- d) Mail
- e) Hepsi

**5) Veriminizi çok daha artıracığını düşündüğünüz etkenler nelerdir?** a) Maaşınızdaki artış

- b) İşinizi daha iyi yapmanızı sağlayacak eğitim.
- c) Diğer bölümlerin daha hızlı çalışması
- d) Farklı iş bölümü
- e) Kişisel ilişkilerin daha iyi olması

**NOT: Firma ve çalışma ortamınız hakkında duygu ve düşünceleriniz nelerdir?**

## EK-4 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

**Firma** :

**İlgili Kişi** :

Yönetimimiz ve çalışanlarımız olarak daha iyi hizmet verebilmemiz için görüş ve değerlendirmelerinize büyük önem veriyoruz. Bu sebepten bu formu doldurup, tarafımıza geri göndermenizi rica ediyoruz. İlginize şimdiden teşekkürler.

### Derecelendirme 5 – Çok İyi 4- İyi 3-Orta 2- Kötü 1- Çok Kötü

A- Lütfen Hizmetlerimizi Değerlendiriniz		5	4	3	2	1
1	Ürün Kalitemizi Değerlendirir misiniz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Siparişleriniz zamanında teslim ediliyor mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Teslim miktarları siparişinize uygun oluyor mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Fiyat Politikamız sizi memnun edebiliyor mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ürün çeşitliliğimiz ihtiyaçlarınızı karşılayacak kapasitede mi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Personelimizin size yaklaşımı nasıldır?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Sizlerle olan iletişimimizi değerlendirir misiniz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aşağıda verilenlerden hangisi ya da hangileri bizi seçmenizde etken oldu

- Tavsiye Üzerine       Karşılıklı Güven Yaklaşımı       İşletmemizin yakınlığı  
 Hizmet anlayışı       Maliyet       Diğer \_\_\_\_\_

**Diğer yorum ve görüşleriniz:** .....

.....  
.....

Hizmetlerimizi nasıl iyileştirebiliriz?

.....  
.....

Tarih:

Formu dolduranın Adı Soyadı: ..... İmza:

E-mail adresi: .....@..... Firma Kaşesi