

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ (İÇ & DIŞ)

(Plan No: MİCHA-PRS-SOS-ŞGM-001)

MİCHA GALVANİZLİ ÇELİK KONSTRÜKSİYON SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

Aliğa OSB'de Gerçekleştirilecek
Çelik Konstrüksiyon ve Galvaniz Kaplama
Tesisleri ile Kapasite Artışı Yatırımı Projesi



**KALKINMA YATIRIM
BANKASI**

Mart 2023

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
İsim	Aliağa OSB'de Gerçekleştirilecek Çelik Konstrüksiyon ve Galvaniz Kaplama Tesisi ile Kapasite Artışı Yatırımı Projesi Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB)
Proje Sahibi	MİCHA Galvanizli Çelik Konstrüksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Düzenleme Kaydı

Şirket	İletişim	Sürüm	Sunum Tarihi	Sunum Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev01	29.03.2023	e-posta: PDF
MİCHA Galvanizli Çelik Konstrüksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Özgün KELEŞ	Rev00	29.03.2023	e-posta: PDF

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

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

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	ii
TABLolar	iv
ŞEKİLLER.....	iv
KISALTMALAR.....	v
1 GİRİŞ	1
1.1 Bilgi	1
1.2 Projenin Konumu.....	2
1.3 Amaç ve Kapsam.....	1
1.3.1 Amaç.....	1
1.3.2 Kapsam	2
1.4 Referanslar	3
1.5 Tanımlar.....	3
1.6 Temel İlkeler	4
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	5
3 PROJE STANDARTLARI	7
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri.....	8
3.2 TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Politikası	11
3.3 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	12
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ.....	16
4.1 İç (Çalışan) Şikayet Yönetimi Aşamaları.....	16
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi.....	18
4.2 Dış Şikayet Yönetim İşlemi.....	18
4.2.1 Şikayetlerin Alınması	18
4.2.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi.....	19
4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim	20
4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet	20
4.2.5 Şikayetlerin Kapatılması	20
4.2.6 Çözülmemiş Durumu.....	20
5 İZLEME	20
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	20
5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri.....	21

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

5.3	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	22
6	EĞİTİM.....	22
6.1	Giriş Eğitimi.....	22
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri.....	23
7	DENETİM VE RAPORLAMA	23
7.1	İç ve Dış Denetim	23
7.2	Kayıt Tutma ve Raporlama	23
EKLER	24
EK 1.	Şikayet Kayıt Formu	25
EK 2.	Şikayet Kapatma Formu.....	26
EK 3.	Toplantı Kayıt Formu	27
EK 4.	Şikayet Veri Tabanı	28
EK 5.	Müşteri Şikayeti İnceleme Prosedürü.....	29

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

TABLULAR

Tablo 1-1 Yakın Yerleşim Yerlerine İlişkin Bilgiler	1
Tablo 1-2 Referanslar Tablosu	3
Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar	5
Tablo 4-1 İletişim Bilgileri.....	18
Tablo 5-1 Kilit İzleme Önlemleri	21
Tablo 5-2. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	22

ŞEKİLLER

Şekil 1-1 Proje Etki Alanı ve Yakın Yerleşim Yerleri	1
Şekil 4-1 İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları	16
Şekil 4-2 Dilek ve Şikayet Kutusu	17
Şekil 4-3 Ramak Kala Kutusu	17
Şekil 4-4 Bize Ulaşın Sekmesi Görseli.....	19

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

KISALTMALAR

ALOSBİ	Aliğa Organize Sanayi Bölgesi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇİSGS	Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Sosyal
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DKM	Doküman Kontrol Merkezi
EA	Etki Alanı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu (International Finance Corporation)
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGÇ	İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre
KN	Kılavuz Notu
KPG	Kilit Performans Göstergesi
MİCHA	MİCHA Galvanizli Çelik Konstrüksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş.
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
Proje	Aliğa OSB'de Gerçekleştirilecek Çelik Konstrüksiyon ve Galvaniz Kaplama Tesisi ile Kapasite Artışı Yatırımı Projesi
Proje Sahibi	MİCHA Galvanizli Çelik Konstrüksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş.
PS	Performans Standardı
PTD	Proje Tanıtım Dosyası
SGÇS	Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Sosyal
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞGMP	Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Yatırımcı	MİCHA Galvanizli Çelik Konstrüksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

1 GİRİŞ

Bu Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü (“ŞGMP”), İzmir İli, Aliağa İlçesi, Çoraklar Mahallesi, Aliağa Organize Sanayi Bölgesi, 5000 sokak, No:46 adresinde K18a-17d pafta, 156 ada, 2 parsel numarasında bulunan 158.672,00 m²’lik parsel alanında yer alan ve MİCHA Galvanizli Çelik Konstrüksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş. (bundan sonra “MİCHA”, “Yatırımcı” veya “Proje Sahibi” olarak anılacaktır) tarafından yürütülmekte olan “Aliağa Organize Sanayi Bölgesi (“OSB”)’de Gerçekleştirilecek Çelik Konstrüksiyon ve Galvaniz Kaplama Tesisi İle Kapasite Artışı Yatırımı Projesi” (bundan sonra “Proje” olarak anılacaktır) kapsamında hazırlanmıştır.

Hedef grupları ve her grup için gerekli olan spesifik katılım faaliyetlerini belirleyen bu ŞGMP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin ulusal mevzuat, Uluslararası Finans Kurumu (“IFC”) Performans Standartları (“PS”) ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (“TKYB”) Çevre ve Sosyal Politikasına göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları gerçekleştirmek üzere hazırlanmış olup planın referans numarası MİCHA-PRS-SOS-ŞGM-001’dir.

1.1 Bilgi

Bir MİTAŞ Grup şirketi olan MİCHA Galvanizli Çelik Konstrüksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş. (“MİCHA”) ağırlıklı olarak iletim ve dağıtım hatları ve telekomünikasyon için çelik kafes tip direk imalatları ve sıcak daldırma yöntemiyle galvaniz kaplama konusunda faaliyet göstermektedir. MİCHA, bölgedeki çelik köşebent üreticilerine ve yerleşke olarak limanları yakınlığı ile İzmir ili Aliağa ilçesinde 1997 yılında kurulan Aliağa Kimya İhtisas ve Karma Organize Sanayi Bölgesi’nde (“ALOSBİ”) %50 Mitaş Grup ve %50 Fransız Fayat Grup ortaklığında 2006 yılında kurulmuş olup, 01.09.2020 tarihi itibari ile tüm hisseleri Mitaş Yatırım A.Ş.’nin bünyesine geçerek %100 yerli sermayeli şirket olmuştur.

MİCHA, mevcut tesisinde 35439 m² arazi üzerinde 10335 m² kapalı alanı ile söz konusu alanda “Muhtelif Çelik Konstrüksiyon (Orta – Yüksek Gerilim Enerji Nakil Hattı Kuleleri, Trafo Merkezleri, Pilon Kirişler, GSM Kuleleri vb.)” Ürünlerinin imalatı yıllık üretim kapasitesi 21.304.000 kg/vardiya ve sıcak daldırma yöntemiyle galvaniz kaplama yıllık üretim kapasitesi 30.000.000 kg/vardiya olup tesis 7 gün 24 saat ve günde 3 vardiya olarak faaliyet göstermektedir.

Proje konusu faaliyet, ALOSBİ içinde yapılması planlanan Muhtelif Çelik Konstrüksiyon Ürünleri Üretimi (120.000 Ton/Yıl) ve Sıcak Daldırma Yöntemiyle Galvaniz Kaplama (120.000 Ton/Yıl) Tesisidir.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Proje kapsamında 750 kV'a kadar enerji nakil hatları için kafes yapıda direkler, trafo merkezleri için her türlü çelik yapılar, her türlü iletişim hattı direkleri, aydınlatma ve bayrak direkleri gibi çeşitli çelik konstrüksiyon ürünleri üretimi yapılacak ve üretilen çelik konstrüksiyon ürünlerinin de paslanmasına karşı direnç kazandırılması amacıyla sıcak daldırma yöntemiyle galvaniz kaplama işlemleri gerçekleştirilecektir.

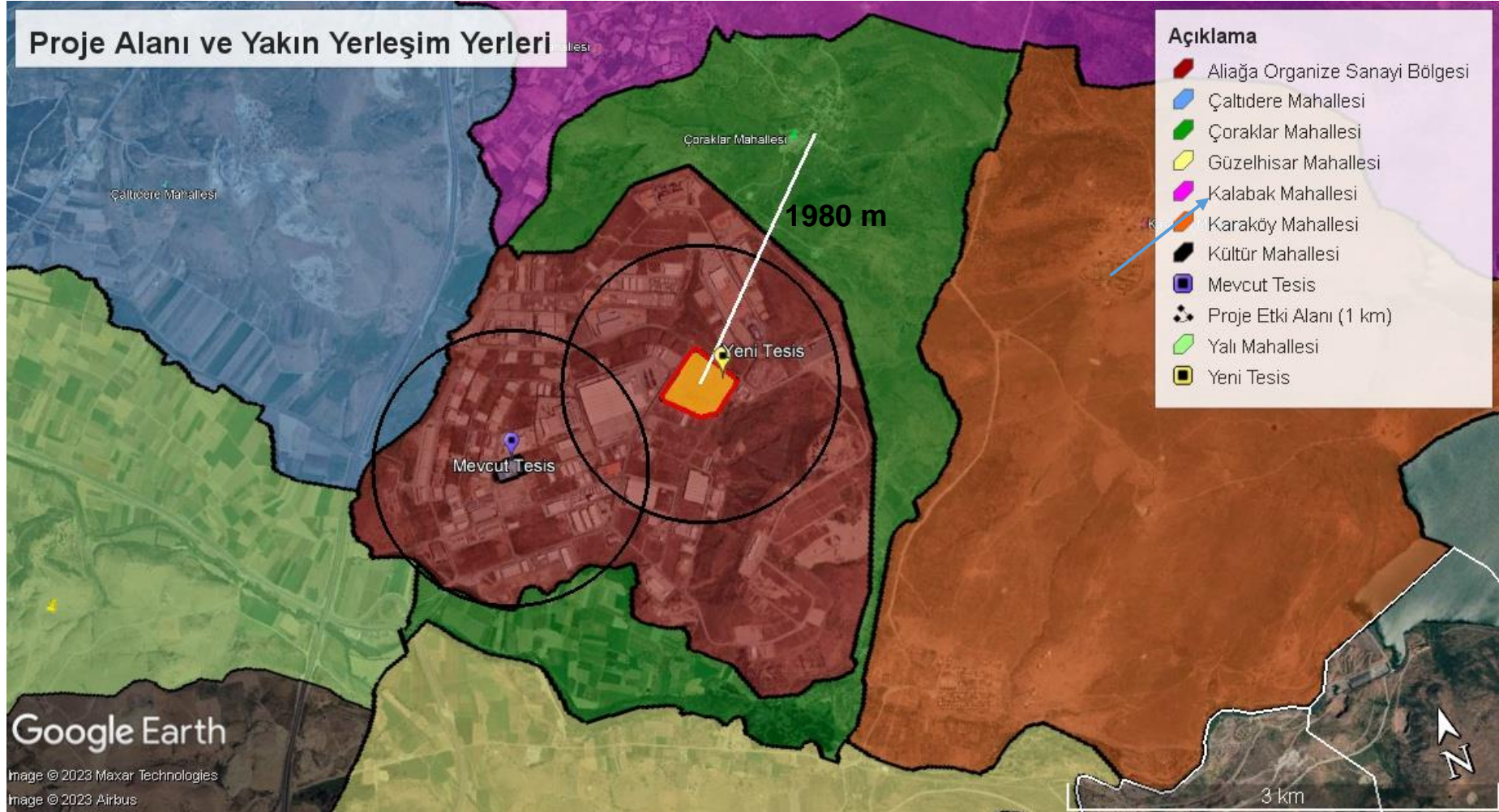
Sıcak daldırma yöntemiyle galvanizleme, ortalama 450 °C' de erimiş çinko içeren bir kettle içine çeliğin daldırılarak kaplanması işlemidir. Diğer korozyon önleyici yöntemlere göre daha basittir ve belirgin bir avantaj sağlar. Çelik, kettle içinde iken, erimiş çinko ile reaksiyona girer ve çeliğe üstün bir koruma sağlayan metalürjik bir alaşım kaplama oluşur. İşlemin sonunda, metal yüzeyi mikron düzeyinde zırh plakası ile kaplanır. Bu zırh plakası birçok farklı atmosferik koşullarda metalin paslanmasını engeller. Sıcak daldırma galvanizli bir ürün, herhangi bir bakım veya onarım gerektirmeden yıllarca paslanmadan kalabilir. MİCHA'nın dahil olduğu MİTAŞ Grup'un planlanan faaliyetle aynı üretim konusuna sahip fabrikaları bulunmaktadır. Dolayısıyla bahse konu firma, planlanan tesis ile ilgili her türlü bilgi, tecrübe ve donanıma sahiptir. Kurulacak yeni tesis son teknolojiye sahip makina-ekipmanlarla donatılacaktır.

Projenin yer seçiminde, faaliyet alanının ALOSBI içinde yer alması, faaliyetin organize sanayi bölgelerinde kurulamayacak tesisler arasında olmaması, tesiste istihdam edilecek personel için yerleşim yerlerine yakınlık, dolayısıyla da lojistik açıdan merkezi bir noktada bulunması, ulaşım kolaylığı olması, tesiste kullanılacak suyun, enerjinin (doğalgaz, elektrik vb.) temininin daha kolay sağlanması ve tesisten çıkacak atıkların daha kolay toplanabilecek olması gibi nedenler etkili olmuştur ve bu avantajlara sahip alternatif bir yer bulunamadığından dolayı tesisin faaliyete geçirilebileceği alan olarak burada karar kılınmıştır. Proje kapsamında sadece "Muhtelif Çelik Konstrüksiyon Ürünleri Üretimi (120.000 Ton/Yıl) ve Sıcak Daldırma Yöntemiyle Galvaniz Kaplama (120.000 Ton/Yıl) (Toplam Havuz Hacmi 3103 m3) Tesisi" yapılacaktır.

1.2 Projenin Konumu

Proje lisans alanı İzmir İli, Aliağa İlçesi, Çoraklar Mahallesinde yer alan Aliağa Organize Sanayi Bölgesi ("ALOSBI") 5000. Sokak, No:46 adresinde K18a-17d pafta, 156 ada, 2 parsel numarasında yer almaktadır. Proje MİCHA'nın Aliağa Organize Sanayi Bölgesi'nde ("ALOSBI") yer alan mevcut tesisinde gerçekleştirilecek olan kapasite artışını ve yine ALOSBI sınırları içerisindeki planlanan yeni tesisini içermektedir. Proje kapsamındaki MİCHA'nın mevcut tesisi, yeni tesis ve etki alanları, yakın yerleşim yerleri ve proje alanlarının en yakın yerleşim yerine olan mesafesi Şekil 1-1'de paylaşılmıştır.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü



Şekil 1-1 Proje Etki Alanı ve Yakın Yerleşim Yerleri

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Proje alanı Aliağa Organize Sanayi Bölgesi (“ALOSBİ”) içerisinde yer almaktadır. Bölge üzerindeki olası sosyal etkinin değerlendirilmesi için Etki Alanı (“EA”); MİCHA’nın mevcut tesisi ve yeni tesisi için 1 km yarıçaplı daireler olarak belirlenmiştir. Yeni tesis ve mevcut tesis için 1 km yarıçaplı EA daireleri çizildiğinde her iki daire de yerleşim yerlerinin oldukça uzağında yer almaktadır. Bu kapsamda Proje EA içerisinde hiçbir yerleşim yeri bulunmamaktadır. Ancak Proje alanına kuş uçuşu mesafe olarak en yakın yerleşim yeri planlanan yeni tesisin 1.98 km kuzeydoğusunda yer alan Çoraklar Mahallesi’dir. Bu nedenle Projeden etkilenme potansiyeli olduğu düşünülen Çoraklar Mahallesi Projenin dış paydaşı olarak kabul edilmiştir. Belirlenen yakın yerleşim yerine ilişkin bilgiler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1-1 Yakın Yerleşim Yerlerine İlişkin Bilgiler

Yerleşim Yeri	İlçe	Proje Alanına Mesafesi	Yönü	Nüfus	Kadın	Erkek
Çoraklar Mahallesi	Aliağa	~1.98 km	Kuzeydoğu	49	31	18

1.3 Amaç ve Kapsam

1.3.1 Amaç

Bu Prosedürün amacı, iç ve dış şikâyet mekanizmasının ilkelerini ve sosyal riskleri en aza indirmek için uygulanacak şikâyet yönetiminin işletmeye nasıl entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet mekanizması, Proje ile ilgili tüm yorum ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedürün süreçleri ve sorumlulukları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanacaktır.

Bu prosedürün yönetimi projenin Sosyal Sorumluluk Personeline (“SSP”) aittir.

Bu belge aşağıdakileri tanımlamayı amaçlamaktadır:

- Şikâyet mekanizması prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim ara yüzleri,
- Görev ve sorumlulukların tanımı,
- Bu proje ile ilgili uygulanabilir proje standartları, proje taahhütleri, işlem prosedürleri ve rehber bilgiler,
- Kilit Performans Göstergeleri (“KPG”ler) dahil izleme ve raporlama prosedürleri,
- Eğitim gereksinimleri, destekleyici materyaller ve bilgiler için referanslar,

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

- Paydaşların ve çalışanların şikayetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- Şikayetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal çatışmasının nasıl en aza indirileceği.

Bu prosedürle ele alınan temel riskler:

- Çalışanların ve dış paydaşların kaygılarını verimli ve şeffaf bir şekilde dile getirmeleri için bir kanal sağlamak,
- Sosyal Sorumluluk Personelinin ("SSP") katılım faaliyetleri yoluyla dış paydaşlara ve özellikle kadınlara ve okuma yazma bilmeyen işçilere şikayetleri kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygı çerçevesinde bir ilişki kurmak,
- Gizli şikayetlerin işçiler tarafından dile getirilmesine ve ele alınmasına izin vermek,
- Çalışanların sorunlarını, kaygılarını, problemlerini ve iddialarını dile getirmelerine olanak tanıyan kültürel olarak kabul edilebilir ve erişilebilir bir süreç oluşturmak.

Bu prosedür yukarıdakilerle sınırlı değildir ve güncellenebilir. Prosedür, inşaat aşamasında en az altı ayda bir, işletme aşamasında ise yıllık olarak gözden geçirilecektir. Rutin işletme dönemi sırasında, bu prosedürde gerekli herhangi bir değişiklik veya yenileme olup olmadığını belirlemek, değişen proje tasarımını veya prosedürlerini yansıtmak için, daha sık bir güncelleme gerekmediği sürece, prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak olan herhangi bir değişiklik talebi bu prosedürün sahibine yöneltilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulacaktır.

1.3.2 Kapsam

Bu doküman, doğrudan ve dolaylı tüm çalışanlara ve paydaşlara uygulanan şikâyet mekanizması prosedürünü açıklamaktadır. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Giderme Mekanizması ve Prosedürü, paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almaz.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikayetleri kapsamaktadır. Bu prosedür, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedür, özellikle yüklenicinin faaliyetleri ile ilgili olarak Paydaş Katılım Planı

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

(MİCHA-SOS-PLN-PKP-001) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (MİCHA-ÇSSG-PLN-ÇSYP-001) ile örtüşmektedir.

1.4 Referanslar

Proje kapsamında hazırlanan çevresel ve sosyal planların / prosedürlerin ve raporların doküman isimleri ve ilgili plan ve prosedürlerin referans numaraları Tablo 1-2'de verilmiştir.

Tablo 1-2 Referanslar Tablosu

	Referans Numarası	Doküman Adı
1.	MİCHA-PLN-ÇSSG-ÇSYP-001	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
2.	MİCHA-PLN-SOS-PKP-001	Paydaş Katılım Planı
3.	MİCHA-PRS-SOS-ŞGM-001	Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
4.	MİCHA-PLN-ÇEV-AYP-001	Atık Yönetim Planı
5.	MİCHA-PLN-ÇEV-ASYP-002	Atıksu Yönetim Planı
6.	MİCHA-PLN-SGÇ-İSGYP-001	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
7.	MİCHA-PLN-ÇSSG-ADEP-002	Acil Durum Eylem Planı
8.	MİCHA-REP-SOS-SUD-001	Sosyal Uygunluk Denetimi Raporu
9.	MİCHA-REP-ÇSSG-TOÖ-001	Teknik Olmayan Özet
10.	Çevresel Sosyal Durum Değerlendirme Raporu ve Boşluk Analizi	
11.	Sera Gazı Emisyon Raporu	

1.5 Tanımlar

Projeden Etkilenen Kişiler ("PEK"): Bir projenin uygulanması sonucunda inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullere ve ağaçlara, diğer sabit veya hareketli varlıklara sahip olma, kullanma veya bunlardan başka şekilde yararlanma hakkını kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, bir işletme içinde doğrudan iş içinde çalışan gruplar veya bireyler.

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

Dış Paydaşlar: İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, halk, Sivil Toplum Örgütleri ("STK") ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenebilecek, işletme dışındaki gruplar veya bireyler.

Hassas Gruplar: Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj veya sosyal statüye göre, yeniden yapılandırmadan diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma ve ilgili gelişen yararlar da sınırlı yetide kişiler.

Sıkıntı Sebebi: Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülmektedir ve belli bir süredir resmi bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirilir.

Şikâyet: Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından Projeye, iş etkinliği ve / veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

Anlaşmazlık: Kısmen, toplamda ya da sunulma biçiminde, taraflardan biri ya da diğeri tarafından geçerli olarak kabul edilmeyen ve dolayısıyla iki yönlü anlaşmazlığı içerecek şekilde artan bir şikâyet.

Şikâyet Mekanizması: Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi yol.

1.6 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış Şikâyet Giderme Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm yorum, sorun, öneri ve şikâyetleri için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır:

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Anonim şikâyetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyetinde bulunabilir.
- **Kültürel Açıdan Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu bölüm Şikayet Giderme Mekanizması ve Prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir. Temel Görev ve Sorumluluklar aşağıdaki tabloda verilmiştir:

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Yönetim Kurulu Başkanı	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak,➤ Bu Prosedürün onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması.
Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none">➤ Prosedürün uygulanması için taraflara koordinasyon sağlamak,➤ SSP tarafından iletilen şikayetlerle ilgili çözümler sunmak ve geri bildirim yapılmasını sağlamak.
Yönetim Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu ŞGMP'nin uygulandığından emin olmak,➤ Proje faaliyetlerine uygulanacak ulusal ve uluslararası mevzuatı belirlemek ve Genel Müdüre bilgi vermek,➤ SSP tarafından iletilen değerlendirmeler ışığında iç ve dış şikâyetler hakkında nihai kararı vermek, Genel Müdür'ü bilgilendirmek.
Fabrika Müdürü	<ul style="list-style-type: none">➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatları belirleyerek Yönetim Temsilcisi'ni bilgilendirmek,➤ Bu Prosedürün uygulanmasını sağlamak,

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

Görev	Sorumluluklar
İnsan Kaynakları Yöneticisi / Sosyal Sorumluluk Personeli (“SSP”)	<ul style="list-style-type: none">➤ Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,➤ Bu prosedürü uygulamak ve gerektiğinde geliştirmek,➤ Yüklenicilerin çalışanlarının şikâyet süreci ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak,➤ İşçilere sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgi vermek,➤ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak,➤ Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak,➤ Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak,➤ Tüm şikâyetleri izlemek, tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak,➤ Genel Müdür ve Yönetim Kurulu’na sunulmak üzere, aylık rapor dahil olmak üzere tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak,➤ Yerel halkla iş birliği içerisinde sosyal faaliyetler düzenlemek,➤ Şikâyetlerin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek,➤ Gerektiğinde şikâyetlerin cevaplarını aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek,➤ Sahaya özgü konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip etmek,➤ Sözlü olarak alınan veya söz edilen genel ve yerel istihdam oranları ve şikâyetlerinin kaydedilmesi ve raporlanması,➤ “Şikâyet Kayıt Formu” doldurmak (Bkz. Ek-1),➤ Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve üst yönetime sunmak,➤ Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Görev	Sorumluluklar
Çevre Yönetimi ve İş Sağlığı-Güvenliği Uzmanı / Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none">➤ Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularında toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde SSP'nin desteklenmesi,➤ İç denetimlerin/ saha denetimlerinin yapılması,➤ Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İş Sağlığı ve Güvenliği ("İSG"), çevre ve sosyal konularla ilgili şikayetlerine cevap sağlanması,➤ Şikayet Veri Tabanındaki Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularındaki şikayetlerin/önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasında SSP'ye yardımcı olunması,➤ Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak,➤ İç denetimler/saha denetimleri yapmak, gerektiğinde düzeltici önlemleri belirlemek ve uygulamak,➤ Tüm olayların, kazaların, ramak kala olayların ve şikâyetlerin raporlandığından ve çözümlendiğinden emin olmalıdır.
Yükleniciler / Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu planın gereksinimlerine ve standartlarına uymak,➤ Sözleşme kapsamındaki çalışanların plan gereksinimlerini yerine getirmesini sağlamak.

3 PROJE STANDARTLARI

Gülpınar RES Projesi için geliştirilen bu planın uygulama ve prosedürü, ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uygun olacaktır. Proje Standartları şunları içerir:

- Uygulanabilir Ulusal Standartlar,
- Ulusal ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- TKYB Çevre ve Sosyal Politikası,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler,
- IFC Performans Standartları, ÇSG Yönergeleri, vb.
- IFC tarafından "COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı" konusunda geçici tavsiyeler.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Ulusal gereklilikler ve standartların ana belgesi, Proje’nin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren “Türkiye Cumhuriyeti Anayasası” dır. Bu maddeler aşağıdaki gibidir:

X. Kanun Önünde Eşitlik

MADDE 10. Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

Şekil ve şartları kanunla düzenlenmek üzere hükümlülük veya tutukluluk süreleri içindeki çalıştırmalar; olağanüstü hallerde vatandaşlardan istenecek hizmetler, ülke ihtiyaçlarının zorunlu kıldığı alanlarda öngörülen vatandaşlık ödevi niteliğindeki beden ve fikir çalışmaları, zorla çalıştırma sayılmaz.

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

MADDE 25. Herkes düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

MADDE 26. Herkes, düşüncelerini ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet, resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Herkes kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. Bilgi edinme hakkının şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık esaslarına göre usul ve esasları, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda düzenlenmiştir.

Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun

MADDE 3. 01.11.1984 tarihinde 3071'in resmî gazete numarasıyla çıkarılan 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun'un bu maddesine göre, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

İş Kanunu

Eşitlik Davranma İlkesi

MADDE 5. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı, farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılmaz.

İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

MADDE 24. Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemezsizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun'da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekle tabi değildir.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Fazla Çalışma Ücreti

MADDE 41. Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.

Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

MADDE 42.Gerek bir arıza sırasında gerek bir arızanın mümkün görülmesi halinde yahut makineler veya araç ve gereç için hemen yapılması gerekli acele işlerde yahut zorlayıcı sebeplerin ortaya çıkmasında, işyerinin normal çalışmasını sağlayacak dereceyi aşmamak koşulu ile işçilerin hepsi veya bir kısmına fazla çalışma yaptırılabilir. Bu durumda fazla çalışma yapan işçilere uygun bir dinlenme süresi verilmesi zorunludur.

Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

MADDE 71.On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış olan çocuklar; bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarihli, 28460 sayılı Resmî Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmeleri, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeleri olmak üzere düzenlenmiş dört tür toplu sözleşme vardır.

Çevre Hukuku

Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği ("ÇED") (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır. 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 prensiplere dayalı olarak, şimdiki ve gelecek nesillerin sağlık, uygarlık ve yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve güvence altına alınması için her türlü

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

düzenleme ve tedbirleri düzenlemektir. 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 aranmaz.

Benzer şekilde 29.07.2022 tarih ve 31907 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren ÇED Yönetmeliğine göre ÇED Başvuru Dosyasına 'Paydaş Katılım Planı' eklenmesi gerekmektedir. ÇED Yönetmeliği Ek-II listesi kapsamındaki projeler için hazırlanan 'Proje Tanıtım Dosyalarına' PKP eklenmesi zorunlu değildir.

Proje kapsamında yeni planlanan tesis için faaliyet sahibince söz konusu alanda 2019 yılında "Muhtelif Çelik Konstrüksiyon (Orta –Yüksek Gerilim Enerji Nakil Hattı Kuleleri, Trafo Merkezleri, Pilon Kirişler, GSM Kuleleri vb.)" Ürünlerinin Mekanik İşlemlerle Şekillendirilmesi" faaliyetinin ÇED Yönetmeliği kapsamında değerlendirilmesi adına başvuruda bulunulmuş olup planlanan faaliyet, İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından 13.05.2019 tarih ve E.48201 sayılı yazı ile ÇED Yönetmeliği kapsamı dışında değerlendirilmiştir. Fakat ÇED görüşünün alınmasından sonra arazi üzerinde herhangi bir yatırım faaliyetine başlanmamıştır. Akabinde, 23.03.2021 tarihinde İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından "Muhtelif Çelik Konstrüksiyon Ürünleri Üretimi (120.000 ton/yıl) ve Sıcak Daldırma Yöntemiyle Galvaniz Kaplama Tesisi (Toplam Havuz Hacmi (3.103 m³))" projesi için hazırlanan proje tanıtım dosyası değerlendirilmiş ve söz konusu proje için ÇED Yönetmeliği'nin 17.maddesi gereğince 11.03.2021 tarih ve E-2021113 numaralı belge ile "Çevresel Etki Değerlendirmesi Gerekli Değildir" kararı verilmiştir. Micha Galvanizli Çelik Konstrüksiyon Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi'nin 18.01.2022 tarihli ve E-2756764 sayılı yazısına göre İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından; "Muhtelif Çelik Konstrüksiyon Ürünleri Üretimi (120.000 ton/yıl) ve Sıcak Daldırma yöntemiyle Galvaniz Kaplama (120.000 ton/yıl) (Toplam Havuz Hacmi 3.103 m³)" projesi için verilmiş olan 11.03.2021 tarihli E-2021113 sayılı ÇED Gerekli Değildir Belgesi Micha Galvanizli Çelik Konstrüksiyon San. ve Tic. A.Ş. adına geçerlidir." belgesi verilmiştir. Bu belgeler ile MİTAŞ'a ait olan arazideki "ÇED Gerekli Değildir" kararı, Micha'ya devredilmiştir.

3.2 TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Politikası

Türkiye Yatırım ve Kalkınma Bankası ("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

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

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 kağıt 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 gelişimini sağlamak,
- Çevreye duyarlı tüm faaliyetleri ve her türlü gönüllülük faaliyetlerini desteklemek,
- Dünya standartlarında ve TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına uygun bir yönetim sistemi kurmak

3.3 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler Uluslararası Finans Kurumu ("IFC") tarafından belirlenir. İlgili iç ve dış şikâyet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 ("KN"1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2).*

PS1'in dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Proje ile ilgili diğer tarafların yanı sıra yorum / şikâyeti olan kişileri / toplulukları belirlemek ve bu çevresel ve sosyal riskleri değerlendirmek,
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek ve kalan etkilerin olduğu yerlerde, çalışanlar, Etkilenen Topluluklar ve çevre için riskleri ve etkileri telafi etmek.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, kendilerini etkileyebilecek konularla ilgili olarak teşvik etmek ve yeterli katılım sağlamak,
- Proje uygulaması sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikayetlerini almak ve gidermek için bir şikâyet mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlara anlaşılabilir, kültürel olarak uygun, erişilebilir ve şeffaf bir danışma sağlamak,
- Paydaş katılım süreci sırasında Etkilenen Toplulukları şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirmek,
- Proje ile ilgili paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet mekanizmasını takip etmek,
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

PS2'nin, işçi şikâyet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Her işçi için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,
- Çalışan-yönetici ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve çalışma yasalarına uymak,
- Güvenilir bir şikâyet mekanizması geliştirerek, çocuklar, göçmen işçiler, üçüncü şahıslar tarafından görevlendirilen işçiler ve müşterinin tedarik zincirindeki çalışanlar gibi hassas kategorilerdeki çalışanlar dahil olmak üzere çalışanları korumak,
- Çalışanların kaygılarını ve şikayetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını teşvik etmek,
- Zorla ve çocuk işçi kullanımını önlemek.

Proje tarafından PS2'ye göre uygulanan temel gereksinimler aşağıdaki gibidir:

İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- MİCHA; çalışma saatleri, ücretleri, fazla mesai, tazminat ve sosyal haklarla ilgili haklar da dahil olmak üzere, ulusal iş ve istihdam hukuku kapsamındaki hakları ile ilgili olarak

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

çalışanlara belgelenmiş bilgi ile sağlanan insan kaynakları politika ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.

- MİCHA, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılabilir kılacaktır.
- MİCHA, varsa toplu iş sözleşmesi şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ile çalışma şartlarını sağlayacaktır.

İşçilerin Örgütlenmesi

- MİCHA, işçilerin işçi örgütleri oluşturma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uyacaktır.
- Ulusal yasalar örgütlenme hakkını ve işçi örgütlerini kısıtlıyorsa, Proje işçilerin toplu görüşme yapmalarını ve işçilerin şikâyette bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarını ve düzenlemelerini sağlayacaktır.
- MİCHA, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

- MİCHA, çalışanları yalnızca işi yapma yeteneklerine göre işe alacak, tanıttacak ve telafi edecek ve tüm çalışanlara eğitim, araç ve ilerleme fırsatlarına eşit erişim sağlanacaktır.
- MİCHA tüm çalışanların yönetim veya diğer çalışanlar tarafından taciz edilmemesini sağlayacaktır.

Personel Sayısını Azaltma

- MİCHA, personel sayısını azaltmasının olumsuz etkilerini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacaktır. Personel sayısını azaltma alternatiflerin bir analizi gerçekleştirecektir.
- Prosedür ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, organizasyonlarının ve gerektiğinde hükümetin girdilerini içerecektir.

Çocuk İşçi

- MİCHA, ulusal yasalarda tanımlandığı üzere, asgari çalışma yaşı altındaki çalışanları istihdam etmeyecektir.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, eğitimlerine veya gelişimlerine müdahale eden tehlikeli işlerde veya işlerde çalıştırılmayacaktır.

Zorla Çalıştırma

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

- MİCHA, güç veya ceza tehdidi altında zorla tutulmuş bir kişi gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmette zorla çalıştırılmayacaktır.
- MİCHA, çalışanların kişisel belgelerini ve paralarını saklama haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.
- MİCHA, işçilerin iş bitiminden sonra işyerini terk etme haklarına saygı duyacaktır.

Şikâyet Mekanizması

- MİCHA, işçiler için bir şikâyet mekanizması kurulmasını sağlayacak ve işçilerin anonim şikâyetler de dahil olmak üzere endişeleri ve şikâyetlerini ifade etmeleri için şeffaf bir süreç geliştirecektir.
- MİCHA, şikâyetleri ifade edenlere ayrımcılık yapılmamasını, tüm şikâyetlerin ciddiye alınmasını ve uygun önlemlerin derhal alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasa veya toplu iş sözleşmelerinde tanımlanan diğer kanalların yerini almaz.

İş Sağlığı ve Güvenliği

- İşçilerin işyerinde veya yatakhanelerde makul olmayan bir şekilde tehlike altında olmaması ve işle ilgili riskleri azaltmak ve bir acil durum önleme ve eylem sistemi geliştirmek için gerekli tüm önlemler.
- İşçilere kişisel koruyucu donanım sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- MİCHA, inşaat ve işletme sırasındaki kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

- MİCHA, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini, doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere göre genişletecektir.
- MİCHA, sözleşmeyi işçi haklarını ve yasaları atlatmanın bir aracı olarak kullanmayacak ve tüm çalışanların bir şikâyet mekanizmasına erişmelerini sağlayacaktır.
- MİCHA; istihdam ve işe alım kurumlarını ve yüklenicileri işçi haklarına ve yasalarına bağlılıklarını doğrulamak adına izleyecektir.

Tedarik Zinciri

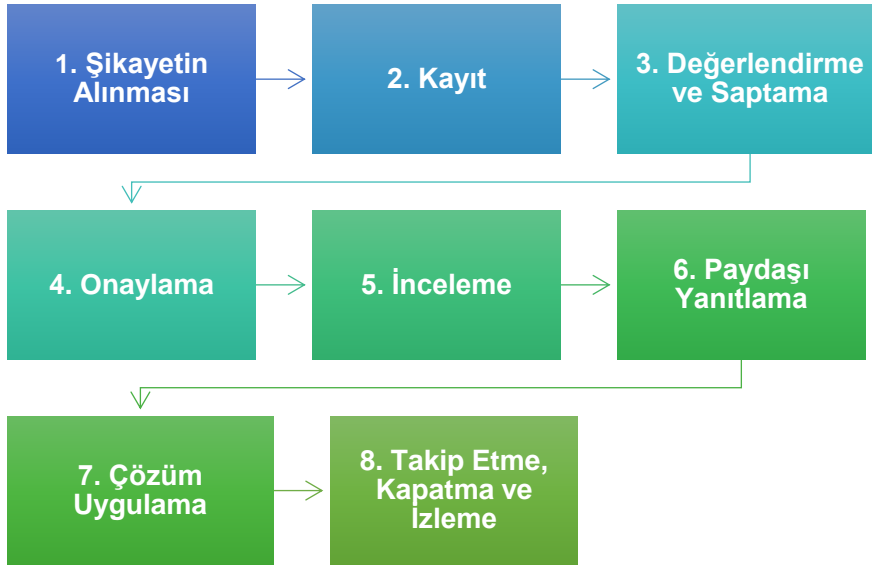
- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması genişletilecektir.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

- MİCHA, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.
- MİCHA; çocuk işçi, zorla çalıştırma ve önemli güvenlik konularında PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

Herhangi bir şikâyeti çözmek için takip edilecek işlem, aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır.



Şekil 4-1 İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

4.1 İç (Çalışan) Şikayet Yönetimi Aşamaları

Tüm çalışanlar (doğrudan proje çalışanı veya üçüncü taraf / alt yüklenici çalışanları) herhangi bir şikâyet veya kaygı durumu oluştuğunda bunları yazılı olarak sunmaları desteklenecektir (Bkz. Ek-1). Şikâyetçinin gizliliğinin korunması gerektiği için şikayetler, yemek odaları da dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği alanlara yerleştirilecek olan şikâyet kutularında toplanacaktır. Bu formlar sayesinde işçiler de anonim olarak şikâyette bulunabilecektir. Oryantasyon eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceği hakkında bilgi verilecektir. Yazılı başvurular, hiçbir şekilde şikâyette bulunanları korkutmak amacıyla kullanılmayacaktır. MİCHA mevcut tesisinde bir adet dilek ve şikayet kutusu ve Ramak Kala Bildirim kutusu bulunmaktadır. Dilek ve Şikayet Kutusu ile Ramak Kala Bildirim Kutusu aşağıdaki görsellerde sunulmuştur. MİCHA bünyesinde mevcut Proje çalışma alanlarındaki Dilek ve Şikayet kutularının sayıları artırılacaktır. İç Şikayet Mekanizması olarak tesiste öneri ve iletişim kutuları etkin olarak kullanılacak, ilgili kutuların yakınlarına formlar konulacak ve belirli periyotlarla kutular açılarak alınan şikayetler kaydedilecektir. Planlanan

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

yeni tesis için de şikayet kutuları inşaat ve işletme döneminde uygun yerlere yerleştirilecek ve bu ŞGMP'ne göre aynı şekilde uygulanacaktır.



Şekil 4-2 Dilek ve Şikayet Kutusu



Şekil 4-3 Ramak Kala Kutusu

Yönetim, şikayetleri ciddiye alacak, hızlı ve uygun eylemleri yapacaktır. “Sosyal Sorumluluk Personeli” şikayetleri toplanması hususunda sorumlu olacaktır. Şikâyetler ve süreçleri hakkında yönetim bilgilendirilecek. Sosyal Sorumluluk Personel şikâyeti / endişeyi işleyecek ve bir çözüm sağlayacaktır. Şikâyet kararları, ilgili Türk yasalarına, düzenlemelerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgili kişilere geri bildirim sağlanacaktır.

Süreci karmaşık şikâyetler için genişletmek mümkündür ve çalışanlar sürecin programı hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm süreci boyunca düzeltici eylemler konusunda makul bir anlaşma yapmalıdır. Sosyal Sorumluluk Personeli ilgili departmanla iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her bir şikâyeti 30 gün içinde çözmeyi hedeflemelidir. Şikâyet mekanizması, kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikâyet işlemi sırasında bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

Bu prosedür, inşaat ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Rutin işletme döneminde, yıllık olarak ve değişen koşulları veya işletme ihtiyaçlarını yansıtmak için bu prosedür gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan “Sosyal Sorumluluk Personelinin” sorumluluğunda olacaktır.

İşletme prosedürlerinde önemli değişiklikler yapılması gerekiyorsa, prosedür “gerektiği gibi” güncellenebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon yapılması halinde, tüm personelin bu prosedürün en son sürümüne erişmesini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezi (“DKM”) yüklenecektir.

4.2 Dış Şikayet Yönetim İşlemi

Şikâyet yönetimi sürecinin adımları, şikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaşlara geri bildirilmesini, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanışı kapsamaktadır.

4.2.1 Şikayetlerin Alınması

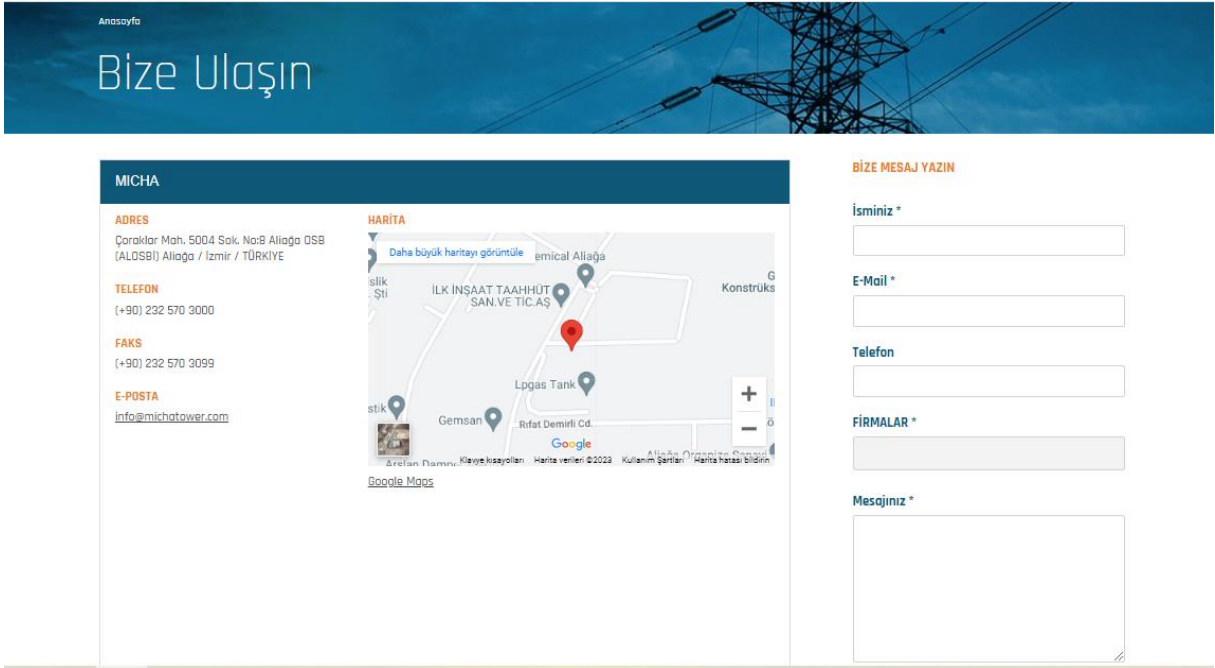
Şikâyetler telefon, posta, şikâyet formları, web siteleri, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra “Sosyal Sorumluluk Personeli”, formu şikâyet prosedürüne göre işleyecektir.

Tablo 4-1 İletişim Bilgileri

MİCHA Galvanizli Çelik Konstrüksiyon Sanayi ve Ticaret A.Ş.	İrtibat Sorumlusu
Şirket Adresi: Çoraklar Mahallesi, 5004 Sokak, No:8 Aliağa Organize Sanayi Bölgesi ALIAĞA/İZMİR	ÖZGÜN KELEŞ Genel Müdür
Proje Adresi: Çoraklar Mahallesi, Aliağa Organize Sanayi Bölgesi, 5000 Sokak, No:46, Aliağa / İZMİR (K18a -17d Pafta, 156 Ada, 2 Parsel)	E-posta: okeles@michatower.com Telefon: +90 (530) 549 57 86
E-Posta: info@michatower.com	ŞABAN DAĞDEMİR
Telefon: 0 (232) 570 30 00	Mali İşler Müdürü
Fax: 0 (232) 570 30 99	E-posta: sdagdemir@michatower.com
Web sitesi: www.michatower.com	Telefon: +90 (530) 505 51 30

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek-1), şikâyetler, kaygılar ve şikâyetçi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikâyetler Şikâyet Veri tabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (Bkz. Ek-4). Tek iletişim yolu olarak “açık kapı politikası” teşvik edilmeyecektir, bu nedenle anonim (veya değil) her türlü yazılı şikâyetler teşvik edilmelidir. MİCHA bir dış şikâyet mekanizması olarak web sitesinin Bize Ulaşın sekmesini kullanmaktadır. Bize Ulaşın sekmesinde MİCHA'nın iletişim bilgilerinin yanı sıra iç ve dış paydaşların mesajlarını yönetime iletebilecekleri bir form yer almaktadır. Bize Ulaşın Sekmesine ait görsel aşağıda sunulmuştur.



Şekil 4-4 Bize Ulaşın Sekmesi Görseli

Öte yandan MİCHA müşterileri ile iletişim ve öneri, talep ve şikâyet süreçlerini düzenleyen bir Müşteri Şikâyeti İnceleme Prosedürüne sahiptir (Bkz. EK 5. Müşteri Şikâyeti İnceleme Prosedürü). Prosedür, dış paydaş olarak ele alınan müşterilerin şikâyet mekanizmasının işleyişini göstermektedir.

4.2.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her bir değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet / endişe alındığında ve “Şikâyet Veri Tabanı”na kaydedildiğinde izlenecektir (Bkz. Ek-4). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştırır ve diğer ilgili departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikâyeti araştırır ve uygun departmanları şikâyeti araştırması ve bir karar formüle etmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil eder.

Daha fazla bilgi toplamak için “Toplantı Kayıt Formu” kullanılarak kim olduğu bilindiği takdirde şikâyetçiyle irtibata geçilebilir (Bkz. Ek-3). Şikâyetçi ile yazışmalar “Şikâyet Kayıt Veri

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

Tabanı”na kaydedilecektir. Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikâyetçiler, şikâyeti gönderdikten sonraki 5 gün içinde MİCHA şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıtı şikâyetçiye iletacaktır. Anonim olarak alınan şikâyetler, anonim olmayan şikâyetlerle aynı şekilde araştırılacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi anonim olmayan şikâyetçiye resmi olarak iletilecek ve şikâyetçiyle görüşme sağlanacaktır. Şikâyetçi, takip edilen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

4.2.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Şikâyetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya da bu 30 gün içinde ulaşılması gerekmektedir. Kapatmak için, anonim olmayan şikâyetçinin, kararlaştırılan kararı detaylandıran Kapatılma Formuna imzası gerekmektedir. İmzalı “Kapatılma Formu” “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

4.2.6 Çözülme Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde endişeyi çözmek için çaba gösterilmesine rağmen şikâyet çözülemez ise, Proje gerekli ve uygun şekilde diğer dış uzmanları, tarafsız paydaşları veya yerel ve bölgesel yetkilileri sürece dahil edecektir.

5 İZLEME

5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün 3. bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikâyetlerin tekrarlanmasını önlemek ve izleme yönetimi için izleme tedbirleri uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikâyet mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi olacaktır.

İzleme ile Proje Standartlarına uyulmadığı tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici faaliyetler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi performansı, temel performans göstergelerine göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri

Kilit İzleme Faaliyetleri, şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının verimliliğini ve uygulamasını izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği şekilde ayarlanacaktır. Temel izleme tedbirleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 5-1 Kilit İzleme Önlemleri

Husus	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
Şikayetler / Endişeler	<p>Proje, asgari aylık olarak dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikayetler dahil olmak üzere Şikayet Kaydını / Veri aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ay içinde açılan ve bekleyen isnat ve şikayet sayıları▪ Ay içinde açılan şikayet ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum)▪ Ay içinde kapatılan şikayetlerin sayısı ve▪ Şikayet türü	Şikayet Kayıtları	Aylık	Tesis
Ziyaretçiler	Ziyaretçiler, ziyaret sebebi vb. bilgilerle birlikte kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi kayıtları	Aylık	Tesis
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve gayri resmi katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Tesis
Açıklama Materyalleri ve Halka Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını	Web sitesindeki	Üç ayda bir	Tesis

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Husus	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
	tutacaktır. SSP, yerel halka gelen geri bildirimleri izleyecektir.	Halk Bilgi Sistemi		

5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler), önerilen azaltma stratejilerinin ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacaktır. KPG'ler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 5-2. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

KPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Topluluk şikayeti veya sıkıntı sebebi toplam sayısı	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikayet Veri Tabanı
7 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların iletilmesi %100	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi	%100	Şikayet Veri Tabanı
Uygulanmasını ve şikayetlerin yeterince ele alınmasını sağlamak için Denetim Şikayet Prosedürü	30 gün içinde şikayetçinin memnuniyetinin ve şikayetlerin %100'ünün kapatılması hedefinin altı ayda bir (inşaat dönemi) ve yıllık (işletme dönemi) denetimi	Denetim Raporu

6 EĞİTİM

Proje'nin tüm çalışanlarına ve yüklenicilerine genel farkındalık sağlamak için Giriş Eğitimi verilecektir. Paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi de dahil olmak üzere, işe özel eğitim de gerektiği gibi sağlanacaktır. Bu şikâyet mekanizmasının uygulanmasını Sosyal Sorumluluk Personeli, Projenin diğer personeli ve denetçileri takip edecektir. Yükleniciler ayrıca yerel halkla olan faaliyetlere dahil edilmektedir.

6.1 Giriş Eğitimi

İşe başlama eğitimi/giriş eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere işçi şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "Giriş Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, halk ilişkileri ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve düşünceleri nasıl anlayıp bunlara saygı

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

duyulacağına, yerel halk ve meslektaşlara uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olunacağına dair bilgiler sağlayacaktır.

6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

Proje kapsamında çalışan kilit personel için işe özgü eğitim ve varsa ek uzman eğitimi, sağlanacaktır. Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeline ve Proje'nin diğer personel ve amirlerine ve ilgili yüklenicilere sağlanmalıdır.

7 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölüm, iç ve dış denetimi içermektedir. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmaktadır.

7.1 İç ve Dış Denetim

Mekanizmanın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak için İç ve Dış Denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve yönleri, Proje Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Sosyal ("ÇİSGS") Yönetim Sistemine göre ve ayrı ayrı Proje Kreditorleri tarafından izlenecektir. Proje Yönetim Sistemine göre günlük uygunluk izlenecektir. Yükleniciler, bir yüklenicinin ilk atamasından önce Proje tarafından muayene ve denetime tabi tutulacaktır.

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutma/raporlama yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Halkın katılımı faaliyetleri,
- Şikâyet işlemleri ve şikayetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri / görüşleri / önerileri,
- Basın haberleri ve röportajlar (imkanlar doğrultusunda)
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek denetimler, araştırmalar ve olaylar.

Aylık olarak, sayı ve tür açısından kaydedilen şikayetler gözden geçirilecektir. Açık / kapalı olarak şikayetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve şikâyet mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli ve İş Sağlığı, Güvenliği Uzmanı ve Çevre Temsilcisi, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

The background features abstract geometric shapes in shades of blue, red, and white. A large white triangle is positioned in the upper left, with a red diagonal line cutting through it. In the lower right, there are overlapping shapes in dark blue and red, creating a sense of depth and movement. The overall design is clean and modern.

EKLER

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

EK 1. Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Formu		
Referans No:		
Tam Ad <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	Ad & Soyad: _____ <input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> Onayım olmadan kimliğimi ifşa etmeme talebinde bulunma	
İletişim Bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____ <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum	
Şikayetle İlgili Ayrıntılar:		
Olay veya Şikayetin Açıklaması:	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
Olay / Şikayet Tarihi		
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay / şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (kaç defa? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?		
Yalnızca iç kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapanan:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

EK 2. Şikayet Kapatma Formu

ŞİKAYET KAPATMA FORMU		
Referans No:		
Belirlenen Düzeltici Faaliyet(ler)		
1		
2		
3		
4		
5		
Sorumlu Departmanlar		
Şikayetin Kapatılması		
<i>Bu bölüm, "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi durumunda şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>		
Tarih:	İsim Soysisim / Şikayeti Kapatın İmzası	İsim Soysisim / Şikayetçi İmzası
...../...../.....		


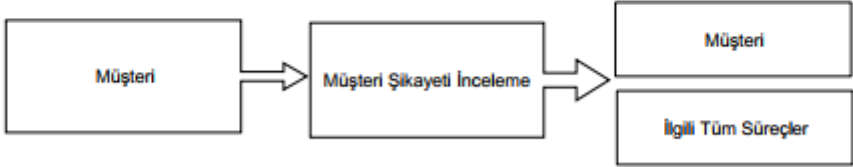
Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

EK 3. Toplantı Kayıt Formu

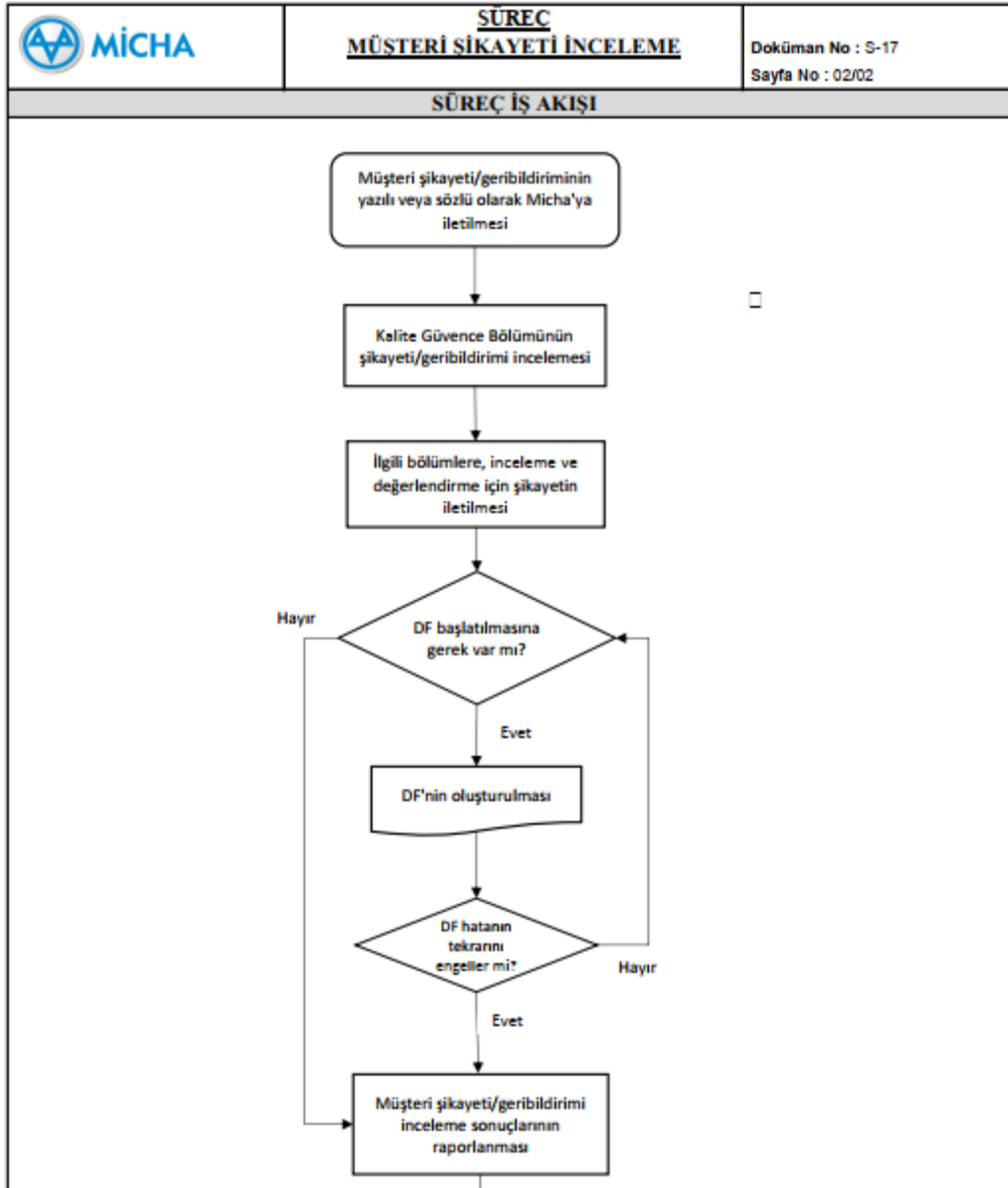
Toplantı Kayıt Formu/ Consultation Form			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		Tarih / Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		Görüşme Kayıt No/ Consultation Register Number	
1. Toplantı Bilgileri/ Meeting Info			
Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Institution Consulted		<input type="checkbox"/> Telefon-Ücretsiz Hat / Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		<input type="checkbox"/> İstişare Toplantısı / Consultation Meeting	
Adres / Address:		<input type="checkbox"/> Website / E-mail Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		<input type="checkbox"/> Diğer (Açıklayın) / Other (Specify)	
Paydaş Tipi / Consultee/Stakeholder Type			
2. İstişare Detayları/ Details of Consultation			
Projeye İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

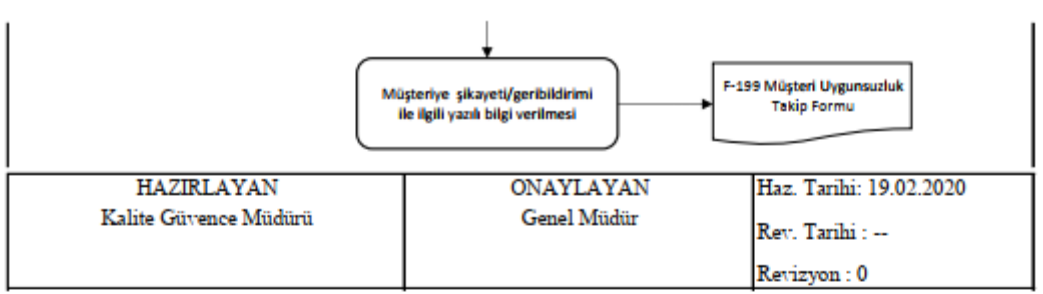
EK 5. Müşteri Şikayeti İnceleme Prosedürü

	SÜREC MÜŞTERİ ŞİKAYETİ İNCELEME	Doküman No : S-19 Sayfa No : 01/02
SÜREC TANIMI		
Sürecin Sahibi	Kalite Güvence Müdürü	
Sürecin Uygulayıcıları	Tüm süreçlerin sahipleri ve uygulayıcıları	
Sürecin Amacı	Müşteri geribildirimleri de dahil tüm şikayetleri incelemek, hata tekrarlarının engellenmesi için gerekli aksiyonların alınmasını sağlamak	
Müşteri Beklentileri	Şikayetlerinin en kısa sürede çözüme kavuşması ve tekrarının engellenmesi	
Sürecin Kaynak Gereksinimleri	Yetkin personel, ofis ekipmanları, dış laboratuvar testleri için finansman (gerekirse)	
SÜREC PERFORMANS GÖSTERGELERİ		
Performans Göstergeleri	Micha kaynaklı müşteri şikayeti sayısı	
SÜREC GİRDİ VE ÇIKTILARI		
Sürecin Girdileri	Yazılı, sözlü, mail yoluyla iletilen müşteri şikayeti/geribildirimi	
Sürecin Çıktıları	Müşteri şikayeti incelemesi, değerlendirilmesi ve müşteri ile paylaşılması, DF aksiyonları (gerekliğinde)	
SÜREC ETKİLEŞİMİ		
		
SÜREC KAYITLARI		
Kayıdın Adı ve Numarası	1- Müşteri Şikayeti/Geribildirimi İletisi, yazısı 2- F-90 Düzeltici Faaliyet Formu 3- F-199 Müşteri Uygunluk Takip Formu	
Değişiklik Yönetimi: Proseste değişikliklerin yönetim ve onayında Kalite Müdürü sorumludur.		
HAZIRLAYAN Kalite Güvence Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür	Haz. Tarihi: 19.02.2020 Rev. Tarihi : -- Revizyon : 0

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü



Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü





PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.