



ESYEL GLOBAL ENERJİ ÜRETİM A.Ş. & ESYEL GLOBAL ELEKTRİK ÜRETİM A.Ş.

SOĞANLI & ERİMEZ WPPs
131,5 MWm/123,4 MWe

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

AĞUSTOS 2024

İÇERİK

1. GİRİŞ	2
1.1 Amaç	3
1.2 Kapsam	3
1.3 Kısaltma	3
2. PROJE STANDARTLARI	4
2.1 Ulusal Standartlar	4
2.2 Uluslararası Standartlar	4
2.3 ÇSYS Dokümanları	6
3. SORUMLULUK	7
3.1 Genel Müdür	7
3.2 Proje Yöneticisi	7
3.3 Sağlık, Güvenlik ve Çevre (SEÇ-G) Müdürü	7
3.4 İnsan Kaynakları Müdürü	8
3.5 Topluluk İlişkileri Görevlisi	8
3.6 Alt Yüklenici Yöneticileri	8
3.7 Firma Çalışanları	9
3.8 Alt Yüklenici Çalışanları	9
4. ŞİKAYET TAZMİN MEKANİZMASI	9
4.1 Dış Şikayet Mekanizması	9
4.2 İç Şikayet Mekanizması	10
4.3 Şikayet Düzeltme Süreci	10
Ek-1: Şikayet Kayıt Formu	13
Ek-2: Dış Şikayet Kaydı	14
Ek-3: İç Şikayet Günlüğü	15
Ek-4: Şikayet Kapanış Formu	16

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 Soğanlı ve Erimez Rüzgar Enerji Santrali Projeleri (Mevcut ve Kapasite Artışı)	2
Şekil 2: Şikayet Prosedürü	10

TABLoların Listesi

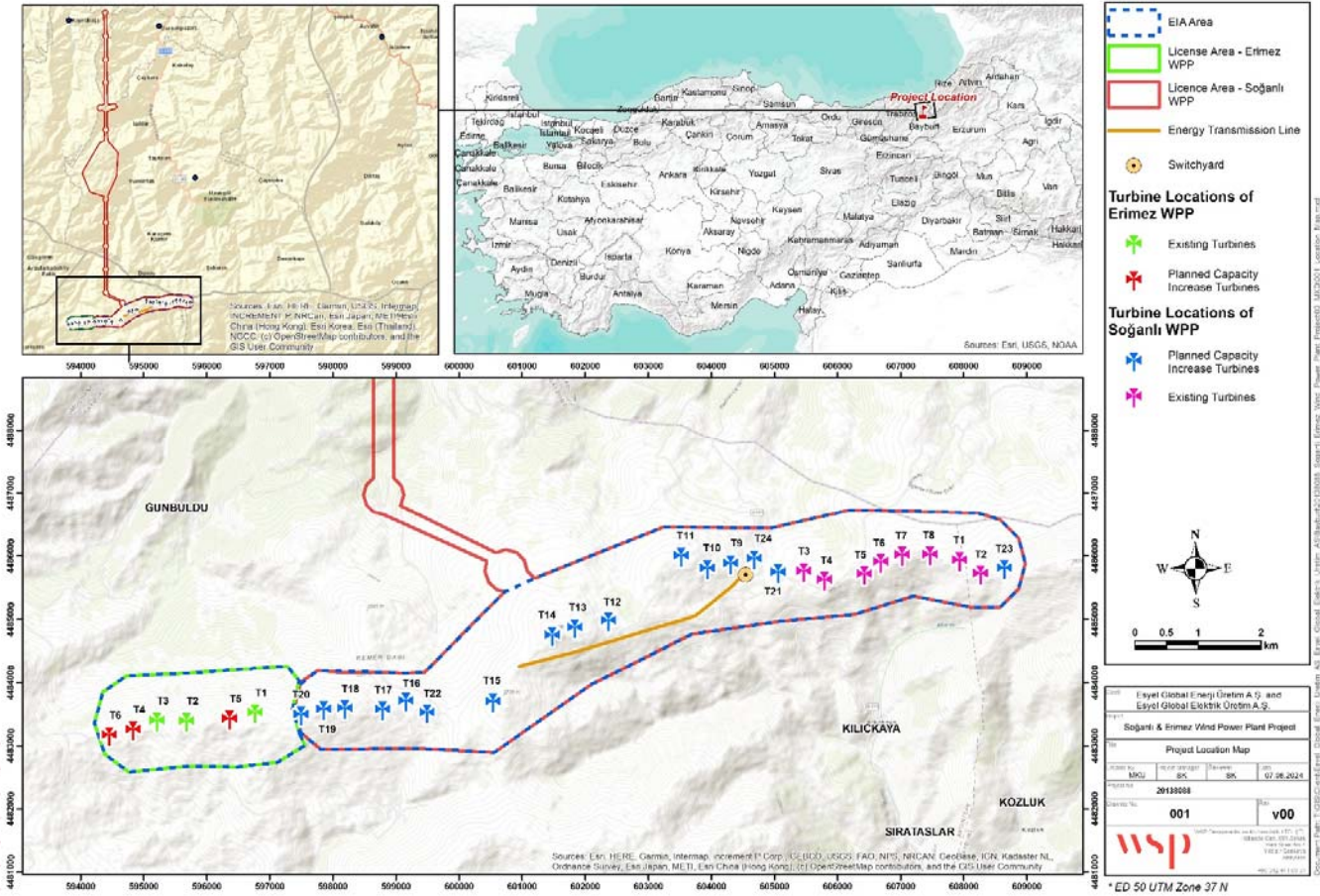
Tablo 1 Ulusal Standartlar	4
Tablo 2 Uluslararası Standartlar	5
Tablo 3 Proje Kapsamında Üretilen Dokümanlar ÇSYS	6
Tablo 4 Şikayetin Giderilmesi için Zaman Dilimleri	12

1. GİRİŞ

Soğanlı Rüzgar Enerji Santrali ("RES") Projesi ve Erimez RES Projesi, Ataseven Grup iştiraki olan Eysel Global Enerji Üretim A.Ş. ("Eysel Enerji") ve Eysel Global Elektrik Üretim A.Ş. ("Eysel Elektrik") tarafından Bayburt İli, Aydıntepe İlçesi, Kılıçkaya Köyü ve Kemer Tepe Mevkii'nde işletilmektedir.

Soğanlı RES Projesi şu anda toplam kapasitesi 50 MWm / 48 MWe olan 12 adet rüzgar türbininden oluşurken, tamamlanan Erimez RES Projesi toplam kapasitesi 27,5 MWm/23,6 MWe olan 6 adet rüzgar türbininden oluşmaktadır. Bu kapsamda, Soğanlı RES Kapasite Artırımı Projesi inşa edilmesi ve işletilmesi planlanmaktadır. Planlanan kapasite artışı ile Soğanlı RES'in kapasitesi 16 ilave rüzgar türbini ile 104 MWm / 99,8 Mwe olacaktır. Erimez RES'in inşaat süreçleri tamamlanmıştır.

Sonunda üretilen elektrik enerjisi yer altı kablosu ile Soğanlı RES Trafo Merkezi'ne iletilecek.



1.1 Amaç

Şikayet Giderme Mekanizması'nın ("ŞGM") amacı, mevcut Soğanlı ve Erimez RES'lerin işletme faaliyetleri ve Soğanlı Kapasite Artırma Projesinin inşaat aşaması faaliyetleri ile kapasite artırma Projelerinin işletme aşaması sırasında, Proje için tanımlanan paydaşlardan gelen şikayetleri gereksinimlere ve standartlara uygun olarak yönetmektir.

1.2 Kapsam

Bu Prosedür, mevcut Soğanlı ve Erimez RES'lerin işletilmesi sırasındaki tüm faaliyetleri ve 19 adet rüzgar türbini, yeraltı kabloları ve türbinler arası yolların inşasını içeren Soğanlı ve Erimez Kapasite Artırımı Projeleri'nin inşaat aşamasındaki faaliyetlerini kapsar. Prosedür, Eysel Enerji ve Eysel Elektrik personeli ve yüklenicileri tarafından uygulanacaktır.

Bu prosedür, Projenin kısa bir tanımını, ilgili Proje Standartlarını içerir, Prosedürün uygulanması için rolleri ve sorumlulukları ana hatlarıyla belirtir ve şikayetler ve kayıt için gerekli eylemleri detaylandırır.

1.3 Kısaltma

AFD	Fransız Kalkınma Ajansı
AIIB (Mali İşler)	Asya Altyapı Yatırım Bankası
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇŞÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSYS	Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇSSG	Çevre Sosyal Sağlık ve Güvenlik
Eysel Elektrik	Eysel Global Elektrik Üretim A.Ş.
Eysel Enerji	Eysel Global Enerji Üretim A.Ş.
ÇSS	Çevresel Sosyal Standartlar
SEÇ-G	Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Güvenlik
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
JBIC (İngilizce)	Japonya Uluslararası İşbirliği Bankası
ISG	İş Sağlığı ve Güvenliği
Prosedür veya ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
Proje	Soğanlı Kapasite Artırımı ve Erimez RES Projeleri
TKYB	Türkiye Kalkınma Yatırım Bankası A.Ş.
RES (RES Projesi)	Rüzgar Enerji Santrali

2. PROJE STANDARTLARI

Mevcut Soğanlı ve Erimez RES'lerinin işletilmesi ve Soğanlı Kapasite Artırımı Projesinin inşası sırasında gerçekleştirilecek tüm faaliyetlerin, ulusal mevzuat gerekliliklerine, IFC Performans Standartlarına, AIIB Çevresel ve Sosyal Çerçevesine, Dünya Bankası ÇSS-1'e (AIIB ÇSÇ, DB ÇSS-1'i ifade ettiğinden), AFD Çevresel ve Sosyal Çerçevesine uygun olarak yürütüleceği, Çevresel ve Sosyal Hususların Onaylanması için JBIC Rehberi ve TKYB Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Prosedürü. Bu kapsamdaki standartlar, gereksinimler ve rehberler topluca "Proje Standartları"ni oluşturmaktadır.

2.1 Ulusal Standartlar

Bu Prosedür için izlenmesi gereken ulusal standartlar aşağıdaki tabloda belirlenmiştir.

Masa 1 Ulusal Standartlar

Standardın Adı	Şikayet Mekanizması ile ilgili Kısa Özet
Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (RG: 09.11.1982, 17863)	26. maddeye göre herkes, düşünce ve kanaatlerini tek başına veya topluca söz, yazı, resim veya başka yollarla açıklama ve yayma hakkına sahiptir. 25. madde, hiç kimsenin düşüncelerinden dolayı mahkum edilemeyeceğini belirtir. 74. maddeye göre herkesin bilgi edinme hakkı vardır.
Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (RG: 24.10.2003, 25269)	Bu kanun, kamu kurumlarının faaliyetlerini; Bununla birlikte, bilgi paylaşımına yönelik bir yaklaşımın oluşturulmasına yol gösterici olacaktır. Kanunun 4. maddesine göre herkesin bilgi edinme hakkı bulunmakta olup, kamu kurum ve kuruluşları her türlü bilgi veya belgenin başvuru sahiplerinin erişimine sunulması ve bilgi edinme başvurularının etkin, hızlı ve doğru bir şekilde sonuçlandırılması için gerekli idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdür. 9. maddeye göre, kamu kurumları, gizlilik sebebini açıklamak suretiyle başvuru sahiplerinden gizli bilgileri saklama hakkına sahiptir. 12. maddeye göre, başvuru sahiplerinin bilgi talepleri hakkında kamu kurumları tarafından elektronik ve/veya yazılı ortamda bilgilendirilmesi gerekmektedir.

2.2 Uluslararası Standartlar

Bu Prosedür için geçerli olan uluslararası standartlar, kılavuzlar ve uygulama önerileri aşağıda listelenmiştir:

Masa 2 Uluslararası Standartlar

Belge Adı	Şikayet Mekanizması ile ilgili Kısa Özet
IFC Performans Standardı 1 – Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi ¹	Performans Standardı 1, paydaş katılımı faaliyetleri kapsamında kurulan etkili şikayet mekanizmasının altını çizmektedir. Buna göre, proje sahibi, mağduriyet mekanizması açısından etkilenen toplulukların bilgi erişimini sağlamalıdır. Anlaşılır ve şeffaf bir danışma süreci kullanarak etkilenen toplulukların çözümünü almak ve kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması oluşturulmalıdır.
IFC Performans Standardı 2 – Çalışma ve Çalışma Koşulları ²	İşçiler için isimsiz şikayetlere izin veren bir şikayet mekanizması oluşturulmalıdır. Çalışanlar işe alım anında bilgilendirilmeli ve kolay ulaşılabilir olmalıdır. Alınan şikayetler anlaşılır ve şeffaf bir süreç kullanılarak ele alınmalıdır. Mekanizma, yasalar kapsamında veya mevcut tahkim prosedürleri yoluyla mevcut olabilecek diğer adli veya idari çözüm yollarına erişimi engellememeli veya toplu sözleşmeler yoluyla sağlanan şikayet mekanizmalarının yerini almamalıdır. Üçüncü şahıslar tarafından görevlendirilen işçilerin bir şikayet mekanizmasına erişimi olmalıdır. Üçüncü tarafın kendisinde bir şikayet mekanizması yoksa, mevcut şikayet mekanizması üçüncü tarafça görevlendirilen işçiler için genişletilecektir.
IFC Performans Standardı 5 - Arazi Edinimi ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim ³	Bu standart, tazminat ve yer değiştirme ile ilgili belirli endişelerin alınmasına ve ele alınmasına izin vermek için Performans Standardı 1'e atıfta bulunur.
IFC Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı - Genel ⁴	Etkilerin ve sorunların zamanında anlaşılmasını kolaylaştırmak ve hem daimi hem de geçici işçiler için erişilebilir bir şikayet mekanizmasının uygulanması için yerel bölge sakinleri için bir şikayet mekanizmasının geliştirilmesini ve uygulanmasını önermektedir. El kitabına göre, bir şikayet mekanizması şunları yapmalıdır: <ul style="list-style-type: none">- İnsanların sorularını sormak, endişelerini dile getirmek veya şikayette bulunmak için sizinle açık veya anonim olarak iletişime geçebilecekleri bir yol oluşturun. Örnekler öneri kutuları, ücretsiz telefon yardım hattı, bir e-posta adresi ve sorunlu alanları tartışmak için düzenlenen düzenli toplantılardır.- Şirketinizdeki tüm şikayetlerin alınması, kaydedilmesi ve işlenmesinden sorumlu olacak bir kişi veya ekip atayın.- Kaydetmek, taramak, kategorize etmek, araştırmak ve çözüm ve düzeltme seçeneklerini belirlemek için prosedürler oluşturun.- Alınan kararları iletmek ve bekleyen eylemlerde ilerlemek için bir sistem oluşturun. İnsanların ne zaman yanıt bekleyebileceklerini bilmeleri önemlidir.
AiIB Çevresel ve Sosyal Çerçeve - 71 ⁵	Çerçeve, projeden etkilenen kişiler ve işyeri için proje düzeyinde bir şikayet giderme mekanizması oluşturulmasını önermektedir.

¹ IFC Performans Standardı 1 - Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi, 2012, <https://www.ifc.org/en/insights-reports/2012/ifc-performance-standard-1>

² IFC Performans Standardı 2 – Çalışma ve Çalışma Koşulları, 2012, <https://www.ifc.org/en/insights-reports/2012/ifc-performance-standard-2>

³ IFC Performans Standardı 5 Arazi Edinimi ve İstemsiz Yeniden Yerleşim, 2012 <https://www.ifc.org/en/insights-reports/2012/ifc-performance-standard-5>.

⁴ IFC Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı: Genel, 2015, <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/4c41260d-1ba8-4d10-a77d-f762d60a1380/ESMS+Handbook+General+v2.1.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nzhmuqn>.

⁵ AiIB Çevresel ve Sosyal Çerçeve, Mayıs 2021, <https://www.aiib.org/en/policies-strategies/download/environment-framework/AiIB-Revised-Environmental-and-Social-Framework-ESF-May-2021-final.pdf>.

Belge Adı	Şikayet Mekanizması ile ilgili Kısa Özet
AFD Çevresel ve Sosyal Çerçeve ⁶	Çerçeve, Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimlerin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini önermektedir.
Çevresel ve Sosyal Hususların Onaylanması için JBIC Yönergeleri ⁷	Kılavuzun kapsamı, etkilenen insanlar ve toplulukları için uygun ve erişilebilir şikayet mekanizmalarının oluşturulması gerektiğini belirtmektedir
TKYB Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Prosedürü ⁸	Prosedür, finanse ettiği faaliyetlerle ilgili şikayet giderme mekanizmasının kurulmasını önermektedir.

2.3 ÇSYS Dokümanları

Esyel Enerji ve Esyel Elektrik, bu Prosedüre ek olarak aşağıdaki belgeleri hazırlamıştır ve uygulayacaktır. Proje için geliştirilen ÇSYS kapsamında. Listelenen ÇSYS belgeleri Masa 3 çapraz referanslıdır ve bu Prosedürün uygulanması için dikkate alınır.

Masa 3 Proje ÇSYS Kapsamında Üretilen Dokümanlar

ÇSYS Dokümanları	Plan No.
Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı	ERM-ÇSYP-MPC-001
Şans Bul Prosedürü	ERM-ÇSYP-MPC-003
Atık Yönetim Planı	ERM-ÇSYP-MPC-004
Gürültü Yönetim Planı	ERM-ÇSYP-MPC-005
Acil Durum Müdahale Planı	ERM-ÇSYP-MPC-006
Toplum Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı	ERM-ÇSYP-MPC-007
İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı	ERM-ÇSYP-MPC-008
Trafik Yönetim Planı	ERM-ÇSYP-MPC-009
Biyçeşitlilik Yönetim Planı	ERM-ÇSYP-MPC-010
Paydaş Katılım Planı	ERM-ÇSYP-MPC-011
Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eylem Planı	ERM-ÇSYP-MPC-012
İnsan Kaynakları Politikamız	ERM-ÇSYP-MPC-013

⁶ AFD Çevresel ve Sosyal Çerçeve Programı, Şubat 2018, <https://www.afd.fr/en/ressources/environmental-and-social-framework>

⁷ Çevresel ve Sosyal Hususların Onaylanması için JBIC Kılavuzu, Mayıs 2022, https://www.jbic.go.jp/en/business-areas/environment/image/Environmental_Guidelines_2022.pdf

⁸ TKYB Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Prosedürü, Ocak 2020, <https://kalkinma.com.tr/en/about-us/environmental-development/environmental-and-social-policies>

3. SORUMLULUK

3.1 Genel Müdür

- Bu Prosedürün onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakların tahsis edilmesi,
- Toplumsal tehlikelere karşı gerekli ve uygun aksiyonların uygulanması için sorumluluk almak, olası sosyal mağduriyetleri azaltmak ve önlemek,
- Diğer birimlerle işbirliği içinde çalışarak sosyal performansa ilişkin politika ve hedeflerin belirlenmesi,
- Alt yüklenici görevlendirmelerinde Proje Standartları ile uyumlu sosyal hükümlerin bulunmasını sağlamak,
- Personel becerilerinin ve motivasyonunun artırılması, işgücünün yönetilmesi, personel eğitimi için kaynak sağlanması ve performans değerlendirmelerinin sağlanması.

3.2 Proje Yöneticisi

- Projenin sosyal gereksinimlerinin uygulanması için ayrılacak bütçeyi Genel Müdür ile birlikte karara bağlamak,
- Mekanizma ve sosyal göstergelerin performansı hakkında Genel Müdür'e raporlama,
- Topluluk ilişkileri Sorumlusu tarafından sunulan raporları değerlendirmek ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlamak,
- Sosyal performans belgelerinin doğru ve etkin olmasını sağlamak, revizyonlar yapmak ve geliştirmek,
- Sosyal ile ilgili belgelerin etkinliğinin denetlenmesi; bu konularla ilgili görevlendirilen personelin uygulamaları ve etkinliği ve
- Personelin beceri ve motivasyonunu geliştirmek, iş gücünü yönetmek, çalışma koşullarını iyileştirmek, personel eğitimi için kaynak sağlamak ve performans değerlendirmeleri yapmak.

3.3 Sağlık, Güvenlik ve Çevre (SEÇ-G) Müdürü

- İşçi ve taşeronların çevre ve İSG ile ilgili mağduriyetlerinin ŞGM ile uyumlu olmasını sağlamak,
- Çevre ve İSG şikayetleri ile ilgili düzeltici tedbirlerin belirlenmesi,
- Çevre ve İSG ile ilgili şikayetlerin kayıt altına alınması ve İnsan Kaynakları Müdürü'ne raporlanması,
- Bu Prosedürün Uygulanması.

3.4 İnsan Kaynakları Müdürü

- Sistem performansı ile ilgili olarak Proje Yöneticisine raporlama yapılması,
- İnşaat aşamasında tesislerdeki alt yüklenicilerin insan kaynakları performanslarının düzenli olarak gözden geçirilmesi,
- İnsan kaynakları dokümanlarının doğru ve etkin olmasını sağlamak, revizyonlar yapmak ve geliştirmek,
- İnsan kaynakları ile ilgili doküman ve uygulamaların etkinliğini ve bu konularla ilgili görevlendirilen personelin verimliliğini ve etkinliğini denetlemek,
- Personelin beceri ve motivasyonunun artırılması, iş gücünün yönetilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, personel eğitimi için kaynak sağlanması ve performans değerlendirmelerinin yapılması konularında Proje Yöneticisine destek olmak.

3.5 Topluluk İlişkileri Görevlisi

- Şikayet Görevlisi olarak görev yapmak; iç ve dış kaynaklı tüm şikayet/öneriler detaylı olarak Şikayet Veri Tabanı'na kaydedilir (kim tarafından, tarih, durum (açık, beklemede, kapalı) vb.),
- Sistem performansı ile ilgili olarak Proje Yöneticisine raporlama yapılması,
- Toplanan şikayetlerin uygunluğuna ilişkin ilk değerlendirmenin yapılmasında SEÇ Yöneticisinden destek alır,
- Tüm şikayetlere 5 iş günü içerisinde cevap vermek ve 10 iş günü içerisinde çözüme kavuşturmak için her türlü çabayı göstermek,
- Yerel Topluluk şikayetlerinin yönetimi hakkında topluluklara düzenli olarak rapor vermek (şikayetin türü, nasıl ele alındığı ve sonuçları dahil);
- Yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin Paydaş Yönetim Sistemine kaydedilmesi. Bu, komiteler ve çalışma grupları ile etkileşimleri içermelidir. Bu etkileşimler üç aylık paydaş katılım raporlarında özetlenmelidir,
- Lokasyonlara göre hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür ve bültenlerin kayıt altına alınması,
- Proje kapsamında gerçekleştirilen sosyal sorumluluk faaliyetlerinin takibi ve kayıt altına alınması,
- Şikayetlere aktif olarak yanıt toplamak için gerektiğinde paydaş toplantıları düzenlemek.

3.6 Alt Yüklenici Yöneticileri

- Kendilerinin ve (varsa) alt yüklenicilerinin paydaşlarla olan ilişkilerinde yetkinliklerinin ötesinde taahhütlerde bulunmamalarını sağlamak,
- Bu Prosedürün gerekliliklerine uygunluğun sağlanması,

3.7 Firma Çalışanları

- Bu Prosedürün gerekliliklerini açıklayan ilgili eğitimlere katılmak,
- Bu Prosedürün uygulanması için gerekli gerekliliklerin yerine getirilmesi,

3.8 Alt Yüklenici Çalışanları

- Bu Prosedürün gerekliliklerini açıklayan ilgili eğitimlere katılmak,
- Bu Prosedürün uygulanması için gerekli şartları yerine getirmek.

4. ŞİKAYET TAZMİN MEKANİZMASI

Etkilenen toplulukların, diğer Proje paydaşlarının ve ilgili tarafların endişelerini ve şikayetlerini ele almak için bir Şikayet Mekanizması oluşturmak, daha fazla tırmanmadan önce şikayetlerin önlenmesine, en aza indirilmesine ve etkili bir şekilde ele alınmasına olanak tanıdığı için paydaş katılım sürecinin ayrılmaz bir parçasıdır.

Projenin şikayet mekanizması şunları amaçlamaktadır:

- Toplulukların ve diğer paydaşların Proje faaliyetleri ile ilgili şikayetlerini ve endişelerini iletmeleri için bir araç sağlamak,
- Şikayetlerin Proje kontrolünün ötesine geçmeden önce karşılıklı olarak kabul edilebilir eylemlerin belirlendiği ve uygulandığı, şikayetlerin giderilmesi için bir araç sağlamak,
- Şikayet sahiplerinin şikayet tazmininin sonuçlarından memnun olup olmadıklarını belirleyin ve
- Şikayet tazminatı yoluyla, olası davaları ve itibar kaybını en aza indirin.

4.1 Dış Şikayet Mekanizması

Bu şikayet mekanizması, Projeden etkilenen kişilerin ve diğer Proje paydaşlarının şikayetlerinin kayıt altına alınmasını, şikayetlerin çözülüp çözülmediğinin durumunun izlenmesini, alınan çözümleri ve Topluluk İlişkileri Sorumlusu tarafından şikayetçiye geri bildirim verilip verilmediğine ilişkin bilgileri içerecektir.

Tüm paydaşların katıldığı halka açık toplantılar, iletişim numaraları ve web sitesinin yorum bölümü, anket, mülakat, idari bina önünde bulunan şikayet kutuları ile iletilen şikayetler kayıt altına alınacak ve şikayet kayıt formları aracılığıyla takip edilecektir.

Alınan tüm şikayetler, alındığı tarihten itibaren en geç 1 hafta sonunda şikayet kayıt formuna kaydedilecek, en fazla 20 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyetler ile çözüme kavuşturulacak ve şikayetçiden geri bildirim alınarak 30 gün içerisinde kapatılacaktır.

Belirli gruplara özgü tekrarlanan şikayetlerle karşılaşılması durumunda, odak grup tartışmaları yapılarak yeni düzeltici/önleyici faaliyetler belirlenecektir.

4.2 İç Şikayet Mekanizması

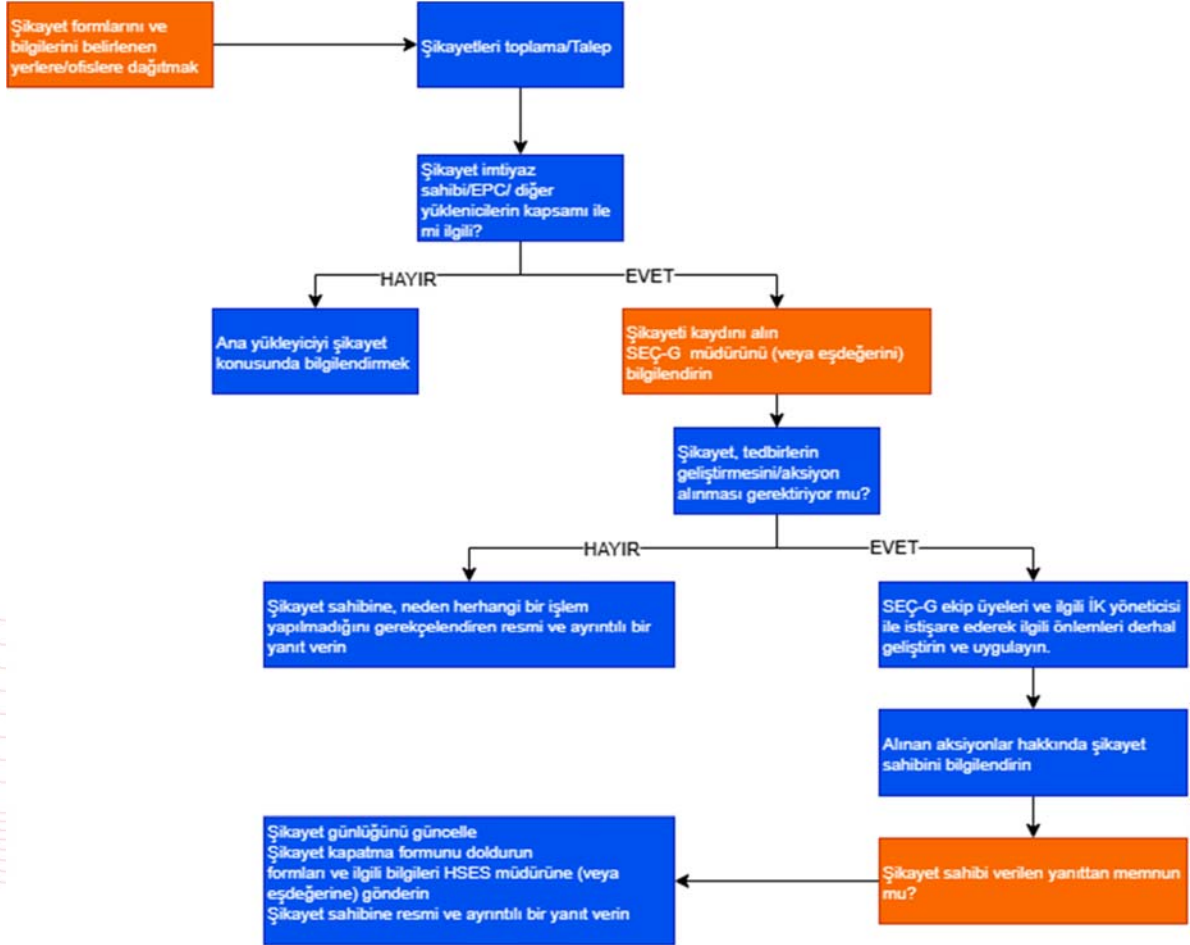
Bu şikayet mekanizması ile Eysel Enerji ve Eysel Elektrik Toplum İlişkileri Sorumlusu tüm yüklenici çalışanlarının şikayetlerini alacak ve kayıt altına alacak, şikayetlerin çözülüp çözülmediğinin durumu, alınan çözümler ve şikayetçiye geri bildirim verip verilmediği bilgisi takip edilecektir.

Çalışanlar ile yapılan görüşmeler, şikayet/talep formu, iletişim numaraları ve web sitesinin yorum bölümü, anket ve mülakatlar yoluyla iletilen şikayetler kayıt altına alınacak ve şikayet kayıt formları üzerinden takip edilecektir.

Alınan tüm şikayetler, alındığı tarihten itibaren en geç 1 hafta sonunda şikayet kayıt formuna kaydedilecek, en fazla 20 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyetler ile çözüme kavuşturulacak ve şikayetçiden geri bildirim alınarak 30 gün içerisinde kapatılacaktır. Belirli gruplara özgü tekrarlanan şikayetlerle karşılaşılması durumunda, odak grup tartışmaları yapılarak yeni düzeltici/önleyici faaliyetler belirlenecektir.

4.3 Şikayet Düzeltme Süreci

Şikayet giderme süreci şu şekilde görselleştirilir: Şekil 2 ve aşağıda detaylandırılmıştır.



Şekil 2: Şikayet Prosedürü

ADIM 1: Şikayet Formlarının Dağıtımı ve Bilgilerin Açıklanması

Şikayet Formları (Ek-1'de verilmiştir), şikayetlerin nasıl iletileceğine ilişkin bilgilerle birlikte (örneğin, el ilanları, posterler, vb.) Topluluk İlişkileri Görevlisi (veya ÇSSG Lideri gibi ana yüklenici pozisyonları da dahil olmak üzere eşdeğer pozisyon) tarafından saha ofislerine ve ilgili yüklenici personeline (Topluluk İlişkileri Görevlisi/ÇSSG Liderleri veya eşdeğeri) dağıtılacaktır.

Site giriş(ler)ine, kamp alanına ve site ofislerine şikayet kutuları, şikayet konaklama sürecini anlatan posterlerle birlikte yerleştirilecektir.

Proje web sitesinde, sürecin bir açıklaması ile birlikte çevrimiçi şikayette bulunmaya izin vermek için bir elektronik şikayet formu da mevcut olacaktır.

Şikayet formlarında "isimsiz şikayet" seçeneği olacaktır.

ADIM 2: Şikayetlerin Alınması

Şikayetleri, Topluluk İlişkileri Görevlisi (veya eşdeğer bir pozisyon) tarafından aşağıdaki eylemlerle takip edilecektir:

- Adım 1'de listelenen ofislerin temsilcileriyle haftada bir kez iletişime geçilecek ve herhangi bir şikayet alınıp alınmadığı sorulacaktır.
- Proje Alanı'na kurulan şikayet kutuları haftada bir kez kontrol edilecektir.
- Tüm personel, elden iletilen bir şikayet veya sözlü bir şikayet durumunda derhal Topluluk İlişkileri Görevlisini (veya eşdeğer bir pozisyonu) bilgilendirecektir.
- Alt yüklenicilerin ilgili personeli, doğrudan kendilerine iletilen bir şikayet olması durumunda Topluluk İlişkileri Görevlisini (veya eşdeğer bir pozisyonu) derhal bilgilendirecektir.

Buna ek olarak, şikayetler sosyal uzmana doğrudan telefon, posta veya e-posta yoluyla veya Proje web sitesinde kurulan çevrimiçi mekanizma aracılığıyla da alınabilir.

ADIM 3: Şikayet Kaydı ve Onay

Alınan tüm şikayetler, Topluluk İlişkileri Görevlisi (veya eşdeğer bir pozisyon) tarafından Ek-3'te sağlanan Dahili Şikayet Günlüğüne veya Ek-2'de sağlanan Dış Şikayet Günlüğüne derhal kaydedilecektir. Şikayetin alındığına dair resmi, yazılı geri bildirim ve tahmini çözüm süresi, şikayetin alınmasından itibaren 3 gün içinde şikayet sahibine sağlanacaktır.

ADIM 4: Yanıt

Topluluk İlişkileri Görevlisi (veya eşdeğer bir pozisyon), herhangi bir şikayet ile ilgili olarak Proje Yöneticisini ve ÇSSG Ekip Üyelerini derhal bilgilendirecektir. Şikayetin herhangi bir alt yüklenicinin iş kapsamı ile ilgili olması durumunda, ilgili alt yüklenici personeli de bilgilendirilecektir.

ÇSSG Ekibi ve alt yüklenicilerin/EPC'nin ilgili personeli ile istişare halinde, Topluluk İlişkileri Görevlisi (veya eşdeğer pozisyon), alınan şikayetin eylemlerin geliştirilmesini ve uygulanmasını gerektirip gerektirmediğine karar verecektir.

Belirli bir şikayeti ele almak için eylemlerin gerekli olması durumunda, Topluluk İlişkileri Görevlisi (veya eşdeğer pozisyon), aşağıda verilen zaman dilimlerine uygun olarak, eylemlerin geliştirilmesi ve uygulanmasında ilgili ÇSSG ekip üyesi ile işbirliği yapacaktır.

Masa 4 Şikayetin Giderilmesi için Zaman Çerçevesi

Şikayet Sorunu	Zaman aralığı
İnşaat ile ilgili kazalar ve acil durumlar	Hemen
İşletme ile ilgili kazalar ve acil durumlar	Hemen
İSG ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili diğer tüm konular (örneğin, Proje personelinin, yerel toplulukların ve diğer paydaşların güvenliğini riske atacak güvenli olmayan koşullar, gürültü ve toz, işçi davranışları, güvenlik davranışları ve riskleri, trafik riskleri vb.).	<ul style="list-style-type: none">• 1-3 gün (risk değerlendirmesi ile belirlenen orta veya yüksek risk durumunda)• 14 gün (risk değerlendirmesi ile ortamın altındaki risk seviyelerinin belirlenmesi durumunda)
Kamp alanı yönetimi, catering, temizlik, sosyal alanlardaki sorunlar gibi emekle ilgili diğer konular.	<ul style="list-style-type: none">• Biyolojik, kimyasal veya psikolojik güvenliği riske atan ani sonuçlar durumunda 1-3 gün• Diğer sorunlar için 14 gün
Çevre	<ul style="list-style-type: none">• 1-2 gün (risk değerlendirmesi ile belirlenen orta veya yüksek risk durumunda)• 14 gün (risk değerlendirmesi ile ortamın altındaki risk seviyelerinin belirlenmesi durumunda)
Diğer sorular, beklenen hemen sonuçları olmayan yorumlar	20 gün

Şikayet sahibine/sahiplerine, geliştirilen, uygulanan veya planlanan eylemler ve bu eylemlerin şikayeti nasıl ele alacağı veya şikayetin neden herhangi bir eylem gerektirmediğine ilişkin yeterince ayrıntılı bir neden hakkında resmi bir yazılı yanıt verilecektir.

Buna ek olarak, bir şikayetin belirtilen süreler içinde çözülememesi durumunda, uzatma için ayrıntılı, haklı bir neden şikayet sahibine/sahiplerine resmi olarak iletilecektir.

ADIM 5: Kayıt Tutma

Eylemler her uygulandığında, şikayet sahipleri bilgilendirildiğinde ve şikayetler çözüldüğünde, Topluluk İlişkileri Görevlisi (veya eşdeğer pozisyon) Ek-2 ve Ek-3'te sağlanan Şikayet Günlüklerini güncelleyecek (sırasıyla dış ve iç şikayetler için) ve Ek-4'te sağlanan Şikayet Kapatma Formunu dolduracaktır.

Ek-1: Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Formu	
Doküman No:	
Adınız ve Soyadınız:	
<i>Not: Şikayet formunu isimsiz olarak / adınızı vermeden gönderebilirsiniz. Bu durumda lütfen işaretleyin. Kişisel bilgilerinizin izniniz olmadan üçüncü şahıslara ifşa edilmesini kabul etmiyorsanız lütfen işaretleyin.</i>	<input type="checkbox"/> Kişisel bilgilerimi iznim olmadan ifşa etmemeyi rica ediyorum / Bu şikayeti anonim olarak iletmek istiyorum
İletişim detayları:	<input type="checkbox"/> Adres _____
<i>Not: Lütfen sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi işaretleyin (posta, telefon veya e-posta)</i>	<input type="checkbox"/> Telefon _____
	<input type="checkbox"/> E-posta _____
İletişim için Tercih Edilen Dil:	<input type="checkbox"/> Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce
Olayın / şikayetin / endişenin tanımı: Endişeniz nedir? Ne oldu? Nerede oldu? Olaya kim karıştı? Sonuçları nelerdir?	
Olay / Şikayet Tarihi:	<i>gg/aa/yyyy</i>
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay (tarih)
	<input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kez?)
	<input type="checkbox"/> Devam eden (mevcut sorun)
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?	
Tarih:	
Lütfen bu formu aşağıdaki adrese gönderin:	

Ek-4: Şikayet Kapanış Formu

Şikayet Kapatma Formu	
Şikayet Günlüğü Kayıt No:	<input type="checkbox"/> Harici: <input type="checkbox"/> Dahili:
Şikayet Sahibinin Adı, Soyadı:	
Şikayet (Lütfen şikayetin bir özetini verin: ne oldu, ne zaman ve nerede, kim dahil oldu, şikayet sahibi nasıl etkilendi, endişe neydi?)	
Alınan Aksiyonlar ve Sonuçlar (Lütfen geliştirilen eylemlerin, ilgili departmanların/çalışanların, elde edilen sonuçların ve sonuçların şikayeti nasıl kapattığının bir özetini sağlayın)	
Şikayet Sahibine Yanıt (Lütfen buraya ekleyin veya şikayet sahibine verilen resmi yanıt(lar)ı ekleyin)	
	Sosyal Uzman Adı / İmzası