

BIEM İLAÇ SAN. VE TİC. A.Ş.- BEŞERİ İLAÇ ÜRETİMİ VE AR-GE LABORATUVARI PROJESİ

DOKÜMAN: PAYDAŞ KATILIM PLANI VE ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

TARİH: OCAK 2023

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 2 / 20

REVİZYONLAR

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
00	30.01.2023	Derya BAL	Egemen ÖZMEN	Egemen ÖZMEN	İlk Yayın

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1	
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 3 / 20

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	3
TABLO LİSTESİ	4
EKLER	4
TANIMLAR VE KISALTMALAR	5
1 GİRİŞ	6
1.1 Faaliyet Tanımı	6
1.2 Paydaş Katılım Planının (PKP) Amaçları	6
2 ULUSLARARASI STANDARTLAR	8
2.1 IFC Performans Standartları	8
3 GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ	10
4 PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI & ANALİZİ	11
4.1 Faaliyetten Etkilenen Taraflar	11
4.2 Diğer İlgili Taraflar	11
4.3 Paydaş Matrisi	12
5 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ	14
6 ROLLER VE SORUMLULUKLAR	14
6.1 Uygulama Düzenlemeleri	14
7 İZLEME VE RAPORLAMA	15
8 ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI	15
8.1 Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi	16
8.2 Şikâyetin değerlendirilmesi	17
8.3 Şikâyetin Çözümü	17
8.4 Şikâyetin Kapatılması	17
EKLER	17
EK-1	18
EK-2	20

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 4 / 20

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Biem İlaç'ın İstişare Faaliyetleri	10
Tablo 2. Paydaş Matrisi	12
Tablo 3. Sosyal Yönetim için Roller ve Sorumluluklar	14

EKLER

EK-1

EK-2

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 5 / 20

TANIMLAR VE KISALTMALAR

Biem İlaç	Biem İlaç San. Ve Tic. A.Ş.
ÇSAP	Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
PKP	Paydaş Katılım Planı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞKF	Şikayet Kayıt Formu
TKYB	Türkiye Kalkınma Yatırım Bankası

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1	
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 6 / 20

1 GİRİŞ

Paydaş katılımı, Faaliyetin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurmanın temelidir. Paydaş katılımının amacı, Faaliyetinin 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 Faaliyet tasarımı ve etkilerin değerlendirilmesine girme fırsatı verir.

PKP, Biem İlaç ile farklı paydaşlar arasındaki iki yönlü iletişime sürekli katkı sağlayacaktır. Faaliyetin çevresel ve sosyal riskler ve etkileri, önerilen etki azaltma önlemleri, şikâyetlerin giderilmesi mekanizması ile ilgili bilgiler düzenli olarak Faaliyet paydaşlarıyla paylaşılacaktır.

Rapor Faaliyetin 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 Faaliyet Tanımı

Biem İlaç, 1990 yılından bugüne kadar ilaç sektöründe hizmet vermektedir. Biem İlaç, Tekirdağ ili Çerkezköy ilçesinde Beşeri İlaç Üretimi ve Ar-Ge Laboratuvarını Projesi'nin inşaatına başlamıştır. İnşaatı devam eden projede, çeşitli hammaddeler kullanılarak solid (kapsül, tablet), likit (enjeksiyon, göz damlası, ampul, şurup) ilaçların üretimi planlanmıştır. Tesiste etken madde/hammadde üretimi yapılmayacaktır. Üretilen ilaçlar farklı ambalajlar içine doldurularak paketleneyecektir. Faaliyet alanı 16.557,37 m² olup, toplam kapalı alan 18.747,38 m² olarak planlanmaktadır. Tesiste hammadde, ambalaj ve mamul maddelerin depolanması için 1.561,88 m²'lik yüksek depo yapılması planlanmaktadır. Hammadde ve mamul maddeler depoda raf sistemi ile depolanacaktır. Depolama alanının toplam palet kapasitesi 4.752 adet (11*3*9*16) olarak planlanmaktadır.

Tesiste kullanılacak yanıcı ve parlayıcı solventler için depolama alanı olarak 18,37 m² lik konteyner kullanılması planlanmakta olup, üretim alanı dışına konulacaktır. Konteynerde depolama yüksekliği 3 m olup, toplam kimyasal madde depolama kapasitesi 55,11 m³ olarak hesaplanmıştır.

Beşeri İlaç Üretimi ve Ar-Ge Laboratuvarı hakkında ÇED Yönetmeliğinin 17.maddesi gereğince söz konusu projeye Tekirdağ Valiliği tarafından 04.12.2020 tarihinde 'Çevresel Etki Değerlendirmesi Gerekli Değildir' kararı verilmiştir.

TKYB ile 27/09/2022 tarihinde sözleşme imzalanmış olup kredi vade süresi 2+8 yıl olarak anlaşılmıştır. Kredi, fabrikanın kuruluşu için kullanılacaktır.

1.2 Paydaş Katılım Planının (PKP) Amaçları

Paydaş Katılım Planı'nın ana hedefi, Faaliyetten etkilenen ve / veya Faaliyetiyle ilgilenen tüm ilgili paydaşların (bireyler, gruplar ve organizasyonlar) Faaliyet faaliyetlerinde yer almasını ve bu paydaşlarla bilgi akışının Faaliyet süresince sürekli olmasını sağlamaktır. Paydaş katılımı, bu tür Faaliyetler için önemli bir faaliyettir; çünkü paydaşların faaliyetin 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 Faaliyetten etkilenen ve / veya Faaliyet ile ilgili olan paydaşların belirlenmesi

Faaliyetin 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

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 7 / 20

Faaliyetin her aşamasında paydaşlar için açık bir iletişim kanalı yaratacak Şikâyet Telafi Mekanizmasının kurulması

Paydaşların dile getirdiği endişelerin ve beklentilerin faaliyetin karar verme ve planlama aşamalarında ele alınmasını sağlamak.

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

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023
	Sayfa 8 / 20

2 ULUSLARARASI STANDARTLAR

Biem İlaç, fabrikanın kuruluş finansmanını 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 Faaliyet, IFC Performans Standartları gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirilecektir. Bu standartlar, özet olarak aşağıda tanımlanmıştır.

2.1 IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1, Faaliyet 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, Faaliyetten doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve, varsa, diğer paydaşların katılımını içerir. Bir faaliyetin 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 faaliyetin yarattığı risk ve olumsuz etkiler ile gelişim aşamasına uygun olmalıdır.

Müşteriler, faaliyetleriyle ilgilenebilecek paydaş gruplarını belirlemeli ve dış iletişim yoluyla paydaşlarla diyalog başlatmayı değerlendirmelidir. Faaliyette 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, faaliyetin 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.

Faaliyetiyle ilişkili bilgilerin paylaşılması Etkilenen Topluluklar ve diğer paydaşların Faaliyetteki risk, etki ve fırsatları anlamasına yardımcı olur. Müşteri, Etkilenen Toplulukların: (i) faaliyetin amacı, özelliği ve ölçeği, önerilen Faaliyet 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 Faaliyette belirlenen risk ve olumsuz etkilere maruz kaldığında, müşteri, Etkilenen Toplulukların Faaliyetteki 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 faaliyetin 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 oluşukça 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 kanıtlanması gereklidir.

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 9 / 20

Faaliyetlerin 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, faaliyetin 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.

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1	
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 10 / 20

3 GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ

Biem İlaç San. Ve Tic. A.Ş. ("İşletmeci" veya "Biem İlaç"), Biem İlaç, Tekirdağ ili Çerkezköy ilçesinde Beşeri İlaç Üretimi ve Ar-Ge Laboratuvarını Projesi'nin inşaatına başlamıştır. Fabrika organize sanayi içerisinde yer aldığından dolayı sanayi işletmeleri ile çevrilidir ve yerleşim yerlerine yakın değildir. Yakınlarında yerleşim yerleri olmasına rağmen tesislerin etkilerinin olmayacağı kadar uzaklıkta yer almaktadır.

Söz konusu kredi, Biem İlaç'ın fabrikanın kuruluş yatırımı kapsamında kullanılacaktır.

Biem İlaç, ilaç sektöründe benimsediği, "yedi kıta dört yön" anlayışından yola çıkarak Biem içinde yer aldığı tedavi alanlarında önder bir firma olmanın yanında dünyada çok az insanın yakalandığı hastalıkların tedavisi için en son teknoloji ile üretilen ilaçları, yüksek kar marjı gütmeyen hastalara sunmak için, gerek yurtiçi gerekse de lisansör firmalarla iletişime geçerek farklı iş birliklikleri oluşturmayı amaçlamaktadır.

Biem İlaç paydaşlarını;

- iş döngüsüne doğrudan katkısı/etkisi olanlar ile
- iş döngüsüne dönemsel/Faaliyet bazlı/ihtiyaç durumunda doğrudan/dolaylı katkısı/etkisi olanlar ana başlıklarında ele almaktadır. Tasarlanan bu yaklaşıma göre ilk gruptaki paydaşlar 'ana' paydaşlar; ikinci gruptakiler ise 'diğer' paydaşlar olarak tanımlanmaktadır.

Paydaş analizi çalışmasında nicel ve nitel perspektifler bir arada kullanılarak şirket-paydaş öncelikleri belirlenmiştir. Biem İlaç'ın her bir paydaşla gerçekleştirilen istişare yöntemleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1. Biem İlaç'ın İstişare Faaliyetleri

Çalışanlar	Günlük iş döngüsü, departman toplantıları, yönetici toplantıları, çalışanlarla paylaşım toplantısı, çalışanlarla memnuniyet/değerlendirme anketi
Müşteriler	Her yıl planlı ve sistematik olarak müşteri toplantıları, müşteri memnuniyet anketi, değerlendirme ve raporlama faaliyetleri
Tedarikçiler	İkili toplantılar, memnuniyet anketleri, periyodik raporlamalar ve değerlendirmeler
Eğitim kurumları, Üniversiteler	Faaliyet ve mesleki eğitim çalışmaları
STK	Faaliyet bazlı çalışmalar
Medya	Kurumsal iletişim faaliyetleri

Biem İlaç tesisinde kadrolu olarak vasıflı ve vasıfsız çalışan olmak üzere toplamda 14 personel görev almaktadır. Ayrıca bu tesiste müteahhit personeli olarak vasıflı ve vasıfsız çalışan sırasıyla 4 ve 27 kişi bulunmaktadır.

Firma, çalışanlarla istişare faaliyetlerini pek çok farklı platformda yürütmektedir. Bu platformlar; yüz yüze görüşme/toplantılar, SMS, e-posta, sosyal medya, şikâyet/talep formları gibi pek çok kanalı içermektedir. İşçiler düşüncelerini/şikâyet veya taleplerini İK uzmanına veya işçi temsilcilerine iletmektedirler. İK uzmanı ve işçi temsilcileri, düzenli olarak yapılan İK ve yönetim toplantılarında

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023
	Sayfa 11 / 20

bu konuları gündeme getirmektedir. Bütün çalışanlar ayrıca duyuru panolarından yapılan duyuru ve bilgilendirmelerden haberdar olmakta, hem de istedikleri zaman şikayet kutularını talep veya şikâyetlerini, düşüncelerini serbestçe dile getirebilmek için kullanmaktadırlar. İSG konulu bir şikâyet iletileceği zaman genellikle “ramak-kala formları” kullanılmaktadır.

Biem İlaç, bugüne kadar gerçekleştirdiği paydaş katılım faaliyetlerinde Faaliyet alanına yakın yerleşim yerleri ile doğrudan bir istişare içerisinde olmamıştır. Ancak firmanın, dışarıdan gelen şikâyet/öneri ve talepler için bir iletişim mekanizması da bulunmaktadır ve iletişim bilgileri web sayfasında yayımlanmaktadır. Ancak bugüne kadar yakın yerleşim yerlerinden herhangi bir şikâyet alınmamıştır.

Firma ayrıca, en önemli paydaşlarından biri olan müşterilerinin talep/beklenti ve şikâyetlerini daha iyi anlayabilmek için her yıl düzenli olarak Müşteri Memnuniyeti anketleri uygulamaktadır.

4 PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI & ANALİZİ

Paydaş katılımını eşit ve adil bir şekilde gerçekleştirebilmek için faaliyetin ilk aşamasında paydaşların belirlenmesi gerekmektedir. Bu belirleme sayesinde, doğrudan ve dolaylı olarak faaliyetten etkilenen, faaliyete ilgi duyan / ilgilenen kişi ve gruplar da dâhil olmak üzere faaliyetin 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. İş döngüsüne doğrudan katkısı/ etkisi olan ana paydaşlar ve iş döngüsüne dönemsel/Faaliyet bazlı/İhtiyaç durumunda doğrudan/dolaylı katkısı/etkisi olanlar diğer paydaşlardır. Bu tanımlama esas alınarak, diğer ilgili olabilecek paydaşlar da tanımlanmış ve aşağıda sıralanmıştır;

- Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Çerkezköy Kaymakamlığı, Çerkezköy Belediyesi, vb.)
- Faaliyet yerine yakın yerleşimler (Fevzipaşa Mahallesi)
- Müşteriler, tedarikçiler, bayiler, iş ortakları, lisansörler
- Eğitim Kurumları, Üniversiteler, STK'lar
- Çalışanlar
- Medya

4.1 Faaliyetten Etkilenen Taraflar

Bu, yaşam standartları ve geçim / gelir kaynakları açısından Faaliyetten doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi beklenen kişi ve grupları içerir. Faaliyet yerine yakın yerleşim yerlerinde (Fevzipaşa Mahallesi) yaşayanların Faaliyet aktivitelerinden etkilenmesi beklenmemektedir. Çünkü Faaliyet organize sanayi içinde yer almaktadır. Faaliyetten doğrudan etkilenebilecek paydaş grubu Faaliyet ve yüklenicilerin çalışanlarıdır. Faaliyet ve yüklenicilerin çalışanları çalışma koşulları Faaliyetin işverenler tarafından belirlenen usul ve esaslarına bağlı olduğundan Faaliyetten etkilenen taraflar olarak kabul edilir.

4.2 Diğer İlgili Taraflar

Faaliyetle ilgili diğer kişi veya topluluklar “diğer ilgili taraflar” olarak tanımlanır. Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Çerkezköy Kaymakamlığı, Çerkezköy Belediyesi, vb.) ilgili gruplar tedarikçiler, bayiler, lisansörler Faaliyetin diğer ilgili tarafları olarak kabul edilmektedir.

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 12 / 20

4.3 Paydaş Matrisi

Paydaş katılımının eşit ve adil bir şekilde sağlanabilmesi için paydaşların faaliyetin ilk aşamasında belirlenmeleri gerekmektedir. Ayrıca, her bir etkilenen grup için (doğrudan veya dolaylı olarak) hangi istişare stratejisinin uygulanacağını belirlemek önemlidir. Tablo 4-1, istişare ve bilgilendirme süreci ile ilgili bu detayları özetlemektedir.

Tablo 2. Paydaş Matrisi

Paydaş Grupları	Faaliyetten etkilenen diğer taraflar veya ilgili	Paylaşılacak Bilgi	İstişare Metodu
Ulusal ve Yerel Devlet Kurum ve Kuruluşları (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Çerkezköy Kaymakamlığı, Çerkezköy Belediyesi, vb.)	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması Kanun ve mevzuatlarda öngörülen raporlama yükümlülükleri
Müşteriler	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması (Satış Sonrası Hizmet Prosedürü) Sektörel buluşmalar, seminer ve konferanslar İnternet sitesi ve sosyal medya kanalları Memnuniyet anketleri
Tedarikçiler	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması (Satış Sonrası Hizmet Prosedürü) Memnuniyet anketleri

Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 13 / 20

Bayiler, iş ortakları	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması (Satış Sonrası Hizmet Prosedürü) Memnuniyet anketleri
Lisansörler	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması (Satış Sonrası Hizmet Prosedürü) Memnuniyet anketleri
Fevzipaşa Mahallesi	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması Halka açık yerlerde asılacak broşür ve posterler (kafe, Muhtarlar binası, belediye binası vb.)
Çalışanlar	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyet ve yüklenici çalışanları için Şikâyet Mekanizması Prosedürü Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Çalışanlar için Davranış Kuralları 	<ul style="list-style-type: none"> İş güvenliği toplantıları Çalışma alanlarına asılacak broşür ve posterler Şikâyet Mekanizması ve çevrimiçi iletişim platformları İstişare toplantıları Memnuniyet anketleri
Eğitim Kurumları, Üniversiteler, STK	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Dönemsel bilgilendirme faaliyetleri

Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 14 / 20

		gelişmeler • Şikâyet Mekanizması Prosedürü	
Medya	İlgili Taraf	• Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı • Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler • Şikâyet Mekanizması Prosedürü	• Basın toplantıları ve buluşmaları • Söyleşiler

5 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ

Paydaş katılımı, bu PKP'nin geliştirilmesinden önce başlayan ve Faaliyet' in ömrü boyunca devam edecek olan sürekli bir süreçtir. Biem İlaç, faaliyetin ömrü boyunca belirlenen paydaşlarla aktif iletişim halinde olacaktır. Faaliyette, özellikle Faaliyetten etkilenen tarafları etkileyeceği yerlerde, ilave riskler ve etkilerle sonuçlanan önemli değişiklikler varsa, Biem İlaç bu riskler ve etkiler hakkında bilgi sağlayacak ve bu risklerin ve etkilerin nasıl hafifletileceği konusunda Faaliyetten etkilenen taraflara danışacaktır.

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

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

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

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

Şikâyet Mekanizması: Şikâyet Mekanizması, faaliyetin 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 Faaliyetin 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, Faaliyet dokümanlarını, raporları ve iletişim bilgilerini sağlamaktadır

6 ROLLER VE SORUMLULUKLAR

6.1 Uygulama Düzenlemeleri

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

Tablo 3. Sosyal Yönetim için Roller ve Sorumluluklar

Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 15 / 20

İlgili Personel/Birim	Sorumluluk
İdari İşler Amiri	<ul style="list-style-type: none"> Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için ekibi koordine eder, izler, takip eder Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar Faaliyet faaliyetlerinden kaynaklanan olayların veya sorunları belirler ve uygun düzeltici faaliyetlerin geliştirilmesi veya gerektiğinde yönetim ekibine yönlendirilmesini sağlar
İnsan Kaynakları Birimi	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyet kaynaklı şikâyetleri diğer Faaliyet birimleriyle koordineli olarak çözmek için harekete geçer. Şikâyetlerin ve yapılan katılım faaliyetlerinin kayıtlarını tutar Faaliyet çalışanlarına ve müşterilerine memnuniyet anketlerinin uygulanması, sonuçların analiz edilmesi ve düzenli olarak raporlanması
Finansman Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"> Tüm işlerin kalite, güvenlik, bütçe ve zamanlama gereklilikleri ile şirket prosedürlerine ve sözleşme şartlarına uygun olarak üretilmesi Tanımlanan tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması; İstişare toplantılarını ve ile ilgili diğer faaliyetleri yönetmek; PKP kapsamında yapılan bilgilendirme faaliyetlerini takip etmek; Kredi Verenlerin Faaliyet standartlarının karşılandığına emin olmak ve denetim ekipleriyle bir araya gelmek, sorularını gerektiği gibi yanıtlamak

7 İZLEME VE RAPORLAMA

Biem İlaç, 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 özeti Biem İlaç tarafından hazırlanacak altı aylık izleme raporları ile Bankaya sunulacaktır.

8 ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

Firma bünyesinde, çalışanlar/müşteriler ve diğer paydaşlar için şikâyet mekanizmaları kurulmuş olup, paydaşların ulaşabilecekleri farklı iletişim kanalları bulunmaktadır. Mevcut durumda kullanılan şikâyet iletim kanalları; Satış Sonrası Hizmet Prosedürü, e-posta, ücretsiz çağrı hattı, sosyal medya ve şikâyet/talep formlarıdır. Ayrıca çalışanlar işçi ve birim temsilcileri aracılığıyla sözlü olarak da istek ve şikâyetlerini iletebilmektedirler.

Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1
Rev: 00	Ocak 2023
	Sayfa 16 / 20

Biem İlaç, Çalışan Şikâyet Mekanizmasını, işçilerin endişelerini ve Şikâyetlerini dile getirme fırsatı sağlamak için uygulamaktadır. İşe başlama eğitimi ve işişare toplantıları sırasında çalışanlara nasıl Şikâyette bulunacakları hakkında bilgi verilmekte ve işçilerin sosyal birimler ve yemek alanı gibi kullandıkları alanlarda istek, öneri ve Şikâyet kutuları sağlanmaktadır. Bütün çalışanlar bilgilendirme panolarından hem yapılan duyuru ve bilgilendirmelerden haberdar olmakta, hem de istedikleri zaman şikâyet kutularına talep veya şikâyetlerini, düşüncelerini serbestçe dile getirebilmektedirler. İSG konulu bir şikâyet iletileceği zaman genellikle "ramak-kala formları" kullanılmaktadır.

Firmada ayrıca İnsan Kaynakları Birimi sendika yöneticileriyle birlikte her gün iletişim halinde olup şikâyet, talep ve öneri kutularını günlük açarak kontrol etmektedir. Herhangi bir şikâyet durumunda anında çözüm üretmektedirler.

Firmanın, dışarıdan gelen şikâyet/öneri ve talepler için bir iletişim mekanizması da bulunmaktadır ve iletişim bilgileri web sayfasında yayımlanmaktadır. Dışarıdan gelen şikâyetler Satış Birimi ve İK Departmanına ulaşmaktadır ancak bugüne kadar yakın yerleşim yerlerinden herhangi bir şikâyet alınmamıştır.

Biem İlaç, iç ve dış paydaşlardan gelen şikâyetleri bugüne kadar kayıt altına almamıştır. Şimdiye kadar yürüttüğü şikâyet çözüm mekanizmasını daha da geliştirerek, 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 Şikâyetler kaydedilecektir. Ayrıca Biem İlaç, ilgili bütün paydaşlarına şikâyet mekanizması kanalları hakkında bilgi verecek ve iletişim bilgilerini sağlayacaktır.

Paydaşların şikâyetlerini resmi olarak dile getirmeleri için kullanılacak yollar aşağıdaki gibidir:

- **Telefon hattı:** Paydaşlar Biem İlaç'ın aşağıdaki iletişim numarasından ulaşabileceklerdir.
Biem İlaç Merkez: 0 312 230 29 29
- **Yüz-yüze:** (Paydaşlar şikâyetlerini Biem İlaç'ın tesislerindeki ilgili personeline yüz yüze iletebilirler)
- **Şikâyet Kayıt Formu:** (Tesislerde ve paydaşların erişebileceği diğer kamusal alanlarda hazır bulunacak olan Şikâyet kayıt formlarını doldurabilirler)
- **Web sayfası iletişim formu:** <https://www.biemilac.com.tr/iletisim/> web sayfası üzerinden iletişim formunu doldurabilirler.

Şikâyet yönetimi sırasında izlenecek adımlar aşağıdaki gibi olacaktır;

8.1 Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi

- İlgili firma personeli tarafından telefon hattı, iletişim formu 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 Biem İlaç 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)

Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1	
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 17 / 20

- Tarih ve saat
- Biem İlaç Ekipleri, ŞKF'yi verilen bilgilere göre tamamlar ve Şikâyeti kaydeder.
- Şikâyetçi tarafından önerilen tüm düzeltici eylemler ŞKF yoluyla kayıt altına alınır.

8.2 Şikâyetin Değerlendirilmesi

- Tüm Şikâyetler, gerçek olup olmadıklarına ve firma faaliyetleriyle ilgili olup olmadıklarına göre sınıflandırılmak üzere gözden geçirilir. Ortaya konan konular / uyuşmazlıklar firma faaliyetleriyle ilgili değilse, ilgili kişi ile iletişime geçmek için Şikâyet Eden kişilere rehberlik sağlanır. Uygun Şikâyetler, firmanın sosyal ve çevresel standartlarına göre cevaplandırılacaktır.
- Telefon hattı, e-posta, yüz yüze toplantılar / iletişimlerden alınan tüm Şikâyetler kayıt altına alınır ve Biem İlaç Ekipleri, kayıt işleminin ardından iki (2) İş Günü içerisinde Faaliyet yanıt sürecini açıklamak için Şikâyet sahibi ile iletişime geçer.
- Biem İlaç'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.

8.3 Şikâyetin Çözümü

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

8.4 Şikâyetin Kapatılması

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

EKLER

EK-1 ŞİKÂYET KAYIT FORMU

EK-2 ŞİKAYET KAPATMA FORMU

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1	
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 18 / 20

EK-1

BİEM İLAÇ SAN. VE TİC. A.Ş.

ŞİKÂYET KAYIT FORMU / COMPLAINT REGISTER FORM

Şikayetin Alındığı Yer/ Location Of Complaints Received		Tarih/ Date
Alan Yetkilinin Adı/ Name Of Person In Charge		Şikayet Kayıt No/ Complaint Register Number
Şikayete Konu Alanın Koordinatları/ Coordinates Of The Area Subject To Complaint		
ŞİKÂYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ / COMPLAINANT INFO 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 Soyad/ Name Surname		Şikâyetin Geliş Yolu / Form of Complaint:
TC Kimlik No/ Identification Number		Telefon- Ücretsiz hat / <input type="checkbox"/> Phone –Free phone line <input type="checkbox"/>
Telefon/ E-Posta Telephone/ E-mail		İstişare Toplantısı/ <input type="checkbox"/> Consultation meeting
Mahalle-Köy-İlçe-İl/ Neighborhood-Village –District - Province		Dilekçe / Petition
ŞİKÂYET DETAYLARI / DETAILS OF COMPLAINT		
Şikâyet Konusu / Complaint		

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1	
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 19 / 20

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

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-PKP-1	
Rev: 00	Ocak 2023	Sayfa 20 / 20

EK-2

BİEM İLAÇ SAN. VE TİC. A.Ş.

ŞİKÂYET KAPATMA FORMU

Şikayet Kapatma Numarası:	
Alınması Gereken Acil Önlemleri Tanımlayın:	
Alınması Gereken Uzun Vadeli Önlemleri Tanımlayın (Gerekli İse):	
Tazminat Talebi Bulunuyor Mu?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
DÜZELTİCİ FAALİYETİN KONTROLÜ VE KARARI	
Düzeltilici Faaliyetin Aşamaları	Verilen Sürenin Sona Erdiği Tarih Ve Yetkili Kuruluşlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	