



VERGO ENERJİ SİSTEMLERİ SAN. VE TİC. A.Ş.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

CNR-PLN-VRG-GRM-001

EKİM 2023

REV.01

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-VRG-GRM-001
REV.01	Tarih: EKİM 2023	Sayfa 2 / 19



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

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

Web sitesi: cinarmuhendislik.com

E-posta: cinar@cinarmuhendislik.com

Bu raporun tüm hakları saklıdır.

Bu raporun tamamı veya bir kısmı 4110 sayılı kanunla değiştirilen 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu uyarınca ÇINAR Mühendislik Müşavirlik A.Ő.'nin yazılı izni olmaksızın çoğaltılamaz, kopyalanamaz, elektronik olarak çoğaltılamaz, ticareti yapılamaz, iletilemez, satılamaz, kiralanamaz, herhangi bir amaçla kullanılamaz, dijital ve/veya elektronik ortamda herhangi bir Şekil ve yöntemle kullanılamaz.

ŐIKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-VRG-GRM-001
REV.01	Tarih: EKİM 2023	Sayfa 13 / 17

BELGE REVİZYON GEÇMİŐİ SAYFASI

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Açıklama
01	Ekim 2023	M.Ç.	Ö.Ç.	A.C.A.	Rev.01

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-VRG-GRM-001
REV.01	Tarih: EKİM 2023	Sayfa 4 / 19

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	4
ŞEKİL LİSTESİ	5
KISALTMALAR VE TANIMLAR	5
1. GİRİŞ	6
1.1. Amaç ve Kapsam.....	6
2. GÜNCEL ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	7
2.1. Dahili Şikayet Mekanizması.....	7
2.2. Harici Şikayet Mekanizması.....	7
2.3. İletişim Kanalları.....	8
3. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	10
3.1. Bilgi Açıklama Yöntemleri.....	10
3.2. Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi.....	11
3.3. Değerlendirme ve Düzeltme Süreci.....	11
3.4. Şikayetlerin Kapatılması.....	12
3.5. Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi.....	12
4. BOŞLUK ANALİZİ VE ÖNERİLER	12
4.1. İç Şikayet Mekanizması.....	13
4.2. Dış Şikayet Mekanizması.....	13
5. EKLER	14
Ek 1: Şikayet Kayıt Formu.....	14
Ek 2: Şikayet Kapatma Formu.....	15
Ek 3: İç Şikayet Kaydı Örneği.....	16
Ek 4: Şikayet Mekanizması Akış Şeması.....	17

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-VRG-GRM-001
REV.01	Tarih: EKİM 2023	Sayfa 5 / 19

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Proje Sahibi Tarafından Kullanılan Logo

8

KISALTMALAR VE TANIMLAR

CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇINAR	Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. – Müşavir
TİG	Topluluk İrtibat Görevlileri
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
ŞGS	Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi
A.Ş.	Anonim Şirket
KVKK	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
No.:	Numara
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
Proje	Güneş paneli taşıyıcı konstrüksiyon sistemi üretimi/imalatı
Proje Sahibi	Vergo Enerji Sistemleri San. ve Tic. A.Ş. (VERGO)
San.	Sanayi
PKP	Paydaş Katılım Planı
Paydaş	(a) Projeden etkilenen taraflar (Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olanlar) (b) Diğer ilgili taraflar (Proje ile ilgilenebilecek olanlar)
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-VRG-GRM-001
REV.01	Tarih: EKİM 2023	Sayfa 6 / 19

1. GİRİŞ

Türkiye'de güneş enerjisi sistemleri üreten ve ihraç eden firmalardan biri olan VERGO Enerji Sistemleri San. ve Tic. A.Ş. ("VERGO"), güneş paneli taşıyıcı konstrüksiyon sistemleri (çelik) üretimine/imalatına odaklanmakta ve müşterilerin talepleri doğrultusunda tasarım, projelendirme, üretim ve yerinde montaj hizmetleri sunmaktadır.

VERGO, 2015 yılında İzmir ili Kemalpaşa ilçesi Halilbeyli Organize Sanayi Bölgesi'nde (OSB) toplam 16 dönümlük tesis alanı ile faaliyetlerine başlamıştır. VERGO, Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası ("TKYB") ile 23.12.2020 tarih ve 2020/0064/0 sayılı sözleşmeyi imzaladıktan ve 22.06.2028 tarihine kadar geri ödenmek üzere yeni tesisin inşası için kredi aldıktan sonra Salihli Organize Sanayi Bölgesi (OSB) / Manisa'da 17.817 m2 kapalı alan olmak üzere toplam 62.494,59 m2 tahsisli alana sahip yeni sanayi alanını satın almıştır. Ocak 2021'de başka bir müşavir firma, projenin inşaat ve işletme aşamalarını kapsayacak Yönetim Planlarını hazırlamıştır.

VERGO, Ağustos 2021'de İzmir'in Kemalpaşa ilçesinden Manisa'nın Salihli ilçesine taşınma sürecini tam olarak sonuca ulaştırmıştır. Salihli OSB'de 28.99.90 NACE kodu ile çalışmalarına devam etmektedir. Bu tesis ve finanse edilen proje bundan böyle sırasıyla "Tesis" ve "Proje" olarak anılacaktır. Tesiste çelik rulolar dilme/kesme, delme (Pres Hattı), bükme (abkant pres ve roll form makineleri ile) ve kalite kontrol işlemlerinden geçirilerek boru&kutu, profil (C-U) ve Wbeam üretimi gerçekleştirilmektedir.

Mali destek almanın bir gereği olarak VERGO, "Uluslararası Finans Kurumu (UfK) Performans Standartları (PS) ve Ulusal Yasal Gereklilikler" ile uyumlu bir Paydaş Katılım Planı (PKP) ve Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM) geliştirmek ve uygulamakla yükümlüdür. PKP ve ŞGM ilk olarak projenin inşaat aşaması için hazırlanmış ve TKYB'nin onayının ardından VERGO'nun web sitesinde kullanıma sunulmuştur. Ancak, Projenin Salihli OSB'de işletme aşamasına geçmesi ve bunun sonucunda dış paydaş listesinde ve iç paydaş ilişkilerinde meydana gelen değişiklikler nedeniyle, PKP ve ŞGM'nin revize edilmesi gerekli hale gelmiştir. Bu plan, Proje ile ilgili revize edilmiş paydaş katılımlarını özetlemekte olup VERGO adına ÇINAR Mühendislik Müşavirlik A.Ş. ("ÇINAR") tarafından hazırlanmıştır.

1.1. Amaç ve Kapsam

Proje Sahibi adına ÇINAR tarafından oluşturulan Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM), kredi dönemi boyunca iletişim ve etkileşim süreçlerinin nasıl etkin bir şekilde yönetilmesi

gerektiğini denetlemek için bir kılavuz işlevi görmektedir. Bu, Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek paydaşlar ve çıkar gruplarıyla etkileşimi içermektedir. ŞGM bunları iç ve dış paydaşlar olarak farklı gruplara ayırır. Bu mekanizma, PKP Raporunun (CNR-PLN-VRG-SEP-001) uygulanmasına yönelik araçlardan biri olarak oluşturulmuştur. PKP'nin onaylanmasını takiben, şirketin internet sitesinde kamu erişimine açılacaktır.

PKP'nin uygulama araçlarından biri olarak iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında toplayan ŞGM, bu amaca hizmet etmek üzere çevresel ve sosyal etkilere ilişkin şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruların toplanmasını hedeflemektedir.

Birbiriyle bağlantılı belgeler olan PKP ve ŞGM, Projenin insan ve çevre sağlığı bağlamında insan haklarına uygunluğunu sağlamak için birlikte çaba göstermektedir. Belirlenen bu hedefler düzenli raporlama ve üçüncü taraf gözetimi yoluyla izlenebilir.

Bu ŞGM, çevresel ve sosyal açılardan Projeden doğrudan veya dolaylı olarak olumlu ve/veya olumsuz etkilenebilecek paydaşların yanı sıra Projeye ilgi duyabilecek diğer ilgili paydaşlar için hazırlanmıştır.

2. GÜNCEL ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

2.1. Dahili Şikayet Mekanizması

Proje Sahibinin yürürlükte olan bir "Çalışan Geri Bildirim Prosedürü" vardır. Bu prosedüre göre, birincil sorumlu kişiler Kalite Müdürü ve Kalite Mühendisidir. Daha sonra Şikayetlerin, önerilerin veya taleplerin muhatabı olan departman yöneticileri gelir. Geri bildirim, öneri ve şikayetler düzenli olarak değerlendirilir. Acil dikkat gerektiren geri bildirimlere öncelik verilir. Bulgulara dayanarak gerekli iyileştirmeler belirlenir ve önem sırasına göre bu iyileştirmelerin nasıl uygulanacağına dair bir plan geliştirilir. Önerileri, tavsiyeleri veya şikayetleri olan çalışanlara gerektiğinde geri bildirim sağlanır. Bu prosedür VERGO'da çalışan tüm personeli kapsamaktadır.

İç şikayet mekanizması için tesis içinde şikayet kutuları bulunmaktadır. Şikayet kutusu sayısı (2 tane), tesis için yeterlidir.

Şikayet kayıt formlarında (bkz. Ek 1: Şikayet Kayıt Formu) öneriler için bir seçenek bulunmaktadır. Problem tanımı, önerilen çözüm ve sağlayacağı katkılar için belirlenmiş bölümler bulunmaktadır. Şikayet formlarının içeriğinde değerlendirme ve kabul bölümleri de yer almaktadır. Son olarak, şikayetleri ele alan personelin şikayeti aldığını teyit eden bir bölüm bulunmaktadır.

2.2. İç Şikayet Mekanizması

Bu prosedürün amacı, ilkeleri, standartları, yöntemleri ve dış şikayetlerin ele alınmasına yönelik şikayet yönetiminin operasyonlara nasıl entegre edileceğini ana hatlarıyla belirlemektir. Bu prosedür kapsamındaki sorumlulukları ve görevleri tanımlar ve hem dış paydaşlar hem de doğrudan/dolaylı çalışanlar için mekanizmanın tüm aşamalarını ana hatlarıyla belirtir.

VERGO'nun dış şikayet yönetimi prosedürü Paydaş Katılım Planı doğrultusunda hazırlanmıştır. Prosedür, dış paydaşları (müşteriler, tedarikçiler, yerel topluluklar, Sivil Toplum Kuruluşları, vb.) ve projeden etkilenen potansiyel kişileri (PEK'ler) tanımlamaktadır.

Şikayetler belirli bir zaman çizelgesine göre ele alınır. Şikayetlerin izlenmesinden sorumlu kişiler insan kaynakları, kalite müdürü ve departman müdürleridir. İletişim bilgileri prosedürde yer almaktadır.

Şikayetlerin kayıt altına alınmasıyla ilgili bilgi verilmekte ve kayıtlarda geçmişe yönelik bir eylem zaman çizelgesi ana hatlarıyla belirtilmektedir. Şikayetlerin yanıtlanması ve kapatılması için 14 günlük bir hedef belirlenmiştir.

Harici şikayetler için özel bir şikayet formu bulunmamaktadır. Şikayetler çoğunlukla e-posta yoluyla gönderilen müşteri şikayetlerinden oluşmaktadır. Müşteri şikayetleri kayıt sisteminin sistematik bir yaklaşım izlediği görülmektedir.

2.3. İletişim Kanalları

Proje Sahibinin kurumsal bir web sitesi bulunmaktadır ve bu web sitesinin iletişim sayfasında VERGO'nun TKYB aracılığıyla finanse edilen Salihli İlçesindeki tesisinin iletişim bilgileri yer almaktadır.

Adres: Salihli OSB Mah. 307 Sok. No:13 Salihli / MANİSA
Telefon: +90 (232) 880 70 80
Faks: +90 (232) 880 70 81
E-posta: info@vergo.com.tr

Aynı sayfada VERGO'nun diğer tesislerinin iletişim bilgileri ve bir iletişim formu da yer almaktadır. Proje Sahibinin görünürlüğünü artırmak için resmi logo aşağıda Şekil 1'de paylaşılmıştır.



Şekil 1. Proje Sahibi Tarafından Kullanılan Logo

Projenin kilit paydaşları Türkiye Kalkınma Yatırım Bankası (TKYB) ve Dünya Bankası'dır (DB). Her iki kurumun da kendi şikayet giderme mekanizmaları vardır. Bu mekanizmalara ek olarak, aşağıdaki adresler de paydaşların şikayetlerini iletebilecekleri alternatif kanallar olarak hizmet verebilir.

TKYB Şikayet Mekanizması

Adres: Saray Mahallesi, Dr. Adnan Büyükdeniz Cd. No:10 34768
Ümraniye/İstanbul
Telefon: +90 (216) 636 87 00
E-posta: haberlesme@kalkinma.com.tr

Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi (ŞGS):

Çevrimiçi Erişim: <https://wbgcmgrs.powerappsportals.com/en-US/new-complaint/grievances@worldbank.org>
E-posta: grievances@worldbank.org

Bir form¹: Washington, D.C². 'deki Dünya Bankası Genel Merkezi'ne veya Dünya Bankası Ülke Ofisi'ne posta yoluyla veya şahsen teslim edilebilir.

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)³ ve ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı⁴, Proje dışındaki paydaşların da yararlanabileceği başvuru merkezleri olarak hizmet vermektedir. Paydaş ilişkilerinde şikayetlerin iletilmesi için 2003 tarihli 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu⁵ kapsamında CİMER'in kullanılmasının mümkün olduğu unutulmamalı ve bu durum ilgili tüm paydaşlara hatırlatılmalıdır.

2003 yılında İnsan Ticareti Mağdurları için Acil İletişim Hattı olarak kurulan ALO 157, 2014 yılında Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı'na bağlı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından devralınmıştır. Hizmet ağı genişletilerek, 20 Ağustos 2015 tarihi itibarıyla "Yabancılar İletişim Merkezi" (YİMER) adı altında faaliyet göstermeye başlamıştır⁶. YİMER, yabancılara yedi dilde kesintisiz hizmet vermektedir: Türkçe, İngilizce, Arapça, Rusça, Farsça, Almanca ve Peştuca olmak üzere 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir.

¹ docx for GRS: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/743201426857500569-0290022021/original/GrievanceRedressServiceGRScomplaintform.docx>

² Dünya Bankası Merkez Ofisi. 1818 H Street, NW Washington, DC 20433 ABD Tel : (202) 473-1000

³ Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi İletişim Başkanlığı. Erişim için: cimer.gov.tr

⁴ ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı. Erişim için: cimer.gov.tr

⁵ Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı, Mevzuat Bilgi Sistemi. Erişim için: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf>

⁶ Yabancılar İletişim Merkezi. Erişim için: <https://yimer.gov.tr/>

Yukarıda tüm paydaşlar için sağlanan iletişim kanallarına ek olarak, yüz yüze iletişim için de fırsatlar sunulmalıdır. Bunu başarmak için sosyal uzmanlar ve atanacak Topluluk İrtibat Görevlileri (TİG) saha çalışmalarına aktif olarak katılmalıdır.

Halkla İlişkiler Ofisi, boş şikayet formlarının temin edildiği ve doldurulmuş formların teslim alındığı bir çalışma alanı olarak hizmet vermelidir. Bunun yanı sıra, şikayette bulunmak isteyen kişilerle yüz yüze iletişim kurarak şikayet formlarının doldurulmasında bireylere yardımcı olan bir Proje birimi olarak da işlev görmelidir.

3. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

Ana sorumluluk, İK Birimi, TİG ve ŞGM koordinatörleri de dahil olmak üzere Proje Yönetimine aittir. Birincil ŞGM sorumluluğuna sahip olan ŞGM koordinatörleri sosyal uzmanlardır. İç paydaş ŞGM'de İK çalışanları, dış paydaş ŞGM'de ise biri erkek biri kadın olmak üzere iki kişi TİG olarak görev yapar.

ŞGM koordinatörleri, tüm üst ve alt birimleri, alt yüklenici çalışanların, sözleşmeli işçilerin ve stajyerlerin tüm iç ve dış paydaş şikayetlerine ilişkin görüş ve endişelerini iletmelerine olanak tanıyacak şekilde organize etmelidir.

ŞGM hem iç hem de dış paydaşları ayrı ayrı kategorize ederek hepsini kapsar. İç veya dahili ŞGM, iç paydaşlar arasında çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği, insan kaynakları yönetimi, eğitim ve değerlendirme gibi süreçlerle ilgilenir. Basılı formlar, çevrimiçi belgeler ve/veya diğer sözlü/yazılı iletişim yöntemleri aracılığıyla iletilen şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruların kaydedilmesi, sınıflandırılması, değerlendirilmesi, yanıtlanması ve analiz edilmesini içerir. Dış paydaşlar, dış veya harici ŞGM'de aynı veya benzer şekillerde değerlendirilir. ŞGM kapsamında sunulan tüm süreçler hem iç hem de dış ŞGM için benzer şekilde uygulanacaktır (ayrıca bkz. Ek 1: Şikayet Kayıt Formu, Ek 2: Şikayet Kapatma Formu, Ek 3: Dahili Şikayet Kaydı Örneği ve Ek 4: Şikayet Mekanizması Akış Şeması)

3.1 Bilgi Açıklama Yöntemleri

İşletme dönemine özgü bilgilendirme ve açıklama yöntemleri, hem basılı hem de çevrimiçi formatlar için ayrı ayrı belirlenecek olan bilgilendirici belgeleri ve istişare toplantılarını kapsayacaktır. Bunlar şunlardır:

- Proje, yüklenici ve tesis hakkında güncel bilgiler içeren ve bilgilendirici kısa notlar içeren broşürler, posterler, el ilanları vb.

- İlgili belgelerin çevrimiçi olarak mevcut olduğu Proje'nin resmi web sitesi.

- Proje'nin resmi web sitesinde güncel duyurular.

- Proje'nin resmi web sitesinde güncel duyurular.
- Tesis ve çevresine yerleştirilecek iş sağlığı ve güvenliği, güvenlik ve atık yönetimi ile ilgili uyarı ve bilgileri içeren duyuru panoları.
- Tesis ve çevresine yerleştirilecek öneri, şikayet ve geri bildirim kutuları.
- İş sağlığı ve güvenliği, güvenlik ve atık yönetimi konularında paydaşlarla işbirliği ve istişare toplantıları.
- Yerel ve bölgesel kurum ve kuruluşlarla istişare toplantıları.
- İlgili yerel ve bölgesel kurumlarla istihdam amaçlı işbirliği ve istişare toplantıları.
- Derinlemesine görüşmeler ve mülakatlar.
- Odak grup toplantıları.
- Tedarik zinciri ve potansiyel alıcıları kapsayan bilgilendirme ve işbirliği toplantıları.

3.2. Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

ŞGM koordinatörü olarak sosyal uzmanların atanması ve bu kişilerin İK birimi ve TİG'ler ile işbirliği yapması önemlidir.

Şikayetler yukarıda belirtilen tüm iletişim kanalları kullanılarak iletilebilir. Boş şikayet formları çevrimiçi bir sisteme aktarılacak ve burada kayıt altına alınarak düzenlenecektir. İlk kayıt süreci, şikayet formunun ulaştığı sosyal uzman, TİG veya İK birimi tarafından gerçekleştirilebilir. Bu doğrultuda tüm iletişim kanalları, şikayet formunun ilgili birimlere iletilmesini sağlayacak şekilde yapılandırılmalıdır. Örneğin, e-posta yoluyla gönderilen bir şikayet uygun bir şekilde İK birimine iletilmeli ve ardından ŞGM sistemine kaydedilmelidir. Bu, telefon görüşmeleri, yazılı mektuplar, CİMER, yüz yüze iletişim ve diğer yöntemlerle alınan şikayetler için de geçerli olmalıdır.

Şikayetçiye şikayet kayıt formunun bir kopyasını veya bir örneğini vermek önemlidir. Bu sadece şeffaflığı sağlamakla kalmaz, aynı zamanda şikayet sahibinin kaydedilen bilgileri ve ayrıntıları anlamasına da yardımcı olur. Şikayetçi için bir referans görevi görerek formu doğru ve kapsamlı bir şekilde doldurmasına yardımcı olabilir. Ayrıca, endişelerin ele alınmasında açık iletişim ve adalete olan bağlılığı gösterir.

Şikayet kayıt formu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Şikayetçinin adı ve iletişim bilgileri.

- Şikayet sahibinin kişisel verilerini paylaşmak istememesi halinde anonim kayıt seçeneği.
- Şikayet tarihi.
- Şikayet konusu.
- Şikayetçinin önerdiği çözüm.
- Şikayeti alan kişinin adı ve iletişim bilgileri.
- Gerekirse, şikayetin yönlendirileceği departman ve bireyin iletişim bilgileri.
- Şikayeti ele almak için alınan önlemler.
- Şikayetin çözülmesi halinde kapanış tarihi.
- Şikayetin açık kalması durumunda süreci takip etmek için gerekli tüm belgeler.

Şikayetin konusu tesis dışındaki bir kamu kurum veya kuruluşunu ilgilendiriyorsa, şikayetin ilgili kuruma nasıl iletileceği konusunda şikayet sahibine rehberlik sağlanmalıdır. Bu rehberlik, özellikle paydaşın taciz, şiddet veya istismar mağduru olduğu durumlarda, şikayetçinin anonim kayıt hakkı korunarak sürdürülmelidir.

Benzer şekilde iç paydaşları ilgilendiren ve iş kazası, iş uyuşmazlığı gibi konularda da İK ve İSG (İş Sağlığı ve Güvenliği) birimleri ile iş birliği yapılarak paydaşa destek sağlanmalıdır.

Şikayetler, alındıkları andan itibaren bir (1) iş günü içinde kaydedilmelidir. Şikayetlerin kaydedilmesi izleme açısından büyük önem taşımaktadır. Şikayetler sözlü olarak iletirse bile, aşağıdaki bölümlerde özetlenen kayıt formlarına ve iş akış şemasına göre işleme alınmalıdır.

3.3. Değerlendirme ve Giderme Süreci

Şikayetler tüm iletişim kanalları aracılığıyla kaydedildikten sonra, iki (2) iş günü içinde şikayetçi ile iletişim kurulmalıdır. Bu iletişim sırasında şikayetçiye şikayetin çözüme kavuşturulması için uygulanacak yöntemler hakkında bilgi verilmeli, değerlendirme sürecinin on (10) iş günü içerisinde tamamlanacağı iletilmelidir.

Burada dikkate alınması gereken önemli bir husus, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 20. maddesi ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) uyarınca kaydedilen tüm verilerin gizliliğinin korunması gerekliliğidir. Ayrıca, değerlendirme ve çözüm sürecinde, PKP'de özetlendiği üzere, ESS, PS, Türkiye Anayasası ve Banka tarafından belirlenen sürdürülebilirlik ilkelerinin kapsamlı bir şekilde göz önünde bulundurulması gerekmektedir. PKP'ye uygun bir süreç izlenmelidir.

Şikayetçinin şikayet formuyla birlikte sunduğu çözüm önerisinin çözüm ve değerlendirme sürecinde dikkate alınması zorunludur.

Çözümün karmaşık bir süreç olması durumunda çözüm önerisinin sunulması 20 günü bulabilmekte, taraflar arasındaki müzakerelerin 30 iş günü içerisinde sonuçlanması hedeflenmektedir.

Bu süreçte şikayete uygun bir çözüm önerilmelidir. Bu çözüm bireysel hakları gözetmeli ve şikayetçinin memnuniyetini sağlamalıdır. Önerilen çözüm üzerinde karşılıklı mutabakata varılmasının ardından 30 gün içinde düzeltici faaliyetlere başlanmalıdır.

Önerilen çözüm konusunda bir mutabakat sağlanamazsa, şikayetçiye yasal yollara başvurma hakkı olduğu bildirilmeli ve paydaşa sonraki yasal süreçler için rehberlik sağlanmalıdır (ayrıca bkz. Ek 1: Şikayet Kayıt Formu, Ek 2: Şikayet Kapatma Formu, Ek 3: Dahili Şikayet Kaydı Örneği ve Ek 4: Şikayet Mekanizması Akış Şeması).

3.4. Şikayetlerin Kapatılması

Mutabık kalınan çözüm önerisi işleme alındıktan sonra sonuçlarıyla birlikte sisteme kayıt altına alınır. Şikayete ilişkin tüm dokümanlar ve çözüm sürecinde yapılan işlemlerin kopyaları şikayetçiye verilir ve şikayet karşılıklı mutabakatla kapatılır. İmzalanan sözleşmenin bir kopyası da paydaşa verilir.

3.5. Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 20. maddesi uyarınca, kaydedilen verilerin anonimleştirilerek raporlanması ve benzeri süreçlerin yönetilmesine alt yapı oluşturulması sağlanmaktadır. Şikayet sınıflandırma veya analiz sistemi olarak da adlandırılabilir bu altyapı, Projenin çevresel ve sosyal olumsuz etkileri azaltma ve olumlu etkileri artırma yönündeki çabalarını hızlandıracaktır. Benzer konulardaki şikayet ve taleplerin değerlendirilmesi ve uygulama süreçlerinin hızlandırılmasıyla Projenin paydaşlarla ilişkileri güçlendirilebilir.

4. BOŞLUK ANALİZİ VE ÖNERİLER

Proje Sahibinin mevcut şikayet mekanizması ile önerilen şikayet mekanizması karşılaştırıldığında aşağıdaki iyileştirme önlemleri önerilmektedir:

4.1. İç Şikayet Mekanizması

▪ Prosedür anonim şikayet hakkını tanımalıdır; bu nedenle ilgili bir maddenin eklenmesi önerilir.

▪ Prosedürde herhangi bir zaman çizelgesi belirtilmemiştir. Şikayetlerin alınmasından sonra ne kadar sürede aksiyon alınacağını net bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir.

▪ Prosedürde kayıt tutulmasına ilişkin bir hüküm bulunmamaktadır. Şikayet kayıtlarında şikayetlerin sistematik olarak belgelenmesine vurgu yapan bir bölümün yer alması önerilir.

▪ Tesis içerisinde bulunan şikayet kutusu sayısı yeterlidir. Ancak bu kutuların güvenlik kameralarının yakalayamayacağı bir yere konulması, anonim şikayetlerin iletilebilmesi açısından önemlidir. Bu hususun dikkate alınması gerekir.

▪ Şikayet formları öneri ve iyileştirmelere vurgu yapar. Şikayet formları öneri ve isteklerin yanı sıra şikayetlere de açık olmalıdır.

▪ Şikayetlerin alınmasından sonra yapılan işlemlere ilişkin şikayet kayıt sisteminde herhangi bir tarih kaydı bulunmamaktadır. İşlem tarihleri ve şikayetçilerden gelen geri bildirimler kayıt sistemine eklenmelidir.

▪ Çalışanların şikayet mekanizmasını kullanmalarını teşvik etmek çok önemlidir. Sözlü şikayetlerin de belgelendirilmesi ve ŞGM'nin uygulanması gerektiği unutulmamalıdır.

4.2. Dış Şikayet Mekanizması

▪ Müşteri şikayet kayıt sisteminde şikayetlerin kategorilendirilmesine ve ürün tiplerine dikkat edilmesi önerilir. Veri tabanında veri girişi hatalarının önlenmesi daha sistematik bir kayıt yaklaşımı sağlayacaktır. Örneğin, şikayet kayıtlarında "Ürün tipi" sütununda aynı ürüne ait olmasına rağmen ürünlerin hem "c Profili" hem de "C Profili" olarak kaydedildiği görülmüştür. Ancak bu farklılıklar Excel çalışma sayfalarında yanlış anlaşılmalara ve hatalı kategorizasyonlara yol açabilmektedir.

▪ Yerel topluluklardan herhangi bir şikayetin alınmadığı bilinmektedir. Ancak şikayetlerin yerel toplulukları da kapsayacak şekilde iletmesini sağlamak amacıyla yerel yönetimlere (muhtarlara) bilgi verilmesi ve yerleşim yerlerine gidilerek toplantılar yapılması önerilmektedir.

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-VRG-GRM-001
REV.01	Tarih: EKİM 2023	Sayfa 16 / 19

5. EKLER

Ek 1: Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Kayıt Formu				
Kayıt No:			Tarih:	
Başvuru Sebebi	Şikayet	İstek/Talep	Soru	
Başvuru Alma Yöntemi	Telefon	Dilekçe/Form	E-Posta	
Başvuran Bilgileri				
İsim ve Soyisim (Opsiyonel)				
İletişim Bilgileri				
İletişim Tercihleri	Telefon	Adres	E-Posta	Yüzyüze
Başvuru İçeriği				
Başvuruya Konu Olan Olayın Detayları				
Konu Şikayet ise Şikayetçinin Çözüm Önerisi				
Kayıt Alan Birim Bilgileri				

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-VRG-GRM-001
REV.01	Tarih: EKİM 2023	Sayfa 17 / 19

Ek 2: Şikayet Kapatma Formu

Şikayet Kapatma Formu			
Aksiyon Bilgileri			
Tarih	Açıklama	Sonuç	Şikayetçinin Geribildirimi
Kayıt Alan Birim Bilgileri			

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI		CNR-PLN-VRG-GRM-001
REV.01	Tarih: EKİM 2023	Sayfa 19 / 19

Ek 4: Şikayet Mekanizması Akış Şeması

