

**DOKUMA VE BOYAHANE
TESİSLERİ MODERNİZASYON
PROJESİ**
ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI
(Plan No: ŞGM / YNS-PRS-SOS-001)

ARALIK 2020

İçindekiler

Tablo Listesi	ii
Şekil Listesi	ii
Kısaltmalar	ii
1 GİRİŞ	1
1.1 Bilgi	1
1.2 Kapsam	1
1.3 Amaç	1
1.4 Tanımlar	2
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	3
2.1 Temel İlkeler	3
2.2 Görev ve Sorumluluklar	4
3 PROJE STANDARTLARI	5
3.1 Türk Mevzuatı Standartları ve Gereklilikleri	5
3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar	7
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ	11
4.1 İç Şikâyet Yönetimi Aşamaları	11
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi	12
4.2 Dış Şikâyet Yönetimi Aşamaları	12
4.2.1 Şikâyetlerin Alınması ve Kaydedilmesi	12
4.2.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi	13
4.2.3 Paydaş Geri Bildirimi	13
4.2.4 Çözüm/Düzeltilici Eylem Önermesi	14
4.2.5 Şikâyetin Kapatılması	14
4.2.6 Çözülemez Durumu	14
5 İZLEME	14
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	14
5.2 Temel İzleme Faaliyetleri	14
5.3 Temel Performans Göstergeleri	15
6 EĞİTİM	16
6.1 Giriş Eğitimi	16
6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitimler	16
7 DENETİM VE RAPORLAMA	16
7.1 İç ve Dış Denetim	16
7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama	16

Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

EKLER	18
Ek – A: Şikâyet Kayıt Formu	19
Ek – B: Toplantı Kayıt Formu	20
Ek – C: Şikâyet Veri Tabanı	21
EK – D: YÜNSA Öneri Sistemi (Ekran Görüntüsü).....	22

Tablo Listesi

Tablo 1. Görev ve Sorumluluklar	4
Tablo 2. İletişim Bilgileri.....	13
Tablo 3. Temel İzleme Faaliyetleri	15
Tablo 4. Temel Performans Göstergeleri (TPG)	15

Şekil Listesi

Şekil 1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları	11
--	----

Kısaltmalar

ÇOSB	Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSG-Ç	İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre
KN	Kılavuz Notu
KPG	Kilit Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Tic. Ltd. Şti.
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
Proje	YÜNSA Dokuma ve Boyahane Tesisleri Modernizasyon Yatırımı Projesi
PS	Performans Standardı
QDMS	Doküman Yönetim Sistemi
SGÇS	Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Sosyal
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
TPG	Temel Performans Göstergesi
YÜNSA	YÜNSA Yünlü Sanayi ve Ticaret A.Ş.



1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM), YÜNSA Dokuma ve Boyahane Tesisleri Modernizasyon Yatırımı Projesi (Proje) kapsamında, IFC Performans Standartlarına (PS'ler) ve ulusal mevzuata uygun olarak iç ve dış şikâyetlerin giderilmesine yönelik olarak hazırlanmıştır. Bu prosedürün referans numarası YNS-PRS-SOS-001'dir.

1.1 Bilgi

Proje, Tekirdağ İli Çerkezköy İlçesi'nde bulunan Çerkezköy OSB (ÇOSB) içerisindeki YÜNSA Yünlü Sanayi ve Ticaret A.Ş. (raporun devamında "YÜNSA" olarak anılacaktır)'nin mevcut fabrikasındaki boyahane ve dokuma tesislerinde bulunan ekipmanlarda modernizasyon yapılması planlanmaktadır. Planlanan modernizasyon yatırımı ile, %30 oranında azaltılmış su kullanımı, inverter ile pompa flotte akışı ve fark basıncının optimizasyonu ile optimum enerji tüketimi ve minimum düzeyde (1:6-1:8 arasında flotte oranı) sağlanacaktır. Böylece, daha az kaynak kullanımı ve en az düzeyde atık oluşumu ile sürdürülebilir bir üretim yapılması amaçlanmaktadır.

1.2 Kapsam

Bu prosedür, tüm proje çalışanlarının ve paydaşların şikâyetlerinin giderilmesi ve gerekli çözüm adımlarının atılması için oluşturulmuş bir mekanizmayı açıklamaktadır. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek tüm şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM), paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almamaktadır.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikâyetleri, önerileri ve yorumları kapsamaktadır. Bu prosedür, Proje için geliştirilen yönetim sisteminin bir parçasıdır. Bu prosedür, özellikle yüklenicinin faaliyetleri ile ilgili olarak Paydaş Katılım Planı (YNS-PLN-SOS-001) ile örtüşmektedir.

1.3 Amaç

Bu belgenin amacı; iç ve dış şikâyetlerin giderilmesi konusunda oluşturulan mekanizmanın ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için uygulanacak şikâyet yönetiminin nasıl işletmeye entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet Giderme Mekanizması, Proje ile ilgili tüm yorum ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedür kapsamındaki görev ve sorumluluklar ile mekanizmanın tüm aşamaları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanmaktadır. Bu prosedürün yönetimi, projenin Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP) aittir. Bu mekanizma temel anlamda:



Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

- Şikâyet Giderme Mekanizması prosedürünün kapsamını ve uygulanabilirliğini tanımlamayı,
- Görev ve sorumlulukların belirlenmesini,
- Proje ile ilgili uygulanabilir ulusal ve uluslararası standartların, proje taahhütlerinin, uygulama aşamalarının ve kılavuz bilgilerin açıklanmasını,
- Temel Performans Göstergelerine göre oluşturulmuş izleme ve raporlama prosedürlerinin belirlenmesini,
- Eğitim gerekliliklerini, destekleyici materyal ve bilgileri açıklamayı,
- Paydaşların ve çalışanların şikayetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürünün tanımlanmasını, ve
- Şikayetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal huzursuzlukların nasıl en aza indirileceğini açıklamayı hedeflemektedir.

Bu Şikâyet Giderme Mekanizması sosyal riskleri en aza indirmek için hazırlanmış bir prosedürdür. Bu anlamda, çalışanların ve paydaşların kaygılarını verimli ve şeffaf bir şekilde dile getirmelerini sağlamak için bir iletişim kanalı oluşturmayı amaçlamaktadır. Paydaşlar ile karşılıklı saygı çerçevesinde bir ilişki kurmak, gizliliği de göz önünde bulundurarak şikayetlerin işçiler tarafından dile getirilmesine ve ele alınmasına olanak sağlayarak herkes tarafından erişilebilir bir süreç oluşturmak hedeflenmektedir.

Bu prosedürün amaçları yukarıdakilerle sınırlı değildir ve gerekli görüldüğünde güncellenebilir. Prosedür, montaj ve işletme aşamalarında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir., eğer projede tasarımında bir değişiklik, yenilik veya ekleme düşünülüyor ise, bu prosedür değişikliklere göre gözden geçirilecektir. Bunun dışında, rutin işletme dönemi sırasında daha sık bir güncelleme gerekmediği sürece, prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak olan herhangi bir değişiklik talebi bu prosedürün sorumlusuna yöneltilerek uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulmalıdır.

1.4 Tanımlar

Rahatsızlık duyulan konu: 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 belirli bir süredir resmi olarak bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirirler.

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



Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

Anlaşmazlık: İki ya da daha fazla tarafın karşılaştığı düşünce ve amaçları arasındaki uyuşmama durumu, uyuşmazlık, şikâyet.

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

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, işletmedeki doğrudan veya dolaylı yoldan çalışan gruplar veya kişiler.

Dış Paydaşlar: İşletme dışındaki, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşme yapılmayan ancak müşteriler, tedarikçiler, bölge halkı, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenen gruplar veya kişiler.

Projeden Etkilenen Kişiler (PEK): Projenin uygulanması sonucunda, binasını, arazisini (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullerini/ağaçlarını veya herhangi bir sabit/taşınabilir varlık kullanma hakkını veya başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen/kısmen veya kalıcı/geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

Hassas Gruplar: Cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı olanaklara sahip kişiler.

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

2.1 Temel İlkeler

İç ve Dış Şikâyet Giderme Mekanizması, Proje ile ilgili tüm yorum, sorun ve şikâyetler için aşağıdaki temel ilkeler esasında uygulanacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, şikâyet prosedürü kapsamında açık ve anlaşılır bir şekilde değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet giderme prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyet/yorumda bulunabilirler.
- **Kültürel Olarak Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

2.2 Görev ve Sorumluluklar

Bu bölüm Şikâyet Giderme Mekanizması görev ve sorumluluklarını açıklamaktadır.

Tablo 1. Görev ve Sorumluluklar

Görevler	Sorumluluklar
Genel Müdür / Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none"> Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak, Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.
Operasyon Direktörü	<ul style="list-style-type: none"> Bu Prosedürün uygulandığından emin olmak, Prosedürün uygulanması için taraflar arasında koordinasyon sağlamak.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	<ul style="list-style-type: none"> Projenin, Proje Standartlarına ve bu prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak, Yüklenici çalışanlarının da şikâyet süreci ve çözümlerine dahil edilerek tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak, İşçilere sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgi vermek, Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak, Bu prosedürü uygulamak ve gerektiğinde geliştirmek, Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak, Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak (bunlar zarar görme, işte gecikme veya durmalar, Proje ve topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar gibi konular olabilir), Tüm şikâyetleri takip etmek, tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak, Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak, Şikâyetin 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-A), Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve üstlerine sunmak, Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.

Görevler	Sorumluluklar
İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre (İSG-Ç) Lideri	<ul style="list-style-type: none"> • Toplanan İSG-Ç ile ilgili şikâyetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde SSP'nin desteklenmesi, • İç/saha denetimlerinin yapılması, • Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG, çevre ve sosyal konularla ilgili şikâyetlerine cevap sağlamada yardımcı olmak, • SSP'nin, Şikâyet Veri Tabanındaki şikâyetlerin/önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasına yardımcı olmak, • Gerektiğinde hukuk departmanları ile yasalara, yönetmeliklere ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak, • Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve bunları desteklemek.
Yükleniciler / Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none"> • Bu planın gereksinimlerine ve standartlarına uymak, • Sözleşme kapsamındaki çalışmaların yerine getirilmesi.

3 PROJE STANDARTLARI

YÜNİSA Dokuma ve Boyahane Tesisleri Modernizasyon Yatırımı Projesi için geliştirilen bu prosedürün uygulanması sırasında ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uyacaktır. Proje Standartları aşağıdakileri içermektedir:

- Türk Mevzuatı Standartları ve Gereklilikleri
- Uygulanabilir Uluslararası Standartlar

3.1 Türk Mevzuatı Standartları ve Gereklilikleri

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türk Mevzuatı Standartları ve Gereklilikleri kapsamında; insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren "Türkiye Cumhuriyeti Anayasası" esas alınmaktadır. 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

Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

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.

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

Eşit Davranma İlkesi

MADDE 5. İş ilişkisinde dil, ırk, renk, cinsiyet, engellilik, siyasal düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine



Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

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. Aynı veya eşit değerde bir iş için cinsiyet nedeniyle daha 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.

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.

3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler Uluslararası Finans Kurumu (IFC) tarafından belirlenen Performans Standartları ve Kılavuz Notlarıdır. İç ve dış şikâyet mekanizmalarının standartlarını içeren IFC Performans Standartları (PS) ve Kılavuz Notları (KN) şunlardır:



Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

- *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 (KN1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2)*

PS1 kapsamında dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefler şunlardır:

- Proje ile ilgili yorum/şikâyeti olan kişileri/toplulukları belirlemek ve çevresel ve sosyal risklerini değerlendirmek;
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek;
- Etkilerin tamamen sıfırlanmadığı durumlarda, Etkilenen Topluluklar için telafi yolları üretmek;
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikâyetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış yorumların uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak;
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, muhtemel olarak etkileyebilecek konularla ilgili olarak bilgilendirmek ve yeterli katılımı sağlamak;
- Proje işletmesi sırasında yeterli katılımı sağlayarak paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların, Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikâyetlerini almak ve gidermek için bir şikâyet giderme mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların muhtemel sosyal 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 giderme mekanizması hakkında bilgilendirmek,
- Proje ile ilgili olarak paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet giderme mekanizması prosedürünü takip etmek,
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

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

- Her işçi için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,



Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

- Çalışan-yönetici ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve çalışma yasalarına uymak,
- Güvenilir bir şikâyet giderme mekanizması geliştirerek; altyüklenici çalışanlarının, tedarik zincirindeki çalışanların ve hassas kategorilerdeki çalışanların fikirlerini korumak ve sağlıklı iletişim kanalı kurmak,
- Çalışanların kaygılarını ve şikayetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı olarak çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını oluşturmak,

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

İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- Proje; 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 çalışanları yazılı olarak bilgi sağlanmasını insan kaynakları politikası ve prosedürlerinde benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Proje, tüm politikalarını tüm çalışanlar için anlaşılabilir kılacaktır.
- Proje, varsa toplu iş sözleşmesi şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ile çalışma şartlarını sağlayacaktır.

İşçilerin Örgütlenmesi

- Proje, işçilerin işçi örgütleri oluşturma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uyacaktır.
- Proje, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

- Proje, çalışanları yalnızca işi yapma yeteneklerine göre işe alımını sağlayacak, bilgilendirecek ve tüm çalışanlar için eğitim fırsatlarına eşit erişim sağlanacaktır.
- Proje, tüm çalışanların yönetim veya diğer çalışanlar tarafından taciz edilmemesini sağlayacaktır.

Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

Personel Sayısını Azaltma

- Proje, personel sayısını azaltmasının olumsuz etkilerini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacaktır. Personel sayısını azaltma alternatiflerin bir analizi gerçekleştirecektir.
- Prosedür ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecektir.

Çocuk İşçi

- Proje, 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

- Proje kapsamında hiçbir çalışan istemediği ve görev tanımında bulunmayan bir iş veya hizmette zorla çalıştırılmayacaktır.
- Proje, çalışanların kişisel bilgi ve belgelerini saklama haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.
- Proje, işçilerin iş bitiminden sonra işyerini terk etme haklarına saygı duyacaktır.

Şikâyet Mekanizması

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

İş Sağlığı ve Güvenliği

- Proje, işçilerin işyerinde veya yatakhanelerde herhangi bir şekilde tehlike altında olmamasını, işle ilgili risklerin azaltılmasını ve acil durum eylem planı ve prosedürlerini geliştirerek gerekli tüm önlemlerin alınmasını sağlayacaktır.
- İşçilere kişisel koruyucu ekipman sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- Proje, inşaat (montaj) ve işletme sırasındaki kazaları, hastalıkları ve ramak kala olaylarını belgeleyecek ve raporlayacaktır.

Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

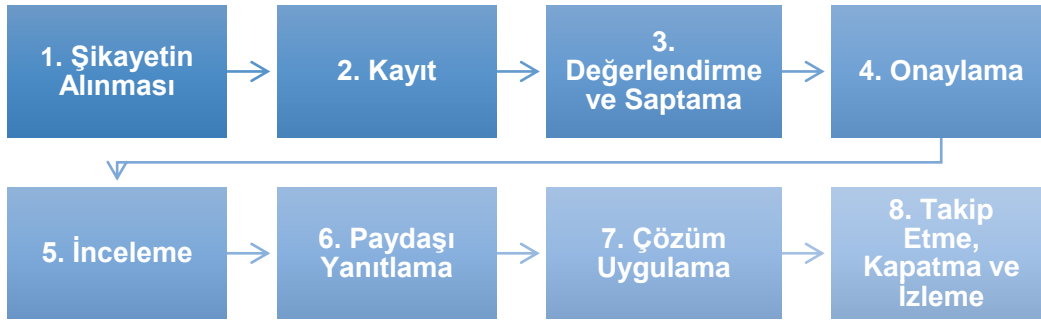
- Projenin çalışma standartları, performans politikaları ve prosedürleri, doğrudan veya dolaylı yoldan işe alınan yüklenicileri kapsayacak şekilde uygulanacaktır.
- Proje, iş sözleşmelerini işçi haklarını ve yasaları atlatmanın bir aracı olarak kullanmayacak ve tüm çalışanların her konuda şikâyet giderme mekanizmasına erişmelerini sağlayacaktır.
- Proje, istihdam ve işe alım kurumlarının ve yüklenicilerin, işçi haklarına ve yasalarına bağlı olduklarından emin olacaktır, ilgili gerekliliklerini inceleyecektir.

Tedarik Zinciri

- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması sağlanacaktır.
- Proje, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.
- Proje; 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 adımlar, aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır.



Şekil 1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

4.1 İç Şikâyet Yönetimi Aşamaları

Tüm işçiler (doğrudan proje çalışanı veya yüklenici/alt yüklenici çalışanları), herhangi bir şikâyeti veya önerileri oluşması durumunda, bunları yazılı olarak bildirilmeleri için teşvik edilecektir (Bkz. Ek-A). Şikâyetçinin gizliliğinin korunması gerektiği için şikâyetler, yemek odaları da dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği alanlara yerleştirilecek olan şikâyet kutularında toplanacaktır. Bu kutular sayesinde işçiler de anonim olarak şikâyette bulunabilecektir. Giriş eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceği hakkında bilgi verilecektir ve Şikâyet Giderme Mekanizması tanıtılacaktır. Yazılı

Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

başvurular, hiçbir şekilde şikâyette bulunanları korkutmak veya tehdit etmek amacıyla kullanılmayacaktır.

Şikâyet Giderme Mekanizması Yönetiminde, şikâyetler ciddiye alarak hızlı ve uygun eylemleri sağlayacaktır. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP), şikâyetlerin toplanması hususunda sorumlu olacaktır. Şikâyet konuları ve süreçleri hakkında yönetici kademeler bilgilendirilecek. Sosyal Sorumluluk Personel şikâyeti/endişeyi/öneriyi yazılı olarak işleyecek ve çözüm yolları arayacaktır. Şikâyet konusunda alınan kararlar veya eylemler, ilgili Türk yasalarına, düzenlemelerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. Şikâyet sahiplerine geri bildirim sağlanacaktır.

Şikâyet Giderme Mekanizması süreçlerini, daha karmaşık şikâyetler için geliştirmek ve güncellenmek mümkündür. Çalışanlar, süreçte değişiklik olması durumunda bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm süreci boyunca düzeltici eylemler konusunda makul bir anlaşma yapmalıdır. Sosyal Sorumluluk Personeli, ilgili departmanlarla iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her bir şikâyeti 30 gün içinde çözümlenmeyi hedeflemelidir. Şikâyet değerlendirme süreci boyunca, bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir. Şikâyet mekanizması, kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini alamaz.

4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

Bu prosedür, montaj ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Rutin işletme döneminde ise, değişen koşulları veya işletme ihtiyaçlarını yansıtmak için yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)'nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletme döneminde; iş kapsamında, operasyonlarda veya mülkiyette herhangi bir değişiklik yapılacaksa, bu prosedür işletmedeki değişikliklere göre güncellenebilir ve daha kapsamlı hale getirilebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon yapılması halinde, tüm personelin ve paydaşların bu prosedürün en güncel haline erişimlerini sağlamak için Projenin "Doküman Yönetim Sistemi (QDMS)"ne yüklenecektir.

4.2 Dış Şikâyet Yönetimi Aşamaları

Şikâyet Giderme Mekanizması sürecinin uygulama adımları; şikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaşlara geri bildirilmesini, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanışı kapsamaktadır.

4.2.1 Şikâyetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

Şikâyetler; telefon, posta, şikâyet formları, web sitesi, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınacaktır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form



Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

doldurulduktan sonra “Sosyal Sorumluluk Personeli”, formu şikâyet prosedürüne göre değerlendirmeye tabi tutacaktır. Aşağıdaki tabloda, proje için ulaşılabilecek iletişim bilgileri yer almaktadır.

Tablo 2. İletişim Bilgileri

Çerkezköy Fabrika	Sosyal Sorumluluk Personeli
<p>Telefon: + 90 (282) 726 80 01</p> <p>E-Posta: iletisim@yunsa.com</p> <p>Web sitesi: www.yunsa.com</p> <p>Adres: Yünsa Yünlü Sanayi ve Ticaret A.Ş. Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi Gazi Osman Paşa M. 2.Cadde No:9 59500 Çerkezköy/Tekirdağ</p>	<p>Çiğdem KIRIM</p> <p>Telefon: + 90 (282) 726 80 01 / 322</p> <p>E-Posta: CKIRIM@yunsa.com</p> <p>Adres: Yünsa Yünlü Sanayi ve Ticaret A.Ş. Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi Gazi Osman Paşa M. 2.Cadde No:9 59500 Çerkezköy/Tekirdağ</p>

Şikâyetler, kaygılar, öneriler ve şikâyetçi hakkında bilgi toplamak için Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek-A) kullanılacaktır. Tüm şikâyetler, Şikâyet Veri tabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (Bkz. Ek-C). Tek iletişim yolu olarak açık kapı politikası veya sözlü olarak şikâyetlerin bildirilmesi teşvik edilmeyecek ve anonim (veya değil) her türlü şikâyetin/önerinin yazılı olarak ulaştırılması teşvik edilecektir. Tüm şikâyetlerin kayıt altına alınarak işlenmesi Şikâyet Giderme Mekanizmasının doğru olarak uygulandığının bir göstergesi olacaktır.

4.2.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her şikâyet değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet/öneri alındığında ve Şikâyet Veri Tabanına kaydedildiğinde son durumu takip edilecektir (Bkz. Ek-C). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştırarak ve diğer ilgili departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapacaktır. Proje; her bir şikâyeti değerlendirecek ve uygun departmanları şikâyeti araştırması ve bir çözüm üretmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil edecektir.

Daha fazla bilgi toplamak için “Toplantı Kayıt Formu” kullanılarak anonim değilse şikâyetçiyle birebir irtibata geçilebilecektir (bkz. Ek-B). Şikâyetçi ile yazışmalar Şikâyet Kayıt Veri Tabanına kaydedilecektir. Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

4.2.3 Paydaş Geri Bildirimi

Şikâyetçiler, şikâyetlerini ilettikten sonraki 5 gün içinde Proje'nin şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıt alacaklardır. Anonim olarak alınan şikâyetler, anonim olmayan şikâyetlerle aynı şekilde araştırılacak, ancak resmi bir yanıt verilemeyecektir.

Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

4.2.4 Çözüm/Düzeltilici Eylem Önermesi

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Proje sorumlusu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltilici eylemi şikâyetçiye (anonim değilse) resmi olarak iletcek ve şikâyetçiyle görüşme sağlanacaktır. Şikâyetçi, takip edilen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim süreci Şikâyet Kayıt Veri Tabanı'na kaydedilecektir.

4.2.5 Şikâyetin Kapatılması

Şikâyet prosedürünün, şikâyetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlanmaktadır. Alternatif anlaşma sağlanacaksa da bu 30 gün içinde yapılması gerekmektedir. Şikâyeti kapatmak için, şikâyetçinin (anonim değilse), kararlaştırılan kararı detaylandıran Şikâyet Kapatma Formu'nu imzalaması gerekmektedir. İmzalı Şikâyet Kapatma Formu, Şikâyet Kayıt Veri Tabanı'na kaydedilecektir.

4.2.6 Çözülemez Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde şikâyeti/endişeyi çözmek için çaba gösterilmesine rağmen şikâyet çözülemez boyutta ise, Proje gerekli ve uygun şekilde diğer dış uzmanları, tarafsız kişileri 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, benzer şikâyetlerin oluşmasını önlemek ve takip yönetimi için izleme faaliyetleri uygulanacaktır. Bu nedenle, bu Şikâyet Giderme Mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi tutulacaktır.

İzleme faaliyetleri ile Proje Standartlarına uyulmadığı tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltilici faaliyetler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi verimi, Temel Performans Göstergelerine (TPG) göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

5.2 Temel İzleme Faaliyetleri

Temel izleme 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 Tablo 3'te verilmiştir.

Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

Tablo 3. Temel İzleme Faaliyetleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
Şikâyetler / Endişeler	Şikâyet Günlüğü / Veri Tabanı, 30 günlük dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil olmak üzere ve en az 3 ayda bir olmak kaydıyla aşağıdakileri içerecek şekilde incelenecektir: <ul style="list-style-type: none"> Ay içinde açılan bekleyen şikâyetlerin sayısı, Ay içinde açılan şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunumu), Ay içinde kapatılan şikâyetlerin sayısı; ve Şikâyet türü. 	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Ofis
Ofis Ziyaretçileri	Ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kaydedilecektir.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Ofis
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla resmi ve resmi olmayan paydaş katılımı/toplantılarını kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Üç Aylık	Ofis
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan el ilanı, broşür, bülten türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka geri bildirimleri takip edecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç Aylık	Ofis

5.3 Temel Performans Göstergeleri

Aşağıdaki Tablo 4'te Temel Performans Göstergeleri ve ilgili temel izleme faaliyetleri özetlenmiştir. Bu faaliyetler, önerilen problem azaltma ve engelleme stratejilerinin gösterdiği ilerlemeleri ve verimini değerlendirmek için kullanılacaktır.

Tablo 4. Temel Performans Göstergeleri (TPG)

TPG	Hedef	İzleme Tedbiri
Toplam toplumsal şikâyet veya kaygı sayısı	Yıldan yıla toplam sayıda azalma	Şikâyet Veri Tabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi (%)	Şikâyet Giderme Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli bilgi iletilmesi	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi (%)	%100 şikâyet çözümleme ve kapatma	Şikâyet Veri Tabanı
Uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Giderme Mekanizmasının Denetimi	30 gün içinde şikâyetçinin memnuniyetinin ve şikâyetlerin %100'ünün kapatılması hedefinin altı ayda bir (montaj dönemi), yıllık (işletme dönemi) denetimi.	Denetim Raporu

6 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak amacıyla giriş eğitimleri ve gerekli tüm eğitimler verilecektir. Şikâyet yönetimi kapsamında da sorumlu kişilere işe özel eğitimler verilecektir. Bu Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulanması, Sosyal Sorumluluk Personeli, Projenin diğer sorumlu personelleri ve denetimler tarafından takip edecektir. Yükleniciler de Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulamasına dahil edilecektir.

6.1 Giriş Eğitimi

Giriş eğitiminde; tüm doğrudan ve dolaylı olan çalışanlara, İç Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında bilgi verilecektir. Eğitimler ilk olarak “Giriş Eğitimi” oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, toplumsal ilişkiler ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim kapsamında, farklı kültür ve fikirlere anlayış ve saygı gösterilmesi, aynı zamanda yerli halka ve meslektaşlara uygun davranışlarda bulunulması gerekliliği ve nasıl etkili bir ekip üyesi olunabileceği vb. hakkında bilgi sağlayacaktır.

6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitimler

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

7 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölümde, İç ve Dış Şikâyet Giderme Mekanizmasının denetlenmesi ve raporlanması açıklanmaktadır. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri sunulmaktadır.

7.1 İç ve Dış Denetim

Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) tarafından mekanizmanın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak amacıyla iç ve dış denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve uygulanma yönleri Projenin Çevre, İş Sağlığı, Güvenliği ve Sosyal Yönetim Sistemine göre ve ayrıca Proje kreditorlerince izlenecektir. Günlük uygunluk izlemesi, Projenin Yönetim Sistemi doğrultusunda yapılacaktır. Yükleniciler, ilk atamadan önce Proje kapsamında teftiş edilecek ve denetlenecektir.

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutulacaktır:

- Danışmanlık toplantıları,
- Halkın katılımı faaliyetleri,



Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM)

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

Aylık olarak, kaydedilen şikayetlerin sayısı ve türü gözden geçirilecektir. Devam eden/kapanmış şikayetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve Şikâyet Giderme Mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre (İSG-Ç) Lideri, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.



EKLER

Ek – A: Şikâyet Kayıt Formu

Şikâyet Formu	
Referans Numarası:	
Tam Adı <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih edebilirsiniz ve anonim kalabilirsiniz.</i>	Adı & Soyadı: _____ <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin ifşa edilmemesini talep ediyorum
İletişim Bilgileri Şikâyetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Açık adres: <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____ <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum.
Şikâyet ile İlgili Detaylar:	
Olay veya Şikâyetin Tanımı:	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:	
Olay / Şikâyet Tarihi	
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay / şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kez? ____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?	
Yalnızca dış kullanım için: Şikâyet durumu	
	Tarih:
	İmza:
Şikâyeti Kapanan:	
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):	

Ek – B: 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)			



Ek – C: Şikâyet Veri Tabanı

Şikâyet Veri Tabanı Raporlama Süreci									
Şikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet/ Öneri Detayları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikayetçiyle İletişim *	Yapılacak Eylemler	Çözümleme Tarihi	Şikayetçiyle İletişim **

* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 10 gün içinde bilgilendirilecektir.

** Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler bildirilir.



EK – D: YÜNSA Öneri Sistemi (Ekran Görüntüsü)

☰ **DEAM** standart Kurumsal Varlık Yönetimi 100 / YUNSA 9280 / ENGİN VAROL ★ Türkçe

Öneri ✓ Kaydet ✗ Vazgeç

Genel Bilgiler
Bağlı Dokümanlar
Onay Bilgileri

Öneri Numarası:

Öneri Veren Personel Bilgileri

Öneri Tarihi:*

Öneri Veren Personel:* ENGİN VAROL

Pozisyon: LİDER - İŞ GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE

Kaynak Sınıfı: İŞ GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE

Kalzen Kategorisi:

Öneri Detayları

Konu:*

Mevcut Durum:*

Önerilen Durum:*

Sağlayacağı Faydalar:*