



GİSAŞ GEMİ İNŞA SANAYİ A.Ş. GİSAŞ Elektrikli Römorkör İnşası Yatırımı Projesi

Şikayet Mekanizması Prosedürü
(İç & Dış)
(Plan No:GSS-PRC-SOC-001)

Mayıs 2021



İçindekiler

Tablolar Listesi	ii
Şekiller Listesi	ii
Kısaltmalar	iii
1 GİRİŞ	1
1.1 Bilgi	1
1.2 Kapsam	1
1.3 Amaç	2
1.4 Tanımlar	3
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	4
2.1 Temel İlkeler	4
2.2 Görev ve Sorumluluklar	4
3 PROJE STANDARTLARI	6
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları	6
3.2 Türk ÇED Gereklilikleri	8
3.3 Diğer Taahhütler ve Gereksinimler	9
3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	9
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ	13
4.1 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetimi Süreci	14
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeleri	14
4.2 Müşteri Şikayet Yönetimi Süreci	15
4.3 Dış Şikâyet Yönetimi Süreci	16
4.3.1 Şikayetlerin Alınması	16
4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi	17
4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim	17
4.3.4 Çözüm Önerme/Düzeltici Eylem	17
4.3.5 Şikayetlerin Kapatılması	17
4.3.6 Çözülmemesi Durumu	17

5	İZLEME	18
5.1	İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	18
5.2	Temel İzleme Faaliyetleri	18
5.3	Temel Performans Göstergeleri (KPI)	19
6	EĞİTİM	20
6.1	Giriş Eğitimi	20
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri	20
7	DENETİM VE RAPORLAMA	20
7.1	İç ve Dış Denetim	20
7.2	Kayıt Tutma ve Raporlama	20
EKLER		22
Ek-A:	Şikâyet Kayıt Formu	23
Ek-B:	Çalışan Memnuniyet Anketi	24
Ek-C:	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Prosedürü	26
Ek-D:	Toplantı Kayıt Formu	30
Ek-E:	Şikâyet Veri Tabanı	31

Tablolar Listesi

Tablo 2-1.	Temel Görev ve Sorumluluklar	4
Tablo 4-1.	İletişim Bilgileri	16
Tablo 5-1.	Temel İzleme Faaliyetleri	18
Tablo 5-2.	Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)	19

Şekiller Listesi

Şekil 4-1.	İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları	13
------------	-------------------------------------	----

Kısaltmalar

AIIB	Asya Altyapı Yatırım Bankası
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇG	Çekme Gücü
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme
ÇSG	Çevre, Sosyal ve Güvenlik
ÇSSG	Çevresel, Sosyal, Sağlık ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DKS	Doküman Kontrol Sistemi
GİSAŞ	GİSAŞ Gemi İnşa Sanayi A.Ş.
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	GİSAŞ Elektrikli Römorkör İnşası Yatırımı Projesi
Proje Şirketi	GİSAŞ Gemi İnşa Sanayi A.Ş.
PKP	Paydaş Katılım Planı
PS	Performans Standartı
S&G	Sağlık ve Güvenlik
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
ŞYT	Şikayet Yönetim Temsilcisi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış), GİSAŞ Elektrikli Römorkör İnşası Yatırımı Projesi için IFC Performans Standartlarına (“PS’ler”) ve Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AIIB) Çevresel ve Sosyal Standartlarına (“ÇSS”ler) göre Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerini değerlendirmek için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere hazırlanmıştır. Bu Planın referans numarası GSS-PRC-SOC-001’dir.

1.1 Bilgi

GİSAŞ Elektrikli Römorkör İnşası Yatırımı Projesi’nin, 1995 yılında Tuzla Tersaneler Bölgesi’nde kurulmuş olan GİSAŞ Gemi İnşa Sanayi A.Ş. tarafından inşa edilmesi ve işletilmesi planlanmaktadır. Planlanan proje kapsamında, proje sahasında bulunan iki adet hangar alanın hazırlanması ve toplamda üç adet elektrikli römorkör inşasının gerçekleştirilmesi planlanmaktadır. İnşa edilecek olan üç elektrikli römorkörden ikisi 30 ton çekme gücüne (ÇG), biri 45 ton çekme gücüne sahip olacaktır.

Proje alanının konumu, İstanbul İli, Tuzla İlçesi idari sınırları içerisinde, Tuzla Tersaneler Bölgesi, Evliya Çelebi Mahallesi’nde yer almaktadır. Bölgede, planlanan Proje ile benzer faaliyetlerde bulunan sanayi tesisleri bulunmaktadır. Proje Alanı, Evliya Çelebi Mahallesi’ne yaklaşık 1,5 km ve Tuzla İlçe Merkezine 9,5 km uzaklıktadır. İstanbul Şehir Merkezi’ne ise yaklaşık 35 km uzaklıkta yer alan proje alanı, 2,2 hektarlık bir alana sahiptir.

1.2 Kapsam

Bu prosedür, tüm proje çalışanlarının ve paydaşların şikâyetlerinin giderilmesi ve gerekli çözüm adımlarının atılması için oluşturulmuş bir mekanizmayı açıklamaktadır. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek tüm şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP), paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almamaktadır.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikâyetleri kapsamaktadır. Bu prosedür, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedür, özellikle yüklenicilerin faaliyetleri ile ilgili olarak Paydaş Katılım Planı (PKP) (GSS-PLN-SOC-001) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (GSS-PLN-HSSE-001) ile ilişkilidir.

1.3 Amaç

Bu belgenin amacı; iç ve dış şikâyetlerin giderilmesi konusunda oluşturulan mekanizmanın ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için uygulanacak olan şikâyet yönetiminin nasıl işletmeye entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet Mekanizması Prosedürü, Proje ile ilgili tüm görüş ve şikayetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedür kapsamındaki görev ve sorumluluklar ile mekanizmanın tüm aşamaları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanmaktadır.

Bu prosedürün yönetimi, projenin Şikayet Yönetim Temsilcisi (ŞYT) ve Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP) aittir.

Bu doküman temel anlamda:

- Şikâyet Giderme Mekanizması prosedürünün kapsamını ve uygulanabilirliğini tanımlamayı,
- Görev ve sorumlulukların belirlenmesini,
- Proje ile ilgili uygulanabilir ulusal ve uluslararası standartların, proje taahhütlerinin, uygulama aşamalarının ve kılavuz bilgilerin açıklanmasını,
- Temel Performans Göstergelerine göre oluşturulmuş izleme ve raporlama prosedürlerinin belirlenmesini,
- Eğitim gerekliliklerini, destekleyici materyal ve bilgileri açıklamayı,
- Paydaşların ve çalışanların şikayetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürünün tanımlanmasını, ve
- Şikayetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal huzursuzlukların nasıl en aza indirileceğini açıklamayı hedeflemektedir.

Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme (ÇSDD) Raporu'nda tanımlanan ve bu prosedürle ele alınan temel riskler:

- Çalışanların ve dış paydaşların kaygılarını verimli ve şeffaf bir şekilde dile getirmeleri için bir kanal sağlamak,
- Sosyal Sorumluluk Personeli'nin (SSP) katılım faaliyetleri yoluyla dış paydaşlara ve özellikle kadınlara ve okuma yazma bilmeyen işçilere şikayetleri kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygı çerçevesinde bir ilişki kurmak,
- Gizli şikayetlerin işçiler tarafından dile getirilmesine ve ele alınmasına izin vermek,

- Çalışanların sorunlarını, kaygılarını, problemlerini ve iddialarını dile getirmelerine olanak tanıyan kültürel olarak kabul edilebilir ve erişilebilir bir süreç oluşturmaktır.

Bu prosedürün amaçları yukarıdakilerle sınırlı değildir ve gerekli görüldüğünde güncellenebilir. Prosedür, inşa (kurulum) ve devreye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. İşletme sırasında ise, projede herhangi bir değişiklik, yenilik veya ekleme veya yeni prosedürlerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, bu prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncellemenin gerekli olup olmadığını belirlemek için bu prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak olan herhangi bir değişiklik talebi bu prosedürün sorumlusuna yöneltilerek uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulacaktır.

1.4 Tanımlar

Sıkıntı: 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 düşünülen ve belirli bir süredir resmi olarak bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar.

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

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

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, işletmedeki doğrudan veya dolaylı yoldan çalışan gruplar veya kişiler.

Dış Paydaşlar: İşletme dışındaki, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşme yapılmayan ancak müşteriler, tedarikçiler, bölge halkı, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenen gruplar veya kişiler.

Projeden Etkilenen Kişiler (PEK): Projenin uygulanması sonucunda, arazisinin (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullerini/ağaçlarını veya herhangi bir sabit/taşınabilir varlık kullanma hakkını veya başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen/kısmen veya kalıcı/geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

Hassas Gruplar: Cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilen ve yeniden

yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı olanaklara sahip kişiler.

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

2.1 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış (Paydaşlar) Şikâyet Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm görüş, sıkıntı ve şikâyetler için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, şikâyet prosedürü kapsamında açık ve anlaşılır bir şekilde değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet giderme prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle/görüşte bulunabilirler.
- **Kültürel Olarak Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

2.2 Görev ve Sorumluluklar

Bu bölüm şikâyet mekanizması prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir.

Tablo 2-1. Temel Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür / Yönetim Kurulu	➤ Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak, ➤ Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.
İşletme Müdürü	➤ Bu Prosedürün onaylanması ve uygulama için gerekli kaynakların sağlanması, ➤ Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak.
İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürü	➤ Toplanan şikâyetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde ŞYT'i desteklemek, ➤ İç denetimleri / saha denetimlerini yapmak,

Görev	Sorumluluklar
	- Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG, çevre ve sosyal konularla ilgili şikayetlerine cevap sağlamak, - ŞYT'nin, Şikâyet Veri tabanındaki şikayetlerin / önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasına yardımcı olmak, - Yasalara, yönetmeliklere ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak, - Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve bunları desteklemek.
Çevre Müdürü	- Çalışanlar, yerel toplum ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen çevresel şikayetlere yanıt vermek, - Şikayetlerin/önerilerin detaylı olarak Şikayet Veri Tabanına kaydının tutulması için ŞYT'ye yardımcı olmak, - Yasa, yönetmelik ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirmek, - Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve desteklemek.
Şikayet Yönetim Temsilcisi (ŞYT)	- Bu prosedürü uygulamak ve geliştirmek, - Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak, - 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, - Yasa ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek, - Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak; zarar görme, işte gecikme veya durmalar, Proje ve topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar vb., - Tüm şikayetleri izlemek ve tüm şikayetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak, - Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak, - Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak, - Şikâyetin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek, - Sahaya özgü konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip etmek, - Sözlü olarak alınan veya söz edilen genel ve yerel istihdam oranlarını, şikayetleri kaydetmek ve raporlamak, "Şikâyet Kayıt Formu" doldurmak (bkz. EK-A), - Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve amirlerine sunmak, - Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	- Yerel topluluklarla işbirliği faaliyetleri düzenlemek, - Gerektiğinde şikâyetlerin cevaplarını aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek.

Görev	Sorumluluklar
Yükleniciler / Altyükleniciler	➤ Bu planın gereksinimlerine ve standartlarına uymak, ➤ Çalışmalarını Sözleşme kapsamında yerine getirmek.

3 PROJE STANDARTLARI

GİSAŞ Elektrikli Römorkör İnşası Yatırımı Projesi için geliştirilen bu prosedürün uygulanması sırasında ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uyacaktır. Proje Standartları aşağıdakileri içermektedir:

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

3.1 Uygulanabilir Türk Standartları

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Ulusal gereklilikler ve standartların ana belgesi, Proje'nin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren “Türkiye Cumhuriyeti Anayasası” dır. Bu maddeler aşağıdaki gibidir:

X. Kanun Önünde Eşitlik

MADDE 10. Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

Şekil ve şartları kanunla düzenlenmek üzere hükümlülük veya tutukluluk süreleri içindeki çalıştırmalar; olağanüstü hallerde vatandaşlardan istenecek hizmetler, ülke ihtiyaçlarının zorunlu kıldığı alanlarda öngörülen vatandaşlık ödevi niteliğindeki beden ve fikir çalışmaları, zorla çalıştırma sayılmaz.

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

MADDE 25. Herkes düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

MADDE 26. Herkes, düşüncelerini ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet, resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve 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

Eşitlik Davranma İlkesi

MADDE 5. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı,

farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılmaz.

İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

MADDE 24. Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemeeksizin 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.

3.2 Türk ÇED Gereklilikleri

Çevre Hukuku

Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci

içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED) (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır.

3.3 Diğer Taahhütler ve Gereksinimler

Bu prosedürle ilgili olarak Türkiye Hükümeti yetkilileri tarafından verilmiş uygulanabilir herhangi bir taahhüt ve gereksinim yoktur.

3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ve Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AIIB) tarafından belirlenir. İlgili dahili ve harici şikayet 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)*
- *AIIB ÇSS 1: Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetimi*

PS1 kapsamında dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefler şunlardır:

- Proje ile ilgili yorum/şikâyeti olan kişileri/toplulukları belirlemek ve çevresel ve sosyal risklerini değerlendirmek;
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek;
- Etkilerin tamamen sıfırlanmadığı durumlarda, Etkilenen Topluluklar için telafi yolları üretmek;
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış yorumların uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak;
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, muhtemel olarak etkileyebilecek konularla ilgili olarak bilgilendirmek ve yeterli katılımı sağlamak;
- Proje işletmesi sırasında yeterli katılımı sağlayarak paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların, Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikayetlerini almak ve gidermek için bir şikâyet giderme mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların muhtemel sosyal risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlara anlaşılabilir, kültürel olarak uygun, erişilebilir ve şeffaf bir danışma sağlamak,
- Paydaş katılım süreci sırasında Etkilenen Toplulukları şikâyet giderme mekanizması hakkında bilgilendirmek,
- Proje ile ilgili olarak paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet giderme mekanizması prosedürünü takip etmek,
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

PS2'nin, iç şikâyet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Her işçi için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,
- Çalışan-yönetici ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve çalışma yasalarına uymak,
- Güvenilir bir şikâyet giderme mekanizması geliştirerek; altyüklenici çalışanlarının, tedarik zincirindeki çalışanların ve hassas kategorilerdeki çalışanların fikirlerini korumak ve sağlıklı iletişim kanalı kurmak,
- Çalışanların kaygılarını ve şikayetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı olarak çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını oluşturmak.

Proje tarafından PS2'ye göre uygulanan temel gereksinimler aşağıdaki gibidir:

İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- Proje, çalışma saatleri, ücretleri, fazla mesai, tazminat ve sosyal haklarla ilgili haklar da dahil olmak üzere, ulusal iş ve istihdam hukuku kapsamındaki hakları ile ilgili olarak çalışanlara belgelenmiş bilgi ile sağlanan insan kaynakları politika ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Proje, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılabilir kılacaktır.
- Proje, varsa toplu iş sözleşmesi şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ile çalışma şartlarını sağlayacaktır.

İşçilerin Örgütlenmesi

- Proje, işçilerin işçi örgütleri oluşturma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uyacaktır.
- Ulusal yasalar örgütlenme hakkını ve işçi örgütlerini kısıtlıyorsa, Proje işçilerin toplu görüşme yapmalarını ve işçilerin şikâyetinde bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarını ve düzenlemelerini sağlayacaktır.
- Proje, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

- Proje, çalışanları yalnızca işi yapma yeteneklerine göre işe alacak, tanıtacak ve telafi edecek ve tüm çalışanlara eğitim, araç ve ilerleme fırsatlarına eşit erişim sağlanacaktır.
- Proje, tüm çalışanların yönetim veya diğer çalışanlar tarafından taciz edilmemesini sağlayacaktır.

Personel Sayısını Azaltma

- Proje, personel sayısını azaltmasının olumsuz etkilerini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacaktır. Personel sayısını azaltma alternatiflerin bir analizi gerçekleştirecektir.
- Prosedür ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, organizasyonlarının ve gerektiğinde hükümetin girdilerini içerecektir.

Çocuk İşçi

- Proje, ulusal yasalarda tanımlandığı üzere, asgari çalışma yaşı altındaki çalışanları istihdam etmeyecektir.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, eğitimlerine veya gelişimlerine müdahale eden tehlikeli işlerde veya işlerde çalıştırılmayacaktır.

Zorla Çalıştırma

- Proje, güç veya ceza tehdidi altında zorla tutulmuş bir kişi gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmette zorla çalıştırılmayacaktır.
- Proje, çalışanların kişisel belgelerini ve paralarını saklama haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.
- Proje, işçilerin iş bitiminden sonra işyerini terk etme haklarına saygı duyacaktır.

Şikâyet Mekanizması

- Proje, işçiler için bir şikâyet mekanizması kurulmasını sağlayacak ve işçilerin anonim şikayetler de dahil olmak üzere endişeleri ve şikayetlerini ifade etmeleri için şeffaf bir süreç geliştirecektir.
- Proje, şikayetleri ifade edenlere ayrımcılık yapılmamasını, tüm şikâyetlerin ciddiye alınmasını ve uygun önlemlerin derhal alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasa veya toplu iş sözleşmelerinde tanımlanan diğer kanalların yerini almaz.

İş Sağlığı ve Güvenliği

- İşçilerin işyerinde veya yatakhanelerde makul olmayan bir şekilde tehlike altında olmaması ve işle ilgili riskleri azaltmak ve bir acil durum önleme ve eylem sistemi geliştirmek için gerekli tüm önlemler.
- İşçilere kişisel koruyucu ekipman sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- Proje, inşaat ve işletme sırasındaki kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

- Proje, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini, doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere göre genişletecektir.
- Proje, sözleşmeyi işçi haklarını ve yasaları atlatmanın bir aracı olarak kullanmayacak ve tüm çalışanların bir şikâyet mekanizmasına erişmelerini sağlayacaktır.
- Proje; istihdam ve işe alım kurumlarını ve yüklenicileri işçi haklarına ve yasalarına bağlılıklarını doğrulamak adına izleyecektir.

Tedarik Zinciri

- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması genişletilecektir.
- Proje, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.
- Proje; çocuk işçi, zorla çalıştırma ve önemli güvenlik konularında PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

AIIB ÇSS 1'de bahsedilen şikayet mekanizmasına ilişkin temel konular aşağıdaki gibidir:

➤ Çevresel Kapsam:

- Çevresel Riskler ve Etkiler
- Biyoçeşitlilik Etkileri
- Kritik Habitatlar
- Doğal Yaşam Alanları
- Korunan Alanlar
- Toprak ve Suyun Sürdürülebilirliği
- Kirlilik Önleme
- Kaynak Verimliliği
- İklim Değişikliği
- Sera Gazları

➤ Sosyal Kapsam:

- Hassas Gruplar ve Ayrımcılık
- Cinsiyet
- Arazi ve Doğal Kaynak Erişimi
- Varlıklara veya Kaynaklara Erişim Kaybı veya Arazi Kullanımına İlişkin Kısıtlamalar
- Kültürel Kaynaklar

➤ Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği:

- Güvenli Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği
- Çocuk İşçiliği ve Zorla Çalıştırma
- Özel Sektör Projelerinde İşgücü Yönetimi İlişkileri
- Bina Güvenliği
- Trafik ve Yol Güvenliği
- Güvenlik Personeli

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

Herhangi bir şikâyeti çözmek için takip edilecek işlem, aşağıdaki Şekil 4-1'de açıklanmaktadır.



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

4.1 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetimi Süreci

Tüm işçiler (doğrudan proje çalışanı veya yüklenici/alt yüklenici çalışanları), herhangi bir şikâyeti veya önerileri oluşması durumunda, bunları yazılı olarak bildirilmeleri hususunda teşvik edilecektir (Bkz. Ek-A). Şikâyet sahibinin gizliliğinin korunması gerektiği için şikâyetler, yemek odaları da dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği alanlara yerleştirilecek olan şikâyet kutularında toplanacaktır. Bu kutular sayesinde işçiler de anonim olarak şikâyetle bulunabilecektir. Giriş eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceği hakkında bilgi verilecektir ve Şikâyet Mekanizması tanıtılacaktır. Yazılı başvurular, hiçbir şekilde şikâyetle bulunanları korkutmak veya tehdit etmek amacıyla kullanılmayacaktır.

GİSAŞ'ın halihazırda diğer faaliyetlerinde kullandığı Çalışan Memnuniyet Anketi (Bkz. Ek-B) uygulamasına devam edilecektir. Bu anket isimsiz olarak doldurulacak ve yemekhanedeki kilitli kutularda toplanacaktır. Bu anketler, GİSAŞ'ın genel uygulamalarını değerlendirmek ve çalışanların çalışma ortamında karşılaştığı sorunlara cevap aramak için sürekli olarak gerçekleştirilecektir. Bu anketler her 15 günde bir kontrol edilecek ve aylık izleme raporlarına dahil edilecektir.

Şikâyet Mekanizması Yönetiminde, şikâyetler ciddiye alınarak hızlı ve uygun eylemler sağlanacaktır. Şikâyetlerin toplanmasında esas sorumlu “Şikâyet Yönetim Temsilcisi” olacaktır. Şikâyet konuları ve süreçleri hakkında yönetici kademeler bilgilendirilecektir. Şikâyet Yönetim Temsilcisi şikâyeti/endişeyi/öneriyi yazılı olarak işleyecek ve çözüm yolları arayacaktır. Şikâyet konusunda alınan kararlar veya eylemler, ilgili Türk yasalarına, düzenlemelerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. Şikâyet sahiplerine geri bildirim sağlanacaktır.

Şikâyet Mekanizması süreçlerini, daha karmaşık şikâyetler için geliştirmek ve güncellenmek mümkündür. Çalışanlar, süreçte değişiklik olması durumunda bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm süreci boyunca düzeltici eylemler konusunda makul bir anlaşma yapmalıdır. Şikâyet Yönetim Temsilcisi, ilgili departmanlarla iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her bir şikâyeti 30 gün içinde çözümlemeyi hedeflemelidir. Şikâyet değerlendirme süreci boyunca, bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir. Şikâyet mekanizması, kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini alamaz.

4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeleri

Bu prosedür, inşaat ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Rutin işletme döneminde, değişen koşulları veya işletme ihtiyaçlarını yansıtmak için bu prosedür

yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan Şikayet Yönetim Temsilcisi (ŞYT)'nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletme prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, bu prosedür de işletmedeki değişikliklere göre güncellenebilir ve daha kapsamlı hale getirilebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon yapılması halinde, tüm personelin ve paydaşların bu prosedürün en güncel haline erişimlerini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Sistemine (DKS) yüklenecektir.

4.2 Müşteri Şikayet Yönetimi Süreci

GİSAŞ'ın mevcut faaliyetlerinde kullanılan Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi Prosedürü (P-E02-REV03) (Bkz. Ek-C) müşteri kaynaklı şikayetler için uygulanmaya devam edecektir. Şikayet Yönetim Temsilcisi sorumlu kişidir. GİSAŞ Şikayet kabul kanallarını müşterilerin erişimini kolaylaştırmak için çeşitlendirilmiştir (Telefon, e-posta, web sitesi üzerinden müşteri öneri-şikayet paneli). Web sitesindeki (www.gisasgemi.com) müşteri ilişkileri linki ana sayfada yer almaktadır. Şikayetlerin iletilmesine ilişkin tüm yazılı bilgiler, okunabilir bir boyut, yapıda ve anlaşılır bir dille yazılmıştır. Telefon ile gelen şikayetler eğitimli personel tarafından belirlenen kurallara göre cevaplandırılır ve gerekli yönlendirmeler yapılır.

Şikayetçi, şikayetin kabulünden çözüm için anlaşmaya varılana kadar düzenli aralıklarla bilgilendirilir. Şikayetçi, konu hakkında olağan bilgilendirme dışında dilediği zaman bilgi almakta serbesttir. Müşteriden mesai saatleri içinde gelen şikayetler için şikayetin alındığı iş günü, mesai saatleri dışındaki şikayetler için şikayeti takip eden ilk iş günü süreç hakkında şikayetçiye bilgi verilir. Şikayetin önceliğine göre belirlenen plan müşteri ile paylaşılır. Müşteri ile paylaşılan tüm bilgiler değiştirilmeden orijinal haliyle muhafaza edilir.

Şikayetçi şikayetinde haklı ise şikayet sahibi ile varılacak karşılıklı anlaşmaya göre şikayet giderilecektir. Şikayetçinin kendi uygulamalarından kaynaklanan bir uygunsuzluk varsa, gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek bu durum şikayetçiye iletilir.

Şikayetin en geç 5 iş günü içerisinde çözümlenmesi hedeflenmektedir. Ancak şikayet 5 iş günü içerisinde çözülemeyecek boyutta ise müşteriye bilgi verilir. GİSAŞ sorumluluğundaki şikayetler, ilgili GİSAŞ personeli tarafından değerlendirilerek çözüm için gerekli aksiyona karar verilir. Kronik ve tekrarlayan problemler için şikayet yönetim temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takip edilir.

Müşteri, şikayetlerin değerlendirme süreci ve yürütülen faaliyetler hakkında bilgilendirilir. Şikayet kapatıldıktan sonra müşteriden müşteri memnuniyeti yönetim sisteminin performansını

ve şikâyetin e-posta, telefon ve faks ya da yüz yüze görüşme ile kapatılmasına ilişkin şikâyetin ele alınmasını değerlendirmesi istenir.

GİSAŞ müşteri memnuniyeti yönetim sisteminin karşılaştığı uygunsuzluklar kayıt altına alınır; düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ile yönetim gözden geçirme toplantıları yoluyla sürekli iyileştirilmektedir.

Bu mevcut müşteri şikâyet mekanizması prosedürüne ek olarak, yerel topluluklar, resmi veya sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, medya vb. tüm paydaşlar tarafından dile getirilen şikâyetler için aşağıdaki dış şikâyet yönetimi süreci uygulanacaktır.

4.3 Dış Şikâyet Yönetimi Süreci

Şikâyet Mekanizması sürecinin uygulama adımları; şikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaşlara geri bildirilmesini, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanışını kapsamaktadır.

4.3.1 Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler; telefon, posta, şikâyet formları, web sitesi, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınacaktır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak bir şikâyet oluşturabilir. Form doldurulduktan sonra “Sosyal Sorumluluk Personeli”, formu şikâyet prosedürüne göre değerlendirmeye tabi tutacaktır. Aşağıdaki tabloda, proje için ulaşılabilecek iletişim bilgileri yer almaktadır.

Tablo 4-1. İletişim Bilgileri

GİSAŞ Gemi İnşa Sanayi A.Ş.	Sorumlu Personel
Websitesi: https://www.gisasgemi.com Adres: Tersaneler Caddesi No:24 (34944) Tuzla – İSTANBUL Telefon: +90 (216) 446 00 81	Telefon: Belirlenecek. E-Posta: Belirlenecek. Adres: Belirlenecek.

Şikâyetler, kaygılar, öneriler ve şikâyetçi hakkında bilgi toplamak için Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek-A) kullanılacaktır. Tüm şikâyetler, Şikâyet Veri tabanına kaydedilecek ve toplanacaktır (Bkz. Ek-E). Tek iletişim yolu olarak açık kapı politikası veya sözlü olarak şikâyetlerin bildirilmesi teşvik edilmeyecek ve anonim (veya değil) her türlü şikâyetin/önerinin yazılı olarak ulaştırılması teşvik edilecektir. Tüm şikâyetlerin kayıt altına alınarak işlenmesi Şikâyet Giderme Mekanizmasının doğru olarak uygulandığının bir göstergesi olacaktır.

4.3.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her şikâyet değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet/öneri alındığında ve Şikâyet Veri Tabanına kaydedildiğinde son durumu takip edilecektir (Bkz. Ek-E). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştırarak ve diğer ilgili departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapacaktır. Proje; her bir şikâyeti değerlendirecek ve uygun departmanları şikâyeti araştırması ve bir çözüm üretmesi amacıyla araştırma ve karar verme sürecine dahil edecektir.

Daha fazla bilgi toplamak için “Toplantı Kayıt Formu” kullanılarak anonim değilse şikâyetçiyle birebir irtibata geçilebilecektir (Bkz. Ek-D). Şikâyetçi ile yazışmalar Şikâyet Kayıt Veri Tabanına kaydedilecektir. Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikâyetçiler, şikâyeti gönderdikten sonraki 5 gün içinde Proje'nin şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıt alacaklardır. Anonim olarak alınan şikâyetler, anonim olmayan şikâyetlerle aynı şekilde araştırılacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

4.3.4 Çözüm Önerme/Düzeltici Eylem

Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikâyetçiye (anonim değilse) resmi olarak iletecek ve şikâyetçiyle görüşme sağlanacaktır. Şikâyetçi, takip edilen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

4.3.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Şikâyetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Alternatif anlaşma sağlanacaksa da bu 30 gün içinde yapılması gerekmektedir. Şikâyeti kapatmak için, şikâyetçinin (anonim değilse), kararlaştırılan kararı detaylandıran Şikâyet Kapatma Formu’nu imzalaması gerekmektedir. İmzalı Şikâyet Kapatma Formu, Şikâyet Kayıt Veri Tabanı’na kaydedilecektir.

4.3.6 Çözülmemiş Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde şikâyeti/sıkıntıyı çözmek için çaba gösterilmesine rağmen şikâyet çözülmez boyutta ise, Proje gerekli ve uygun şekilde diğer dış uzmanları, tarafsız kişileri veya yerel ve bölgesel yetkilileri sürece dahil edecektir.

5 İZLEME

5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu prosedürün 3. bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, benzer şikâyetlerin oluşmasını önlemek ve takip yönetimi için izleme faaliyetleri uygulanacaktır. Bu nedenle, bu Şikâyet Mekanizması, sistemik olarak sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi tutulacaktır.

İzleme faaliyetleri ile Proje Standartlarına uyulmadığı tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici faaliyetler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi verimi, Temel Performans Göstergelerine (KPI) göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

5.2 Temel İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri, şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılmaktadır. Proje ayrıca üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının verimliliğini ve uygulamasını izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği şekilde ayarlanacaktır. Temel izleme tedbirleri aşağıdaki Tablo 5-1'de verilmiştir.

Tablo 5-1. Temel İzleme Faaliyetleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Şikâyetler/ Endişeler	Proje, en az ayda bir olmak üzere 30 günlük dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil edilerek Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: ➤ Bir ay içinde açılan veya bekleyen sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı, ➤ Bir ay içinde açılan sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan kaydedilen süreç (grafik sunumu), ➤ Bir ay içinde kapatılan sıkıntı ve şikâyetlerin sayısı, ➤ Şikâyet türü.	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Müşteri Memnuniyeti	Şikâyet Yönetimi Temsilcisi, müşteriler tarafından dile getirilen yazılı ve sözlü şikâyetleri kayıt altında tutacaktır.	Müşteri Şikâyet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Proje Sahası

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Ziyaretçiler	Ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kayıt tutulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve resmi olmayan işbirliği faaliyetlerini kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan broşür, haber vb. bilgilerin kayıtlarını tutacaktır. SSP yerel topluluklara geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje Sahası

5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPI)

Aşağıdaki Tablo 5-2 temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme faaliyetlerini özetlemektedir. Bu faaliyetler, önerilen problem azaltma ve engelleme stratejilerinin gösterdiği ilerlemeleri ve verimini değerlendirmek için kullanılacaktır.

Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

KPI	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikâyet/ sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayısı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli bilgilendirme yapmak	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	Hedef %100	Şikâyet Veri Tabanı
Uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürü'nün Denetimi	İnşaa/ kurulum dönemi boyunca altı ayda bir ve işletme dönemi boyunca her yıl, şikâyetçi memnuniyetini ve 30 gün içinde şikâyetlerin %100' ünün kapatılması hedefini denetlemek.	Denetim Raporu

6 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak amacıyla gerekli tüm eğitimler ve giriş eğitimi verilecektir. Şikâyet yönetimi kapsamında da sorumlu kişilere işe özel eğitimler verilecektir. Bu Şikâyet Mekanizmasının uygulanması, Şikâyet Yönetim Temsilcisi, Sosyal Sorumluluk Personeli ve Projenin diğer sorumlu personelleri tarafından takip edilecektir. Yükleniciler de Şikâyet Mekanizmasının uygulamasına dahil edilecektir.

6.1 Giriş Eğitimi

Giriş eğitimi; tüm doğrudan ve dolaylı olan çalışanlara, İç Şikâyet Mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk olarak “Giriş Eğitimi” oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, toplumsal ilişkiler ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim kapsamında, farklı kültür ve fikirlere anlayış ve saygı gösterilmesi, aynı zamanda yerli halka ve meslektaşlara uygun davranışlarda bulunulması gerekliliği ve nasıl etkili bir ekip üyesi olunabileceği hakkında bilgi sağlayacaktır.

6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Proje kapsamında çalışan kilit personel için işe özgü eğitim ve varsa ek uzman eğitimi sağlanacaktır. Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP), Şikâyet Yönetim Temsilcisi (ŞYT) ve Proje'nin diğer personel, amir ve ilgili yüklenicilerine sağlanacaktır.

7 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölüm, iç ve dış denetimi içermektedir. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmaktadır.

7.1 İç ve Dış Denetim

Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve Şikâyet Yönetim Personeli tarafından mekanizmanın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak amacıyla iç ve dış denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve uygulanma yönleri Projenin Çevre, İş Sağlığı, Güvenliği ve Sosyal Yönetim Sistemine göre ve ayrıca Proje kreditorlerince izlenecektir. Günlük uygunluk izlemesi, Projenin Yönetim Sistemi doğrultusunda yapılacaktır. Yükleniciler, ilk işe başlamadan önce Proje tarafından teftiş edilecek ve denetlenecektir.

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

- Danışmanlık toplantıları,
- Halkın katılımı faaliyetleri,
- Şikâyet işlemleri ve şikâyetlerin kapatılması,
- Paydaşlarla istişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri / görüşleri / önerileri,
- Basın haberleri ve röportajlar (imkanlar doğrultusunda),
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, araştırmalar ve olaylar.

Aylık olarak, kaydedilen şikâyetlerin sayısı ve türü gözden geçirilecektir. Devam eden/kapanmış şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve Şikâyet Mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP), Şikâyet Yönetim Temsilcisi, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Müdürü ve Çevre Müdürü, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.



EKLER

Ek-A: Şikâyet Kayıt Formu

Şikâyet Formu		
Referans Numarası:		
Tam Adı <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih edebilir ve anonim kalabilirsiniz.</i>	Adı & Soyadı: _____ ☐ şikâyetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum ☐ onayım olmadan kimliğimin ifşa edilmemesini talep ediyorum	
İletişim Bilgileri Şikâyetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).	☐ Posta ile: Açık adres: ☐ Telefon ile: _____ ☐ E-posta ile: _____ ☐ İletişime geçilmesini istemiyorum.	
Şikâyet ile ilgili Detaylar:		
Olay veya Şikâyetin Tanımı:		Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:		
Olay / Şikâyet Tarihi		
	☐ Tek seferlik olay / şikâyet (Tarih _____) ☐ Bir kereden fazla oldu (kaç kez? _____) ☐ Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)	
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?		
Yalnızca dış kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapan:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

EK-B: Çalışan Memnuniyet Anketi



ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ

Soruları içtenlikle, samimi bir şekilde yanıtlayarak sağlayacağınız katkı ve destek için şimdiden teşekkür ederiz.

1. İşin kendisi	Yüzde yüz memnunum	Büyük ölçüde memnunum	Yarı yarıya memnunum	Bir ölçüde memnunum	Hiç memnun değilim
Çalıştığım işte yetenek ve becerilerimi sergileyebiliyorum olmaktan					
Kendimi kanıtlayabilecek işler ve görevler yapabiliyorum olmaktan					
İşte kendimi geliştirebiliyorum olmaktan					
İşle ilgili beklentilerimi karşılıyor olmaktan					

2. Ücret	Yüzde yüz memnunum	Büyük ölçüde memnunum	Yarı yarıya memnunum	Bir ölçüde memnunum	Hiç memnun değilim
Aldığım ücretin piyasa şartları ve yaptığım işe göre yeterliliğinden					

3. Sosyal olanaklar	Yüzde yüz memnunum	Büyük ölçüde memnunum	Yarı yarıya memnunum	Bir ölçüde memnunum	Hiç memnun değilim
Kurumda çıkan yemeklerden					
Çalışma büromuzun fiziki düzenlemesinden					
Çay, kahve vb. içecek imkanlarından					
Servis güzergâh ve hizmetinden					
İş Kırafetlerinden					
Soyunma odalarının yeterliliğinden (kullanılanlar için)					
Çalışma ortamlarının ve tuvaletlerin temizliğinden					
Düzenlenen sosyal etkinliklerden					

4. Kaynaklar	Yüzde yüz memnunum	Büyük ölçüde memnunum	Yarı yarıya memnunum	Bir ölçüde memnunum	Hiç memnun değilim
Bölümde kullandığımız kırtasiye malzemelerinin yeterliliğinden					
Bilgisayarların, yazıcıların ve programlarının yeterli olmasından					
Şirketin iç eğitimlerinden					
Şirketin işle ilgili iç ve dış eğitim alma konusunda verdiği destekten					

5. Çalışanlar arası ilişkiler - iletişim	Yüzde yüz memnunum	Büyük ölçüde memnunum	Yarı yarıya memnunum	Bir ölçüde memnunum	Hiç memnun değilim
Çalışanların sahip oldukları bilgiyi paylaşma ve yardımlaşmasından					
Çalışanların birbirlerine saygılı davranmasından					
Çalışanların birbirlerine olumlu ve yapıcı olmalarından					
Astlar arası iletişimden (kendi birimi içerisinde)					
Astlar arası iletişimden (diğer departmanlarla ilişkilerde)					
Ast-üst arası iletişimden (kendi birimi içerisinde)					
Ast-üst arası iletişimden (diğer departmanlarla ilişkilerde)					

6. İş yükü	Yüzde yüz memnunum	Büyük ölçüde memnunum	Yarı yarıya memnunum	Bir ölçüde memnunum	Hiç memnun değilim
Üstlendiğim işlerin fazlalığından, iş yükü ağırlığından					
Üstlendiğim organizasyon işleri veya benzeri faaliyetlerden					
Görev tanımındaki işler dışında da işler verilmesinden					

EK-C: Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Prosedürü

 GİSAŞ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİM PROSEDÜRÜ					
P-E02	Revizyon No	3	Revizyon Tarihi	20.11.2020	Sayfa No	1/4

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, GİSAŞ A.Ş 'de müşterileri ile olan ilişkilerde memnuniyetin en yüksek seviyede tutulması; ortaya çıkan müşteri şikâyetlerinin tespiti, kaydedilmesi ve bu hususta gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılması ve şikâyetlerin değerlendirilip sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetleri ortaya koymaktır.

2. KAPSAM:

GİSAŞ A.Ş. nin müşterileri ile olan ilişkileri ile GİSAŞ A.Ş 'de , Rıhtım Ve Limancılık, Kılavuzluk ve Römorkörcülük, Temiz Tuzla Deniz Süpürgesi , Grit İthalat Ve Satış İşlemleri, Çevre Danışmanlık Hizmetleri ile ilgili alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket edilerek, şikâyet ile ilgili verilerin belirlenmesi, toplanması, analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR – KISALTMALAR:

Şikâyet : Şikâyetçilerin GİSAŞ 'ın sağladığı ürün ve/ya hizmeti ya da şikâyetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesidir.
Geri bildirim : Ürünler, hizmetler veya şikâyeti ele alma prosesi ile ilgili görüşler, yorumlar, beyanlardır.
Şikâyetçi : Şikâyeti yapan kişi, kuruluş ya da temsilcisi.
Müşteri : Ürün ya da hizmetleri alan kişi ya da kurumdur.
ÇYT : Çevre Yönetim Temsilcisi
İSGA : İş Sağlığı ve Güvenliği Amiri
ŞYT : Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

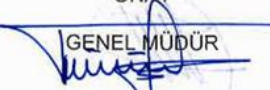
4. SORUMLULUKLAR;

4.1. ÜST YÖNETİM

- 4.1.1. Kuruluş içerisinde şikâyetleri ele alma proseslerinin ve hedeflerinin kurulmasını sağlamak;
- 4.1.2. Şikâyetleri ele alma proseslerinin kuruluşun şikâyetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarılmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak;
- 4.1.3. Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma prosesi için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek;
- 4.1.4. Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek;
- 4.1.5. Şikâyetleri ele alma proseslerinin müşterilere, şikâyetçilere ve uygulanabilir olduğunda, diğer doğrudan ilgili taraflara, kolayca erişilebilir bir tarzda bildirim konusunda bilgi sağlamak
- 4.1.6. Bir şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak ve yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisini açıkça tayin etmek;
- 4.1.7. Her bir önemli şikâyetin üst yönetime hızlı ve etkili şekilde bildirim için bir prosesin olmasını sağlamak;
- 4.1.8. Şikâyetleri ele alma proseslerini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için,periyodik olarak gözden geçirmek.

4.2. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA YÖNETİM TEMSİLCİSİ

- 4.2.1. Şikâyetleri ele alma proses ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamak.
- 4.2.2. Müşteri memnuniyeti ile ilgili ölçüm ve araştırmaları yapmak, sonuçları analiz ederek iyileştirme alanlarını belirlemek ve hedeflenen müşteri memnuniyetini sağlamak için aksiyonlar planlamak.
- 4.2.3. Müşteri memnuniyeti ile ilgili konularda departmanların bilgilendirilmesini sağlamak.
- 4.2.4. Şikâyetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin temini ve eğitimini sağlamak.
- 4.2.5. Şikâyetleri ele alma prosesinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetimin gözden geçirilmesi toplantıları aracılığı ile üst yönetime rapor vermek.
- 4.2.6. Müşteri memnuniyeti ile ilgili olarak, prosesler bazında performans kriterleri belirlemek, hedefleri takip etmek, gelişmeleri üst yönetime rapor etmek.
- 4.2.7. Şikâyet ve geri bildirimleri alır ve detaylarıyla birlikte kaydeder.
- 4.2.8. Şikâyetçinin isteği üzerine şikâyetin ele alma prosesinin her aşamasında şikâyetçiyi bilgilendirir.
- 4.2.9. Şikâyetin incelemesi tamamlandığında konunun şikâyetçi tarafında kapatılması için gerekli görüşmeleri yapar.

HAZIRLAYAN 	KONTROL EDEN 	ONAY GENEL MÜDÜR 
---	---	---

 GİSAŞ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİM PROSEDÜRÜ					
P-E02	Revizyon No	3	Revizyon Tarihi	20.11.2020	Sayfa No	2/4

4.3. TUM BÖLÜM MÜDÜRLERİ

- 4.3.1. Müşteri şikâyetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, çözüm bulmak, bu çözümleri ŞYT' ne bildirmek, gelecekte oluşmasını engelleyecek düzenlemeler yapmak.
- 4.3.2. Şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili tüm bilgilere kolayca erişilebilmesini sağlamak.
- 4.3.3. Müşteri odaklı yaklaşımından haberdar olunmasını sağlamak, teşvik etmek.
- 4.3.4. Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

4.4. TUM PERSONEL

- 4.4.1. GİSAŞ A.Ş. çalışan personeli müşterilerden gelen her türlü öneri ve şikâyeti bu prosedür kapsamında değerlendirmek ve uygulamaktan sorumludur.
- 4.4.2. Uygunsuzlukların tespiti ve düzeltici faaliyetlerin açılmasından Yönetim, Çevre ve İSG ve Şikâyet Yönetim Temsilcileri sorumludur.

5. UYGULAMA;

5.1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ;

Müşteri memnuniyetinin takip, kontrol, değerlendirilme ve gözden geçirilmesi için aşağıdaki işlemler yapılmaktadır.

5.1.1 Müşteri ile Doğrudan İletişim ve Müşteri Anket Formları;

GİSAŞ A.Ş. tarafından verilen tüm hizmetlerle ilgili olarak ayrı ayrı olmak üzere "Müşteri Memnuniyet Anketleri" hazırlanır ve her yıl sonunda bir aylık süreçte Müşterilerin İnternet sitesindeki Manevra talep ekranı ve Grit talep ekranından "Müşteri Memnuniyet Anketleri" ni doldurmaları veya ilgili birim amirleri tarafından müşteriyile temasa geçilerek "Müşteri Memnuniyet Anketleri" ni doldurmaları sureti ile GİSAŞ A.Ş.'de verilen hizmetlerin değerlendirilmesi sağlanır ve ŞYT' ye teslim edilir. Yıl sonunda her hizmet kolu için uygulanan müşteri memnuniyet anketlerine daha yüksek katılım sağlanabilmesi adına ŞYT tarafından süreç sahiplerinden müşteri listesi alınır ve müşterilerin anketleri doldurup doldurmadıkları ŞYT tarafından listelerden takip edilir. Her hizmet kolu için müşteri adedinin en az %55 i kadar anket toplanır.

Müşteriler tarafından doldurulan bu formlar GİSAŞ A.Ş.' ye iade edilmelidir. Bu maksatla ŞYT tarafından bu anket formlarının dönüşleri mutlaka takip ve kontrol edilmelidir. Bu yapılan işlemler Dökümanite edilmiş bilginin kontrolü prosedürüne uygun olarak muhafaza edilmelidir.

Anketlerde "ÇOK İYİ"=4 ; "İYİ"=3 ; "ORTA"=2; "YETERSİZ"=1 puan olarak değerlendirilir. Anketlerde bulunan sorulara "YETERSİZ" yanıtı da şikâyet olarak değerlendirilip, buna göre hareket edilir. Anketlerde kritikliği tekrarlama olasılığı yüksek "ORTA" yanıtı verilen sorular için ise süreç sahibine mail ile bilgilendirme yapılmakta ve ilerleyen zamanlarda konunun müşteri şikâyetine dönüşmemesi adına süreç sahibi ile birlikte gerekli aksiyonlar alınmakta ve gerekirse iyileştirilmesine yönelik önleyici çalışmalar yapılmaktadır.

Her yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi değerlendirmeler yapıp, YGG' de İSGA tarafından rapor olarak sunulur.

Bu anketler sonucunda verilen hizmetlerin iyileştirilmesi amaçlanmıştır.

5.1.2 Müşteri Bilgilerinin Elde Edildiği Kaynaklar;

Müşteri talepleri veya müşteri anket formlarından elde edilen bilgiler dışında, şirketin web sitesinde bulunan "Şikâyet ve Önerileriniz" bölümü ve GİSAŞ A.Ş. vermiş olduğu hizmetleri ile ilgili olarak denizcilik sektörü yayınları ile devlet kurum ve kuruluşlarının yazı ve raporları da incelenmeli ve müşteri memnuniyetini ilgilendiren konular takibe alınarak yönetim sistemi içerisinde uygulanmalıdır.

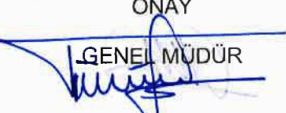
5.1.3 Dış Sağlayıcı Çalıştırılması;

GİSAŞ, hizmetin verilmesi amacıyla dış sağlayıcı kullanabilir. Dış sağlayıcının yaptığı tüm çalışmaların GİSAŞ'ın talep ettiği şekilde ve prosedüre uygun olması takip edilir.

5.1.4. Diğer Hususlar;

GİSAŞ yetkilileri verdikleri hizmetle ilgili yayınları ve seminerleri takip ederek yeni alternatif malzemelerin bulunması ve yeni geliştirilen makina, teçhizat, bunların kullanımı, kapasitesi gibi konularda bilgilerini genişleterek müşteriye en iyi hizmeti verebilmek için gereksinimleri tespit eder.

ŞYT Müşteri Anketlerinin müşteri tarafından doldurulmasını sağlayarak, müşteri şikâyetlerini belirleyip en uygun hizmetin sağlanması ve sistemin geliştirilmesi için çalışmalar yapar, onaylatır ve uygulanmasını sağlar ve takip eder.

HAZIRLAYAN 	KONTROL EDEN 	ONAY 
---	---	--

 GİSAŞ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİM PROSEDÜRÜ					
P-E02	Revizyon No	3	Revizyon Tarihi	20.11.2020	Sayfa No	3/4

5.2. MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ;

GİSAŞ AŞ şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi için müşteriden herhangi bir ücret talep etmemektedir. Bununla birlikte GİSAŞ A.Ş şikâyetlerin ele alınması sürecinde aşağıdaki konuları taahhüt eder.

- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet yönetimi prosedürü müşteri ve ilgililer için erişilebilir olacaktır.
- Şikâyetlerin ele alınma süreci önyargısız ve adil gerçekleştirilecektir.
- Gizlilik ilkesi esas tutulacaktır. Şikâyetçilere ait tüm bilgiler gizlidir.

GİSAŞ AŞ, aşağıda yer alan esaslar dahilinde şikâyetleri ele alır, izler, ölçer ve ölçüm sonuçlarından elde edilen verileri değerlendirerek sürekli iyileşmeyi sağlar.

GİSAŞ AŞ bu prosedür aracılığı ile şikâyetleri ele alma ile ilgili araştırmalar, prosedür ve formları erişilebilir kılma yollarını tarif etmiştir. Bu iletişim yolları;

- GİSAŞ internet sitesi.
- ŞYT
- Telefon, faks.
- Prosedür, formlar, anketler,

Prosedür, formlar, anketlerin Güncelliği kalite yönetim sisteminde kullanılan ortak ağ üzerinden takip edilmektedir. Bu dokümanlara yukarıda anılan web sayfası aracılığı ile ulaşılabilirdiği gibi, ŞYT 'den e-mail ya da faks olarak da temin edilebilir. Şikâyetçi, şikâyetin kabulünden çözüm için mutabakat sağlanana kadar düzenli aralıklarla bilgilendirilir. Müşteriden mesai saatleri içerisinde ulaşan şikâyetler için şikâyetin geldiği iş günü, mesai saatleri dışındaki şikâyetler içinse şikâyetin geldiği sonraki ilk mesai gününde müşteriye geri dönülerek süreç hakkında bilgi verilir.

5.2.1 Şikâyetin alınması.

GİSAŞ A.Ş vermiş olduğu hizmetlerden dolayı zaman zaman sözlü ya da yazılı olarak müşteri şikâyetlerini alabilir. Şikâyetler verilen hizmetlerdeki eksikliklerden olduğu gibi hizmetleri veren personelden ya da hizmetin yetersizliğinden olabilir. Sebep her ne olursa olsun müşteriler tarafından yapılan her türlü şikâyet yapılabilirlik ölçüleri içinde kabul edilmeli ve mutlak surette kayda alınmalıdır. Gerekiyorsa düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmalıdır.

Yazılı Gelen Şikâyetler; Yazılı yapılan şikâyetler posta, e-mail veya faks yolu ile gelmiş ise mutlaka "Müşteri Şikâyet Formu" doldurulmalı ve şikâyetin konu olduğu hizmetle ilgili olarak gerekiyorsa Şikâyet Yönetim Temsilcisinin talimatı ile işlem başlatılmalıdır.

Ayrıca müşteriler web sitemiz üzerinde bulunan şikâyet bildirim formunu doldurarak şikâyetlerini yapabilmektedirler. Bölüm müdürlerine posta, e-mail veya faks yolu ile yapılan şikâyetler ŞYT'ne iletir. ŞYT gelen şikâyetler kayıt altına alır. Kayıt bilgileri aşağıdakilerden oluşur;

- Şikâyet tarihi.
- Şikâyeti bildiren kişi.
- Firma adı.
- Şikâyet konu olan ürün, hizmet, personel ya da diğer faaliyetler.
- Şikâyetin açık tarifi ve ilgili yardımcı bilgiler.

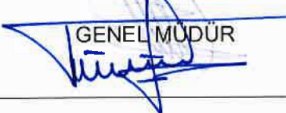
Sözlü Yapılan Şikâyetler; GİSAŞ A.Ş. çalışan personelinin herhangi birine sözlü olarak yapılan şikâyetler için mutlaka "Müşteri Şikâyet Formu" doldurulmalıdır. Bu form, Şikâyet Yönetim Temsilcisine iletilmelidir. ŞYT, şikâyet konusu departman müdürü veya sorumlusuyla birlikte gerekli kararların alınmasını sağlamalıdır. Sözlü yapılan şikâyetlerde, şikâyeti yapmanın açık kimlik bilgileri ve iletişim bilgileri mutlaka dokümante edilmelidir.

5.2.1.1 Aşağıdaki durumlarda yapılan şikâyetlerin önceliği yüksek olarak kabul edilir.

- Şikâyetçilerin üretim ve/ya hizmetini durduran problemler.
- Teslimattan kaynaklanan sorunlar.
- Üretim ve verim kaybı yaratan kalite problemleri.
- Sürekli aynı ürün ve/ya hizmete dair iletilen problemler.

5.2.1.2 Şikâyetin ilk değerlendirmesi.

- ŞYT, müşteri şikâyetinin ön incelemesini yapar, varsa eksik bilgileri tamamlar. Şikâyetçi bu aşamada şikâyetin değerlendirilmeye koyulduğuna dair bölüm müdürleri tarafından bilgilendirilir. Gerekiyorsa ŞYT daha detaylı bilgi almak ve numune talebi için şikâyetçi ile görüşür. Görüşme telefonla, e-mail ya da yüz yüze olabilir. Sorunla ilgili gerekiyorsa ekip ve ekip liderini belirler ve şikâyeti yayımlar.

HAZIRLAYAN 	KONTROL EDEN İSGA 	ONAY GENEL MÜDÜR 
---	---	---

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİM PROSEDÜRÜ					
P-E02	Revizyon No	3	Revizyon Tarihi	20.11.2020	Sayfa No	4/4

- Şikâyetin ilk değerlendirmesini takiben (mevcutsa) acil çözüm: önerileri şikâyetçilere iletilir. Çözüm önerisi müşteri tarafından kabul edilirse, ŞYT şikâyetle ilgili gelişme ve sonuç raporlarını oluşturur ve şikâyeti kapatır.
- Şikâyetin 5 iş günü içerisinde çözülmesi amaçlanır. Ancak şikâyet 5 iş günü içinde çözülemeyecek boyutta olması halinde müşteri bilgi verilir.

5.2.2 Şikâyetin araştırılması.

- Hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikâyetçinin yerinde incelemelerde bulunmak için ziyaret gerekebilir. ŞYT elde ettiği bulgu veya numuneleri GİSAŞ AŞ'de şikâyetin muhataplarına iletir. Yapılan değerlendirmelerin tamamı Müşteri Şikâyet Form'una girilir.

5.2.3 Şikâyetin karara bağlanması ve kapatılması.

- Şikâyetçinin yapmış olduğu şikâyet, ilgili birim müdürü ve ŞYT ile değerlendirilir ve değerlendirmenin ardından şikâyet haklı müşteri şikâyeti ya da haksız müşteri şikâyeti olarak belirlenir.
- Şikâyetçi yapmış olduğu şikâyetle haklı müşteri şikâyeti olarak değerlendirilirse, söz konusu mağduriyet şikâyetçiyle karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir. Eğer şikâyetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikâyetçiye iletilir.
- Bu aşamada ŞYT, DÖF başlatılmasına ihtiyaç olup olmadığına karar verir. DÖF başlatılması gerekli ise faaliyeti başlatır. Şikâyetçilerden gelen her şikâyet için DÖF işlemi başlatılmaz. Özellikle kronik hale gelmiş problemler için düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır ve takibi yapılır.
- ŞYT, DÖF sonucunu beklemeden şikâyetle ilişkin sonuç raporunu hazırlar ve yayımlar.
- ŞYT şikâyetçilerle yaptığı görüşmeler sonucunda oluşan herhangi bir iade, iskonto, iptal, repores, değişim ve benzeri durumları Şikâyet Formu'na girer ve şikâyeti kapatır.
- Şikâyet haksız müşteri şikâyeti olarak belirlenmişse, şikâyet kapatılır.
- Şikâyet kapatıldıktan sonra müşteriye *Şikâyeti ele alma prosesi ile ilgili ve yönetim temsilcisinin problem çözme konusunda müşteriye olan yaklaşımı* ile ilgili e-mail, telefon, faks veya yüz yüze görüşmede memnuniyeti sorulur. "Çok İyi"=4 ; "İyi"=3 ; "Orta"=2; "Yetersiz"=1 puan olarak değerlendirilir ve Müşteri Şikâyeti Formuna işlenir. YGG'den önce bunların ortalama değerleri hesaplanarak toplantıya rapor olarak sunulur.

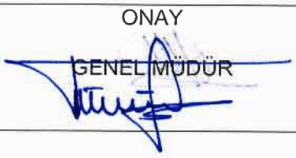
5.2.4 Raporlamalar.

- ŞYT yönetimin gözden geçirme toplantılarında yıllık değerlendirme raporu hazırlayarak üst yönetime sunar.
- Kişisel bilgileri içeren haklı müşteri şikâyetleri kamuya açıklanması gerektiğinde; şikâyet sahibinden izin alınarak açıklama yapılır.

5.2.5 Şikâyetleri ele alma prosedürünün iyileştirilmesi.

- Şikâyetleri ele alma prosedürüne ait performans parametresi ve hedefleri bulunmaktadır. Belirlenmiş performans kriterleri yönetimin gözden geçirme toplantıları aracılığı ile periyodik olarak gözden geçirilmektedir.
- Örnek niteliğinde şikâyetleri ele alma davranışları Genel Müdür tarafından ödüllendirilecektir.
- Her hizmet kolu için müşteri adedinin en az %80 i kadar anket toplanması ve anket ortalamasının yüz üzerinden 98 ve üzeri olduğu durumlarda ilgili bölüm ödüllendirilecektir.
- Her hizmet kolu için müşteri adedinin en az %80 i kadar anket toplayan ve bir önceki yıla oranla memnuniyet ortalamasını %5 Yükselten birim ödüllendirilecektir.

İlgili Formlar/Prosedürler	P-E-01 Döküman Edilmiş Bilginir: Kontrolü Prosedürü F-E02-1 Grit İthalat Pazarlama Müşteri Görüşleri Formu F-E02-2 Klv. ve Röm. Hiz. Müşteri Anketi (Acente) F-E02-3 Rıhtım ve Limancılık İşlemleri Müşteri Anketi F-E02-4 Temiz Tuzla Deniz Süpürgesi Müşteri anketi F-E02-5 Klv. ve Röm. Hiz. Müşteri Anketi (İngilizce) F-E02-6 Klv. ve Röm. Hiz. Müşteri anketi (Tersane) F-E02-7 Çevre Danışmanlık Hizmeti Müşteri anketi F-E02-8 Müşteri Şikâyet Formu F-E02-9 Müşteri Şikâyet Takip Formu Şikâyet Bildirim Formu (web sayfasında)
----------------------------	--

HAZIRLAYAN 	KONTROL EDEN 	ONAY 
---	---	--

EK-D: Toplantı Kayıt Formu

TOPLANTI KAYIT FORMU / CONSULTATION FORM			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		Tarih / Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		Görüşme Kayıt No/ Consultation Register Number	
1. Toplantı Bilgileri / Meeting Information			
Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Institution Consulted		☐ Telefon-Ücretsiz Hat / Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		☐ İstişare Toplantısı / Consultation Meeting	
Adres / Address:		☐ Website / E-mail Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		☐ Diğer (Açıklayın) / Other (Specify)	
Paydaş Tipi / Consultee/Stakeholder Type			
2. İstişare Detayları / Details of Consultation			
Projeyle İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

EK-E: Şikâyet Veri Tabanı

Şikâyet Veri Tabanı
Raporlama Süreci

Şikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet/ Yorum Detayları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikayetçiyle iletişim*	Yapılan eylemler	Çözümlenme Tarihi	Şikayetçiyle iletişim **

* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde bilgilendirilecektir.

** Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler bildirilir.



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

www.mgsmuhendislik.com