

DEM İLAÇ SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

6,1 MWm KAPASİTELİ LİSANSSIZ GÜNEŞ ENERJİSİ ELEKTRİK ÜRETİM TESİSİ PROJESİ

AHMET YESEVİ MAHALLESİ MEVKİİ

TERCAN ERZİNCAN

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

KASIM-2025

Muslihittin Mah. Mehmet Zekai Özbek Cd. No:79 Menteşe/MUĞLA

0 252 212 36 93

Bu Rapor Sistem Mühendislik tarafından hazırlanmıştır.

*ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI *

Revizyon	Tarih	Oluşturan	Denetleyen	Onaylayan	Açıklama
0					
1	20/07/2026	S.S.	İ.U.	İ.U.	
2					
3					

İçindekiler

1.Giriş 6

1.1 Projeye Genel Bakış 6

1.2 Amaç ve Kapsam 7

1.3. Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) 10

1.4. İnceleme ve Revizyon 15

2.Roller ve Sorumluluklar 16

2.1 Proje Sahibi 16

2.2 Alt Yüklenici(ler) 17

3. Mevzuat ve Yönergeler 17

4.1 Potansiyel Etkiler ve İlgili Azaltma Önlemleri 18

4.2 İzleme ve Raporlama 19

4.3 Temel Performans Göstergeleri 20

4.4 Roller ve Sorumluluklar 21

5. Eğitim 21

Tablolar

Tablo 1. Proje Sahibi Roller ve Sorumluluklar..... 16
Tablo 2.Yüklenici Roller ve Sorumluluklar 17
Tablo 3. Potansiyel Etkiler ve ilgili Azaltma Önlemleri..... 18
Tablo 4. Temel Performans Göstergeleri..... 20
Tablo 5. Roller ve Sorumluluklar 21
Tablo 6.Şikayet Formu 24

Şekiller

Şekil 1.DEM İlaç Şikayet Giderme Mekanizması İletişim Hattı 11
Şekil 2.DEM İlaç Şikayet Giderme Mekanizması Formu..... 11

1.Giriş

1.1 Projeye Genel Bakış

Erzincan İli Tercan İlçesi Ahmet Yesevi Mahallesi 389 ada 13 parselde**,** DEM İlaç Sanayi ve Ticaret A.Ş**.** mülkiyetinde yürütülen, 71.630 m² büyüklüğündeki alanda kurulacak 6,1 MWm kapasiteli Lisanssız Güneş Enerjisi Elektrik Üretim Tesisi (GES) Projesi**,** çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda planlanmıştır. Bu kapsamda geliştirilen Şikâyet Giderme Mekanizması, projenin tüm paydaşlarının görüş, öneri ve endişelerini güvenli, erişilebilir ve şeffaf biçimde iletebilmelerini sağlamak üzere yapılandırılmıştır. IFC Performans Standardı 1 (PS1), Dünya Bankası ESS10 ve TKYB Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ESMS) kriterleriyle tam uyumlu olarak tasarlanmış, proje süresince ortaya çıkabilecek çevresel, sosyal veya çalışma koşullarına ilişkin şikayetlerin tarafsız, gizli ve zamanında ele alınmasını garanti altına almıştır.

Paydaş katılım sürecinin bir parçası olarak DEM İlaç Sanayi ve Ticaret A.Ş.**,** proje faaliyetlerinden etkilenebilecek tüm iç ve dış paydaşların görüş, öneri, talep ve itirazlarının etkin biçimde alınmasını ve değerlendirilmesini sağlamak amacıyla kurumsal bir Şikâyet Mekanizması uygulamaktadır.

Bu mekanizma, etkilenen toplum üyeleri ile proje çalışanlarının çevresel, sosyal veya çalışma koşullarına ilişkin endişelerini doğrudan DEM İlaç Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye iletebilmelerine olanak tanır. Şikayet Mekanizması, tarafsızlık, gizlilik, erişilebilirlik ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda işletilir ve projenin tüm yaşam döngüsü boyunca aktif tutulur.

Şikayet Mekanizması, ulusal mevzuatın yanı sıra uluslararası iyi uygulama standartlarına (IFC PS1, Dünya Bankası ESS10 ve TKYB ESMS) uygun olarak aşağıdaki esaslar dikkate alınarak hazırlanmıştır:

- **Risk ve Etki Odaklılık:** Mekanizma, projenin çevresel ve sosyal risklerinin paydaşlar üzerindeki olası etkilerini sistematik şekilde ele alacak biçimde yapılandırılmıştır.
- **Kültürel Uygunluk:** Şikayetlerin alınması ve değerlendirilmesi süreci yerel sosyo-kültürel koşullara ve iletişim alışkanlıklarına uyarlanmıştır.
- **Erişilebilirlik ve Ücretsiz Olma:** Her birey veya grup (kadınlar, yaşlılar, engelliler ve diğer hassas gruplar) hiçbir mali veya idari engel olmaksızın mekanizmadan yararlanabilir.

- **Şeffaflık ve Raporlama:** Tüm başvurular kayıt altına alınır, çözüm süreçleri izlenir ve sonuçlar periyodik olarak raporlanır.
- **Ayrımcılık ve Misilleme Yasağı:** Mekanizmaya başvuran hiçbir kişi veya kurum, yaptığı bildirim nedeniyle ayrımcılığa, baskıya veya misillemeye maruz bırakılmaz. Ayrıca ŞM, yasal veya idari çözüm yollarına başvurma hakkını kısıtlamaz.

Bu kapsamda DEM İlaç Sanayi ve Ticaret A.Ş., Şikayet Mekanizması'nı yalnızca bir şikayet çözüm aracı olarak değil; aynı zamanda paydaş güvenini güçlendiren, katılımcı iletişimi teşvik eden ve kurumsal sosyal sorumluluk kültürünü pekiştiren bir yönetim aracı olarak yürütmektedir.

1.2 Amaç ve Kapsam

Bu Şikayet Mekanizması'nın amacı, DEM İlaç GES Projesi kapsamında, proje faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişi ve gruplardan gelen şikayet, görüş ve önerilerin alınması, değerlendirilmesi, çözülmesi ve izlenmesine ilişkin kurumsal yaklaşımı tanımlamaktır.

Mekanizma; paydaşların proje sürecine etkin katılımını güçlendirmeyi, olası çevresel, sosyal veya çalışma koşullarına ilişkin sorunların erken tespitiyle zamanında çözüm üretmeyi amaçlar. Şikayetlerin hızlı, objektif ve sistematik biçimde ele alınması hem projenin toplumsal kabulünü hem de sürdürülebilir yönetimini destekleyen kritik bir unsurdur. Tüm şikayetler önyargısız, gizlilik ilkesi çerçevesinde ve misilleme yasağı gözetilerek değerlendirilecektir.

Bu süreç, proje adına yürütülen tüm faaliyetleri ve proje yüklenicileri ile alt yüklenicilerinin gerçekleştirdiği işlemleri de kapsamaktadır.

Şikayetin Tanımı

Bu mekanizma kapsamında şikayet, bir bireyin veya topluluk grubunun, DEM İlaç GES projesi kapsamında görev yapan yüklenici/alt yüklenicilerin faaliyetlerinden kaynaklandığını düşündüğü bir sorun, endişe veya iddiayı (algılanan ya da gerçek) resmi olarak ilettiği bildirim olarak tanımlanır.

*ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI *

Şikayetler, çevresel, sosyal, sağlık/güvenlik veya çalışma koşullarına ilişkin konuları kapsayabilir. Bu bağlamda tipik örnekler aşağıdaki gibidir:

- Proje faaliyetlerinden kaynaklanan etkiler, zararlar veya maddi/manevi kayıplar hakkında yapılan spesifik şikayetler,
- Paydaş katılım sürecine erişim, bilgilendirme faaliyetlerinin yeterliliği veya şikayetlerin nasıl ele alındığına yönelik endişeler,
- İnşaat veya işletme aşamasında gözlemlenen ya da algılanan çevresel, sosyal veya iş sağlığı–güvenliği riskleri ve bu risklerin yönetimine ilişkin kaygılar.

Şikâyet Mekanizması yalnızca olumsuz bildirimleri değil, aynı zamanda proje uygulamasına ilişkin olumlu geri bildirimleri, önerileri ve iyileştirme fikirlerini de kapsar. Bu yönüyle sistem, paydaş iletişimini güçlendiren, kurumsal öğrenmeyi destekleyen ve sürekli iyileştirmeye hizmet eden bir araç olarak işlev görür.

Şikayet Giderme Mekanizması Tanımları

- **Danışma:** Bir şikâyet oluşmadan önce (veya bir prosedürde değişiklikler yapmadan önce) mekanizmanın şablonu veya süreci hakkında bilgi sağlanması için oluşturulacak birim.
- **Bilgilendirme:** Şikâyet mekanizması uygulamaya konduktan sonra; tüm yöneticiler, şefler ve işçileri eksiksiz olarak bilgilendirilecektir. Böylece işletme içerisinde bulunan herkesin prosedür, roller ve sorumlulukların farkında olması sağlanacaktır.
- **Dış/Dolaylı Paydaşlar:** Müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve kamu birimleri gibi, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olarak çalıştırılmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya bireyleri ifade eder.
- **Eğitim:** Yöneticilere, şeflere, işçilere ve işçi temsilcilerine; özellikle de araştırma, kolaylaştırma ve karar verme konusunda daha aktif roller taşıyanlara eğitim verilecektir. İşe yeni başlayacak personeller oryantasyon sürecinde bu eğitimi alması sağlanacaktır.
- **Görünürlük:** Şikâyet mekanizması prosedürünü, atölyeler, soyunma odaları, yemek hane ve çalışanların toplandığı başka alanlardaki ilan panolarına veya görebileceği diğer alanlara asılacaktır. Dış paydaşlara ulaşabilmek için yatırımcının web sitesine yayınlanacaktır.

*ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI *

- **Gizlilik:** İsimsiz şikâyetler gönderilebilir ve çözülebilir. Bir şikâyette 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 projeyle ilgilenen ve potansiyel 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:** 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.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.

1.3. Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS)

Proje kapsamında, inşaat ve işletme dönemlerinde meydana gelebilecek şikayetlerin çevresel ve sosyal etkilerinin önlenmesi ve etkin biçimde yönetilmesi teminen, yürürlükteki ulusal mevzuat, Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası gereklilikleri ve ilgili uluslararası uygulamalarla uyumlu bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) uygulanacaktır. Bu ÇSYS, proje özelinde Şikayet Giderme Mekanizmasının uygulanmasına dayalı olarak yapılandırılacaktır.

ÇSYS çerçevesinde şikayet yönetimine ilişkin süreçler, olası şikayet senaryolarının belirlenmesini, çözüm yöntemlerinin tanımlanmasını, görev ve sorumlulukların oluşturulmasını, gerekli ekipman ve kaynakların hazır bulundurulmasını, izleme ve kayıt altına alma uygulamalarını kapsayacaktır. Söz konusu süreçler, proje için hazırlanmış ve yürürlükte olacak Şikayet Giderme Mekanizması Planı doğrultusunda yürütülecektir.

1.3.1 Şikayet Prosedürü

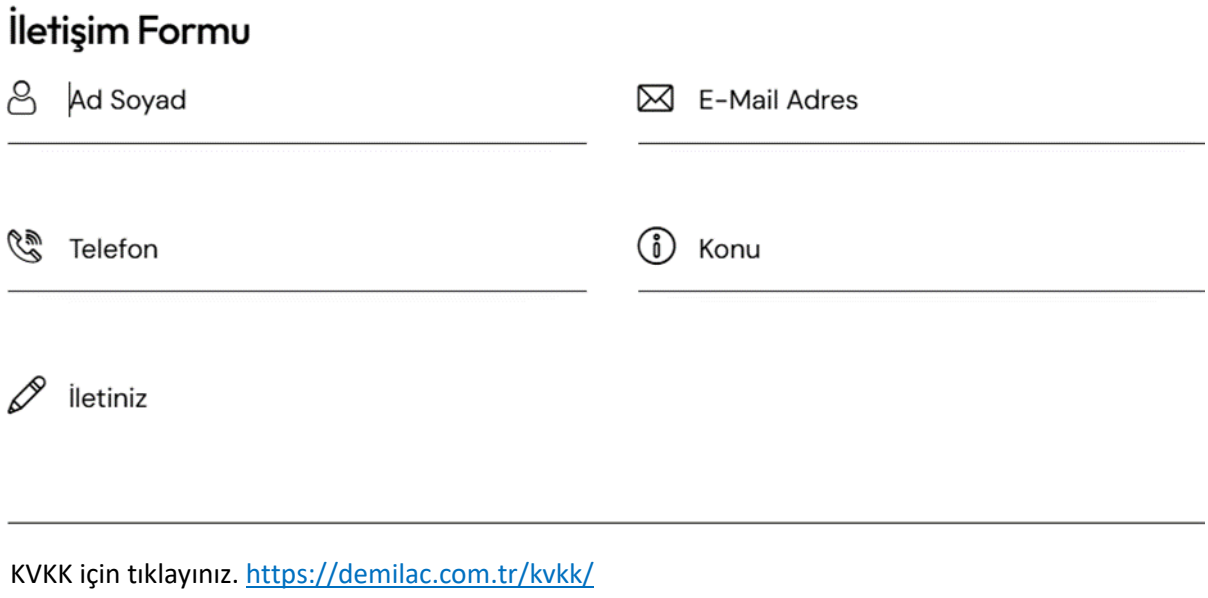
Bu mekanizma, proje etkilerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen tüm paydaşların görüş, öneri ve şikayetlerini kolay, erişilebilir ve güvenli yollarla iletebilmelerini sağlamayı hedeflemektedir.

Dış paydaşlar, şikayetlerini aşağıdaki görselde verilen iletişim kanalları üzerinden iletebilmektedir.

Proje faaliyetlerinden etkilenebilecek tüm dış paydaşlar, yerel topluluk üyeleri, muhtarlar, sivil toplum kuruluşları, tedarikçiler ve kamu kurum temsilcileri, şikayet, öneri veya endişelerini DEM İlaç Sanayi ve Ticaret A.Ş.' ye doğrudan iletebilmektedir. Bildirimler, yüz yüze görüşmeler, e-posta ve telefon hatları aracılığıyla alınmakta, ayrıca proje şirketinin internet sitesi üzerinden de erişilebilmektedir.



Şekil 1.DEM İlaç Şikayet Giderme Mekanizması İletişim Hattı



Şekil 2.DEM İlaç Şikayet Giderme Mekanizması Formu

Çalışan Şikayet Mekanizması

DEM İlaç Sanayi ve Ticaret A.Ş. bünyesinde görev yapan tüm iç paydaşlar (çalışanlar, alt yüklenici personel ve stajyerler), mevcut kurumsal iç iletişim ve geri bildirim platformu **DEMİLAÇ.BİZ** üzerinden şikayet, öneri veya diğer bildirimlerini doğrudan iletebilmektedir.

Platformda yer alan "İletişim" sekmesi, kullanıcıların yöneticilerine veya ilgili birimlere anonim ya da kişisel kimlik bilgilerini paylaşarak başvuru yapabilmelerine imkân tanır. Bu sistem, çalışanlar ile yönetim arasındaki iletişimin sürekli, güvenli ve erişilebilir biçimde sürdürülmesini sağlayarak, kurumsal Şikayet Giderme Mekanizması' nın dijital bileşeni olarak işlev görür.

Sistem aracılığıyla yapılan bildirimler; iş sağlığı ve güvenliği, etik davranış ilkeleri, çalışma koşulları, disiplin süreçleri, ayrımcılık veya taciz iddiaları ve diğer kurumsal konulara ilişkin olabilir. Tüm kayıtlar dijital ortamda benzersiz referans numarasıyla oluşturulur, ilgili birimler tarafından değerlendirilir ve çözüm süreçleri düzenli olarak izlenir.

1.3.2 Şikayet Kaydı

Paydaşlar tarafından iletilen tüm şikayet, görüş ve önerilerin uygun şekilde çözümlenebilmesi, izlenebilmesi ve kapanışa kadar takip edilebilmesi için sistematik bir kayıt yapısının sürdürülmesi esastır.

Tüm başvurular, şirket tarafından yetkilendirilen sorumlu birim/personel tarafından dijital ortamda kaydedilir ve düzenli olarak güncellenir.

Kayıt formu, her bir şikayet için benzersiz bir referans numarası (ID) oluşturacak şekilde yapılandırılır.
Her kayıt, aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- **Referans Numarası:** Şikayetin benzersiz kimlik numarası.
- **Şikayetçinin Adı ve İletişim Bilgileri:** Şikayetçi anonim kalmak istemediği sürece ad, soyad, telefon, e-posta veya adres bilgisi.
- **Başvuru Tarihi ve Görüşme Bilgileri:** Şikayetin alındığı tarih, başvuru yöntemi (telefon, e-posta, yüz yüze vb.) ve yapılan temasların tarihleri.
- **Şikayetin Konusu:** Başvurunun türü (yorum, öneri, soru, şikayet vb.) ve ana içerik özeti.
- **Kategorisi:** Çevresel, sosyal, işgücü, İSG, toplumsal etkileşim veya diğer.
- **Önerilen Yanıt / Alınacak Önlemler:** Şikayetle ilgili olarak geliştirilen çözüm veya uygulanması planlanan düzeltici/önleyici faaliyet (DÖF) açıklaması.
- **Sorumlu Birim / Kişi:** Çözüm sürecini yürüten veya uygulamadan sorumlu ekip/kişi.
- **Durum:** Şikayetin mevcut durumu (“Kayıtlı”, “Aktif”, “Kapatıldı”).
- **Kapanış Tarihi:** Şikayet çözümünün tamamlandığı ve sistemde kapatıldığı tarih.
- **Geri Bildirim Sonucu:** Şikayetçinin yanıtı veya memnuniyet durumu.

Birden fazla paydaşın benzer nitelikte sorunlar bildirmesi durumunda, bu kayıtlar "tematik sorun" başlığı altında gruplandırılacak ve ilgili yanıtlar çapraz referans yöntemiyle ilişkilendirilecektir. Her grup şikayet için ortak çözüm süreci ayrı bir alt sayfada veya "Sorunlar Tablosu" sekmesinde izlenecektir.

1.3.3 İletişim

Şikayet Mekanizması, çalışanlara ve proje sahasına komşu topluluklara açık ve anlaşılır şekilde tanıtılacaktır. Amaç, paydaşların şikayet sürecine kolayca erişmesini ve başvuru yollarını net olarak bilmesini sağlamaktır.

Çalışanlar ve Yüklenici Personeli:

Tüm çalışanlar, işe başlama sürecinde ve düzenli oryantasyon eğitimlerinde ŞM hakkında bilgilendirilecektir. Eğitimlerde, şikayet bildirim yolları (telefon, e-posta, şikayet kutusu, web formu vb.) personele yazılı olarak bildirilecektir.

Yerel Topluluklar ve Paydaşlar:

Proje sahasına yakın mahalle ve köylerde yaşayan topluluklar Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirilecektir. İletişim bilgileri açık şekilde paylaşılacaktır.

Proje yönetimi, topluluk temsilcileriyle görüşmeler yapacaktır. Bu görüşmelerle, Şikayet Mekanizması'nın topluluk üyeleri tarafından kültürel açıdan uygun, güvenilir ve erişilebilir bulunması sağlanacaktır. Alınan geri bildirimler düzenli olarak değerlendirilecek ve mekanizmanın etkinliği artırılacaktır.

1.3.4 Gizlilik

Şikayet Mekanizması kapsamında paydaşların güvenliğini, kişisel verilerin korunmasını ve bilgi gizliliğini sağlamak temel ilkedir. Her şikayet, gizlilik esasına göre işleme alınır ve yalnızca çözüm sürecinde yer alan yetkili kişiler tarafından erişilebilir.

Şikayetçi anonim kalmak isterse bu talep koşulsuz olarak kabul edilir, kimlik bilgileri hiçbir kurum, yüklenici veya üçüncü kişiyle paylaşılmaz. Kamuya açıklanabilecek hiçbir kişisel veri, açık rıza alınmadıkça yayımlanmaz veya üçüncü taraflara iletilmez.

Kişisel veriler yalnızca şikayetin araştırılması, değerlendirilmesi ve çözümünün uygulanması amacıyla işlenir. Süreç tamamlandıktan sonra:

- Kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve ilgili yönetmeliklere uygun biçimde belirli bir süre saklanır,
- Ardından veriler silinir, anonim hale getirilir veya arşiv sistemine aktarılır,
- Arşivdeki kayıtlar yalnızca yetkilendirilmiş personel tarafından erişilebilir durumda tutulur.

Tüm dijital kayıtlar, şifreli sistemlerde korunur ve erişim, yalnızca Şirket tarafından yetkilendirilen sorumlu birim/personel tarafından yönetilen yetkilendirme listesiyle sınırlandırılır.

Veri Saklama ve Raporlama:

- **Kayıtların Saklanması:** Dijital kayıtlar, DEM İlaç Proje Sahası arşivinde ve bulut tabanlı sistemde (Excel veya eşdeğer veri tabanı) saklanır.
- **Veri Gizliliği:** Kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve Aydınlatma Metni hükümlerine uygun biçimde korunur.
- **Raporlama:** Kayıtlar periyodik olarak analiz edilir, "Şikayet Mekanizması Performans Raporu" hazırlanarak Üst Yönetim'e iletilir.

DEM İlaç kişisel verilerin korunmasına yönelik aydınlatma metni EK-3'de sunulmuştur.

Bu kayıt sistemi, şikayetlerin izlenebilirliğini, çözüm etkinliğini ve sürekli iyileştirme sürecini güvence altına alır.

1.3.5 Ayrımcılıktan Korunma

DEM İlaç Sanayi ve Ticaret A.Ş., IFC Performans Standardı 2 (İşgücü ve Çalışma Koşulları), IFC PS4 (Toplum Sağlığı ve Güvenliği) ve Dünya Bankası ESS2 hükümleri doğrultusunda tüm paydaşlara karşı eşit, adil ve saygılı davranmayı taahhüt eder. Şikayet Mekanizması'na başvuran hiçbir kişi veya gruba karşı ayrımcılık, misilleme, baskı veya olumsuz muamelede bulunulmasına kesinlikle izin verilmez.

Şikayetlerin iletilmesi, değerlendirilmesi veya çözüm sürecine katılım, hiçbir çalışanın, yüklenicinin, tedarikçinin ya da topluluk üyesinin iş güvencesini, gelirini, sosyal statüsünü veya haklarını olumsuz etkilemeyecektir. Bu ilke, "non-retaliation" (misilleme yasağı) yaklaşımıyla, IFC PS1 m.35 ve PS2 m.13–14 gerekliliklerıyle uyumludur.

Ayrımcılık; cinsiyet, yaş, dil, etnik köken, ırk, dini inanç, engellilik, siyasi görüş, medeni durum, sosyal statü veya benzeri nedenlerle bir kişiye karşı gerçekleştirilen her türlü dışlama, farklı muamele, tehdit veya cezalandırıcı eylem olarak tanımlanır. Bu tür davranışlar, yalnızca kurumsal etik ilkelerine değil, aynı zamanda Türk İş Kanunu, ILO 111 Sayılı Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi ve BM İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkelerine de aykırıdır.

DEM İlaç, çalışanlar, yükleniciler ve topluluk üyeleri dâhil tüm paydaşlar arasında fırsat eşitliğini gözetir. Şikayet Mekanizması'nın hiçbir aşamasında ayrımcılık, misilleme veya dışlama yapılmaması temel ilkedir. Bu yaklaşım, şirketin İnsan Haklarına Saygı Politikası, Etik Davranış İlkeleri ve TKYB Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ESMS) gereklilikleriyle tam uyum içindedir.

1.4. İnceleme ve Revizyon

Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) ve bu kapsamda hazırlanan alt yönetim planları, ulusal mevzuat, uluslararası standartlar ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası gereklilikleri doğrultusunda uygun format ve içerikte hazırlanmış olup, projenin inşaat ve işletme dönemlerinde uygulanacaktır.

Planların etkinliğinin ve güncelliğinin sağlanması amacıyla, ÇSYS ve ilgili alt yönetim planları inşaat ve işletme dönemleri boyunca saha uygulamaları esas alınarak izlenecek, izleme, denetim ve saha gözlemleri sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda değerlendirilecektir.

2.Roller ve Sorumluluklar

Bu prosedür kapsamında roller ve sorumluluklar aşağıda tanımlanmıştır. Her bir görev, DEM İlaç GES Projesi'nin Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) yapısına uygun biçimde, hesap verebilirlik, izlenebilirlik ve sürekli iyileştirme ilkeleri temelinde yürütülür.

2.1 Proje Sahibi

ROL	SORUMLULUK
Proje Sahibi	Şikayet Mekanizması prosedürünün yürütülmesini ve ulusal–uluslararası standartlara uygunluğunu denetler. Politika seviyesinde yönetişim ve sürekli iyileştirme desteği sağlar.
Proje Sahibi	Şikayet Mekanizması'nın proje genelinde etkin şekilde uygulanmasını sağlar. Gerekli bütçe ve kaynakların tahsisinden, üst yönetime raporlama yapılmasından ve gerekli hallerde düzeltici faaliyetlerin başlatılmasından sorumludur.
Proje Sahibi	-Toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP yi destekler. -Saha denetimlerini yapar. -Çalışan personelin, çevre halkın ve ilgili kurumların iş sağlığı ve güvenliği ve çevre konularında gelebilecek şikayetlerine cevap verir. -Şikâyet Veri tabanındaki şikayetlerin ve önerilerin kaydının ayrıntılı olarak tutması için SSP ye yardımcı olur. -Yatırımın ilgili Kanun ve Yönetmeliklere, projenin gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapar. -İç ve dış her türlü denetime katılım sağlamak ve bunları destekler.
Proje Sahibi	Şikayet Mekanizmasının uygulanmasından, kayıtların tutulmasından, çözüm sürecinin izlenmesinden ve performans raporlarının hazırlanmasından sorumludur. Tüm iç ve dış paydaşlardan gelen şikayetleri kayıt altına alır, ilgili birimlerle koordinasyonu sağlar ve çözümlerin zamanında tamamlanmasını temin eder. Ayrıca paydaşlarla düzenli iletişim kurarak sürecin şeffaflığını ve erişilebilirliğini sağlar.
Proje Sahibi	ŞM standartlarına uymak, çalışanlarına mekanizma hakkında bilgi vermek ve kendi personeli ile ilişkili şikayetleri kayıt altına almakla yükümlüdür. Tüm şikayetleri zamanında Şirket tarafından yetkilendirilen sorumlu birim/personele iletir.

Tablo 1. Proje Sahibi Roller ve Sorumluluklar

2.2 Alt Yüklenici(ler)

ROL	SORUMLULUK
Yüklenici	Şikayet Mekanizması prosedürünün yürütülmesini ve ulusal–uluslararası standartlara uygunluğunu denetler. Politika seviyesinde yönetişim ve sürekli iyileştirme desteği sağlar.
Yüklenici	Şikayet Mekanizması'nın proje genelinde etkin şekilde uygulanmasını sağlar. Gerekli bütçe ve kaynakların tahsisinden, üst yönetime raporlama yapılmasından ve gerekli hallerde düzeltici faaliyetlerin başlatılmasından sorumludur.
Yüklenici	-Toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP yi destekler. -Saha denetimlerini yapar. -Çalışan personelin, çevre halkın ve ilgili kurumların iş sağlığı ve güvenliği ve çevre konularında gelebilecek şikayetlerine cevap verir. -Şikâyet Veri tabanındaki şikayetlerin ve önerilerin kaydının ayrıntılı olarak tutması için SSP ye yardımcı olur. -Yatırımın ilgili Kanun ve Yönetmeliklere, projenin gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapar. -İç ve dış her türlü denetime katılım sağlamak ve bunları destekler.
Yüklenici	Şikayet Mekanizmasının uygulanmasından, kayıtların tutulmasından, çözüm sürecinin izlenmesinden ve performans raporlarının hazırlanmasından sorumludur. Tüm iç ve dış paydaşlardan gelen şikayetleri kayıt altına alır, ilgili birimlerle koordinasyonu sağlar ve çözümlerin zamanında tamamlanmasını temin eder. Ayrıca paydaşlarla düzenli iletişim kurarak sürecin şeffaflığını ve erişilebilirliğini sağlar.
Yüklenici	ŞM standartlarına uymak, çalışanlarına mekanizma hakkında bilgi vermek ve kendi personeli ile ilişkili şikayetleri kayıt altına almakla yükümlüdür. Tüm şikayetleri zamanında Şirket tarafından yetkilendirilen sorumlu birim/personeline iletir.

Tablo 2.Yüklenici Roller ve Sorumluluklar

3. Mevzuat ve Yönergeler

Şikayet Giderme Mekanizması'nın kurulması ve işletilmesinde, yürürlükteki ulusal mevzuata uyum esas alınacak, başvuruların alınması, değerlendirilmesi, yanıtlanması ve kayıt altına alınmasına ilişkin işleyiş, proje özelinde benimsenen Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası çevresel ve sosyal gereklilikleri ile uyumlu biçimde yürütülecektir. Süreç boyunca erişilebilirlik, tarafsızlık, gizlilik ve izlenebilirlik ilkeleri korunacak, kişisel verilerin işlenmesi ve saklanması ilgili mevzuat çerçevesinde yönetilecektir.

Şikayetlerin niteliğine göre ilgili birimlere yönlendirme yapılacak ve gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler, operasyonel ihtiyaçlar ve kurumsal prosedürler doğrultusunda uygulanacaktır.

4. İnşaat/İşletme Aşaması Yönetimi

İnşaat ve işletme aşamalarında paydaşlardan gelebilecek şikayetlerin etkin yönetilememesi, yerel topluluklarla ilişkilerde güven kaybı ve sosyal gerilim, çalışan motivasyonunda düşüş, yüklenici kaynaklı uygunsuzlukların tekrarı, saha operasyonlarında aksama ve itibar riskinin artması gibi sonuçlar sebebiyet olabilecektir. Ayrıca, şikayetlerin kayıt altına alınmaması veya gecikmeli ele alınması durumunda, konunun büyümesi, çözüm süresinin uzaması ve idari/yargısal başvuruların artması riski oluşabilecektir.

Bu kapsamda, şikayet yönetimi sürecinin erişebilirlik, tarafsızlık, gizlilik ve izlenebilirlik ilkeleri çerçevesinde işletilmesi, süre yönetimi, kayıt sistemi ve düzeltici/önleyici faaliyet (DÖF) mekanizması ile desteklenmesi esas alınacaktır.

4.1 Potansiyel Etkiler ve İlgili Azaltma Önlemleri

Etki Azaltma	Takvim	Sorumlu Taraf
Şikayet kanallarının duyurulması	Periyodik olarak	Proje Sahibi
Gelen her başvurunun "Şikayet Kayıt Listesi"ne işlenmesi (tarih, konu, durum)	Periyodik olarak	Proje Sahibi
Başvurunun alındığına dair bilgilendirme yapılması	Periyodik olarak	Proje Sahibi
Şikayetin sahada kontrol edilmesi ve gerekiyorsa yükleniciye iletilmesi	Periyodik olarak	Proje Sahibi /Yüklenici
Uygun görülen düzeltmenin yapılması ve şikayet sahibine geri dönüş sağlanması	Periyodik olarak	Proje Sahibi/ Yüklenici
Şikayetin kapatılması ve kaydın güncellenmesi	Periyodik olarak	Proje Sahibi
Gizlilik: kişisel bilgilerin sınırlı erişimle saklanması	Periyodik olarak	Proje Sahibi

Tablo 3. Potansiyel Etkiler ve ilgili Azaltma Önlemleri

4.2 İzleme ve Raporlama

Şikayet Mekanizması, proje standartlarına uygun olarak yürütülmekte olup, tekrarlanan şikayetlerin önlenmesi amacıyla izleme önlemleri ve etkin takip yöntemleri uygulanacaktır. Mekanizma kapsamında elde edilen veriler, şikayetlerin niteliği ve sıklığı açısından düzenli olarak analiz edilecek; tespit edilen eğilimler doğrultusunda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanacaktır.

Bu kapsamda, mekanizmanın işleyişi periyodik olarak gözden geçirilecek, şikayetlerin azalmasını ve sorunların kalıcı biçimde çözülmesini teminen süreç etkinliği artırılacaktır. İzleme sonuçları, Çevresel ve Sosyal Performans İzleme Raporları kapsamında düzenli olarak değerlendirilecek ve raporlanacaktır.

4.3 Temel Performans Göstergeleri

Temel Performans Göstergesi	Hedef	İzleme / Önlem	İzleme Sıklığı	Kanıt	İlgili IFC PS Maddesi
Açılan, çözümlenen ve bekleyen şikayetlerin sayısı	Her raporlama döneminde toplam şikayet sayısının bir önceki yıla göre azaltılması	Şikayet veri tabanı kayıtlarının düzenli analizi; çözüm süresi, tematik dağılım ve memnuniyet oranlarının takibi	Periyodik olarak	Şikayet Takip Tablosu, Kapanış Formları	PS1 – Madde 35-38: Şikayet mekanizmasının etkinliğinin izlenmesi ve sürekli iyileştirme
Şikayetlerin çözüm süresi	Tüm şikayetlerin en geç 30 iş günü içinde sonuçlandırılması	Şikayet çözüm tarihleri ile başvuru tarihleri arasındaki farkın izlenmesi; gecikme nedenlerine göre düzeltici faaliyet başlatılması	Periyodik olarak	İzleme Raporları	PS1 – Madde 36: Zamanında yanıt verme ve takip yükümlülüğü
Tam memnuniyet oranı	Kapatılan şikayetlerin en az %90'ında şikayetçi memnuniyetinin sağlanması	Kapanış anketleri, geri bildirim formları ve eğilim analizlerinin yapılması	Periyodik olarak	Memnuniyet Anketi Sonuçları, Kapanış Formları	PS1 – Madde 38 ve PS2 – Madde 13: İşgücü geri bildirimlerinin değerlendirilmesi
Paydaş katılım faaliyetleri	Yerel halk ve çalışanlarla yapılan tüm toplantı ve istişarelerin kayıt altına alınması ve sonuçlarının paylaşılması	Paydaş toplantı tutanaklarının izlenmesi; öneri ve şikayetlerin planlara entegrasyonu	Periyodik olarak	Toplantı Tutanakları, Ziyaretçi Kayıt Defteri	PS1 – Madde 29-34: Etkin paydaş katılımı ve şeffaf bilgilendirme
Şikayet prosedürünün denetlenmesi	Yıllık iç denetimlerde kayıtlı şikayetlerin %100'ünün prosedüre uygun biçimde ele alınması ve 30 iş günü içinde kapatılması	Denetim raporlarında prosedür uyumunun, çözüm oranının ve düzeltici önlem (DÖF) etkinliğinin kontrolü	Periyodik olarak	Denetim Raporu, DÖF Kayıtları	PS1 – Madde 39-41: Sistematik izleme ve iç denetim gereklilikleri
Hassas gruplardan gelen şikayetlerin izlenmesi	Kadınlar, engelliler ve kırılgan gruplardan gelen şikayetlerin ayrı izlenmesi ve %100 gizlilikle yönetilmesi	Kayıt formunda hassasiyet kodlaması; gizlilik protokolüne uygun değerlendirme	Periyodik olarak	Şikayet Veri Tabanı, Gizlilik Beyanı, Raporlar	PS1 – Madde 30 ve PS2 – Madde 15**:** Kırılgan grupların korunması
Eğitim ve farkındalık etkinlikleri	Tüm çalışanların ve yüklenicilerin yılda en az bir kez şikayet mekanizması eğitimi alması	Eğitim katılım listelerinin ve sınav değerlendirmelerinin takibi	Periyodik olarak	Eğitim Katılım Formları, Eğitim Değerlendirme Sonuçları	PS2 – Madde 18-19: Çalışan farkındalığı ve mekanizma bilgilendirmesi

Tablo 4. Temel Performans Göstergeleri

4.4 Roller ve Sorumluluklar

Rol / Taraf	Sorumluluklar
Proje Sahibi	Şikayet kanallarını duyurur; şikayetleri alır ve kayıt altına alır.
Proje Sahibi	Başvurunun alındığını bildirir ve süreci takip eder, şikayet sahibine geri dönüş sağlar.
Proje Sahibi	Şikayeti değerlendirir ve gerektiğinde yüklenici/ilgili tarafa yönlendirir; kapanışı kayıt altına alır.
Yüklenici	Kendisine iletilen şikayetlerde sahada inceleme yapar ve gerekli düzeltmeyi uygular; proje sahibine bilgi verir.
Proje Sahibi/Yüklenici	Tekrarlayan şikayetlerde uygulamayı gözden geçirir ve gerekli iyileştirmeyi sahada uygular.

Tablo 5. Roller ve Sorumluluklar

5. Eğitim

Şikayet mekanizmasının etkin uygulanmasını sağlamak amacıyla, inşaat ve işletme döneminde görev yapan çalışanlar ile yüklenici personeline yönelik bilgilendirme ve kısa eğitimler gerçekleştirilecektir. Eğitimlerde, şikayetin hangi kanallardan iletilebileceği, başvuruların nasıl kayıt altına alınacağı, alındı bildirimi ve geri dönüş süreleri hususları aktarılacaktır.

6. EKLER

EK-1. ŞİKAYET GİDERME FORMU

*ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI *

Ad - Soyad	
İletişim Bilgileri Lütfen sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi belirtiniz (posta, telefon, e-posta)	Posta ile: Lütfen posta adresinizi belirtiniz. Telefon ile: E-posta ile:
Tercih ettiğiniz iletişim dili?	Türkçe ……. Diğer diller…..…….
Olay veya şikayetin tanımı (Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Olayın/Şikayetin sonucu nedir?):	
Olay/şikayet tarihi	
	Bir kerelik olay/şikayet (tarih _____) Birden fazla oldu (kaç kez? _____) Devam etmektedir (şu anda sorun yaşanmaktadır)
Bu sorunu çözmek için ne görmek istersiniz?	
Yalnızca Dahili Kullanım Şikayetin alındığı tarih: Tarih: Referans numarası:	

Tablo 6.Şikayet Formu