

HAZIRLANAN:



DEVELOPMENT INVESTMENT
BANK OF TURKEY

sersim

Beştepe Mahallesi
Dumlupınar Bulvarı
No:6/1 İç Kapı No:21
Yenimahalle /Ankara/TÜRKİYE
+90 312 295 6457
infratechsp.com

INFRATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

İŞLETME SERMAYESİ YATIRIM PROJESİ



ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI (ŞGM)

ŞUBAT 7, 2023

Hazırlayan	Gözden geçiren	Tarih
Ezgi Sena Satılmış	M. Selcen Ak	7 Şubat 2023

Bu Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM)
Dünya Bankası (DB) tarafından desteklenen İşletme Sermayesi Yatırım Projesi kapsamında
Türkiye Kalkınma Bankası adına INFRATECH ESP tarafından hazırlanmıştır.
INFRATECH ESP'nin izni olmadan çoğaltılamaz,
ve/veya baskı, fotokopi veya başka bir yöntemle yayınlanamaz;
izin alınmadan üretildikleri amaç dışında kullanılamazlar.



İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
TABLO LİSTESİ	ii
ŞEKİL LİSTESİ	iii
KISALTMALAR	iv
1. GİRİŞ	1
1.1. ARKA PLAN VE AÇIKLAMA	1
1.2. AMAÇ VE KAPSAM	1
1.2.1. Amaç	2
1.2.2. Kapsam	2
1.3. TANIMLAR	3
2. ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR	4
2.1. TÜRKİYE'DEKİ KURUMSAL VE YASAL ÇERÇEVE	4
2.2. İLGİLİ ULUSLARARASI STANDARTLAR VE İLKELER	5
2.2.1. IFC Performans Standartları	6
2.2.2. Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlar	8
3. GÖREV VE SORUMLULUKLAR	10
4. İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ	12
4.1. İÇ (İŞÇİ) ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ	12
4.2. MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ	13
4.3. DIŞ ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ	13
5. DÜNYA BANKASI ŞİKAYET HİZMETİ	17
6. İZLEME	18
6.1. TEMEL İZLEME FAALİYETLERİ	18
6.2. TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ (KPIS)	19
7. EĞİTİM	20
8. DENETİM VE RAPORLAMA	21



TABLO LİSTESİ

Tablo 1 Kişilerin Ayrıntıları	15
Tablo 2 Temel İzleme Tedbirleri.....	18
Tablo 3 Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)	19



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1 Sersim/Simfer'in Konumu	1
Şekil 2 Şikayet Prosedürü	12
Şekil 3 Şikayet Yönetimi Süreçleri	14



KISALTMALAR

Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇED	Çevresel Etki değerlendirme
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSSG	Çevresel, Sosyal ve Sağlık ve Güvenlik
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
EA	Etki Alanı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
Infratech veya Danışman İK	Infratech Yazılım, Mühendislik ve İnovasyon A.Ş. İnsan Kaynakları
KPI	Anahtar Performans Göstergesi
PKP	Paydaş Katılım Planı
PS	Performans Standardı
RG	Resmi Gazete
Sersim	Sersim Dayanıklı Tüketim Malzemeleri San. Tic. Koll. Şti.
SG	Sağlık ve Güvenlik
SSD	Sosyal Sorumluluk Departmanı
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
ŞYT	Şikayet Yönetimi Temsilcisi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.



1. GİRİŞ

Bu SRSM-PLN-SOC-001 referans numaralı Şikayet Mekanizması Prosedürü, Sersim Dayanıklı Tüketim Malzemeleri San. Tic. Koll. Şti. (bundan böyle Sersim olarak anılacaktır) ile Infratech Yazılım, Mühendislik ve İnovasyon A.Ş. ("Infratech" veya "Danışman") arasında yapılan sözleşme kapsamında Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP) gerekliliklerini karşılamak üzere İşletme Sermayesi Yatırım Projesi için hazırlanmıştır.

Hedef grupları ve her bir grup için gerekli özel katılım faaliyetlerini tanımlayan bu ŞGM, IFC Performans Standartları ("PS'ler") ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevresel ve Sosyal Politikası ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları ("ÇSS'ler") uyarınca Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerini değerlendirmek için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere oluşturulmuştur.

1.1. ARKA PLAN VE AÇIKLAMA

Sersim, 1977 yılında Türkiye'nin ilk entegre katı yakıt sobasını üreterek faaliyetlerine başlamıştır. 1997 yılında ocak grubu ürünlerinin üretimine başlayarak faaliyet alanını genişletmiştir. 2015'te soğutucu fabrikasını açarak 3 farklı üretim tesisi ile toplam 215.000 m² üretim alanına sahip olmuş ve çalışan sayısını 2000'in üzerine çıkarmıştır. Türkiye'nin önde gelen beyaz eşya üreticilerinden biri olan Sersim, 150'den fazla ülkeye ihracat yapmakta ve yıllık 6 milyon adet üretim kapasitesi ile Türkiye'nin ilk 500 sanayi kuruluşu arasında yer almaktadır.

Kayseri Serbest Bölge'deki fabrikasında faaliyetlerini sürdüren Sersim'in konumu aşağıda verilmiştir.



Şekil 1 Sersim'in Konumu

1.2. AMAÇ VE KAPSAM



1.2.1.Amaç

Bu belgenin amacı, iç ve dış şikayet mekanizmalarının ilkelerini ve sosyal riskleri en aza indirmek için şikayet yönetiminin işletmeye nasıl entegre edileceğini özetlemektir. Şikayet mekanizması, Sersim ile ilgili tüm yorum ve şikayetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu prosedürün süreçleri ve sorumlulukları hem dış paydaşlar hem de şirket içi doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanacaktır.

Sersim'in Şikayet Yönetim Temsilcisi ve Sosyal Sorumluluk Departmanı'na aittir.

Bu belge şunları belirlemeyi amaçlamaktadır:

- Şikayet mekanizması prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim arayüzleri,
- Rol ve sorumlulukların tanımlanması,
- Bu Prosedür ile ilgili uygulanabilir proje standartları, Sersim taahhütleri, operasyonel prosedürler ve rehberlik,
- Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar) dahil olmak üzere izleme ve raporlama prosedürleri,
- Destekleyici materyaller ve bilgiler için eğitim gereklilikleri ve referanslar,
- Paydaşların ve çalışanların şikayetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- Şikayetleri sistematik olarak ele alarak topluluk çatışmasını en aza indirme.

Bu prosedür tarafından ele alınan temel riskler şunlardır:

- Çalışanların ve tüm dış paydaşların endişelerini etkin ve şeffaf bir şekilde dile getirebilecekleri bir kanal sağlamak,
- Sosyal Sorumluluk Departmanı tarafından yürütülen katılım faaliyetleri ile başta kadınlar ve okuma yazma bilmeyenler olmak üzere dış paydaş ve çalışanlara şikayetlerini iletebilecekleri bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygıya dayalı bir ilişki kurmak,
- Gizli şikayetlerin çalışanlar tarafından dile getirilmesine ve ele alınmasına izin vermek,
- Çalışanların sorunlarını, endişelerini, problemlerini ve iddialarını dile getirmelerine izin vermek için kültürel olarak kabul edilebilir ve erişilebilir bir süreç oluşturmak.

Bu prosedür sınırlı değildir ancak güncellenebilir. Prosedür, kurulum ve devreye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Kararlı durum operasyonları sırasında, prosedürler için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncelleme yapılması gerekip gerekmediğini belirlemek için bu prosedür yıllık bazda gözden geçirilecektir. Bu prosedürde herhangi bir değişiklik talebi, bu prosedürün sahibine iletilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi olacaktır.

1.2.2.Kapsam

Bu belge, tüm dahili doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve harici paydaşlara uygulanan Şikayet Giderme Mekanizmasını özetlemektedir. Sersim'in taahhüdü ve yaklaşımı, Sersim'in çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikayet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM), paydaş katılımı faaliyetlerinin yerine geçmez.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikayetleri kapsar. Bu prosedür, Sersim için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır.

1.3. TANIMLAR

Şikayet: Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, ticari faaliyet ve/veya yüklenici davranışının bir sonucu olarak bir tür suç, zarar, bozulma veya kayba maruz kaldıklarına dair Projeye sağlanan bir bildirim.

Dış Paydaşlar: Müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve hükümet gibi işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya kişiler.

Şikayet Mekanizması: Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışıyla ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan bir işletmedeki gruplar veya kişiler.

Projeden Etkilenen Kişiler (PEK): Bir projenin uygulanması sonucunda, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık ekinlere ve ağaçlara veya herhangi bir sabit veya taşınır varlığa, kullanma veya bunlardan başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen veya kısmen, sürekli veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

Hassas Gruplar: Cinsiyeti, etnik kökeni, yaşı, fiziksel veya zihinsel engeli, ekonomik dezavantajı veya sosyal statüsü nedeniyle yeniden yerleştirmeden diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilecek ve yeniden yerleştirme yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı olabilecek kişiler.

2. ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

2.1. TÜRKİYE'DEKİ KURUMSAL VE YASAL ÇERÇEVE

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Ulusal yasal çerçevenin ana belgesi, projenin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren "Türkiye Cumhuriyeti Anayasası"dır. Bu yönetmelikler aşağıdaki gibidir:

I. Yasal Eşitlikçilik

MADDE 10. Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadın ve erkek eşit haklara sahiptir ve bu haklar devletin sağlaması gereken bir zorunluluktur ve uygulamada mevcuttur. Bu amaçla alınan tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

II. Zorla Çalıştırmanın Yasaklanması

MADDE 18. Kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır. İşverenlerin işçilerden mevduat almasına ve kimlik kartlarını alıkoymasına izin verilmez.

III. Düşünce ve Fikir Özgürlüğü

MADDE 25. Herkesin düşünce ve kanaat hürriyetine hakkı vardır. Her ne sebeple ve amaçla olursa olsun, hiç kimse düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; görüşlerinden dolayı kınanamaz ve suçlanamaz.

IV. Düşünceyi İfade ve Yayma Özgürlüğü

MADDE 26. Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı veya resim veya diğer vasıtalarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet Resmî makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

V. Dilekçe Hakkı

MADDE 74.- Türk vatandaşları ve yerleşik yabancılar, kendileri veya kamu ile ilgili istek ve şikayetlerini yetkili mercilere ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak iletme hakkına sahiptir.

Bilgi Edinme Hukuku

Herkes, kamu kurumu niteliğindeki kamu kurum ve kuruluşları ile meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi verme hakkına sahiptir. Şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık ilkelerine göre bilgi edinmenin usul ve esasları 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu'nda (24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı RG) düzenlenmiştir.

Dilekçe Hakkının Kullanımı Kanunu

MADDE 3. Herkes, 4982 sayılı Dilekçe Haklarının Kullanılmasına Dair Kanunun bu maddesine göre, kendisi veya kamu ile ilgili istek ve şikayetleri hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir. (01.11.1984 tarih ve 3071 sayılı RG).

İş Kanunu (10.06.2003 tarih ve 25134 sayılı RG)

Eşit Davranma İlkesi

MADDE 5. İstihdamda ayrımcılık yasaktır. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefî inanç, din ve cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayrımcılık 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

MADDE 41. Ülkenin genel yararları ve üretimin artması gibi nedenlerle fazla çalışma yapılabilir. Fazla mesai, çalışanın rızasını gerektirir.

MADDE 42.- İşçilerin tamamına veya bir kısmına ancak fiili veya tehdit edici bir arıza veya makine, alet veya teçhizat üzerinde yapılacak acil işlerde veya mücbir sebep hallerinde zorunlu fazla çalışma yaptırılabilir. Zorunlu fazla çalışma, işyerinin normal işleyişini sağlamak için gerekli olan süreyi aşamaz.

Çalışma Yaşı ve Çocuk Çalıştırma Yasağı

MADDE 71.- On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve ilköğretimini tamamlamış çocuklar beden, ruh ve ruh gelişmelerine engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşsi Kanunu (07.11.2012 tarih ve 28460 sayılı RG)

İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmesi, grup toplu sözleşmesi ve çerçeve sözleşme olmak üzere dört tür toplu sözleşme düzenlenmiştir.

2872 sayılı Çevre Kanunu (11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı RG)

Çevre kanununun amacı, tüm vatandaşların ortak varlığı olan çevreyi korumak ve geliştirmektir; kırsal ve kentsel alanlarda arazi ve doğal kaynakları daha iyi kullanmak ve korumak; su, toprak ve hava kirliliğini önlemek; ülkenin bitki ve hayvan varlıklarını, doğal ve tarihi zenginliklerini koruyarak, ekonomik ve sosyal kalkınma amaçlarına uygun, belirli yasal ve teknik esaslara dayalı olarak, şimdiki ve gelecek nesillerin sağlık, uygarlık ve yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve güvence altına alınması için her türlü düzenleme ve tedbirleri düzenlemek.

2.2. İLGİLİ ULUSLARARASI STANDARTLAR VE İLKELER

Sersim'in uymak zorunda olduğu uluslararası standartlar IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası Standartlarıdır.

Uluslararası standart ve ilkelerin temel amaçları şunlardır:



- Sersim'in faaliyetlerinden veya uygulamalarından etkilenmiş, ve/veya etkilenmesi muhtemel kişi ve toplulukları ve diğer ilgili tarafları belirlemek, tespit etmek ve teyit etmek için uygun bir prosedür geliştirmek;
- Sersim'in ilgili paydaşları ve ilgili tesislerinden oluşan bir veri tabanının hazırlanması ve sürekli güncellenmesi;
- İlgili tarafların görüşlerini alarak bu veri tabanının sürekli olarak gözden geçirilmesi;
- Paydaşları etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katılımların sağlanması için paydaşlara gerekli bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerinin sağlanması; Ve
- Paydaşlarla karşılıklı güven ve dürüstlük temeli ile paydaşların değerlerine saygı duyarak saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.

Uluslararası standart ve ilkelerin temel gereklilikleri şunlardır:

- Paydaşların tanımı,
- Paydaş Katılım Planının hazırlanması,
- Etkilenen veya etkilenmesi muhtemel topluluklara Sersim hakkında gerekli bilgilerin sağlanması,
- Erken ve sürekli katılım sağlayarak önemli danışmanlık hizmetleri sunmak,
- Sersim ile ilgili kaygı, şikayet, dilek ve taleplerini hedef alan bir şikayet ve geri bildirim mekanizması zamanında devreye sokulmalıdır.

2.2.1. IFC Performans Standartları

IFC, tüm sosyal ve çevresel bileşenleri ve sorunları kapsayan 8 standart belirlemiştir.

Performans standartları aşağıda verilmiştir:

- IFC Performans Standardı 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- IFC Performans Standardı 2: İşgücü ve Çalışma Koşulları
- IFC Performans Standardı 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi
- IFC Performans Standardı 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti
- IFC Performans Standardı 5: Arazi Edinimi ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme
- IFC Performans Standardı 6: Biyoçeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi
- IFC Performans Standardı 7: Yerli Halklar
- IFC Performans Standardı 8: Kültürel Miras

IFC Performans Standardı 1, PKP'yi özetlemektedir. Bu nedenle PKP, IFC PS 1 tarafından tanımlanan temel çerçeveye göre hazırlanacak ve diğer performans standartlarında yer alan paydaş katılım faaliyetlerinin yönetimini içerecek şekilde geliştirilecektir.

Performans Standardı 1'in amaç ve kapsamında paydaşların çevresel ve sosyal performans yönetimi sürecine dahil edilmesinin önemi vurgulanmıştır. Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetimi tarafından uygulanan ve desteklenen dinamik ve sürekli bir

süreçtir ve müşteri, çalışan, projeden doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve varsa diğer ilgili paydaşların katılımını içerir¹.

Anlamlı bir paydaş katılımı için aşağıdaki gereksinimler, IFC Performans Standardı 1'de şu şekilde belirtilmiştir:

“Performans Standardı 1, projelerin çevresel ve sosyal etkilerini, risklerini ve fırsatlarını belirlemek için kapsamlı bir değerlendirme geliştirmek, (ii) projeye ilgili bilgileri halka duyurmak ve yerel toplulukları doğrudan etkileyen konularda onlarla istişare etmek, (iii) müşterinin çevresel ve sosyal performansını yönetmenin önemini ortaya koymaktadır”².

- IFC standartlarına göre paydaş katılımı, Proje Sahibinin paydaşlarla güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurması için temel oluşturur.
- Paydaş katılım süreci, Proje yaşam döngüsünün en erken aşamasında, arazi edinimi, ekonomik ve fiziksel yer değiştirmede başlatılmalı ve proje ömrü boyunca devam etmelidir.
- Etkili bir paydaş katılım mekanizması, etkilenen toplulukların ve diğer ilgili kişi ve kuruluşların tam olarak bilgilendirilmesini ve sürecin izlenmesine anlamlı bir şekilde katılmasını sağlar.
- Paydaş katılımı, uygun ve sürdürülebilir olan kaçınma, en aza indirme, hafifletme ve iyileştirme önlemlerinin tanımlanmasını kolaylaştırır.

IFC Standartları kapsamında, Proje'nin paydaş katılımı, aşağıda belirtilen ve açıklanan ilke ve stratejiler doğrultusunda geliştirilmiştir.

- a) Bilgi Paylaşımı: Projenin paydaş katılım sürecinde yürütülen bilgi paylaşım çalışmaları, aşağıdaki bileşenlerin paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamalıdır:
 - i. Projenin amacı ve ölçeği,
 - ii. Proje faaliyetlerinin süresi,
 - iii. Paydaş Katılım Planında tanımlanan etkilenen topluluklar üzerindeki riskler, potansiyel etkiler ve ilgili hafifletme önlemleri,
 - iv. Paydaş katılım sürecinin araç ve yöntemleri,
 - v. Şikayet Giderme Mekanizmasına ilişkin bilgilere erişim açıkça açıklanmalıdır.
- b) İstişare: Etkili bir paydaş katılımı için istişare süreci aşağıdaki ilkelere uygun olmalıdır.
 - i. İstişareler, çevresel ve sosyal etkilerin ve risklerin belirlenmesi sürecinin erken aşamalarında yapılacak ve riskler ve etkiler ortaya çıktıkça devam edecektir.
 - ii. İstişareler şeffaf, nesnel, anlamlı, kültürel olarak uygun anlatımla ve etkilenen toplulukların anlayabileceği bir formatta erişilebilir bilgilere dayanacaktır.
 - iii. Kapsayıcı katılım, dolaylı olarak etkilenenlerden önce doğrudan etkilenen insanlara odaklanmalıdır.
 - iv. Hiçbir dış yönlendirme, müdahale veya zorlama olmamalıdır.
 - v. Yürütülecek istişare süreçleri kayıt altına alınmalıdır.

¹<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f177a34739a9a4146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jIApldX>
²<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f177a34739a9a4146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jIApldX>

- c) Etkilenen Topluluklar üzerinde önemli etkileri olduğunda, yukarıda belirtilen istişare sürecindeki adımlara dayalı olarak bilgilendirilmiş bir istişare ve katılım süreci gerçekleştirilecektir. Bu istişare sürecinde;
- Gerekirse, ayrı toplantı veya katılım yöntemleriyle hem erkeklerin hem de kadınların görüşleri alınacak ve kadın ve erkeklerin proje etkileri, azaltma mekanizmaları, projenin faydaları ile ilgili farklı endişeleri ve öncelikleri öğrenilecektir.
 - Olumsuz etki ve riskleri önlemeye veya azaltmaya yönelik önlemler kaydedilecek ve etkilenen kişilerin endişelerinin nasıl dikkate alındığına dair bilgi verilecektir³.
- d) Paydaş ilişkileri ve paydaş danışma sürecinin en önemli unsurlarından biri olan iletişim ve şikayet mekanizmasına ilişkin IFC standartları ve tavsiyeleri kapsamında bir prosedür hazırlanarak uygulanacaktır.

Bu prosedür, IFC standartları madde P1 uyarınca aşağıdaki maddeleri içermelidir;

- Halktan gelen dış geri bildirimleri yanıtlamak ve kayıt altına almak,
- Dile getirilen sorunları önceliklendirmek ve değerlendirmek, nasıl yanıt verileceğini belirlemek,
- Cevap vermek, verilen cevapları takip etmek ve belgelemek,
- Paydaş yönetim programını uygun şekilde güncellemek için gerekli yöntemleri geliştirmek.

Yukarıdaki gerekliliklerin yanı sıra, IFC tarafından Ocak 2012'de yayınlanan Performans Standardı 1 Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirmesi ve Yönetimi belgesinde, " Etkilenen Toplulukların olduğu yerlerde müşteri, Etkilenen Toplulukların müşterinin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikayetlerini almak ve çözümünü kolaylaştırmak için bir Şikayet Giderme Mekanizması kuracaktır".

IFC standartlarına göre, Şikayet Giderme Mekanizması, kültürel olarak uygun, erişilebilir, anlaşılır ve şeffaf bir istişare süreci kullanarak endişeleri acilen ele almayı amaçlamalıdır. Endişesini veya şikayetini dile getiren taraf herhangi bir bedel veya yaptırımla karşı karşıya kalmamalıdır. Şikayet mekanizması hukuki ve idari yollara başvurmaya engel olmamalıdır.

2.2.2. Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlar

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi'nin (CSC) Çevresel ve Sosyal Standardı (CSS) 10, "Paydaş Katılımı ve Bilgi İfşası", "Borçlu ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın önemini iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak" kabul etmektedir (Dünya Bankası, 2017: 97). Spesifik olarak, ESS10 tarafından belirlenen gereklilikler şunlardır:

- ▶ Borçlular, proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erken ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişarelere olanak tanıyan bir zaman diliminde başlamak üzere, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşim içinde olacaktır. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin niteliği ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileriyle orantılı olacaktır.
- ▶ Borçlular tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Borçlular paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgi sağlayacak ve onlarla manipülasyon,

³<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f177a34739a9a4146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jIApIdX>,

müdahale, zorlama, ayrımcılık ve gözdağı içermeyen kültürel olarak uygun bir şekilde istişarede bulunacaktır. Paydaş katılımı süreci, bu CSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaşların belirlenmesi ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğini planlanması; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikayetlerin ele alınması ve yanıtlanması; ve (vi) paydaşlara raporlama.

- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların bir tanımını, alınan geri bildirimin bir özetini ve geri bildirimin nasıl dikkate alındığına veya neden dikkate alınmadığına dair kısa bir açıklamayı içeren belgelenmiş bir paydaş katılımı kaydını tutacak ve açıklayacaktır." (Dünya Bankası, 2017: 98).

Borçlu tarafından projenin niteliği ve ölçeği ile potansiyel risk ve etkileriyle orantılı bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmelidir. Bu plan mümkün olduğunca erken ve proje değerlendirmesinden önce açıklanmalı ve Borçlu, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılım önerileri de dahil olmak üzere PKP hakkında paydaşların görüşlerini almalıdır. PKP'de önemli değişiklikler yapılırsa, Borçlu güncellenmiş PKP'yi açıklamak zorundadır (Dünya Bankası, 2017: 99). CSS10'a göre, Borçlu ayrıca, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansıyla ilgili endişelerini ve şikayetlerini zamanında almak ve çözülmesini kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması önermeli ve uygulamalıdır (Dünya Bankası, 2017: 100).

Dünya Bankası, şeffaflık ve hesap verebilirliğin kalkınma süreci ve yoksulluğun azaltılması misyonunun gerçekleştirilmesi için temel öneme sahip olduğunu kabul etmektedir. Şeffaflık, kamu diyalogunun oluşturulması ve sürdürülmesi ve Banka'nın kalkınma rolü ve misyonu hakkında kamu bilincinin artırılması için esastır. Aynı zamanda iyi yönetim, hesap verebilirlik ve kalkınma etkinliğinin artırılması için de kritik öneme sahiptir. Açıklık, paydaşlarla etkileşimi teşvik eder, bu da projelerin ve politikaların tasarımı ve uygulanmasını iyileştirir ve kalkınma sonuçlarını güçlendirir. Banka destekli operasyonların hazırlanması ve uygulanması sırasında kamu gözetimini kolaylaştırır, bu da yalnızca potansiyel yanlışlıkların ve yolsuzlukların ortaya çıkarılmasına yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda sorunların erkenden tespit edilip ele alınması olasılığını da artırır.

3. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu planla ilgili rol ve sorumluluklar bu bölümde tanımlanmıştır.

Genel Müdür / Yönetim Kurulu

- Bu planın onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakların tahsis edilmesi,
- Sosyal tehlikelere karşı gerekli ve uygun eylemlerin uygulanması, olası sosyal mağduriyetlerin azaltılması ve önlenmesi için sorumluluk almak,
- Diğer birimlerle iş birliği içinde çalışarak sosyal performansa yönelik politika ve hedeflerin belirlenmesi,
- Personel becerilerini ve motivasyonunu artırmak, işgücünü yönetmek, personel eğitimi için kaynak sağlamak ve performans değerlendirmeleri sağlamak.

Operasyon Müdürü

- Sersim'in sosyal ihtiyaçlarının karşılanması için ayrılacak bütçeye Genel Müdür/Yönetim Kurulu ile birlikte karar vermek,
- Mekanizma performansı ve sosyal göstergeler hakkında Genel Müdür/Yönetim Kurulu'na raporlama yapmak,
- Sosyal performans belgelerinin doğru ve etkin olmasının sağlanması, revizyonlarının yapılması ve geliştirilmesi,
- Sosyal ilgili belgelerin etkinliğinin denetlenmesi; bu konularda görevlendirilen personelin uygulamaları ve etkinliği,
- Personelin beceri ve motivasyonunu geliştirmek, iş gücünü yönetmek, çalışma koşullarını iyileştirmek, personel eğitimine kaynak sağlamak ve performans değerlendirmeleri yapmaktır.

Sağlık, Güvenlik ve Çevre (SEÇ) Departmanı

- Toplanan şikayetlerin alaka düzeyine ilişkin ilk değerlendirmede ŞYT'yi desteklemek,
- İç denetimlerin/saha denetimlerinin yapılması,
- Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından iletilen İSG ve sosyal şikayetlere yanıt verilmesi,
- ŞYT'ye şikayetlerin/önerilerin detaylı bir şekilde Şikâyet Veritabanında tutulmasına yardımcı olmak,
- Hukuk departmanları ile kanun, yönetmelik ve Sersim gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak,
- Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve destek vermek. Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen çevresel şikayetlere yanıt verilmesi,
- ŞYT'ye şikayetlerin/önerilerin detaylı bir şekilde Şikâyet Veritabanında tutulmasına yardımcı olmak,
- Hukuk departmanları ile kanun, yönetmelik ve Sersim gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak,
- Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve destek vermek.

Şikayet Yönetimi Temsilcisi (ŞYT)

- Bu prosedürü uygular ve geliştirir,

- Sersim'in Proje Standartlarına ve bu Yönetim Planında belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,
- Alt yüklenici işçi şikayet süreci ve kararları dahil tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak,
- İşçilere sözleşme detayları ve yasal haklar hakkında bilgi verilmesi,
- Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak,
- Prosedürün sağlıklı bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak,
- Yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek,
- Sersim ve topluluklar arasında yaralanmalara, işin gecikmesine veya durmasına ve anlaşmazlıklara neden olan sosyal olayların ve mağduriyetin nedenlerini araştırmak,
- Tüm şikayetleri takip ederek tüm şikayetlerin çözüme kavuşturulmasını ve kapatılmasını sağlamak,
- Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon,
- Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere işçi şikayetinin gerekli tüm raporlamasını oluşturmak,
- Şikâyetin çözülmesi için uygun metodolojinin araştırılması ve önerilmesi,
- Sahaya özel konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürlerin takibi,
- Genel ve yerel istihdam oranlarının ve sözlü olarak alınan veya gözlemlenen şikâyetlerin kayıt altına alınması ve raporlanması,
- "Şikayet Kayıt Formu"nun doldurulması (bkz. Ek 1),
- Bu Prosedürün sağlıklı bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve birim yöneticilerine sunmak,
- Haftalık, aylık ve yıllık olarak şikayet ve raporlama sonuçlarının takibi.

Sosyal Sorumluluk Departmanı

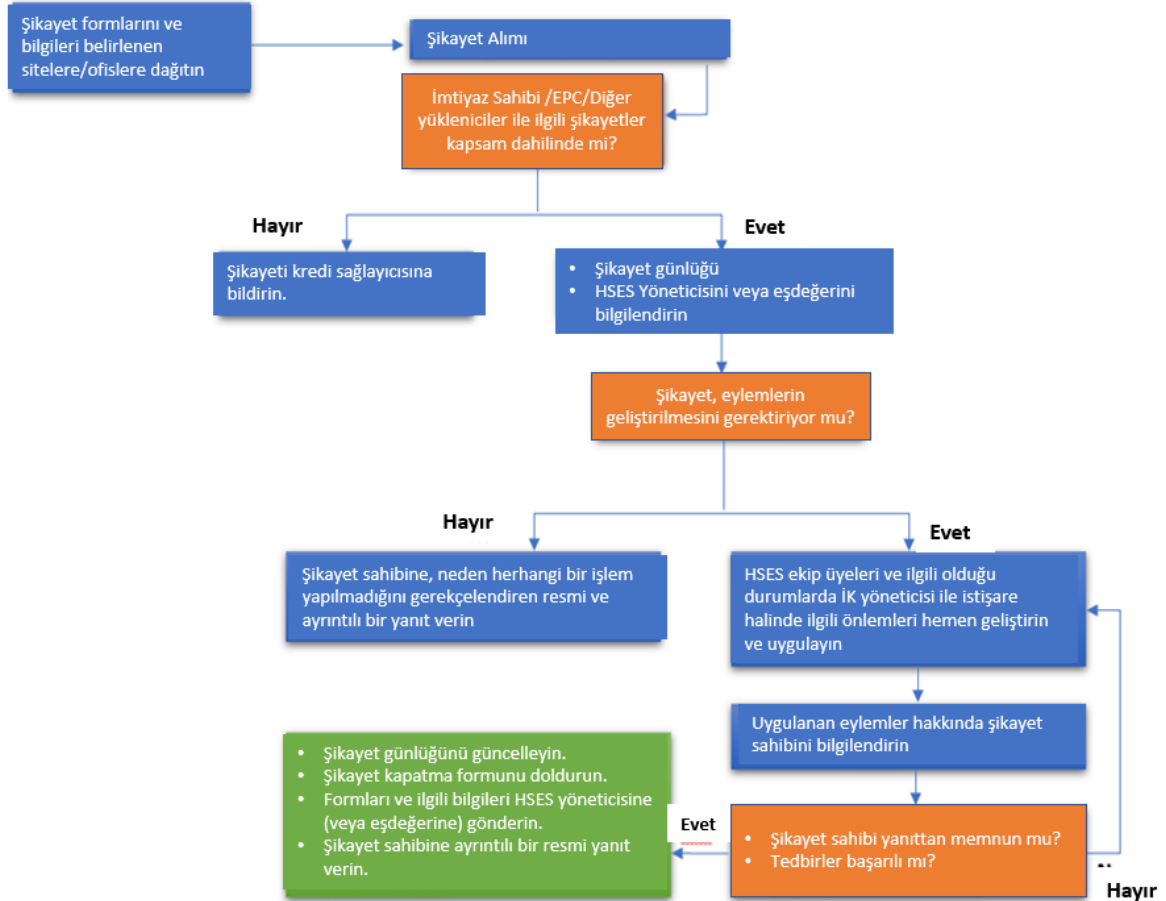
- Yerel topluluklarla iş birliği etkinlikleri düzenlemek,
- Gerekliğinde aktif olarak şikayetlere verilen yanıtları toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek.

Yükleniciler / Taşeronlar

- Bu planın gerekliliklerini açıklayan ilgili eğitimlere katılmak,
- Bu prosedürün gerekliliklerine ve standartlarına uymak.

4. İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

Herhangi bir şikayeti çözmek için izlenecek süreç, aşağıdaki **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.**'de açıklanmaktadır.



Şekil 2 Şikayet Prosedürü

4.1. İÇ (İŞÇİ) ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doğrudan işçi veya üçüncü taraf/taşeron işçisi olabilecek çalışanların yazılı şikayet, yorum ve endişelerini iletmeleri teşvik edilir (*Ek 1'e bakın*). Şikayet sahibinin mahremiyetinin korunması gerektiğinden şikâyetler, yemekhaneler de dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği yerlere konulacak şikâyet kutularında toplanmaktadır. Bu formlar aracılığıyla işçiler isimsiz şikayetlerde de bulunabileceklerdir. Oryantasyon eğitimi sürecinde çalışanlara şikayet, görüş ve önerilerin nasıl iletileceği konusunda bilgilendirme yapılacaktır. Yazılı beyanlar, şikayette bulunanları yıldırma için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Yönetim şikayetleri ciddiye alacak ve hızlı, uygun önlemleri alacaktır. "Şikayet Yönetim Temsilcisi" şikayetlerin toplanmasında esas sorumluluğa sahip olacaktır. Belirli bir şikayet hakkında doğru bilgi toplamak için şikayetler yönetimle görüşülecektir. Şikayet Yönetimi Temsilcisi şikayeti/endişeyi işleme alacak ve bir çözüm sunacaktır. Şikayetlerin çözümleri, ilgili Türk yasalarına, yönetmeliklerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgililere geri dönüş yapılacaktır.

Komplike şikayetler için süreci uzatmak mümkündür ve işçiler sürecin takvimi hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm sürecinde düzeltici faaliyetler konusunda makul bir

anlaşmaya varmalıdır. Şikayet Yönetimi Temsilcisi, ilgili departman ile iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her şikayeti 30 gün içinde çözmeyi amaçlar. Şikayet mekanizması kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikayet sürecinde bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

Bu prosedür, işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Kararlı durum operasyonları sırasında, bu prosedür yıllık bazda gözden geçirilecek ve değişen koşulları veya operasyonel ihtiyaçları yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan "Şikayet Yönetim Temsilcisi"nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletim prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, prosedür "gerektiğinde" güncellenebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon varsa, tüm personelin bu prosedürün en son versiyonuna erişmesini sağlamak için Sersim'in Doküman Kontrol Merkezine (DKM) yüklenecektir.

4.2. MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Şikayet sahibi, şikayetin kabulünden çözüm için anlaşmaya varılana kadar düzenli aralıklarla bilgilendirilir. Şikayetçi, olağan bilgilendirme dışında, konu hakkında istediği zaman ve istediği sürede bilgi almakta serbesttir. Müşteriden mesai saatleri içinde gelen şikayetler için şikayetin geldiği iş günü, mesai saatleri dışındaki şikayetler için ise şikayetin ulaştığı ilk iş günü şikayet sahibine süreç hakkında bilgi verilir. Şikayetin önceliğine göre belirlenen plan müşteri ile paylaşılır. Müşteri ile paylaşılan tüm bilgiler herhangi bir değişiklik yapılmadan orijinal haliyle muhafaza edilmektedir.

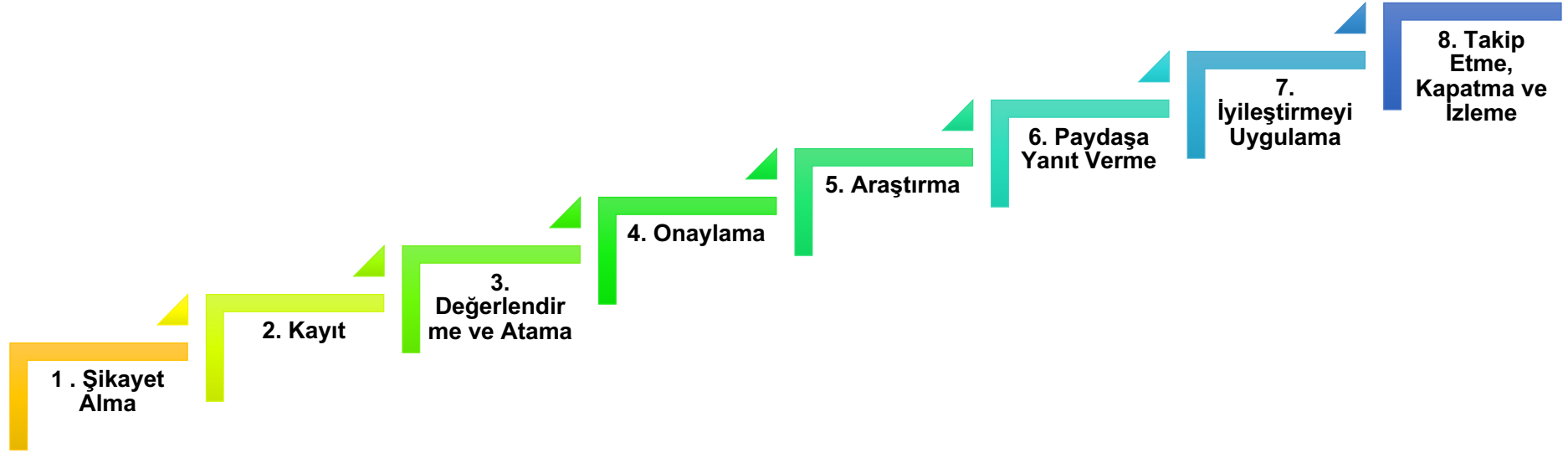
Şikayetçi şikayetinde haklı ise, şikayetçi ile varılacak karşılıklı anlaşmaya göre şikayet giderilir. Şikayetçinin kendi uygulamalarından kaynaklanan bir uygunsuzluk varsa, gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek bu durum şikayetçiye iletilir.

Şikayetin en geç 5 iş günü içerisinde çözülmesi hedeflenmektedir. Ancak şikayet 5 iş günü içerisinde çözümlenemeyecek boyutta ise müşteriye bilgi verilir. Sersim sorumluluğundaki şikayetler ilgili personel tarafından değerlendirilerek çözüm için gerekli aksiyona karar verilir. Kronik ve tekrarlayan sorunlar için şikayet yönetimi temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takip edilir.

Şikayetlerin değerlendirilme süreci ve yürütülen faaliyetler hakkında müşteri bilgilendirilir. Şikayet kapatıldıktan sonra müşteriden şikayetin kapatılmasına ilişkin müşteri memnuniyeti yönetim sisteminin performansını ve şikayetin ele alınmasını e-posta, telefon ve faks veya yüz yüze görüşme yoluyla değerlendirmesi istenir.

4.3. DIŞ ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Şikayet yönetimi sürecinin adımları; şikayetin alınması, değerlendirilmesi, alındı bildiriminin gönderilmesi, araştırılması, paydaşa geri bildirim verilmesi, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanması ve kapanıştan oluşur.



Şekil 3 Şikayet Yönetimi Süreçleri



Şikayetlerin Alınması

Şikayetler, telefon, posta, şikayet formları, web siteleri, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınır. Paydaş, şikayet formunu doldurarak şikayette bulunabilir. Form doldurulduktan sonra "Şikayet Yönetimi Temsilcisi" formu şikayet prosedürüne göre işleyecektir.

Şikayet kutuları, şantiye giriş(ler)ine ve şantiye ofislerine, şikayette bulunma sürecini açıklayan posterlerle birlikte yerleştirilecektir.

Şikayet Kayıt Formu (Bkz. Ek 1), şikayetler, kaygılar ve şikayet sahibi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikayetler kaydedilecek ve Şikayet Veritabanında toplanacaktır (Ek 4'e bakın). "Açık kapı politikası" tek iletişim yolu olarak teşvik edilmeyecektir, bu nedenle isimsiz (veya isimsiz) yazılı şikayetler teşvik edilmelidir.

Tablo 1 Kişilerin Ayrıntıları

Sersim	Neslihan Hançer
Website: https://www.sersim.com.tr/ Address: Serbest Bölge 12. Cad. No: 18 Melikgazi/Kayseri Phone: +90 352 666 03 13 Fax: +90 352 311 34 10	Telefon: +90 534 260 35 58 E-Posta: neslihan.hancer@sersim.com.tr Adres: İnsan Kaynakları Uzmanı- Serbest Bölge 12. Cad. No: 18 Melikgazi/Kayseri

Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması

Bir şikayet/endişe alındığında ve "Şikayet Veritabanına" (Bkz. Ek 4) kaydedildiğinde her değerlendirme ve soruşturma adımı izlenecektir. Şikayet Yönetimi Temsilcisi şikayeti inceler ve diğer ilgili departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Sersim, şikayeti araştırır ve soruşturma ve çözüm formüle etme süreçlerine uygun departmanları dahil eder.

"Danışma Formu" (bkz. Ek 2) kullanılarak daha fazla bilgi toplamak için şikayet sahibiyle (anonim değilse) iletişime geçilebilir. Şikayetçi ile yapılan tüm yazışmalar "Şikayet Kayıt Veritabanına" kaydedilecektir. Şikayetle ilgili nihai karar verildiğinde, paydaşa geri bildirim verilecektir.

Paydaşlara Geri Bildirim

Şikayetçiler, şikayetin iletilmesinden sonraki 5 gün içinde, Sersim'in şikayeti aldığını kabul eden resmi bir yanıt alacaktır. İsimsiz olarak alınan şikayetler, isimsiz olmayan şikayetlerle aynı şekilde soruşturulacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

Çözüm/Düzeltilici Eylem Önerisi

Şikayetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Sersim'den sorumlu kişi, çözüm önerisini veya düzeltilici eylemi şikayet sahibine (isimsiz değilse) resmi olarak iletecek ve şikayetçiyi ile konu hakkında görüşecektir. Şikayet sahibi izlenen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim "Şikayet Kayıt Veritabanına" kaydedilecektir.

Şikayetlerin Kapatılması



Sersim'in şikayet prosedürü, şikayetçi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı takdirde, her şikayeti aldıktan sonra 30 iş günü içinde resmi olarak kapatmayı amaçlar. Bu alternatif anlaşmaya bu 30 gün içinde ulaşılması gerektiğini unutmayın. Kapanış, üzerinde anlaşmaya varılan çözümün ayrıntılarını içeren Kapatma Formunda şikayetçinin imzasını (anonim değilse) gerektirir. İmzalanan "Kapatma Formu" "Şikayet Kayıt Veritabanı"na kaydedilecektir.

Çözumsuz Durum

Belirlenen süre içinde sorunu çözmek için çaba gösterilmesine rağmen bir şikayet çözülemezse, Sersim gerektiği ve uygun olduğu şekilde diğer harici uzmanları, tarafsız tarafları veya yerel ve bölgesel yetkilileri dahil edecektir .



5. DÜNYA BANKASI ŞİKAYET HİZMETİ

Dünya Bankası tarafından finanse edilen tüm projelerde, Dünya Bankası tarafından desteklenen projelerden olumsuz etkilendiğini düşünen kişi veya topluluklar, şikayetlerini Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na veya Dünya Bankası'nın Şikayet Çözüm Servisi'ne (GRS) iletebilir (<https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>) GRS, proje ile ilgili kaygıları ortadan kaldırmak için alınan şikayetlerin hızlı bir şekilde incelenmesini sağlar.

Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler de şikayetlerini Dünya Bankası Bağımsız Teftiş Paneline (IIP) iletebilirler. Bu panel, şikayette bulunan kişi veya toplulukların, Dünya Bankası'nın performans kriterlerinden birinin veya birkaçının ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirler. Panel, alınan şikayetlerle ilgili endişelerini doğrudan Dünya Bankası'na iletebilir. Bu aşamada, Dünya Bankası'nın şikayetlere yanıt verme fırsatı olacaktır.



6. İZLEME

Bu prosedürün 3. Bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikayetlerin tekrar oluşmasını önlemek için izleme önlemleri ve izleme yönetimi uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikayet mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik olarak gözden geçirilecektir.

İzleme, Proje Standartlarına uygunsuzluk tespit ederse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici eylemler belirlenecektir. Genel şikayet yönetimi performansı izlenecek ve temel performans göstergelerine göre değerlendirilecektir.

6.1. TEMEL İZLEME FAALİYETLERİ

Temel izleme faaliyetleri şikayet yönetimini değerlendirmek için kullanılır. Sersim, üçüncü taraf şikayet mekanizmasının etkinliğini ve uygulamasını da izleyecektir. Prosedürler ve şikayet yönetimi aracı gerektiği gibi ayarlanacaktır. Temel izleme önlemleri aşağıdaki Tablo 2'de belirtilmektedir.

Tablo 2 Temel İzleme Tedbirleri

Başlık	Gösterge	Yöntem	Dönem	Konum
Şikayetler Endişeler	Sersim, Şikayet Günlüğünü/Veritabanı'nı, kapatılan ve çözümlenmemiş şikayetler de dahil olmak üzere, aşağıdakileri içerecek şekilde en az aylık olarak dönem başına inceleyecektir: ▶ Ay içinde açılan çözülmemiş şikayet ve şikayetlerin sayısı, ▶ Ay içinde açılan şikayet sayısı, ▶ Ay içinde kapatılan şikayet sayısı; Ve ▶ Şikayet türü.	Şikayet Kayıtları	Aylık	Ana ofis
Müşteri Memnuniyeti	Şikayet Yönetimi Temsilcisi, müşteriler tarafından iletilen yazılı ve sözlü şikayetlerin kaydını tutacaktır.	Müşteri Şikayet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Ana ofis
Ofis Ziyaretçileri	Ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgileri içerecek şekilde kayıt altına alınacak ve danışma formları doldurulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Ana ofis

Başlık	Gösterge	Yöntem	Dönem	Konum
Topluluk Katılım Faaliyetleri	Sosyal Sorumluluk Departmanı, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılım Kayıtları	Aylık	Ana ofis
Açıklama Materyalleri/ Topluluklara Geri Bildirim	Sosyal Sorumluluk Departmanı hazırlanan ve dağıtılan broşür, haber bülteni türlerinin kaydını tutacak Sosyal Sorumluluk Departmanı yerel topluluklara geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesinde Topluluk Bilgi Sistemi	Yılda iki kez	Ana ofis

6.2. TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ (KPİS)

Tablo 3, temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme eylemlerini özetlemektedir. Bunlar, önerilen hafifletme stratejilerinin ilerlemesini ve etkililiğini değerlendirmek için kullanılabilir. Bu KPI'lar her 6 aylık izleme çalışmasında danışmana sunulacaktır.

Tablo 3 Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

KPI'lar	Hedef	İzleme Tedbirleri
Topluluk şikayetlerinin veya şikayetlerinin toplam sayısı	Yıldan yıla toplam sayının azalması	Şikayet Veritabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların sunulması	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi	%100 hedefi	Şikayet Veritabanı
Uygulandığından ve şikayetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikayet Prosedürünün denetlenmesi.	İki yılda bir (operasyon) denetimi şikayetlerin %100'ünün 30 gün içinde şikayetçiyi memnun edecek şekilde tamamlanması hedefi.	Teftiş Raporu

7. EĞİTİM

Sersim ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarına genel bir farkındalık sağlamak için gerekli tüm eğitimler göreve başlama eğitimi olarak verilecektir. Gerektiğinde şikayet yönetimi de dahil olmak üzere işe özel eğitim sağlanacaktır. Bu şikayet mekanizmasının uygulanması Sosyal Sorumluluk, Şikayet Yönetimi Temsilcisi ve Sersim'in diğer personel ve amirleri tarafından takip edilecektir. Yükleniciler ayrıca yerel topluluklarla faaliyetlerde yer alır veya bunları denetler.

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara çalışan şikayet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "İşe Alım Eğitimi" oturumunda verilecektir. Sersim ve müteahhitlerin tüm çalışanlarının toplum ilişkileri ve insan hakları eğitimlerine katılması zorunludur. Bu eğitim, farklı kültürleri ve görüşleri anlayıp saygı duymayı ve yerel halk ve meslektaşlarına uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olmayı öğretecektir.

Kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa) şikayet yönetimi için onlara ve çalışanlara sağlanacaktır. Sosyal Sorumluluk, Şikayet Yönetimi Temsilcisi ve Sersim'in ve ilgili yüklenicilerin diğer personel ve amirlerine de Şikayet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim verilmektedir.



8. DENETİM VE RAPORLAMA

Sosyal Sorumluluk tarafından değerlendirilmesini sağlamak amacıyla İç ve Dış Denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve yönleri, Sersim Çevresel, Sağlık, Güvenlik ve Sosyal Yönetim Sistemine uygun olarak ve Proje Kredi Verenleri tarafından ayrıca izlenecektir. Günlük uygunluk Sersim Yönetim Sistemine göre izlenecektir. Yükleniciler, bir yüklenicinin ilk atamasından önce Sersim tarafından teftiş ve denetime tabi tutulacaktır.

Kayıt tutma aşağıdaki durumlarda yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikayetler ve şikayetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri/görüşleri/önerileri,
- Basında yer alan haberler ve röportajlar,
- Sersim prosedürlerine göre yönetilecek denetimler, soruşturmalar ve olaylar.

Aylık bazda, kaydedilen şikayetlerin sayısı ve türü açısından genel bir incelemesi yapılacaktır. Şikayetlerin açık/kapalı durumu periyodik olarak geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk, Şikayet Yönetimi Temsilcisi, Sağlık, Emniyet ve Çevre (SEÇ) Departmanı bu değerlendirmeyi Sersim yönetimi ile aylık ilerleme toplantılarında değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır .



INfrATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI (ŞGM)

EKLER

- Ek 1: Şikayet Kayıt Formu
- Ek 2: Danışma Formu
- Ek 3: Şikayet Kapatma Formu
- Ek 4: Şikayet Veritabanı

EK 1

Şikayet Kayıt Formu



Şikayet Formu

Referans Numarası:

Ad Soyad

Not: Onayınız olmadan kimliğinizi üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz.

Ad Soyad: _____

- Şikayetimi anonim olarak iletmek istiyorum
- İzin olmadan kimliğimi ifşa etmemeyi talep etme

İletişim bilgileri

Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).

- Posta ile:
- Posta adresi:
- Telefonla: _____
- E-mail ile _____
- İletişim kurmak istemiyorum

Şikayetle İlgili Ayrıntılar:

Olayın veya Şikayetin Açıklaması:

Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?

Durum özeti:

Olay/Şikayet Tarihi

- Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____)
- Birden fazla oldu (kaç kez? _____)
- Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)

Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?

Sadece dahili kullanım için: Şikayet durumu

Tarih:

İmza:

Şikayet şu kişi tarafından kapatılır:

Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):



EK 2

Danışma Formu



Danışma Formu					
Referans Numarası:					
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:		
Mülakat Gündemi:			Referans Numarası:		
Danışmanlık Bilgileri					
Görüşülen Kurum:			İletişim Türü		
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:			Telefon/Ücretsiz Hat ☐		
Telefon:			Yüz yüze görüşme ☐		
Adres:			Web sitesi/ E-posta ☐		
E-posta:			Diğer (Açıklayın) ☐		
Paydaş Türü					
Halk Kurum ☐	Etkilenen Proje İnsanlar ☐	Özel Girişim ☐	Ticaret Dernek ☐	Sivil Toplum Örgütü ☐	
Faiz Gruplar ☐	Sanayi Dernekler ☐	İşçilerin Birlik ☐	Medya ☐	Üniversite ☐	
Detaylı Danışmanlık Bilgisi					
Proje ile ilgili sorular					
Proje ile ilgili endişeler/geri bildirimler					
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen cevaplar:					



EK 3

Şikayet Kapatma Formu



Şikayet Kapatma Formu	
Referans Numarası:	
Düzeltilici İşlem(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Birimler	
Şikayeti Kapatın	
<i>Bu bölüm “Şikayet Kayıt Formu”nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi halinde şikayet sahibi tarafından doldurulup imzalanacaktır.</i>	
Tarih:	Ad Soyad / Ad, Soyad / Kişinin İmzası Şikayetçinin İmzası Şikayetin Kapatılması
...../...../.....	



EK 4

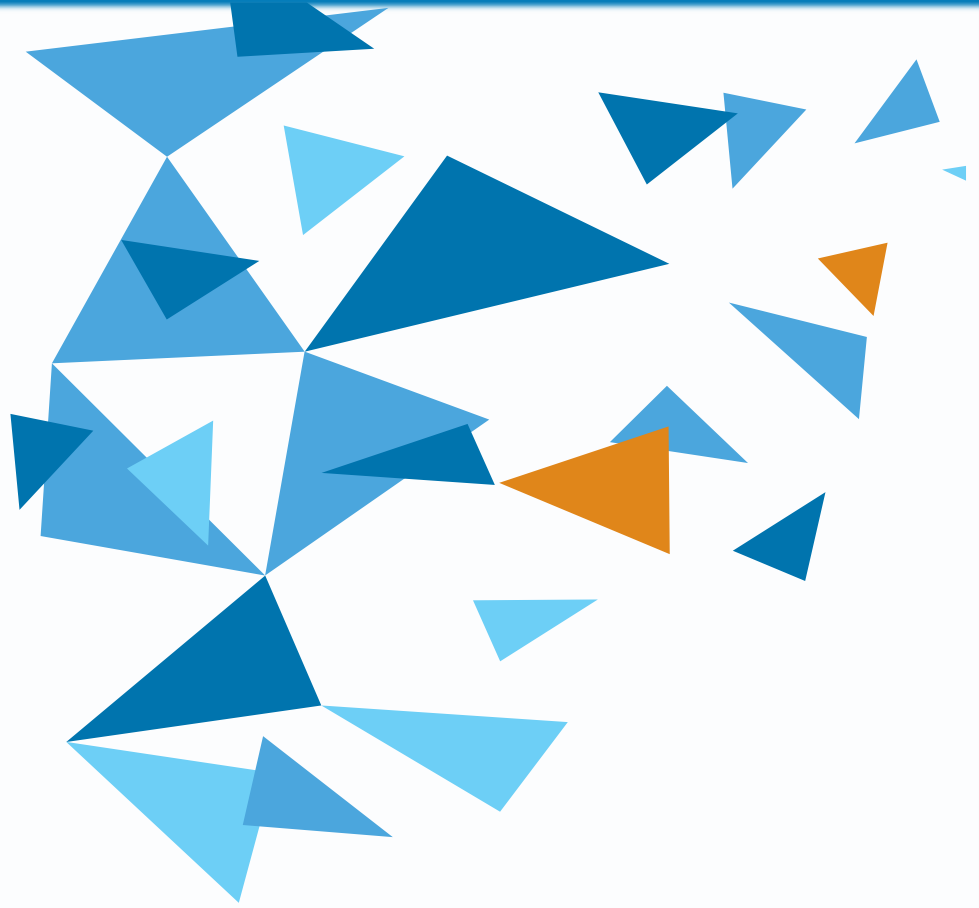
Şikayet Veritabanı

Şikayet Veritabanı Raporlama Dönemi

[illegible]

* Bildirim tarihi ve yöntemi (telefonla/yüz yüze): Şikayetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse, şikayet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde kendisine bildirilecektir.

** Bildirim tarihi ve yöntemi (telefonla/yüz yüze): Şikayetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse, şikayet 30 takvim günü içinde çözüme kavuşturulduktan sonra ilgili bilgiler kendisine bildirilecektir.

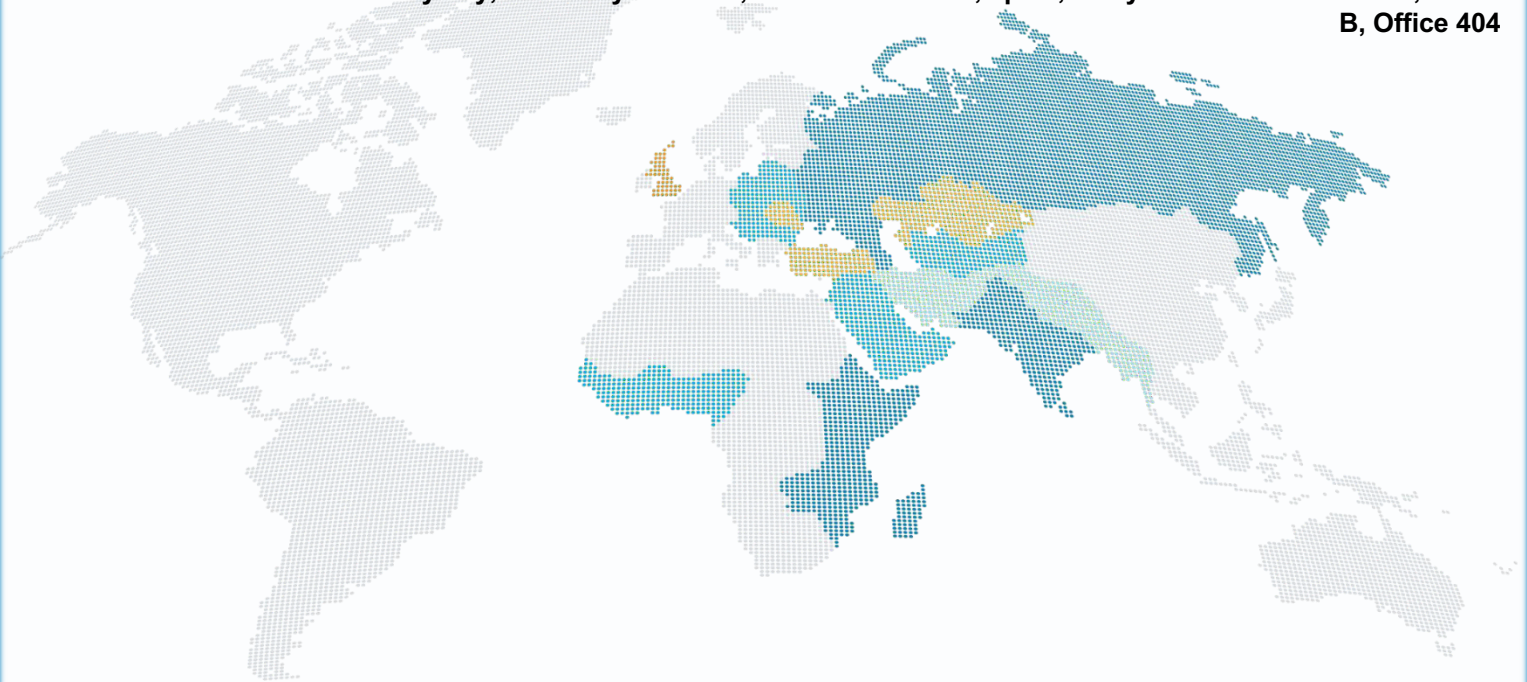


INfrATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

Turkey Beştepe Mah. Dumlupınar Bulv. No:6/1 İç Kapı No: 21 Yenimahalle Ankara / Türkiye

United Kingdom 74A HighStreet, Wanstead, London, E11 2RJ

Kazakhstan Almaty city, Bostandyk District, Al-Farabi Avenue, ap.17, Nurly Tau Business Center, Block B, Office 404



Great Britain-Eastern Europe-Central Asia-Middle East-South Asia-East Africa-West Africa