



Taslak Rapor

# Şikayet Mekanizması Prosedürü Plan No: ATK-PRC-SOC-GMP-001

*Atik Metal San. ve Tic. A.Ş. İşletme Sermayesi Yatırımı Projesi*



Haziran 2022

## Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
İsim	Atik Metal San. ve Tic. A.Ş. İşletme Sermayesi Yatırımı Projesi
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB)
Dağıtım	Atik Metal San. ve Tic. A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ltd. Şti. (MGS)

## Dağıtım Kaydı

Şirket	Müşteri Bilgisi	Versiyon	Tarih	Sunum
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	18.02.2022	e-posta: PDF
Atik Metal San. ve Tic. A.Ş.	Semiha ERTEN	Rev00	18.02.2022	e-posta: PDF

## Hazırlayan Çalışma Grubu

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

<b>Pelin Deniz YOĞURTÇU</b>	Proje Müdürü / Uluslararası Projeler Koordinatörü
<b>Münire Selcen AK, MSc</b>	Ç&S Politika Koordinatörü
<b>Murat AVCI</b>	Proje Mühendisi
<b>Kübra ÖZSOY</b>	Proje Mühendisi
<b>İsmail ÇETİNASLAN</b>	İSG Uzmanı
<b>Ezgi Sena SATILMIŞ</b>	Sosyolog/ Antropolog

## İçindekiler

<b>Tablolar</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Şekiller</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Kısaltmalar</b> .....	i
<b>1 GİRİŞ</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Arka Plan .....	2
1.2 Amaç .....	4
1.3 Kapsam .....	4
1.4 Tanımlar .....	5
<b>2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>6</b>
2.1 Temel İlkeler .....	6
2.2 Görev ve Sorumluluklar .....	6
<b>3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR</b> .....	<b>8</b>
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları .....	8
3.2 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası .....	10
3.3 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler .....	11
3.3.1 IFC Performans Standartları .....	11
3.3.2 WB Çevresel ve Sosyal Standartlar .....	15
<b>4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ</b> .....	<b>17</b>
4.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri .....	18
4.1.2 Şikayet Mekanizması İletişimleri .....	18
4.2 Dış Şikayet Yönetim Süreci .....	20
4.2.1 Şikayetlerin Alınması .....	20
4.2.2 Assessment and Investigation of Grievances .....	21
4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim .....	21
4.2.4 Çözüm Önerme/Düzeltici Eylem .....	21
4.2.5 Şikayetlerin Kapatılması .....	21

4.2.6	Çözülme Durumu .....	21
<b>5</b>	<b>İZLEME</b> .....	<b>22</b>
5.1	Prosedürün Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu.....	22
5.2	İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış.....	22
5.3	Temel Performans Göstergeleri (KPIs).....	22
5.4	Temel İzleme Faaliyetleri.....	23
<b>6</b>	<b>EĞİTİMLER</b> .....	<b>23</b>
6.1	Giriş Eğitimi .....	24
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri .....	24
<b>7</b>	<b>DENETİM VE RAPORLAMA</b> .....	<b>25</b>
7.1	İç Denetim .....	25
7.2	Dış Denetim .....	25
7.3	Kayıt Tutma ve Raporlama .....	25
<b>EKLER</b>	.....	<b>26</b>

## Tablolar

Tablo 1: Kilit Roller ve Sorumluluklar .....	6
Tablo 2: İletişim Bilgileri.....	20
Tablo 3: Temel Performans Göstergeleri (KPIs) .....	22
Tablo 4: Temel İzleme Faaliyetleri .....	23

## Şekiller

Şekil 1: İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları .....	18
--	----

## Kısaltmalar

<b>Atik Metal</b>	Atik Metal San. Ve Tic. A.Ş.
<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirmesi
<b>ÇSEP</b>	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
<b>ÇSS</b>	Çevresel ve Sosyal Standart
<b>ÇSP</b>	Çevresel ve Sosyal Politika
<b>ÇSYP</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
<b>ÇSYS</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
<b>DKM</b>	Doküman Kontrol Merkezi
<b>IFC</b>	Uluslararası Finans Kurumu (International Finance Corporation)
<b>ILO</b>	Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization)
<b>İSG</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>İSGÇ</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre
<b>İSGYP</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
<b>KPI / TPG</b>	Temel Performans Göstergesi
<b>MGS</b>	MGS Projesi Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
<b>MSDS</b>	Malzeme Güvenlik Bilgi Formu
<b>Proje</b>	Atik Metal San. ve Tic. A.Ş. İşletme Sermayesi Yatırımı Projesi
<b>Proje Sahibi</b>	Atik Metal San. ve Tic. A.Ş.
<b>PS</b>	Performans Standardı
<b>SEÇ</b>	Sağlık, Emniyet ve Çevre
<b>SGK</b>	Sosyal Güvenlik Kurumu
<b>SSP</b>	Sosyal Sorumluluk Personeli
<b>ŞMP</b>	Şikayet Mekanizması Prosedürü
<b>PAP</b>	Project Affected Person
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>TKYB</b>	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş
<b>WB</b>	Dünya Bankası

# 1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP) (İç ve Dış), Atik Metal San. ve Tic. A.Ş. İşletme Sermayesi Yatırımı Finansmanı Projesi ("Proje") için IFC Performans Standartları (PSs), Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevresel ve Sosyal Politikası ve TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası ve Dünya Bankası (WB) Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSSs)'na göre, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerini değerlendirmek için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere hazırlanmıştır. Bu Planın referans numarası ATK-PRC-SOC-GMP-001'dir.

Bu ŞMP, Proje'nin faaliyetleri sırasında dikkate alınması gereken genel hususları yansıtmakta olup, Proje'deki ihtiyaçlar ve değişiklikler durumunda revizyon ve güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

## 1.1 Arka Plan

1954 yılında Atik Metal, Atıklar Koll. Şirketi adı altında döküm sektörüne adım attı ve Türkiye'de ilk siyah temper, ardından ilk sfero üretimini gerçekleştirdi. 1967 yılından bu yana AKDOKUM San. Tic. OLARAK. kamyon ve traktör endüstrileri için yüksek kaliteli parçaların yanı sıra pompalar ve endüstriyel valfler için parçalar üretmektedir.

2008 yılında, Aliağa Organize Sanayi Bölgesi yeşil alan dökümhanesinde, Atik Metal San. ve Tic. A.Ş. adı altında kurulmuştur. En gelişmiş dökümhane teknolojileri ile 2011 yılında yıllık 50.000 ton kapasite ile yatırımlarına başlanmıştır. Bu yatırımların ikinci adımı olarak Atik Metal, 2011 yılında tesisini İzmir İli Çiğli İlçesi Atatürk Organize Sanayi Bölgesi'ne yeni binası ile taşıyarak talaşlı imalat tesisi yatırımı yapmış ve yeni CNC tezgah sayısını artırmıştır. 2012 yılı Ağustos ayından itibaren söz konusu endüstriyel parçalar Atik Metal Çiğli Şubesi'nde talaşlı imalat yapmaktadır.

Bugün Atik Metal üretiminin %95'ini dünyaca ünlü firmalara ihraç etmektedir. 500 deneyimli çalışanı ile Atik Metal San. ve Tic. A.S artık döküm sektörünün güvenilir firmalarından biridir. Atik Metal Çiğli Şubesi Konum Haritası Şekil 1-1'de gösterilmektedir.





## 1.2 Amaç

Bu belgenin amacı; iç ve dış şikâyetlerin giderilmesi konusunda oluşturulan mekanizmanın ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için uygulanacak olan şikâyet yönetiminin nasıl işletmeye entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet Mekanizması Prosedürü, Proje ile ilgili tüm görüş 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 doküman temel anlamda:

- 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 şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürünün tanımlanmasını, ve
- Şikâyetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal huzursuzlukların nasıl en aza indirileceğini açıklamayı hedeflemektedir.

Bu prosedür sınırlı değildir ancak güncellenebilir. Prosedür, işletme aşamasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. İşletme aşamasında ise, projede herhangi bir değişiklik, yenilik veya ekleme veya yeni prosedürlerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, bu prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncellenmenin gerekli olup olmadığını belirlemek için bu prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak olan herhangi bir değişiklik talebi bu prosedürün sorumlusuna yöneltilerek uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulacaktır.

## 1.3 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



## Şikâyet Mekanizması Prosedürü

sonucu olarak ortaya çıkabilecek tüm şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP), paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almamaktadır. Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikâyetleri kapsamaktadır. Bu prosedür (ATK-PRC-SOC-GMP-001), yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikâyetleri kapsar.

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

Aşağıdaki gibi verilen diğer Yönetim Planları ile örtüşür ve birbirine bağlıdır:

- Hava Kalitesi Yönetim Planı
- Paydaş Katılım Planı
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
- Acil Müdahale Eylem Planı.

## 1.4 Tanımlar

<b>Erişilebilirlik</b>	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetinde bulunabilir
<b>Sıkıntı</b>	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 düşünülen ve belirli bir süredir resmi olarak bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar.
<b>Gizlilik</b>	İsimsiz şikâyetler gönderilebilir ve çözülebilir. Şikâyetinde bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmez.
<b>Kültürel Uygunluk</b>	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
<b>Şikâyet Mekanizması</b>	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 yol
<b>Şikâyet</b>	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
<b>Tarafsızlık</b>	Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır
<b>Bilgilendirme Danışması ve Katılım</b>	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
<b>Projenin Etkilenen Kişiler (PEK)</b>	Projenin uygulanması sonucunda, arazisinin (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
<b>Paydaş</b>	Any and all individuals, groups, organizations, and institutions interested in and potentially affected by a project or having the ability to influence a project.
<b>Şeffaflık</b>	Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.

## Şikâyet Mekanizması Prosedürü

### Hassas Gruplar

Cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla 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 (Çalışan) ve Dış (Paydaşlar) Şikâyet Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm görüş, sıkıntı ve şikâyetler için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre 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 sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle/görüşte 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 mekanizması prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir (**Error! Reference source not found.**).

Tablo 1: Kilit Roller ve Sorumluluklar

Roller	Sorumluluklar
Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bu ŞMP'nün Proje ömrü boyunca uygulanmasını sağlamak,</li><li>• Bu GMP'yi onaylamak ve prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak,</li><li>• Tesisin ulusal ve uluslararası standartlara ve bu Prosedürde belirtilen diğer şartlara uygunluğunu sağlamak,</li><li>• Proje bilgilerinin ve Projenin sosyal bütçesinin belirlenmesi ve nihai kararın verilmesi.</li></ul>
Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak,</li><li>• İşletme aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinin performansının periyodik olarak denetlenmesini sağlamak,</li><li>• Sistem performansının Yönetim Kurulu'na raporlanması,</li><li>• Proje bilgilerinin ve projenin sosyal bütçesinin Yönetim Kurulu'na teklif edilmesi,</li></ul>

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

Roller	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve ilgili departman yöneticilerinin değerlendirmeleri ışığında (gerekirse) iç ve dış şikayetlerle ilgili nihai kararın verilmesi.</li> </ul>
<b>Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bu Prosedürü uygulamak ve geliştirmek,</li> <li>Projenin, bu Prosedürde belirtilen Proje Standartlarına ve diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,</li> <li>Yükleniciler ve Alt Yükleniciler işçi şikayet süreçleri ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak,</li> <li>Sözleşme detayları ve yasal haklar hakkında işçilere bilgi verilmesi,</li> <li>Çalışanlar için gerekli sosyal eğitim materyallerinin belirlenmesi ve sağlanması,</li> <li>Prosedürün doğru uygulanması için gerekli kaynakların belirlenmesi ve Genel Müdür'e sunulması,</li> <li>Kanun ve yönetmeliklere uygun değerlendirmelerin yapılması,</li> <li>Proje ve topluluklar arasındaki işlerde ve anlaşmazlıklarda yaralanmalara, gecikmelere veya işlerin durmasına neden olan şikayetlerin ve sosyal olayların nedenlerinin araştırılması,</li> <li>Tüm şikayetleri izlemek ve tüm şikayetlerin çözümlenmesini ve kapatılmasını sağlamak,</li> <li>Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon,</li> <li>Genel Müdür'e aylık rapor da dahil olmak üzere çalışan şikayetlerinin gerekli tüm raporlarını oluşturmak,</li> <li>Şikayeti çözmek için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek,</li> <li>Sahaya özel konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürlerin takip edilmesi,</li> <li>Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarının ve şikayetlerin kaydedilmesi ve raporlanması,</li> <li>"Şikayet Kayıt Formu"nun doldurulması (bkz. Ek A),</li> <li>Şikayet ve raporlama sonuçlarının haftalık, aylık ve yıllık olarak takip edilmesi,</li> <li>Yerel topluluklarla işbirliği faaliyetleri düzenlemek,</li> <li>Şikayetlere yanıtları gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek.</li> </ul>
<b>İSGÇ Personeli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çevresel etkilerin ve İSG tehlikelerinin eylemler, potansiyel hafifletme önlemleri ve olası sosyal şikayetleri ortadan kaldırmak için alınan önlemlere göre belirlenmesi,</li> <li>Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG, çevre ve sosyal şikayetlere yanıt vermek,</li> <li>Şikayet Veri Tabanında şikayetlerin/önerilerin kayıtlarının ayrıntılarıyla birlikte tutulması için SSP'ne yardımcı olmak,</li> <li>Toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP'nin desteklenmesi ,</li> <li>Alınan şikayetlere göre gerekirse çevresel, sosyal ve İSG ile ilgili düzeltici önlemlerin belirlenmesi,</li> <li>Yüklenicilerin/Alt Yüklenicilerin çevresel, sosyal ve İSG kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol etmek.</li> </ul>
<b>Doküman Kontrol Merkezi (DKM) Personeli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tüm Proje belgelerindeki rolleri ve sorumlulukları bilmek,</li> <li>üm yönetim planlarını, politikaları, eğitim tutanaklarını, çevresel, sosyal ve HS kayıtlarını ve raporları DCC'ye yüklemek ve bu sistemi güncel tutmak,</li> <li>Proje kapsamında alınan tüm izinlerin ve/veya alınan ölçümlerin sonuçlarının kaydedilmesi ve güncel tutulması,</li> <li>Belgelerin tüm Proje çalışanları için erişilebilir hale getirilmesi (Yükleniciler / Alt Yüklenicilerin çalışanları dahil).</li> </ul>

Roller	Sorumluluklar
<b>Yükleniciler / Altyükleniciler &amp; Çalışanlar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yükleniciler/Alt Yükleniciler, paydaşları ile olan etkileşimlerinde yetkilerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdürler.</li><li>• İlgili faaliyetlerin bu Prosedüre uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak,</li><li>• Tüm personelin İSG, çevresel ve sosyal konularda tam eğitilmiş olmasını sağlamak.</li><li>• ŞMP'nin gerekliliklerine ve standartlarına uymak.</li></ul>

### 3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

Proje için geliştirilen bu planın uygulanması ve prosedürü ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uygun olacaktır. Proje Standartları aşağıdakileri içermektedir:

- Uygulanabilir Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler.

#### 3.1 Uygulanabilir Türk Standartları

##### *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

**Şikayet Mekanizması Prosedürü**

**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**

**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.



Şikayet Mekanizması Prosedürü

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 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası**

Bu kapsamda TKYB, yasal yükümlülüklerini yerine getirirken çevresel ve sosyal etkisini yönetmek için ulusal mevzuat, kanun ve yönetmelikleri yakından takip etmekte ve uygulamaktadır. Sektördeki ulusal ve uluslararası gelişmeleri, çevresel ve sosyal konulardaki en iyi uygulamaları sürekli olarak takip eder. Banka, başta eğitim ve çevre olmak üzere tüm kamu ve sivil toplum kuruluşları ile toplumsal refahı ve kalkınmayı sağlayan diğer paydaşları ile birlikte her türlü çevre dostu faaliyet ve gönüllülük çalışmalarını destekler ve bunlara katılır.

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

Banka, operasyonel faaliyetlerden kaynaklanan olumsuz etkisini azaltırken, enerji ve kaynak verimliliğini artırmaya yönelik çalışmalarıyla da olumlu çevre hareketlerini desteklemektedir. Bu amaçla Banka, 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:

- Faaliyet ve hizmetleri gerçekleştirirken hizmet kalitemizde herhangi bir kayıp olmadan kaynak kullanımını/israfını ve atık oluşumunu azaltmak,
- Banka faaliyetleri ve hizmetleri aracılığıyla olumlu bir çevresel etki ve farkındalık yaratmak,
- İnsan sağlığı ve çevre üzerindeki zararlı etkimizi en aza indirmek,
- Kurulan sistemin sürdürülebilirliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Tüm çevre dostu faaliyetlere ve her türlü gönüllülük faaliyetlerine destek olmak,
- 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 kılavuzlar, ilgili iç ve dış şikayet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları ve WB Çevresel ve Sosyal Standartlar tarafından belirlenir:

- Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Kılavuz Notu 1 (KN1)
- Performans Standardı 2 (PS2): Çalışma ve Çalışma Koşulları
- Çalışma ve Çalışma Koşulları konusunda Kılavuz Notu 2 (KN 2)
- WB Çevresel ve Sosyal Standartlar

#### 3.3.1 IFC Performans Standartları

İlgili dahili ve harici şikayet 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 (KN1)*

Şikâyet Mekanizması Prosedürü

- *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 diğer ilgili tarafların yanı sıra, yorum/şikâyeti olan kişileri/toplulukları belirlemek ve çevresel ve sosyal risklerini değerlendirmek;
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek için azaltıcı önlemleri uygulamak;
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikâyetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış yorumların uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak;
- Proje kapsamında etkilenen topluluklarla kendilerini muhtemel olarak etkileyecek konular hakkında yeterli katılımı sağlanmasına teşvik etmek ve sağlamak,
- Proje uygulamaları sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

Key requirements of *PS1* involve:

- To develop a grievance mechanism to receive and facilitate the resolution of Affected Communities' concerns and grievances related to environmental and social performance of the Project,
- To identify the risks and impacts of the Affected Communities and other stakeholders,
- To maintain an understandable, culturally appropriate, accessible and transparent consultation to stakeholders through early and ongoing engagement,
- To inform the Affected Communities about the mechanism in the course of the stakeholder engagement process.
- To follow the developed grievance mechanism to receive and respond to stakeholder concerns related to the Project promptly.
- To establish a monitoring and review procedures of the concerns and grievances raised by Affected Communities and stakeholders.

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,

### Şikâyet Mekanizması Prosedürü

- 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.

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 çalışanlara belgelenmiş bilgi ile sağlanan insan kaynakları politika ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Proje, tüm politikaları 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.
- 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.
- 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 alacak, tanıtacak ve telafi edecek ve tüm çalışanlara eğitim, araç ve ilerleme fırsatlarına eşit erişim sağlanacaktır.
- Proje, tüm çalışanların yönetim veya diğer çalışanlar tarafından taciz edilmemesini sağlayacaktır.

Şikâyet Mekanizması Prosedürü

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 içerecek ve işçilerin, organizasyonlarının ve gerektiğinde hükümetin girdilerini 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, güç veya ceza tehdidi altında zorla tutulmuş bir kişi gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmette zorla çalıştırılmayacaktır.
- Proje, çalışanların kişisel belgelerini ve paralarını 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 mekanizması kurulmasını sağlayacak ve işçilerin anonim şikâyetler 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.
- 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 ekipman sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.



### Şikayet Mekanizması Prosedürü

- Proje, inşaat ve işletme sırasındaki kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

### Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

- Proje, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini, doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere göre genişletecektir.
- Proje, sözleşmeyi işçi haklarını ve yasaları atlatmanın bir aracı olarak kullanmayacak ve tüm çalışanların bir şikâyet mekanizmasına erişmelerini sağlayacaktır.
- Proje; 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.
- 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.

## 3.3.2 WB Çevresel ve Sosyal Standartlar

### **ÇSS1 Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi**

Borçlunun Çevresel ve Sosyal Standartlar ile uyumlu çevresel ve sosyal sonuçlara ulaşabilmesi için, Yatırım Projesi Finansmanı (IPF) yoluyla Banka tarafından desteklenen bir projenin her aşamasıyla ilişkili çevresel ve sosyal risklerin ve etkilerinin değerlendirilmesi, yönetimi ve izlemesi için sorumluluklarını ortaya koyar.

### **ÇSS2 İş ve Çalışma Koşulları**

Yoksulluğun azaltılması ve kapsayıcı ekonomik büyümenin peşinde istihdam yaratmanın ve gelir yaratmanın önemini benimser. Borçlular, projedeki işçilere adil davranarak ve güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları sağlayarak, sağlam işçi-yönetim ilişkilerini teşvik edebilir ve bir projenin kalkınma faydalarını artırabilir..

### **ÇSS3 Kaynak Verimliliği ve Kirlilik Önleme ve Yönetimi**

ekonomik faaliyet ve kentleşmenin genellikle hava, su ve toprak kirliliği oluşturduğunu ve yerel, bölgesel ve küresel düzeylerde insanları, ekosistem hizmetlerini ve çevreyi tehdit edebilecek sınırlı kaynakları tükettiğini kabul eder. Bu ÇSS, proje yaşam döngüsü boyunca kaynak verimliliği ve kirliliğin önlenmesi ve yönetimine yönelik gereksinimleri ortaya koymaktadır.

#### **ÇSS4 Toplum Sağlığı ve Güvenliği**

projeden etkilenen topluluklar üzerindeki sağlık, güvenlik ve güvenlik risklerini ve etkilerini ve Borçluların bu tür riskleri ve etkileri önleme veya en aza indirme sorumluluğunu, özel durumları nedeniyle hassas olabilecek kişilere özel dikkat göstererek ele alır.

**ÇSS5 Arazi Edinimi, Arazi Kullanımındaki Kısıtlamalar ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim** gönülsüz yeniden yerleşimden kaçınılmalıdır. Gönülsüz yeniden yerleşimin kaçınılmaz olduğu durumlarda, en aza indirilecek ve yerinden edilmiş kişiler (ve yerinden edilmiş kişileri alan ev sahibi topluluklar) üzerindeki olumsuz etkileri hafifletmek için uygun önlemler dikkatle planlanacak ve uygulanacaktır.

#### **ÇSS6 Biyoçeşitliliğin Korunması ve Yaşayan Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi**

Biyoçeşitliliği korumanın ve muhafaza etmenin ve canlı doğal kaynakları sürdürülebilir bir şekilde yönetmenin sürdürülebilir kalkınma için temel olduğunu kabul eder ve ormanlar dahil habitatların temel ekolojik işlevlerini ve destekledikleri biyoçeşitliliği sürdürmenin önemini kabul eder. ÇSS6 ayrıca, canlı doğal kaynakların birincil üretiminin ve hasadının sürdürülebilir yönetimini ele alır ve biyoçeşitliliğe veya canlı doğal kaynaklara erişimleri veya kullanımları, biyolojik çeşitliliğe veya canlı doğal kaynaklara erişimleri veya kullanımları bir krizden etkilenebilecek Yerli Halklar da dahil olmak üzere projeden etkilenen tarafların geçim kaynaklarını dikkate alma ihtiyacını kabul eder..

#### **ÇSS7 Yerli Halklar/Sahra Altı Afrika Tarihsel Olarak Yetersiz Hizmet Görmüş Geleneksel Yerel Topluluklar**

Toplulukların insan haklarına, onuruna, isteklerine, kimliğine, kültürüne ve doğal kaynaklara dayalı geçim kaynaklarına tam saygıyı teşvik etmesini sağlar. ÇSS7 ayrıca projelerin Yerli Halklar/Sahra Altı Afrika Tarihsel Olarak Yetersiz Hizmet Görmüş Geleneksel Yerel Topluluklar üzerindeki olumsuz etkilerinden kaçınmayı veya kaçınmanın mümkün olmadığı durumlarda bu tür etkileri en aza indirmeyi, hafifletmeyi ve/veya telafi etmeyi amaçlar.

#### **ÇSS8 Kültürel Miras**

Kültürel mirasın geçmiş, şimdi ve gelecek arasında somut ve soyut formlarda süreklilik sağladığını kabul eder. ESS8, proje yaşam döngüsü boyunca kültürel mirası korumak için tasarlanmış önlemleri ortaya koymaktadır.

**ÇSS9 Finansal araçlar (FA'lar)** güçlü bir yerli sermaye ve finans piyasaları ile finansmana erişimin ekonomik kalkınma, büyüme ve yoksulluğun azaltılması için önemli olduğunu vurgular. FA'ların, portföylerinin ve FI alt projelerinin çevresel ve sosyal risklerini ve etkilerini izlemesi ve yönetmesi ve aracılı finansmanın niteliğine uygun olarak portföy riskini izlemesi gerekir. FA'nın

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

portföyünü yönetme şekli, FA'nın kapasitesi ve FA tarafından sağlanacak finansmanın niteliği ve kapsamı dahil olmak üzere bir dizi hususa bağlı olarak çeşitli biçimler alacaktır.

### ÇSS10 Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme

Borçlu ve proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın, iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak önemini vurgular. Etkili paydaş katılımı, projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini iyileştirebilir, proje kabulünü artırabilir ve başarılı proje tasarımı ve uygulamasına önemli katkılarda bulunabilir.

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en katı gereksinimi karşılanacaktır.

## 4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

Şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikayetler, öneriler ve sorunlardır. Şikayetlerin yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin (PEK) daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

Şikayet prosedürleri, topluluk ve Proje arasındaki birincil arayüzler olan atanmış Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikayetçiler, şikayetleri/önerilerihakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklar, ancak; Şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin,şikâyet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmek için şirket ve çalışanlar arasında bir köprü kurması beklenir.

Şikâyet mekanizması paydaşlara, süreçten haberdar olmaları, şikâyette bulunma hakkı konusunda bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için bilgilendirilecektir. Çoğu durumda, bir şikayet veya öneri, anonim değilse, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya ProjeSSP'siile konuşarak sunulacaktır.

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

Ayrıca mekanizma çalışanlar, taşeronlar ve Projenin diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir dahili şikayet sürecini de oluşturacaktır.

Herhangi bir şikâyeti çözmek için takip edilecek işlem, aşağıdaki Şekil'de açıklanmaktadır:



Şekil 1: İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

### 4.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri

Şikayet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Prosedürler, gereksiz idari aşamalardan kaçınarak olabildiğince basit tutulacaktır. Aynı zamanda adil, şeffaf ve ilgili kişiler için bilgilendirici olacaktır.
- **Güncellik:** Süreç, SSP tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. İzleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- **Gizlilik ve tarafsızlık:** Süreç gizli ve tarafsız olacaktır, çalışanlar hiçbir koşulda korkutulamaz, misilleme yapılamaz.
- **Makul zaman çizelgesi:** Yanıtların verilmesi ve belirtilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi takip edilecektir; şikâyet çözümü için belirlenen süre 30 gündür.
- **Kayıtların tutulması:** Şikayetler takip edilir ve mümkünse yazılı bir şekilde basılı ve elektronik kopyalarla kaydedilir.

İşçiler, bu tür mekanizmalar yoluyla endişelerini dile getirdikleri için herhangi bir ithamda veya yaptırımında bulunulmayacaktır.

### 4.1.2 Şikayet Mekanizması İletişimleri

Çalışanlar, herhangi bir şikayetleri olması durumunda şikayet kime bildireceklerini bilmelidir ve ancak aynı zamanda gerekli desteğin sağlanması gerekmektedir. Yöneticiler (Yönetim Kurulu,

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

Genel Müdür, İSGÇ Personeli vb.) prosedürlere hakim olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde, DKS'deki akış şemalarında kolayca erişilebilir olmalıdır.

Çalışanlardan gelen iç şikayetlerin toplanması için;

- Şikâyet mekanizması süreci işe alım sürecinde tüm çalışanlara (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilir ve ilk göreve başlama eğitimleri ayrıca paydaş katılımı ve şikayet mekanizması sürecini de içerir;
- Araç kutusu eğitimleri ve şikayet mekanizması ile ilgili iletişim düzenli olarak tekrarlanır
- Şikayet/öneri araçları, işçiler tarafından kullanılan dahili şikayetler için Proje alanındaki sosyal mekanlarda (sosyal dinlenme odaları, soyunma odaları vb.) mevcuttur. Araçlar, şikayetlerin her an ilgili departmanlara iletilmesini sağlayan iç ağa bağlıdır; ve
- Tüm çalışanlar, bu araçların yerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini bilmelidir; Bu araçların yeri ile ilgili herhangi bir değişiklik olması durumunda çalışanlar bilgilendirilmelidir.

Topluluktan gelen dış şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında dış paydaşlara iletilecektir;
- Şikayet/öneri kutuları en yakın yerleşim yerlerindeki muhtarlıklarda veya köylülerin toplanma noktalarında (çayhane vb.) hazır bulundurulacak ve kutular düzenli olarak (en az haftada bir kez) kontrol edilecektir; ve
- Paydaşlar, şikayet/öneri kutularının yerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi aracılığıyla, telefonla veya şikayet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir.

Şikayet mekanizması iki bölümden oluşur: Dış ve iç (Projenin İşçileri, taşeronları ve tedarikçileri). Bu iki mekanizma, Proje SSP, İSGÇ Müdürü ve İSGÇ Personeli tarafından yürütülecektir. İç veya dış şikayetlerin çözümü sırasında Kalite Müdürü, İSGÇ Müdürü ve İK Birimi gibi farklı departmanlarla işbirliği yapılabilir.

Doğrudan işçi veya üçüncü şahıs/taşeron işçisi olabilecek çalışanların yazılı şikayet, yorum ve endişelerini iletmeleri teşvik edilir (bkz. Ek C). Şikâyet sahibinin gizliliğinin korunması gerektiğinden şikâyetler, yemek odaları da dahil olmak üzere çalışanların kolayca erişebilecekleri alanlara yerleştirilen şikâyet kutularında toplanır. Bu formlar aracılığıyla işçiler de isimsiz şikayetlerde bulunabilirler. Çalışanlara şikayet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceğine dair bilgiler, işe başlama eğitim sürecinde verilecektir. Yazılı başvurular, şikayette bulunanları yıldırmak için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.



## Şikayet Mekanizması Prosedürü

Yönetim, şikayetleri ciddiye alacak ve hızlı, uygun önlemleri alacaktır. Şikayetlerin toplanmasında esas sorumlu "Sosyal Sorumluluk Personeli" olacaktır. Belirli bir şikayet hakkında doğru bilgi toplamak için şikayetler yönetimle tartışılacaktır. Sosyal Sorumluluk Personeli şikayeti/endişeyi işleyecek ve bir çözüm sunacaktır. Şikayetlerin çözümleri, ilgili Türk yasaları, yönetmelikleri ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgililere geri dönüş yapılacaktır.

Karmaşık şikayetler için süreci uzatmak mümkündür ve işçiler sürecin programı hakkında bilgilendirilecektir. Çözüm sürecinde tüm taraflar düzeltici faaliyetler konusunda makul bir anlaşmaya varmalıdır. Sosyal Sorumluluk Personeli, ilgili departman ile işbirliği içinde yanıt vermeyi ve her şikayeti 30 takvim günü içinde çözmeyi amaçlar. Şikayet mekanizması, kanunda tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikayet sürecinde bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

### 4.2 Dış Şikayet Yönetim Süreci

Şikayet yönetimi sürecinin adımları, (i) şikayetin alınması, (ii) değerlendirilmesi, (iii) teşekkür gönderilmesi, (iv) araştırılması, (v) paydaşa geri bildirim verilmesi, (vi) iyileştirme faaliyetlerinin uygulanması ve (vii) kapatma.

#### 4.2.1 Şikayetlerin Alınması

Şikâyetler; telefon, posta, şikâyet formları, web sitesi, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınacaktır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra SSP, formu şikayet prosedürüne göre işleme koyacaktır.

Tablo 2: İletişim Bilgileri

Atik Metal Çiğli Şubesi – Merkez ve İşleme Fabrikası	SSP İletişim Bilgileri
<b>Adres:</b> Atatürk Organize Sanayi Bölgesi (A.S.O.B.) 10037 sok. No:6 35620 Çiğli / İzmir <b>Telefon:</b> +90 232 328 35 10 (PBX) <b>Faks:</b> +90 232 328 35 18 <b>e-posta:</b> info@atikmetal.com.tr	<b>İsim:</b> Belirlenecek <b>Adres:</b> Atatürk Organize Sanayi Bölgesi (A.S.O.B.) 10037 sok. No:6 35620 Çiğli / İzmir <b>Telefon:</b> Belirlenecek <b>e-posta:</b> Belirlenecek

The existing contact details of the Project is given above. The contact information regarding the assigned SRS (name and contact number/e-mail address) will be included when this Plan is updated. Also, an online grievance register form will be integrated into the official website of Atik Metal.

#### 4.2.2 Assessment and Investigation of Grievances

Her değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikayet/endişe alındığında ve “Şikayet Veritabanına” kaydedildiğinde izlenecektir (bkz. Ek E). Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) şikayeti inceler ve ilgili diğer departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje şikayeti araştırır ve uygun departmanları incelemesine ve bir çözüm formüle etmesine dahil eder.

Daha fazla bilgi toplamak için “Danışma Formu” (bkz. Ek B) kullanılarak şikayetçiyle (isimsiz değilse) iletişime geçilebilir. Şikayet Eden ile yapılan tüm yazışmalar “Şikayet Veri Tabanı”na kaydedilecektir. Şikayetle ilgili nihai karar verildiğinde, paydaşlara geri bildirim verilecektir.

#### 4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikayetçiler, şikâyeti gönderdikten sonraki 5 gün içinde Proje'nin şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıt alacaklardır. Anonim olarak alınan şikayetler, anonim olmayan şikayetlerle aynı şekilde araştırılacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

#### 4.2.4 Çözüm Önerme/Düzeltilici Eylem

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltilici eylemi şikayetçiye (anonim değilse) resmi olarak iletilecek ve şikayetçiyle görüşme sağlanacaktır. Şikayetçi, takip edilen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

#### 4.2.5 Şikayetlerin Kapatılması

Şikayetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Alternatif anlaşma sağlanacaksa da bu 30 gün içinde yapılması gerekmektedir. Şikayeti kapatmak için, şikayetçinin (anonim değilse), kararlaştırılan kararı detaylandıran Şikayet Kapatma Formu (bkz. Ek D)'nu imzalaması gerekmektedir. İmzalı Şikayet Kapatma Formu, Şikâyet Kayıt Veri Tabanı'na kaydedilecektir.

#### 4.2.6 Çözülme Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde şikayeti / sıkıntıyı 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.

Ayrıca şikayet sahibine şikayetin neden çözülmediğine ilişkin açıklama yapılacaktır.

## 5 İZLEME

### 5.1 Prosedürün Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu

Bu prosedür, işletme aşamasında yılda en az iki kez gözden geçirilecektir. Stabil işletme operasyonları sırasında, bu prosedür yıllık bazda gözden geçirilecek ve değişen koşulları veya operasyonel ihtiyaçları yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu prosedürün revize edilmesi prosedürün sorumlusu olan “Sosyal Sorumluluk Personeli”nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletim prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, prosedür “gerektiği gibi” güncellenebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon varsa, tüm personelin bu prosedürün en son sürümüne erişimini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezi (DKM)’ne yüklenecektir.

### 5.2 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 Mekanizması, sistemik olarak 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 düzeltici faaliyetler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi verimi, Temel Performans Göstergelerine (KPI) göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

### 5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPIs)

Aşağıdaki tablo, şikâyet mekanizması performansının ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacak temel performans göstergelerini ve ilgili kilit izleme eylemlerini özetlemektedir.

Tablo 3: Temel Performans Göstergeleri (KPIs)

KPI	Hedef	İzleme Önlemleri
Dış şikâyet/ sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayıyı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Aylık Raporlar
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	30 gün içinde kapatılan iç şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Veri Tabanı
Şikâyet Prosedürü’nün uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Denetimi	Şikâyetçi memnuniyetini ve 30 gün içinde şikâyetlerin %100’ ünün kapatılması hedefinin denetimi	Denetim Raporu

## 5.4 Temel İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri, şikayet yönetimini değerlendirmek için kullanılır ve bunlar, temel performans göstergelerini kullanarak bu Prosedürde belirtilen gerekliliklere uygunluğu sağlamak için odaklanacaktır.

Tablo 4: Temel İzleme Faaliyetleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	İzleme Lokasyonu
Şikayetler / Endişeler	<p>Proje, en az ayda bir olmak üzere kapatılan ve çözülmeyen şikayetler dahil edilerek Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bir ay içinde açılan veya bekleyen sıkıntı ve şikayetlerin sayısı,</li> <li>Bir ay içinde açılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan kaydedilen süreç (grafik sunumu),</li> <li>Bir ay içinde kapatılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı,</li> <li>Şikâyet türü.</li> </ul>	Şikayet kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Ziyaretçiler	Şikayet Yönetimi Temsilcisi, müşteriler tarafından dile getirilen yazılı ve sözlü şikayetleri kayıt altında tutacaktır.	Müşteri Şikayet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Proje Sahası
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve resmi olmayan işbirliği faaliyetlerini kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan broşür, haber vb. bilgilerin kayıtlarını tutacaktır. SSP yerel topluluklara geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje Sahası

## 6 EĞİTİMLER

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak amacıyla gerekli tüm eğitimler ve giriş eğitimi verilecektir. Şikâyet yönetimi kapsamında da sorumlu kişilere işe özel eğitimler verilecektir. Bu Şikâyet Mekanizmasının uygulanması, Şikayet Yönetim Temsilcisi,

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

Sosyal Sorumluluk Personeli ve Projenin diğer sorumlu personelleri tarafından takip edilecektir. Yükleniciler de Şikâyet Mekanizmasının uygulamasına dahil edilecektir.

### 6.1 Giriş Eğitimi

Giriş eğitimi; tüm doğrudan ve dolaylı olan çalışanlara, İç Şikâyet Mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. 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 hakkında bilgi sağlayacaktır.

### 6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Proje kapsamında çalışan kilit personel için işe özgü eğitim ve varsa ek uzman eğitimi sağlanacaktır. Şikayet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP) ve Projenin diğer personeline ve denetçilerine ve ilgili yüklenicilere verilecektir.



## 7 DENETİM VE RAPORLAMA

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

### 7.1 İç Dnetim

İşletme aşamasında, ŞMP'nün düzgün bir şekilde uygulanmasına ilişkin olarak Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından rutin iç denetimler gerçekleştirilecektir. Uygunluk, bu Planda belirtilen gerekliliklere göre izlenecektir. Bu yönetim planının unsurları düzenleyici denetimlere tabidir.

### 7.2 Dış Denetim

Bu ŞMP'ne uygunluk, Atik Metal denetim programının bir parçası olacak ve Proje Finansörleri tarafından ayrı olarak periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır.

### 7.3 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

- Danışmanlık toplantıları ve Halkın katılımı faaliyetleri,
- 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 şikâyetlerin sayısı ve türü gözden geçirilecektir. Devam eden/kapanmış şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve Şikâyet Mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve Kalite Yönetim Sorumlusu aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

# EKLER

**Ek A: Şikayet Kayıt Formu**

**Ek B: Toplantı Kayıt Formu**

**Ek C: İç Şikayet Formu**

**Ek D: Şikayet Kapatma Formu**

**Ek E: Şikayet Veritabanı**

## Ek A: Şikâyet Kayıt Formu

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

## Ek B: Toplantı Kayıt Formu

TOPLANTI KAYIT 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 Information			
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: İç Şikayet Formu

İç Şikayet Formu	
<b>Referans Numarası:</b>	
<b>Ad Soyad</b>  Not: Kimliğinizi rızanız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz .	<b>Ad Soyad:</b> _____  <input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum  <input type="checkbox"/> İznim olmadan kimliğimi açıklamamayı talep ediyorum
<b>İletişim bilgileri</b>  Şikayetçi ile nasıl iletişime geçilmek isteniyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: <b>Posta adresi:</b>  <input type="checkbox"/> Telefonla: _____  <input type="checkbox"/> E-mail ile _____  <input type="checkbox"/> İletişim kurmak istemiyorum
<b>Şikayete İlgili Detaylar:</b>	
<b>Olayın veya Şikayetin Açıklaması:</b>	Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:	
<b>Olay/Şikayet Tarihi</b>	
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (kaç kez? ____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?	

Şikayet Mekanizması Prosedürü

<b>Yalnızca dahili kullanım için: Şikayet durumu</b>		
	Tarih:	İmza:
Şikayet kapatılır:		
Alınan önlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

**Ek D: 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 çözülmesi durumunda şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>		
Tarih:	İsim Soysisim / Şikayeti Kapatma İmzası	İsim Soysisim / Şikayetçi İmzası
...../...../.....		



## Ek E: Şikayet Veritabanı

Şikâyet Veri Tabanı									
Raporlama Süreci									
Şikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet/ Yorum Detayları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikayetçiyle İletişim*	Yapılan Eylemler	Çözümleme Tarihi	Şikayetçiyle İletişim **
* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde bilgilendirilecektir.									
** Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler bildirilir.									



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK  
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,  
1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA  
Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99  
[www.mgsmuhendislik.com](http://www.mgsmuhendislik.com)