

# TURCAS BM KUYUCAK JEOTERMAL ENERJİ SANTRALİ PROJESİ ŞİKÂyet MEKANİZMASI

(İNŞAAT VE İŞLETME DÖNEMLERİ İÇİN)

## 1. GENEL BİLGİLER

### Şikâyet Mekanizması'nın Amacı:

İyi bir iş uygulamasının bir parçası olarak, paydaşların talep, öneri, kaygı ve şikâyetlerini almak ve uygun biçimde değerlendirip, daha fazla bilgi ve azaltma yöntemi ile cevaplamak amacıyla Şikâyet Mekanizması oluşturulmuştur. Konuyla ilgili talep, öneri, kaygı, şikâyet, vs. her türlü bildirim bu doküman boyunca kısaca "şikâyet" olarak isimlendirilecektir.

Şikâyet Mekanizması, Çalışan Şikâyet Mekanizması ve Proje Yönetimi Şikâyet Mekanizması olmak üzere iki ayrı bölümden oluşmaktadır:

Şikâyet Mekanizması'nın amaçları aşağıda listelenmiştir:

- Projenin sosyal ve çevresel etkilerini yönetmek,
- Projenin inşaat ve işletme süresi boyunca, çevresel ve sosyal dokümanlarla ilgili çalışanların ve diğer paydaşların görüşlerini almak,
- Projeden etkilenen ya da proje ile ilgilenen paydaşlara (tedarikçiler, halk ve çalışanlar, vb.) iletişim kanalı sağlamak,
- Şikâyetlere yazılı (uygulanabilir olduğunda sözlü) olarak cevap vermek,
- Gündeme gelen tüm şikâyetleri takip etmek ve kayıt altına almak.

### Şikâyet Mekanizması'nın Kapsamı:

Bu mekanizma şirketimizde, alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket edilerek, şikâyet ile ilgili verilerin belirlenmesi, toplanması, şikâyet nedeninin analiz edilmesi, en uygun çözüm veya hareket tarzının belirlenerek uygulamaya konulması, gerekli izleme faaliyetlerinin belirlenmesi, şikâyet sahiplerine bilgilendirme yapılması ve söz konusu şikâyet kayıtlarının dosyalanması ve değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

### İlgili Tanımlar:

**Çalışan Şikâyetleri:** Proje Çalışanları'nın, şikâyetleri

**Proje Yönetimi Şikâyetleri:** Proje Çalışanları dışındaki diğer tüm paydaşların şikâyetleri

### İlgili Sorumluluklar:

Proje süresince şikâyetler iki bölüm tarafından yönetilecektir:

## **Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı'nın Sorumlulukları**

Proje Yönetimi ve Çalışan şikâyetlerinin alınması, şikâyetin ilgili bölümlerle iletilmesi, şikâyet nedeninin ilgili bölümce tespitinden ve belirlenen çözüm/hareket şekli ile izleme faaliyetleri hakkında şikâyet sahiplerine bilgilendirme yapılması ve şikâyetlerin dosyalanması işlemleri için

**İlgili Kişi** : Hayal Sönmezler  
**Adres** : Ahi Evran Caddesi Aksoy Plaza No: 6 Kat: 7 34398 Maslak, İstanbul/Türkiye  
**Telefon** : 0090 212 259 00 00  
**E-posta** : [hayal.sonmezler@turcas.com.tr](mailto:hayal.sonmezler@turcas.com.tr)  
**Web** : [www.turcas.com.tr](http://www.turcas.com.tr)

## **Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Uzmanı'nın Sorumlulukları**

Şikâyet Mekanizması ile ilgili bilgi ve duyuruların ilgili resmi kurumlar ve kamuoyuna iletilmesi ile Turcas BM Kuyucak Jeotermal Elektrik Üretim A.Ş.'ye tanımlı kurumsal web sitesinde yer almasının sağlanması.

Böylelikle Şikâyet Mekanizması'nın etkin ve verimli bir şekilde işlemesi sağlanacaktır.

## **2. UYGULAMA**

### **Şikâyetlerin İletilmesi:**

Proje Yönetimi Şikâyetleri ve Çalışan Şikâyetleri Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı'na e-mail, telefon, posta yoluyla veya sözel olarak iletilir.

### **Şikâyetlerin Kaydedilmesi:**

Yazılı olarak web, posta, faks veya doğrudan başvuru ile iletilen Proje Yönetimi Şikâyetleri ve Çalışan Şikâyetleri Kalite Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından [F.TBK.A.01.00](#) kodlu "PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKÂYETİ FORMU" na kaydedilir. Sözlü olarak Proje paydaşlarına iletilerek Proje Şirketi mensupları ile paylaşılan şikâyetler önce şikâyet sahibine şikâyeti okunur, rızası varsa imzası alınır, şikâyet sahibinin imzası bulunan veya imza atmaktan imtina ettiği şikâyeti doğrultusunda Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından [F.TBK.A.01.00](#) kodlu "PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKÂYETİ FORMU" doldurulur ve kaydedilir.

Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyeti Formu,

- Şikâyet numarasını,
- Şikâyet sahibinin adını ve soyadını (eğer şikâyet sahibi belirtmek istiyorsa) ve iletişim bilgilerini,
- Kaza/Şikâyet tanımını,
- Kaza/Şikâyet tarihini,

- Şikâyetin durumunu (şikâyetin gerçekleşme sıklığını ve şikâyetin hala sürüp sürmediğini)
- Şikâyet sahibinin çözüm önerisini,
- Şikâyet sahibinin imzasını (eğer rızası varsa),
- Şikâyeti kaydeden kişinin adını, soyadını ve imzasını,
- Şikâyet iletim tarihini,

içerir.

### **Şikâyetlerin İncelenmesi, Aksiyonların Belirlenmesi ve Takibi:**

Şikâyetlerin şirket içerisinde incelenmesi, aksiyonların belirlenmesi ve takibi [F.TBK.A.02.00](#) "PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKÂYET KAYIT FORMU" aracılığıyla gerçekleştirilir.

Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyet Kayıt Formu'nda,

- Şikâyet sahibinin adı, soyadı, adresi, ikamet ettiği semt/şehir, ikamet ettiği semt şehrin posta kodu, telefonu,
- Şikâyetin iletim şekli ve iletim tarihi,
- Şikâyetin aciliyet durumu

kısımları doldurulduktan sonra şikâyetler Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından şikâyetle ilgili bölüme Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyet Kayıt Formu aracılığıyla iletilir.

Şikâyetle ilgili bölüm, şikâyete kalıcı bir çözüm bulmak ve aynı şikâyetin bir daha tekrar etmemesini sağlamak amacıyla şikâyeti analiz ederek kök nedenini belirler. Şikâyet nedenini ortadan kaldırmaya ilişkin alınacak aksiyonlar şikâyetle ilgili bölümün yöneticisi tarafından belirlenir. Karar verilen aksiyonların şirket içinde üst ve paralel makamlara iletilmesi gerekliliği şikâyetle ilgili bölümün yöneticisi tarafından tespit edilerek bilgilendirilmeleri sağlanır.

Şikâyetle ilgili bölüm tarafından Proje Yönetimi Şikâyet Kayıt Formu'nun "Şikâyet Nedeni", "Şikâyet için Alınan Aksiyon", "Aksiyon İzleme Faaliyetleri", "Tarih", "Unvan/İmza" kısımları doldurulur ve form Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı'na iletilir. Şikâyetin Proje Şirketi içindeki aksiyonlarının takibi; Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından yapılır.

### **Şikâyetlerin Cevaplandırılması:**

Proje Yönetimi Şikâyet Kayıt Formu, Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı'na iletildikten sonra Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından şikâyet sahibine cevap iletilir ve Proje Yönetimi Şikâyet Kayıt Formu'nun,

- Şikâyet sahibine cevap verilip verilmediği,
- Şikâyet cevap iletim şekli,
- Şikâyet cevap tarihi

ile ilgili kısımları doldurulur ve form Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından imzalanır.

Tüm şikâyetlerde şikâyet sahibinin memnuniyeti esastır ve şikâyetin aciliyet durumuna bağlı olarak, acil şikâyetler iki (2) iş günü içerisinde ve acil olmayanlar da en geç on (10) iş günü içerisinde işleme alınmalı ve şikâyet sahibi bilgilendirilmelidir.

Şikâyet sahibine gönderilen cevap, şikâyetle ilgili bölümün yöneticisine eş zamanlı e-mail yoluyla iletilir.

### **Kapsamlı Şikâyetlerin Çözülmesi:**

Şikâyet Mekanizması, şikâyetçi ile doğrudan görüşmek ve şikâyeti gidermek için tasarlanmıştır, ancak şirket organizasyonunda birden fazla bölümün veya birimin kapsamına giren şikâyetler (“kapsamlı şikâyetler”) şirketin mevcut kurulları tarafından değerlendirilecektir. Eğer haksız şikâyet veya talep varsa ve eğer bu yüzden şikâyet doğru olarak ele alınamıyorsa, Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı, Hukuk Müşavirliği’ne başvurur ve aracılık ister. Şikâyet sahibi ile diyalog, Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı koordinasyonunda şirket tarafından belirlenmiş yönetici tarafından gerçekleştirilir.

Şikâyet sahibiyle uzlaşmaya varılamadığı takdirde 10 (on) iş günü içerisinde uzlaşma sağlanmaya çalışılacaktır.

### **Şikâyetlerin Dosyalanması:**

Tüm şikâyetlere ilişkin, “Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyeti Formu” ve “Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyet Kayıt Formu” Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından, hem yazılı ve basılı halde (hardcopy), hem de elektronik ortamda (scan edilerek softcopy olarak) arşivlenir.

### **Şikâyet Mekanizması’nın Duyurulması:**

Şikâyet Mekanizması ile ilgili genel bilgilendirmeler ve duyurular ilgili resmi kurum ve kuruluşlarda ve Turcas BM Kuyucak Jeotermal Elektrik Üretim A.Ş. web sitesinde yer alacaktır. Söz konusu duyurular Kurumsal İletişim ve Kamu İlişkileri Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilecektir.

Turcas BM Kuyucak Jeotermal Enerji Santrali Projesi için kullanılacak şikâyet formları Şekil-1 ve Şekil-2’de gösterilmektedir.

## PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKÂYETİ FORMU

(Sadece şikâyet(ler) için kullanılacaktır. Yorum, öneri ve/veya bilgi alma veya diğer amaçlar için kullanılmayacaktır.)

<b>Şikâyet Numarası :</b>	
<b>Tam İsim :</b>	<b>İlk adım</b> _____ <b>Soyadım</b> _____ <input type="checkbox"/> <b>Şikâyetimi isim bildirmeden yapmak istiyorum</b> <i>Not: İsminizi vermek zorunda değilsiniz ancak bu durumda cevap için size geri dönmemiz mümkün olmayacaktır.</i>
<b>İletişim Bilgileri</b> Lütfen size ulaşmamızı tercih ettiğiniz yolu belirtiniz (mektup, telefon, e-mail).	<input type="checkbox"/> <b>Posta ile: Lütfen posta adresinizi belirtiniz:</b> _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> <b>Telefon ile:</b> _____ <input type="checkbox"/> <b>E-mail ile:</b> _____
<b>İletişim için tercih ettiğiniz dil</b>	<input type="checkbox"/> <b>Türkçe</b> <input type="checkbox"/> <b>English</b>
<b>Kaza ya da Şikâyet Tanımı (Ne oldu, ne zaman oldu, kime oldu, problemin sonucu nedir, diğer bilgiler) :</b>	
<b>Kaza/Şikâyet Tarihi :</b>	
<b>Kazanın Durumu :</b>	<input type="checkbox"/> <b>Tek kaza/şikâyet (tarih _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Birden fazla kez gerçekleşti (kaç kez? _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Devam ediyor (problem hâla yaşanmakta)</b>
<b>Bu problemin nasıl çözüldüğünü görmek istersiniz?</b>	
_____	

Şikâyet Sahibinin İmzası : \_\_\_\_\_

Şikâyeti Kaydeden Kişinin Adı, Soyadı ve İmzası : \_\_\_\_\_

Şikâyet İletim Tarihi : \_\_\_\_\_

Şekil 1. Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyeti Formu

PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKÂYET KAYIT FORMU

Şikâyet Numarası:

KALİTE, SÜREÇ YÖNETİMİ VE ÇEVRE  
UZMANI TARAFINDAN  
DOLDURULACAKTIR.

Şikâyet Sahibinin Adı, Soyadı :			
Adres :			
Semt / Şehir :			
Posta Kodu :		Telefon :	
Şikâyet İletim Şekli :		Mektup / Fax / E-mail	Telefon yoluyla
Şikâyet İletim Tarihi :		Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı İmzası :	
Şikâyetin Aciliyet Durumu :		Acil	Acil Değil

ŞİKAYETLE İLGİLİ DEPARTMANLAR TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR.

Şikâyet Nedeni :			
Hane/Geçim Kaynaklarına zarar			<input type="checkbox"/>
Çevresel ve Sosyal			<input type="checkbox"/>
Kamulaştırma			<input type="checkbox"/>
İstihdam			<input type="checkbox"/>
Diğer			<input type="checkbox"/>
Şikâyet için Alınan Aksiyon :			
Tazminat/Ödeme gerekli mi?	EVET	HAYIR	
Alınan İzleme Faaliyetleri :			
Tarih :	Unvan / İmza :		

KALİTE, SÜREÇ YÖNETİMİ VE  
ÇEVRE UZMANI  
TARAFINDAN  
DOLDURULACAKTIR.

Şikâyetçi şahsa cevap verildi mi?	EVET	HAYIR	
Şikâyet Sahibinin İmzası			
Şikâyet Cevabı İletim Şekli (Posta/Fax/Email/Telefon) :			
Şikâyet Cevap Tarihi:	Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı İmzası:		

Şekil 2. Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyet Kayıt Formu