

Proje: Gölpinar Rüzgar Enerji Santrali

Hazırlayan: Yelen-Gölpinar Enerji Üretim Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Doküman No: GLPNR-PRS-SOS-ŞGMP-002

Revizyon No: 002

www.yildizlar.com

Revizyon No	Hazırlayan	Tarih
00	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.	Şubat 2023
01	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.	Mart 2023
02	Yelen-Gölpinar Elektrik Üretim Sanayi Ve Ticaret A.Ş.	Aralık 2024

İşbu rapor, Yelen-Gölpinar Elektrik Üretim Sanayi ve Ticaret A.Ş. tarafından belirli bir kapsam, koşul ve sınırlamalar çerçevesinde hazırlanmıştır. Yelen-Gölpinar Elektrik Üretim Sanayi ve Ticaret A.Ş. tarafından hazırlanan bilgi ve/veya rapor(lar), yalnızca belirli bir proje için uygun olup başka bir amaçla kullanılamaz. Raporun içeriği, Yelen-Gölpinar Elektrik Üretim Sanayi ve Ticaret A.Ş. ile görüşülmeden üçüncü şahıslar tarafından kullanılmamalıdır.

Telif Hakkı

Bu belgede yer alan kavramlar ve bilgiler, Yelen-Gölpinar Elektrik Üretim Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye aittir. Bu belgenin tamamı veya bir kısmı yazılı izin alınmadan kullanılamaz veya kopyalanamaz. Bilgiler, önceden izin alınmadan üçüncü şahıslara devredilemez.

İçindekiler

KISALTMALAR	1
1. GİRİŞ	2
1.1 Amaç	2
1.2 Kapsam	3
1.3 Proje Yeri ve Etki Alanı	3
1.4 Teknik Tanımlar	4
1.5 Şikayet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış)	4
2. GÖREV VE SORUMLULUKLAR	5
3. ULUSAL MEVZUATLAR VE ULUSLARARASI STANDARTLAR	6
3.1 Ulusal Mevzuatlar	6
3.2 Uluslararası Standartlar ve Kılavuzlar	8
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYETLERDE PROSEDÜR UYGULAMA AŞAMALARI	9
4.1 İnşaat, İşletme ve Devre Dışı Bırakma Aşamalarında Şikayetlerin Yönetimi	9
4.2 İç (Çalışan) Şikayetlerin Yönetimi	10
4.2.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi	10
4.3 Dış Şikayetlerin Yönetimi	10
5. İZLEME VE KİLİT PERFORMANSLAR	11
5.1 Kilit İzleme Faaliyetleri	11
5.2 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)	12
6. EĞİTİM PROGRAMI	12
7. DENETİM VE RAPORLAMA	13
7.1 İç ve Dış Denetimler	13
7.2 Kayıt Altına Alma ve Raporlama	13
8. DEĞERLENDİRME VE GÜNCELLEME	13
EKLER	14

Tablolar Listesi

Tablo 1. Kilit İzleme Faaliyetleri.....	12
Tablo 2. Anahtar Performans Göstergeleri.....	12

Şekiller Listesi

Şekil 1. Proje Alanı ve Yakın Yerleşim Birimleri Uydu Görüntüsü.....	3
Şekil 2. Şikayet Giderme Mekanizması Uygulama Prosedürü	9

KISALTMALAR

Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇSP	Çevresel ve Sosyal Performans
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
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KfW	Alman Kalkınma Bankası
KPG	Kilit Performans Göstergesi
MW	Megawatt
Proje	Gölpinar Rüzgar Enerji Santrali Projesi
Proje Sahibi	Yelen-Gölpinar Enerji Üretim Sanayi ve Ticaret A.Ş.
PS	Performans Standardı
RES	Rüzgar Enerji Santrali
RG	Resmi Gazete
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
ŞGMP	Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü
Yatırımcı	Yelen-Gölpinar Enerji Üretim Sanayi ve Ticaret A.Ş.

1. GİRİŞ

Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü (ŞGMP) Çanakkale İli, Merkez İlçesi'nde, Ovacık, Denizgözü, Salihler ve Karapınar Köyleri sınırlarında yer alan ve Yelen-Gölpinar Enerji Üretim Sanayi ve Ticaret A.Ş. (*bundan sonra "Yatırımcı" veya "Proje Sahibi" olarak anılacaktır*) tarafından yürütülmekte olan "Gölpinar Rüzgar Enerji Santrali Projesi" (*bundan sonra "Gölpinar RES" veya "Proje" olarak anılacaktır*) kapsamında hazırlanmıştır.

Bu ŞGMP, ulusal mevzuat, Uluslararası Finans Kurumu ("IFC") Performans Standartları ve Alman Kalkınma Bankası ("KfW") Çevresel ve Sosyal Gereksinimleri uyarınca Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi için yürütülen çalışmaları tamamlamak üzere hazırlanmış olup planın referans numarası GLPNR-PRS-SOS-ŞGMP-002'dir.

Bu ŞGMP, proje ihtiyaçlarına ve projedeki değişikliklere göre revizyon ve güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

Gölpinar Rüzgar Enerji Santrali Projesi ("Gölpinar RES") kapsamında 10 türbinden oluşan Faz-I için 01.12.2018 tarihinde mobilizasyona başlanmış olup 18.10.2019 tarihinde ilk türbin devreye alınmıştır. Faz-I aşamasının tamamlanmasının ardından kapasite artışına gidilerek Faz-2 aşaması kapsamında 29 türbin eklenmiştir. Faz-I kapsamında 10 adet 3,5 MW güçte türbin, Faz-II kapsamında 27 adet 5,56 MW ve 2 adet 4,2 MW güçte türbin kullanılmıştır. Santral toplamda 193,52 MWm/165,56 MWe kurulu güç ve 39 adet türbin ile işletilmektedir.

1.1 Amaç

Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM), iç ve dış paydaşları ayrı konular altında ele alarak beklenen çevresel ve sosyal etkilerle ilgili şikayetleri, görüşleri, önerileri, geri bildirimleri ve soruları toplama amacına hizmet eder.

Bu şikayet giderme mekanizması prosedürünün amaçları aşağıdaki gibidir:

- ✓ Şikayetlerin Etkin Yönetimi: Projenin inşaat, işletme ve devre dışı bırakma aşamalarında ortaya çıkan şikayetlerin sistematik bir şekilde ele alınmasını ve çözüme kavuşturulmasını,
- ✓ Zamanında Müdahale: Şikayetlere hızlı ve zamanında yanıt verilerek, olumsuz etkilerin minimize edilmesini,
- ✓ Proaktif Yaklaşım: Şikayetlerin önceden tespit edilmesi ve olası sorunların önüne geçilmesi amacıyla gelecekteki olası problemlere önceden müdahale etme yaklaşımı benimsenmesini
- ✓ Tarafsız ve Adil Değerlendirme: Şikayetlerin tarafsız bir şekilde, adil bir bakış açısıyla değerlendirilmesini,
- ✓ Etkili ve Verimli Çözüm Üretimi: Şikayetlerin en kısa sürede, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesi sağlanarak süreçlerin aksamamasını,
- ✓ Şeffaflık ve Güvenilirlik: Şikayet giderme sürecinin şeffaf ve güvenilir bir biçimde yürütülmesini, tüm paydaşlarla sürece güven duyulmasının sağlanmasını,
- ✓ Sürdürülebilir Sonuçlar: Şikayetlere yönelik çözümlerin, sürdürülebilir ve uzun vadeli sonuçlar doğuracak şekilde uygulanmasını,
- ✓ İletişim ve Bilgilendirme: Şikayet sahiplerine sürecin her aşamasında düzenli ve açık bilgilendirmelerin yapılmasını,
- ✓ Sürekli İyileştirme: Şikayet giderme mekanizmasının düzenli olarak gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini, daha etkili bir sistem oluşturulmasını amaçlar.

Bu prosedür, projenin inşaat, işletme ve devre dışı bırakma aşamalarında oluşabilecek şikayetlerin etkili bir şekilde yönetilmesini amaçlamaktadır.

1.2 Kapsam

Bu prosedür, Projenin inşaat, işletme ve devre dışı bırakma aşamalarında gerçekleştirilecek tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Bu prosedür güncel olarak kabul edilmeli ve Projenin değişen ihtiyaç ve koşullarına göre geliştirilmeli, iyileştirilmeli ve devredilmelidir. Bu nedenle Projenin inşaat, işletme ve devre dışı bırakma aşamaları sırasında standartlara uygunluğun yerine getirilmesi ve ilerleyen zamanlarda görev ve sorumluluklara ilişkin ihtiyaçlara yanıt vermesi için ilgili prosedürle bir yaklaşım geliştirilmeye çalışılmıştır.

Prosedür, harici şikayetleri çözmek için şikayet yönetimi sürecinin ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve entegrasyonunu ana hatlarıyla belirtir.

Bu Plan, genel Çevresel ve Sosyal Yönetim Sisteminin ("ÇSYS") ve Proje için geliştirilen diğer Çevresel ve Sosyal Yönetim Planlarının ("ÇSYP'ler") bir parçasıdır. Bu Plan, aşağıda verilen diğer yönetim planları ile örtüşmektedir ve söz konusu yönetim planları arasında çapraz bağlantılar bulunmaktadır:

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
- Toplum Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
- Trafik Yönetim Planı
- Biyolojik Çeşitlilik Yönetim Planı
- Atık Yönetim Planı
- Gürültü ve Titreşim Yönetim Planı
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
- Acil Durum Eylem Planı
- Paydaş Katılım Planı
- Geçim Kaynakları Geri Kazanım Planı

1.3 Proje Yeri ve Etki Alanı

Proje alanı Çanakkale İli Merkez İlçesi sınırlarında yer alan Denizgözü, Salihler, Ovacık ve Karapınar Köyleri sınırlarında yer almakta olup şekilde proje alanı, bileşenleri ve yakın yerleşimler gösterilmiştir.



Şekil 1. Proje Alanı ve Yakın Yerleşim Birimleri Uydu Görüntüsü

1.4 Teknik Tanımlar

Projeden Etkilenen Kişiler (PEK): Bir projenin uygulanması sonucunda inşa edilmiş bir yapıya, araziye, mahsullere, ağaçlara, canlı/cansız varlıklara sahip olma, kullanma veya bunlardan başka şekilde yararlanma hakkını kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden kişiler için kullanılmaktadır.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, bir işletme içinde doğrudan iş içinde çalışan gruplar veya bireyler.

Dış Paydaşlar: İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, halk, Sivil Toplum Örgütleri ("STK") ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenebilecek, işletme dışındaki gruplar veya bireyler.

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

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 belli bir süredir resmi bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirilir.

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

Anlaşmazlık: Kısmen, toplamda ya da sunulma biçiminde, taraflardan biri ya da diğeri tarafından geçerli olarak kabul edilmeyen ve dolayısıyla iki yönlü anlaşmazlığı içerecek şekilde artan bir şikâyet.

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

1.5 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış)

İç (Çalışan) ve Dış Şikâyet Giderme Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm yorum, sorun, öneri ve şikâyetleri için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır:

- ✓ Şeffaflık: Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- ✓ Tarafsızlık: Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
- ✓ Gizlilik: Anonim şikâyetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- ✓ Erişilebilirlik: Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.
- ✓ Kültürel Açıdan Uygunluk: Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.

2. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu planın şikâyet giderme yönetimi açısından uygulanmasına ilişkin temel görevler ve sorumluluklar aşağıda özetlenmiştir.

Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı / Genel Müdür

- ✓ Bu prosedürün projenin tüm aşamalarında (inşaat, işletme devre dışı bırakma) uygulanmasını sağlamak,
- ✓ Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.

Enerji Direktörü

- ✓ Prosedürün uygulanması için taraflara koordinasyon sağlamak,
- ✓ SSP tarafından iletilen şikâyetlerle ilgili çözümler sunmak ve geri bildirimin yapılmasını sağlamak.

İşletmeler Müdürü

- ✓ Bu ŞGMP'nin uygulandığından emin olmak,
- ✓ Proje faaliyetlerine uygulanacak ulusal ve uluslararası mevzuatı belirlemek ve enerji direktörüne bilgi vermek,
- ✓ SSP tarafından iletilen değerlendirmeler ışığında iç ve dış şikâyetler hakkında nihai kararı vermek, Enerji Direktörü'nü bilgilendirmek.

İşletme Şefi

- ✓ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatları belirleyerek İşletmeler Koordinatörü'nü bilgilendirmek,
- ✓ Bu Prosedürün uygulanmasını sağlamak,
- ✓ Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,
- ✓ Bu prosedürü uygulamak ve gerektiğinde geliştirmek,
- ✓ 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,
- ✓ Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak,
- ✓ Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak,
- ✓ Tüm şikâyetleri izlemek, tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak,
- ✓ Yönetim Kurulu'na sunulmak üzere, aylık rapor dahil olmak üzere tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak,
- ✓ Yerel halkla iş birliği içerisinde sosyal faaliyetler düzenlemek,
- ✓ Şikâyetlerin 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 şikâyetlerinin kaydedilmesi ve raporlanması,
- ✓ "Şikâyet/Talep Kayıt Formu(Ek-2)" doldurmak
- ✓ Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve üst yönetime sunmak,
- ✓ Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.

İş Sağlığı ve Güvenliği – Çevre (İSGÇ) Sorumlusu

- ✓ Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularında toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde SSP'nin desteklenmesi
- ✓ İç denetimlerin/ saha denetimlerinin yapılması,
- ✓ Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İş Sağlığı ve Güvenliği ("İSG"), çevre ve sosyal konularla ilgili şikayetlerine cevap sağlanması
- ✓ Şikayet Veri Tabanındaki Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularındaki şikayetlerin/önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasında SSP'ye yardımcı olunması
- ✓ Gerekğinde hukuk departmanları ile yasalara, yönetmeliklere ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirmeler yapılması
- ✓ Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak,
- ✓ İç denetimler/saha denetimleri yapmak, gerektiğinde düzeltici önlemleri belirlemek ve uygulamak,
- ✓ Tüm olayların, kazaların, ramak kala olayların ve şikâyetlerin raporlandığından ve çözümlendiğinden emin olmalıdır.

Yükleniciler / Altyükleniciler

- ✓ Bu prosedürün gereksinimlerine ve standartlarına uymak,
- ✓ Sözleşme kapsamındaki çalışanların plan gereksinimlerini yerine getirmesini sağlamak.

Tüm Personel

- ✓ İlgili eğitimlere katılmak,
- ✓ Bu planın uygulanması konusunda bireysel yeterliliği sağlamak

3. ULUSAL MEVZUATLAR VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

Gülpınar Rüzgar Enerji Santrali kapsamında hazırlanan iş bu "Şikayet Giderme Mekanizması Prosedürü"nde projenin inşaat, işletme ve devre dışı bırakma aşamalarında ortaya çıkan şikayetlerin çözülmesi ve bu sürecin yönetilmesi sırasında uyulması gereken ulusal yönetmeliklerin ve uluslararası standartların tanımlanması ve bu yönetmelik ve standartların gerektirdiği önlem ve aksiyonların tanımlanması amaçlanmıştır. Aşağıda projenin inşaat, işletme ve devre dışı bırakma aşamalarında uyulması gereken ulusal yönetmelikler ve uluslararası standartlar yer almaktadır.

3.1 Ulusal Mevzuatlar

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:

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.

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.

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.

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.

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

Eşit 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.

Çevre Kanunu

11.08.1983 tarihinde 18132 resmi gazete ile 2872 sayılı Çevre Kanunu yayınlanmıştır. Bu kanun kapsamında yayınlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED) ile projelerin halkın görüşüne sunulması gerekliliği tanımlanmıştır. Projenin 10 türbinlik ÇED sürecinde de 29 türbin eklenerek kapasite artışının yapıldığı ÇED sürecinde de halkın bilgilendirilmesi ve sürece katılımı toplantısı gerçekleştirilmiştir.

3.2 Uluslararası Standartlar ve Kılavuzlar

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).

PS1'in dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefleri şunlardır:

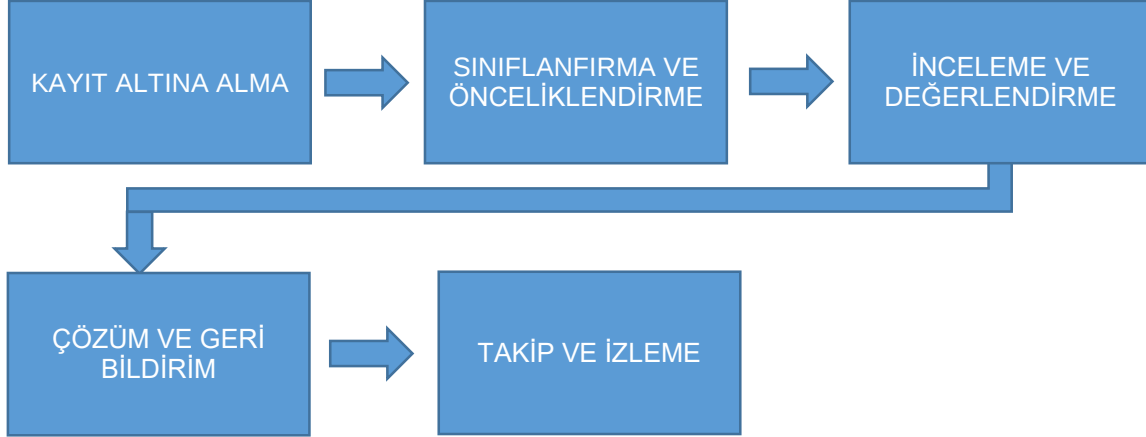
- ✓ Proje ile ilgili diğer tarafların yanı sıra yorum / şikâyeti olan kişileri / toplulukları belirlemek ve bu çevresel ve sosyal riskleri değerlendirmek,
- ✓ Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek ve kalan etkilerin olduğu yerlerde, çalışanlar, Etkilenen Topluluklar ve çevre için riskleri ve etkileri telafi etmek.
- ✓ Etkilenen Topluluklardan gelen şikâyetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- ✓ Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, kendilerini etkileyebilecek konularla ilgili olarak teşvik etmek ve yeterli katılım sağlamak,
- ✓ Proje uygulaması sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS2'nin, işçi 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,
- ✓ Güvenilir bir şikâyet mekanizması geliştirerek, çocuklar, göçmen işçiler, üçüncü şahıslar tarafından görevlendirilen işçiler ve müşterinin tedarik zincirindeki çalışanlar gibi hassas kategorilerdeki çalışanlar dahil olmak üzere çalışanları korumak,
- ✓ Çalışanların kaygılarını ve şikâyetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- ✓ Doğrudan ve dolaylı çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını teşvik etmek

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYETLERDE PROSEDÜR UYGULAMA AŞAMALARI

Herhangi bir şikâyeti çözmek için takip edilecek işlemler, aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Şekil 2. Şikayet Giderme Mekanizması Uygulama Prosedürü

4.1 İnşaat, İşletme ve Devre Dışı Bırakma Aşamalarında Şikayetlerin Yönetimi

Şikayet mekanizması, proje ile ilgili tüm yorum ve şikayetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlayan bir süreçtir. Rüzgar enerji santrallerinin, arazi hazırlık, proje yapım inşaatı, işletme, devre dışı bırakma durumunda yapılacak söküm faaliyetleri ve arazi rehabilitasyonu gibi birçok aşaması bulunmaktadır. Projenin olası bir devre dışı bırakılması durumu dahil olmak üzere tüm aşamalarında uygulanacak şikayet giderme mekanizması aşağıda yer almaktadır;

Projenin Aşamaları;

Arazi Hazırlık Aşaması: Arazi hazırlık aşamasında, türbinlerin yerleştirileceği alanda zemin düzenlemesi ve temel inşai faaliyetler yapılacaktır. Arazi hazırlığı türbinlerin sabitlenebilmesi, yeterli sağlamlıkta bir temel oluşturulması için önemlidir.

Projenin Yapım İnşaatı Aşaması: Türbinlerin ve diğer ekipmanların sahaya taşınması için santral alanına uygun yollar inşa edilecektir. Bu yolların yapım süreci, inşa edilecek santralin türbinlerinin boyutuna ve taşıma gereksinimlerine göre değişecektir. Türbinin ana bileşenleri (genellikle kanatlar, jeneratör ve kule) bölgesel lojistikle birlikte sahaya taşınacak ve türbinin montajı için önceden belirlenmiş alana yerleştirilecektir.

İşletme Aşaması: Türbinler, belirlenen teknik şartlara uygun olarak çalışıp çalışmadığına dair detaylı performans testlerine tabi tutulacaktır. Ayrıca, türbinin çevresel etkilere karşı dayanıklılığı ve güvenlik sistemlerinin çalışabilirliği de bu testlerde değerlendirilecektir. Türbinler tüm testleri başarılı bir şekilde tamamladıktan sonra, santral işletmeye alınacaktır. Bu aşamada türbinler sürekli enerji üretimi için faaliyete geçecek ve enerji şebekesine bağlanacaktır. Santral, artık planlanan enerji üretim kapasitesine göre elektrik sağlamaya başlayacaktır.

Devre Dışı Bırakma(Sökme) Aşaması: Santralin mücbir sebeplerle devre dışı bırakılması durumunda, şalt alanı da dahil olmak üzere santral kapsamında yapılmış olan tüm makine, cihaz ve donanımların sökülmesi ve taşınması faaliyetleri gerçekleştirilecektir. Bu süreç, öncelikle türbin temellerinin ve diğer altyapı unsurlarının sökülmesiyle başlayacaktır. Santralin tüm sistemleri güvenli bir şekilde kapatılacak, elektrifikasyon ve mekanik bağlantılar kesilecektir. Makine ve ekipmanlar, uygun yöntemlerle demonte edilip, nakliye için hazırlıklar yapılacaktır. Ekipmanların taşınması sırasında her bir bileşenin zarar görmemesi için özel taşıma araçları ve ekipmanları kullanılacaktır. Ayrıca, santralin tüm operasyonel verileri yedeklenecek ve gerekli durumlar için sistemsel testler yapılacaktır. Devre dışı bırakma sürecinde, ekipmanların taşınması ve yer değiştirmesi sırasında herhangi bir arıza veya güvenlik sorununun önüne geçmek için uzman personel tarafından sürekli denetim yapılacaktır.

Arazi Rehabilitasyon Aşaması: Arazi rehabilitasyon aşaması, türbinlerin yerleştirildikleri alandan çıkarılmasıyla birlikte bu alanda arazinin yeniden yapılandırılması işlemini kapsamaktadır. Alandaki tüm yapısal elemanlar dikkatlice kaldırıldıktan sonra, zemin düzeltme çalışmaları yapılacak ve toprak yapısı eski haline getirilmek için gerekli işlemler gerçekleştirilecektir. Toprak, gerektiğinde yeniden işlenerek, bitki örtüsünün yenilenmesi için uygun hale getirilecektir. Arazi, doğal bitki örtüsünün büyümesi için uygun hale getirilecek ve toprak erozyonunu engellemek amacıyla gerekli önlemler alınacaktır. Sürecin sonunda, alan çevresel etkilerden arındırılacak ve ekosisteme uyumlu bir şekilde yeniden kullanılabilir hale gelecektir.

Yukarıda belirtilen tüm aşamalarda yaşanabilecek tüm olumsuzluklar, öneriler ve talepler için şikâyet kayıt formunun (Bkz. Ek-2) doldurularak yetkililere ulaştırılması sağlanacaktır. Açılan şikâyet kayıtları Ek-3'te yer alan şikâyet takip formu ile takip edilecek ve çözüme ulaşıldığı taktirde Ek-4'te yer alan şikâyet kapanış formu ile kayıt altına alınacaktır.

4.2 İç (Çalışan) Şikâyetlerin Yönetimi

Tüm çalışanlar (doğrudan proje çalışanı veya üçüncü taraf / alt yüklenici çalışanları) herhangi bir şikâyet veya kaygı durumu oluştuğunda bunları yazılı olarak sunmaları desteklenecektir (Bkz. Ek-1). Şikâyetçinin gizliliğinin korunması gerektiği için şikâyetler, yemek odaları da dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği alanlara yerleştirilecek olan şikâyet kutularında toplanacaktır. Bu formlar sayesinde işçiler de anonim olarak şikâyetinde bulunabilecektir. Oryantasyon eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceği hakkında bilgi verilecektir. Yazılı başvurular, hiçbir şekilde şikâyetinde bulunanları korkutmak amacıyla kullanılmayacaktır.

Yönetim, şikâyetleri ciddiye alacak, hızlı ve uygun eylemleri yapacaktır. İşletme Şefi şikâyetlerin toplanması hususunda sorumlu olacaktır. Şikâyetler ve süreçleri hakkında yönetim bilgilendirilecek. Sosyal Sorumluluk Personel şikâyeti / endişeyi işleyecek ve bir çözüm sağlayacaktır. Şikâyet kararları, ilgili Türk yasalarına, düzenlemelerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgili kişilere geri bildirim sağlanacaktır.

Süreci karmaşık şikâyetler için genişletmek mümkündür ve çalışanlar sürecin programı hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm süreci boyunca düzeltici eylemler konusunda makul bir anlaşma yapmalıdır. İşletme şefi ilgili departmanla iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her bir şikâyeti 30 gün içinde çözmeyi hedeflemelidir. Şikâyet mekanizması, kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikâyet işlemi sırasında bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

Proje çalışma alanlarına öneri ve iletişim kutuları yerleştirilecektir. İç Şikâyet Mekanizması olarak tesiste öneri ve iletişim kutularının yer alması ve belirli periyotlarla kutuların açılarak kaydedilmesi önerilmektedir.

4.2.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

Bu prosedür, inşaat ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Rutin işletme döneminde, yıllık olarak ve değişen koşulları veya işletme ihtiyaçlarını yansıtmak için bu prosedür gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan şantiye şefinin sorumluluğunda olacaktır.

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

4.3 Dış Şikâyetlerin Yönetimi

Şikâyet yönetimi süreci şikâyetin alınması, sınıflandırılması, önceliklendirilmesi, incelenmesi, değerlendirilmesi, çözüme kavuşturulması, geri bildirim oluşturulması, takip edilmesi ve izlenmesi adımlarını kapsamaktadır.

Kayıt Altına Alma: Şikâyetler telefon, posta, şikâyet formları, web siteleri, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra konuyla ilgili işletme şefi formu şikâyet prosedürüne göre işleyecektir.

Şikayet Kayıt Formu (Bkz. Ek-2), şikayetler, kaygılar ve şikayetçi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikayetler Şikâyet Veri tabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (Bkz. Ek-3). Tek iletişim yolu olarak “açık kapı politikası” teşvik edilmeyecektir, bu nedenle anonim (veya değil) her türlü yazılı şikayetler teşvik edilecektir. Dış şikayet mekanizması olarak web sitesinin iletişim sekmesinde

Sınıflandırma ve Önceliklendirme: Şikayetler önemine göre sınıflandırılacak ve şikayetin önemli olması durumunda acil aksiyon alınması amacıyla ilgili şikayet önceliklendirilecektir.

İnceleme ve Değerlendirme: Bazı durumlarda şikayet ile ilgili durumu açıklığa kavuşturmak için şikayeti ileten kişi ile iletişim kurmak gerekebilir. Bu durumda iddiaları araştırmak ve şikayetlerin geçerliliğini ve/veya ciddiyetini doğrulamak için telefonla görüşme veya yüz yüze toplantı yapılacaktır. Şikayet belirli bir alan veya konuyla ilgiliyse saha denetimi düzenlenecektir. Şikayeti doğru bir şekilde ele almak, düzeltici veya önleyici tedbirleri belirlemek için gerekli çalışmalar yapılacaktır. Bu çalışmalara fotoğraflama, ilgili ölçümlerin yapılması ve diğer tüm aksiyonlar dahildir.

Çözüm ve Geri Bildirim: İncelemelerin tamamlanmasının ardından, şikayette bulunan kişiye soruşturma bulgularını ve önerilen çözümü detaylandıran bir belge hazırlanacaktır.

Şantiye şefi önerilen çözümü iletecek ve şikayetçilerin onayını isteyecektir. Şikayetçi çözümünden veya üzerinde anlaşmaya varılan düzeltici eylemlerin sonucundan memnun değilse, önerilen çözüm gözden geçirilmeli ve konuyla ilgili istişare toplantıları gerçekleştirilmelidir. Gerekli görüşmeler sonucunda çözümde uzlaşılması sonucunda şikayet konusunda bir dosya oluşturulacaktır. Bu dosya şu belgeleri içerecektir;

- Şikayetin fotoğrafları ve yapıldıysa ölçümleri,
- Ölçümlerin analizi ve sonuçları,
- Şikayetin yetkiliye ulaşmasından itibaren alınan aksiyonların (telefon görüşmeleri, toplantılar vs.) kronolojik şekilde hazırlanmış bilgi notu.

Şikayetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya da belirlenen 30 gün içinde ulaşılması gerekmektedir. Kapatmak için, anonim olmayan şikayetçinin, kararlaştırılan kararı detaylandıran Kapatılma Formuna imzası gerekmektedir. İmzalı “Kapatılma Formu” “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

Takip ve İzleme: Bu prosedürün 3. bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikayetlerin tekrarlanmasını önlemek ve izleme yönetimi için izleme tedbirleri uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikâyet mekanizması, sistem sorunlarını azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi olacaktır.

İzleme ile Proje Standartlarına uyulmadığı tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici faaliyetler belirlenecektir. Genel şikayet yönetimi performansı, temel performans göstergelerine göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

5. İZLEME VE KİLİT PERFORMANSLAR

5.1 Kilit İzleme Faaliyetleri

Kilit İzleme Faaliyetleri, şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikayet mekanizmasının verimliliğini ve uygulamasını izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği şekilde ayarlanacaktır. Temel izleme tedbirleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1. Kilit İzleme Faaliyetleri

Husus	Gösterge	Yöntem	İzleme Periyodu	İzleme Yeri
Şikayetler, Endişe ve Öneriler Yerel Topluluklara Geribildirim	Kapatılan ve çözülmeyen tüm şikayet kayıtları aynı durumların tekrar yaşanmaması için izlenecektir. Proje Yetkilisi topluluk şikayetlerinin ele alınışıyla ilgili olarak topluluğa düzenli olarak bildirimde bulunmak amacıyla çalışmalar yapacaktır.	Şikayet Kayıtları ve Bulguların Yer Aldığı Dosyalar	Aylık	Problemin Oluştığı Yer ve Problemin Tekrarlayabileceği Potansiyel Alanlar
Dağıtılan bilgilendirme materyalleri	İşletme çalışanları konum bazında hazırlanan ve dağıtılan el ilanları, broşürler, bültenlerin kaydını tutacak ve her dönem için bunları İşletme Şefine bildirecektir.	Birebir görüşmeler	Yıllık	Santral çevresinde bulunan yerleşim birimleri

5.2 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler), önerilen azaltma stratejilerinin ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacaktır. KPG'ler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2. Anahtar Performans Göstergeleri

Gösterge	Hedef	Yöntem
Topluluk şikayet veya endişe bildirimi sayısı	Yıldan yıla azalan sayı	Şikayet Kayıtları/Veritabanı
Bir ay içinde çözüme kavuşturulan şikayet sayısı	%100 kapatılan bulgu	Şikayet Kayıtları/Veritabanı
Şikayet Mekanizmasının uygulanması konusunda paydaşlara geri bildirimin sağlanması	Şikayet Mekanizmasının çıktıları konusunda paydaşlara düzenli geri bildirimin sağlanması	Raporlama
Uygulanması ve şikayetlerin yeteli şekilde ele alınmasının sağlanması amacıyla Şikayet Mekanizmasının denetimi	İnşaat, işletme ve devre dışı bırakma aşamalarında yıllık denetimin tamamlanması Şikayet sahibinin memnuniyeti sağlanacak şekilde şikayetleri bir ay içinde %100 çözüme kavuşturma hedefi	Denetim Raporu

6. EĞİTİM PROGRAMI

Gerekli tüm eğitim, sağlık ve güvenlik konuları ve gerektiğinde işe özel eğitim dâhil olmak üzere giriş eğitiminin bir parçası olarak sağlanacaktır. Tüm çalışanlar şikayet mekanizması, çözüm süreçlerinin yönetimi, çalışan hakları gibi konularda bilgi sahibi olmalıdır.

Düzenli olarak ve gerektiğinde tazeleme eğitimleri de verilecektir. Eğitim konusu, bu planın ilgili yönlerini, yasama gereksinimlerini ve uluslararası standartlara uygunluğunu, şikayet mekanizmasını, çözüm süreçlerinin yönetimini, çalışan haklarını ve tüm bunlar için genel farkındalık oluşturulmasını kapsayacaktır.

7. DENETİM VE RAPORLAMA

7.1 İç ve Dış Denetimler

Mekanizmanın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak için İç ve Dış Denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve yönleri, Proje Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Sosyal ("ÇİSGS") Yönetim Sistemine göre ve ayrı ayrı Proje Kreditorleri tarafından izlenecektir. Proje Yönetim Sistemine göre günlük uygunluk izlenecektir. Yükleniciler, bir yüklenicinin ilk atamasından önce Proje tarafından muayene ve denetime tabi tutulacaktır.

7.2 Kayıt Altına Alma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutma/raporlama yapılacaktır:

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

Aylık olarak, sayı ve tür açısından kaydedilen şikâyetler gözden geçirilecektir. Çözülen ve çözülmeyen olarak şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve şikâyet mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Proje Şirketi'nin ilgili temsilcilerince toplantılarda bu hususlar değerlendirilecek ve sonuçlandırılacaktır.

8. DEĞERLENDİRME VE GÜNCELLEME

Bu plan dinamik bir dokümandır ve Proje'nin inşaat, işletme ve devre dışı bırakma aşamasında gerektiğinde olmak üzere gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri dahil edilerek gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Sorumluluklar, prosedürler ve uygunluk eylemleri, şartlar değiştiğinde (örneğin, ilgili mevzuatta bir değişiklik yapıldığında) revize edilebilecektir. İçeriğinin tamamen farkında olmak, personele gerekli eğitim vermek ve bu prosedüre uyum sağlamak için tüm basamakların uygulanmasını sağlamak proje şirketinin sorumluluğundadır.

EKLER

- 1- Proje Alanı Vaziyet Planı
- 2- Şikayet/Talep Kayıt Formu
- 3- Şikayet /TalepTakip Formu
- 4- Şikayet/Talep Kapanış Formu

EK-1 VAZİYET PLANI



EK-2 ŞİKAYET/TALEP KAYIT FORMU

A. Genel Bilgiler		
Projenin Adı		
Kayıt Tarihi		
Kayıt Yeri	☐ Proje Ofisi	☐ Diğer: Lütfen belirtiniz.....
B. Şikayet Kanalı (Bu şikayet formunun hangi yolla iletiildiğini belirtiniz.)		
☐ Telefon ☐ Dilekçe (Lütfen dilekçenin bir örneğini bu forma ekleyiniz)	☐ Yüz yüze toplantılar (Halkın Bilgilendirilmesi ve Sürece Katılımı Toplantıları vb.) ☐ E-posta	☐ Diğer: Lütfen belirtiniz.....
C.1 Başvuru Sahibi Bilgileri (Eğer isminizi paylaşmak istemiyorsanız bu kısmı boş bırakabilirsiniz. Şikayetiniz her durumda değerlendirilecektir.)		C.2 Paydaş Kategorisi
Adı:		☐ Yerel Yönetim Otoriterleri
Cinsiyeti:		☐ Yöre Sakinleri
Tel. No:		☐ Sivil Toplum Kuruluşu
e-posta adresi:		☐ Proje Çalışanları
İl/İlçe/Mahalle/Köy		☐ Yüklenici/Alt Yüklenici Çalışanları
		☐ Danışman
		☐ Medya
		☐ Diğer: Lütfen belirtiniz.....
D.1. Şikayet Detayları		D.2. Şikayet/Talep Kategorisi
		☐ Arazi/ürün/yapıya zarar verme ☐ Erişim yollarına zarar verme ☐ Çevresel Etkiler (kirlilik, toz, gürültü) ☐ Sahibinin rızası ve yasal izin olmadan arazilerin kullanılması ☐ Doğal kaynaklar/arazilere erişimin kısıtlanması ☐ Kullanım harcı veya tazminat ödemesi ☐ Kamulaştırma ☐ Yeniden yerleşim ☐ Yöre halkı iş talebi ☐ Çalışma koşulları ☐ İşten çıkarma ☐ İşçi ücretlerinin ödenmemesi ☐ Yerel tedarikçi veya alt yüklenicilere borçlu olma ☐ Eğitim yardımı talebi ☐ Hane halkı/kişiler için yardım talebi ☐ Mahalle/halk için yardım talebi ☐ Yerel otoriteler için yardım talebi ☐ Diğer: Lütfen belirtiniz.....
E. Önerilen İşlemler		

EK-3 ŞİKAYET/TALEP TAKİP FORMU

No	Teslim Tarihi	Şikayet/Talep Eden Kişi İsim/Soyisim	Şikayet/Talep Konusu	Şikayet/Talep Tanımı	Önerilen Çözüm	Alınan Aksiyon	Şikayet/Talep Eden Kişinin Memnuniyeti

EK-4 ŞİKAYET/TALEP KAPANIŞ FORMU

Genel Bilgiler	
Formu Dolduran Kişi	
Kayıt Tarihi	
Şikayet/Talep Kapanış	
Kapanış formunun bu bölümünde şikayetin nasıl çözüldüğü veya talebin nasıl karşılandığı bilgisine yer verilecektir; Yapılan bir harcama varsa onun bilgisi girilecektir; Şikayetin/talebin şikayet/talep sahibi ile mutabık kalındığına dair bir açıklama yazılarak şikayet veya talep sahibi ve ilgili çalışan tarafından imzalanarak kapatılacaktır. (İnternet üzerinden alınan şikayetler için imza yerine e-posta yanıtı beklenecektir)	
Şikayet/Talep İçin Alınan Aksiyonlar	İlgili Birimler
1-	
2-	
3-	
4-	
5-	
Harcama Miktarı	
Şikayet/Talep Sahibi Adı Soyadı:	Proje Temsilcisi Unvan/ Adı Soyadı: