

4.0 ŞİKAYET MEKANİZMASI YÖNETİM PROSEDÜRÜ

4.1 Amaç ve Kapsam

Halihazırda Trakya Döküm'de paydaş ilişkileri ve şikayet yönetimi uygulanmaktadır ve PKP ile Şikayet mekanizması prosedür ve politikaları da bu politikalarla uyumlu şekilde geliştirilmiştir.

Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü, Paydaşların şikayetlerinin sağlıklı, doğru ve zamanında çözüme kavuşturulmasını sağlayacak yönetim sürecini açıklayan bir rehber belge olarak hazırlanmıştır.

Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü ayrıca TKYB, IFC, DB ve uluslararası standartlarda paydaş katılım yönetiminin önemli bir gerekliliği olarak tanımlanan şikayet mekanizmasının standartlara uygun şekilde yönetilmesini amaçlamaktadır.

- Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü, iç ve dış tüm Proje paydaşlarını ve Trakya Döküm. bünyesindeki tüm çalışanları kapsar.
- Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü, Proje şikayet mekanizmasının işleyişini, şikayet yönetim adımlarını, araçları, sistemin nasıl yönetileceğini, paydaşların şikayet mekanizmasına hangi yollarla ulaşabileceğini açıklamaktadır.
- ŞMYP, güvenli ve yapıcı, etkin bir paydaş iletişimi kurmak için standartları ve ilkeleri belirler.
- Paydaşlarla sağlıklı ilişkiler kurulması amacıyla hazırlanan bu Şikâyet Yönetimi Prosedürü proje ömrü boyunca uygulanacaktır.

Şikâyet mekanizması,

- Tüm paydaşların iletişim bilgilerinin yer aldığı,
- Prosedürde ve PKP'nda tanımlanmış olan rol ve sorumluluklara göre erişim sağlanabilen,
- Paydaşlardan gelen şikayetlerin, sorunların ve kaygıların kaydedildiği,
- Prosedürün belirlediği çerçevede ve zaman aralığında değerlendirilip sonuçlandırıldığı,
- Tamamen ücretsiz, ulaşılabilir ve hiçbir bilginin aleyhte ve veri olarak üçüncü kişilerle paylaşılmadığı güvenli bir sistem olarak tasarlanmıştır.

4.2 Şikayet Mekanizmasının Yapısı

Şikayet mekanizması, üç aylık olarak temellendirilmiştir. Bu üç aylık şikayet mekanizması;

- Ulusal düzeyde ulaşılabilir olan şikayet mekanizmaları,
- TKYB'nin mevcut Şikayet Mekanizması
- Trakya Döküm İç ve Dış Şikayet Mekanizması

4.2.1 Ulusal Düzeyde Ulaşılabilir Olan Şikayet Mekanizmaları

Projeden etkilenen kişiler veya kurumlar, her türlü sorun, şikayet ve talebini İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla iletebilmektedir.

Bu merkez, Halkla devlet arasındaki iletişim kanallarını açık tutmak için İletişim Başkanlığı tarafından geliştirilen 24 saat aktif bir çevrimiçi ulusal sistemdir. Halk, her zaman ve her yerde sorunları, şikayetleri ve istekleri dile getirebilir. Sorunlar, şikayetler ve talepler bu ulusal çevrimiçi sistem aracılığıyla hem alınabilir hem de yanıtlanabilir.

CİMER sistemi, menfaat sahiplerinin Trakya Döküm ile doğrudan iletişim kurmasını sağlar. Proje ömrü boyunca paydaşların yanıtlarını yerel olarak alabilecekleri ve şikayetlerini iletebilecekleri ayrı bir şikayet mekanizması sistemi kurulmakla birlikte CİMER'den gelen şikayetler de uygun süre içinde ve ilgili birimler tarafından değerlendirilerek cevaplandırılacaktır.



4.2.2 TKYB'nin Mevcut Şikayet Mekanizması

TKYB'nin operasyonel ve finansman faaliyetlerinden doğabilecek çevresel risklerden doğrudan ve/ veya önemli ölçüde etkilenen herhangi bir taraf, YKYB şikâyetinde bulunabilir. Alınan şikâyetler sistematik olarak belgelenir, zamanında yanıtlanır⁴.

Şikâyet mekanizmasına şikayetlerini iletmek isteyen paydaşlar, <https://kalkinma.com.tr/tr/bize-ulasin/iletisim-bilgileri> web sitesinde yer alan şikayet formunu doldurarak başvuruda bulunabilir.

Buna ek olarak paydaşlar şikayetlerini 0 (216) 636 89 28 numaralı faksa da şikâyetlerini iletebilirler ve (216) 636 87 00 numaralı telefondan bilgi alabilirler.

4.3 Trakya Döküm Şikayet Mekanizması

4.3.1 Sorumluluklar

Rol ve Sorumluluklar bölümünde ve tablosunda tanımlanan kişilerden oluşan birim PKP ve şikayet mekanizmasının yönetiminden sorumlu birim olarak önerilmiş ve tanımlanmıştır.

Bu yönetim ekibi, iç ve dış paydaşlardan gelen tüm şikayetlerin kayıt altına alınması, şikâyet konusu hakkında doğru bilgi toplanması, ilgili birim ile paylaşarak ve yönetim birimlerine ileterek çözüm sürecini yönetmekle sorumludur. Proje Çevre Birimi, paydaşa geri bildirimde bulunur, geliştirilen çözümü şikâyet sahibi paydaşa iletir ve bu süreçte Proje yöneticilerini bilgilendirerek, Proje yönetim ekibi ile birlikte çalışır.

ÇSYB, şikâyet mekanizmasını tüm paydaşlara açık ve net şekilde duyuracak ve açıklayacaktır. Paydaşların şikâyetlerini nasıl ileteceği şikâyetlerin alınmasından sonraki sürecin işleyişi sözlü ve yazılı olarak anlatılacaktır.

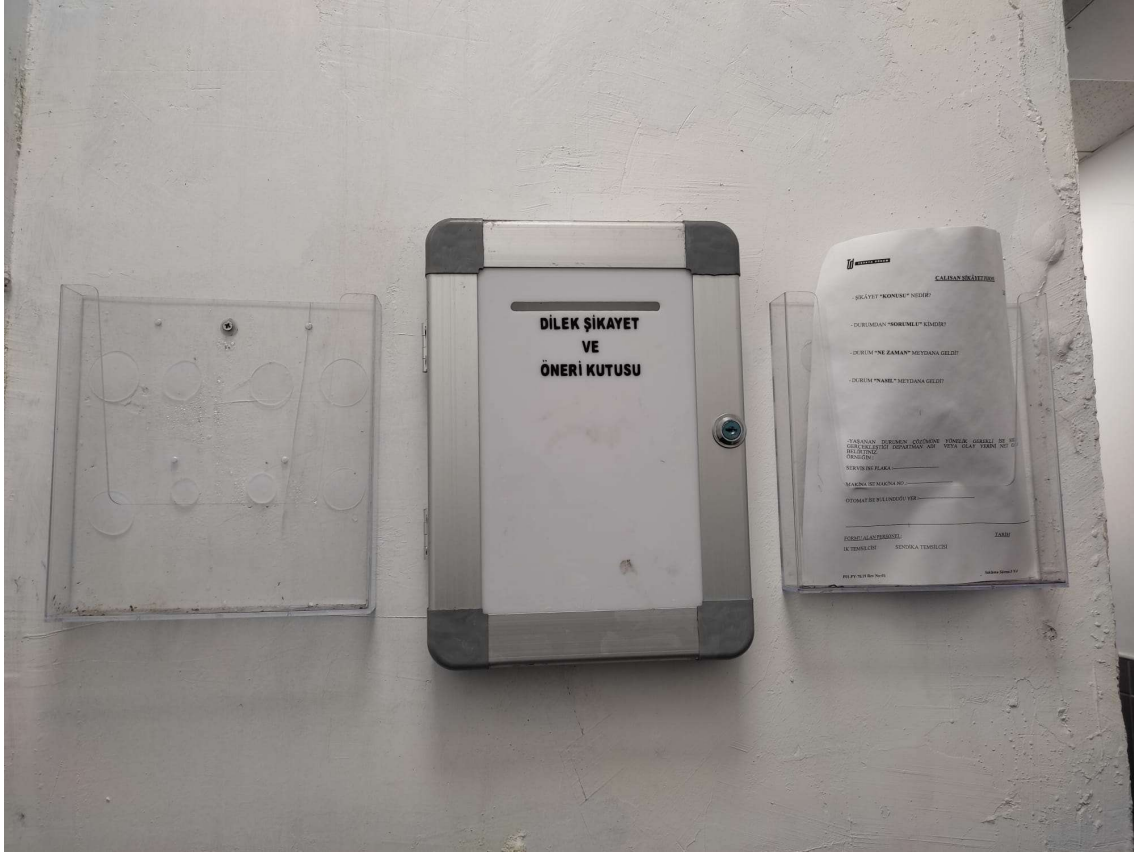
4.3.2 Şikayet Kutusuna Atılan Şikayetler⁵

Şikayet Panosu, yemekhanede ve sosyal tesislerde olmak üzere 4 noktada bulunur. Personel panoda bulunan şikayet formuna şikayeti ile ilgili bilgileri doldurarak formu kutuya atar.

⁴ <https://kalkinma.com.tr/bizi-taniyin/cevreci-kalkinma/cevre-sikayet-mekanizmasi>

⁵ Trakya Döküm'ün FY-70.19 sayılı "Sosyal Sorumluluk Şikayet Yönetmeliği"





Şekil 4 Şikayet Kutusu-1



Şekil 5 Şikayet Kutusu-2



Şikayet kutusu haftada 1 kez Pazartesi günleri İdari İşler Amiri veya İnsan Kaynakları Uzmanı ve Sendika temsilcisi tarafından açılır.

Şikayet kutusundan alınan şikayetler SİSRAP 118 no'lu dosyada bulunan Sosyal Sorumluluk Şikayet Takip Çizelgesi'ne kaydedilmek üzere İnsan Kaynakları Uzmanı'na teslim edilir.

4.3.3 Şikayetlerin Önceliklendirilmesi⁶

İnsan Kaynakları Uzmanı tarafından şikayetler, şikâyet konusuna göre değerlendirilerek "Sosyal Sorumluluk Şikayet Önceliklendirme Tablosuna" göre çalışmaların verilen sürelerle uygun olarak yürütülmesi sağlanır.

Tablo 5 Sosyal Sorumluluk Şikayet Önceliklendirme Tablosu

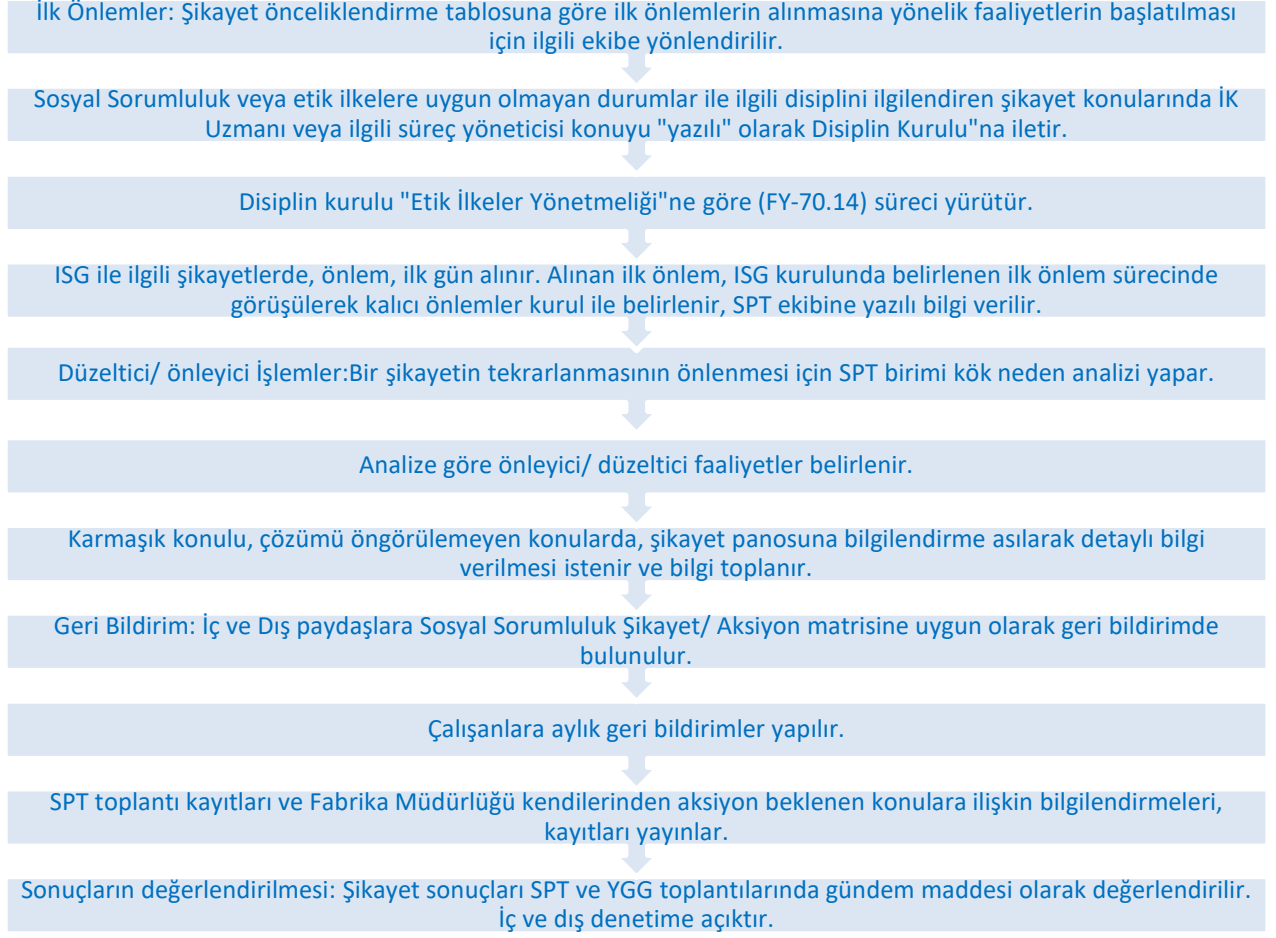
SOSYAL SORUMLULUK ŞİKAYET ÖNCELİKLENDİRME TABLOSU						
No	Şikayet konusu	Öncelik derecesi	İlk önlem (Şikayet alınmasını izleyen max.)	GÖRÜŞÜLE CEK KURUL	Düzeltilici işlem takibi	Takip Sorumlu
1	Kanunlara ve diğer yükümlülüklerle uyum	Yüksek	6 iş günü	SPT	Rutin SPT topl.	SPT
2	Zorla Çalıştırma	Yüksek	6 iş günü			
3	Çocuk işçi çalıştırma	Yüksek	6 iş günü			
4	Disiplin (kanuni gereksinimler ile ilgili)	Yüksek	6 iş günü			
5	Disiplin (kanuni gereksinimler ile ilgili değil)	Orta	6 iş günü			
6	Kötü muamele	Yüksek	6 iş günü			
7	Taciz	Yüksek	6 iş günü			
8	Çalışma saatleri	Yüksek	6 iş günü			
9	Ücret ve ödemeler	Yüksek	6 iş günü			
10	Ayrımcılık	Yüksek	6 iş günü			
11	Sendika ve toplu pazarlık	Yüksek	6 iş günü			
12	Çevre	Yüksek	6 iş günü			
13	Tedarikçiler ile çalışma (kanuni gereksinimler ile ilgili)	Yüksek	6 iş günü			
14	Tedarikçiler ile çalışma (kanuni gereksinimler ile ilgili değil)	Orta	12 iş günü			
15	Diğer	Düşük	24 iş günü			
16	ISG (SA-8000 maddelerini içeren veya tabloda etki 4-5 olan)	Yüksek	3 iş günü	ISG		
17	ISG (Tabloda etki 2-3 olan)	Orta	6 iş günü			
18	ISG (Tabloda etki 1 olan)	Düşük	Rutin ISG topl.			

⁶ Trakya Döküm'ün FY-70.19 sayılı "Sosyal Sorumluluk Şikayet Yönetmeliği"



4.4 İş Akış Şeması

Şikayet mekanizmasının işleyişi aşağıdaki şemada gösterilmiştir.



Şekil 6 Şikayet Mekanizması İş Akış Şeması

Anonim şikayetlerin kaydı ve değerlendirilmesi: Hem dış hem de iç paydaşlar, iletişim bilgilerini, kimlik bilgilerini verme konusunda sorun, kaygı veya sıkıntı yaşadığında, paydaşlar tarafından iletilen şikayetler ilk değerlendirmeden geçirilip, **Anonim şikayet** veya **anonim öneri** olarak kaydedilecektir. Paydaşlar, her türlü dilek ve şikayetlerini isim belirtmeden dilek- şikayet kutularına atabilir veya Trakya Döküm telefon danışma hattı yoluyla iletebilirler.

Anonim olarak alınan şikâyetler, iş akışı içinde tanımlanmış olan adımların uygulanması ile değerlendirilecektir. Şikayet kapsamında araştırma/ inceleme süreçlerinden geçirilerek değerlendirilecek ve her aşama şikayet mekanizması sistemine işlenecektir. Gizli tutulması gereken şikayetler konusunda üçüncü taraflara bilgi verilmeyecek ve resmi bildirim/ geri dönüş yapılmayacaktır.

Şikayet sonuçlandırıldığında, uygulanacak çözüm konusunda resmi bir geri bildirim yapılmayacak olsa da eğer kamunun bilgilendirilmesi gereken bir konu ise ve gerekli görülürse, ortak panolar/ halka açık ve genel iletişim araçları ile paydaşlara duyurulabilmektedir.

