



EVYAP Sabun Yağı Gliserin Sanayi ve Ticaret A.Ş.

EVYAP İşletme Sermayesi Yatırım Projesi

ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

(İç ve Dış)

(Plan No: EVYP-PRC-SOC-001)

Şubat 2022



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.

İçindekiler Tablosu

Tablolar Listesi	ii
Şekiller Listesi	ii
Kısaltmalar Listesi	iii
1 GİRİŞ	1
1.1 Proje Bilgisi	1
1.2 Kapsam.....	1
1.3 Amaç.....	2
1.4 Tanımlar.....	3
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	4
2.1 Temel İlkeler.....	4
2.2 Görev ve Sorumluluklar.....	4
3 PROJE STANDARTLARI	6
3.1 Geçerli Ulusal Standartlar.....	6
3.2 Türkiye ÇED Gereklilikleri.....	9
3.3 TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Politikası.....	9
3.4 Diğer Taahhütler ve Gereklilikler	10
3.5 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler.....	10
3.5.1 IFC Performans Standardı.....	10
3.5.2 AİIB Çevresel ve Sosyal Standartlar.....	14
3.6 Proje Standartları	16
4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ	16
4.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri	17
4.2 Şikâyet Mekanizması İletişimi.....	18
4.3 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetim Süreci	18
4.3.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeler	19
4.4 Dış Şikâyet Yönetim Süreci	19
4.4.1 Şikâyetlerin Alınması.....	19
4.4.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması	20
4.4.3 Paydaşlara Geri Bildirim.....	20
4.4.4 Önerilen Çözüm / Düzeltici Eylem	20
4.4.5 Şikâyetlerin Kapatılması	21
4.4.6 Çözumsuzlük Durumu	21
5 İZLEME	21
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış.....	21
5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri.....	21
5.3 Kilit Performans Göstergeleri ("KPG"ler).....	22

6 EĞİTİM	23
6.1 Giriş Eğitimi	23
6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikler	23
7 DENETİM VE RAPORLAMA	24
7.1 İç ve Dış Denetim	24
7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama	24
EKLER	25
Ek A: Şikâyet Kayıt Formu	26
Ek B: İç Şikâyet Formu	27
Ek C: Şikâyet Veritabanı	28
Ek D: Danışma Formu	29
Ek E: Şikâyet Kapatma Formu	30

Tablolar Listesi

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar	4
Tablo 4-1. İletişim Ayrıntıları	20
Tablo 5-1. Kilit İzleme Faaliyetleri	22
Tablo 5-2. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	23

Şekiller Listesi

Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri	17
---	----

Kısaltmalar Listesi

AIIB	Asya Altyapı ve Yatırım Bankası
DKM	Dosya Kontrol Merkezi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSSG	Çevresel, Sosyal ve Sağlık ve Güvenlik
ÇSP	Çevresel ve Sosyal Plan
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KPG	Kilit Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	EYAP İşletme Sermayesi Yatırım Projesi
Proje Şirketi	Evyap Sabun Yağ Gliserin San. Tic. A.Ş.
PS	Performans Standartı
S&G	Sağlık ve Güvenlik
SEÇ	Sağlık, Emniyet ve Çevre
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞMP	Şikâyet Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

1 GİRİŞ

Bu Şikayet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış), EYAP İşletme Sermaye Yatırım Projesi için IFC Performans Standartları (“PS’ler”), Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (“TKYB”) Çevresel ve Sosyal Politika ve AIBB Çevresel ve Sosyal Standartlar’a (“ÇSS’ler”) göre Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerine ilişkin gerekli çalışmaları yerine getirmek amacıyla hazırlanmıştır. Bu Planın referans numarası EVYP-PRC-SOC-GMP-001’dir.

1.1 Proje Bilgisi

1927 yılında Erzurum’da sabun üretimi ile faaliyetlerine başlayan Evyap Sabun, bugün sabun, duş jeli, şampuan, tıraş ürünleri, cilt bakım ürünleri, kokulu kozmetikler, bebek bezi ve diş macunu gibi birçok kategoriyi bünyesine katarak ürün yelpazesini genişleterek üretimine devam etmektedir. Evyap, Türkiye’nin sabun ve kişisel bakım ürünlerinin önemli bir bölümünü ihraç etmektedir. EYAP, İstanbul Tuzla Deri OSB’deki fabrikasının yanı sıra dünyanın çeşitli ülkelerindeki üretim fabrikaları ve irtibat büroları ile ürünlerini dış pazarlara sunmaktadır. Proje kapsamında işletmenin giderlerinde kullanılması planlanmaktadır. Proje kapsamında herhangi bir inşaat çalışması olmayacaktır.

Proje Alanının konumu, İstanbul İli, Tuzla İlçesi idari sınırları içindeki İstanbul Tuzla Deri Bölgesi’ndedir. Bölgede planlanan Proje ile benzer faaliyetleri yürüten sanayi tesisleri bulunmaktadır. Planlanan Proje Alanı, Tuzla İlçe Merkezine yaklaşık 3,1 km ve İstanbul Şehir Merkezine yaklaşık 49 km uzaklıkta olup, 322.713,02 m²’lik bir alanı kapsamaktadır.

1.2 Kapsam

Bu belge, tüm dahili doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve harici paydaşlara uygulanan şikayet mekanizması prosedürünün ana hatlarını çizmektedir. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Mekanizması Prosedürü (“GMP”), 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, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedür, özellikle yüklenicinin faaliyetleriyle ilgili olarak Paydaş Katılım Planı (“PKP”) (EVYP-PLN-SOC-001) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (EVYP-PLN-HSSE-001) ile örtüşür ve çapraz bağlara sahiptir.

1.3 Amaç

Bu belgenin amacı, iç ve dış şikâyet mekanizmalarının ilkelerini ve sosyal riskleri en aza indirmek için şikâyet yönetiminin işletmeye nasıl entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet mekanizması, Proje ile ilgili tüm görüş ve şikâyetlerin 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.

Bu prosedür, Projenin Sosyal Sorumluluk Personeline (“SSP”) aittir.

Bu belge şunları belirlemeyi amaçlamaktadır:

- şikâyet mekanizması prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim arayüzleri,
- rol ve sorumlulukların tanımlanması,
- bu Prosedür ile ilgili geçerli proje standartları, proje taahhütleri, operasyonel prosedürler ve rehberlik,
- Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'ler) dahil olmak üzere izleme ve raporlama prosedürleri,
- destekleyici materyaller ve bilgiler için eğitim gereklilikleri ve referanslar,
- paydaşların ve çalışanların şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- Şikâyetleri sistematik olarak ele alarak topluluk çatışmasını nasıl en aza indirilebileceği.

Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesinde (“ÇSDD”) tanımlanan ve 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 Personeli (“SSP”) tarafından yürütülen katılım faaliyetleri yoluyla, dış paydaş ve çalışanlara, özellikle de kadınlara ve okuma yazma bilmeyen kişilere şikâyetlerini kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygıya dayalı bir ilişki kurmak,
- Gizli şikâyetlerin 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 yıllık bazda operasyonda gözden geçirilecektir. Kararlı durum operasyonları sırasında, değişen proje tasarımını veya prosedürlerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncelleme yapılması gerekip gerekmediğini belirlemek için bu prosedür ayrıca yıllık bazda gözden geçirilecektir. Bu prosedürde herhangi bir değişiklik talebi, bu prosedürün sahibine iletilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi olacaktır.

1.4 Tanımlar

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.

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

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 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.

Sıkıntı: 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.

Şikâyet: Çözülmesine yardımcı olması için üçüncü taraf müdahalesini veya yargısını gerektirecek kadar büyümüş bir sorun, şikâyet ve/veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak ilgilendirdiği düşünülür ve bir süredir resmi bir şekilde çözülmemiştir.

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

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

2.1 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış Şikâyet Mekanizmaları, Proje ile ilgili dahili ve harici tüm yorumlar, sorunlar ve şikâyetler için aşağıdaki temel ilkelere dayanılarak 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 giderme prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Anonim şikâyetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.
- **Kültürel Açıdan Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.

2.2 Görev ve Sorumluluklar

Bu bölüm, şikâyet mekanizması prosedürünün görevlerine ve sorumluluklarına genel bir bakış içerir.

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar

Görevler	Sorumluluklar
CEO / Proje Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu prosedürün doğru bir şekilde uygulanmasını sağlamak,➤ Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması.
Tedarik Zinciri Hizmetleri Müdürü / Kategori Lideri	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu Planın ve uygulama için gerekli kaynakların onaylanması,➤ Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyonun sağlanması.

Görevler	Sorumluluklar
Sosyal Sorumluluk Personeli (“SSP”) (iç/dış şikâyetler için) / Şikâyet Yönetimi Temsilcisi (müşteri şikâyetleri için)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu prosedürü uygulanması ve geliştirmesi, ➤ Projenin Proje Standartlarına ve bu Yönetim Prosedüründe belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunun sağlanması, ➤ Taşeron işçi şikâyet süreci ve kararları dahil tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasının sağlanması, ➤ İşçilere sözleşme detayları ve yasal haklar hakkında bilgi verilmesi, ➤ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlenmesi ve sağlanması, ➤ Prosedürün sağlıklı bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlenmesi ve yöneticilere sunulması, ➤ Yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirilmesi, ➤ Proje ve topluluklar arasında yaralanmalara, işin gecikmesine veya durmasına ve anlaşmazlıklara neden olan şikâyet ve sosyal olayların nedenlerinin araştırılmasının sağlanması, ➤ Tüm şikâyetleri takip ederek tüm şikâyetlerin çözüme kavuşturulmasının ve kapatılmasının sağlanması, ➤ Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyonun sağlanması, ➤ Üst Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikâyet raporlaması oluşturulur, ➤ Yerel topluluklarla işbirliği etkinlikleri düzenler, ➤ Şikâyetin çözümlenmesi için uygun metodolojinin araştırılmasını ve önerilmesini sağlar, ➤ Şikâyetlere verilen yanıtların gerektiği şekilde aktif olarak toplanması için paydaş toplantıları düzenler, ➤ 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, ➤ “Şikâyet Kayıt Formu”nun doldurulmasını sağlar (bkz. Ek A: Şikâyet Kayıt Formu), ➤ Haftalık, aylık ve yıllık olarak şikâyet ve raporlama sonuçlarının takibinin yapılması.
Sağlık ve Emniyet ve Çevre (“SEÇ”) Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toplanan şikâyetlerin alaka düzeyine ilişkin ilk değerlendirmede SSP'ye destek olmak, ➤ İç denetimlerin/saha denetimlerinin yapılması, ➤ Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından iletilen İSG, çevre ve sosyal şikâyetlere yanıt verilmesi, ➤ SSP'ye şikâyetlerin/önerilerin kaydını detaylı bir şekilde Şikâyet Veritabanında tutmasına yardımcı olmak, ➤ Hukuk departmanları ile kanun, yönetmelik ve proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak, ➤ Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve destek vermek.
Doküman Kontrol Merkezi (“DKM”) Personeli	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tüm Proje dokümanlarındaki rol ve sorumlulukları bilmek, ➤ Tüm yönetim planlarını, politikaları, eğitim tutanaklarını, çevresel, sosyal ve HS kayıtlarını ve raporları “DKM”ye yüklemek ve bu sistemi güncel tutmak,

Görevler	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proje kapsamında alınan tüm izinlerin ve/veya alınan ölçüm sonuçlarının kayıt altına alınması ve güncel tutulması, ➤ Belgelerin tüm Proje çalışanları için erişilebilir hale getirilmesi (Yükleniciler / Taşeronların çalışanları dahil).
Yükleniciler / Taşeronlar	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu prosedürün gereklerine ve standartlarına uymak, ➤ Sözleşme kapsamındaki işlerin yerine getirilmesi.

3 PROJE STANDARTLARI

EYAP İşletme Sermaye Yatırım Projesi için geliştirilen bu planın uygulanması ve işleyişi ilgili ulusal ve uluslararası gerekliliklere ve standartlara uygun olacaktır. Proje Standartları şunları içerir:

- geçerli Türk Standartları ve Türk Çevresel Etki Değerlendirme (“ÇED”) gereklilikleri,
- Türk ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti makamlarının diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- geçerli uluslararası standartlar ve yönergeler.

3.1 Geçerli Ulusal Standartlar

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

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

X. Kanun Önünde Eşitlik

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

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

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

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

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

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

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

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esaslı gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri 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.

3.2 Türkiye ÇED Gereklilikleri

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 doğrultusunda 11.11.2016 tarihinde Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na sunulan Çevresel Etki Değerlendirmesi ("ÇED") yapılmıştır. 13.12.2016 tarihinde "ÇED Olumlu" Kararı (No:4423) alınmıştır.

3.3 TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Politikası

Bu kapsamda TKYB, yasal yükümlülüklerini yerine getirirken çevresel ve sosyal etkilerini yönetmek için ulusal mevzuat, yasa ve yönetmelikleri yakından takip etmekte ve uygulamaktadır. Sektördeki ulusal ve uluslararası gelişmeleri, çevresel ve sosyal konulardaki en iyi uygulamaları sürekli olarak takip eder. Banka, toplumsal refah ve kalkınmayı artıran tüm kamu ve sivil toplum kuruluşları ile diğer paydaşlarıyla birlikte, başta eğitim ve çevre olmak üzere çevre dostu her türlü faaliyet ve gönüllülük çalışmalarını desteklemekte ve bunlara katılmaktadır.

Banka, operasyonel faaliyetlerden kaynaklanan olumsuz etkisini azaltırken, enerji ve kaynak verimliliğini artırmaya yönelik çalışmaları ile olumlu çevre hareketlerini desteklemektedir. Banka bu amaçla enerji, su ve kâğıt kullanımı, hava emisyonları, atık üretimi ve sera gazı emisyonlarını düzenli olarak takip etmekte ve azaltım performansını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Çevre Yönetim Sistemi aşağıdaki ilkeleri hedefler:

- Faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi gerçekleştirirken kaynak kullanımını/israfını ve atık oluşumunu hizmet kalitemizden ödün vermeden azaltmayı,
- Banka faaliyet ve hizmetleriyle olumlu bir çevresel etki ve farkındalık yaratmayı,
- İnsan sağlığı ve çevre üzerindeki zararlı etkilerimizi en aza indirmeyi,
- Kurulan sistemin sürdürülebilirliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Tüm çevre dostu faaliyetleri ve her türlü gönüllülük faaliyetini desteklemek,

- Dünya standartlarında ve TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına uygun bir yönetim sistemi kurmak.

3.4 Diğer Taahhütler ve Gereklilikler

Türk Hükümeti yetkililerinin bu planla ilgili başka geçerli taahhütleri ve gereklilikleri yoktur.

3.5 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler, Uluslararası Finans Kurumu (“IFC”) ve Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (“AIIB”) tarafından belirlenir. İlgili iç ve dış şikâyet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- *Performans Standardı 1 (“PS”1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimine İlişkin Rehber Not 1 (“KN”1)*
- *Performans Standardı 2 (“PS”2): Çalışma ve Çalışma Koşulları*
- *İşgücü ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (“KN”2)*
- *AIIB ÇSS 1 Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetim.*

3.5.1 IFC Performans Standardı

İlgili iç ve dış şikâyet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- *Performans Standardı 1 (“PS”1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimine İlişkin Rehber Not 1 (“KN”1)*
- *Performans Standardı 2 (“PS”2): Çalışma ve Çalışma Koşulları*
- *Çalışma ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (“KN”2).*

PS1'in dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Proje hakkında görüşleri/şikâyetleri olan kişi/topluluklar ile diğer ilgili tarafları belirlemek ve bu çevresel ve sosyal riskleri değerlendirmek,
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek için azaltma önlemlerini benimsemek ve kalan etkilerin kaldığı yerlerde çalışanlara, Etkilenen Topluluklara ve çevreye yönelik riskleri ve etkileri telafi etmek.

- Etkilenen Topluluklardan gelen şikâyetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimlerin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- Etkilenen Toplulukları etkileyebilecek sorunlar hakkında Proje süresince Etkilenen Topluluklarla yeterli katılımı teşvik etmek ve 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 çözümünü kolaylaştırmak için bir şikâyet mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlar için anlaşılır, kültürel açıdan uygun, erişilebilir ve şeffaf bir istişareyi sürdürmek,
- Etkilenen Toplulukları paydaş katılım süreci boyunca mekanizma hakkında bilgilendirmek.
- Paydaşların Proje ile ilgili endişelerini derhal almak ve bunlara yanıt vermek için geliştirilen şikâyet mekanizmasını takip etmek.
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından dile getirilen endişeler ve şikâyetler için bir izleme ve inceleme prosedürleri oluşturmak.

Çalışan şikâyet yönetimi ile ilgili PS2'nin temel hedefleri şunlardır:

- Her çalışan için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,
- Çalışan-yönetim ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve iş kanunlarına uymak,
- Güvenilir bir şikâyet mekanizması geliştirerek, çocuklar, göçmen işçiler, üçüncü şahıslar tarafından çalıştırılan işçiler ve müşterinin tedarik zincirindeki işçiler gibi hassas işçi kategorileri dahil olmak üzere işçileri korumak,
- Çalışanların endişelerini ve şikâyetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını teşvik etmek,
- Zorla çalıştırma ve çocuk işçi çalıştırmayı önlemek.

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

İnsan Kaynakları Politikası, Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşulları & İlişki

- Proje, işçilere, çalışma saatleri, ücretler, fazla mesai, tazminat ve yan haklar dahil olmak üzere ulusal iş ve istihdam kanunu kapsamındaki haklarına ilişkin açıkça

belgelenmiş bilgilerle sağlanan insan kaynakları politikalarını ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.

- Proje, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılır hale getirecektir.
- Proje, varsa bir toplu iş sözleşmesinin şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ve istihdam koşulları sağlayacaktır.

İşçi Örgütleri

- Proje, işçilerin işçi örgütleri kurma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uygun olacaktır.
- Ulusal yasalar örgütlenme hakkını ve işçi örgütlerini kısıtlıyorsa, Proje işçilerin toplu pazarlık yapmasına ve örgütlenmesine ve işçilerin şikâyetlerini iletmesi için alternatif bir yol oluşturmasına olanak sağlayacaktır.
- Proje, örgütlenmeyi ve tüm işçiler için eşit koşullar yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- Çalışan temsilcilerine yönetime erişim hakkı verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

- Proje, çalışanları yalnızca işi yapma becerilerine göre işe alacak, terfi ettirecek ve ücretlendirecektir ve tüm çalışanlara ilerleme için eğitim, araç ve fırsatlara eşit erişim sağlanacaktır.
- Proje, tüm çalışanların yönetim veya diğer çalışanlar tarafından taciz edilmemesini sağlayacaktır.

Personel Sayısını Azaltma

- Proje, azaltmanın olumsuz etkisini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacak ve azaltma alternatiflerinin bir analizini gerçekleştirecektir.
- Prosedür, ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, onların kuruluşlarının ve uygun olduğunda hükümetin girdilerini içerecektir.

Çocuk İşçiliği

- Proje, ulusal yasalarca tanımlanan asgari çalışma yaşının altında işçi çalıştırmayacaktır.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, tehlikeli işlerde veya eğitimlerini veya gelişmelerini engelleyen işlerde çalıştırılmayacaktır.

Zorla Çalıştırma

- Proje, bir bireyden zorla veya ceza tehdidi altında zorla alınan, gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmetten oluşan zorla çalıştırmayı kullanmayacaktır ve
- Proje, işçilerin kişisel belgelerini ve paralarını muhafaza etme haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.
- Proje, işçilerin işten sonra işyerinden ayrılma haklarına saygı duyacaktır.

Şikâyet Mekanizması

- Proje, işçiler için bir şikâyet mekanizması sağlayacak ve bunu, işçilerin endişelerini ifade etmeleri ve isimsiz şikâyetler de dahil olmak üzere şikâyetlerini bildirmeleri için şeffaf bir süreç olarak geliştirecektir.
- Proje, şikâyette bulunanlara karşı hiçbir ayrımcılık yapılmamasını ve tüm şikâyetlerin ciddiyetle ele alınmasını ve hızlı, uygun önlemlerin alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasalar veya toplu iş sözleşmeleri tarafından tanımlanan diğer kanalların yerini almayacaktır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

- İşçileri işyerinde veya yurtlarda makul olmayan bir şekilde tehlikeye atmamak ve işle ilgili riskleri azaltmak için gerekli tüm önlemleri almak ve bir acil durum önleme ve müdahale sistemi geliştirmek.
- İşçilere kişisel koruyucu ekipman sağlanacak ve kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- Proje, Proje süresince meydana gelen kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

Üçüncü Kişiler Tarafından Çalıştırılan İşçiler

- Proje, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere genişletecektir.
- Proje, işçi haklarını ve yasalarını atlatmanın bir yolu olarak sözleşme yapmayı kullanmayacak ve tüm işçilerin bir şikâyet mekanizmasına erişimini sağlayacaktır.
- Proje, işçi haklarına ve yasalarına bağlılıklarını doğrulamak için yüklenicileri, istihdam ve işe alım kurumlarını izleyecektir.

Tedarik Zinciri

- Proje, PS2'nin bu temel gerekliliklerinin uygulanmasını mümkün olduğunca tedarikçiler için genişletecektir.

- Proje, tedarik zincirindeki çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunların varlığını önlemek için tedarikçileri PS2 gereksinimleri konusunda bilgilendirecektir.
- Proje, çocuk işçiliği ve zorla çalıştırma ve önemli güvenlik sorunları ile ilgili PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

3.5.2 AIIB Çevresel ve Sosyal Standartlar

AIIB, bir Projenin tasarımı ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanır ve bu amaca ulaşmak için Müşterileriyle (bu Projede, “EYAP”) yakın bir şekilde çalışır. Anlamlı istişare, erken başlayan ve Proje boyunca devam eden bir süreçtir. Kapsayıcı, erişilebilir, zamanında ve açık bir şekilde gerçekleştirilir. Paydaşlar için anlaşılır ve kolayca erişilebilir olan yeterli bilgileri kültürel olarak uygun bir şekilde iletir ve karşılığında paydaşların görüşlerinin karar verme sürecinin bir parçası olarak dikkate alınmasını sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür.

AIIB, EYAP'ın paydaş belirleme ve danışma planı ile kamuoyuna danışma ve bilgi açıklama dahil olmak üzere çeşitli unsurlardan oluşan bir çevresel ve sosyal değerlendirme üstlenmesini şart koşmaktadır.

Ayrıca AIIB, EYAP'ın, Proje'den etkilenenler üzerindeki riskler ve onlar üzerindeki etkilerle orantılı bir şekilde, Projenin hazırlık ve uygulama aşamaları sırasında paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunmasını şart koşmaktadır. Çevresel ve Sosyal Çerçeve, Anlamlı Danışmanlığı şu şekilde açıklar:

“Anlamlı istişare şu şekilde bir süreçtir: (a) Projenin hazırlık aşamasının başlarında başlar ve Projenin uygulanması ve yaşam döngüsü boyunca sürekli olarak gerçekleştirilir; (b) ulusal ve bölgesel hükümet, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve uygun olduğu durumlarda Yerli Halklar da dahil olmak üzere Projeden etkilenen kişiler dahil olmak üzere tüm tarafların istişarede söz sahibi olmasını sağlar; (c) kadınların, yaşlıların, gençlerin, engellilerin, azınlıkların ve diğer savunmasız grupların katılımını sağlamak için gerektiğinde ek destek sağlar; (d) Projeden etkilenen insanlar ve diğer paydaşlar için anlaşılabilir ve kolayca erişilebilir olan ilgili ve yeterli bilgilerin zamanında açıklanmasını sağlar; (e) yıldırma veya zorlama olmayan bir atmosferde gerçekleştirilir; (e) toplumsal cinsiyeti kapsayıcı, erişilebilir, duyarlı ve savunmasız grupların ihtiyaçlarına göre uyarlanmış; ve (f) karar alma sürecinde Projeden etkilenen kişilerin ve diğer paydaşların ilgili görüşlerinin dikkate alınmasını sağlar. Çevresel ve sosyal performans ve Proje

düzeyinde şikâyet mekanizmasının uygulanması ile ilgili konularda, Proje uygulaması boyunca paydaşlarla istişareyi gerektiği şekilde sürdürün.”

Anlamli istişareye ek olarak, Proje hakkındaki çevresel ve sosyal bilgiler erişilebilir bir şekilde ve etkilenen insanlar ve diğler paydaşların anlayabileceği bir biçimde ve dil(ler)de, Projenin hazırlanması ve uygulanması sırasında aşağıdakileri sağlayacak şekilde mevcut olmalıdır: AIIB ÇSS-1'e göre, Gönülsüz Yeniden Yerleşim ve Yerli Halkları içeren ve toplum sağlığı ve güvenliği konuları dahil olmak üzere çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri geniş bir şekilde belirleme ve ele alma fırsatı. Özellikle taslak çevresel ve sosyal değerlendirme belgelerini (ÇSYP ve uygun olduğu takdirde herhangi bir ÇSYP Çerçevesi veya diğler onaylı belge biçimleri dahil), ÇSP'nin 57. paragrafına uygun olarak zamanında, erişilebilir bir yerde ve etkilenen kişiler ve diğler paydaşların anlayabileceği bir biçim ve dilde/dillerde ifşa edin; buna, geçerli olduğu şekilde, ÇSS 2 ve ÇSS 3 kapsamında gerekli belgeler dahildir. Ayrıca, aynı şekilde nihai değerlendirme belgeleri kullanıma sunuldukça ve herhangi bir güncelleme etkilenen kişilere ve diğler paydaşlara ifşa edilmelidir. Güncellenen çevresel ve sosyal bilgilerin, aynı şekilde, Projedeki önemli değişikliklere ilişkin bilgilerin yanı sıra düzenli olarak açıklanması AIIB gerekliliklerine göre yapılmalıdır.

Bu bağlamda, anlamli istişare ve diğler paydaş katılımı gereksinimlerini karşılamak için Paydaş Katılım Planı ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Sisteminin bir parçası olarak bir Şikâyet Mekanizması oluşturulmuştur.

AIIB ÇSS 1'de şikâyet mekanizmasıyla ilgili olarak yer alan temel konular aşağıdaki gibidir:

➤ Çevre Kapsamı:

- Çevresel Riskler ve Etkiler
- Biyoçeşitlilik Etkileri
- Kritik Habitatlar
- Doğal Yaşam Alanları
- Korunan Alanlar
- Toprak ve Suyun Sürdürülebilirliği
- Kirlilik Önleme
- Kaynak Verimliliği
- İklim Değişikliği
- Sera Gazları

➤ Sosyal Kapsam

- Hassas Gruplar ve Ayrımcılık
- Cinsiyet

- Arazi ve Doğal Kaynak Erişimi
- Varlıklara veya Kaynaklara Erişimin Kaybı veya Arazi Kullanımına İlişkin Kısıtlamalar
- Kültürel Kaynaklar
- Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği
 - Güvenli Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği
 - Çocuk İşçiliği ve Zorla Çalıştırma
 - Özel Sektör Projelerinde İşgücü Yönetimi İlişkileri
 - Bina Güvenliği
 - Trafik ve Yol Güvenliği
 - Güvenlik Personeli.

3.6 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en sıkı gereklilik karşılanacaktır.

4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Şikâyetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdiği şikâyet, öneri ve sorunlardır. Şikâyet yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşlar veya Projeden Etkilenen Kişiler (“PEK”) arasında daha küçük günlük anlaşmazlıklara kadar uzanır.

Şikâyet prosedürleri, zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Bir şikâyet mekanizması, şikâyetçilerin anlaşmazlıklarını, korkularını ve isteklerini, endişelerini adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarını sağlayan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikâyet prosedürleri, topluluk ve Proje arasındaki birincil arayüzler olan atanmış Sosyal Sorumluluk Personeli (“SSP”) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiler, şikâyetleri/sıkıntıları hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklardır, ancak; şikâyetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin İnsan Kaynakları departmanından aday gösterilmesi önerilir. SSP'nin şikâyet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmek için şirket ile çalışanlar arasında bir köprü kurması bekleniyor.

Şikâyet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikâyette bulunma hakkı konusunda bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için paydaşlara bilgilendirilecektir. Çoğu durumda, bir şikâyet veya sıkıntı, bir

paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse SSP şirketi ile görüşerek iletilecektir.

Buna ek olarak, mekanizma aynı zamanda Proje'nin çalışanları, alt yüklenicileri ve diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir iç şikâyet süreci oluşturacaktır.

Herhangi bir şikâyeti çözmek için izlenecek iç ve/veya dış şikâyet mekanizması süreci aşağıdaki Şekil'de açıklanmaktadır.



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri

4.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri

Şikâyet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Gereksiz idari aşamalardan kaçınılarak prosedürler mümkün olduğunca basit tutulacaktır. Adil ve şeffaf, ilgili kişiler için bilgilendirici.
- **Güncel tutulması:** Süreç, SSP, SEÇ Personeli ve SEÇ Müdürü tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. Düzenli izleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- **Gizli ve tarafsız süreç, misilleme yapılmaması:** Süreç, çalışanlar misilleme korkusu olmadan gizli ve tarafsız olacaktır.
- **Makul zaman çizelgesi:** Şikâyetlerin çözümü için belirlenen süre olarak 30 takvim günü olan yanıtların verilmesi ve bahsedilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi izlenecektir.
- **Kayıtların tutulması:** Şikâyetler takip edilir ve yazılı olarak, mümkünse basılı ve elektronik kopyalar halinde kaydedilir.
- İşçiler, bu tür mekanizmalar aracılığıyla endişelerini dile getirdikleri için cezalandırılmamalıdır.

4.2 Şikâyet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar bir şikâyet durumunda kime haber vereceklerini bilmelidir ve destek mevcuttur. Yöneticiler (CEO / Proje Yöneticisi, Tedarik Zinciri Hizmetleri Yöneticisi / Kategori Lideri, SSP / Şikâyet Yönetimi Temsilcisi, SEÇ Yöneticisi vb.) prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde ve/veya DKM'de akış şemalarında kolayca bulunmalıdır.

Çalışanlardan şirket içi şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, işe alım sürecinde tüm çalışanlarla (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilecek ve ilk SEÇ eğitim oturumları paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması sürecini de içerecektir,
- Şikâyet mekanizması ile ilgili iletişim toolbox eğitimleri ile düzenli olarak tekrarlanacak,
- Şikâyet/öneri kutuları, dahili şikâyetler için Proje tesis sahalarında bulundurulacaktır.
- Tüm çalışanlar, şikâyet/öneri kutularının yerini ve şikâyetlerini nasıl iletceklerini (web sitesi aracılığıyla veya şikâyet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Topluluktan dış şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında (şikâyet/öneri konumları dahil) dış paydaşlarla paylaşılacaktır;
- Şikâyet/öneri kutuları muhtarlıklarda veya en yakın yerleşim yerlerinde köylülerin toplanma noktalarında (kıraathane vb.) bulundurulacak; ve
- Paydaşlar şikâyet/öneri kutularının yerini ve şikâyetlerini nasıl iletceklerini (web sitesi aracılığıyla veya şikâyet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Şikâyet mekanizması iki bölümden oluşur: Dış ve iç (EYAP çalışanları, taşeronları ve tedarikçileri). Tüm bu mekanizmalar SSP tarafından yürütülürken, iç şikâyetler İK, Finans, Kurumsal İletişim, SEÇ Departmanı ve benzerleri gibi diğer farklı departmanların işbirliği ile yürütülecektir.

4.3 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetim Süreci

Doğrudan işçi veya üçüncü taraf/taşeron işçisi olabilecek çalışanların yazılı şikâyet, yorum ve endişelerini bildirmeleri teşvik edilir (*Bkz. Ek B: İç Şikâyet Formu*). Şikâyet sahibinin mahremiyetinin korunması gerektiğinden şikâyetler, yemekhaneler de dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği yerlere konulacak şikâyet kutularında toplanmaktadır. Bu formlar aracılığıyla işçiler isimsiz şikâyetlerde de bulunabilecekler. Oryantasyon eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl iletileceği konusunda bilgilendirme yapılacaktır. Yazılı beyanlar, şikâyette bulunanları yıldırım için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Yönetim şikâyetleri ciddiye alacak ve hızlı, uygun önlemleri alacaktır. Şikâyetlerin toplanmasında asıl sorumlu “Sosyal Sorumluluk Personeli” olacaktır. Belirli bir şikâyet hakkında doğru bilgi toplamak için şikâyetler yönetimle görüşülecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti/endişeyi işleme alacak ve bir çözüm sunacaktır. Şikâyetlerin çözümleri, ilgili Türk yasalarına, yönetmeliklerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgililere geri dönüş yapılacaktır.

Karmaşık şikâyetler için süreci uzatmak mümkündür ve işçiler sürecin takvimi hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm sürecinde düzeltici faaliyetler konusunda makul bir anlaşmaya varmalıdır. Sosyal Sorumluluk Personeli, ilgili departman ile iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her şikâyeti 30 takvim günü içinde çözmeyi amaçlar. Şikâyet mekanizması kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikâyet sürecinde bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

4.3.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeler

Bu prosedür, işletme aşamasında asgari olarak yıllık bazda gözden geçirilecektir. Kararlı durum operasyonları sırasında, bu prosedür ayrıca yıllık bazda gözden geçirilecek ve değişen koşulları veya operasyonel ihtiyaçları yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan “Sosyal Sorumluluk Personeli”nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletim prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, prosedür "gerektiğinde" güncellenebilir. Bu prosedürle ilgili herhangi bir revizyon varsa, tüm personelin bu prosedürün en son sürümüne erişmesini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezine (“DKM”) yüklenecektir.

4.4 Dış Şikâyet Yönetim Süreci

Şikâyet yönetimi sürecinin adımları şunlardan oluşur: (i) şikâyeti alma, (ii) değerlendirme, (iii) onay gönderme, (iv) araştırma, (v) paydaşa geri bildirim, (vi) iyileştirme faaliyetlerini uygulama ve (vii) kapatma.

4.4.1 Şikâyetlerin Alınması

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

Tablo 4-1. İletişim Ayrıntıları

Evyap Sabun Yağ Gliserin San. ve Tic. A. Ş	Proje Sahasındaki İrtibat Kişisi
İnternet sitesi: https://www.evyap.com.tr Adres: İstanbul Deri Organize Sanayi Bölgesi Güderi Caddesi No: 1 Parsel (34957) Tuzla – İSTANBUL Telefon: +90 (216) 581 07 00	Telefon: Belirlenecektir. E-Posta: Belirlenecektir. Adres: Belirlenecektir.

Projenin mevcut iletişim bilgileri yukarıda verilmiştir. Atanan SSP ile ilgili iletişim bilgileri (isim ve iletişim numarası/e-posta adresi) bu Plan güncellendiğinde dahil edilecektir.

Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek A: Şikâyet Kayıt Formu), şikâyetler, kaygılar ve şikâyet sahibi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikâyetler kaydedilecek ve Şikâyet Veritabanında toplanacaktır (Bkz. Ek C: Şikâyet Veritabanı). "Açık kapı politikası" tek iletişim yolu olarak teşvik edilmeyecektir, bu nedenle isimsiz (veya isimsiz) yazılı şikâyetler teşvik edilmelidir.

4.4.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması

Bir şikâyet/sıkıntı alındığında ve "Şikâyet Veritabanına" kaydedildiğinde her değerlendirme ve soruşturma adımı izlenecektir (Bkz. Ek C: Şikâyet Veritabanı). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştırır ve ilgili diğer departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikâyeti araştırır ve soruşturma ve çözüm formüle etme süreçlerine uygun departmanları dahil eder.

"Danışma Formu" (bkz. Ek D: Danışma Formu) kullanılarak daha fazla bilgi toplamak için şikâyet sahibiyle (anonim değilse) iletişime geçilebilir. Şikâyetçi ile yapılan tüm yazışmalar "Şikâyet Kayıt Veritabanına" kaydedilecektir. Şikâyetle ilgili nihai karar verildiğinde, paydaşa geri bildirim verilecektir.

4.4.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikâyetçiler, şikâyetin iletilmesinden sonraki 5 iş günü içinde, Projenin şikâyeti aldığını onaylayan resmi bir yanıt alacaktır. İsimsiz olarak alınan şikâyetler, isimsiz olmayan şikâyetlerle aynı şekilde soruşturulacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

4.4.4 Önerilen Çözüm / Düzeltici Eylem

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikâyet sahibine (adı belirtilmemişse) resmi olarak iletilecek ve şikâyetçi ile

tartışacaktır. Şikâyet sahibi izlenen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Şikâyet Kayıt Veritabanına” kaydedilecektir.

4.4.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Projenin şikâyet prosedürü, şikâyetçi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı sürece, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya bu 30 gün içinde ulaşılması gerektiğini unutmayın. Kapanış, üzerinde anlaşmaya varılan çözümün ayrıntılarını içeren Şikâyet Kapatma Formunda (isimsiz değilse) şikâyetçinin imzasını gerektirir. İmzalanan “Şikâyet Kapatma Formu” (bkz. Ek E), “Şikâyet Veritabanına” kaydedilecektir.

4.4.6 Çözüksüzlük Durumu

Belirlenen süre içinde sorunu çözmek için çaba gösterilmesine rağmen bir şikâyet çözülemezse, Proje, gerekli ve uygun olduğu şekilde, diğer dış uzmanları, tarafsız tarafları veya yerel ve bölgesel yetkilileri dahil edecektir. Ayrıca, şikâyet sahibine şikâyetin neden çözümlenemediğine dair bir açıklama yapılacaktır.

5 İZLEME

5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün 3. Bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikâyetlerin tekrar oluşmasını önlemek için izleme önlemleri ve izleme yönetimi uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikâyet 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 şikâyet yönetimi performansı izlenecek ve temel performans göstergelerine göre değerlendirilecektir.

5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının etkinliğini ve uygulamasını da izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği gibi ayarlanacaktır. Temel izleme önlemleri aşağıdaki Tablo 5-1’de belirtilmektedir.

Tablo 5-1. Kilit İzleme Faaliyetleri

Başlık	Gösterge	Yöntem	Süre	Yer
Şikâyetler / Sıkıntılar	<p>Proje, Şikâyet Günlüğünü/Veritabanı'nı, kapatılan ve çözümlenmemiş şikâyetler de dahil olmak üzere, aşağıdakileri içerecek şekilde en az aylık olarak dönem başına inceleyecektir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ay içinde açılan çözülmemiş sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı, ➤ ay içinde açılan sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum), ➤ ay içinde kapatılan sıkıntı, şikâyet sayısı; Ve ➤ şikâyet türü. 	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Saha ofisi
Müşteri Memnuniyeti	Şikâyet Yönetimi Temsilcisi, müşteriler tarafından iletilen yazılı ve sözlü şikâyetlerin kaydını tutacaktır.	Müşteri Şikâyet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Saha ofisi
Ofise Gelen Ziyaretçi	Ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgileri içerecek şekilde kayıt altına alınacak ve danışma formları doldurulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Saha ofisi
Topluluk Katılım Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılım Kayıtları	Aylık	Saha ofisi
Açıklama Materyalleri/ Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan el ilanı, broşür, bülten türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel topluluklara verilen geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesinde Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Saha ofisi

5.3 Kilit Performans Göstergeleri (“KPG”ler)

Aşağıdaki Tablo 5-2, kilit performans göstergelerini ve ilgili temel izleme eylemlerini özetlemektedir. Bunlar, önerilen hafifletme stratejilerinin ilerlemesini ve etkililiğini değerlendirmek için kullanılabilir.

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

KPG'ler	Hedef	İzleme Önlemleri
Topluluk şikâyetlerinin veya şikâyetlerinin toplam sayısı	Toplam sayı her yıl azalıyor	Şikâyet Veritabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların sunulması	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi.	Hedef %100	Şikâyet Veritabanı
Uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürünün denetlenmesi.	Yılda iki kez (inşaat), yıllık (işletme) denetimi şikâyetlerin %100'ünün tamamlanması hedefi 30 gün içinde şikâyetçinin memnuniyetine kadar kapanır.	Denetim raporu

6 EĞİTİM

Gerekli tüm eğitimler, Proje'nin ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarına genel bir farkındalık sağlamak için göreve başlama eğitimi olarak sağlanacaktır. Gerektiğinde şikâyet yönetimi de dahil olmak üzere işe özel eğitim sağlanacaktır. Bu şikâyet mekanizmasının uygulanması, Sosyal Sorumluluk Personeli ve diğer personel ve Proje denetçileri tarafından takip edilecektir. Yükleniciler ayrıca yerel topluluklarla faaliyetlerde yer alır veya bunları denetler.

6.1 Giriş Eğitimi

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara çalışan şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "Giriş Eğitimi" oturumunda verilecektir. Tüm Proje çalışanlarının ve yüklenicilerin toplum ilişkileri ve insan hakları eğitimlerine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve görüşleri anlayıp saygı duymayı ve yerel halk ve meslektaşlarına uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olmayı öğretecektir.

6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikler

Topluluğa dahil olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa), daha sonra şikâyet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Sosyal Sorumluluk

Personeline (“SSP”) ve diğer personele ve Projenin ve ilgili yüklenicilerin denetçilerine de Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim verilmektedir.

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

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Kayıt tutma aşağıdaki durumlarda yapılacaktır:

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

Aylık bazda, kaydedilen şikâyetlerin sayısı ve türü açısından bir incelemesi incelenecektir. Şikâyetlerin açık/kapalı durumu periyodik olarak geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (“SSP”) ve SEÇ Yöneticisi aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu genel bakışı değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

EKLER

Ek A: Şikâyet Kayıt Formu

Ek B: İ Şikâyet Formu

Ek C: Şikâyet Veritabanı

Ek D: Danışma Formu

Ek E: Şikâyet Kapatma Formu

Ek A: Şikâyet Kayıt Formu

Şikâyet Formu		
Referans Numarası:		
Tam Ad <i>Not: Kimliğinizi onayınız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	Adı ve soyadı: _____ <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak iletmek istiyorum <input type="checkbox"/> kimliğimi iznim olmadan ifşa etmemeyi talep et	
İletişim Bilgileri Şikâyetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: _____ <input type="checkbox"/> Telefonla: _____ <input type="checkbox"/> E-mail ile _____ <input type="checkbox"/> iletişim kurmak istemiyorum	
Şikâyetle İlgili Ayrıntılar:		
Olayın veya Şikâyetin Açıklaması:	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
Olay/Şikâyet Tarihi	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kere? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?		
Sadece iç kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti kapatan:		
Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

Ek B: İç Şikâyet Formu

Referans Numarası:		
Tam Ad <i>Not: Kimliğinizi onayınız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	Adı ve soyadı: _____ <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak iletmek istiyorum <input type="checkbox"/> kimliğimi iznim olmadan ifşa etmemeyi talep et	
İletişim Bilgileri Şikâyetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: _____ <input type="checkbox"/> Telefonla: _____ <input type="checkbox"/> E-mail ile _____ <input type="checkbox"/> iletişim kurmak istemiyorum	
Şikâyetle İlgili Ayrıntılar:		
Olayın veya Şikâyetin Açıklaması:	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
Olay/Şikâyet Tarihi	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kere? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olduğunı görmek istersiniz?		
Sadece iç kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti kapatan:		
Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

Ek C: Şikâyet Veritabanı

Şikâyet Veritabanı									
Raporlama Dönemi: _____									
Şikâyetçinin Adı/İletişim Bilgileri	İç/Dış	Tarafından Alınan Şikâyet	Alındığı Tarih	Uyumlu ayrıntıları/ Yorum	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikâyetçiyle iletişim *	Alınan önlemler	Çözülme Tarihi	Şikâyetçiyle iletişim **
* Bildirim tarihi ve yöntemi (telefonla/yüz yüze): Şikâyetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı kendisine 5 gün içinde bildirilecektir.									
** Bildirim tarihi ve yöntemi (arama yoluyla/yüz yüze): Şikâyetçi bir isim ve iletişim bilgisi verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler kendisine bildirilecektir.									

Ek D: Danışma Formu

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

Ek E: Şikayet Kapatma Formu

Şikâyet Kapatma Formu		
Referans Numarası:		
Düzeltilici İşlem(ler)in Belirlenmesi		
1		
2		
3		
4		
5		
Sorumlu Birimler		
Şikâyeti Kapatın		
<i>Bu bölüm şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır. "Şikâyet Kayıt Formu'nda belirtilen hususlar çözüme kavuşturulur.</i>		
Tarih:	Ad Soyad / Kişinin İmzası Şikâyetin Kapatılması	Ad Soyad / Şikâyetçinin İmzası
...../...../.....		
.....		



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

www.mgsmuhendislik.com