

Nihai Rapor

Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış)

Plan No: GMP-PLN-SOC-001

BEZTAŞ İşletme Sermayesi Yatırım Projesi

Nisan 2022

Proje Bilgileri

Proje	Detayları
Ad	BEZTAŞ İşletme Sermayesi Yatırım Projesi
İbraz Edilen Kuruluş	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Yayımlayan Firma	BEZTAŞ Tekstil Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.
Hazırlayan Firma	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Yayın Kaydı

Şirket	İlgili Kişi	Versiyon	Yayın Tarihi	Teslim Yöntemi
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev01	28.04.2022	e-posta: PDF
BEZTAŞ Tekstil Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.	Ufuk GÜNDÜZ	Rev01	28.04.2022	e-posta: PDF

Hazırlayan

MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Proje Yöneticisi / Uluslararası Projeler Koordinatörü
Münire Selcen AK, MSc	Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Politika Koordinatörü
İsmail ÇETİNASLAN	İSG ve Çevre Uzmanı
Kübra ÖZSOY	Proje Mühendisi
Murat AVCI	Proje Mühendisi
Kadir ŞEKERCİOĞLU	Proje Mühendisi
Ezgi Sena SATILMIŞ	Sosyolog

İçindekiler

Tablolar	iii
Şekiller	iv
Kısaltmalar	iv
1 GİRİŞ	5
1.1 Bilgi ve Proje Tanımı	5
1.2 Amaç ve Kapsam	7
1.2.1 Amaç	7
1.2.2 Kapsam	7
1.3 Tanımlar	8
2 ROLLER VE SORUMLULUKLAR	9
2.1 Temel İlkeler	9
2.2 Roller ve Sorumluluklar	9
3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR	11
3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartları	11
3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar	14
3.2.1 IFC Performans Standartları	14
3.2.2 Dünya Bankası Grubu Standartları	18
3.3 Proje Standartları	19
4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ	19
4.1 Şikâyet Mekanizması	19
4.1.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri	20
4.1.2 Şikâyet Mekanizması İletişimleri	20
4.2 İç (İşçi) Şikâyet Yönetim Süreci	21
4.2.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi	22
4.3 Dış Şikâyet Yönetim Süreci	22
4.3.1 Şikâyetlerin Alınması	22

4.3.2	Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi.....	23
4.3.3	Paydaşlara Geri Bildirim	23
4.3.4	Önerilen Çözüm / Düzeltici Faaliyet.....	23
4.3.5	Şikâyetlerin Kapatılması	23
4.3.6	Çözümlememiş Durum	24
5	İZLEME.....	24
5.1	İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	24
5.2	Temel Performans Göstergeleri (TPG'ler)	24
5.1	Temel İzleme Faaliyetleri.....	25
6	EĞİTİM.....	25
6.1	İşe Başlama Eğitimi.....	25
6.1	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri.....	26
7	DENETİM VE RAPORLAMA	26
7.1	İç ve Dış Denetim	26
7.1	Kayıt Tutma ve Raporlama	26
EKLER.....		27
Ek A:	İç Şikâyet Formu	28
Ek B:	Şikâyet Kayıt Formu	29
Ek C:	İstişare Formu	30
Ek D:	Şikâyet Kapatma Formu	31
Ek E:	Şikâyet Veri Tabanı	32

Tablolar

Tablo 1-1.	Tesislerde gerçekleştirilen işlemler	5
Tablo 2-1.	Kilit Roller ve Sorumluluklar	9
Tablo 4-1.	İrtibat Detayları	22
Tablo 5-1.	Temel Performans Göstergeleri.....	24
Tablo 5-2.	Temel İzleme Faaliyetleri.....	25

Şekiller

Şekil 1-1. Mevcut BEZTAŞ tesisleri ve yakın mahalleler	6
Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri	20

Kısaltmalar

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSG	Çevresel Sağlık ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSSG	Çevresel, Sosyal, Sağlık ve Güvenlik
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DB	Dünya Bankası
DKM	Doküman Kontrol Merkezi
DOSAB	Demirtaş Organize Sanayi Bölgesi
EA	Etki Alanı
IFC	Uluslararası Finans Kuruluşu
İK	İnsan Kaynakları
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	BEZTAŞ İşletme Sermayesi Yatırımı Projesi
PS	Performans Standardı
SEÇ	Sağlık, Emniyet ve Çevre
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
ŞMP	Şikâyet Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
TPG	Temel Performans Göstergesi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi

1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP), İşletme Sermayesi Yatırım Projesi (“Proje”) kapsamında, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin IFC Performans Standartları (“PS”ler), Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevresel ve Sosyal Politikası ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarına (“ÇSS”ler) göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere genel bir paydaş katılım planı belgesi olarak hazırlanmıştır.

Bu ŞMP, Proje operasyonları sırasında dikkate alınması gereken genel konuları yansıtmaktadır.

Bu doküman, Proje faaliyetlerinin ihtiyaçları ve değişiklikleri durumunda revizyon ve güncellemelere tabi tutulan dinamik bir belgedir.

1.1 Bilgi ve Proje Tanımı

1989 yılında Bursa, Türkiye’de kurulan BEZTAŞ Group, dünyanın her yerinden en iyi moda markalarına ve perakendecilere tedarik sağlayan kumaş üreticisi tescilli bir şirkettir. Proje, Bursa Demirtaş Organize Sanayi Bölgesi’nde yer almakta olup dokuma, örme, boyama, dijital ve rotasyon baskı ve bitirme tesislerini içermektedir. Şirket, özellikle pamuk, viskon, polyester, poli-viskon, viskon karışımları, keten ve diğer yumuşak giysiler olmak üzere baskılı ve düz kumaşların üretiminde uzmanlaşmıştır.

Proje tesisleri süreçlerine ilişkin detaylar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1-1. Tesislerde gerçekleştirilen işlemler

Tesis	İşlemler
BEZTAŞ No 5	• Boyahane • Baskı Üretimi • Kalite Güvencesi Kumaş Kontrolü
BEZTAŞ No 7	• Dijital Baskı Üretimi • Örgü ve Ram
BEZTAŞ Dokuma	• Dokuma

Tablo 1-1’de görüldüğü gibi BEZTAŞ’ın Bursa İli, Demirtaş Organize Sanayi Bölgesi’nde (DOSAB) üç tesisi bulunmaktadır. BEZTAŞ No 5 ve No 7 tesisleri Demirtaş Dumlupınar Mahallesi sınırları içerisinde, Dokuma tesisi ise Alaşarköy Mahallesi sınırları içinde yer almaktadır. Tesislerin konumlarını ve yakın çevresinde bulunan mahalleleri gösteren “Proje Alanı Konum Haritası” aşağıdaki Şekil 1-1’de verilmiştir.



Şekil 1-1. Mevcut BEZTAŞ tesisleri ve yakın mahalleler

1.2 Amaç ve Kapsam

1.2.1 Amaç

Bu belgenin amacı; iç ve dış şikâyetlerin giderilmesi konusunda oluşturulan mekanizmanın ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için uygulanacak olan şikâyet yönetiminin nasıl işletmeye entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet Mekanizması Prosedürü, Proje ile ilgili tüm görüş 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 doküman 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 şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürünün tanımlanmasını, ve
- Şikâyetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal huzursuzlukların nasıl en aza indirileceğini açıklamayı hedeflemektedir.

Bu prosedürün amaçları yukarıdakilerle sınırlı değildir ve gerekli görüldüğünde güncellenebilir. Prosedür, işletme aşamasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Kararlı hal operasyonları sırasında, değişen proje tasarımını veya prosedürlerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncellenmenin gerekli olup olmadığını belirlemek için bu prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürdeki herhangi bir değişiklik talebi, bu prosedürün uygulanmasından sorumlu SSP'ye iletilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulacaktır.

1.2.2 Kapsam

Bu prosedür, tüm proje çalışanlarının ve paydaşların şikâyetlerinin giderilmesi 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 Mekanizması Prosedürü (ŞMP), paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almamaktadır.

Bu prosedür (GMP-PLN-SOC-001), yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikâyetleri kapsar. Bu prosedür, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedürün, özellikle yüklenicinin faaliyetleriyle ilgili olarak Paydaş Katılım Planı (PKP) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı ile ilişkilidir ve çapraz bağlantılara sahiptir.

1.3 Tanımlar

Bilgilendirmeli Danışma ve Katılım	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
Dış Paydaşlar	Müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve hükümet gibi, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olarak çalıştırılmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya bireyler.
Gizlilik	İsimsiz şikâyetler gönderilebilir ve çözülebilir. Bir şikâyetle bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmez.
Hassas Kişiler	Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü nedeniyle yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilecek ve yeniden yerleşim yardımı ve ilgili kalkınma faydaları talebinde bulunma veya bunlardan yararlanma yetenekleri sınırlı olabilecek kişiler.
İç Paydaşlar	Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan gruplar veya bireyler
Kültürel Uygunluk	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
Paydaş	Bir projeye ilgilenen ve potansiyet olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme yeteneğine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.
Projeden Etkilenen Kişiler (PEK)	Bir projenin uygulanmasının bir sonucu olarak, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsul ve ağaçlara veya diğer herhangi bir şeye sahip olma, kullanma veya başka bir şekilde yararlanma hakkını, tamamen veya kısmen, kalıcı veya geçici olarak sabit veya taşınabilir varlıklarını kaybeden herhangi bir kişi.
Şeffaflık	Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
Şikâyet	Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, iş faaliyeti ve/veya yüklenici davranışı sonucunda bir tür suç, zarar, bozulma veya kayba maruz kaldıklarına dair Proje'ye sağlanan bir bildirim.
Şikâyet Mekanizması	Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışlarıyla ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.
Şikâyet Sebebi Olan Durum	Çözümüne yardımcı olması için üçüncü tarafların müdahalesini veya karar vermesini gerektiren bir noktaya tırmanan bir sorun, şikâyet ve/veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin bir bütün olarak topluluğu ilgilendirdiği ve bir süredir resmi bir şekilde çözülmediği düşünülür. Şikâyet.

Tarafsızlık	Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
Ulaşılabilirlik	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle bulunabilir.

2 ROLLER VE SORUMLULUKLAR

2.1 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış (Paydaşlar) Şikâyet Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm görüş, sıkıntı ve şikâyetler için iç ve dış kaynaklı 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 sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle/görüşte 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 Roller ve Sorumluluklar

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

Tablo 2-1. Kilit Roller ve Sorumluluklar

Roller	Sorumluluklar
Üst Yönetim	• Bu ŞMP'nin Projenin ömrü boyunca uygulanmasını sağlar • Bu ŞMP'yi onaylar ve prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlar. • Tesislerin ulusal ve uluslararası standartlara ve Prosedürde belirtilen diğer şartlara uygunluğunu sağlar. • Projenin proje bilgisi ve sosyal bütçesini belirler ve nihai kararı verir.
İşletme Müdürü	• Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar. • İşletme aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinin performansının periyodik denetimlerini yapar. • Sistem performansı hakkında üst yönetime rapor verir. • Projenin proje bilgilerini ve sosyal bütçe hakkında Üst Yönetime önerilerde bulunur.

Roller	Sorumluluklar
	Sosyal Sorumluluk Personeli ve SEÇ Departman Şefi değerlendirmeleri ışığında (gerekirse) iç/dış şikâyetlerle ilgili nihai kararı verir.
Sağlık Emniyet ve Çevre (SEÇ) Departmanı Şefi	- Çevresel etkileri ve İSG tehlikelerini, olası sosyal mağduriyetlerin ortadan kaldırılmasına yönelik eylemler ve olası hafifletme önlemleri doğrultusunda belirler. - Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG, çevre ve sosyal şikâyetlere yanıt verir. - SSP'nin Şikâyet Veri Tabanında şikâyetlerin/önerilerin kaydını ayrıntılarıyla birlikte tutmasına yardımcı olur. - Toplanan şikâyetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP'yi destekler. - Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini kaydetmek için SSP'yi destekler. - Alınan şikâyetlere göre gerekirse çevresel, sosyal ve İSG ile ilgili düzeltici önlemleri belirler. - Yüklenicilerin/Alt Yüklenicilerin çevresel, sosyal ve İSG kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	- Bu prosedürü uygular ve geliştirir. - Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer şartlara uygunluğunu sağlar. - Yüklenici işçilerinin şikâyet süreçleri ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlar. - İşçileri sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgilendirir. - Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirler ve temin edilmesini sağlar. - Prosedürün doğru uygulanması için gerekli kaynakları belirler ve yöneticilere sunar. - Kanun ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirme yapar. - Proje ve topluluklar arasındaki işlerde ve anlaşmazlıklarda yaralanmalara, gecikmelere veya işlerin durmasına neden olan şikâyetleri ve sosyal olayların nedenlerini araştırır. - Tüm şikâyetleri takip ederek tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlar. - Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar. - Üst Yönetime aylık raporlama da dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikâyetlerini raporlar. - Şikâyeti çözmek için uygun metodolojiyi araştırır ve öneride bulunur. - Sahaya özel konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip eder. - Sözlü olarak gelen veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarını ve şikâyetleri kayıt altına alır ve raporlar. "Şikâyet Kayıt Formu"nu doldurur (bkz. Ek B). - Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirleyerek, bölüm yöneticilerine sunar. - Şikâyet ve raporlama sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık olarak takip eder. - Yerel topluluklarla iş birliği faaliyetleri düzenler. - Şikâyetlere yanıtları gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenler.
Doküman Kontrol Merkezi (DKM) Sorumlusu	Tüm Proje belgelerindeki rol ve sorumlulukları bilir.

Roller	Sorumluluklar
	- Tüm yönetim planlarını, politikaları, eğitim tutanaklarını, şikâyetleri, kayıtları ve raporları Doküman Kontrol Merkezi'ne yükler ve bu sistemi güncel tutar. - Proje kapsamında alınan tüm izinleri ve/veya alınan ölçüm sonuçlarını kaydeder ve güncel tutar. - Belgeleri tüm Proje çalışanları için erişilebilir kılar (Yüklenici / Alt Yüklenici çalışanları dahil)
Yükleniciler / Altyükleniciler & Çalışanlar	- İlgili faaliyetlerin bu Prosedüre uygun olarak gerçekleştirildiğinden emin olur. - Tüm personelin İSG, çevresel ve sosyal konularda tam olarak eğitilmesini sağlar. - Uygunsuzlukları, kazaları ve ramak kalaları SEÇ Departman Şefi'ne bildirir. - Yükleniciler/Altyükleniciler, paydaşlarla olan etkileşimlerinde yetkileri ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdürler. - Bu ŞMP'de ve Projenin diğer ilgili yönetim sistemi belgelerinde listelenen kuralları takip ederler. - Şikâyet mekanizması prosedürünün gerekliliklerine ve standartlarına uyarlar.

3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

Proje için geliştirilen bu planın uygulanması ve prosedürü ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uygun olacaktır. Proje Standartları şunları içerir:

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

3.1 Uygulanabilir Ulusal 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 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 kararlaştırılamaz.

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.

Çevre Kanunu

Ulusal Çevre Mevzuatının ana kanunu 11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı resmi gazete ile "2872 sayılı Çevre Kanunudur. Bu kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma sürecini içeren Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) (Resmi Gazete, 17 Temmuz 2008, 26939 Sayılı) Türk Yönetmeliği tanımlanmıştır.

3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve kılavuzlar, ilgili iç ve dış şikâyet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları ile Dünya Bankası Performans Standartları tarafından belirlenir:

- 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)
- DB Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS10)

3.2.1 IFC Performans Standartları

İlgili dahili ve harici 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)*

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,
- 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, 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 şikâyetle bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarını ve düzenlemelerini sağlayacaktır.
- 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.
- 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.

3.2.2 Dünya Bankası Grubu Standartları

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standart 10 (ÇSS10) Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklaması, Proje için geçerli uluslararası standarttır.

Bu ÇSS, iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak Proje ve Proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın önemini kabul etmektedir. Etkili paydaş katılımı, Projenin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini iyileştirebilir, Proje kabulünü artırabilir ve başarılı Proje tasarımı ve uygulamasına önemli katkılarda bulunabilir. Bu ÇSS'nin amaçları şunlardır:

- Projenin paydaşları belirlemesine ve özellikle Projeden Etkilenen Kişiler olmak üzere onlarla yapıcı bir ilişki kurmasına ve sürdürmesine yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak.
- Paydaşların Projeye ilgi ve desteğinin seviyesini değerlendirmek ve paydaşların görüşlerinin Proje tasarımı ve çevresel ve sosyal performansta dikkate alınmasını sağlamak.
- Proje yaşam döngüsü boyunca, kendilerini potansiyel olarak etkileyebilecek konularda projeden etkilenen taraflarla etkin ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek ve sağlamak.
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler hakkında uygun Proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bir şekilde ve formatta açıklanmasını sağlamak.
- Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikâyetleri dile getirmek için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Projenin bu tür şikâyetlere yanıt vermesine ve bunları yönetmesine izin vermek.

Ayrıca, Projenin karşılaması gereken ÇSS10'un genel gereksinimleri aşağıda açıklanmıştır:

- Proje, Proje geliştirme sürecinde ve paydaşlarla Proje tasarımı hakkında anlamlı istişareler yapılmasını sağlayan bir zaman çerçevesinde, bu tür bir katılımı Proje yaşam döngüsü boyunca başlatacaktır. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, Projenin niteliği ve ölçeği ve potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır.
- Proje, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Proje, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlayacak ve manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve yıldırma uzak, kültürel olarak uygun bir şekilde onlarla istişare edecektir.
- Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaş tanımlama ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğini planlamak; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikâyetleri ele almak ve bunlara yanıt vermek; ve (vi) paydaşlara raporlama.

- Proje, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların bir tanımını, alınan geri bildirimin bir özetini ve geri bildirimin nasıl dikkate alındığına veya neden dikkate alınmadığına dair kısa bir açıklamayı içeren belgelenmiş bir paydaş katılımı kaydını tutacak ve açıklayacaktır.

Ek olarak, ÇSS10, paydaş tanımlama ve analizi, paydaş katılım planı, bilgi açıklaması, anlamlı istişare, dış raporlama, şikâyet mekanizması ve kurumsal kapasite ve taahhüt için gereksinimleri içerir.

3.3 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en katı gereksinim karşılanacaktır.

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

4.1 Şikâyet Mekanizması

Şikâyetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikâyetler, öneriler ve sorunlardır. Şikâyetlerin yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin (PEK) daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

Projenin şikâyet mekanizması prosedürü, zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikâyet mekanizması, şikâyetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları ve endişeleri adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikâyet prosedürleri, topluluk ve Proje arasındaki birincil arayüzler olan SEÇ Departman Şefinin yardımıyla atanan Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiler, şikâyetleri/önerileri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklar, ancak; Şikâyetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin Kurumsal İletişim veya İnsan Kaynakları departmanlarından aday gösterilmesi önerilir. SSP'nin, şikâyet sürecini ve prosedürlerini resmileştirmek için şirket ve çalışanlar arasında bir köprü kurması beklenir.

Şikâyet mekanizması paydaşlara, süreçten haberdar olmaları, şikâyetle bulunma hakkı konusunda bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için bilgilendirilecektir. Çoğu durumda, bir şikâyet veya öneri, anonim değilse, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya Proje SSP'si veya SEÇ Departman Şefi ile konuşarak sunulacaktır.

Ayrıca mekanizma çalışanlar, altyükleniciler ve Projenin diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir dahili şikâyet sürecini de oluşturacaktır.

Herhangi bir şikâyeti çözmek için izlenecek süreç aşağıdaki Şekil 4-1’de tanımlanmıştır.



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetimi Süreçleri

4.1.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri

Şikâyet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Prosedürler, gereksiz idari aşamalardan kaçınarak olabildiğince basit tutulacaktır. Aynı zamanda adil, şeffaf ve ilgili kişiler için bilgilendirici olacaktır.
- **Güncellik:** Süreç, SSP tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. İzleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- **Gizlilik ve tarafsızlık:** Süreç gizli ve tarafsız olacaktır, çalışanlar hiçbir koşulda korkutulamaz, misilleme yapılamaz.
- **Makul zaman çizelgesi:** Yanıtların verilmesi ve belirtilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi takip edilecektir; şikâyet çözümü için belirlenen süre 30 gündür.
- **Kayıtların tutulması:** Şikâyetler takip edilir ve mümkünse yazılı bir şekilde basılı ve elektronik kopyalarla kaydedilir.
- İşçiler, bu tür mekanizmalar yoluyla endişelerini dile getirdikleri için herhangi bir ithamda veya yaptırımında bulunulmayacaktır.

4.1.2 Şikâyet Mekanizması İletişimleri

Çalışanlar, herhangi bir şikâyet durumunda, şikâyetlerini kime bildireceklerini bilmeleri sağlanacaktır ve bununla ilgili devamlı bir destek mevcut olacaktır. Yöneticiler prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerdeki akış şemalarında kolayca erişilebilir olmalıdır.

Çalışanlardan gelen iç şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, işe alım süreci boyunca tüm çalışanlarla (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilecektir ve ilk HSE eğitim oturumları ayrıca paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması sürecini de içerecektir;
- Toolbox eğitimleri ile şikâyet mekanizması ile ilgili iletişim düzenli olarak tekrarlanacaktır;
- Şikâyet/öneri kutuları, iç şikâyetler için Proje tesisi sahalarında kullanıma sunulacaktır; ve
- Tüm çalışanlar, şikâyet/öneri kutularının yerini ve şikâyetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi veya şikâyet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir.

Topluluktan gelen dış şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında (şikâyet/öneri kutularının yerleri dahil) dış paydaşlarla iletilecektir;
- Şikâyet/öneri kutuları, en yakın yerleşim yerlerindeki muhtarlıklarda veya köylülerin toplanma noktalarında (kahvehaneler vb.) hazır bulundurulacak; ve
- Paydaşlar, şikâyet/öneri kutularının yerini ve şikâyetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi veya şikâyet/öneri kutuları aracılığıyla) öğreneceklerdir.

Şikâyet mekanizması iki bölümden oluşur: Dış ve iç (Projenin İşçileri, taşeronları ve tedarikçileri). Bu iki mekanizmanın farklı yanıtlayıcıları olacaktır: Dış Şikâyet Mekanizması doğrudan SSP ve SEÇ Departman Şefi tarafından yürütülürken, dahili şikâyetlerin ilk yanıtlayıcıları İşletme Şefleri olacaktır. Dahili şikâyet prosedürü daha sonra SSP ve SEÇ Departman Şefi tarafından yürütülecektir. Dahili şikâyet formunun bir örneği Ek E'de sunulmuştur.

4.2 İç (İşçi) Şikâyet Yönetim Süreci

Doğrudan işçi veya üçüncü şahıs/taşeron işçisi olabilecek çalışanların yazılı şikâyet, yorum ve endişelerini iletmeleri teşvik edilir (Bkz. Ek A). Şikâyet sahibinin gizliliğinin korunması gerektiğinden şikâyetler, yemek odaları da dahil olmak üzere çalışanların kolayca erişebilecekleri alanlara yerleştirilen şikâyet kutularında toplanır. Bu formlar aracılığıyla işçiler de isimsiz şikâyetlerde bulunabilirler. Çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceğine dair bilgiler, işe başlama eğitim sürecinde verilecektir. Yazılı başvurular, şikâyetle bulunanları yıldırmak için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Yönetim, şikâyetleri ciddiye alacak ve hızlı, uygun önlemleri alacaktır. Şikâyetlerin toplanmasında esas sorumlu "Sosyal Sorumluluk Personeli" olacaktır. Belirli bir şikâyet hakkında doğru bilgi toplamak için şikâyetler yönetimle tartışılacaktır. Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti/endişeyi işleyecek ve bir çözüm sunacaktır. Şikâyetlerin çözümleri, ilgili Türk

yasaları, yönetmelikleri ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgililere geri dönüş yapılacaktır.

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

4.2.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

Bu prosedür, işletme aşamasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Kararlı hal operasyonları sırasında, bu prosedür yıllık bazda gözden geçirilecek ve değişen koşulları veya operasyonel ihtiyaçları yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu prosedürün revize edilmesi prosedürün sorumlusu olan “Sosyal Sorumluluk Personeli”nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletim prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, prosedür “gerektiği gibi” güncellenebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon varsa, tüm personelin bu prosedürün en son sürümüne erişimini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezine (DKM) yüklenecektir.

4.3 Dış Şikâyet Yönetim Süreci

Şikâyet yönetimi sürecinin adımları; şikâyetin alınması, değerlendirilmesi, onayın gönderilmesi, araştırılması, paydaşlara geri bildirim verilmesi, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanması ve kapatılmasından oluşur.

4.3.1 Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler telefon, e-posta, şikâyet formları, web sitesi, yükleniciler vb. mevcut tüm kanallardan alınmaktadır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak şikâyetle bulunabilir. Form doldurulduktan sonra “Sosyal Sorumluluk Personeli” formu şikâyet mekanizması prosedürüne göre işleyecektir.

Tablo 4-1. İrtibat Detayları

BEZTAŞ Tekstil Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.

Demirtaş Organize Sanayi, Zambak Sokak, No.5-7 Bursa/TÜRKİYE

Telefon: +90 (224) 261 15 95

Faks: +90 (224) 261 15 96

E-Posta: beztas@beztas.com

Çevrimiçi Şikâyet Formu: <https://www.beztas.com/iletisim>

dilekveoneriler@beztas.com

Şikâyet, talep ve öneriler için;

Nilay Handan ÖZMEN

Sosyal Sorumluluk Personeli / Sosyal Uygunluk Uzmanı

E-posta adresi: nilay@beztas.com

Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek B) şikâyetler, endişeler ve şikâyetçi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikâyetler, Şikâyet Veri Tabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (Bkz. Ek E). “Açık kapı politikası” tek iletişim yolu olarak teşvik edilmeyecektir, bu nedenle isimsiz olarak (veya anonim olarak) yazılı şikâyetler de teşvik edilmelidir.

4.3.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet/endişe alındığında ve “Şikâyet Veri Tabanına” kaydedildiğinde izlenecektir (Bkz. Ek E). Sosyal Sorumluluk Personeli, şikâyeti inceler ve ilgili diğer departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikâyeti araştırır ve uygun departmanları incelemeye ve bir çözüm formüle etmeye dahil eder.

Daha fazla bilgi toplamak için “İstişare Formu” (bkz. Ek C) kullanılarak şikâyetçiyle (isimsiz değilse) iletişime geçilebilir. Şikâyet Eden ile yapılan tüm yazışmalar “Şikâyet Veri Tabanı”na kaydedilecektir. Şikâyetle ilgili nihai karar verildiğinde, paydaşlara geri bildirim verilecektir.

4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikâyetçiler, şikâyeti ilettikten sonra 5 iş günü içinde Projenin şikâyeti aldığını bildiren resmi bir yanıt alacaktır. İsimsiz olarak alınan şikâyetler, isimsiz olmayan şikâyetlerle aynı şekilde araştırılacaktır, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

4.3.4 Önerilen Çözüm / Düzeltici Faaliyet

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 iş günü içinde, Projenin SSP'si, önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi (isimsiz değilse) şikâyetçiye resmi olarak iletecek ve şikâyetçi ile tartışacaktır. Şikâyetçi izlenen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Şikâyet Veri Tabanına” kaydedilecektir.

4.3.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Projenin şikâyet prosedürü, şikâyet sahibi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı sürece, her şikâyeti aldıktan sonra 30 iş günü içinde resmi olarak kapatmayı amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya bu 30 iş günü içinde ulaşılması gerektiği unutulmamalıdır. Kapatma, üzerinde anlaşmaya varılan çözümü ayrıntılandıran Şikâyet Kapanış Formu (bkz. Ek D) şikâyetçinin (anonim değilse) imzasını gerektirir. İmzalanan “Şikâyet Kapatma Formu”, “Şikâyet Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

4.3.6 Çözümlememiş Durum

Belirlenen zaman dilimi 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 çözülemediğine dair (anonim değilse) bir açıklama yapılacaktır.

5 İZLEME

5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün 3. Bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikâyetlerin tekrarlanmasını 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 faaliyetler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi performansı, temel performans göstergelerine göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

5.2 Temel Performans Göstergeleri (TPG'ler)

Aşağıdaki tablo, temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme eylemlerini özetlemektedir. Bunlar, şikâyet mekanizması prosedürünün ilerlemesini ve etkililiğini değerlendirmek için kullanılabilir.

Tablo 5-1. Temel Performans Göstergeleri

TPG*	Hedef	İzleme Önlemi
Topluluk şikâyetlerinin sayısı	Toplam sayısı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
5 iş günü içinde yanıtlandırılan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizması sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlar sunulması	Raporlama
30 iş günü içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyetlerin %100'ünün 30 iş günü içinde kapatılması	Şikâyet Veri Tabanı
Tesislere gelen ziyaretçilerin sayısı	Tüm ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgileri de içerecek şekilde kayıt altına alınacak ve istişare formları doldurulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları İstişare Formları
Uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürünün Denetlenmesi	Yıllık denetimde tüm şikâyetlerin %100 oranında ve tam memnuniyet ile 30 iş günü içinde kapatılması	Denetim Raporu

* her TPG her bir tesis için ayrı olarak tutulacaktır.

5.1 Temel İzleme Faaliyetleri

Kilit izleme faaliyetleri, şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılır ve bunlar, temel performans göstergelerini kullanarak bu Prosedürde belirtilen gerekliliklere uygunluğu sağlamaya odaklanacaktır.

Tablo 5-2. Temel İzleme Faaliyetleri

İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	İzleme Sıklığı	İzlemenin Yapılacağı Yer
Ay içinde açılan bekleyen şikâyetlerin sayısı,	Şikâyet Veri Tabanı	Aylık	Proje Ofisi
Ay içinde açılan şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana gelişim	Şikâyet Veri Tabanı	Aylık	Proje Ofisi
Ay içinde kapatılan şikâyetlerin sayısı	Şikâyet Kapatma Formları Şikâyet Veri Tabanı	Aylık	Proje Ofisi
Şikâyet türleri	Şikâyet Veri Tabanı	Yıllık	Proje Ofisi
Şikâyet Yönetimi Temsilcisi, müşteriler tarafından iletilen yazılı ve sözlü şikâyetlerin kayıtlarını tutacaktır.	Müşteri Şikâyet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Proje Ofisi
Ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgileri de içerecek şekilde kayıt altına alınacak ve istişare formları doldurulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Proje Ofisi
SSP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi etkileşimi kaydedecektir.	Topluluk Katılım Kayıtları	Aylık	Proje Ofisi
SSP, hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel topluluklara verilen geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç Ayda Bir	Proje Ofisi

6 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak için gerekli tüm eğitimler işe başlama eğitimi olarak sağlanacaktır. Şikâyet yönetimi prosedürü de dahil olmak üzere gerektiğinde işe özel eğitim de sağlanacaktır. Bu şikâyet mekanizmasının uygulanması, Sosyal Sorumluluk Personeli ve BEZTAŞ'ın diğer personeli ve denetçileri tarafından takip edilecektir. Yükleniciler ayrıca paydaş katılım faaliyetlerine ve şikâyet mekanizması prosedürüne dahil olurlar.

6.1 İşe Başlama Eğitimi

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere işçi şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler, işe yeni başlayan çalışanlar için ilk “İşe Başlama Eğitimi” oturumunda ve tüm çalışanlar için tazeleme eğitiminde verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerin toplumla ilişkiler ve insan hakları eğitimlerine katılmaları gerekmektedir. Bu

eğitim, farklı kültürleri ve görüşleri nasıl anlayıp saygı duyulacağını ve yerel halk ve meslektaşlara uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olmayı öğretecektir.

6.1 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

Toplumla ilgili olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa) şikâyet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Şikâyet Yönetimine uygulanmasına ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeline ve Proje'nin diğer personeline ve denetçilerine ve ilgili yüklenicilere verilir.

7 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölümde iç ve dış denetim yer almaktadır. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmıştır.

7.1 İç ve Dış Denetim

Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından, ŞMP'nin uygun şekilde uygulanmasıyla ilgili olarak işletme aşamasında rutin iç denetimler gerçekleştirilecektir. Uygunluk, bu Prosedürde belirtilen gerekliliklere göre izlenecektir. Bu prosedürün unsurları düzenleyici denetimlere tabidir.

Ayrıca, bu Şikâyet Mekanizması Prosedürüne uygunluk, Proje denetim programının bir parçası olarak ve Proje Kredi Kuruluşları tarafından ayrı olarak periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır.

7.1 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutulacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikâyetler, eylemler ve şikâyetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın dile getirdiği endişeler/görüşler/öneriler,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, soruşturmalar ve olaylar.

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

EKLER

Ek A: İ Şikâyet Formu

Ek B: Şikâyet Kayıt Formu

Ek C: İstişare Formu

Ek D: Şikâyet Kapatma Formu

Ek E: Şikâyet Veri Tabanı

Ek A: İç Şikâyet Formu

Referans No:		
Tam Adı <i>Not: Kimliğinizin rızanız dışında üçüncü şahıslara açıklanmamasını tercih ediyorsanız veya talep ediyorsanız, anonim seçeneğini işaretleyebilirsiniz.</i>	Ad & Soyadı: _____ ☐ Şikâyetimi isimsiz (anonim) olarak dile getirmek istiyorum. ☐ İzinim olmadan kimliğimin açıklanmamasını talep ediyorum.	
İrtibat Bilgileri Şikâyetçi, kendisi ile nasıl iletişime geçilmesini istiyor (posta, telefon, e-posta).	☐ Posta ile: Posta adresi: _____ ☐ Telefon ile: _____ ☐ E-posta ile: _____ ☐ Benimle irtibata geçilmesini istemiyorum.	
İlgili Şikâyetin Detayları:		
Olayın veya Şikâyetin Açıklaması: _____ Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?		
Olayın özeti:		
Olayın/Şikâyetin Tarihi:		
	☐ Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) ☐ Birden fazla kez olan olay/şikâyet (kaç kez tekrarlandı? _____) ☐ Devam eden olay/şikâyet (Lütfen detay veriniz)	
Sorunun çözülmesi için ne yapıldığını görmek istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikâyetin durumu		
	Tarih:	
Şikâyeti kapatan:		Şikâyeti kapatan:
Gerçekleştirilen Eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

Ek B: Şikâyet Kayıt Formu

Şikâyet Kayıt Formu		
Referans No:		
Tam Adı <i>Not: Kimliğinizin rızanız dışında üçüncü şahıslara açıklanmamasını tercih ediyorsanız veya talep ediyorsanız, anonim seçeneğini işaretleyebilirsiniz.</i>	Ad & Soyadı: _____ ☐ Şikâyetimi isimsiz (anonim) olarak dile getirmek istiyorum. ☐ İzinim olmadan kimliğimin açıklanmamasını talep ediyorum.	
İrtibat Bilgileri Şikâyetçi, kendisi ile nasıl iletişime geçilmesini istiyor (posta, telefon, e-posta).	☐ Posta ile: Posta adresi: _____ ☐ Telefon ile: _____ ☐ E-posta ile: _____ ☐ Benimle irtibata geçilmesini istemiyorum.	
İlgili Şikâyetin Detayları:		
Olayın veya Şikâyetin Açıklaması: _____ Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?		
Olayın özeti:		
Olayın/Şikâyetin Tarihi:		
	☐ Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) ☐ Birden fazla kez olan olay/şikâyet (kaç kez tekrarlandı? _____) ☐ Devam eden olay/şikâyet (Lütfen detay veriniz)	
Sorunun çözülmesi için ne yapıldığını görmek istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikâyetin durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti kapatan:		
Gerçekleştirilen Eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

Ek C: İstişare Formu

İstişare Formu					
Referans No:					
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:		
İstişare/ Görüşme Gündemi:			Referans No:		
İstişare Bilgileri					
Görüşülen kurum:			İletişim Şekli		
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:			Telefon/Ücretsiz Hat ☐		
Telefon:			Yüz yüze görüşme ☐		
Adres:			Web-sitesi/ E-posta ☐		
E-Posta:			Diğer (Belirtiniz) ☐		
Paydaş Türü					
Kamu Kurumu ☐	Projeden Etkilenen Kişiler ☐	Özel Şirket ☐	Ticaret Dernekleri ☐	STK ☐	
İlgili Gruplar ☐	Sanayi Dernekleri ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐	Üniversite ☐	
İstişare Hakkında Detaylı Bilgi					
Proje ile ilgili sorular:					
Projeye ilgili endişeler / geri bildirimler:					
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen yanıtlar:					

Ek D: Şikâyet Kapatma Formu

Şikâyet Kapatma Formu	
Referans No:	
Düzeltilici Faaliyet(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
Şikâyetin Kapatılması	
<i>Bu bölüm, "Şikâyet Kayıt Formu"nda belirtilen şikâyetin çözümlenmesi durumunda şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	
Tarih:	Şikâyeti kapatan personelin Adı Soyadı ve İmzası
Şikâyet Sahibinin Adı Soyadı ve 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