



**HASÇELİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
ÇELİKHANE VE YARDIMCI TESİSLER
(PARLAK ÇELİK ÜRETİMİNE YÖNELİK) PROJESİ
ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI-HAZİRAN 2023
CNR-PLN-HAS-SGM-001
(Rev.00)**

Ŗikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 2 / 15



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

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

Web: cinarmuhendislik.com

E-mail: cinar@cinarmuhendislik.com

Bu raporun tüm hakları saklıdır.

Raporun tamamı ya da bir bölümü, 4110 sayılı Yasa ile değişik 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu uyarınca, Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş.'nin yazılı izni olmadıkça; hiçbir şekil ve yöntemle sayısal ve/veya elektronik ortamda çoğaltılamaz, kopya edilmez, çoğaltılmış nüshaları yayınlanamaz, ticarete konu edilemez, elektronik yöntemlerle iletilemez, satılamaz, kiralanamaz, amacı dışında kullanılamaz ve kullanılamaz.

Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 3 / 15

DOKÜMAN REVİZYON KONTROL TABLOSU

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
00	07.06.2023	M.Ç.	Ö.Ç.	A.C.A.	İlk Yayın

Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 4 / 15

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	4
TABLolar LİSTESİ	5
ŞEKİLLER LİSTESİ	5
KISALTMALAR/AÇIKLAMALAR.....	6
1. GİRİŞ	7
1.1. Proje'nin Teknik Olmayan Özeti	7
1.2. Amaç ve Kapsam.....	7
2. ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI.....	9
2.1. Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri	9
2.2. İletişim Kanalları	10
2.2.1. Resmi İnternet Sayfası	10
2.2.2. Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler	10
2.2.3. CİMER	11
2.2.4. Halkla İlişkiler Ofisi.....	11
2.3. Referans Dokumanlar	11
2.4. Şikâyetlerin Alınması ve Kaydedilmesi.....	11
2.5. Değerlendirme ve Çözüm Süreci.....	12
2.6. Şikâyetin Kapatılması	12
2.7. Şikâyetlerin Genel Değerlendirmesi	13
2.8. Akış Diyagramı ve Formlar	13

Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 5 / 15

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Kurumsal İnternet Sayfaları	10
Tablo 2: Kurumsal İletişim Bilgileri	10

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Kayıt Formu	14
Şekil 2. Şikâyet Kapatma Formu	14
Şekil 3. Şikâyet Mekanizması Akış Diyagramı	15

Şikâyet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-HAS-SGM-001	
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 6 / 15

KISALTMALAR/AÇIKLAMALAR

A.Ş.	Anonim Şirketi
Banka	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Bkz.	Bakınız
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş.	Danışman
İK	İnsan Kaynakları
Ltd.	Limited
No	Numara
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
Paydaş	(a) Projeden etkilenen taraflar (Projeden etkilenen veya etkilenme olasılığı yüksek olanlar) (b) Diğer ilgili taraflar (Projeye ilgi duyabilecekler)
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Çelik Kütük Üretimi Yatırımı Projesi
Proje sahibi	Haşçelik Sanayi ve Ticaret A.Ş.
San.	Sanayi
ŞGM	Şikâyet Giderme Mekanizması
Şti.	Şirketi
Tic.	Ticaret
TİG	Topluluk İrtibat Görevlisi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (Banka)
TOSB	Otomotiv Tedarik Sanayi İhtisas Organize Sanayi Bölgesi
Vb.	ve benzeri

Şikâyet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-HAS-SGM-001	
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 7 / 15

1. GİRİŞ

1.1. Proje'nin Teknik Olmayan Özeti

Bilecik İli, Osmaneli ilçesi, Selimiye köyü sınırlarındaki Osmaneli Organize Sanayi Bölgesi (Astim OSB veya OSB) bünyesinde Has Çelik Sanayi ve Ticaret A.Ş. (Hasçelik, Proje Sahibi veya Yatırımcı) tarafından "Çelik Kütük Üretimi Yatırımı" faaliyetinin yapılması planlanmaktadır.

Temelleri 1968 yılında Hasan Faydasıçok tarafından Konya'da atılan Hasçelik, günümüzdeki adını 1982 yılında almıştır. İstanbul ve Konya'daki üretim tesislerinde ürettiği sıcak haddelenmiş vasıflı çelik ve soğuk işlem görmüş vasıflı parlak çelik ürünlerine ilave olarak ithal dikişsiz boru dağıtımını satış ve dağıtımını toplam 7 ilde 9 deposuyla gerçekleştirmektedir. 2021 yılına göre Hasçelik Türkiye'nin 500 büyük sanayi kuruluşu arasında yer almıştır.¹

Faydasıçok Holdinginin grup şirketlerinden olan Hasçelik bünyesinde bulunan Vasıflı Çelik Hadde Tesisi ile Soğuk Çekilmiş Parlak Çelik Tesisleri Kocaeli Otomotiv Tedarik Sanayi İhtisas Organize Sanayi Bölgesi (TOSB) Otomotiv yan sanayi ihtisas OSB'de yer almaktadır. Mevcutta bulunan bu tesislerle üretim bütünlüğünü sağlayacak olan Çelikhane ve Yardımcı İşletmeler tesisinin kurulduğu bölgenin belirlenmesindeki en önemli unsur, tesisin parlak çelik üretimi için gerekli olan kendi hammaddesine (hurdaya) erişimine kolaylık sağlamasıdır. Ayrıca OSB sınırları içinde olması, çevresinde iş birliği yapabileceği sanayi tesislerinin yoğun olması, yerleşim yerlerine ve hassas bölgelere uzak olması nedeniyle proje yeri belirlenen olarak Osmaneli OSB içerisinde 102 Ada, 4-5 ve 6 nolu parseller üzerinde kayıtlı 160.059 m² yüzölçümü olan alan üzerinde 40.890 m² kapalı alana sahip tesis binası kurulması hedeflenmektedir.

1.2. Amaç ve Kapsam

Bu Şikâyet Giderme Mekanizması CNR-PLN-HAS-PPK-001:Paydaş Katılımı Planı'nın uygulanma araçlarından biri olarak iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında kapsayacak şekilde Hasçelik Çelik Kütük Üretimi Yatırımı Projesi (Proje) için Çınar Mühendislik Müşavirlik A.Ş. (ÇINAR) tarafından Proje sahipleriyle Proje'den doğrudan ve/veya dolaylı olarak etkilenebilecek paydaşlar ve ilgi grupları arasında inşaat ve işletme dönemi süresince kurulması gerekli olan iletişim ve etkileşim süreçlerinin nasıl yönetileceği konusunda rehberlik sağlamak üzere hazırlanmıştır.

Paydaş Katılımı Planı (PKP)' nin uygulanma araçlarından biri olarak iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında kapsayan Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM), çevresel ve sosyal etki konusundaki şikâyet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları bünyesinde toplayarak bu amaca hizmet etmektedir.

Birbirine bağlı dokümanlar olarak geliştirilen İnşaat Dönemi Çevresel ve Sosyal İzleme Planı, PKP ve ŞGM birlikte Proje'nin insan ve çevre sağlığı açısından insan hakları bağlamında uygunluğunu sağlamayı hedeflemektedir.

CNR-PLN-HAS-PPK-001:Paydaş Katılımı Planı içerisinde uluslararası standartlar ve yerel mevzuatla Proje'nin paydaş katılım boyutu ilişki içerisinde "Tablo 5: Paydaş Aksiyon Planı" üzerinde detaylandırılmıştır.

¹ Hasçelik kurumsal internet sayfası. Bağlantı için: <https://hascelik.com/hakkimizda> Erişim Tarihi: Haziran 2023

Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 8 / 15

Aşağıda listelenen;

- Roller ve sorumluluklar
- Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri
- İç ve Dış Paydaşların Tanımlanması
- Hassas Gruplar
- İzleme ve Raporlama ile
- Eğitim Programları ve Seminerler

konuları yine CNR-PLN-HAS-PAK-001: Paydaş Katılımı Planı içinde detaylı olarak açıklanmış ve incelenmiştir. CNR-PLN-HAS-PAK-001: Paydaş Katılımı Planı'na bağlı olarak oluşturulan ŞGM ile ilgili detaylar bu raporun "Bölüm 2: Şikâyet Giderme Mekanizması" altında sunulacaktır.

Şikâyet Giderme Mekanizması	CNR-PLN-HAS-SGM-001	
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 9 / 15

2. ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI

ŞGM için temel hedef çevresel ve sosyal etki konusundaki şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları bünyesinde toplamaktır. Paydaşlardan gelen şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruları, iç paydaşların katılımı için iç paydaş ŞGM'de ve dış paydaşların katılımı için dış paydaş ŞGM'de toplamak ve ayrı şekilde değerlendirmek ise diğer hedeflerdir.

Ana sorumlu Proje yönetimi olmak üzere İnsan Kaynakları (İK) Birimi, Topluluk İrtibat Görevlisi (TİG) ve ŞGM yürütücüleridir. ŞGM yürütücüleri ana ŞGM sorumluluğuna sahip olan sosyal uzmanlar olmak üzere ŞGM yürütücüleri iç paydaş ŞGM'de İK çalışanları, dış paydaş ŞGM'de kadın ve erkek olmak üzere iki kişiden oluşan TİG'lerdir.

ŞGM yürütücüleri tüm iç paydaş ve dış paydaş şikayetlerinden sorumlu olmak üzere alt taşeron çalışanları ile sözleşmeli çalışan ve stajyerlerin de şikayet iletmelerine olanak sağlayacak şekilde tüm üst ve alt birimleri organize etmelidir.

ŞGM, iç ve dış paydaşları ayrı başlıklar altında sınıflandırarak kapsamaktadır. İç paydaşların ele alındığı dahili ya da iç ŞGM; iş ve çalışma koşulları, iş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti, insan kaynakları yönetimi, eğitim ve değerlendirme gibi süreçleri basılı formlar, online dokümanlar ve/veya diğer sözlü/yazılı iletişim yöntemleriyle iletilen şikayet, görüş, öneri, geri bildirim ve soruların kaydedilmesi, sınıflandırılması, değerlendirilmesi, cevaplanması ve analiz edilmesi süreçlerini kapsar. Dış paydaşlar ise aynı ve benzer yöntemlerle harici ya da dış ŞGM'de değerlendirilir.

Müşteri İlişkileri Birimi Şikayet/İstek/Öneri Süreçleri belirlenecek ve dokümantasyonu hazırlanacaktır. Müşteriler için memnuniyet anketi oluşturulup ve kullanılmalıdır.

İç öneriler için kutular oluşturulacak ve tesiste aşağıdaki alanlarda yerleştirilecektir.

- Şantiyede yer alan yemekhane
- Soyunma Odası
- Metal İşleri Alanı
- Şantiye Ofis Bölgesi

ŞGM içerisinde sunulan tüm işlemler hem iç hem de dış ŞGM için aynı şekilde uygulanacaktır.

2.1. Bilgilendirme ve Açıklama Yöntemleri

İnşaat ve işletme dönemi için ayrı ayrı hazırlanacak olan bilgilendirme ve açıklama yöntemleri basılı ve online olmak üzere bilgilendirici dokümanlar ve istişare toplantılarını kapsamaktadır. Bunlar;

- Proje, yüklenici ve tesis hakkında güncel bilgileri içeren broşür, poster, el ilanları vb. şeklinde üretilen ve bilgi verici kısa notları içeren tanıtıcı dokümanlar
- İlgili dokümanların çevrimiçi olarak yer aldığı proje'nin resmi internet sayfası
- Proje'nin resmi internet sayfasındaki güncel duyurular
- Proje'nin sosyal medya hesaplarındaki güncel duyurular
- Tesis içine ve çevresine yerleştirilecek olan iş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti ile atık yönetimi konusundaki uyarı ve bilgilendirme notlarının yer aldığı duyuru panoları
- Tesis içine ve çevresine yerleştirilecek istek, şikayet ve öneri kutuları
- İş ve çevre sağlığı ve güvenliği ve emniyeti ile atık yönetimi konusunda paydaşlarla düzenli işbirliği ve istişare toplantıları
- Yereldeki ve bölgedeki kurum ve kuruluşlarla yapılacak düzenli istişare toplantıları

Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 10 / 15

- İstihdama yönelik olarak yereldeki ve bölgedeki ilgili kurumlarla işbirliği ve istişare toplantıları
- Derinlemesine görüşmeler ve mülakatlar
- Odak grup toplantıları
- Tedarik zinciri ve potansiyel alıcıları kapsayacak bilgilendirme ve işbirliği toplantıları

gibi maddeleri içermektedir.

2.2. İletişim Kanalları

Proje sahibinin 2023 yılına ait kurumsal iletişim planında tanımlanmış iletişim yöntemleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Sosyal medya (linkedin, facebook, instagram)
- Web sitesi

2.2.1. Resmi İnternet Sayfası

Proje sahibi olan Hasçelik'e ait bir internet sayfası hizmet vermektedir². Hasçelik'in güncel basın bölümü ve Ürün kataloğuna internet sayfası üzerinden erişim sağlanabilmektedir. Facebook, YouTube, Twitter, Instagram ve LinkedIn üzerindeki resmi hesaplar da internet sayfasında paylaşılmaktadır.

Proje sahibinin kurumsal internet sayfası adresleri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Kurumsal İnternet Sayfaları

Üst başlık	Adres	İçerik
Faydasıçok Holding	https://www.faydasicok.com/	Holding
Hasçelik	https://hascelik.com/	Proje sahibi

2.2.2. Telefon Hattı, Mail Adresi ve Adresler

Paydaş katılım faaliyetleri için internet sayfasında yazışma adresi, telefon ve faks bilgisi ile elektronik posta adresi ve müşteri hizmetleri numarası paylaşılmıştır. Aynı sayfada online olarak iletişim kurmaya imkan sağlayan bir form da yer almaktadır³. Detaylı iletişim bilgileri Tablo 2'de verilmiştir. Adres olarak Tuzla OSB'deki ana tesisin yeri belirtilmiştir.

Tablo 2. Kurumsal İletişim Bilgileri

İletişim Kanalı	Bilgiler
Adres	İstanbul Anadolu Yakası OSB 2. Sanayi Cad. N:10 Tuzla-İstanbul
Telefon	+90 444 41 40
Fax	+90 444 51 40
E-Posta	info@hascelik.com
E-Ticaret Destek Hattı	+90 262 676 61 60

2 Proje sahibi internet sayfası. Bağlantı için; <https://hascelik.com/>

3 Proje sahibi iletişim bilgileri. Bağlantı için; <https://hascelik.com/contact>

Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 11 / 15

2.2.3. CİMER

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesindeki Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)⁴ ve ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı⁵ Proje dışında paydaşların yararlanabileceği bir başvuru merkezidir. 4982 No'lu 2003 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanunu⁶ kapsamında, paydaş ilişkilerinde şikayetlerin iletilmesi için CİMER kullanımının mümkün olduğu tüm paydaşlara hatırlatılmalıdır.

2.2.4. Halkla İlişkiler Ofisi

Tüm paydaşlar için yukarıda verilen iletişim kanalları dışında yüzyüze iletişim kurma olanakları sağlanmalıdır. Bunun için atanacak olan sosyal uzmanların ve TİG'lerin saha çalışmalarında aktif olarak görev almaları gerekmektedir.

Halkla İlişkiler Ofisi boş şikayet kayıt formlarının sağlandığı ve dolu formların teslim alındığı bir çalışma alanı olarak hizmet vermenin yanı sıra ancak yüzyüze iletişimi kullanarak şikayet iletebilecek kişilere şikayet formunu doldurmakta destek sağlanacak Proje birimi olmalıdır.

2.3. Referans Dokümanlar

Özellikle iç paydaşlarla ilişkileri düzenleyen ve hali hazırda kullanılan dokümanlar aşağıda listelenmiştir. PKP içerisinde sunulan planlar dahilinde kullanılan dokümanlar detaylı olarak CNR-PLN-HAS-PPK-001: Paydaş Katılımı Planı ile sunulmuştur.

Müşteri İlişkileri Birimi Şikâyet/İstek/Öneri Süreçleri ile ilgili henüz inşaat faaliyetlerinin başında olmalarından dolayı çalışma yapılmamıştır. Bu Şikâyet Giderme Mekanizmasında yer alan öneriler doğrultusunda geliştirilecek prosedür ve uygulamalar bütünü haline gelecektir.

2.4. Şikâyetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

ŞGM yürütücüsü olarak sosyal uzmanların atanması ve bu kişilerin İK birimi ve TİG'ler ile birlikte hareket etmesi gerekmektedir.

Şikâyetler yukarıda verilen iletişim kanallarının tümü kullanılarak iletilebilir. Boş şikâyet formları online bir sisteme aktararak kaydedilecek ve düzenlenecektir. İlk kayıt işlemi şikâyet formunun ulaştığı sosyal uzman / TİG/ İK birimi tarafından yapılabilir. Bu anlamda tüm iletişim kanallarının şikâyet formunu ilgili birimlere iletebilecek şekilde kurgulanmalıdır. Örneğin mail yoluyla iletilen bir şikâyet uygun şekilde İK birimine iletilerek ŞGM sistemine kaydedilmesi sağlanmalıdır. Buna telefon, dilekçe, CİMER, yüz yüze iletişim vb de dahil olmalıdır.

4 Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER). Bağlantı için:

CİMER - T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (cimer.gov.tr)

5 ALO150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattı. Bağlantı için:

CİMER - T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (cimer.gov.tr)

6 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için:

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf>

Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 12 / 15

Şikâyet kayıt formunun bir örneği şikâyet sahibine de sunulmalıdır. Uygun bir şikâyet formu

- Şikâyet sahibinin isim ve iletişim bilgilerini,
- Şikâyet tarihini,
- Şikâyet konusunu,
- Şikâyetçinin çözüm önerisi,
- Şikâyeti alan kişinin isim ve iletişim bilgilerini ve
- Eğer gerekliyse şikâyetin aktarılacağı birimin ve kişinin iletişim bilgilerini

içermelidir. İlgili şikâyetin konusu tesis dışında bir kamu kurum ve kuruluşu ise şikâyetin ilgili kuruma aktarılması konusunda şikâyet sahibine rehberlik edilmelidir.

Formla birlikte iletilen şikâyetçinin çözüm önerisi mutlaka çözüm ve değerlendirme sürecinde dikkate alınmalıdır.

Şikâyetin, iletildiği andan itibaren bir (1) iş günü içerisinde kayıt altına alınması gerekir.

2.5. Değerlendirme ve Çözüm Süreci

Tüm iletişim kanalları üzerinden iletilen tüm şikâyetler kayıt altına alındıktan sonra iki (2) iş günü içerisinde şikâyet sahibiyle iletişime geçilmelidir. Bu iletişim sırasında şikâyetin çözümü konusunda uygulanacak yöntemler hakkında şikâyetçiye bilgi aktarımı yapılır ve değerlendirme sürecinin on (10) iş günü içerisinde gerçekleşeceği iletilmelidir.

Buradaki önemli hususlardan biri Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu⁷ gereğince kaydedilen tüm verilerin gizli tutulması gerekliliğidir.

Değerlendirme ve çözüm sürecinde PKP içinde kapsamlı olarak aktarılan çevresel ve sosyal standartlar, performans standartları, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve Banka'nın sürdürülebilirlik ilkeleri göz önünde bulundurulur ve PKP ile uyumlu bir süreç izlenir.

Çözüm süreci için en çok otuz (30) işgünü hedeflenmelidir. Bu süre içerisinde şikâyete uygun önerinin sunulması gerekir. Üretilen çözümün kişilik haklarına saygı çerçevesinde kalması ve şikâyetçiyi tatmin etmelidir.

Şikâyetçiye sunulan çözüm önerisi konusunda karşılıklı mutabakat sağlandıktan sonra aksiyon işleme alınmalıdır.

Çözüm önerisinde mutabakat sağlanamazsa şikâyetçiye yasal kanallara başvuru yapma hakkının saklı olduğu bilgisi aktarılmalıdır.

2.6. Şikâyetin Kapatılması

Mutabakat sağlanan çözüm önerisi işleme alındıktan sonra sonuçlarıyla birlikte sistemde kaydedilir. Şikâyete konu olan tüm belgeler ve çözüm sürecinde yapılan işlemlerin bir kopyası şikâyetçi tarafa aktarılarak bir mutabakat anlaşmasıyla şikâyet kapatılır.

⁷ Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. Bağlantı için: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6698.pdf>

Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 13 / 15

2.7. Şikayetlerin Genel Değerlendirmesi

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20 ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereğince kaydedilen veriler anonimleştirilerek raporlanır ve benzer süreçlerin yönetiminde bir altlık olarak kullanılır. Şikayet sınıflandırma ya da analiz sistemi denilebilecek bu altlık, Proje'nin çevresel ve sosyal olumsuz etkilerini azaltmada ve olumlu etkileri geliştirmede bir aracı olarak işleyişi hızlandıracaktır. Benzer konularda gelen şikayetlerin ve taleplerin değerlendirme ve uygulama süreçlerinde hız kazanarak Proje'nin paydaşlarla ilişkileri güçlendirilebilir.

2.8. Akış Diyagramı ve Formlar

Şikayet giderme mekanizmasının işleyişini özetlemek için sunulan akış diyagramı ile (Bkz. Şekil 3) süreçte kullanılacak şikayet kayıt formu (Bkz. Şekil 1) ve şikayet kapatma formu (Bkz. Şekil 2) için taslaklar aşağıda sunulmuştur.

KAYIT FORMU			
Kayıt No:		Tarih:	
Başvuru Sebebi	<input type="checkbox"/> Şikayet	<input type="checkbox"/> İstek / talep	<input type="checkbox"/> Soru
Başvuru Alma Yöntemi	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Dilekçe / Form	<input type="checkbox"/> E-posta
Başvuran Bilgileri			
İsim ve Soyisim			
İletişim Bilgileri	<input type="checkbox"/> Telefon		
	<input type="checkbox"/> Adres		
	<input type="checkbox"/> E-posta		
İletişim Tercihleri	<input type="checkbox"/> Adrese bildirim		
	<input type="checkbox"/> Telefon		
	<input type="checkbox"/> E-posta		
	<input type="checkbox"/> Yüzyüze		
Başvuruya Konu Olan Olayın Detayları			
Konu şikayet ise şikayetçinin çözüm önerisi			
Kayıt Alan Birim Bilgileri			

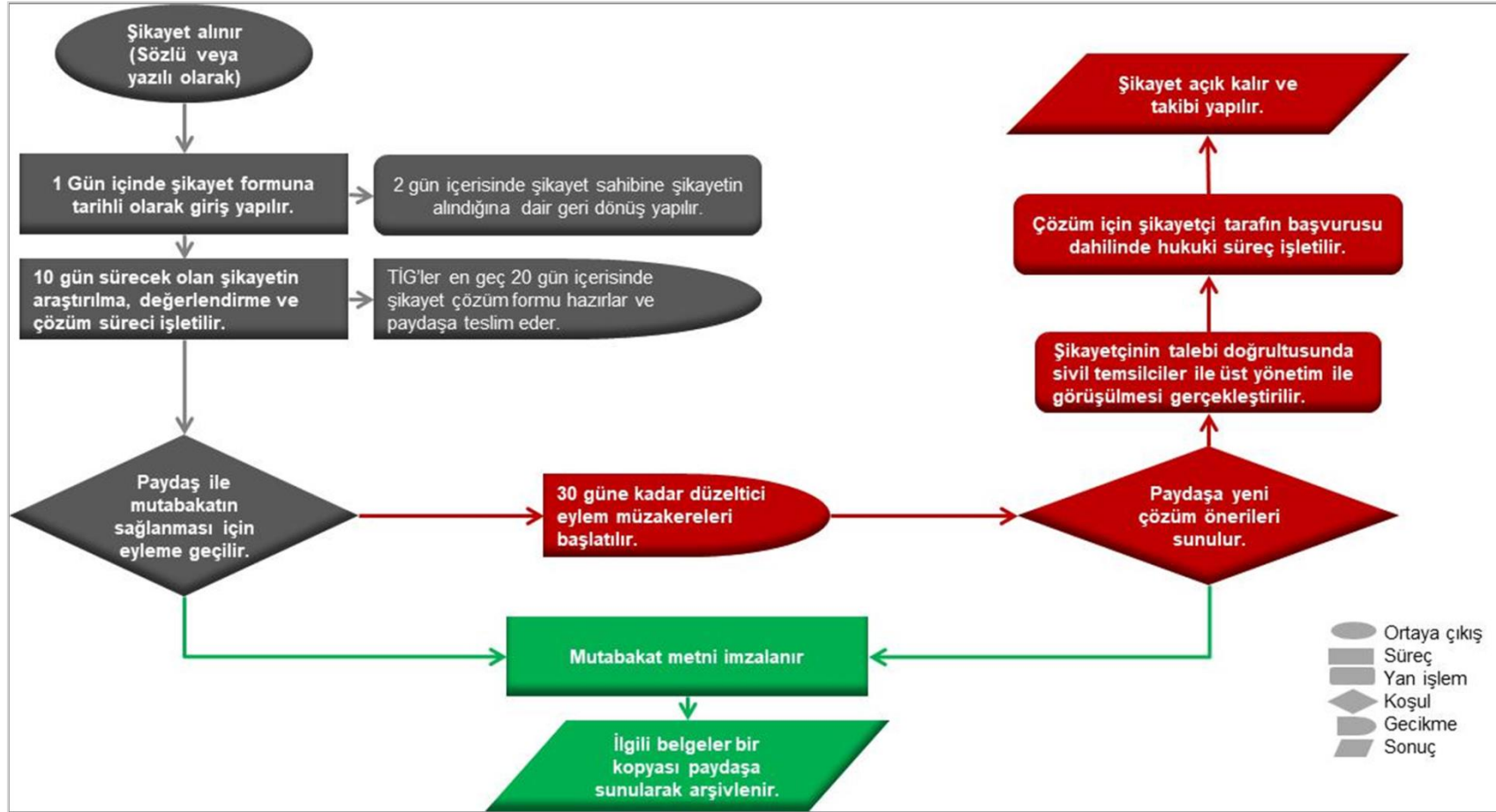
Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 14 / 15

Şekil 1. Kayıt Formu

ŞİKAYET KAPATMA FORMU			
Kayıt No:		Tarih:	
Başvuru Sebebi	<input type="checkbox"/> Şikayet	<input type="checkbox"/> İstek / talep	<input type="checkbox"/> Soru
Başvuru Alma Yöntemi	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Dilekçe / Form	<input type="checkbox"/> E-posta
Başvuran Bilgileri			
İsim ve Soyisim			
İletişim Bilgileri	<input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Adres <input type="checkbox"/> E-posta		
İletişim Tercihleri	<input type="checkbox"/> Adrese bildirim <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> E-posta <input type="checkbox"/> Yüzyüze		
Başvuruya Konu Olan Olayın Detayları			
Konu şikayet ise şikayetçinin çözüm önerisi			
Kayıt Alan Birim ve Kişi Bilgileri			
Aksiyon Bilgileri			
	Tarih	Açıklama	Sonuç
1)			
2)			
3)			
Şikayeti Kapatılan Birim Bilgileri			
Notlar			

Şekil 2. Şikayet Kapatma Formu

Şikâyet Giderme Mekanizması		CNR-PLN-HAS-SGM-001
Rev:00	Tarih: Haziran 2023	Sayfa 15 / 15



Şekil 3. Şikâyet Mekanizması Akış Diyagramı