



**YİĞİT AKÜ MALZEMELERİ NAKLİYAT TURİZM İNŞAAT SAN.
VE TİC. A.Ş.**

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI – TEMMUZ 2023

CNR-PLN-YAK-SGM-001

Rev.00



Bağlıca Mah. Çambayırı Cad. Çınar Plaza No:66/5 06790 Etimesgut/ ANKARA

Tel: +90 312 472 38 39 Fax: +90 312 472 39 33

Web: cinarmuhendislik.com

E-mail: cinar@cinarmuhendislik.com

Bu raporun tüm hakları saklıdır.

Raporun tamamı ya da bir bölümü, 4110 sayılı Yasa ile değişik 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu uyarınca, Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş.'nin yazılı izni olmadıkça; hiçbir şekil ve yöntemle sayısal ve/veya elektronik ortamda çoğaltılamaz, kopya edilmez, çoğaltılmış nüshaları yayımlanamaz, ticarete konu edilemez, elektronik yöntemlerle iletilemez, satılamaz, kiralanamaz, amacı dışında kullanılamaz ve kullandırılmaz.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 1 / 18

DOKÜMAN REVİZYON KONTROL TABLOSU

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
00	Temmuz 2023	M.Ç.	Ö.Ç.	A.C.A.	İlk Yayın

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 2 / 18

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	2
ŞEKİLLER LİSTESİ	3
KISALTMALAR/AÇIKLAMALAR.....	4
1. GİRİŞ	5
1.1 Proje Bilgisi	5
1.1.1 Proje Alanı	5
1.2 Amaç ve Kapsam.....	6
1.3 Mevcut Şikayet Giderme Mekanizması	6
2. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI.....	9
2.1 Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri	9
2.2 İletişim Kanalları	10
2.3 Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi.....	11
2.4 Değerlendirme ve Çözüm Süreci.....	12
2.5 Şikayetin Kapatılması	13
2.6 Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi	13
2.7 Akış Diyagramı ve Formlar	13

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 3 / 18

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Şikayetvar.com Yiğit Akü Marka Karnesi.....	8
Şekil 2. Proje Sahibi'nin Kullandığı Logolar.....	10
Şekil 3. Şikayet Kayıt Formu	14
Şekil 4. Şikayet Kapatma Formu	15
Şekil 5. Şikayet Mekanizması Akış Diyagramı	16

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 4 / 18

KISALTMALAR/AÇIKLAMALAR

%	Yüzde
A.Ş.	Anonim Şirketi
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
Banka	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Bkz.	Bakınız
Cd.	Cadde
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇINAR	Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. – Danışman
DC	District of Columbia
Dr	Doktor
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KVKK	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
Mah.	Mahalle
No.	Numara
Paydaş	(a) Projeden etkilenen taraflar (Projeden etkilenen veya etkilenme olasılığı yüksek olanlar) (b) Diğer ilgili taraflar (Projeye ilgi duyabilecekler)
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Akü Üretim Tesisi Kapasite Artışı Projesi
Proje Sahibi	Yiğit Akü Malzemeleri Nakliyat Turizm İnşaat Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi
San.	Sanayi
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
Tel.	Telefon
Tic.	Ticaret
TİG	Topluluk İrtibat Görevlisi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (Banka)
vb.	ve benzeri
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 5 / 18

1. GİRİŞ

Yiğit Akü Malzemeleri Nakliyat Turizm İnşaat Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi (A.Ş.) (“Yiğit Akü”, “Proje Sahibi” veya “Yatırımcı”) tarafından, Ankara ili, Sincan ilçesi, 1. Organize Sanayi Bölgesi (OSB), Oğuz Caddesi No:2 (100012 Ada, 1 Parsel) adresinde akü üretim faaliyeti gerçekleştirilmekte olup söz konusu faaliyet kapsamında Akü Üretim Tesisi Kapasite Artışı Projesi (“Proje”) gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

Proje Sahibi, proje faaliyetlerinde kullanılmak üzere Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası’na (TKYB veya Banka) çevrimiçi sistem üzerinden kredi başvurusu yapmış olup 27.04.2023 tarihinde TKYB ile kredi sözleşmesi imzalamıştır. Kredi vadesi 6+2 yıl olarak belirlenmiştir. Bu Paydaş Katılım Planı, Banka’nın kredi kapsamında Proje Sahibi tarafından ulusal ve uluslararası standartlarca belirlenmiş olan sosyal uyumlulukların sağlanması amacıyla oluşturulmuştur.

1.1 Proje Bilgisi

Proje Sahibinin tamamı Organize Sanayi Bölgesi’nde bulunan ve Batarya Montaj faaliyetlerini yürütmek üzere 4 tesisi bulunmaktadır: Tesis-1, montaj ve su doldurma işlemlerini gerçekleştirmektedir. Tesis-2 “Levha Üretim” süreçlerini ve “Marş Aküsü Üretimi” faaliyetlerini yürütmektedir. Tesis-3, “Lityum-İyon Pil ve Plastik Enjeksiyon” üretmektedir. Tesis 4’te ise “Paketleme ve Lojistik” faaliyetler yürütülmektedir.

Pil üretimi genel olarak plaka üretimi, montaj ve şarj işleminden oluşan bir faaliyettir. Söz konusu tesiste bu adımlardan sadece montaj ve su yükleme işlemleri yapılmaktadır. Proje kapsamında levha üretim işlemlerinin (kurşun döküm, oksit prosesi, eğirme prosesi, kütleme prosesi, kesme fırçalama prosesi) Proje Sahibinin mevcut Tesisi bünyesinde gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

Söz konusu tesislerden Tesis-1 için 03.11.2020 tarihli Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB veya Banka) tarafından hazırlanmış Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) kapsamında, 2U1K Mühendislik ve Müşavirlik A.Ş. tarafından Aralık 2020 tarihinde Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları hazırlanmıştır. Yine Banka tarafından Proje için hazırlanan 26.04.2023 tarihli ÇSAP’de ise Tesis-1 için hazırlanmış olan Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları’nın Tesis-2’de gerçekleştirilecek olan kapasite artışını da içerecek şekilde güncellenmesi gerektiği bildirilmiştir.

1.1.1 Proje Alanı

Proje konumuna en yakın yerleşim yeri, Tesis-2’nin 200 m batısında Ahi Evran Mahallesi’dir. Tesis-1’in 350 m kuzeyinde ise Gökçek Mahallesi yer almaktadır. Proje kapsamında eklenecek üniteler halihazırda kullanımda olan binaya yerleştirilecektir. Proje kapsamında eklenecek süreçler için yeni yapılaşma olmayacak ve mevcut alanlar Proje uygulaması için kullanılacaktır.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 6 / 18

1.2 Amaç ve Kapsam

Bu Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM), Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) (CNR-PLN-YAK-PKP-001) uygulanma araçlarından biri olarak iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında kapsayacak şekilde Proje'nin Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. (ÇINAR veya Danışman) tarafından Proje sahipleriyle Proje'den doğrudan ve/veya dolaylı olarak etkilenebilecek paydaşlar ve ilgi grupları arasında kredilenme dönemi süresince kurulması gerekli olan iletişim ve etkileşim süreçlerinin nasıl yönetileceği konusunda rehberlik sağlamak üzere hazırlanmıştır. PKP onayından sonra firmanın internet sayfasında yayınlanacaktır.

PKP' nin uygulanma araçlarından biri olarak iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında kapsayan ŞGM, çevresel ve sosyal etki konusundaki şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları bünyesinde toplayarak bu amaca hizmet etmektedir.

Birbirine bağlı dokümanlar olarak geliştirilen PKP ve ŞGM birlikte Proje'nin insan ve çevre sağlığı açısından insan hakları bağlamında uygunluğunu sağlamayı hedeflemektedir. Belirlenen bu hedefler düzenli ve raporlama ve bunların üçüncü taraflarca izlenmesiyle takip edilebilecektir.

Bu ŞGM, Proje'den doğrudan ve dolaylı olarak çevresel ve sosyal yönde olumlu ve/veya olumsuz olarak Proje'den etkilenen / etkilenebilecek paydaşlar için ve/veya Proje'ye ilgi duyabilecek diğer ilgili taraflardaki paydaşlar için hazırlanmıştır. Paydaş Katılım Planı (CNR-PLN-YAK-PKP-001) içerisinde uluslararası standartlar ve yerel mevzuatla Proje'nin paydaş katılım boyutu ilişki içerisinde "Paydaş Aksiyon Planı" tablosu üzerinde detaylandırılmıştır. Aşağıda listelenen;

- Roller ve Sorumluluklar
- Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri
- İç ve Dış Paydaşların Tanımlanması
- Hassas Gruplar
- İzleme ve Raporlama ile
- Eğitim Programları ve Seminerler

konuları yine PKP içinde detaylı olarak açıklanmış ve incelenmiştir. PKP'ye bağlı olarak oluşturulan ŞGM ile ilgili detaylar bu raporun "Bölüm 2: Şikayet Giderme Mekanizması" altında sunulacaktır.

1.3 Mevcut Şikayet Giderme Mekanizması

Tesis 2 içerisinde iç şikayetlerin iletilmesine olanak sağlayan 2 adet şikayet kutusu bulunmaktadır. Bunlardan biri personel giriş-çıkışlarının yapıldığı kapı, diğeri ise personel soyunma odasındadır. Şikayet kutuları haftada bir kez çalışan temsilcisi ve İnsan Kaynakları (İK) sorumlusu tarafından Cuma günleri açılmakta ve kutu içerisindeki formlar "Dilek, Öneri ve Şikayet Kutusu Açma Tutanağı"na işlenmektedir. İlgili şikayet, haftanın ilk çalışma günü yönetici toplantılarında ele alınmaktadır. Şikayet kutularının yanı sıra özellikle beyaz yaka çalışanların erişimine açık olan bir mail adresi, duyuru panosuna asılmıştır. Ancak İK Birimi yetkilisi ve çalışanlarla yapılan görüşmelerden aktarılan bilgiye göre bu mail adresi son üç yılda hiç kullanılmamıştır.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 7 / 18

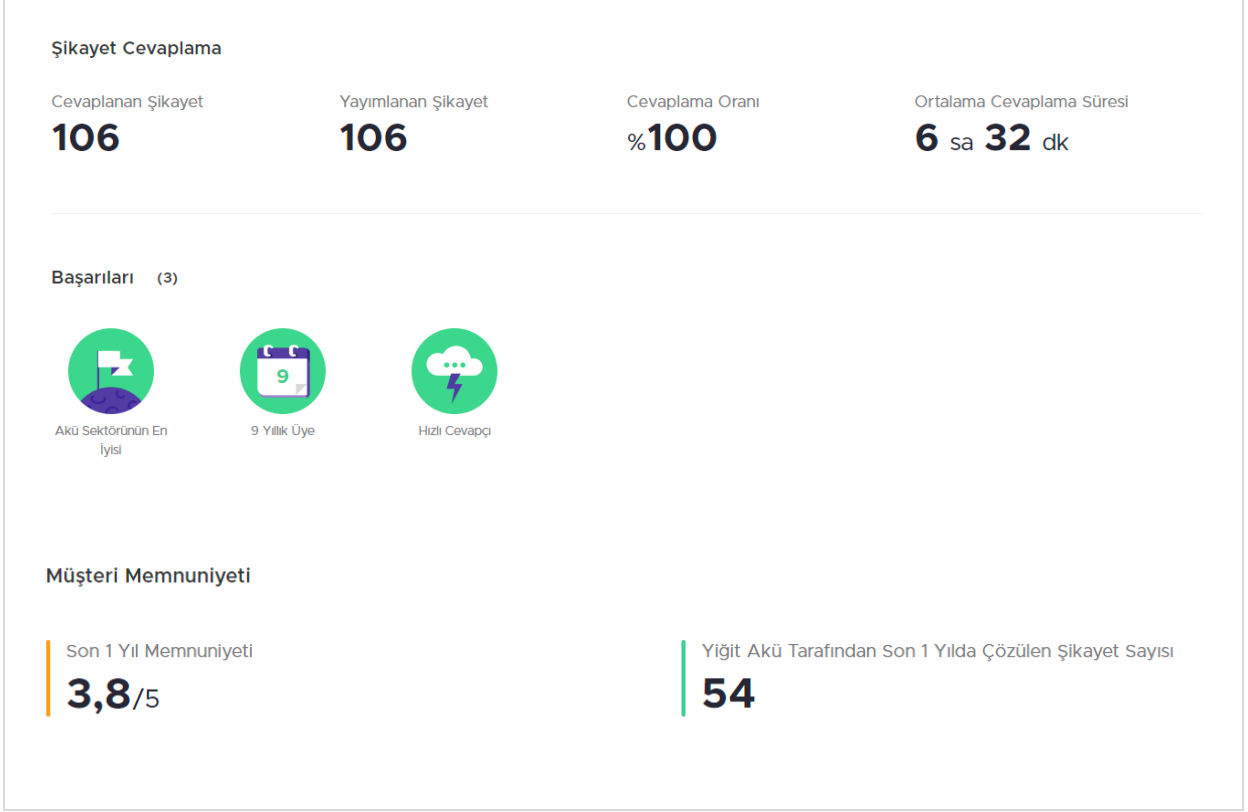
Saha çalışması sırasında İK tarafından aktarılan veri kaydına göre, Yiğit Akü'nün haftalık olarak değerlendirmeye aldığı şikayet, talep ve öneriler için alınan aksiyonlar Tablo 1'de özetlenmiştir.

Tablo 1. 2023 Yılında Gerçekleştirilen Şikayet Aksiyon Tablosu

5-May-23		
Konu	Alınan Aksiyon	Şikayet Sayısı
Deprem bölgesine yapılan yardımların personele sorulmadan yapılması	Konuyla ilgili bilgilendirme afişleri asıldı.	1
30-May-23		
Konu	Alınan Aksiyon	Şikayet Sayısı
Tiyatro etkinliği güzeldi	2023 yılı gösterimleri tamamlandı 2024 yılında İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) haftasında tekrarı olacak.	5
Personel eksikliği sebebiyle mesai yapılması	Eksik kadroların istihdamı için aksiyonlar alındı	1
Maaşların iyileştirilmesi	2023 Temmuz döneminde yapılan çalışma ile düzenleme yapılacaktır. Ek ödenek ve sosyal haklar ilave edilmesine karar verilmiştir	1
2-Haz-23		
Konu	Alınan Aksiyon	Şikayet Sayısı
Öğle yemeği sonrası çay ve çalışanlar için su sebili konulması	Çay ve kahve makinaları yenilendi ve ilave edildi. Su sebilleri dönem temizliği yapılarak sayısı da artırılmıştır.	14
9-Haz-23		
Tiyatro etkinliği güzel ve eğlenceliydi, tekrarının olmasını isteriz	2023 yılı gösterimleri tamamlandı 2024 yılında İSG haftasında tekrarı olacak	9

Yiğit Akü'nün doğrudan tüketiciden gelen şikayetler, şikayetvar.com üzerinden alınmaktadır. Şikayetvar.com, Türkiye'de faaliyet gösteren ve tüketicilerin şikayetlerini dile getirebilecekleri bir platformdur. Bu platform, tüketicilerin ürün ve hizmetlerle ilgili deneyimlerini paylaşmalarına, şikayetlerini dile getirmelerine ve firmalarla iletişim kurmalarına olanak sağlamaktadır. İnternet sitesi verilerine göre şikayet cevaplama oranı %100 olup son bir yılda yayınlanan toplam 106 şikayetin -en az- 54'ünün çözülmüş olduğu görülmektedir. Buradaki "en az" ifadesinin nedeni, şikayetin çözülme durumunda bazı kullanıcıların şikayetin giderildiğinedair internet sitesi üzerinde işlem yapmamış olma ihtimalidir (Bkz. Şekil 1).

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 8 / 18



Şekil 1. Şikayetvar.com Yiğit Akü Marka Karnesi¹

Yiğit Akü'nün mevcut şikayet mekanizması, bu ŞGM ile ayrıntılı açıklamaları yapılmış olan;

- Şikayetlerin alınma yöntemleri,
- Şikayet kayıt sisteminin kurulması,
- Değerlendirme ve çözüm sürecindeki aşamalar,
- Değerlendirme usulleri ve
- ŞGM kapsamındaki formlar

usullerince genişletilecek ve revize edilecektir. ŞGM uygulaması, PKP içerisindeki Paydaş Aksiyon Planı çerçevesinde izlenecek ve raporlanacaktır.

¹ Şikayetvar.com, Yiğit Akü marka karnesi sayfası. Erişim Tarihi: Temmuz 2023. Bağlantı için: <https://www.sikayetvar.com/yigit-aku/yigit-aku-marka-karnesi>

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 9 / 18

2. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

ŞGM için temel hedef çevresel ve sosyal etki konusundaki şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları bünyesinde toplamaktır. Paydaşlardan gelen şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları, iç paydaşların katılımı için iç paydaş ŞGM'de ve dış paydaşların katılımı için dış paydaş ŞGM'de toplamak ve ayrı şekilde değerlendirmek ise diğer hedeflerdir.

Ana sorumlu Proje yönetimi olmak üzere İK Birimi, Topluluk İrtibat Görevlisi (TİG) ve ŞGM yürütücüleridir. ŞGM yürütücülerini ana ŞGM sorumluluğuna sahip olan sosyal uzmanlar olmak üzere ŞGM yürütücülerini iç paydaş ŞGM'de İK çalışanları, dış paydaş ŞGM'de kadın ve erkek olmak üzere iki kişiden oluşan TİG'lerdir.

ŞGM yürütücülerini tüm iç paydaş ve dış paydaş şikayetlerinden sorumlu olmak üzere alt taşeron çalışanları ve sözleşmeli çalışanlar ile stajyerlerin de görüş iletmelerine olanak sağlayacak şekilde tüm üst ve alt birimleri organize etmelidir.

ŞGM, iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında sınıflandırarak tümünü kapsamaktadır. İç paydaşların ele alındığı dahili ya da iç ŞGM; iş ve çalışma koşulları, iş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti, insan kaynakları yönetimi, eğitim ve değerlendirme gibi süreçleri basılı formlar, online dokümanlar ve/veya diğer sözlü/yazılı iletişim yöntemleriyle iletilen şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruların kaydedilmesi, sınıflandırılması, değerlendirilmesi, cevaplanması ve analiz edilmesi süreçlerini kapsar. Dış paydaşlar ise aynı ve benzer yöntemlerle harici ya da dış ŞGM'de değerlendirilir. ŞGM içerisinde sunulan tüm işlemler hem iç hem de dış ŞGM için benzer şekilde uygulanacaktır.

2.1 Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri

İnşaat ve işletme dönemi için ayrı ayrı belirlenecek olan bilgilendirme ve açıklama yöntemleri basılı ve çevrimiçi olmak üzere bilgilendirici dokümanlar ve istişare toplantılarını kapsamaktadır. Bunlar;

- Proje, yüklenici ve tesis hakkında güncel bilgileri içeren broşür, poster, el ilanları vb. şeklinde üretilen ve bilgi verici kısa notları içeren tanıtıcı dokümanlar,
- İlgili dokümanların online olarak yer aldığı Proje'nin resmi internet sayfası,
- Proje'nin resmi internet sayfasındaki güncel duyurular,
- Proje'nin sosyal medya hesaplarındaki güncel duyurular,
- Tesis içine ve çevresine yerleştirilecek olan iş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti ile atık yönetimi konusundaki uyarı ve bilgilendirme notlarının yer aldığı duyuru panoları,
- Tesis içine ve çevresine yerleştirilecek istek, şikayet ve öneri kutuları,
- İş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti ile atık yönetimi konusunda paydaşlarla işbirliği ve istişare toplantıları,
- Yereldeki ve bölgedeki kurum ve kuruluşlarla yapılacak istişare toplantıları,
- İstihdama yönelik olarak yereldeki ve bölgedeki ilgili kurumlarla işbirliği ve istişare toplantıları
- Derinlemesine görüşmeler ve mülakatlar
- Odak grup toplantıları
- Tedarik zinciri ve potansiyel alıcıları kapsayacak bilgilendirme ve işbirliği toplantıları

gibi maddeleri içermektedir.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 10 / 18

2.2 İletişim Kanalları

Proje sahibine ait bir internet sayfası hizmet vermektedir². Firmanın kurumsal iletişimlerin yönetildiği merkez ofisinin iletişim adresleri ve müşteri hizmetleri telefon numarası aşağıda paylaşılmıştır.

Adres Organize Sanayi Bölgesi Oğuz Caddesi No: 2 Sincan/ANKARA

Telefon +90 312 267 02 80

Fax +90 312 267 08 61

E-mail info@yigitaku.com | export@yigitaku.com

Müşteri Hizmetleri: 444 14 57

Proje sahibinin görünürlüğü açısından aşağıda resmi logo Şekil 2 ile paylaşılmaktadır.



Şekil 2. Proje Sahibi'nin Kullandığı Logolar

Proje'nin diğer önemli paydaşları Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası ile Dünya Bankası'dır. Her iki kurumun da kendilerine ait şikayet giderme mekanizmaları yer almaktadır. Bu paydaşların şikayet giderme mekanizmalarına erişim için aşağıdaki adresler de paydaşlar için diğer bir şikayet iletme kanalı olabilecektir.

TKYB Şikayet Mekanizması

Adres : Saray Mahallesi, Dr. Adnan Büyükdeniz Cd. No:10 34768 Ümraniye/İstanbul

Telefon : +90 (216) 636 87 00

E-Mail : haberlesme@kalkinma.com.tr

Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi:

Çevrimiçi erişim: <https://wbgcmsgrs.powerappsportals.com/en-US/new-complaint/>

E-posta adresi: grievances@worldbank.org

Washington DC'deki Dünya Bankası Genel Merkezi'ne³ veya Dünya Bankası Ülke Ofisine⁴ mektupla veya elden teslim yoluyla iletilebilecek form⁵

² Proje sahibi internet sayfası. Bağlantı için; <https://www.yigitaku.com/>

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 11 / 18

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesindeki Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)⁶ ve ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı⁷ Proje dışında paydaşların yararlanabileceği bir başvuru merkezidir. 4982 No'lu 2003 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanunu⁸ kapsamında, paydaş ilişkilerinde şikayetlerin iletilmesi için CİMER kullanımının mümkün olduğu tüm paydaşlara hatırlatılmalıdır.

2003 yılında insan Ticareti Mağdurları için Acil İletişim Hattı olarak faaliyetlerine başlayan ALO 157, 2014 yılında Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Başkanlığı tarafından devralınarak hizmet ağı genişletilip 20 Ağustos 2015 tarihi itibarıyla Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) adı altında hizmet vermeye başlamıştır. YİMER 157 Türkçe, İngilizce, Arapça, Rusça, Farsça, Almanca ve Peştuca olmak üzere 7 dilde yabancılara 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir.

Tüm paydaşlar için yukarıda verilen iletişim kanalları dışında yüz yüze iletişim kurma olanakları sağlanmalıdır. Bunun için atanacak olan sosyal uzmanların ve TİG'lerin saha çalışmalarında aktif olarak görev almaları gerekmektedir.

Halkla İlişkiler Ofisi, boş şikayet kayıt formlarının sağlandığı ve dolu formların teslim alındığı bir çalışma alanı olarak hizmet vermenin yanı sıra yüz yüze iletişimi kullanarak şikayet iletebilecek kişilere şikayet formunu doldurmada destek sağlayan bir Proje birimi olmalıdır.

2.3 Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

ŞGM yürütücüsü olarak sosyal uzmanların atanması ve bu kişilerin İK birimi ve TİG'ler ile birlikte hareket etmesi gerekmektedir.

Şikayetler yukarıda verilen iletişim kanallarının tümü kullanılarak iletebilir. Boş şikayet formları online bir sisteme aktararak kaydedilecek ve düzenlenecektir. İlk kayıt işlemi şikayet formunun ulaştığı sosyal uzman / TİG/ İK birimi tarafından yapılabilir. Bu anlamda tüm iletişim kanallarının şikayet formunu ilgili birimlere iletebilecek şekilde kurgulanmalıdır. Örneğin mail yoluyla iletilen bir şikayet uygun şekilde İK birimine iletilerek ŞGM sistemine kaydedilmesi sağlanmalıdır. Buna telefon, dilekçe, CİMER, yüz yüze iletişim vb de dahil olmalıdır.

Şikayet kayıt formunun bir örneği şikayet sahibine de sunulmalıdır. Uygun bir şikayet formu;

- Şikayet sahibinin isim ve iletişim bilgilerini,

³ Dünya Bankası Merkez Ofis 1818 H Street, NW Washington, DC 20433 ABD Tel : (202) 473-1000

⁴ Türkiye Uğur Mumcu Caddesi 88, Kat 2, 06700 - Gaziosmanpaşa, Ankara Tel : (90-312) 459-83-00 tcelasin@worldbank.org

⁵ docx for GRS: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/743201426857500569-0290022021/original/GrievanceRedressServiceGRScomplaintform.docx>

⁶ Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER). Bağlantı için:

CİMER - T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (cimer.gov.tr)

⁷ ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı. Bağlantı için:

CİMER - T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (cimer.gov.tr)

⁸ Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için:

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf>

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 12 / 18

- Şikayet sahibinin kişisel verilerini paylaşmak istemediği durumlarda anonim kayıt olanağını,
- Şikayet tarihini,
- Şikayet konusunu,
- Şikayetçinin çözüm önerisini,
- Şikayeti alan kişinin isim ve iletişim bilgilerini ve
- Eğer gerekliyse şikayetin aktarılacağı birimin ve kişinin iletişim bilgilerini
- Şikayeti kapatmak için uygulanan aksiyonları,
- Şikayet kapatıldıysa kapanış tarihini,
- Şikayet açık kaldıysa süreci takip edebilmek için gerekli tüm belgeleri

içermelidir. İlgili şikayetin konusu tesis dışında bir kamu kurum ve kuruluşu ise şikayetin ilgili kuruma aktarılması konusunda şikayet sahibine rehberlik edilmelidir. Özellikle de taciz, şiddet ve istismar gibi paydaşın kurban durumunda olduğu konularda anonim kayıt hakkını saklı tutarak rehberlik devam ettirilmelidir. Benzer şekilde iç paydaşların dahil olduğu iş kazası ve iş mahkemelerinde İK ve İSG birimleriyle birlikte paydaşa destek olunmalıdır.

Şikayetin, iletildiği andan itibaren bir (1) iş günü içerisinde kayıt altına alınması gerekir. Şikayetlerin kayda alınması izleme çalışmasının yapılması açısından önemlidir. Şikayetler sözel olarak ifade edilse dahi aşağıda belirtilen kayıt formları ve akış diyagramına göre işlenmesi gerekmektedir.

2.4 Değerlendirme ve Çözüm Süreci

Tüm iletişim kanalları üzerinden iletilen şikayetler kayıt altına alındıktan sonra iki (2) iş günü içerisinde şikayet sahibiyle iletişime geçilmelidir. Bu iletişim sırasında şikayetin çözümü konusunda uygulanacak yöntemler hakkında şikayetçiye bilgi aktarımı yapılır ve değerlendirme sürecinin on (10) iş günü içerisinde gerçekleşeceği iletilmelidir.

Buradaki önemli hususlardan biri Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu⁹ (KVKK) gereğince kaydedilen tüm verilerin gizli tutulması gerekliliğidir. Bunun yanında değerlendirme ve çözüm sürecinde PKP içinde kapsamlı olarak aktarılan Çevresel ve Sosyal Standartlar, Performans Standartları, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve Banka'nın sürdürülebilirlik ilkeleri göz önünde bulundurulur ve PKP ile uyumlu bir süreç izlenir.

Formla birlikte iletilen şikayetçinin çözüm önerisi mutlaka çözüm ve değerlendirme sürecinde dikkate alınmalıdır.

Çözüm eğer karmaşık bir süreci içeriyorsa sunulacak çözüm önerisi yirmi (20) güne kadar uzayabilir ve tarafların müzakereleri en çok otuz (30) işgününde tamamlanarak mutabakata sağlanmaya çalışılır.

Bu süre içerisinde şikayetle uyumlu çözüm önerisinin sunulması gerekir. Üretilen çözümün kişilik haklarına saygı çerçevesinde kalması ve şikayetçiyi tatmin etmesi gereklidir. Şikayetçiye sunulan çözüm önerisi konusunda karşılıklı mutabakat sağlandıktan sonra düzeltici aksiyonlar otuz (30) gün içerisinde işleme alınmalıdır.

9 Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için:

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6698.pdf>

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 13 / 18

Çözüm önerisinde mutabakat sağlanamazsa şikayetçiye yasal kanallara başvuru yapma hakkının saklı olduğu bilgisi aktarılmalı ve takip eden yasal süreçler için paydaşa rehberlik edilmelidir.

2.5 Şikayetin Kapatılması

Mutabakat sağlanan çözüm önerisi işleme alındıktan sonra sonuçlarıyla birlikte sistemde kaydedilir. Şikayete konu olan tüm belgeler ve çözüm sürecinde yapılan işlemlerin bir kopyası şikayetçi tarafa aktarılarak bir mutabakat anlaşmasıyla şikayet kapatılır. İmzalanan mutabakat metninin bir kopyası da yine paydaşa aktarılır.

2.6 Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve KVKK gereğince kaydedilen veriler anonimleştirilerek raporlanır ve benzer süreçlerin yönetiminde bir altlık olarak kullanılır. Şikayet sınıflandırma ya da analiz sistemi denilebilecek bu altlık, Proje'nin çevresel ve sosyal olumsuz etkilerini azaltmada ve olumlu etkileri geliştirmede bir aracı olarak işleyişi hızlandıracaktır. Benzer konularda gelen şikayetlerin ve taleplerin değerlendirme ve uygulama süreçlerinde hız kazanılarak Proje'nin paydaşlarla ilişkileri güçlendirilebilir.

2.7 Akış Diyagramı ve Formlar

ŞGM işleyişini özetlemek için sunulan akış diyagramı ile (Bkz.Şekil 5) süreçte kullanılacak şikayet kayıt formu (Bkz.Şekil 3) ve şikayet kapatma formu (Bkz. Şekil 4) için taslaklar aşağıda sunulmuştur.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 14 / 18

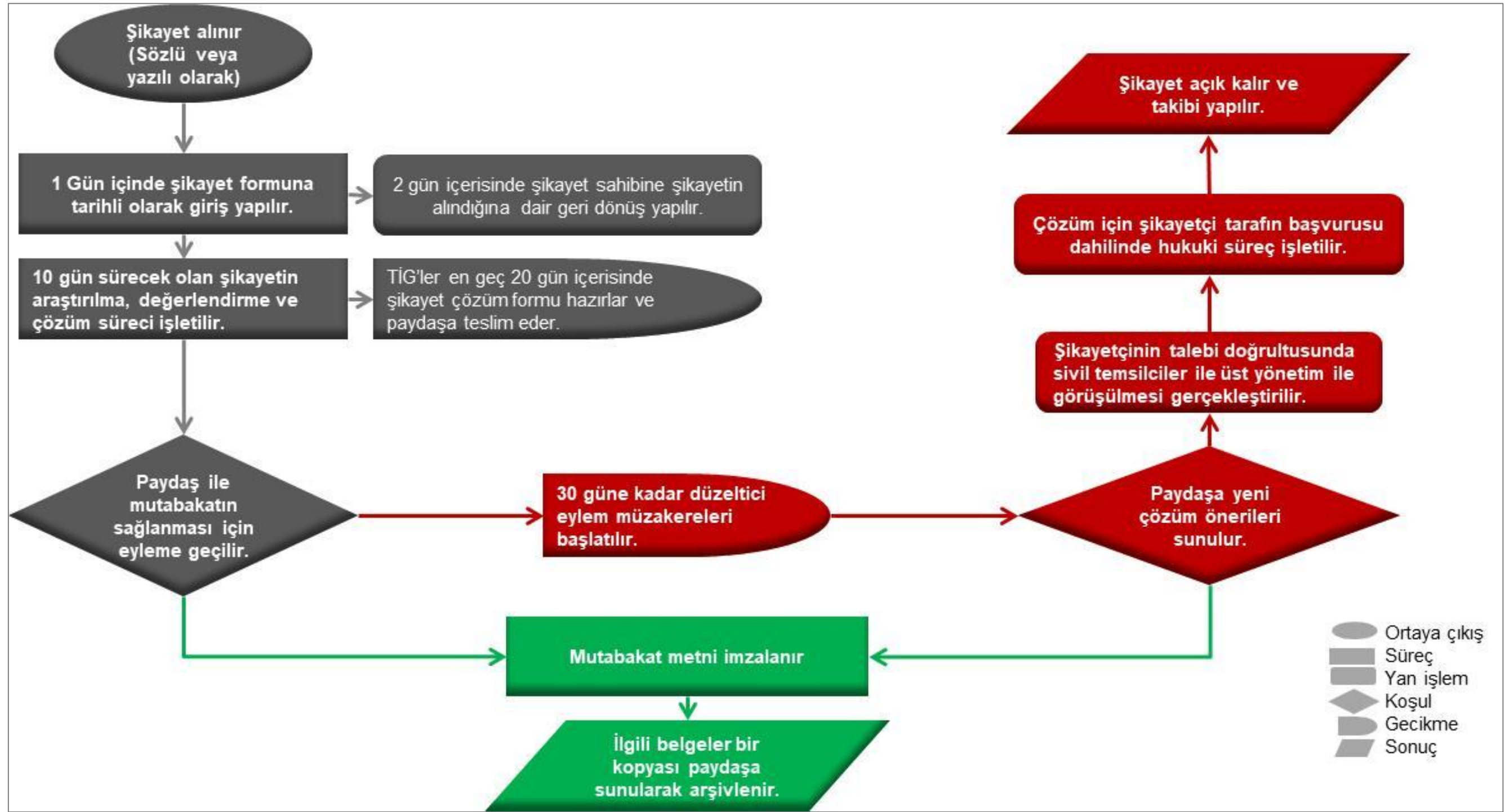
KAYIT FORMU			
Kayıt No:		Tarih:	
Başvuru Sebebi	<input type="checkbox"/> Şikayet	<input type="checkbox"/> İstek / talep	<input type="checkbox"/> Soru
Başvuru Alma Yöntemi	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Dilekçe / Form	<input type="checkbox"/> E-posta
Başvuran Bilgileri			
İsim ve Soyisim			
İletişim Bilgileri	<input type="checkbox"/> Telefon		
	<input type="checkbox"/> Adres		
	<input type="checkbox"/> E-posta		
İletişim Tercihleri	<input type="checkbox"/> Adrese bildirim		
	<input type="checkbox"/> Telefon		
	<input type="checkbox"/> E-posta		
	<input type="checkbox"/> Yüzyüze		
Başvuruya Konu Olan Olayın Detayları			
Konu şikayet ise şikayetçinin çözüm önerisi			
Kayıt Alan Birim Bilgileri			

Şekil 3. Şikayet Kayıt Formu

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-YAK-SGM-001
Rev.00	Tarih: TEMMUZ 2023	Sayfa 15 / 18

ŞİKAYET KAPATMA FORMU			
Kayıt No:		Tarih:	
Başvuru Sebebi	<input type="checkbox"/> Şikayet	<input type="checkbox"/> İstek / talep	<input type="checkbox"/> Soru
Başvuru Alma Yöntemi	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Dilekçe / Form	<input type="checkbox"/> E-posta
Başvuran Bilgileri			
İsim ve Soyisim			
İletişim Bilgileri	<input type="checkbox"/> Telefon		
	<input type="checkbox"/> Adres		
	<input type="checkbox"/> E-posta		
İletişim Tercihleri	<input type="checkbox"/> Adrese bildirim		
	<input type="checkbox"/> Telefon		
	<input type="checkbox"/> E-posta		
	<input type="checkbox"/> Yüzyüze		
Başvuruya Konu Olan Olayın Detayları			
Konu şikayet ise şikayetçinin çözüm önerisi			
Kayıt Alan Birim ve Kişi Bilgileri			
Aksiyon Bilgileri			
	Tarih	Açıklama	Sonuç
1)			
2)			
3)			
Şikayeti Kapatılan Birim Bilgileri			
Notlar			

Şekil 4. Şikayet Kapatma Formu



Şekil 5. Şikayet Mekanizması Akış Diyagramı