

ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI
SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE
PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI





ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

PROJE BİLGİLERİ:

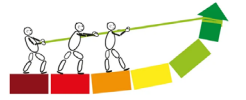
PROJE ADI	AÇIKLAMALAR
SUNULAN KURULUŞ	SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI
YATIRIMCI KURULUŞ	TÜRKİYE KALKINMA VE YATIRIM BANKASI A.Ş.
HAZIRLAYAN KURULUŞ	NOORDZEE SU ÜRÜNLERİ İHRACATI SAN. VE TİC. A.Ş.
	SİSTEM. MÜH. DAN. İNŞ. MAD. ORM. NAK. İTH. İHR. EML. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

YAYIN BİLGİLERİ:

YAYINLAYAN	İLGİLİ	REVİZYON	TARİH	TESLİM YÖNTEMİ
TÜRKİYE KALKINMA VE YATIRIM BANKASI A.Ş.	SARPER DEMİRAY	01-V1	18.01.2023	Elektronik Posta
NOORDZEE SU ÜRÜNLERİ İHRACATI SAN. VE TİC. A. Ş	HASAN TAHSİN SAYLAK	01-V1	18.01.2023	Elektronik Posta



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

İÇİNDEKİLER:

İÇİNDEKİLER:	II
TABLolar DİZİNİ:	III
ŞEKİLLER DİZİNİ:	III
KISALTMALAR:.....	IV
1- GİRİŞ :.....	2
1.1- Yatırımın Tanımı	2
1.2- ŞM Prosedürünün Amacı ve Kapsamı.....	2
1.3- ŞM Tanımlar.....	3
2- YETKİLİLERİN GÖREVLERİ VE SORUMLULUKLAR.....	5
2.1- Temel İlkeler	5
2.2- Görev Dağılımı ve Sorumluluk Alanları	5
3- PROJE ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLARI.....	7
3.1- Uygulanabilir Ulusal Türk Standartları ve Ulusal ÇED gereklilikleri.....	7
3.2- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri	14
3.3- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler.....	14
4- İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ.....	20
4.1- Şikâyet Mekanizması	20
4.2- İç Şikâyet Yönetimi	23
4.3- Dış Şikâyet Yönetimi.....	23
5- İZLEME	25
5.1- İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış	25
5.2- Temel Performans Göstergeleri.....	25
6- EĞİTİM	27
6.1- Giriş Eğitimi	27
6.2- İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimler.....	27
7- DENETİM VE RAPORLAMA	27
7.1- İç ve Dış Denetim.....	27
7.2- Kayıt Tutma ve Raporlama.....	28

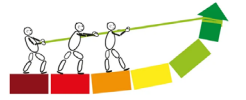


ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NORDZEE®

ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI



TABLolar DİZİNİ:

Tablo 1. Görev ve Sorumluluklar.....	5
Tablo 2. Dış Şikayet Yönetimi.....	14
Tablo 3. İç Şikayet Yönetimi.....	15
Tablo 4. Firma İletişim Bilgisi.....	24
Tablo 5. Temel Performans Göstergeleri.....	26

ŞEKİLLER DİZİNİ:

Şekil 1. Şikayet Mekanizması İş Akım Şeması.....	22
--	----



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NRDZEE®



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

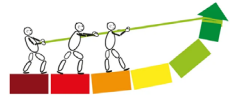
SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

KISALTMALAR:

AAT	: Atıksu Arıtma Tesisi
AB	: Avrupa Birliği
AÇA	: Avrupa Çevre Ajansı
ADKEP	: Acil Durum ve Eylem Planı
ADME	: Acil Durum Müdahale Ekibi
AET	: Avrupa Ekonomi Topluluğu
BOSBY	: Bafra Organize Sanayi Bölgesi Yönetimi
BEP	: Biyoçeşitlilik Eylem Planı
Bkz.	: Bakınız
BOİ	: Biyokimyasal Oksijen İhtiyacı
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemleri
CITES	: Nesli Tehlike Altında Olan Yabani Hayvan ve Bitki Türlerinin Uluslararası Ticaretine İlişkin Sözleşme
cm	: santimetre
CO	: Karbon monoksit
CO2	: Karbon dioksit
CR	: Çok Kritik/Tehlikede
ÇED	: Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇGDYY	: Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği
ÇO	: Çözünmüş Oksijen
ÇŞİDB	: Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
ÇSED	: Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇŞİDİM	: Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
DSİ	: Devlet Su İşleri
EA	: Etki Alanı
EN	: Nesli Tükenmekte
EPFI	: Ekvator Prensipleri Finans Kuruluşları
EUNIS	: Avrupa Doğa Bilgi Sistemi
EX	: Nesli Tükenmiş
FAO	: Dünya Tarım ve Gıda Örgütü



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Fileto	: Hayvanların sırtında, dikensi çıkıntı boyunca iki yandaki kılıksız et
Frigorifik	: Soğutma özelliği olan, soğutucu: Frigorifik taşıyıcı/Nakliye aracı
Ha	: Hektar
HİS	: Hareket İzleme Sistemi
HİU	: Halkla İlişkiler Uzmanı
HP	: Beygir Gücü
IFC	: Uluslararası Finans Kurumu
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
ISO	: Uluslararası Standartlar Örgütü
IUCN	: Uluslararası Doğayı Koruma Birliği
İK	: İnsan Kaynakları
İP	: İstihdam Politikası
KED	: Kümülatif Etki Değerlendirme
KGM	: Türkiye Cumhuriyeti Ulaştırma Bakanlığı Karayolları Genel Müdürlüğü
KKE	: Kişisel Koruyucu Ekipman
km	: Kilometre
KMYP	: Kültür Mirası Yönetim Planı
KOİ	: Kimyasal Oksijen İhtiyacı
kV	: Kilo Volt
m	: Metre
m ²	: metrekare
m ³	: metreküp
MAK	: Merkez Av Komisyonu
mg/l; mg.l-1	: Miligram/litre
mm	: Milimetre
MSDS	: Malzeme Güvenliği Bilgi Formu
MW	: Mega Watt
N/A	: Mevcut Değil
No	: Numara
NOx	: Nitrojen oksitleri
NOORDZEE	: Noordzee Su Ürünleri İhr. San. Ve Tic. A. Ş.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
OHSAS	: İş Sağlığı ve Güvenliği Değerlendirme Serileri
OSİB	: Orman ve Su İşleri Bakanlığı
Proje Yatırımı	: Samsun Bafra OSB'de Temizlenmiş Fileto Somon Balık İşleme Ve Paketleme Tesisi
PTD	: Proje Tanıtım Dosyası
RG	: Resmi Gazete
SCADA	: Veri tabanlı kontrol ve gözetleme sistemi
SDS	: Güvenlik Bilgi Formu
SED	: Sosyal Etki Değerlendirmesi
SKM	: Soyut Kültürel Miras
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
SSP	: Sosyal Sorumluluk Personeli
ŞM	: Şikayet Mekanizması
ŞP	: Şikayet Prosedürü
t	: Ton
TKP	: Trafik Kontrol Planı
TKYB	: Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
TMMOB	: Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği
TOC	: Toplam Organik Karbon
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
UfK	: Uluslararası Finans Kuruluşu
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü
US EPA	: Birleşik Devletler Çevre Koruma Ajansı
USD	: Amerikan Doları
UTM	: Evrensel Çapraz Merkatör
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
VOC	: Uçucu Organik Bileşenler
Yatırım	: Temizlenmiş Fileto Somon Balık İşleme Ve Paketleme Tesisi
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü

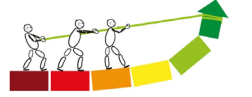


ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NO RDZEE®

ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI



YÖNETİCİ ÖZETİ

Günümüzün küreselleşen ekonomisinde çevresel ve sosyal sorumluluk giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Bugün dünyada binlerce çevresel ve sosyal kanun ve standart mevcuttur. Bu kanun ve standartlar kuralları ve amaçları tanımlamaktadır. Ancak buradaki zorluk, uygulamada yatmaktadır.

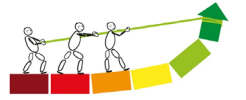
Şikayet Mekanizması (ŞM), Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB) tarafından finanse edilen işletmeden kaynaklanabilecek Şikayetlerin değerlendirilmesi ve incelenmesi amacıyla oluşturulmuştur. ŞM bir erken uyarı sistemi gibi çalışmalıdır. ŞM, etkilenen topluluk üyelerinin sorularını, endişelerini veya resmi şikayetlerini açık, gizli veya isimsiz bir şekilde iletebilmeleri için bir kanal oluşturur. Bölgede yaşayanların/çalışanların, paydaş katılım süreci kapsamında, yatırım ile ilgili iletişim kurmasının alternatif bir yolunu oluşturacaktır.

ŞM, yatırımın Çevresel ve Sosyal Etkilerinin IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarına göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere genel bir paydaş katılım planı belgesi olarak hazırlanmıştır.

Etkili bir ŞM: yatırımcının yerel halk ile olan bağını ve ilgisini göstermesini, yatırımcının insan haklarına saygısını göstermesini, ilişkilerde güven oluşturmasını, yatırım ile ilgili endişelerin büyümesine engel olunmasını, yanlış/yanıltıcı/olumsuz tanıtımı engelleme veya hafifletmeyi sağlayacağı, yatırımın gerçekleşmesinden sonra işletme genelinde iş yapma/aidiyet/sorumluluk alma gibi durumlarda, işletmenin gelişimi sağlayacak bir dokümandır. Bu kapsamda ŞM duruma/yaşanan süreç ve olaya bağlı olarak, oluşabilecek ihtiyaca göre sürekli güncellenerek, aktif olarak uygulanacak, gelişme açık olacaktır.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

1- GİRİŞ :

1.1- Yatırımın Tanımı

Yatırım konusu, Su Ürünleri İşleme/Paketleme ve Depolama Tesisidir. Yatırımın Samsun İli, Bafra İlçesi, Doğanlı Mahallesi, Bafra Organize Sanayi Bölgesi 2. Etap, 138 ada 1 nolu parselde 21.001,78 m²'lik alan içerisinde yapılması planlanmıştır. Yatırımcı şirket NOORDZEE SU ÜRÜNLERİ İHR. SAN. VE TİC. A.Ş.(Noordzee)'dir.

Noordzee; çipura, levrek ve kaya levreği üretimi başta olmak üzere deniz balıkları yetiştiriciliğinde Türkiye'nin öncü kuruluşları arasında yer almaktadır.

Ege ve Akdeniz'in sağlıklı sularında bulunan, % 100'ü açık deniz (off shore) balık çiftlikleri, Türkiye'nin ilkleri arasında yer alan işleme ve paketleme tesisi, ekstruder teknolojisi ile üretim yapan modern yem fabrikası ve Hollanda merkezli ACV B.V yurt dışı satış ve pazarlama firması ile Noordzee, dünya standartlarında üretim ve hizmet gerçekleştirmektedir.

Noordzee, kurulduğu 1998 yılından bugüne üretim kapasitesini 15 kat artırarak Türkiye'nin sayılı ihracatçıları arasına girmeyi başarmıştır. Yıllık 12.500 tona ulaşan su ürünleri yetiştiricilik kapasitesi, son teknolojiye sahip tesisleri, modern hizmet anlayışı ve profesyonel kadrosu ile Avrupa başta olmak üzere dünyanın birçok ülkesine ihraç etmektedir.

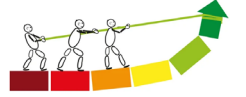
Yatırıma konu Tesiste, bölgede bulunan su ürünleri yetiştiricilik tesislerinde büyütülen Türk Somonu kullanılacaktır. Yıllık balık girişinin 30.000 ton olması planlanmıştır. Tesiste kullanılacak balıklar faaliyet sahibine ait ve/veya bölgedeki diğer firmalardan temin edilecektir. Frigorifik araçlarla tesise gelecek balık fileto, şoklama, paketleme ve soğuk hava deposunda muhafaza edilmek üzere farklı ünitelerde işlem görecektir. Tesiste fileto olarak 20.490 ton/yıl Türk Somonu balık eti, soğuk hava deposunda muhafaza edilerek yurt içine veya yurt dışına satışı gerçekleştirilecektir.

1.2- ŞM Prosedürünün Amacı ve Kapsamı

ŞM prosedürünün amacı; işletme içi ve işletme dışı oluşabilecek şikâyetlerin başvuru şekillerini, başvuru araçlarını, başvuruları kimlerin değerlendireceğini, şikâyetin durumu/giderilmesi ve şikâyetçiye bilgi verilmesi konusunda oluşturulan şeffaf ve izlenebilir sürecin ilkelerini, standartlarını, yöntemlerini ve sosyal risklerin minimize edilmesi için uygulanacak olan şikâyet yönetiminin işletmeye entegrasyonunu özetlemektir. ŞM Prosedürü, yatırım ile ilgili görüş ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve gerekli önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedür kapsamındaki görev ve sorumluluklar ile ŞM sürecinin tüm aşamaları hem dış hem doğrudan ve hem de dolaylı çalışanlar/paydaşlar için tanımlanmaktadır. Bu prosedürün süreç yönetimi, yatırımın/tesisin Sosyal Sorumluluk Personeline aittir.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Bu prosedür, yatırımın sürdürülebilirliğini ve güvenilirliğini artırmak için şikayetçilerden gelen taleplerin karşılanabilmesini, yatırım ile ilişkili toplulukların rahatsızlık seviyesinin ölçülmesi, şikayet, itiraz ve önerilerin değerlendirilmesi ve bunun sonucunda da yönetim sisteminde gerekli iyileştirmeleri yapmak için bir sistemsel süreç oluşturmayı ve yatırım ile ilgili hesap verebilir olmayı amaçlamaktadır.

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. Aynı zamanda, alt yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç, dış ve dolaylı paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikâyetleri kapsar. ŞM Prosedürü, paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almamaktadır.

Yatırımın yakın çevresiyle ilişkili olsun olmasın, bir veya birden fazla birey veya bir veya birden fazla kuruluş, çevresel/sosyal/kültürel/ekonomik menfaatleri olan veya olmayan, yatırımın herhangi bir aşamasında yaşanan veya yaşanabileceğini düşündüğü olumsuz/iyileştirilebilecek durumların tespiti ve giderilmesi/iyileştirilmesi için Şikayette bulunabilir. Bu tür durumların değerlendirilmesi operasyonel mükemmelliğe yaklaşılmasını sağlayacaktır.

1.3- ŞM Tanımlar

Danışma : Bir şikâyet oluşmadan önce (veya bir prosedürde değişiklikler yapmadan önce) mekanizmanın şablonu veya süreci hakkında bilgi sağlanması için oluşturulacak birim.

Bilgilendirme: Şikâyet mekanizması uygulamaya konduktan sonra; tüm yöneticiler, şefler ve işçileri eksiksiz olarak bilgilendirilecektir. Böylece işletme içerisinde bulunan herkesin prosedür, roller ve sorumlulukların farkında olması sağlanacaktır.

Eğitim: Yöneticilere, şeflere, işçilere ve işçi temsilcilerine; özellikle de araştırma, kolaylaştırma ve karar verme konusunda daha aktif roller taşıyanlara eğitim verilecektir. İşe yeni başlayacak perosneller oryantasyon sürecinde bu eğitimi alması sağlanacaktır.

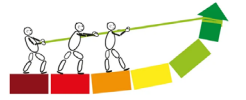
Dış/Dolaylı Paydaşlar : Müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve kamu birimleri gibi, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olarak çalıştırılmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya bireyleri ifade eder.

Görünürlük: Şikâyet mekanizması prosedürünü; atölyeler, soyunma odaları, yemek hane ve çalışanların toplandığı başka alanlardaki ilan panolarına veya görebileceği diğer alanlara asılacaktır. Dış paydaşlara ulaşabilmek için yatırımcının web sitesine yayımlanacaktır.

Çeviriler: Mekanizmaya ilişkin bilgilere herkesin sorunsuz erişim sağlayabilmesi için farklı dillere çeviri yapılması veya görsel kullanılması gerekebilir. Bu kapsamda yatırım alanını ziyaret edebilecek farklı ana dile sahip grupların belirlenmesi gerekebilir.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Gizlilik : İsimsiz şikâyetler gönderilebilir ve çözülebilir. Bir şikâyette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmez.

Hassas Kişiler : Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü nedeniyle yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilecek ve yeniden yerleşim yardımı ve ilgili kalkınma faydaları talebinde bulunma veya bunlardan yararlanma yetenekleri sınırlı olabilecek kişiler.

İç Paydaşlar : Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan gruplar veya bireyler.

Kültürel Uygunluk : Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.

Mücbir Sebep: Şikâyetin giderilmesine engel teşkil edecek; doğal afet, olağanüstü hal, idari yargı kararları (projenin tamamının yapılmasını etkileyecek şekilde yürütmenin durdurulması/iptal kararı varsa) gibi dıştan gelen/kontrol edilemeyen fiili bir durumu,

Paydaş : Bir projeye ilgilenen ve potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme yeteneğine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.

Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) : Bir projenin uygulanmasının bir sonucu olarak, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsul ve ağaçlara veya diğer herhangi bir şeye sahip olma, kullanma veya başka bir şekilde yararlanma hakkını, tamamen veya kısmen, kalıcı veya geçici olarak sabit veya taşınabilir varlıklarını kaybeden herhangi bir kişi.

Şeffaflık : Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.

Şikâyet : Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, iş faaliyeti ve/veya yüklenici davranışı sonucunda bir tür suç, zarar, bozulma veya kayba maruz kaldıklarına dair Proje'ye sağlanan bir bildirim.

Şikâyet Mekanizması : Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışlarıyla ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.

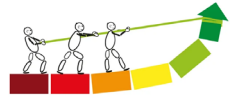
Şikâyete Sebep Olan Durum : Çözüme yardımcı olması için üçüncü tarafların müdahalesini veya karar vermesini gerektiren bir noktaya tırmanan bir sorun, şikâyet ve/veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin bir bütün olarak toplumu ilgilendirdiği ve bir süredir resmi bir şekilde çözülmediği düşünülür. Şikâyet.

Tarafsızlık : Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.

Ulaşılabilirlik : Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

2- YETKİLİLERİN GÖREVLERİ VE SORUMLULUKLAR

2.1- Temel İlkeler

ŞM, yatırımın tüm süreci boyunca ilgili tüm görüş, sıkıntı ve şikâyetler için iç ve dış kaynaklı olarak erişebilirlik, kültürel olarak uygunluk, gizlilik, tarafsızlık, şeffaflık gibi temel ilkelere göre uygulanacaktır.

2.2- Görev Dağılımı ve Sorumluluk Alanları

Prosedürün yatırım ile her bir birimde görev dağılımı ile yetkin olduğu sorumlulukları belirlemek amacıyla uygulanacaktır.

Tablo 1. Görev ve Sorumluluklar

SORUMLU BİRİM	GÖREV
Yönetim Kurulu / Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none">* ŞM prosedürünün uygulanmasını sağlamak,* Tesisin ulusal ve uluslararası standartlara ve belirtilen diğer şartlara uygunluğunu sağlamak,* Prosedürün uygulanması için gerekli bütçeyi sağlamak,
Tesis Müdürü	<ul style="list-style-type: none">* ŞM prosedürünün uygulanması için taraflar arasında gerekli koordinasyonu sağlamak,* Prosedürün uygulanması için gerekli bütçenin onayını sağlamak,* İşlemler için Üst Yönetim/Genel Müdür e gerekli bilgilendirmeyi rapor etmek,* Prosedürün yürütülmesi ile ilgili Üst Yönetim'e öneride bulunmak,* Prosedürün uygulanmasında gerekli denetimlerin yapılmasını sağlamak,
İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Müdürü	<ul style="list-style-type: none">* Toplanan şikâyetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP yi desteklemek,* Saha denetimlerini yapmak,* Çalışan personelin, çevre halkın ve ilgili kurumların iş sağlığı ve güvenliği ve çevre konularında gelebilecek şikâyetlerine cevap vermek,



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



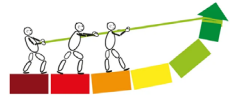
ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

	<ul style="list-style-type: none">* Şikâyet Veri tabanındaki şikâyetlerin ve önerilerin kaydının ayrıntılı olarak tutması için SSP ye yardımcı olmak,* Yatırımın ilgili Kanun ve Yönetmeliklere, projenin gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak,* İç ve dış her türlü denetime katılım sağlamak ve bunları desteklemek,
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	<ul style="list-style-type: none">* Bu prosedürü uygulamak ve geliştirmek, taraflar arasında gerekli koordinasyonu sağlamak,* Yerel topluluklarla işbirliği faaliyetleri düzenlemek,* Projenin Standartlarına ve belirtilen diğer şartlara uygunluğunu sağlamak,* Gerektiğinde şikâyetlerin cevaplarını aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek,* Çalışan personelin şikâyet süreci ile çözümler de dahil olarak, tüm personelin bu Prosedüre uymasını sağlamak,* Personelin eğitiminde gerekli materyalleri belirleyerek teminini sağlamak,* Personele yasal hakları hakkında bilgilendirme yapmak,* Kanun ve Yönetmeliklere uygun olarak değerlendirme yapmak,* Prosedürün uygulanmasında gerekli kaynakları sağlamak için yöneticiye bilgi vermek,* Şikâyetleri izlemek, çözümlenmesini ve kapatılmasını sağlamak, çözümlenmesinde gerekli önerileri sunmak,* Şikâyet nedenlerini araştırmak; zarar görme, işte gecikme veya durmalar, anlaşmazlıklar vb.* İstihdam ve eğitimle ilgili gerekli prosedürleri takip etmek,* İstihdam ile ilgili yerel ve genel olmak üzere oranları takip etmek, şikâyetleri ve önerileri değerlendirmek, kaydetmek ve raporlamak,* Şikâyet Kayıt Formu doldurmak,



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

	<ul style="list-style-type: none">* Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık olarak takip etmek,* Üst Yönetime aylık raporlama da dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan personel şikâyetlerini raporlamak,
Yükleniciler / Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none">* Bu planın standartlarına ve gerekliliklerine uymak,* Çalışmalarını sözleşme kapsamında yerine getirmek,

3- PROJE ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLARI

Yatırım için oluşturulan bu prosedürün her bir sürecinde ilgili ulusal ve uluslararası standartların gerekliliği sağlanarak plan yürütülecektir. Proje standartları şu şekildedir:

- * Uygulanabilir Ulusal Standartları ve Ulusal ÇED gereklilikleri,
- * Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- * Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler

3.1- Uygulanabilir Ulusal Türk Standartları ve Ulusal ÇED gereklilikleri

Türkiye Hükümeti Ulusal standart ve gerekliliklerin belirleyici temel kanunlarını kapsayan ana belgesi “TÜRKİYE CUMHURİYETİ ANAYASASI (Kanun Numarası : 2709, Kabul Tarihi : 18/10/1982)” dır. Proje'nin paydaş katılımı sürecinde ilgili bileşenleri içermesi ile insan ve işçi hakları ve toplum barışı hakkında tüm maddelerin toplandığı bir referanstır. Söz konusu ilgili maddeler şu şekilde sıralanabilir.

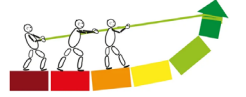
* **X. KANUN ÖNÜNDE EŞİTLİK (ANAYASA MADDE 10)**

“Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.

(Ek fıkra: 7/5/2004-5170/1 md.) Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. (Ek cümle: 7/5/2010-5982/1 md.) Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/1 md.) Çocuklar, yaşlılar, özürllüer, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz.

Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınamaz.

Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde (...)[9] kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.”

*** II. ZORLA ÇALIŞTIRMA YASAĞI (ANAYASA 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 HÜRRİYETİ (ANAYASA MADDE 25)**

“Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir.

Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.”

*** VIII. DÜŞÜNCEYİ AÇIKLAMA VE YAYMA HÜRRİYETİ (ANAYASA MADDE 26)**

“Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet Resmî makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar. Bu fıkra hükmü, radyo, televizyon, sinema veya benzeri yollarla yapılan yayımların izin sistemine bağlanmasına engel değildir.

Bu hürriyetlerin kullanılması, millî güvenlik, kamu düzeni, kamu güvenliği, Cumhuriyetin temel nitelikleri ve Devletin ülkesi ve milleti ile bölünmez bütünlüğünün korunması, suçların önlenmesi, suçluların cezalandırılması, Devlet sırrı olarak usulünce belirtilmiş bilgilerin açıklanmaması, başkalarının şöhret veya haklarının, özel ve aile hayatlarının yahut kanunun öngördüğü meslek sırlarının korunması veya yargılama görevinin gereğine uygun olarak yerine getirilmesi amaçlarıyla sınırlanabilir.

(Mülga fıkra: 3/10/2001-4709/9 md.)

Haber ve düşünceleri yayma araçlarının kullanılmasına ilişkin düzenleyici hükümler, bunların yayımını engellemek kaydıyla, düşünceyi açıklama ve yayma hürriyetinin sınırlanması sayılmaz.

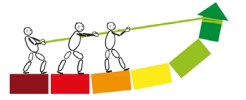
(Ek fıkra: 3/10/2001-4709/9 md.) Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyetinin kullanılmasında uygulanacak şekil, şart ve usuller kanunla düzenlenir.”

*** VII. DİLEKÇE, BİLGİ EDİNME VE KAMU DENETÇİSİNE BAŞVURMA HAKKI (ANAYASA 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 yazı ile başvurma hakkına sahiptir.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu gecikmeksizin, dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir.

(Mülga üçüncü fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.)

(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.) Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir.

(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.) Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.

(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.) Kamu Başdenetçisi Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından gizli oyla dört yıl için seçilir. İlk iki oylamada üye tamsayısının üçte iki ve üçüncü oylamada üye tamsayısının salt çoğunluğu aranır. Üçüncü oylamada salt çoğunluk sağlanamazsa, bu oylamada en çok oy alan iki aday için dördüncü oylama yapılır; dördüncü oylamada en fazla oy alan aday seçilmiş olur.

(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.) Bu maddede sayılan hakların kullanılma biçimi, Kamu Denetçiliği Kurumunun kuruluşu, görevi, çalışması, inceleme sonucunda yapacağı işlemler ile Kamu Başdenetçisi ve kamu denetçilerinin nitelikleri, seçimi ve özlük haklarına ilişkin usul ve esaslar kanunla düzenlenir.”

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu:

Herkes bilgi edinme hakkına sahiptir. Demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemek amacıyla 24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazete ile 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu yayımlanmıştır.

Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun:

Türk vatandaşlarının ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma haklarının kullanılma biçimini düzenlemek amacıyla 10.11.1984 tarih ve 18571 sayılı Resmi Gazete ile 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun yayımlanmıştır. Kanun Madde 3 hükmü ile:

“Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler.

(Ek: 2/1/2003-4778/25 md.)Türkiye’de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilirler.”

belirtilmiştir.

İş Kanunu:

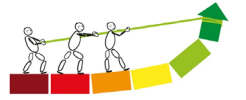
İşverenler ile bir iş sözleşmesine dayanarak çalıştırılan işçilerin çalışma şartları ve çalışma ortamına ilişkin hak ve sorumluluklarını düzenlemek amacıyla 10.06.2003 tarih ve 25134 sayılı Resmi Gazete ile 4857 Sayılı İş Kanunu yayımlanmıştır. Aşağıda Kanun ilgili madde hükümleri şu şekildedir:

*** EŞİT DAVRANMA İLKESİ (KANUN MADDE 5)**

“İş ilişkisinde dil, ırk, renk, cinsiyet, engellilik, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

İşveren, esaslı sebepler olmadıkça tam süreli çalışan işçi karşısında kısmî süreli çalışan işçiye, belirsiz süreli çalışan işçi karşısında belirli süreli çalışan işçiye farklı işlem yapamaz.

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.

Aynı veya eşit değerde bir iş için cinsiyet nedeniyle daha düşük ücret kararlaştırılamaz.

İşçinin cinsiyeti nedeniyle özel koruyucu hükümlerin uygulanması, daha düşük bir ücretin uygulanmasını haklı kılmaz.

İş ilişkisinde veya sona ermesinde yukarıdaki fıkra hükümlerine aykırı davranıldığında işçi, dört aya kadar ücreti tutarındaki uygun bir tazminattan başka yoksun bırakıldığı haklarını da talep edebilir. 2821 sayılı Sendikalar Kanununun 31 inci maddesi hükümleri saklıdır.

20 nci madde hükümleri saklı kalmak üzere işverenin yukarıdaki fıkra hükümlerine aykırı davrandığını işçi ispat etmekle yükümlüdür. Ancak, işçi bir ihlalin varlığı ihtimalini güçlü bir biçimde gösteren bir durumu ortaya koyduğunda, işveren böyle bir ihlalin mevcut olmadığını ispat etmekle yükümlü olur.”

*** İŞÇİNİN HAKLI NEDENLE DERHAL FESİH HAKKI (KANUN MADDE 24)**

“Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, aşağıda yazılı hallerde iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemezsizin feshedebilir:

I. Sağlık sebepleri:

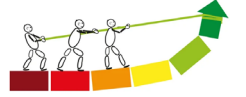
- İş sözleşmesinin konusu olan işin yapılması işin niteliğinden doğan bir sebeple işçinin sağlığı veya yaşayışı için tehlikeli olursa.
- İşçinin sürekli olarak yakından ve doğrudan buluşup görüştüğü işveren yahut başka bir işçi bulaşıcı veya işçinin işi ile bağdaşmayan bir hastalığa tutulursa.

II. Ahlak ve iyiniyet kurallarına uymayan haller ve benzerleri:

- İşveren iş sözleşmesi yapıldığı sırada bu sözleşmenin esaslı noktalarından biri hakkında yanlış vasıflar veya şartlar göstermek yahut gerçeğe uygun olmayan bilgiler vermek veya sözler söylemek suretiyle işçiyi yanıltırsa.
- İşveren işçinin veya ailesi üyelerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak şekilde sözler söyler, davranışlarda bulunursa veya işçiye cinsel tacizde bulunursa.
- İşveren işçiye veya ailesi üyelerinden birine karşı sataşmada bulunur veya gözdağı verirse, yahut işçiyi veya ailesi üyelerinden birini kanuna karşı davranışa özendirir, kışkırtır, sürükler, yahut işçiye ve ailesi üyelerinden birine karşı hapsi gerektiren bir suç işlerse yahut işçi hakkında şeref ve haysiyet kırıcı asılsız ağır isnad veya ithamlarda bulunursa.
- İşçinin diğer bir işçi veya üçüncü kişiler tarafından işyerinde cinsel tacize uğraması ve bu durumu işverene bildirmesine rağmen gerekli önlemler alınmazsa.
- İşveren tarafından işçinin ücreti kanun hükümleri veya sözleşme şartlarına uygun olarak hesap edilmez veya ödenmezse,



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

f) Ücretin parça başına veya iş tutarı üzerinden ödenmesi kararlaştırılıp da işveren tarafından işçiye yapabileceği sayı ve tutardan az iş verildiği hallerde, aradaki ücret farkı zaman esasına göre ödenerek işçinin eksik aldığı ücret karşılanmazsa, yahut çalışma şartları uygulanmazsa.

III. Zorlayıcı sebepler:

İşçinin çalıştığı işyerinde bir haftadan fazla süre ile işin durmasını gerektirecek zorlayıcı sebepler ortaya çıkarsa.”

*** FAZLA ÇALIŞMA ÜCRETİ (KANUN MADDE 41)**

“Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla çalışma yapılabilir. Fazla çalışma, Kanunda yazılı koşullar çerçevesinde, haftalık kırkbeş saati aşan çalışmalardır. 63 üncü madde hükmüne göre denkleştirme esasının uygulandığı hallerde, işçinin haftalık ortalama çalışma süresi, normal haftalık iş süresini aşmamak koşulu ile, bazı haftalarda toplam kırkbeş saati aşsa dahi bu çalışmalar fazla çalışma sayılmaz.

Her bir saat fazla çalışma için verilecek ücret normal çalışma ücretinin saat başına düşen miktarının yüzde elli yükseltilmesi suretiyle ödenir.

Haftalık çalışma süresinin sözleşmelerle kırkbeş saatin altında belirlendiği durumlarda yukarıda belirtilen esaslar dahilinde uygulanan ortalama haftalık çalışma süresini aşan ve kırkbeş saate kadar yapılan çalışmalar fazla sürelerle çalışmalardır. Fazla sürelerle çalışmalarda, her bir saat fazla çalışma için verilecek ücret normal çalışma ücretinin saat başına düşen miktarının yüzde yirmibeş yükseltilmesiyle ödenir.

Fazla çalışma veya fazla sürelerle çalışma yapan işçi isterse, bu çalışmalar karşılığı zamlı ücret yerine, fazla çalıştığı her saat karşılığında bir saat otuz dakikayı, fazla sürelerle çalıştığı her saat karşılığında bir saat onbeş dakikayı serbest zaman olarak kullanabilir.

İşçi hak ettiği serbest zamanı altı ay zarfında, çalışma süreleri içinde ve ücretinde bir kesinti olmadan kullanır.

63 üncü maddenin son fıkrasında yazılı sağlık nedenlerine dayanan kısa veya sınırlı süreli işlerde ve 69 uncu maddede belirtilen gece çalışmasında fazla çalışma yapılamaz.

Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.

Fazla çalışma süresinin toplamı bir yılda ikiyüzyetmiş saatten fazla olamaz.

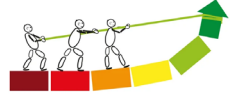
(Ek fıkra: 10/9/2014-6552/4 md.) Bu Kanunun 42 nci ve 43 üncü maddelerinde sayılan hâller dışında yer altında maden işlerinde çalışan işçilere fazla çalışma yaptırılamaz.

(Ek fıkra: 10/9/2014-6552/4 md.) Yer altında maden işlerinde çalışan işçilere, bu Kanunun 42 nci ve 43 üncü maddelerinde sayılan hâllerde haftalık otuz yedi buçuk saati aşan her bir saat fazla çalışma için verilecek ücret, normal çalışma ücretinin saat başına düşen miktarının yüzde yüzden az olmamak üzere arttırılması suretiyle ödenir.

Fazla çalışma ve fazla sürelerle çalışmaların ne şekilde uygulanacağı çıkarılacak yönetmelikte gösterilir.”



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

* **ZORUNLU NEDENLERLE FAZLA ÇALIŞMA (KANUN 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.

Şu kadar ki, zorunlu sebeplerle yapılan fazla çalışmalar için 41 inci maddenin birinci, ikinci ve üçüncü fıkraları hükümleri uygulanır.”

* **ÇALIŞTIRMA YAŞI VE ÇOCUKLARI ÇALIŞTIRMA YASAĞI (KANUN 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. On dört yaşını doldurmamış çocuklar ise bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak sanat, kültür ve reklam faaliyetlerinde yazılı sözleşme yapmak ve her bir faaliyet için ayrı izin almak şartıyla çalıştırılabilirler.

Çocuk ve genç işçilerin işe yerleştirilmelerinde ve çalıştırılabilecekleri işlerde güvenlik, sağlık, bedensel, zihinsel ve psikolojik gelişmeleri, kişisel yatkınlık ve yetenekleri dikkate alınır. Çocuğun gördüğü iş onun okula gitmesine, mesleki eğitiminin devamına engel olamaz, onun derslerini düzenli bir şekilde izlemesine zarar veremez.

Onsekiz yaşını doldurmamış çocuk ve genç işçiler bakımından yasak olan işler ile onbeş yaşını tamamlamış, ancak onsekiz yaşını tamamlamamış genç işçilerin çalışmasına izin verilecek işler, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış çocukların çalıştırılabilecekleri hafif işler, onaltı yaşını doldurmuş fakat onsekiz yaşını bitirmemiş genç işçilerin hangi çeşit işlerde çalıştırılabilecekleri ve çalışma koşulları Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından altı ay içinde çıkarılacak bir yönetmelikle belirlenir.

(Değişik dördüncü fıkra: 4/4/2015-6645/38 md.) Zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış ve örgün eğitime devam etmeyen çocukların çalışma saatleri günde yedi ve haftada otuz beş saatten; sanat, kültür ve reklam faaliyetlerinde çalışanların ise günde beş ve haftada otuz saatten fazla olamaz. Bu süre, on beş yaşını tamamlamış çocuklar için günde sekiz ve haftada kırk saate kadar artırılabilir.

Okul öncesi çocuklar ile okula devam eden çocukların eğitim dönemindeki çalışma süreleri, eğitim saatleri dışında olmak üzere, en fazla günde iki saat ve haftada on saat olabilir. Okulun kapalı olduğu dönemlerde çalışma süreleri yukarıda dördüncü fıkrada öngörülen süreleri aşamaz.

(Ek fıkra: 4/4/2015-6645/38 md.) Sanat, kültür ve reklam faaliyetlerinin kapsamı, bu faaliyetlerde çalışacak çocuklara çalışma izni verilmesi, yaş grupları ve faaliyet türlerine göre çalışma ve dinlenme süreleri ile çalışma ortamı ve şartları, ücretin ödenmesine ilişkin usul ve esaslar ile diğer hususlar Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Millî Eğitim Bakanlığı ile Radyo ve Televizyon Üst Kurulunun görüşleri alınarak Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından çıkarılacak yönetmelikle belirlenir.”



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu:

İşçi ve işveren sendikaları ile konfederasyonların kuruluşu, yönetimi, işleyişi, denetlenmesi, çalışma ve örgütlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile işçilerin ve işverenlerin karşılıklı olarak ekonomik ve sosyal durumları ile çalışma şartlarını belirlemek üzere toplu iş sözleşmesi yapmalarına, uyuşmazlıkları barışçı yollarla çözümlenmelerine, grev ve lokavta başvurmalarına ilişkin usul ve esasları düzenlemek amacıyla 07.11.2012 tarih ve 28460 sayılı Resmi Gazete ile 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu yayımlanmıştır. Bu Kanunun uygulanması ile Çerçeve Sözleşme (Ekonomik ve Sosyal Konseyde temsil edilen işçi ve işveren konfederasyonlarına üye işçi ve işveren sendikaları arasında işkolu düzeyinde yapılan sözleşme), Grup Toplu İş Sözleşmesi (İşçi sendikası ile işveren sendikası arasında, birden çok üye işverene ait aynı işkolunda kurulu işyerlerini ve işletmeleri kapsayan toplu iş sözleşmesi), İşletme Toplu İş Sözleşmesi (Bir gerçek veya tüzel kişiye ya da bir kamu kurum veya kuruluşuna ait aynı işkolundaki birden çok işyerini kapsayan sözleşme) ve Toplu İş Sözleşmesi (İş sözleşmesinin yapılması, içeriği ve sona ermesine ilişkin hususları düzenlemek üzere işçi sendikası ile işveren sendikası veya sendika üyesi olmayan işveren arasında yapılan sözleşme) yer almaktadır.

Ulusal ÇED Gerekliği ile Çevre Kanunu:

Bütün canlıların ortak varlığı olan çevrenin, sürdürülebilir çevre ve sürdürülebilir kalkınma ilkeleri doğrultusunda korunmasını sağlamak amacıyla 11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete ile 2872 Sayılı Çevre Kanunu yayımlanmıştır.

Kanun ile gerçekleştirilmesi plânlanan projelerin çevreye olabilecek olumlu ve olumsuz etkilerinin belirlenmesinde, olumsuz yöndeki etkilerin önlenmesi ya da çevreye zarar vermeyecek ölçüde en aza indirilmesi için alınacak önlemlerin, seçilen yer ile teknoloji alternatiflerinin belirlenerek değerlendirilmesinde ve projelerin uygulanmasının izlenmesi ve kontrolünde sürdürülecek çalışmaların uygulanmasını sağlayan çevresel etki değerlendirme yer almaktadır.

Kanun hükmü ile (Madde 10 – (Değişik: 26/4/2006-5491/7 md.))

*** ÇEVRESEL ETKİ DEĞERLENDİRİLMESİ (KANUN MADDE 10)**

“Gerçekleştirmeyi plânladıkları faaliyetleri sonucu çevre sorunlarına yol açabilecek kurum, kuruluş ve işletmeler, Çevresel Etki Değerlendirmesi Raporu veya proje tanıtım dosyası hazırlamakla yükümlüdürler.

Çevresel Etki Değerlendirmesi Olumlu Kararı veya Çevresel Etki Değerlendirmesi Gerekli Değildir Kararı alınmadıkça bu projelerle ilgili onay, izin, teşvik, yapı ve kullanım ruhsatı verilemez; proje için yatırıma başlanamaz ve ihale edilemez.

(İptal üçüncü fıkra: Anayasa Mahkemesi'nin 15/1/2009 tarihli ve E.:2006/99, K.:2009/9 sayılı Kararı ile.)

Çevresel Etki Değerlendirmesine tâbi projeler ve Stratejik Çevresel Değerlendirmeye tâbi plân ve programlar ve konuya ilişkin usûl ve esaslar Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliklerle belirlenir.”

Söz konusu Ulusal Türk Yönetmeliği; 29.07.2022 tarih ve 31907 sayılı R.G. ile güncel olarak yayımlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği dir.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Yönetmelik ile ÇED Raporu kapsamı geliştirilmiş olup, Paydaş Katılım Plan formatları oluşturulmuştur. Bu format ile projeye yönelik Şikayet Mekanizması süreç başlamadan açıklanmış olacak ve plan gelişiminde önemli bir yer oynayacaktır.

3.2- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri

Türkiye Hükümeti tarafından bu Prosedür için belirlenmiş herhangi bir başka taahhüt ya da gereklilik belirleyici mevzuat bulunmamaktadır.

3.3- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler

Proje için uygulanabilir uluslararası standart IFC (Uluslararası Finans Kurumu) standartlarıdır. İç ve dış şikâyet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları ile belirlenmekte olup, söz konusu standart ve klavuzlar şu şekildedir:

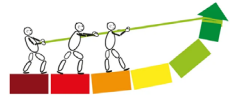
Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi:

Tablo 2. Dış Şikayet Yönetimi

YÖNETİM KONUSU	SORUMLULUK
Temel Hedefler	<ul style="list-style-type: none">* Proje ile ilgili şikâyet ve önerisi olan kişileri ve topluluğu belirlemek,* Çevresel ve sosyal riskleri 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,* Projeden Etkilenen Toplulukları, muhtemel olarak etkileyebilecek konularla ilgili olarak bilgilendirmek ve katılımı sağlamak,* Proje işletmesi sırasında yeterli katılımı sağlayarak paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek,* Tesisin ulusal ve uluslararası standartlara ve belirtilen diğer şartlara uygunluğunu sağlamak,* Prosedürün uygulanması için gerekli bütçeyi sağlamak,



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Temel Gereksinimler	<ul style="list-style-type: none">* 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,
----------------------------	--

Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları:

Tablo 3. İç Şikayet Yönetimi

YÖNETİM KONUSU	SORUMLULUK
Temel Hedefler	<ul style="list-style-type: none">* 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 şikâyetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,* Doğrudan ve dolaylı olarak çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını oluşturmak,



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



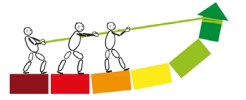
ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

<p>Temel Gereksinimler</p>	<p><i>İnsan Kaynakları Politika ve Prosedürleri:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Şirket büyüklüğü ve çalışan sayısına uygun insan kaynakları politika ve prosedürleri belirleyerek uygulamak,* Ulusal çalışma ve istihdam kanunu ile yürürlükteki toplu sözleşmelere göre iş ilişkisinin başladığı ve iş akdinde herhangi bir önemli değişikliğin yapıldığı tarihten itibaren çalışanlarıyla, sahip oldukları hakları açık ve anlaşılır bir şekilde açıklayan bilgi ve belgeler ile çalışma saatleri, ücret, fazla mesai, tazminat ve yan menfaatlere ilişkin hakları paylaşmak, <p><i>Çalışma Koşulları ve Süresi:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Herhangi bir çalışan/işçi örgütüyle imzalanmış toplu sözleşmeye taraf ise, toplu sözleşmenin şartlarını yerine getirmek,* Toplu sözleşme yoksa veya toplu sözleşmede çalışma koşulları ve süreleri (örneğin, maaş ve yan haklar, maaş kesintileri, çalışma saatleri, fazla mesai düzenlemeleri, fazla mesai ücreti, iş molaları, dinlenme günleri, hastalık, doğum veya tatil izni vb.) öngörülmemişse, makul çalışma koşulları ve sürelerini sağlamak,* Göçmen işçileri belirleyerek benzer işi yapan göçmen olmayan işçilerle büyük ölçüde eşit koşullarda çalışmalarını sağlamak,* Bu Performans Standardının kapsamına giren personele barınma yeri sağlandığı durumlarda, barınma yeri ve temel hizmetlerin kalitesi ve yönetimine ilişkin politikalar oluşturmak ve uygulamak,* Barınma yeri hizmetleri, eşit fırsat ve ayrımcılık yapmama ilkelerine göre sağlamak,* Çalışanlar için yapılan barınma yeri düzenlemeleri, onların hareket veya örgütlenme özgürlüğünü engellemeyecek şekilde olmasını sağlamak, <p><i>İşçi Örgütleri:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* İşçilere, örgütlenme, herhangi bir müdahale olmaksızın istedikleri işçi örgütüne katılma ve toplu sözleşme hakkını tanıyan kanunlara uymak,* Ulusal hukukun işçi örgütlerini büyük ölçüde engellediği durumlarda, işçilerin çalışma koşulları ve sürelerine ilişkin şikayetlerini dile getirmek ve haklarını savunmak için alternatif mekanizmalar oluşturmalarını engellemek,* Söz konusu mekanizmaları etkilemeye veya kontrol etmeye çalışmamak,
-----------------------------------	---



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

	<ul style="list-style-type: none">* Bu konularda ülke kanunlarının sessiz kaldığı durumlarda müşteri, işçileri, işçi temsilcisi seçmesi, işçi örgütü kurması, istediği işçi örgütüne katılması veya toplu sözleşme yapma isteğinden vazgeçirmeye çalışmamak, bu gibi örgütlere ve toplu sözleşmelere katılan veya katılmak isteyen işçilere karşı ayrımcılık veya misilleme yapmamak,* İşçi temsilcileri ve işçi örgütleriyle yakın ilişki içinde olmak ve anlamlı pazarlıkların zamanında yapılabilmesi için ihtiyaç duydukları bilgileri sağlamak,* İşçi örgütlerinin, işgücünü oluşturan işçileri adil bir şekilde temsil etmelerini beklemek, <p><i>Ayrımcılık Yapmama ve Eşit Fırsat:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Bir görevin gerektirdiği özelliklerle ilgisi olmayan kişisel özelliklere dayanarak istihdam kararı vermemek,* İstihdam kararları eşit fırsat ve adil muamele ilkelerine uygun olmasını sağlamak,* İşe alım, ücretlendirme (maaş ve yan haklar dahil), çalışma koşulları ve süreleri, eğitimlerden yararlanma, atanma, terfi, iş akdinin sona ermesi, emeklilik veya disiplin uygulamaları dahil olmak üzere, iş ilişkisinin hiçbir boyutunda ayrımcılık yapmamak,* Taciz, sindirme ve/veya istismarı (özellikle kadınlara karşı) engellemek için tedbirler almak,* Ayrımcılık yapmama ilkesi göçmen işçileri de kapsar.* İstihdamda ayrımcılık yapılmamasını öngören bu kanunlara uymak,* Ulusal hukukun ayrımcılık yapılmaması konusunda sessiz kaldığı durumlarda, bu Performans Standardına uymak,* Ulusal hukukun bu Performans Standardıyla uyumlu olduğu durumlarda, yürürlükteki kanunları ihlal etmeden, faaliyetlerini yürütmesini teşvik etmek,* Belirli bir görevin gerektirdiği özelliklere ilişkin geçmişte yapılan bir ayrımcılığı veya seçimi düzeltmek için uygulanan özel koruma tedbirleri veya destek, ulusal hukuka uygun olduğu sürece ayrımcılık sayılmayacaktır. <p><i>Personel Azaltma:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Toplu işten çıkarma gerçekleştirilmeden önce alternatif yolları değerlendirmek,* Değerlendirme sonucunda toplu işten çıkarmaya alternatif olabilecek bir yol bulamazsa, toplu işten çıkarmanın işçiler üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla bir toplu işten çıkarma planı hazırlamak ve uygulamak,* Toplu işten çıkarma planı ayrımcılık yapmama ilkesine uyulmasını sağlamak,
--	--



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

	<ul style="list-style-type: none">* Çalışanlar, işçi örgütleri ve, varsa, devlet ile yaptığı pazarlıkları yansıtacak ve toplu sözleşme şartlarına uygun olmasını sağlamak,* Resmi makamlara yapılacak bildirimler, çalışanlar ve işçi örgütleriyle yapılacak müzakereler ve sağlanacak bilgiler konusunda kanun ve sözleşmelerde öngörülen şartları yerinde getirmek,* Kanun ve toplu sözleşmelerde öngörülen işten çıkarma ihbarı ve kıdem tazminatını bütün çalışanlara zamanında vermek,* Bakiye kalan gecikmiş ödemeler, sosyal güvenlik hakları ve emeklilik katkı payları, iş ilişkisi sona ermeden veya sona erdiği tarihte çalışana, uygun olduğunda, çalışanın lehine veya toplu sözleşmede kararlaştırılan ödeme planına göre ödenmesini sağlamak,* Ödemelerin çalışanın lehine yapıldığı durumlarda, çalışanlara söz konusu ödemelerin yapıldığına dair kanıt bir belge verilmesini sağlamak, <p><i>Çocuk İşçi:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Ekonomik açıdan çocukları sömüren, çocuğun eğitimi açısından sakıncalı olabilecek, eğitimi engelleyebilecek, çocuğun sağlığı veya fiziksel, zihinsel, ruhsal, ahlaki veya sosyal gelişimine zararlı olabilecek işlerde çocukları hiçbir şekilde çalıştırmamak,* Varsa 18 yaşın altındaki bütün çalışanları tespit etmek ve Ulusal hukukta reşit olmayan kişilerin çalıştırılmasına dair hükümler varsa, kendisini bağlayan kanunlara uymak,* On sekiz (18) yaşın altındaki çocukları tehlikeli işlerde çalıştırılmamak,* On sekiz (18) yaşın altındaki kişilerin çalıştırılması için sağlık, çalışma koşulları ve saatleri açısından uygun risk değerlendirmesi yapılarak, düzenli olarak takip etmek, <p><i>Zorla Çalıştırma:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Gönüllü yapılmayan, güç kullanımı veya ceza tehdidiyle yaptırılan bir iş veya hizmet için hiç kimseyi zorla çalıştırmamak, (Çıraklık sözleşmesi, borçlandırarak çalıştırma veya benzeri iş sözleşmeleri gibi her tür gönüllü olmayan veya zorla çalıştırma dahildir.)* İnsan ticareti mağdurlarını çalıştırmamak, <p><i>Şikayet Mekanizması:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Çalışanların (ve işçi örgütlerinin) işyerindeki endişelerini dile getirebilmeleri için bir şikayet mekanizması oluşturmak,
--	---



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

	<ul style="list-style-type: none">* İşe alım sırasında çalışanlara şikayet mekanizması hakkında bilgi vermek ve çalışanların mekanizmaya kolay ulaşmasını sağlamak,* Şikayet mekanizmasında uygun yönetim düzeyinden temsilciler yer almasını sağlamak,* Anlaşılır ve şeffaf bir süreç kullanılarak şikayetlerin gecikmeden giderilmesini ve ilgili taraflara, herhangi bir cezalandırma olmaksızın, geribildirim sağlamak,* Şikayet mekanizmasında isimsiz olarak bildirilen şikayetlerin de işleme alınmasını sağlamak,* Şikayet mekanizması, kanunlar veya mevcut tahkim usullerine göre başvurulabilecek diğer yasal veya idari çözüm yollarına erişimi engellemeyecek veya toplu sözleşmelerde öngörülen şikayet mekanizmalarının yerine geçmemesini sağlamak, <p><i>Çalışan Sağlığı ve Güvenliği:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Fiziksel, kimyasal, biyolojik, radyolojik ve özellikle kadınları ilgilendiren riskler dahil, sektörüne özel riskler ve çalışma alanlarına özgü tehlikeleri dikkate alarak güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı sağlamak,* İşten kaynaklanan, işle ilişkili veya iş sırasında meydana gelen ve tehlike oluşturan kaza, yaralanma ve hastalıkları önlemek için makul tedbirler almak,* Dünya Bankası Grubunun Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları gibi dünyada kabul gören kaynaklarda bulunan uluslararası iyi sektör uygulamalarına uygun olarak, başta yaşamı tehdit eden tehlikeler olmak üzere, çalışanlara yönelik potansiyel tehlikeleri tespit etmek; tehlikeli durum veya maddelerin değiştirilmesi, ikamesi veya ortadan kaldırılması dahil, önleyici ve koruyucu tedbirleri almak; çalışanları eğitmek; iş kazaları, hastalıkları ve olayları belgelemek ve raporlamak, acil durumları önlemek, acil durumlara hazırlanmak ve müdahale etmek için düzenlemeler oluşturmak, <p><i>Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan Personel:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Sözleşmeli personel/müteahhit/taşeron için, bu tür personeli çalıştıran üçüncü tarafların saygın ve yasal kuruluşlar olduğunu ve bu Performans Standardındaki şartlara uygun faaliyet göstermelerini sağlayacak Çevresel ve Sosyal Yönetim Planına sahip olduklarını saptamak için ticari açıdan makul çaba göstermek,* Bu Performans Standardına uyumluluk kapsamında, üçüncü taraf işverenlerin performansını yönetmek ve izlemek amacıyla politika ve prosedürler oluşturmak,* Üçüncü taraf işverenlerle yapılan sözleşmelere bu şartları dahil etmek için ticari açıdan makul çaba göstermek,
--	---



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

	<ul style="list-style-type: none">* Performans Standardının sözleşmeli personel için de şikayet mekanizması bulunmasını sağlamak,* Üçüncü taraflarca şikayet mekanizması sağlanmadığı durumlarda, üçüncü tarafların çalıştırdığı personelin kendi şikayet mekanizmasından yararlanmasına olanak sağlamak, <p><i>Tedarik Zinciri:</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Birincil tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma riskinin yüksek olduğu durumlarda, kapsama giren riskleri belirlemek,* Çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma tespit edilirse, bu durumu düzeltmek için uygun adımları atmak,* Birincil tedarik zincirindeki herhangi bir kayda değer değişikliği tespit etmek için tedarik zincirini sürekli olarak takip etmek,* Çocuk işçiliği ve/veya zorla çalıştırmaya dair yeni risk veya durumların tespit edilmesi halinde, bu duruma çözüm getirmek için uygun adımları atmak,* Ayrıca, tedarik zincirindeki çalışanların güvenliğiyle ilgili olarak yüksek riskler söz konusu olduğunda, tedarik zincirindeki birincil tedarikçilerin yaşamı tehdit eden durumları önlemek veya düzeltmek amacıyla harekete geçmelerini sağlamak için prosedürler veya riskleri önleme tedbirleri uygulamak,
--	--

4- İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

4.1 - Şikâyet Mekanizması

Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi yol oluşturulmasıdır.

Şikayet prosedürleri, zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları, istekleri, endişeleri adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almasına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

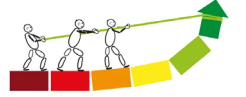
Projenin etkilenen paydaşlar olduğunda, projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikâyetlerini öğrenmek ve bunların giderilmesine yardımcı olmak amacıyla bir şikâyet mekanizması oluşturacaktır.

Şikâyet mekanizması, projenin olası riskleri ve olası olumsuz etkileri ile doğru orantılı bir şekilde, paydaşlara hizmet edecek şekilde planlanacak, kültürel açıdan uygun, ulaşılabilir, anlaşılır ve şeffaf bir istişare süreci kullanılarak, endişelerin ivedilikle giderilmesini amaçlayacaktır.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NORDZEE®



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Bunun için proje sahipleri; kamuoyundan gelen iletişimleri karşılayıp kaydedecek, öncelikle gündeme getirilen konuları değerlendirecek, ne şekilde yanıt verileceğini belirleyecek, cevap vererek verilen cevapları takip edip raporlayacaktır. Şikâyet mekanizması, özellikler projenin risk ve olumsuz etkileriyle orantılı olacak ve etkilenen topluluklara hizmet edecektir.

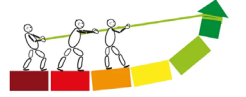
Şikâyet mekanizması, yasal veya idari çözüm yollarına başvurulması önünde engel olmayacak, paydaş katılımı sürecinde etkilenen topluluklar şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir.

Bu mekanizma için en yakın yerleşim yerlerindeki e muhtarlarla sürekli iletişim halinde olunacaktır. Gerekli olması durumunda, etkilenen paydaşların öneri ve şikâyetlerini iletebilmeleri amacıyla, herkesin kolayca ulaşabileceği yerlere (muhtarlık, kahvehane vb.) iletişim numaraları asılarak, öneri ve şikâyet kutuları konumlandırılacaktır.

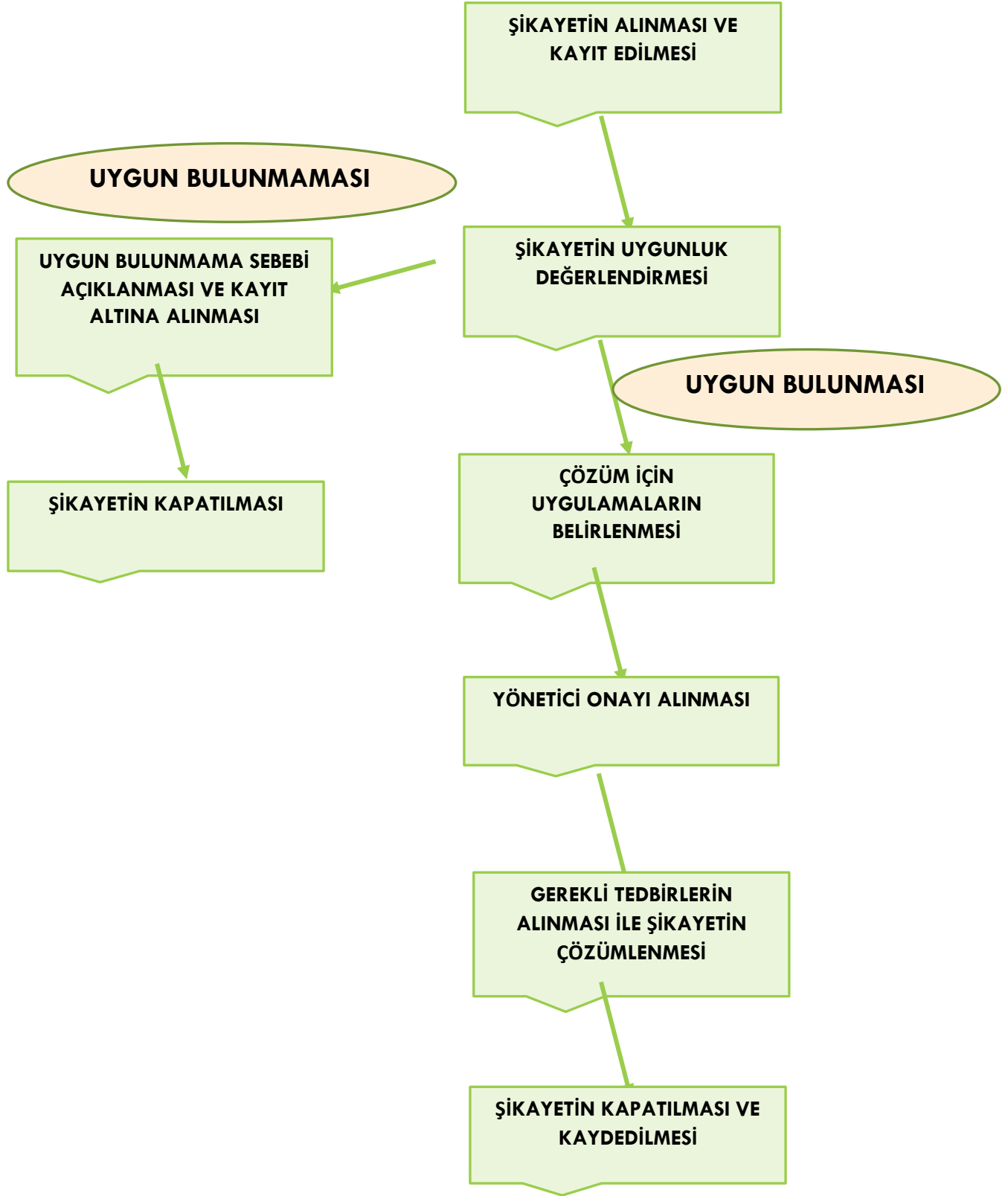


ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NORDZEE®



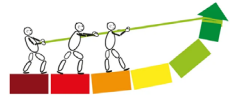
ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI
SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI



Şekil 1. Şikayet Mekanizması İş Akım Şeması



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

4.2- İç Şikâyet Yönetimi

Şirket bünyesinde çalışan personelin veya taşeron işçisi olabilecek çalışanların yazılı şikâyet, yorum ve endişelerini iletmeleri teşvik edilir. Şikâyet sahibinin gizliliğinin korunması gerektiğinden şikâyetler, yemek odaları da dahil olmak üzere çalışanların kolayca erişebilecekleri alanlara yerleştirilen şikâyet kutularında toplanır.

Yönetim, şikâyetleri incelenmesini sağlayarak, uygun önlemleri alacaktır. Şikâyetlerin toplanmasında esas sorumlu “Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)” olacaktır. Belirli bir şikâyet hakkında doğru bilgi toplamak için şikâyetler yönetimle tartışılacaktır. Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti/endişeyi işleyecek ve bir çözüm sunacaktır. Şikâyetlerin çözümleri, ilgili Türk yasaları, yönetmelikleri ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgililere geri dönüş sağlanacaktır.

Karmaşık şikâyetler için süreci uzatmak mümkündür ve işçiler sürecin programı hakkında bilgilendirilecektir. Çözüm sürecinde tüm taraflar düzeltici faaliyetler konusunda makul bir anlaşmaya varmalıdır. Şikâyet mekanizması, kanunda tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikâyet sürecinde bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

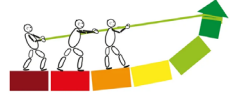
4.3- Dış Şikâyet Yönetimi

Şikâyetlerin Alınması:

Şikâyetler telefon, e-posta, web sitesi, yüklenici, şikâyet formları vb. yollarla alınacaktır. Şikâyet formu doldurulması ile Paydaş şikâyetini bildirebilecektir. Söz konusu form Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) tarafından değerlendirilecektir. Proje için iletişim bilgileri şu şekildedir:



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Tablo 4. Firma İletişim Bilgisi

FİRMA	SORUMLU KİŞİ
<p>NOORDZEE SU ÜRÜNLERİ İHRACATI SAN. VE TİC. A.Ş.</p> <p>Adres :Kocakışla Mahallesi / Güllük / Muğla / TÜRKİYE</p> <p>Tel:+ (90) 252 522 3765</p> <p>Fax:+ (90) 252 522 37 88</p> <p>E-mail : info@noordzee.com.tr</p>	<p>Şikâyet, talep ve öneriler için;</p> <p>.....</p> <p>Sosyal Sorumluluk Personeli / Sosyal Uygunluk Uzmanı</p> <p>E-posta adresi:</p>

Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi:

Her bir şikâyet değerlendirme, bir şikâyet/öneri alındığında ve Şikâyet Veri Tabanına kaydedildiğinde son durumu takip edilecektir. 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. Şikâyetçi ile yazışmalar Şikâyet Kayıt Veri Tabanına kaydedilecektir.

Paydaşlara Geri Bildirim:

Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır. İsimsiz olarak alınan şikâyetler için araştırma yapılacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

Cözüm Önerme/Düzeltilici Eylem:

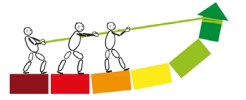
Şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde, Projeden sorumlu kişi önerilen çözümü ya da düzeltmeyi iletilmesini sağlayacak ve şikâyetçiyle görüşme sağlanacaktır. Şikâyetçi, takip edilen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim “Şikâyet Kayıt Veri Tabanı”na kaydedilecektir.

Şikâyetlerin Kapatılması:

Şikâyetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Alternatif anlaşma



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

sağlanacaksa da bu 30 gün içinde yapılması gerekmektedir. Şikayeti kapatmak için, şikayetçinin (anonim değilse), kararlaştırılan kararı detaylandıran Şikayet Kapatma Formu'nu imzalaması gerekmektedir. İmzalı Şikayet Kapatma Formu, Şikâyet Kayıt Veri Tabanı'na kaydedilecektir.

Cözülmeme Durumu:

Belirlenen zaman çerçevesinde şikayeti/endişeyi çözmek için çaba gösterilmesine rağmen şikâyet çözülemez boyutta ise, Proje gerekli ve uygun şekilde diğer dış uzmanları, tarafsız kişileri veya yerel ve bölgesel yetkilileri sürece dahil edecektir. Durum ile ilgili şikayet sahibine açıklama yapılacaktır.

5- İZLEME

5.1- İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Proje Standartlarına uygun olarak, şikâyetlerin tekrarlanmasını önlemek için izleme önlemleri ve izleme yönetimi uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikâyet mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik olarak gözden geçirilecektir.

Genel şikâyet yönetimi verimi, Temel Performans Göstergelerine (TPG) göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

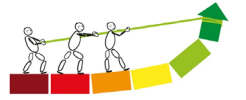
5.2- Temel Performans Göstergeleri

Temel izleme tedbirleri aşağıdaki tablo ile verilmiştir:



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NORDZEE®



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

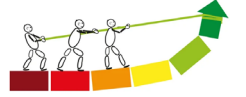
SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

Tablo 5. Temel Performans Göstergeleri

TEMEL PERFORMANS GÖSTERGESİ	HEDEF	İZLEME ÖNLEMİ
Ay içinde açılan bekleyen şikayetlerin sayısı ve proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler ile Ay içinde kapatılan şikayetlerin sayısı ve şikâyet türü.	Toplam sayıyı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
Tesislere gelen ziyaretçilerin sayısı	Ofis ziyaretçileri ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kaydedilmesini sağlamak	Ziyaretçi Kayıtları İstişare Formları
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla resmi ve resmi olmayan katılım/toplantıları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıt Formları
Şikâyet Prosedürünün Denetlenmesi	Yıllık denetimde tüm şikâyetlerin %100 oranında ve tam memnuniyet ile 30 iş günü içinde kapatılması	Denetim Raporu



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

6- EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için gerekli tüm eğitimler ve giriş eğitimi verilecektir. Şikâyet yönetimi kapsamında da sorumlu kişilere işe özel eğitimler verilecektir.

Bu Şikâyet Mekanizmasının uygulanması, Sosyal Sorumluluk Personeli, Projenin diğer sorumlu personelleri ve denetimler tarafından takip edecektir. Yükleniciler de Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulanmasına dahil edilecektir.

6.1- Giriş Eğitimi

Tüm doğrudan ve dolaylı olan çalışanlara, İç Şikâyet Mekanizması hakkında bilgi sağlanacaktır. 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

Toplumla ilgili olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa) şikâyet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Şikâyet Yönetimine uygulanmasına ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeline ve Proje'nin diğer personeline ve denetçilerine ve ilgili yüklenicilere verilir.

7- DENETİM VE RAPORLAMA

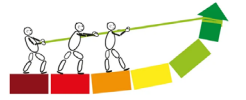
7.1- İç ve Dış Denetim

Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) 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.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NORDZEE®



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FILETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

7.2- Kayıt Tutma ve Raporlama

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 vb. durumlarda kayıtları tutulacaktır.

Aylık olarak, değerlendirilen şikâyetlerin sayısı ve türü gözden geçirilecek, durumları periyodik olarak incelenecektir. Şikâyet Mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP), aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NORDZEE®

ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI



EKLER

- EK – 1 İÇ ŞİKAYET FORMU
- EK – 2 ŞİKAYET KAYIT FORMU
- EK – 3 İSTİŞARE FORMU
- EK – 4 ŞİKAYET KAPATMA FORMU
- EK – 5 ŞİKAYET VERİ TABANI



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NOORDZEE®



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI
SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

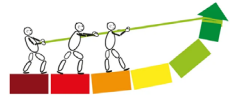
EK – 1 İÇ ŞİKAYET FORMU

İÇ ŞİKAYET FORMU	
Ad Soyad: Ad / Soyad <input type="checkbox"/> Şikâyet başvurusunda bilgilerimin isimsiz (anonim) olarak dile getirmek istiyorum. <input type="checkbox"/> İzin olmadan bilgilerimin açıklanmamasını istiyorum.
İletişim Bilgisi:	<input type="checkbox"/> E-Posta: <input type="checkbox"/> Telefon: <input type="checkbox"/> Posta: <input type="checkbox"/> İrtibat kurulmasını istemiyorum.
Şikâyet Detayları:	
Şikâyet Açıklaması (Ne oldu, nerede oldu ve kimin başına geldi vb.):	Olayın Özeti:
Şikâyet Tarih (Olayın):	Şikâyet Tarih: Şikâyet Tekrarlama: <input type="checkbox"/> Tek sefer <input type="checkbox"/> Birden fazla kez <input type="checkbox"/> Devam eden
Sorun Çözümü:	Ne istersin?
Şikâyet Durumu (Yalnızca dahili kullanım için):	
Tarih:	
Şikâyeti Kapatın:	
Gerçekleştirilen Eylemler:	



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NOORDZEE®



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

EK-2 ŞİKAYET KAYIT FORMU

ŞİKAYET KAYIT FORMU	
Referans No:	
Ad Soyad: Ad / Soyad <input type="checkbox"/> Şikâyet başvurusunda bilgilerimin isimsiz (anonim) olarak dile getirmek istiyorum. <input type="checkbox"/> İzin olmadan bilgilerimin açıklanmamasını istiyorum.
İletişim Bilgisi:	<input type="checkbox"/> E-Posta: <input type="checkbox"/> Telefon: <input type="checkbox"/> Posta: <input type="checkbox"/> İrtibat kurulmasını istemiyorum.
Şikayet Detayları:	
Şikayet Açıklaması (Ne oldu, nerede oldu ve kimin başına geldi vb.):	Olayın Özeti ve Açıklanması:
Şikayet Tarih (Olayın):	Şikayet Tarih: Şikayet Tekrarlama: <input type="checkbox"/> Tek sefer <input type="checkbox"/> Birden fazla kez <input type="checkbox"/> Devam eden
Sorun Çözümü:	Ne istersin?
Şikayet Durumu (Yalnızca dahili kullanım için):	
Tarih:	
Şikayeti Kapatın:	
Gerçekleştirilen Eylemler:	



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NOORDZEE®



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

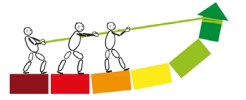
EK – 3 İSTİŞARE FORMU

İŞTİŞARE FORMU	
Referans No:	
Kayıt Yapan Kişi:	Ad Soyad: Tarih:
Gündem:	
İştisare Bilgileri	Kurum: <input type="checkbox"/> Telefon
	Görüşülen Kişi: <input type="checkbox"/> Yüz yüze iletişim
	Telefon: <input type="checkbox"/> E-Posta
	Adres: <input type="checkbox"/> Diğer
	E-Posta:
Paydaşlar:	<input type="checkbox"/> Kamu Kurumu <input type="checkbox"/> Özel Şirket <input type="checkbox"/> STK
	<input type="checkbox"/> İlgili Gruplar <input type="checkbox"/> İlgili <input type="checkbox"/> Üniversite
	<input type="checkbox"/> Etkilenen Kişiler <input type="checkbox"/> İlgili Dernekler
Detaylı Bilgi:	Proje ile ilgili sorular:
	Proje ile ilgili endişeler/görüşler:
	Görüşlere verilen yanıtlar:



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

NO RDZEE®



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI

SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

EK – 4 ŞİKAYET KAPATMA FORMU

KAPATMA FORMU		
Referans No:		
Faaliyetlerin Belirlenmesi ve Tespiti:	1	
	2	
	3	
	4	
	5	
Sorumlu Birimler:		
Şikayetin Bildirimi Sonrası Kapatılması:	Tarih:	
	<table><tbody><tr><td>Şikayeti Kapanan Personel Adı Soyadı ve İmzası</td><td>Şikayeti Sahibi Adı Soyadı ve İmzası</td></tr></tbody></table>	Şikayeti Kapanan Personel Adı Soyadı ve İmzası
Şikayeti Kapanan Personel Adı Soyadı ve İmzası	Şikayeti Sahibi Adı Soyadı ve İmzası	
<i>Not: Belirtilen şikayetin geri bildirim sonucunda çözümlenmesi ile birlikte şikayetçi tarafından doldurularak imzalanacaktır.</i>		



ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ



ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM PLANI
SAMSUN BAFRA OSB'DE TEMİZLENMİŞ FİLETO SOMON BALIK İŞLEME VE PAKETLEME TESİSİ YATIRIMI

EK – 5 ŞİKAYET VERİ TABANI

ŞİKAYET VERİ TABANI	Şikayetçinin Adı	İletişim Bilgileri	İş Dışı	Şikayeti Alan İlgili	Tarih	Yorum ve Detay	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikayetçinin İletişim	Eylem (Yapılan)	Tarih (Kapatma)	İletişim (Şikayetçi ile)
1											
2											
3											
4											
5											