



**DÖŞEMELİK KUMAŞ SANAYİ VE TİCARET A.Ş.**

## **DOKUMA VE ÖRME KUMAŞ ÜRETİM TESİSİ KAPASİTE ARTIRIMI PROJESİ**



**KAYSERİ – TÜRKİYE**

## **ŞİKAYET MEKANİZMASI**

**ARALIK – 2020**

**İÇİNDEKİLER**

1. AMAÇ.....	1
2. KAPSAM.....	1
3. KISALTMALAR VE TANIMLAR .....	1
4. YASAL GEREKLİLİKLER VE STANDARTLAR .....	2
4.1. Ulusal Mevzuat .....	2
4.2. TKYB Standartları .....	3
4.3. Uluslararası Standartlar.....	4
4.4. Aydın Mensucat Kalite Yönetim Sistemleri .....	4
5. ROLLER VE SORUMLULUKLAR.....	4
6. ŞİKÂYET MEKANİZMASI .....	6
6.1. Şikâyet Mekanizması .....	6
6.2. Şikâyet Mekanizması İletişimi.....	7
6.3. Aydın Mensucat İletişim Bilgileri.....	7
7. EĞİTİM.....	7
8. İZLEME .....	8
8.1. Kilit Performans Göstergeleri .....	8
8.2. İzleme ve Denetim .....	8
8.3. Kayıtlar .....	9
8.4. RAPORLAMA .....	9
EK-A: ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU .....	10
EK-B: ŞİKÂYET KAYIT KAPAMA FORMU .....	11
EK-C: ŞİKÂYET VERİ TABANI.....	12

## 1. AMAÇ

Bu Şikâyet Mekanizması'nın amacı, Aydın Mensucat Döşemelik Kumaş Sanayi ve Ticaret A.Ş. (Aydın Mensucat) tarafından Kayseri OSB Mahallesi 14.Cad. No:27, 38170 Melikgazi/Kayseri adresinde kurulması planlanan "Dokuma ve Örme Kumaş Üretim Tesisi Kapasite Artırımı" projesi (Proje) inşaat, işletme ve işletme sonrası faaliyetleri sırasında proje paydaşlarından çevre, iş sağlığı ve güvenliği, sosyal ya da ekonomik konular, taahhütler ile ilgili her türlü şikâyet, talep ve geri bildirim kayıt altına alınması, raporlanması, takibi, değerlendirilmesi ve çözümlenmesi için şeffaf ve anlaşılabilir bir süreç tanımlamaktır.

## 2. KAPSAM

Bu Şikâyet Mekanizması, projenin inşaat, işletme ve işletme sonrası aşamasında yer alacak tüm proje çalışanlarını (yükleniciler ve alt işverenleri de dahil olmak üzere) ve inşaat sahasına gelecek tüm ziyaretçileri kapsamaktadır. Proje kapsamında çalışacak olan tüm yükleniciler ve alt işverenler, bu Plan'da belirlenmiş olan şartlara uyacaktır.

Bu Plan ile, şikâyet yönetim süreci ile ilgili süreçte dikkate alınacak yasal ve uluslararası mevzuat ve standartlar, süreç içerisinde yer alacak kişiler ve sorumlulukları, yönetim kriterleri, eğitim gereklilikleri, izleme metotları ve raporlama gereksinimleri tanımlanmaktadır.

Bu doküman, Proje kapsamında hazırlanan Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) dahilindeki Paydaş Katılım Planı (PKP) ve diğer ilgili plan/prosedürler ile birlikte değerlendirilmelidir.

## 3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

<b>Aydın Mensucat</b>	: Aydın Mensucat Döşemelik Kumaş Sanayi ve Ticaret A.Ş.
<b>ÇSYS</b>	: Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
<b>İD</b>	: İzleme denetim
<b>İK</b>	: İnsan Kaynakları
<b>IFC</b>	: Uluslararası Finans Kurumu
<b>İSG</b>	: İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>İSGÇ</b>	: İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre
<b>KPG</b>	: Kilit performans göstergesi

<b>KYS</b>	: Kalite Yönetim Sistemi
<b>PKP</b>	: Paydaş Katılım Planı
<b>Proje</b>	: Dokuma ve Örme Kumaş Üretim Tesisi Kapasite Artırımı
<b>PS</b>	: Performans Standardı
<b>TKYB</b>	: Türkiye Yatırım ve Kalkınma Bankası

## 4. YASAL GEREKLİLİKLER VE STANDARTLAR

Bu prosedür dahilinde gerçekleştirilecek tüm iş ve işlemler; ulusal mevzuat, Türkiye Yatırım ve Kalkınma Bankası (TKYB) Çevre ve Sosyal Politikası ve Uluslararası Finans Kurumu (IFC) performans standartları (PS) ile uyumlu olarak gerçekleştirilecektir.

### 4.1. Ulusal Mevzuat

#### 1. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Proje'nin paydaş katılımı sürecinde referans olarak kullanılacak ana dokümandır. Anayasanın paydaş katılımı ile ilgili belirlediği katılım hususları aşağıda belirtilmiştir.

#### *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, düşünce 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.

#### *VIII. Sağlık, Çevre ve Konut*

##### A. Sağlık Hizmetleri ve Çevrenin Korunması

**MADDE 56.** Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir.

Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir.

#### *XI. Tarih, Kültür ve Tabiat Varlıklarının Korunması*

**MADDE 63.** Devlet, tarih, kültür ve tabiat varlıklarının ve değerlerinin korunmasını sağlar, bu amaçla destekleyici ve teşvik edici tedbirleri alır.

## **2. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu**

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, demokratik ve şeffaf bir hükümetin gereklilikleri olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkeleri uyarınca bilgi edinme hakkıyla ilgili prosedür ve temelleri düzenlemektedir. Tüm vatandaşlar, kamu kuruluşları ve kamu kuruluşu özelliğine sahip kuruluşların faaliyetleri konusunda bilgi edinme hakkına sahiptir.

## **3. Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun**

Tüm vatandaşlar, kendileri ve kamu ile ilgili dilek ve şikayetler konusunda Türkiye Büyük Millet Meclisi ve ilgili kurumlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir. Ülkede ikamet eden yabancılar mütakabiliyet ilkesi bazında ve Türkçe dilekçe vermek suretiyle bu haktan faydalanabilirler.

## **4. Kamulaştırma Kanunu**

Paydaşların katılımıyla ilgili bir başka kanun da kamulaştırma işlemi ile ilgili süreçlerin detayını içeren Kamulaştırma Kanunu'dur.

## **5. Medeni Kanun**

Gayrimenkul mülkiyeti hak ve sınırlamaları, 4721 sayılı Medeni Kanun'un ilgili bölümlerinde tanımlanmıştır.

## **6. Çevre Kanunu**

Türk Çevre Mevzuatındaki temel kanun 2872 Sayılı Çevre Kanunudur. Çevre Kanunu uyarınca vatandaşlarla birlikte Devlet, "kirleten öder" ve "kullanan öder" ilkeleri bazında çevrenin korunmasından sorumludur. Çevre Kanunu, Avrupa Birliği mevzuatıyla uyum çalışmaları kapsamında hazırlanan veya güncellenen çeşitli yönetmelikler ve kararnamelerle desteklenmektedir.

## **4.2. TKYB Standartları**

### **TYKB Çevre ve Sosyal Politikası**

TKYB, çevre ve sosyal faaliyetler üzerindeki olumsuz etkileri ve riskleri azaltma ve yönetme konusundaki bakış açısını tüm hizmet ve faaliyetlerinde esas aldığı Çevre ve Sosyal Politikası ile paydaşlarına duyurmuştur.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> TKYB İnternet Sitesi

### 4.3. Uluslararası Standartlar

#### IFC PS1 Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

Bu PS, proje süresince çevresel ve sosyal performansı yönetmenin önemini vurgular. Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetiminde hayata geçirilen ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşteri, çalışan, projeden doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve varsa, diğer paydaşların katılımını içerir. Bir iş yönetim süreci olan “planla, yap, kontrol et ve gerçekleştir” döngüsünden hareketle, Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi çevresel ve sosyal risk ve etkilerin yapılandırılmış ve sürekli olarak yönetilmesini sağlayan metodolojik bir yaklaşımdan oluşur. Projenin özelliği ve boyutuyla orantılı başarılı bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, güçlü ve sürdürülebilir çevresel ve sosyal performansı teşvik eder ve daha başarılı finansal, sosyal ve çevresel sonuçlar verir.

### 4.4. Aydın Mensucat Kalite Yönetim Sistemleri

Aydın Mensucat, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Sertifikası'na sahiptir. Proje dahilinde yapılacak tüm çalışmalar, Aydın Mensucat Kalite Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygun olarak yönetilecektir.

## 5. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

### Genel Müdür

- Plan'ın onaylanması ve yürürlüğe girmesi.
- Plan'ın Proje inşaat, işletme ve işletme sonrası süreçlerinde gereken kaynakların onaylanması.
- Proje çalışmalarına ve süreçlerine bağlı olmak koşuluyla, İSGÇ ve sosyal tehlikelerinin önlenmesi, potansiyel sosyal şikâyetlerin azaltılması ve mümkün olduğunca önlenmesi için gerekli ve uygun olan her türlü çalışmanın uygulanması konusunda sorumluluk.
- Şirket politikalar ve hedeflerin belirlenmesi.
- İşgücünün yönetilmesi.
- Personel eğitimi için kaynakların sağlanması , performans değerlendirmelerinin yapılmasının sağlanması ve çalışanların beceri ve motivasyonunun artırılması.
- İSGÇ, sosyal ve kaynak verimliliği konularında şirket hedeflerinin tespit edilmesi için diğer birimlerle iş birliği içinde çalışılması.
- Yüklenici ve alt işverenlerin ulusal mevzuat ve ilgili uluslararası standartlara uygunluğun sağlanabilmesi için alt işveren görevlendirmelerinde İSGÇ ve sosyal gereklilikleri konusunda hükümlerin bulunmasının sağlanması.

**Proje Müdürü**

- Proje çalışmaları süresince şikâyet yönetimi ile ilgili sistemin yürütülmesinde liderlik edilmesi, hakla ilişkiler birimi ve İSGÇ sorumlusu ile birlikte bu Plan dahilinde belirtilen tüm süreçlerin yürütülmesi.

**İnsan Kaynakları (İK) Müdürlüğü**

- PKP ve Şikâyet Mekanizması ile ilgili iş ve işlemleri koordinasyonu ve yürütülmesi.
- Şikâyet veri tabanındaki şikâyetlerin ve önerilerin detaylı bir şekilde kayıt altına alınması.
- Toplanan şikâyetlerin ilgi seviyesine göre ilgili müdürlükle birlikte ilk değerlendirilmesinin yapılması.
- Resmi ve resmi olmayan bütün paydaş katılım faaliyetlerinin koordine edilmesi ve kayıt altına alınması.
- Şikâyet veya önerinin uygulanabilirliği konusunda talep sahiplerine geri bildirimde bulunulması.
- Tün şikâyet kayıtlarının elektronik ortamda toplanması ve aylık olarak Proje Müdürü'ne sunulması.
- Paydaş katılımı raporlarının ve uygunluk denetim raporlarının hazırlanarak Genel Müdür'e sunulması.

**İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre (İSGÇ) Sorumlusu**

- Proje faaliyetleri için geçerli ulusal ve uluslararası mevzuat/kuralların tespit edilmesi ve bu konuda Proje Müdürü'nün ve Halkla İlişkiler Birimi'nin bilgilendirilmesi.
- İSGÇ dahilinde oluşabilecek etkilere ve kazalarına karşı alınacak aksiyonlara ve azaltıcı önlemlere, ayrıca olası sosyal şikâyetlerin giderilmesine yönelik alınacak önlemlere karar verilmesi.
- Proje dahilinde yer alacak çalışanlar için gereken eğitimlerin belirlenmesi ve sağlanması, çalışanlar, yerel topluluklar ve yerel kuruluşlardan gelen çevresel, sosyal ve İSG konularıyla alakalı şikâyetlerle ilgili İK Müdürlüğü'ne destek verilmesi, ilgili mevzuatların izlenmesi, iç denetimlerinin/saha denetimlerinin gerçekleştirilmesi.
- Yüklenici ve alt işverenlerin inşaat ve işletme aşamasında çevre, sosyal ve İSG konularındaki taleplerinin proje standartlarına göre karşılanmasının sağlanması ve alt işverenlerin performanslarının denetlenmesi.
- Düzeltici önlemlerin tespit edilmesi.
- İSG, çevresel ve sosyal eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve gerekli eğitimlerin yürütülmesi.

**Yükleniciler ve Alt İşverenler**

- Bu Plan ve diğer ÇYSY dokümanlarına tamamen uymak.

**Tüm Çalışanlar**

- Başlangıç eğitimi ve verilen diğer eğitimler ile bu Plan'ın detaylarının öğrenilmesi ve uygulanması.

**6. ŞİKÂYET MEKANİZMASI****6.1. Şikâyet Mekanizması**

Proje'nin Şikâyet Mekanizması hem iç hem de dış şikayetleri kapsayacak şekilde oluşturulmuştur. İK Müdürlüğü, şikâyet mekanizmanın yetkilisi olacaktır.

Şikâyet Mekanizması Prosedürü aşağıdaki konuları kapsamaktadır:

- Şikâyet mekanizmasının amacı ve kapsamı,
- Şikâyet hatlarının ve formlarının oluşturulması,
- Şikâyet kutularının yerleştirilmesi,
- Şikâyet mekanizmasının duyurulması,
- Şikâyetlerin iletilmesi,
- Şikâyetlerin kaydedilmesi,
- Şikâyetlerin incelenmesi, aksiyonların belirlenmesi ve takip,
- Şikâyetlerin cevaplandırılması,
- Şikâyetlerin dosyalanması,
- Ana performans göstergelerinin takibi.

Tüm şikayetler, yazılı olarak Ek-A'da sunulan "Şikâyet ve Öneri Formu" ile yapılacaktır. Bu form, şikâyeti yapan kişi tarafından direk ya da şikâyetin yazılı olmaması durumunda yetkililer tarafından şikâyetçi kişiden alınan bilgiler doğrultusunda doldurulacaktır.

Ek-B'de sunulan "Şikâyet Kayıt/Kapama Formu"nun ilgili kısımları İK Müdürlüğü tarafından doldurulacak ve form ilgili birim yetkililere iletilecektir. Şikâyetin aksiyonlarının takibi, bu yetkililer tarafından yapılacaktır.

Tüm şikayetlere 10 takvim günü içerisinde şikâyetin işleme alındığına dair ilk geri bildirim yapılacak ve paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içinde geri bildirimde bulunulacaktır. Bir şikâyetçi alınan cevaptan memnun kalmazsa, tekrar şikâyette bulunabilecektir. Şikâyetçinin, şikâyetinin yanıtlandığı veya ele geçirildiği yoldan tatmin olmadığı durumlarda, Şirket, ilgili çalışan/yerel topluluğun temsilcilerini sürece katılmaya davet edebilecek ve böylece karşılıklı olarak anlaşmaya varılarak bir çözüm belirlenecektir. Ek-B'de sunulan Şikâyet Kayıt/Kapama Formu, şikâyet sahibinin alınan aksiyon sonrasında memnuniyeti doğrultusunda imzalanacaktır.

Tüm iç ve dış şikâyetler Ek-C’de sunulan “Şikâyet Veri Tabanı”nda kayıt altına alınacaktır. Bu veri tabanından şikâyetlerin açıp, kapalılık durumları ve aksiyonların takibi yapılabilecektir.

## 6.2. Şikâyet Mekanizması İletişimi

Şikâyet mekanizmasını işlevsel kılınabilmesi için, yükleniciler ve alt işverenler de dahil olmak üzere tüm çalışanlar ve dış paydaşlar, şikâyetlerini kime ve nasıl bildirim yapmaları gerektiğini bilmelidirler ve prosedürlere kolaylıkla ulaşabilir olmalıdırlar. Benzer şekilde, proje yöneticileri Şikâyet Mekanizması’nı iyi bilmelidir.

Çalışanlardan iç şikâyetlerin toplaması aşağıdaki hususları içermektedir:

- Şikâyet mekanizması, işe alım sürecinde tüm proje çalışanlarına anlatılacak ve işe giriş İSGÇ eğitimi sırasında paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması süreçleri hakkında bilgi verilecektir.
  - Düzenli proje toplantılarında ve diğer eğitim, çalıştay vb. faaliyetlerde çalışanlara şikâyet mekanizmasının uygulanması ile ilgili bilgi aktarımı düzenli olarak devam edecektir.
  - Şikâyet/öneri kutuları çeşitli şantiye noktalarına yerleştirilecektir.
  - Çalışanlar, şikâyet/öneri kutularının yerleri ve şikâyetlerini nasıl iletecekleri (web sitesi veya şikâyet/öneri kutuları aracılığıyla) konusunda sürekli bilgilendirilecektir.
- Dış şikâyetlerin toplaması ise aşağıdaki hususları içermektedir:
- Şikâyet mekanizması, yerel halka paydaş katılımı toplantıları sırasında aktarılacaktır.
  - Şikâyet öneri kutuları, en yakın yerleşim yerlerinde Muhtarlık ofislerinde veya köylülerin toplanma noktalarında (kahvehane, camii vb.) konumlandırılacaktır.
  - Şikâyet/öneri formuna Aydın Mensurat internet sitesinden ulaşılabilir.
  - Paydaşlar, paydaş katılım toplantıları esnasında şikâyet/öneri kutularının yerleri ve şikâyetlerini nasıl iletecekleri konusunda bilgilendirilecektir.

## 6.3. Aydın Mensurat İletişim Bilgileri

*Şirket Adı: Aydın Mensucat Döşemelik Kumaş Sanayi ve Ticaret A.Ş.*

*Adres: Kayseri OSB Mahallesi 14.Cad. No:27, 38170 Melikgazi/Kayseri*

*Telefon: +90 (352) 503 54 01 / 02*

*Faks: +90 (352) 503 54 10*

*İnternet Sitesi: <https://www.aydintekstil.com/>*

## 7. EĞİTİM

Projenin inşaat aşaması süresi boyunca, öncelikle işe giriş eğitimlerinde olmak üzere, belirli aralıklarla tüm çalışanlar için paydaş katılım prosesi ve şikâyet mekanizması konularında eğitimler düzenleyecektir.

Yükleniciler ve alt yükleniciler de kendi çalışanları için söz konusu eğitimlerin gerçekleştirilmesini sağlayacak, kendi iş kapsamları dahilinde benzer prosedürleri oluşturulması ve uygulamakla yükümlü olacaktır.

## 8. İZLEME

### 8.1. Kilit Performans Göstergeleri

Plan'ın uygulanması ile ilgili başarının ölçülmesinde kullanılacak kilit performans göstergeleri (KPG'ler), aşağıda belirtilmiştir.

**Tablo 1: Kilit Performans Göstergeleri**

No	KPG	Hedef
1	İç ve dış şikâyet veya endişe bildirim sayısı	Sayının her yıl azalması
2	10 gün içerisinde geri dönüş yapılan şikâyet sayısı	%100 hedefi
3	Şikâyet Mekanizmasının uygulanması konusunda paydaşlara bilgi akışının sağlanması	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları konusunda paydaşlara düzenli geri bildirim sağlanması
4	Şikâyet mekanizmasının uygulanması ve şikâyetlerin yeterli şekilde ele alınmasının sağlanması amacıyla iç denetim	İnşaat döneminde 6 ayda bir, işletme döneminde senede bir kez denetiminin tamamlanması

### 8.2. İzleme ve Denetim

Plan'ın uygulamalarının takibi için gerekli izleme ve denetim (İD) faaliyetlerinin detayları aşağıda belirtilmiştir.

**Tablo 2: İzleme ve Denetim Faaliyetleri**

No	Konu	İD Metot	Periyot	Sıklık
1	Paydaş şikâyetleri	İK Müdürlüğü, şikâyet ve önerileri Şikâyet Veri Tabanı içinde detaylı bir biçimde kayıt altına alacaktır.	İK Müdürlüğü	Sürekli

No	Konu	İD Metot	Periyot	Sıklık
2		Şikâyet kayıtları ve mekanizmanın uygulaması ile ilgili bilgiler, Proje Müdürü'ne düzenli olarak sunulacaktır.	İK Müdürlüğü	Ayda bir kez
3		Şikâyet kayıtları ve mekanizmanın uygulaması ile ilgili bilgiler, paydaş katılım raporlarına eklenecektir.	İK Müdürlüğü	İnşaat dönemi - 3 ayda 1 raporlama İşletme dönemi – 6 ayda 1 raporlama
4		Proje Müdürü, Şikâyet Veri Tabanı'nı ayda bir gözden geçirecektir.	Proje Müdürü	Ayda bir
5		Aydın Mensucat, 6 ayda bir Proje Müdürü veya belirlenmiş başka bir yetkili tarafından şikâyet süreci ile ilgili bir iç denetim yapılmasını sağlayacaktır.	Aydın Mensucat	Her 6 ayda bir
6	Yerel halka geribildirim	İK Müdürlüğü, yerel halktan gelen şikâyetlerinin yönetiminin topluluklara düzenli olarak raporlanmasını sağlayacaktır.	İK Müdürlüğü	Sürekli olarak

### 8.3. Kayıtlar

İD faaliyetleri, teftişler, olayların kayıtları ve diğer resmi evraklar, şirket içi doküman kayıt sistemine uygun olarak kayıt altına alınacaktır.

### 8.4. RAPORLAMA

Bu Plan dahilinde gerçekleştirilen tüm iş ve işlemler ile ilgili bilgiler, İK Müdürlüğü ve İSGÇ Sorumlusu tarafından düzenli olarak toplanacak ve Plan uygulama performansını da içeren bu bilgiler inşaat döneminde 3 ayda 1, işletme döneminde 6 ayda 1 kez hazırlanacak olan paydaş katılımı raporlarına ve uygunluk denetim raporlarına eklenecektir. Söz konusu rapor, Genel Müdür'e sunulacaktır.

**EK-A: ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU**

1.	Kayıt Numarası		
2.	Tarih	...../...../202.....	
<b>Şikâyet Sahibi Hakkında Bilgiler:</b>			
<b>Şikâyet ve/veya Öneri Sahibi şikâyetinin gizli olmasını istiyorsa bu bölüm boş bırakabilir, şikâyet sahibine bu durumda şikâyet/öneri çözümü ile ilgili bilgilendirme yapılamayacaktır.</b>			
3.	İsim, Soyadı		
	Çalışan ise çalıştığı bölüm/birim		
	İletişim Bilgileri	Telefon Numarası:	
		E-posta Adresi:	
Adres:			
4.	Şikâyetin tanımı (konusu, zamanı ve detayları)		
5.	Şikâyetin Ortadan Kalkması İçin Öneriler		
6.	Şikâyetçinin imzası		
7.	Şikâyeti kayıt altına alan proje görevlisi:	İsim Soyadı:	
		Görevi:	

**EK-B: ŞİKÂYET KAYIT KAPAMA FORMU**

1.	Kayıt Numarası		
2.	Tarih	...../...../202.....	
<b>Bu Kısım, Halkla İlişkiler Birimi Tarafından Doldurulmaktadır.</b>			
3.	İsim, soyadı		
	Çalışan ise çalıştığı bölüm/birim		
	İletişim bilgileri	Telefon numarası:	
		E-posta adresi:	
Adres:			
4.	Şikâyetin tanımı (konusu, tarihi ve detayları)		
5.	Şikâyetin iletim şekli		
6.	Şikâyetin aciliyet durumu		
<b>Bu Kısım, Şikâyet ile İlgili Teknik Birim Tarafından Doldurulur</b>			
7.	Şikâyetin ana sebebi		
8.	Alınan aksiyon		
9.	İzleme faaliyetleri		
10.	Tarih:	İsim / unvan / imza:	
<b>Bu Kısım, Şikâyet Sahibi ve İnsan Kaynakları Müdürlüğü Tarafından Doldurulur</b>			
11.	Şikâyet cevap tarihi		
12.	Şikâyet sahibi bilgilendirilme şekli		
13.	Şikâyet sahibi isim / imza / tarih:	İnsan kaynakları yetkilisi isim // imza / tarih:	

**EK-C: ŞİKÂYET VERİ TABANI**

Kayıt No	Tür (İç/Dış)	Şikâyet Tarihi	Kapsam	Şikâyet Konusu	İlgili Kişi	Önerilen Aksiyon	Geri Bildirim Tarihi	Gerçekleşen Aksiyon	Aksiyon Alınma Tarihi	Aksiyon Tamamlanma Tarihi	Şikâyetin Durumu