



TOROS MERAM YENİLENEBİLİR ENERJİ ÜRETİM A.Ş.

**MERAM BİYOGAZ VE ORGANOMİNERAL GÜBRE
ÜRETİM TESİSİ**

Şikâyet Mekanizması Prosedürü

(İç & Dış)

(Plan No: MRM-PRS-SOS-001)



**MGS PROJE MÜŞAVİRLİK
MÜHENDİSLİK TİCARET LTD. ŞTİ.**

Ağustos 2020



İçindekiler

Tablolar	ii
Şekiller	ii
Kısaltmalar	iii
1 GİRİŞ	1
1.1 Bilgi	1
1.2 Kapsam	1
1.3 Amaç	1
1.4 Tanımlar	3
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	3
2.1 Temel İlkeler	3
2.2 Görev ve Sorumluluklar	4
3 PROJE STANDARTLARI	6
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları	6
3.2 Türkiye ÇED Gereksinimleri	8
3.3 Diğer Taahhütler ve Gereksinimler	8
3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	9
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ	13
4.1 İç (İşçi) Şikâyet Yönetimi Aşamaları	14
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeleri	14
4.2 Dış Şikâyet Yönetim İşlemi	15
4.2.1 Şikâyetlerin Alınması	15
4.2.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi	15
4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim	16
4.2.4 Çözüm Önerme/Düzeltici Eylem	16
4.2.5 Şikâyetlerin Kapatılması	16
4.2.6 Çözülmemiş Durumu	16
5 İZLEME	16
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	16
5.2 Temel İzleme Faaliyetleri	17
5.3 Temel Performans Göstergeleri (TPG'ler)	17
6 EĞİTİM	18
6.1 Giriş Eğitimi	18
6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri	18
7 DENETİM VE RAPORLAMA	19
7.1 İç ve Dış Denetim	19
7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama	19
EKLER	20



Ek – A: Şikâyet Kayıt Formu	21
Ek – B: Toplantı Kayıt Formu	22
Ek – C: Şikâyet Veri Tabanı	23

Tablolar

Tablo 2-1. Temel Görev ve Sorumluluklar	4
Tablo 4-1. İletişim Bilgileri.....	15
Tablo 5-1. Temel İzleme Eylemleri	17
Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (TPG)	18

Şekiller

Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları	13
------------------------------------------------------	----



Kisaltmalar

AIIB	Asya Altyapı ve Yatırım Bankası
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
DKM	Doküman Kontrol Merkezi
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KN	Kılavuz Notu
İSGÇ	İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre
MWe	Megavat Elektrik
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
Proje	Meram Biyogaz ve Organomineral Gübre Üretim Tesisi Projesi
Proje Şirketi	Toros Meram Yenilenebilir Enerji Üretim A.Ş.
PS	Performans Standardı
SGSÇ	Sağlık, Güvenlik, Sosyal ve Çevre
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
Toros Enerji	Toros Meram Yenilenebilir Enerji Üretim A.Ş.
TPG	Temel Performans Göstergesi



1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış), Meram Biyogaz ve Organomineral Gübre Üretim Tesisi Projesi için IFC Performans Standartlarına (“PS’ler”) ve Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AIIB) Çevresel ve Sosyal Standartlarına (“ÇSS”ler) göre Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerini değerlendirmek için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere hazırlanmıştır. Bu Planın referans numarası MRM-PRC-SOC-001'dir.

1.1 Bilgi

6.17 MWe kurulu güce sahip olan Meram Biyogaz ve Organomineral Gübre Üretim Tesisi Projesinin (raporun devamında “Proje” olarak anılacak) Konya İli, Meram İlçesi, Çomaklı Mahallesi sınırları içinde kurulması ve işletilmesi planlanmaktadır. Proje Şirketi, Toros Meram Yenilenebilir Enerji Üretim A.Ş. (“Toros Enerji”) 'dir. Proje, Atık Kabul ve Hammadde Hazırlama Sistemi, Anaerobik Özümlenme Sistemi ve Isı Merkezi, Gaz Temizleme, Gaz Şartlandırma ve Depolama Sistemi, Enerji Üretim Sistemi (Kojenerasyon), Katı Gübre Kompost ve Kurutma Sistemi, Sıvı Gübre Üretim Sistemi ve Atık Su Arıtma Tesisinden oluşmaktadır.

1.2 Kapsam

Bu prosedür, tüm proje çalışanlarının ve paydaşların şikâyetlerinin girdirilmesi ve gerekli çözüm adımlarının atılması için oluşturulmuş bir mekanizmayı açıklamaktadır. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek tüm şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM), paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almamaktadır.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikâyetleri kapsamaktadır. Bu prosedür, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedür, özellikle yüklenicinin faaliyetleri ile ilgili olarak Paydaş Katılım Planı (MRM-PLN-SOS-001) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (MRM-PLN-SGŞÇ-001) ile örtüşmektedir.

1.3 Amaç

Bu belgenin amacı; iç ve dış şikâyetlerin giderilmesi konusunda oluşturulan mekanizmanın ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için uygulanacak şikâyet yönetiminin nasıl işletmeye entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet Giderme Mekanizması, Proje ile ilgili tüm yorum ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedür kapsamındaki görev ve sorumluluklar ile mekanizmanın tüm aşamaları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için

tanımlanmaktadır. Bu prosedürün yönetimi, projenin Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP) aittir. Bu mekanizma temel anlamda:

- Şikâyet Giderme Mekanizması prosedürünün kapsamını ve uygulanabilirliğini tanımlamayı,
- Görev ve sorumlulukların belirlenmesini,
- Proje ile ilgili uygulanabilir ulusal ve uluslararası standartların, proje taahhütlerinin, uygulama aşamalarının ve kılavuz bilgilerin açıklanmasını,
- Temel Performans Göstergelerine göre oluşturulmuş izleme ve raporlama prosedürlerinin belirlenmesini,
- Eğitim gerekliliklerini, destekleyici materyal ve bilgileri açıklamayı,
- Paydaşların ve çalışanların şikayetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürünün tanımlanmasını, ve
- Şikayetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal huzursuzlukların nasıl en aza indirileceğini açıklamayı hedeflemektedir.

ÇSDD'de tanımlanan ve bu prosedürle ele alınan temel riskler:

- Çalışanların ve dış paydaşların kaygılarını verimli ve şeffaf bir şekilde dile getirmeleri için bir kanal sağlamak,
- Sosyal Sorumluluk Personeli'nin (SSP) katılım faaliyetleri yoluyla dış paydaşlara ve özellikle kadınlara ve okuma yazma bilmeyen işçilere şikayetleri kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygı çerçevesinde bir ilişki kurmak,
- Gizli şikayetlerin işçiler tarafından dile getirilmesine ve ele alınmasına izin vermek,
- Çalışanların sorunlarını, kaygılarını, problemlerini ve iddialarını dile getirmelerine olanak tanıyan kültürel olarak kabul edilebilir ve erişilebilir bir süreç oluşturmak.

Bu prosedürün amaçları yukarıdakilerle sınırlı değildir ve gerekli görüldüğünde güncellenebilir. Prosedür, inşaat (montaj) ve işletme aşamalarında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir., eğer projede tasarımında bir değişiklik, yenilik veya ekleme düşünülüyor ise, bu prosedür değişikliklere göre gözden geçirilecektir. Bunun dışında, rutin işletme dönemi sırasında daha sık bir güncelleme gerekmediği sürece, prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak olan herhangi bir değişiklik talebi bu prosedürün sorumlusuna yöneltilerek uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulmalıdır.



1.4 Tanımlar

Sıkıntı Sebebi: Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülmektedir ve belirli bir süredir resmi olarak bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirirler.

Şikâyet: Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, proje kapsamında sürdürülen bir iş etkinliği ve/veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

Anlaşmazlık: İki ya da daha fazla tarafın karşılaşılan düşünce ve amaçları arasındaki uyuşmama durumu, uyuşmazlık, şikâyet.

Şikâyet Mekanizması: Projenin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve içerisinde izlenecek olan resmi bir yol.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, işletmedeki doğrudan veya dolaylı yoldan çalışan gruplar veya kişiler.

Dış Paydaşlar: İşletme dışındaki, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşme yapılmayan ancak müşteriler, tedarikçiler, bölge halkı, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenen gruplar veya kişiler.

Projeden Etkilenen Kişiler (PEK): Projenin uygulanması sonucunda, binasını, arazisini (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullerini/ağaçlarını veya herhangi bir sabit/taşınabilir varlık kullanma hakkını veya başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen/kısmen veya kalıcı/geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

Hassas Gruplar: Cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı olanaklara sahip kişiler.

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

2.1 Temel İlkeler

İç (İşçi) ve Dış Şikâyet Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm yorum, sorun ve şikâyetler için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, şikâyet prosedürü kapsamında açık ve anlaşılır bir şekilde değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet giderme prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyet/yorumda bulunabilirler.
- **Kültürel Olarak Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

2.2 Görev ve Sorumluluklar

Bu bölüm şikâyet mekanizması prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir.

Tablo 2-1. Temel Görev ve Sorumluluklar

Görevler	Sorumluluklar
Genel Müdür / Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none"> • Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak, • Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.
İşletme Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> • Bu Prosedürün onaylanması ve uygulama için gerekli kaynakların sağlanması, • Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak.
İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre (İSGÇ) Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> • Toplanan şikâyetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde SSP'nin desteklenmesi, • İç denetimlerin / saha denetimlerinin yapılması, • Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG, çevre ve sosyal konularla ilgili şikâyetlerine cevap sağlamak, • SSP'nin, Şikâyet Veri tabanındaki şikâyetlerin / önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasına yardımcı olmak, • Gerektiğinde hukuk departmanları ile yasalara, yönetmeliklere ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak, • Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve bunları desteklemek.

Görevler	Sorumluluklar
<p>Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak, • Yüklenicilerin çalışanlarının şikâyet süreci ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak, • İşçilere sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgi vermek, • Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak, • Bu prosedürü uygulamak ve gerektiğinde geliştirmek, • Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak, • Yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek, • Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak; zarar görme, işte gecikme veya durmalar, Proje ve topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar, • Tüm şikayetleri izlemek ve tüm şikayetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak, • Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak, • Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak, • Yerel halkla iş birliği faaliyetleri düzenlemek, • Şikâyetin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek, • Gerektiğinde şikâyetlerin cevaplarını aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek, • Sahaya özgü konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip etmek, • Sözlü olarak alınan veya söz edilen genel ve yerel istihdam oranları ve şikayetlerinin kaydedilmesi ve raporlanması, • “Şikâyet Kayıt Formu” doldurmak (bkz. Ek- A), • Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve üstlerine sunmak, • Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.
<p>Yükleniciler / Altyükleniciler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bu planın gereksinimlerine ve standartlarına uymak, • Sözleşme kapsamındaki çalışmaların yerine getirilmesi.



3 PROJE STANDARTLARI

Meram Biyogaz ve Organomineral Gübre Üretim Tesisi Projesi için geliştirilen bu prosedürün uygulanması sırasında ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uyacaktır. Proje Standartları aşağıdakileri içermektedir:

- Uygulanabilir Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler.

3.1 Uygulanabilir Türk Standartları

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 esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri 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 şikayetleri 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 Gereksinimleri

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 uyarınca Proje kapsamında hazırlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED), 11.11.2016 tarihinde Çevre ve Şehircilik Bakanlığına sunulmuştur. "ÇED Olumlu" Kararı (No: 4423) 13.12.2016 tarihinde alınmıştır.

3.3 Diğer Taahhütler ve Gereksinimler

Bu prosedürle ilgili olarak Türkiye Hükümeti yetkilileri tarafından verilmiş uygulanabilir herhangi bir taahhüt ve gereksinim yoktur.



3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler Uluslararası Finans Kurumu (IFC) tarafından belirlenir. İlgili iç ve dış şikâyet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 (KN1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2)*
- *AIB ÇSS 1: Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetimi*

PS1 kapsamında dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefler şunlardır:

- Proje ile ilgili yorum/şikâyeti olan kişileri/toplulukları belirlemek ve çevresel ve sosyal risklerini değerlendirmek;
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek;
- Etkilerin tamamen sıfırlanmadığı durumlarda, Etkilenen Topluluklar için telafi yolları üretmek;
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikâyetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış yorumların uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak;
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, muhtemel olarak etkileyebilecek konularla ilgili olarak bilgilendirmek ve yeterli katılımı sağlamak;
- Proje işletmesi sırasında yeterli katılımı sağlayarak 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 gidermek için bir şikâyet giderme mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların muhtemel sosyal risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlara anlaşılabilir, kültürel olarak uygun, erişilebilir ve şeffaf bir danışma sağlamak,
- Paydaş katılım süreci sırasında Etkilenen Toplulukları şikâyet giderme mekanizması hakkında bilgilendirmek,



Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç & Dış)

- Proje ile ilgili olarak paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet giderme mekanizması prosedürünü takip etmek,
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

PS2'nin, işçi şikâyet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

PS2'nin, iç şikâyet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Her işçi için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,
- Çalışan-yönetici ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve çalışma yasalarına uymak,
- Güvenilir bir şikâyet giderme mekanizması geliştirerek; altyüklenici çalışanlarının, tedarik zincirindeki çalışanların ve hassas kategorilerdeki çalışanların fikirlerini korumak ve sağlıklı iletişim kanalı kurmak,
- Çalışanların kaygılarını ve şikâyetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı olarak çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını oluşturmak.

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

İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- Proje, çalışma saatleri, ücretleri, fazla mesai, tazminat ve sosyal haklarla ilgili haklar da dahil olmak üzere, ulusal iş ve istihdam hukuku kapsamındaki hakları ile ilgili olarak çalışanlara belgelenmiş bilgi ile sağlanan insan kaynakları politika ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Proje, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılabilir kılacaktır.
- Proje, varsa toplu iş sözleşmesi şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ile çalışma şartlarını sağlayacaktır.

İşçilerin Örgütlenmesi

- Proje, işçilerin işçi örgütleri oluşturma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uyacaktır.
- Ulusal yasalar örgütlenme hakkını ve işçi örgütlerini kısıtlıyorsa, Proje işçilerin toplu görüşme yapmalarını ve işçilerin şikâyette bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarını ve düzenlemelerini sağlayacaktır.

Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç & Dış)

- Proje, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

- Proje, çalışanları yalnızca işi yapma yeteneklerine göre işe alacak, tanıtacak ve telafi edecek ve tüm çalışanlara eğitim, araç ve ilerleme fırsatlarına eşit erişim sağlanacaktır.
- Proje, tüm çalışanların yönetim veya diğer çalışanlar tarafından taciz edilmemesini sağlayacaktır.

Personel Sayısını Azaltma

- Proje, personel sayısını azaltmasının olumsuz etkilerini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacaktır. Personel sayısını azaltma alternatiflerin bir analizi gerçekleştirecektir.
- Prosedür ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, organizasyonlarının ve gerektiğinde hükümetin girdilerini içerecektir.

Çocuk İşçi

- Proje, ulusal yasalarda tanımlandığı üzere, asgari çalışma yaşı altındaki çalışanları istihdam etmeyecektir.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, eğitimlerine veya gelişimlerine müdahale eden tehlikeli işlerde veya işlerde çalıştırılmayacaktır.

Zorla Çalıştırma

- Proje, güç veya ceza tehdidi altında zorla tutulmuş bir kişi gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmette zorla çalıştırılmayacaktır.
- Proje, çalışanların kişisel belgelerini ve paralarını saklama haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.
- Proje, işçilerin iş bitiminden sonra işyerini terk etme haklarına saygı duyacaktır.

Şikâyet Mekanizması

- Proje, işçiler için bir şikâyet mekanizması kurulmasını sağlayacak ve işçilerin anonim şikâyetler de dahil olmak üzere endişeleri ve şikâyetlerini ifade etmeleri için şeffaf bir süreç geliştirecektir.



Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç & Dış)

- Proje, şikâyetleri ifade edenlere ayrımcılık yapılmamasını, tüm şikâyetlerin ciddiye alınmasını ve uygun önlemlerin derhal alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasa veya toplu iş sözleşmelerinde tanımlanan diğer kanalların yerini almaz.

İş Sağlığı ve Güvenliği

- İşçilerin işyerinde veya yatakhanelerde makul olmayan bir şekilde tehlike altında olmaması ve işle ilgili riskleri azaltmak ve bir acil durum önleme ve eylem sistemi geliştirmek için gerekli tüm önlemler.
- İşçilere kişisel koruyucu ekipman sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- Proje, inşaat ve işletme sırasındaki kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

- Proje, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini, doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere göre genişletecektir.
- Proje, sözleşmeyi işçi haklarını ve yasaları atlatmanın bir aracı olarak kullanmayacak ve tüm çalışanların bir şikâyet mekanizmasına erişmelerini sağlayacaktır.
- Proje; istihdam ve işe alım kurumlarını ve yüklenicileri işçi haklarına ve yasalarına bağlılıklarını doğrulamak adına izleyecektir.

Tedarik Zinciri

- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması genişletilecektir.
- Proje, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.
- Proje; çocuk işçi, zorla çalıştırma ve önemli güvenlik konularında PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

AIIB ESS 1'de şikâyet mekanizmasına ilişkin olarak dahil edilen temel konular şunlardır:

- Çevresel Kapsam:
 - 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 Erişim 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

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

Herhangi bir şikâyeti çözmek için takip edilecek işlem, aşağıdaki Şekil 4-1'de açıklanmaktadır.



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

4.1 İç (İşçi) Şikâyet Yönetimi Aşamaları

Tüm işçiler (doğrudan proje çalışanı veya yüklenici/alt yüklenici çalışanları), herhangi bir şikâyeti veya önerileri oluşması durumunda, bunları yazılı olarak bildirilmeleri teşvik edilecektir (Bkz. Ek-A). Şikâyetçinin gizliliğinin korunması gerektiği için şikâyetler, yemek odaları da dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği alanlara yerleştirilecek olan şikâyet kutularında toplanacaktır. Bu kutular sayesinde işçiler de anonim olarak şikâyette bulunabilecektir. Giriş eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceği hakkında bilgi verilecektir ve Şikâyet Mekanizması tanıtılacaktır. Yazılı başvurular, hiçbir şekilde şikâyette bulunanları korkutmak veya tehdit etmek amacıyla kullanılmayacaktır.

Şikâyet Mekanizması Yönetiminde, şikâyetler ciddiye alarak hızlı ve uygun eylemleri sağlayacaktır. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP), şikâyetlerin toplanması hususunda sorumlu olacaktır. Şikâyet konuları ve süreçleri hakkında yönetici kademeler bilgilendirilecek. Sosyal Sorumluluk Personel şikâyeti/endişeyi/öneriyi yazılı olarak işleyecek ve çözüm yolları arayacaktır. Şikâyet konusunda alınan kararlar veya eylemler, ilgili Türk yasalarına, düzenlemelerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. Şikâyet sahiplerine geri bildirim sağlanacaktır.

Şikâyet Mekanizması süreçlerini, daha karmaşık şikâyetler için geliştirmek ve güncellenmek mümkündür. Çalışanlar, süreçte değişiklik olması durumunda bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm süreci boyunca düzeltici eylemler konusunda makul bir anlaşma yapmalıdır. Sosyal Sorumluluk Personeli, ilgili departmanlarla iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her bir şikâyeti 30 gün içinde çözümlenmeyi hedeflemelidir. Şikâyet değerlendirme süreci boyunca, bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir. Şikâyet mekanizması, kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini alamaz.

4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeleri

Bu prosedür, inşaat ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Rutin işletme döneminde, değişen koşulları veya işletme ihtiyaçlarını yansıtmak için bu prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)'nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletme döneminde; iş kapsamında, operasyonlarda veya mülkiyette herhangi bir değişiklik yapılacaksa, bu prosedür işletmedeki değişikliklere göre güncellenebilir ve daha kapsamlı hale getirilebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon yapılması halinde, tüm personelin ve paydaşların bu prosedürün en güncel haline erişimlerini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Sistemine (DKS) yüklenecektir.

4.2 Dış Şikâyet Yönetim İşlemi

Şikâyet Giderme Mekanizması sürecinin uygulama adımları; şikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaşlara geri bildirilmesini, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanışı kapsamaktadır.

4.2.1 Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler; telefon, posta, şikâyet formları, web sitesi, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınacaktır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra “Sosyal Sorumluluk Personeli”, formu şikâyet prosedürüne göre değerlendirmeye tabi tutacaktır. Aşağıdaki tabloda, proje için ulaşılabilecek iletişim bilgileri yer almaktadır.

Tablo 4-1. İletişim Bilgileri

Toros Meram Yenilenebilir Enerji Üretim A.Ş.	Sorumlu Kişi
Telefon:	Telefon:
E-Posta:	E-Posta:
Web sitesi:	
Adres:	Adres:

Şikâyetler, kaygılar, öneriler ve şikâyetçi hakkında bilgi toplamak için Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek-A) kullanılacaktır. Tüm şikâyetler, Şikâyet Veri tabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (Bkz. Ek-C). Tek iletişim yolu olarak açık kapı politikası veya sözlü olarak şikâyetlerin bildirilmesi teşvik edilmeyecek ve anonim (veya değil) her türlü şikâyetin/önerinin yazılı olarak ulaştırılması teşvik edilecektir. Tüm şikâyetlerin kayıt altına alınarak işlenmesi Şikâyet Giderme Mekanizmasının doğru olarak uygulandığının bir göstergesi olacaktır.

4.2.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her şikâyet değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet/öneri alındığında ve Şikâyet Veri Tabanına kaydedildiğinde son durumu takip edilecektir (Bkz. Ek-C). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştırarak ve diğer ilgili departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapacaktır. Proje; her bir şikâyeti değerlendirecek ve uygun departmanları şikâyeti araştırması ve bir çözüm üretmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil edecektir.

Daha fazla bilgi toplamak için “Toplantı Kayıt Formu” kullanılarak anonim değilse şikâyetçiyle birebir irtibata geçilebilecektir (bkz. Ek-B). Şikâyetçi ile yazışmalar Şikâyet Kayıt Veri Tabanına



kaydedilecektir. Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikâyetçiler, şikâyeti gönderdikten sonraki 5 gün içinde Proje'nin şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıt alacaklardır. Anonim olarak alınan şikâyetler, anonim olmayan şikâyetlerle aynı şekilde araştırılacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

4.2.4 Çözüm Önerme/Düzeltilici Eylem

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltilici eylemi şikâyetçiye (anonim değilse) resmi olarak iletilecek ve şikâyetçiyle görüşme sağlanacaktır. Şikâyetçi, takip edilen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

4.2.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Şikâyetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Alternatif anlaşma sağlanacaksa da bu 30 gün içinde yapılması gerekmektedir. Şikâyeti kapatmak için, şikâyetçinin (anonim değilse), kararlaştırılan kararı detaylandıran Şikâyet Kapatma Formu'nu imzalaması gerekmektedir. İmzalı Şikâyet Kapatma Formu, Şikâyet Kayıt Veri Tabanı'na kaydedilecektir.

4.2.6 Çözülmemiş Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde şikâyeti/endişeyi çözmek için çaba gösterilmesine rağmen şikâyet çözülemez boyutta ise, Proje gerekli ve uygun şekilde diğer dış uzmanları, tarafsız kişileri veya yerel ve bölgesel yetkilileri sürece dahil edecektir.

5 İZLEME

5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün 3. bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, benzer şikâyetlerin oluşmasını önlemek ve takip yönetimi için izleme faaliyetleri uygulanacaktır. Bu nedenle, bu Şikâyet Mekanizması, sistemik olarak sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi tutulacaktır.

İzleme faaliyetleri ile Proje Standartlarına uyulmadığı tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici faaliyetler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi verimi, Temel Performans Göstergelerine (TPG) göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

5.2 Temel İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri, şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının verimliliğini ve uygulamasını izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği şekilde ayarlanacaktır. Temel izleme tedbirleri aşağıdaki Tablo 5-1'de verilmiştir.

Tablo 5-1. Temel İzleme Faaliyetleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Süreç	Yer
Şikâyetler / Endişeler	Proje, en az ayda bir olarak 30 günlük dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil olmak üzere Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> Ay içinde açılan bekleyen isnat ve şikâyetlerin sayısı, Ay içinde açılan isnat ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunumu), Ay içinde kapatılan isnat ve şikâyetlerin sayısı; ve Şikâyet türü. 	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Proje Ofisi
Ofis Ziyaretçileri	Ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kaydedilecektir.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Proje Ofisi
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla resmi ve resmi olmayan katılımı/toplantıları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Üç Aylık	Proje Ofisi
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan el ilanı, broşür, bülten türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç Aylık	Proje Ofisi

5.3 Temel Performans Göstergeleri (TPG'ler)

Aşağıdaki Tablo 5-2 temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme faaliyetlerini özetlemektedir. Bu faaliyetler, önerilen problem azaltma ve engelleme stratejilerinin gösterdiği ilerlemeleri ve verimini değerlendirmek için kullanılacaktır.

Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (TPG)

TPG	Hedef	İzleme Tedbiri
Toplam toplumsal şikâyet veya yakınma sayısı	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikâyet Veri Tabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların iletilmesi	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	%100 şikâyet çözümü ve kapatma	Şikâyet Veri Tabanı
Uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürü'nün Denetimi	30 gün içinde şikâyetçinin memnuniyetinin ve şikâyetlerin %100'ünün kapatılması hedefinin altı ayda bir (inşaat dönemi), yıllık (işletme dönemi) denetimi.	Denetim Raporu

6 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak amacıyla gerekli tüm eğitimler ve giriş eğitimi verilecektir. Şikâyet yönetimi kapsamında da sorumlu kişilere işe özel eğitimler verilecektir. Bu Şikâyet Mekanizmasının uygulanması, Sosyal Sorumluluk Personeli, Projenin diğer sorumlu personelleri ve denetimciler tarafından takip edecektir. Yükleniciler de Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulanmasına dahil edilecektir.

6.1 Giriş Eğitimi

Giriş eğitimi; tüm doğrudan ve dolaylı olan çalışanlara, İç Şikâyet Mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk olarak "Giriş Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, toplumsal ilişkiler ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim kapsamında, farklı kültür ve fikirlere anlayış ve saygı gösterilmesi, aynı zamanda yerli halka ve meslektaşlara uygun davranışlarda bulunulması gerekliliği ve nasıl etkili bir ekip üyesi olunabileceği hakkında bilgi sağlayacaktır.

6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Proje kapsamında çalışan kilit personel için işe özgü eğitim ve varsa ek uzman eğitimi, sağlanacaktır. Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP) ve Proje'nin diğer personel ve amirlerine ve ilgili yüklenicilere sağlanmalıdır.



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

Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) tarafından mekanizmanın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak amacıyla iç ve dış denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve uygulanma yönleri Projenin Çevre, İş Sağlığı, Güvenliği ve Sosyal Yönetim Sistemine göre ve ayrıca Proje kreditorlerince izlenecektir. Günlük uygunluk izlemesi, Projenin Yönetim Sistemi doğrultusunda yapılacaktır. Yükleniciler, ilk atamadan önce Proje tarafından teftiş edilecek ve denetlenecektir.

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutulacaktır:

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

Aylık olarak, kaydedilen şikâyetlerin sayısı ve türü gözden geçirilecektir. Devam eden/kapanmış şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve Şikâyet Mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre (İSGÇ) Müdürü, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.



EKLER

Ek – A: Şikâyet Kayıt Formu

Şikâyet Formu		
Referans Numarası:		
Tam Adı <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih edebilir ve anonim kalabilirsiniz.</i>	Adı & Soyadı: _____ <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin ifşa edilmemesini talep ediyorum	
İletişim Bilgileri Şikâyetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Açık adres: <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____ <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum.	
Şikâyet ile İlgili Detaylar:		
Olay veya Şikâyetin Tanımı:		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 kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)	
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?		
Yalnızca dış kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapanan:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

Ek – B: Toplantı Kayıt Formu

Toplantı Kayıt 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 Info			
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			
Projeye İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

