



Mevcut Panel Üretim Fabrikası Kapasite Artışı / Eva Film Üretimi Projesi

**İÇ VE DIŞ PAYDAŞLAR İÇİN
ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ**

(Referans No: CW-SOS-PRS-ŞGM-001)

OCAK 2023

Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
İsim	CW Enerji Mevcut Panel Üretim Fabrikası Kapasite Artışı / Eva Film Üretimi Projesi Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB)
Proje Sahibi	CW Enerji Mühendislik Ticaret ve Sanayi A.Ş. (CW Enerji)
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Düzenleme Kaydı

Şirket	İletişim	Sürüm	Sunum Tarihi	Sunum Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB)	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	03.01.2023	e-mail: PDF
CW Enerji Mühendislik Ticaret ve Sanayi A.Ş. (CW Enerji)	Özge ONUR	Rev00	03.01.2023	e-mail: PDF

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

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

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	ii
TABLolar	iv
ŞEKİLLER	iv
KISALTMALAR.....	v
1 GİRİŞ	1
1.1 Bilgi	1
1.2 Amaç ve Kapsam.....	4
1.2.1 Amaç.....	4
1.2.2 Kapsam	5
1.3 Referanslar	6
1.4 Tanımlar.....	6
1.5 Temel İlkeler	7
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	7
3 PROJE STANDARTLARI	9
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri.....	9
3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	12
4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ	16
4.1 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetimi Aşamaları.....	16
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi.....	18
4.2 Dış Şikâyet Yönetim İşlemi.....	19
4.2.1 Şikâyetlerin Alınması	19
4.2.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi.....	19
4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim	20
4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet	20
4.2.5 Şikâyetlerin Kapatılması	20
4.2.6 Çözülmemeye Durumu.....	20
4.3 Müşteri Şikâyetleri.....	20
5 İZLEME	20
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	20
5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri.....	21
5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	22
6 EĞİTİM.....	22

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

6.1	Giriş Eğitimi.....	22
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri.....	23
7	DENETİM VE RAPORLAMA	23
7.1	İç ve Dış Denetim	23
7.2	Kayıt Tutma ve Raporlama	23
EKLER		25
EK 1.	Şikâyet Kayıt Formu	26
EK 2.	Şikayet Kapatma Formu.....	27
EK 3.	Toplantı Kayıt Formu	28
EK 4.	Şikâyet Veri Tabanı	29
EK 5.	Öneri Bildirim Formu	30
EK 6.	Şikâyet Bildirim Formu.....	31
EK 7.	Personel İstek Talep ve Şikâyetleri Prosedürü.....	32
EK 8.	Personel İstek, Talep ve Şikâyet Formu	33
EK 9.	Müşteri Şikâyeti İş Akış Şeması.....	34

TABLULAR

Tablo 1-1. Etki Alanındaki Yerleşim Yerleri ve Demografik Bilgileri.....	3
Tablo2-1. Görev ve Sorumluluklar	7
Tablo 4-1. İletişim Bilgileri.....	19
Tablo 5-1. Kilit İzleme Önlemleri	21
Tablo 5-2. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	22

ŞEKİLLER

Şekil 1-1 Proje Alanının Konumu	2
Şekil 1-2 Proje alanlarının konumu	3
Şekil 1-3 Yakın Yerleşim Yerinin Proje Alanına Göre Konumu	4
Şekil 4.1 İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları	16
Şekil 4-2 Şikâyet ve Öneri Kutuları	18

KISALTMALAR

AOSB	Antalya Organize Sanayi Bölgesi
CEO	Chief Executive Officer (İcra Kurulu Başkanı)
CW ENERJİ	CW Enerji Mühendislik Ticaret ve Sanayi A.Ş.
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇİSGS	Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Sosyal
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DKM	Doküman Kontrol Merkezi
EA	Etki Alanı
GES	Güneş Enerji Santrali
GW	Gigawatt
IFC	International Finance Corporation (Uluslararası Finans Kurumu)
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGÇ	İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre
KN	Kılavuz Notu
KPG	Kilit Performans Göstergesi
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
Proje	CW Enerji Mevcut Panel Üretim Fabrikası Kapasite Artışı / Eva Film Üretimi Projesi
PS	Performans Standardı
PTD	Proje Tanıtım Dosyası
SGÇS	Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Sosyal
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞGMP	Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

1 GİRİŞ

Bu Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü ("ŞGMP"), CW-SOS-PRS-ŞGM-001 referans numarasıyla "Mevcut Panel Üretim Fabrikası Kapasite Artışı / Eva Film Üretimi Projesi ("Proje")" için hazırlanmıştır. Hedef grupları ve her grup için gerekli olan spesifik katılım faaliyetlerini belirleyen bu ŞGMP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Ulusal Çevre Mevzuatı, International Finance Corporation ("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

CW Enerji Mühendislik Ticaret ve Sanayi Anonim Şirketi 2010 yılında kurulmuş fotovoltaik enerji üretim sektöründe faaliyet gösteren üretim ve hizmet firmasıdır. CW Enerji'nin yıllık güneş paneli üretim kapasitesi 1,3 GW'dır.

CW Enerji, güneş enerji santrallerinin ("GES") yatırım ve teknik danışmanlığı, projelendirme, sistem tasarımı, lisanslı ve lisanssız santral kurulumları, lisans alımı ve işletme, ayrıca lisanssız üretim yönetmeliğine uygun olarak projeler planlama, projelendirme, finans ve uygulama ile kurulum sonrası teknik bakım, onarım konularında da hizmet vermektedir. Şirket, endüstriyel kurulumlara ek olarak evsel çatı kurulumları da yapıyor. Şebeke bağlantılı (On-Grid) sistemlerin yanı sıra şebekeden bağımsız akü destekli sistemler (Off-Grid), güneş enerjili sulama sistemleri, LED aydınlatma sistemleri, güneş enerjili kamera sistemleri ve elektrikli araç şarj istasyonları gibi alanlarda da çalışmaktadır.

CW Enerji, Türkiye'de sanayi faaliyet alanındaki en büyük kuruluşları tespit etmek için İstanbul Sanayi ve Ticaret Odası tarafından yapılan, "Türkiye'nin 500 Büyük Sanayi Kuruluşu" ISO 500 2017 sıralamasında, 2017 yılında gerçekleştirmiş olduğu net satışı ile listenin 408'inci sırasında yer almıştır. ISO500 sıralamasına güneş enerjisi sektöründen adını yazdırmayı başaran tek firma olan CW Enerji, "Üreten güçlü Türkiye" hedefiyle ülke ekonomisine ve istihdamına katkı sağlamaya devam etmektedir.

Tesisin şu anda mevcut kapasitesi 1.3 GW'dır ve 2023 yılında tamamlanacak yatırımlar neticesinde tesisin üretim kapasitesi 1.8 GW olacaktır.

Mevcut tesis, Antalya ilinde, Döşemealtı ilçesinde Şekil 1-1'de görüldüğü gibi Antalya Organize Sanayi Bölgesi 1. Kısım'da, 44.734,00 m² alana kurulmuştur.

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü



Şekil 1-1 Proje Alanının Konumu

Planlanan proje kapsamında Şirket, Eva ve Panel üretim hattı için yeni makine alımları yapılmıştır. Panel Hattı yatırımı merkez tesiste kapasite artışı şeklinde yapılmıştır, Eva yatırımı Antalya Organize Sanayi Bölgesi ("AOSB") 3. Kısımda yer alan Şekil 1-2'de gösterildiği gibi eski fabrika binasının bakımı yapılarak gerçekleştirilmektedir.



Şekil 1-2 Proje alanlarının konumu

Proje alanı Döşemealtı ilçe merkezinin kuzeyinde, yaklaşık 5-6 km kuş uçuşu uzaklıkta yer almaktadır. Bölge üzerindeki olası sosyal etkinin değerlendirilmesi için Etki Alanı (“EA”) olarak;Kömürcüler Mahallesi ve Antalya Organize Sanayi Bölgesi (“OSB”) sınırlarını kapsayacak şekilde belirlenmiştir. 1 km olarak belirlenen etki alanı içine herhangi bir yerleşim yeri bulunmamaktadır. Bu mesafenin sınırındaki yerleşimler de Kömürcüler Mahallesi’ne bağlıdır. Bu kapsamda belirlenen mahalle bilgileri Tablo 1-1’de verilmiştir. Ayrıca yerleşim yerinin tesise göre konumu ise Şekil 1-3’te gösterilmiştir.

Tablo 1-1. Etki Alanındaki Yerleşim Yerleri ve Demografik Bilgileri

Yerleşim Alanı	Popülasyon (kişi)	Kadın	Erkek
Kömürcüler Mahallesi	3566	1081	2485



Şekil 1-3 Yakın Yerleşim Yerinin Proje Alanına Göre Konumu

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 şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedürün süreçleri ve sorumlulukları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanacaktır.

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

Bu belge aşağıdakileri tanımlamayı amaçlamaktadır:

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

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

- Paydaşların ve çalışanların şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- Şikâyetleri 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 şikâyetleri kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygı çerçevesinde bir ilişki kurmak,
- Gizli şikâyetlerin 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 tasarımı 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, paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almaz.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikâyetleri kapsamaktadır. Bu prosedür, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedür, özellikle yüklenicinin faaliyetleri ile ilgili olarak Paydaş Katılım Planı (CW-SOS-PLN-PPK-001) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (CW-ÇSSG-PLN-ÇSYP-001) ile örtüşmektedir.

1.3 Referanslar

	Referans Numarası	Doküman Adı
1	CW -ÇSSG-PLN-ÇSYP-001	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
2	CW -SOS-PLN-PKP- 001	Paydaş Katılım Planı
3	CW -ÇSSG-PLN-İSGYP-002	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
4	CW -CVR-PLN-AYP-001	Atık Yönetim Planı
5	CW-ÇSG-PLN-ADEP-002	Acil Durum Eylem 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 yararlarda sınırlı yetide kişiler.

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

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

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 şikâyetle 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:

Tablo2-1. Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
CEO / Yönetim Kurulu	■ Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak, ■ Bu Prosedürün onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması.

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür	- Prosedürün uygulanması için taraflara koordinasyon sağlamak, - SSP tarafından iletilen şikâyetlerle ilgili çözümler sunmak ve geri bildirimin yapılmasını sağlamak.
Çevre Danışmanı / İş Sağlığı, Güvenliği Uzmanı	- Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularında toplanan şikâyetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde SSP'nin desteklenmesi - İç denetimlerin/ saha denetimlerinin yapılması - Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG, çevre ve sosyal konularla ilgili şikâyetlerine cevap sağlanması - Şikâyet Veri Tabanındaki Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularındaki şikâyetlerin/önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasında SSP'ye yardımcı olunması - Gerektiğinde hukuk departmanları ile yasalara, yönetmeliklere ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirmeler yapılması - Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak
Sosyal Sorumluluk Personeli ("SSP") / İnsan Kaynakları ("İK") Müdürü	- Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak, - Yüklenicilerin çalışanlarının şikâyet süreci ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak, - İşçilere sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgi vermek, - Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak, - Bu prosedürü uygulamak ve gerektiğinde geliştirmek, - Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak, - Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak, - Tüm şikâyetleri izlemek, tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak, - Genel Müdüre sunulmak üzere, aylık rapor dahil olmak üzere

Görev	Sorumluluklar
	tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak, - Yerel halkla iş birliği içerisinde sosyal faaliyetler düzenlemek, - Şikâyetlerin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek, - Gerektiğinde şikâyetlerin cevaplarını aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek, - Sahaya özgü konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip etmek, - Sözlü olarak alınan veya söz edilen genel ve yerel istihdam oranları ve şikâyetlerinin kaydedilmesi ve raporlanması, “Şikâyet Kayıt Formu” doldurmak (Bkz. Ek- A), - Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve üst yönetime sunmak, - Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.
Yükleniciler / Altyükleniciler	- Bu planın gereksinimlerine ve standartlarına uymak - Sözleşme kapsamındaki çalışanların plan gereksinimlerini yerine getirmesini sağlamak

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

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

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 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 şikâyetleri 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 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:

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

- *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,
- 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,

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

- 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

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

İşçilerin Örgütlenmesi

- CW Enerji, 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 şikâyetinde bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarını ve düzenlemelerini sağlayacaktır.
- CW Enerji, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

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

Personel Sayısını Azaltma

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

- CW Enerji, 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

- CW Enerji, 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

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

Şikâyet Mekanizması

- CW Enerji, 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.
- CW Enerji, şikâyetleri ifade edenlere ayrımcılık yapılmamasını, tüm şikâyetlerin ciddiye alınmasını ve uygun önlemlerin derhal alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasa veya toplu iş sözleşmelerinde tanımlanan diğer kanalların yerini almaz.

İş Sağlığı ve Güvenliği

- İşçilerin işyerinde veya yatakhanelerde makul olmayan bir şekilde tehlike altında olmaması ve işle ilgili riskleri azaltmak ve bir acil durum önleme ve eylem sistemi geliştirmek için gerekli tüm önlemler.
- İşçilere kişisel koruyucu donanım sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

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

Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

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

4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ

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



Şekil 4.1 İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

4.1 İç (Çalışan) 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

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü

kutularında toplanacaktır. Bu formlar sayesinde işçiler de anonim olarak şikâyetle bulunabilecektir. Oryantasyon eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceği hakkında bilgi verilecektir. Yazılı başvurular, hiçbir şekilde şikâyetle 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.

CW Enerji bünyesinde öneri ve şikâyet kutuları mevcuttur (*Bkz. Şekil 4-2*). Öneri ve şikâyetlerin iletileceği formlar “Öneri Bildirim Formu” ve “Şikâyet Bildirim Formu” olarak ayrılmıştır. Bu formlar Ek-5 ve Ek-6 da sunulmuştur. Bu kutuların sadece yönetici tarafından açıldığı firma yetkilisi tarafından belirtilmiştir.

Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü



Şekil 4-2 Şikâyet ve Öneri Kutuları

Aynı zamanda “Personel İstek Talep ve Şikâyetleri Prosedürü” mevcut tesis içerisinde uygulanmaktadır. Bu prosedürün amacı personellerden gelen taleplerin ve şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve talepleri ile şikâyetlerin çözülmesidir. Bu prosedüre yönelik detaylar Ek-7’de verilmiştir. Personel İstek, Talep ve Şikâyet Formu ise Ek-8 ’de verilmiştir.

4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

Bu prosedür, inşaat ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Rutin işletme döneminde, yıllık olarak ve değişen koşulları veya işletme ihtiyaçlarını yansıtmak için bu prosedür gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan “Sosyal Sorumluluk Personeli”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 4-1. İletişim Bilgileri

CW Enerji Mühendislik Ticaret ve Sanayi A.Ş. İletişim Bilgileri	
Telefon: +90 242 229 00 54 Fax: +90 242 229 00 74 E-posta: info@cw-enerji.com Web sitesi: https://cw-enerji.com/tr/	Adres: Antalya Organize Sanayi Bölgesi 1. Kısım Atatürk Bulvarı No:20 Döşemealtı – Antalya – Türkiye

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.

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

4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim

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

4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet

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

4.2.5 Şikâyetlerin Kapatılması

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

4.2.6 Çözülmemeye Durumu

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

4.3 Müşteri Şikâyetleri

Müşteri şikâyetleri için CW Enerji'nin “Müşteri Şikâyeti İş Akış Şeması” (PR18-MST-İA001) adı verilen özel bir prosedürü vardır. Prosedür, bir müşteri şikâyeti alındığında izlenecek adımları, doldurulması gereken formları ve diğer belgeleri ve DKM'de kayıtların tutulması gerektiğini açıklar. Bahsedilen prosedür Ek-9'da verilmiştir.

5 İZLEME

5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

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

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 4'te verilmiştir.

Tablo 5-1. Kilit İzleme Önlemleri

Husus	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
Şikâyetler / Endişeler	Proje, asgari aylık olarak dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil olmak üzere Şikâyet Kaydını / Veri aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: - Ay içinde açılan ve bekleyen isnat ve şikâyet sayıları - Ay içinde açılan şikâyet ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum) - Ay içinde kapatılan şikâyetlerin sayısı ve - Şikâyet türü	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

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

KPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikâyet veya sıkıntı sebebi toplam sayısı	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikâyet Veri Tabanı
7 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların iletilmesi %100	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	%100	Şikâyet Veri Tabanı
Uygulanmasını ve şikâyetlerin yeterince ele alınmasını sağlamak için Denetim Şikâyet Prosedürü	30 gün içinde şikâyetçinin memnuniyetinin ve şikâyetlerin %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

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 Personeli'ne 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 (imkânlar 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 ve İş Sağlığı, Güvenliği Uzmanı ve

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü

Çevre Danışmanı, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

EKLER

EK 1. Şikâyet Kayıt Formu

CW Enerji		Şikâyet Formu	
Referans No:			
Tam Ad Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.	Ad & Soyad: _____ ☐ Şikâyetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum ☐ Onayım olmadan kimliğimi ifşa etmeme talebinde bulunma		
İletişim Bilgileri Şikâyetçi ile nasıl iletişim kurulmak istediği (posta, telefon, e-posta).	☐ Posta ile: Posta adresi: _____ ☐ Telefon ile: _____ ☐ E-posta ile: _____ ☐ İletişime geçilmesini istemiyorum		
Şikâyetle İlgili Ayrıntılar:			
Olay veya Şikâyetin Açıklaması:		Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:			
Olay / Şikâyet Tarihi			
	☐ Tek seferlik olay / şikâyet (Tarih _____) ☐ Birden fazla oldu (kaç defa? ____) ☐ Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)		
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?			
Yalnızca iç kullanım için: Şikâyet durumu			
	Tarih:	İmza:	
Şikâyeti Kapatan:			
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):			

EK 2. Şikayet Kapatma Formu

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

EK 3. Toplantı Kayıt Formu

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

EK 4. Şikâyet Veri Tabanı

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

* 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.

EK 5. Öneri Bildirim Formu

	ÖNERİ BİLDİRİM FORMU	Doküman No	PR35-İİŞ-TL001-FR001
		Yayın Tarihi	11.03.2022
		Revizyon No	-
		Revizyon Tarihi	-
Bölüm: Tüm İşletme		Sayfa No	1/1
ÖNERİYİ YAPAN PERSONEL AD SOYAD			
TARİH			
ÇALIŞTIĞI BÖLÜM			
ÖNERİ KONUSU			
ÖNERİ AÇIKLAMASI			
ÖNERİYİ ALAN PERSONEL AD SOYAD			
ÖNERİ İNCELEME TARİHİ			
ÖNERİ KONUSUNDA ALINAN AKSIYON			
AÇIKLAMA			

EK 6. Şikâyet Bildirim Formu

	ŞİKAYET BİLDİRİM FORMU	Doküman No	PR35-İİŞ-TL001-FR002
		Yayın Tarihi	11.03.2022
		Revizyon No	-
		Revizyon Tarihi	-
Bölüm: Tüm İşletme		Sayfa No	1/1
ŞİKAYET EDEN PERSONEL AD SOYAD			
TARİH			
ÇALIŞTIĞI BÖLÜM			
ŞİKAYETİN KONUSU			
ŞİKAYET AÇIKLAMASI			
ŞİKAYETİ ALAN PERSONEL AD SOYAD			
ŞİKAYET İNCELEME TARİHİ			
ŞİKAYET KONUSUNDA ALINAN AKSİYON			
ŞİKAYET KONUSUNDA TOPLANAN DİĞER BİLGİLER			
ŞİKAYETE CEVAP VEREN PERSONEL AD SOYAD			
ÇALIŞTIĞI BÖLÜM			
TARİH			
AÇIKLAMA			

EK 7. Personel İstek Talep ve Şikâyetleri Prosedürü

PERSONEL İSTEK TALEP VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

PROSEDÜRÜN AMACI:

PERSONELLERDEN GELEN TALEPLERİN VE ŞİKAYETLERİN İNCELENMESİ, DEĞERLENDİRİLMESİ VE TALEPLERİ İLE ŞİKAYETLERİNİN ÇÖZÜMLENMESİ

PROSEDÜRÜN PERFORMANS PARAMETRELERİ/ GÖSTERGELERİ:

PERSONEL VE ŞİRKET ÖZELİNDE İYİLEŞTİRMELER, HATALARIN VE SORUNLARIN ÖNLENMESİ VE DÜZELTİLMESİ

PROSEDÜRÜN İDAME EDİLİRKEN KULLANILACAK İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- İSTEK TALEP VE ŞİKÂyet FORM - SAYFA 2'DE MEVCUT

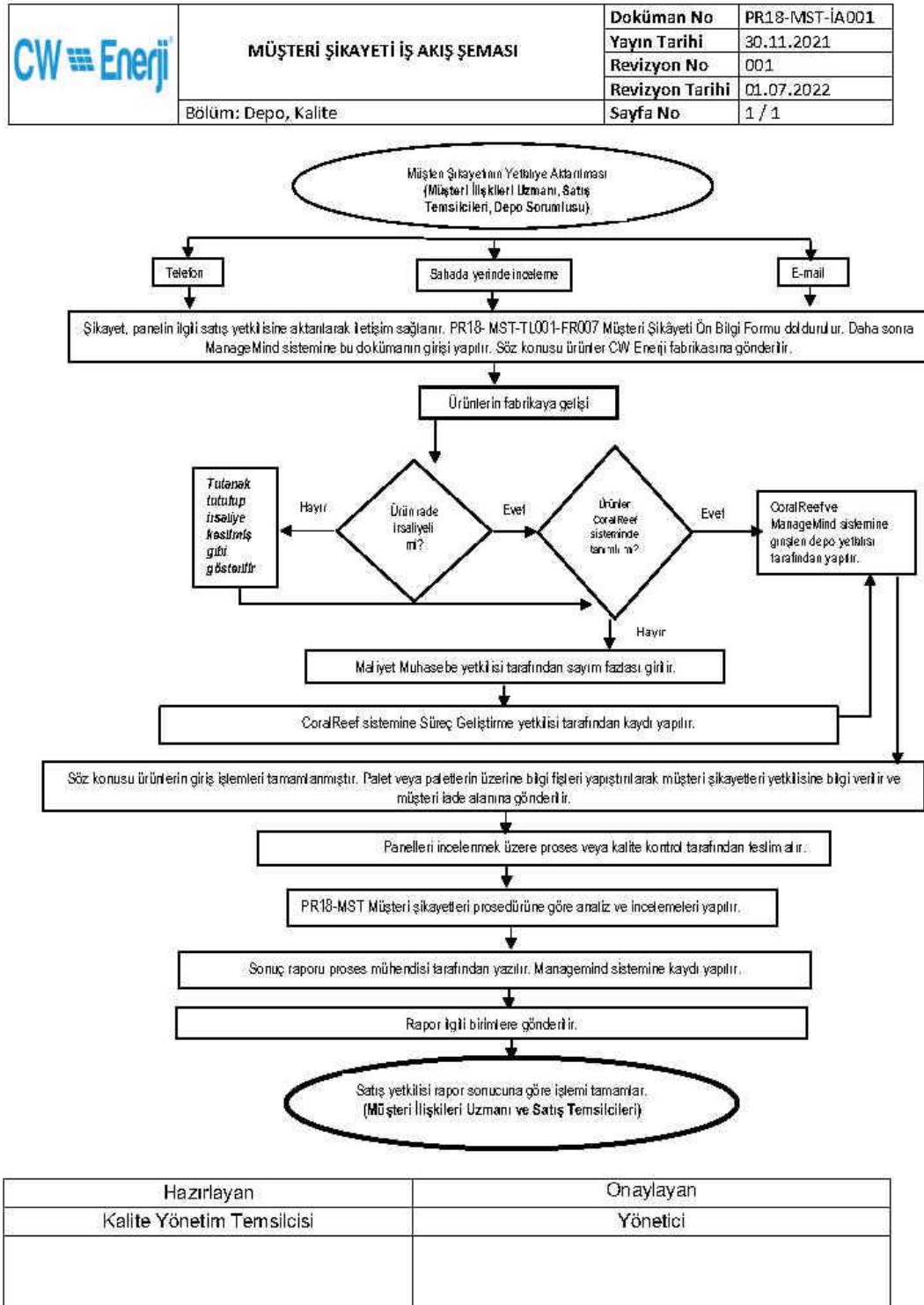
PROSEDÜRÜN İŞLETİM AŞAMALARI:

1. PERSONELLERİN, İNSAN KAYNAKLARI PERSONELİNE İLGİLİ DURUMU AKTARMASI
2. İNSAN KAYNAKLARI PERSONELİNİN İSTEK, TALEP VE ŞİKÂyet FORMLARINA BU DURUMU İŞLEMESİ
3. DURUMUN İNCELENMESİ GEREKLİ DURUMDA ANLIK BİLGİ AKTARIMI, SORUN ÇÖZÜMÜ İÇİN İLGİLİ BÖLÜME SORUNUN İLETİLMESİ VE ÇÖZÜMÜNÜN SAĞLANMASI
4. PERSONELİN KONU İLE ALAKALI BİLGİLENDİRİLMESİ, SORUNUN ÇÖZÜLMESİ VE EKSİĞİN GİDERİLMESİ
5. AY BAŞINDA GEÇEN AYA AİT RAPORUN İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRÜNE RAPORLANMASI

EK 8. Personel İstek, Talep ve Şikâyet Formu

	PERSONEL İSTEK, TALEP VE ŞİKAYET FORMU	Doküman No	PR17-İK-TL001-FR010
		Yayın Tarihi	16.07.2021
		Revizyon No	-
		Revizyon Tarihi	-
Bölüm : İnsan Kaynakları		Sayfa No	1/1
PERSONELİN;			
ADI SOYADI:			
İSTEKTE BULUNDUĞU TARİH VE SAAT:			
KONU			
☐	BORDRO		
☐	GİRİŞ KARTI		
☐	MULTİNET-A101 KARTI		
☐	SERVİS PROBLEMLERİ		
☐	FAZLA MESAI		
☐	BES İPTALİ		
☐	DİĞER		
İNSAN KAYNAKLARI ÇÖZÜMÜ			
İNSAN KAYNAKLARI ONAYI:		PERSONEL ONAYI:	
TARİH: 2021/07/16		TARİH: 2021/07/16	
İMZA:		İMZA:	

EK 9. Müşteri Şikâyeti İş Akış Şeması





PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.