



**MCS**

**FOTOVOLTAİK PANEL  
ÜRETİM TESİSİ  
YATIRIMI PROJESİ  
İÇ VE DIŞ PAYDAŞLAR İÇİN  
ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ  
(Referans No: ALFASOLAR-SOS-PRS-ŞGM-001)**

**AĞUSTOS 2022**

## İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
TABLolar .....	iii
ŞEKİLLER .....	iii
KISALTMALAR.....	iv
1 GİRİŞ .....	1
1.1 Bilgi .....	1
1.2 Amaç ve Kapsam.....	1
1.2.1 Amaç.....	1
1.2.2 Kapsam .....	2
1.3 Referanslar .....	3
1.4 Tanımlar.....	3
1.5 Temel İlkeler .....	4
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR .....	4
3 PROJE STANDARTLARI .....	7
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri.....	7
3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler .....	10
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ .....	14
4.1 İç (Çalışan) Şikayet Yönetimi Aşamaları.....	14
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi .....	14
4.2 Dış Şikayet Yönetim İşlemi.....	15
4.2.1 Şikayetlerin Alınması .....	15
4.2.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi.....	15
4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim .....	16
4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet .....	16
4.2.5 Şikayetlerin Kapatılması .....	16
4.2.6 Çözülme Durumu.....	16
5 İZLEME .....	16
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış .....	16
5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri.....	17
5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	18
6 EĞİTİM.....	18
6.1 Giriş Eğitimi.....	18

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri.....	19
7	DENETİM VE RAPORLAMA .....	19
7.1	İç ve Dış Denetim .....	19
7.2	Kayıt Tutma ve Raporlama .....	19
EKLER	.....	21
EK 1.	Şikayet Kayıt Formu .....	22
EK 2.	Şikayet Kapatma Formu.....	23
EK 3.	Toplantı Kayıt Formu .....	24
EK 4.	Şikayet Veri Tabanı .....	25

## TABLolar

Tablo1. Görev ve Sorumluluklar .....	5
Tablo 2. İletişim Bilgileri.....	15
Tablo 3. Kilit İzleme Önlemleri.....	17
Tablo 4. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	18

## ŞEKİLLER

Şekil1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları .....	14
---	----

## KISALTMALAR

<b>ALFASOLAR</b>	Alfa Solar Enerji Sanayi ve Ticaret A.Ş.
<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirmesi
<b>ÇİSGS</b>	Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Sosyal
<b>ÇSS</b>	Çevresel ve Sosyal Standart
<b>DKM</b>	Doküman Kontrol Merkezi
<b>IFC</b>	Uluslararası Finans Kurumu
<b>İSG</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>İSGÇ</b>	İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre
<b>KN</b>	Kılavuz Notu
<b>KPG</b>	Kilit Performans Göstergesi
<b>OSB</b>	Organize Sanayi Bölgesi
<b>PEK</b>	Projeden Etkilenen Kişiler
<b>Proje</b>	Fotovoltaik Panel Üretimi Tesisi Yatırımı Projesi
<b>PS</b>	Performans Standardı
<b>PTD</b>	Proje Tanıtım Dosyası
<b>SGÇS</b>	Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Sosyal
<b>SSP</b>	Sosyal Sorumluluk Personeli
<b>STK</b>	Sivil Toplum Kuruluşu
<b>ŞGMP</b>	Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
<b>TKYB</b>	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

## 1 GİRİŞ

Bu Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü ("ŞGMP"), ALFASOLAR-SOS-PRS-ŞGM-001 referans numarasıyla "Fotovoltaik Panel Üretim Tesisi Yatırımı Projesi" için hazırlanmıştır. Hedef grupları ve her grup için gerekli olan spesifik katılım faaliyetlerini belirleyen bu ŞGMP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Ulusal Çevre Mevzuatı, IFC Performans Standartları ("PS'ler") ve Türkiye kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevre ve Sosyal Risk Yönetimi Prosedürü'ne göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları gerçekleştirmek üzere gerçekleştirilmiştir.

### 1.1 Bilgi

Alfa Solar Enerji Sanayi ve Ticaret A.Ş. tarafından, Kırıkkale ili, Yahşihan ilçesi, Hacıbalı Köyü sınırlarında bulunan Kırıkkale Organize Sanayi Bölgesi (OSB) içerisinde "Fotovoltaik Panel Üretim Tesisi Yatırımı" projesinin yapılması planlanmaktadır.

Kırıkkale Organize Sanayi Bölgesi (OSB) içerisinde yer alan tesiste halihazırda üretim devam ederken yine aynı OSB sınırları içerisinde yer alan yeni yatırım alanında inşaat faaliyetleri devam etmektedir. Mevcut durumda üretim alanı olarak kullanılacak olan binada kaba inşaat bitmiş ve Eylül ayı içerisinde üretime başlayacak şekilde terimin tarihi belirlenmiştir. Tesisin depo alanı ve çevre düzenleme işlemleriyle birlikte inşaat faaliyetlerinin 2023 yılı ilk çeyreğinde bitirilmesi öngörülmektedir.

### 1.2 Amaç ve Kapsam

#### 1.2.1 Amaç

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

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

Bu belge aşağıdakileri tanımlamayı amaçlamaktadır:

- Şikâyet mekanizması prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim ara yüzleri,
- Görev ve sorumlulukların tanımı,
- Bu proje ile ilgili uygulanabilir proje standartları, proje taahhütleri, işlem prosedürleri ve rehber bilgiler,

## Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

- Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler) dahil izleme ve raporlama prosedürleri,
- Eğitim gereksinimleri, destekleyici materyaller ve bilgiler için referanslar,
- Paydaşların ve çalışanların şikayetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- Şikayetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal çatışmasının nasıl en aza indirileceği.

Bu prosedürle ele alınan temel riskler:

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

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

### 1.2.2 Kapsam

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

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

### Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

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

### 1.3 Referanslar

	Referans Numarası	Doküman Adı
1	ALFASOLAR -ÇSSG-PLN-ÇSYP-001	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
2	ALFASOLAR -SOS-PLN-PKP- 001	Paydaş Katılım Planı
3	ALFASOLAR -SOS-PRC-ŞGM-001	Dış Paydaşlar ve Çalışanlar için Şikayet Giderme Mekanizması
5	ALFASOLAR -ÇSSG-PLN-İSGYP-002	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
6	ALFASOLAR -ÇSSG-PLN-ADEP-003	Acil Durum Eylem Planı
7	ALFASOLAR -ÇEV-PLN-HKYP-001	Hava Kalitesi Yönetim Planı
8	ALFASOLAR -CEV-PLN-AYP-002	Atık Yönetim Planı

### 1.4 Tanımlar

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

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

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

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

**Sıkıntı Sebebi:** Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak,



## Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülmektedir ve belli bir süredir resmi bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirirler.

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

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

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

### 1.5 Temel İlkeler

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

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

## 2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

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

## Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Tablo1. Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür / Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak</li> <li>▪ Bu Prosedürün onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması</li> </ul>
Fabrika Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prosedürün uygulanması için taraflara koordinasyon sağlamak</li> <li>▪ SSP tarafından iletilen şikayetlerle ilgili çözümler sunmak ve geri bildirim yapılmasını sağlamak.</li> </ul>
İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre (İSGÇ) Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularında toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde SSP'nin desteklenmesi</li> <li>▪ İç denetimlerin/ saha denetimlerinin yapılması</li> <li>▪ Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG, çevre ve sosyal konularla ilgili şikayetlerine cevap sağlanması</li> <li>▪ Şikayet Veri Tabanındaki Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularındaki şikayetlerin/önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasında SSP'ye yardımcı olunması</li> <li>▪ Gerektiğinde hukuk departmanları ile yasalara, yönetmeliklere ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirmeler yapılması</li> <li>▪ Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak</li> </ul>
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,</li> <li>▪ Yüklenicilerin çalışanlarının şikâyet süreci ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak,</li> <li>▪ İşçilere sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgi vermek,</li> </ul>

## Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

Görev	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak,</li> <li>▪ Bu prosedürü uygulamak ve gerektiğinde geliştirmek,</li> <li>▪ Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak,</li> <li>▪ Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak,;</li> <li>▪ Tüm şikâyetleri izlemek, tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak,</li> <li>▪ Fabrika Müdürüne sunulmak üzere, aylık rapor dahil olmak üzere tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak,</li> <li>▪ Yerel halkla iş birliği içerisinde sosyal faaliyetler düzenlemek,</li> <li>▪ Şikâyetlerin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek,</li> <li>▪ Gerektiğinde şikâyetlerin cevaplarını aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek,</li> <li>▪ Sahaya özgü konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip etmek,</li> <li>▪ Sözlü olarak alınan veya söz edilen genel ve yerel istihdam oranları ve şikâyetlerinin kaydedilmesi ve raporlanması,</li> <li>▪ “Şikâyet Kayıt Formu” doldurmak (bkz. Ek- A),</li> <li>▪ Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve üst yönetime sunmak,</li> <li>▪ Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.</li> </ul>
Yükleniciler / Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bu planın gereksinimlerine ve standartlarına uymak</li> <li>▪ Sözleşme kapsamındaki çalışanların plan gereksinimlerini yerine getirmesini sağlamak</li> </ul>

### 3 PROJE STANDARTLARI

Proje için geliştirilen bu prosedürün, ulusal ve uluslararası gereklilikler ve standartlar temel alınarak hazırlanmıştır. Proje süresi boyunca, aşağıdaki hususlardan oluşan “Proje Standartları” takip edilecektir:

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

#### 3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri

##### *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*

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

##### X. Kanun Önünde Eşitlik

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

##### II. Zorla Çalıştırma Yasağı

**MADDE 18.** Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

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

##### VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

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

### VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

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

### VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

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

### **Bilgi Edinme Hakkı Kanunu**

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

### **Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun**

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

### **İş Kanunu**

#### Eşitlik Davranma İlkesi

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

### İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

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

### Fazla Çalışma Ücreti

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

### Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

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

### Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

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

### **Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu**

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

### **Çevre Hukuku**

Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED) (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır. Ulusal ÇED Yönetmeliği

### Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

uyarınca Proje kapsamında yapılan başvuru Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığına sunulmuştur. “ÇED Kapsam Dışı” kararı (Sayı: E-16107619-220.03-3174283) 14.03.2022 tarihinde alınmıştır.

### 3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

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

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 (KN1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2)*

PS1'in dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Proje ile ilgili diğer tarafların yanı sıra yorum / şikâyeti olan kişileri / toplulukları belirlemek ve bu çevresel ve sosyal riskleri değerlendirmek,
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek ve kalan etkilerin olduğu yerlerde, çalışanlar, Etkilenen Topluluklar ve çevre için riskleri ve etkileri telafi etmek.
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikâyetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, kendilerini etkileyebilecek konularla ilgili olarak teşvik etmek ve yeterli katılım sağlamak,
- Proje uygulaması sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikâyetlerini almak ve gidermek için bir şikâyet mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlara anlaşılabilir, kültürel olarak uygun, erişilebilir ve şeffaf bir danışma sağlamak,
- Paydaş katılım süreci sırasında Etkilenen Toplulukları şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirmek,
- Proje ile ilgili paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet mekanizmasını takip etmek,

### Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

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

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

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

#### İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

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

#### İşçilerin Örgütlenmesi

- ALFA SOLAR, 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.
- ALFA SOLAR, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.



### Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

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

### Personel Sayısını Azaltma

- ALFA SOLAR, 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

- ALFA SOLAR, 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

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

### Şikâyet Mekanizması

- ALFA SOLAR, 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.
- ALFA SOLAR, şikâyetleri ifade edenlere ayrımcılık yapılmamasını, tüm şikâyetlerin ciddiye alınmasını ve uygun önlemlerin derhal alınmasını sağlayacaktır.

### Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasa veya toplu iş sözleşmelerinde tanımlanan diğer kanalların yerini almaz.

#### İş Sağlığı ve Güvenliği

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

#### Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

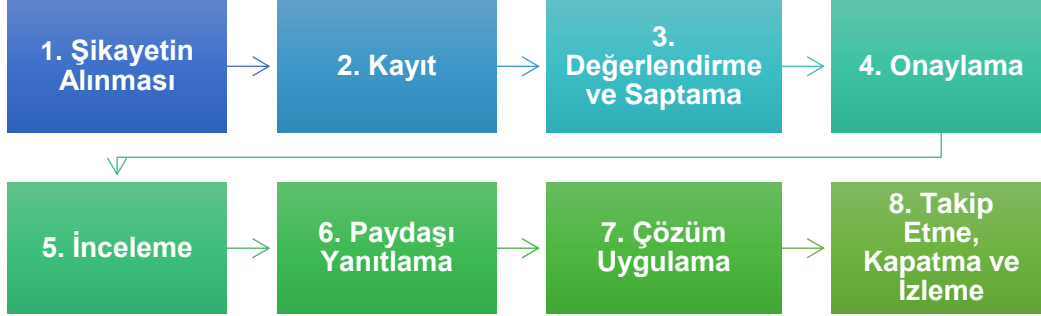
- ALFA SOLAR, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini, doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere göre genişletecektir.
- ALFA SOLAR, sözleşmeyi işçi haklarını ve yasaları atlatmanın bir aracı olarak kullanmayacak ve tüm çalışanların bir şikâyet mekanizmasına erişmelerini sağlayacaktır.
- ALFA SOLAR; 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.
- ALFA SOLAR, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.
- ALFA SOLAR; çocuk işçi, zorla çalıştırma ve önemli güvenlik konularında PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

## 4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

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



Şekil1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

### 4.1 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetimi Aşamaları

Tüm çalışanlar (doğrudan proje çalışanı veya üçüncü taraf / alt yüklenici çalışanları) herhangi bir şikâyet veya kaygı durumu oluştuğunda bunları yazılı olarak sunmaları desteklenecektir (Bkz. Ek-1). Şikâyetçinin gizliliğinin korunması gerektiği için şikâyetler, yemek odaları da dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği alanlara yerleştirilecek olan şikâyet kutularında toplanacaktır. Bu formlar sayesinde işçiler de anonim olarak şikâyette bulunabilecektir. Oryantasyon eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceği hakkında bilgi verilecektir. Yazılı başvurular, hiçbir şekilde şikâyette bulunanları korkutmak amacıyla kullanılmayacaktır.

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

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

#### 4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

Bu prosedür, inşaat ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Rutin işletme döneminde, yıllık olarak ve değişen koşulları veya işletme ihtiyaçlarını

## Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

yansıtmak için bu prosedür gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan “Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)”nin sorumluluğunda olacaktır.

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

### 4.2 Dış Şikâyet Yönetim İşlemi

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

#### 4.2.1 Şikâyetlerin Alınması

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

Tablo 2. İletişim Bilgileri

Alfa Solar Enerji Sanayi ve Ticaret A.Ş. İletişim Bilgileri	
<b>Telefon:</b> +90 318 666 27 00 <b>Fax:</b> 0318 666 27 05 <b>E-posta:</b> <a href="mailto:info@alfasolarenerji.com">info@alfasolarenerji.com</a> <b>Web sitesi:</b> <a href="http://www.alfasolarenerji.com">www.alfasolarenerji.com</a>	<b>Adres:</b> Kırıkkale 1. OSB. Kızılırmak Caddesi 2'nci Sokak No:13 Yahşihan/KIRIKKALE

Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek- 1), şikâyetler, kaygılar ve şikâyetçi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikâyetler Şikâyet Veri tabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (Bkz. Ek- 3). Tek iletişim yolu olarak “açık kapı politikası” teşvik edilmeyecektir, bu nedenle anonim (veya değil) her türlü yazılı şikâyetler teşvik edilmelidir.

#### 4.2.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her bir değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet / endişe alındığında ve “Şikâyet Veri Tabanı”na kaydedildiğinde izlenecektir (Bkz. Ek- 3). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştırır ve diğer ilgili departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikâyeti araştırır ve uygun departmanları şikâyeti araştırması ve bir karar formüle etmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil eder.

## Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Daha fazla bilgi toplamak için “Toplantı Kayıt Formu” kullanılarak kim olduğu bilindiği takdirde şikayetçiyle irtibata geçilebilir (bkz. Ek- 2). Şikayetçi ile yazışmalar “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir. Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

### 4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikayetçiler, şikâyeti gönderdikten sonraki 5 gün içinde ALFA SOLAR şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıtı şikayetçiye iletacaktır. Anonim olarak alınan şikayetler, anonim olmayan şikayetlerle aynı şekilde araştırılacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

### 4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi anonim olmayan şikayetçiye 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. Bu alternatif anlaşmaya da bu 30 gün içinde ulaşılması gerekmektedir. Kapatmak için, anonim olmayan şikayetçinin, kararlaştırılan kararı detaylandıran Kapatılma Formuna imzası gerekmektedir. İmzalı “Kapatılma Formu” “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

### 4.2.6 Çözülmemeye Durumu

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

## 5 İZLEME

### 5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

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

### Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

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

## 5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri

*Kilit İzleme Faaliyetleri*, şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının verimliliğini ve uygulamasını izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği şekilde ayarlanacaktır. Temel izleme tedbirleri aşağıdaki Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Kilit İzleme Önlemleri

Husus	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
Şikâyetler / Endişeler	<p>Proje, asgari aylık olarak dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil olmak üzere Şikâyet Kaydını / Veri aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ay içinde açılan ve bekleyen isnat ve şikâyet sayıları</li> <li>▪ Ay içinde açılan şikâyet ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum)</li> <li>▪ Ay içinde kapatılan şikâyetlerin sayısı ve</li> <li>▪ Şikâyet türü</li> </ul>	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Tesis
Ziyaretçiler	Ziyaretçiler, ziyaret sebebi vb. bilgilerle birlikte kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi kayıtları	Aylık	Tesis
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve gayri resmi katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Tesis
Açıklama	SSP hazırlanan ve	Web	Üç ayda bir	Tesis

## Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Husus	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
Materyalleri ve Halka Geri Bildirim	dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka gelen geri bildirimleri izleyecektir.	sitesindeki Halk Bilgi Sistemi		

### 5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

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

Tablo 4. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

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

## 6 EĞİTİM

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

### 6.1 Giriş Eğitimi

İşe başlama eğitimi/giriş eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere işçi şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "Giriş Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, halk ilişkileri ve insan hakları eğitimine katılmaları

## Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve düşünceleri nasıl anlayıp bunlara saygı duyulacağına, yerel halk ve meslektaşlara uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olunacağına dair bilgiler sağlayacaktır.

### 6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

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

## 7 DENETİM VE RAPORLAMA

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

### 7.1 İç ve Dış Denetim

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

### 7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutma/raporlama yapılacaktır:

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

Aylık olarak, sayı ve tür açısından kaydedilen şikâyetler gözden geçirilecektir. Açık / kapalı olarak şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve şikâyet mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve İş Sağlığı, Güvenliği ve




Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü


Çevre (İSGÇ) Sorumlusu, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

# EKLER


## EK 1. Şikayet Kayıt Formu

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

**EK 2. Şikayet Kapatma Formu**

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

## EK 3. Toplantı Kayıt Formu

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

## EK 4. Şikâyet Veri Tabanı

 <b>Şikâyet Veri tabanı</b> <b>Raporlama Süreci</b>									
Şikâyetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet/ Yorum Detayları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikâyetçiyle İletişim *	Yapılan Eylemler	Çözümleme Tarihi	Şikâyetçiyle İletişim **

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

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



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK  
TİCARET LTD. ŞTİ.