

**ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ
BAKANLIĞI**

**KAMU BİNALARINDA ENERJİ VERİMLİLİĞİ
PROJESİ (KABEV)**

**ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI (ŞÇM)
İÇİN
STANDART İŞLETME PROSEDÜRÜ**

MART 2022

İçindekiler

1.	Giriş	5
2.	Amaç	5
3.	Kapsam	6
4.	Sorumlu Taraflar	6
5.	ŞÇM'nin Duyurulması	7
6.	Bir Talebin İletilmesi.....	7
6.1.	ŞÇM'yi Kimler Kullanabilir?	7
6.2.	Bir Talep Nasıl İletilir?	8
6.3.	ŞÇM Süreci.....	8
6.3.1.	Kayıt	9
6.3.2.	Taleplerin Değerlendirilmesi, Çözümlemesi ve Kapanış Süreci.....	11
6.3.3.	Geribildirim	16
6.3.4.	İtiraz Hakkı.....	16

Şekil Listesi

Şekil 1. ŞÇM'nin Operasyonel Akışı	5
--	---

Tablo Listesi

Tablo 1. Tanımlanan Her Düzeyde ŞÇM Uygulamasından Sorumlu Taraflar	6
Tablo 2. Her ŞÇM Düzeyinde Talebin Değerlendirilmesi, Çözümlemesi ve Kapatılması için Atılacak Adımlar	12
Tablo 3 ŞÇM Raporlama ve Raporlama Sürecine İlişkin Gereksinimler	17

Ek Listesi

Ek 1. Şikayet Çözüm Mekanizması Akış Şeması	19
Ek 2 Çalışan Şikayet Çözüm Mekanizması Akış Şeması	20
Ek3 Pub Şikayet Çözüm Mekanizması Akış Şeması	21
Ek 4. Şikayet Kayıt Tablosu	22
Ek 5. Şikayet/Öneri Formu	23
Ek 6. Şikayet Kapatma Formu	24
Ek 7. Paket 1'deki Bina Listesi ve Başvuru İçin İlgili Linkler	25

KISALTMALAR

BDP	Bağımsız Denetim Paneline
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇŞİDİM	Çevre, Şehircilik İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik İklim Değişikliği Bakanlığı
DB	Dünya Bankası
DKYDBİİGM	Dış Kaynaklı Yatırımlar Daire Başkanlığı İnşaat İşleri Genel Müdürlüğü
ESMP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
GRM	Şikayet Çözüm Mekanizması
GRS	Şikayet Çözümleme Servisi
KABEV	Kamu Binalarında Enerji Verimliliği Projesi
STÖ	Sivil Toplum Örgütü
PUB	Proje Uygulama Birimi
POEK	Proje Operasyonel El Kitabı
SİP	Standard İşletme Prosedürü
TPG	Temel Performans Göstergesi

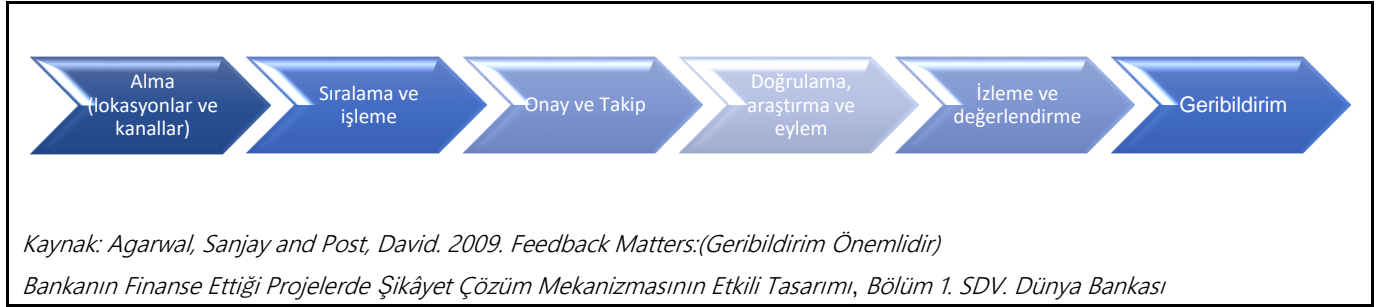
1. Giriş

Şikâyet Çözüm Mekanizması (ŞÇM), herhangi bir paydaşın proje hakkındaki varsa bir şikâyetini iletmesine veya projenin nasıl planlanacağına, inşa dileneceğine ve uygulanacağına dair tavsiyede bulunmasına imkan sağlayan bir süreçtir.

Bir ŞÇM'nin temel amacı, ilgili tüm tarafları memnun edecek şekilde, şikayetlerin zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır. ŞÇM özellikle, adil, etkili ve kalıcı sonuçlar için şeffaf ve güvenilir bir süreç sağlar. Aynı zamanda, düzeltici faaliyetlere zemin hazırlayacak daha ayrıntılı topluluk istişarelerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturan güven ve iş birliğini de inşa eder. Özellikle, ŞÇM:

- ✓ Projeden etkilenen kişilerin şikâyette bulunmaları veya projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlığı çözmeleri için yollar sağlar;
- ✓ karşılıklı olarak kabul edilebilir çözümlerin belirlenmesini ve bu çözümlerin şikayetçileri tatmin edecek şekilde uygulanmasını sağlar;
- ✓ şikayetlerin ele alınmasında erişilebilirliği, anonimliği, gizliliği ve şeffaflığı destekler; ve
- ✓ Yargı yoluna başvurma ihtiyacını asgari düzeye çeker.

Şikâyet Çözüm Mekanizmasının paydaşlar için operasyonel akışı Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. ŞÇM'nin Operasyonel Akışı

ŞÇM için genel süreç Proje Operasyonel El Kitabında (POEK) ayrıntılı olarak açıklanır ve bu süreç 6 adımdan oluşur: (1) alma; (2) sıralama ve işleme; (3) onay ve takip; (4) doğrulama, araştırma ve eylem; (5) izleme ve değerlendirme ve (6) geribildirim.

2. Amaç

ŞÇM proje tarafından finanse edilen ve desteklenen hizmetlerin yanı sıra aşağıdakiler belirtilen hususlar da dahil olmak üzere, paydaşların projenin genel yönetimi ve uygulanması ile ilgili her türlü talebini (şikâyet, iltifat, geribildirim, bilgi edinme vb.) proje uygulayıcılarına iletmelerini sağlamaktadır:

- ✓ Yanlış yönetim, Proje Fonlarının kötüye kullanımı veya yolsuzluk uygulamaları,
- ✓ Proje politikalarının, kılavuz ilkelerin veya prosedürlerin ihlali, suistimal veya herhangi bir uygunsuz davranış/kötü davranış [işyerinde Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT)] dahil),
- ✓ Etkilenen topluluklar arasında kaynak kullanımı kısıtlamalarına ilişkin doğabilecek anlaşmazlıklar ve
- ✓ Proje faaliyetlerinden veya projenin fiili uygulamasından memnun olmayan topluluk üyelerinden doğabilecek şikayetler.

Genel geri bildirim, sorular, öneriler, övgüler: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın (ÇŞİDB) Proje Uygulama Birimi (PUB), kamu binalarının yenilenmesi sırasında ve kamu binaları faaliyete geçtikten

sonra gerektiğinde personel transferi ve yer değiştirme ile ilgili kapsamlı diğer sosyal konuları ele almak da dahil olmak üzere karşılaşılabilecek talepleri çözmek ve yönetmek amacıyla şeffaf ve kapsamlı proje seviyesi bir şÇM oluşturdu. Toplulukların, yenilemenin fiili faydaları veya geçiici etkileri konusunda endişeleri olabilir. Bu bağlamda, mekanizma tüm kamu topluluklarının endişelerini ve isteklerini ifade etmelerine izin verecektir. GRM, şikâyet sahibine onay, güncelleme ve nihai geri bildirim için açıkça tanımlanmış terminler oluşturacaktır. Hesap verebilirliği artırmak için bu terminler Proje paydaşları ile paylaşılacaktır.

3. Kapsam

şÇM, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi muhtemel olan çok çeşitli Proje paydaşlarının erişimine açık olacaktır. Bunlar arasında yararlanıcılar, çalışanlar (PUB üyeleri dahil), idareler, yenilenen kamu binalarının kullanıcıları ve genel anlamda tüm kamu, proje uygulayıcıları/yüklenicileri/hizmet sağlayıcıları vb. yer alacaktır ve bunların tümü şikâyetlerini ve geri bildirimlerini şÇM'ye iletmeye teşvik edilecektir

4. Sorumlu Taraflar

Çevre, şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı/Proje Uygulama Birimi (ÇŞİDB/PUB), şÇM 'nin tüm sorumluluğunu üstlenecek ve ana uygulayıcı kurum olarak görev yapacaktır. Bu mekanizmanın uygun ve zamanında işlemesi için PUB ayrıca bir şÇM İrtibat Kişisi atayacaktır.

Tüm süreci denetleyecek olan **şÇM İrtibat Kişisi**, ÇŞB'nin proje ekibinin bir parçası olarak görevlendirilecektir. Ayrıca, izleme amacıyla projenin şikâyet giderme sürecini raporlamaktan da sorumlu olacaktır. Bu kişi aynı zamanda proje kapsamında şÇM'nin sorunsuz çalışmasını sağlamak için koordinasyonda da sorumlu olacaktır.

Aşağıdaki Tablo 1 şÇM uygulamasından sorumlu tarafları ve bu tarafların rollerini, sorumluluklarını göstermektedir.

Tablo 1. Tanımlanan Her Düzeyde şÇM Uygulamasından Sorumlu Taraflar

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
Çevre, şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı/Proje Uygulama Birimi (ÇŞİDB/PUB)	<ul style="list-style-type: none">• PUB, bu Standart İşletme Prosedürünün (SİP) genel olarak uygulanmasından, yönetiminden ve koordinasyonundan sorumlu olacaktır.• PUB ayrıca bu SİP'nin başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için ilgili sorumlu taraflara rehberlik edecek ve yardımcı olacaktır.• PUB, şÇM Prosedürüne uygunluğu sağlamak için paydaş taleplerinin her bir sürecinin sürekli izlenmesinden sorumlu olacaktır.
PUB şÇM İrtibat Kişisi	<ul style="list-style-type: none">• PUB'nin şÇM İrtibat Kişisi olarak hareket etmek.• PUB'nin ilgili üye(ler)ile birlikte şikâyetlerin gerçek/uygun ve Proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadığının gözden geçirilmesi ve sınıflandırılması.• Bu SİP için temel kayıt ve izleme sisteminin oluşturulması ve Proje ile ilgili tüm şikâyetlerin takip edilmesi.• Proje dahilindeki şikâyetlerin çözümünü yönetmek ve koordine etmek.• Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleriyle ilgili önemli uyumsuzluk sorunlarını veya yinelenen sorunları tespit etmek için şikâyet kayıtlarını gözden geçirmek ve çözüm geliştirmek için eylemlerde bulunmak.• Yüklenici düzeyinde şÇM İrtibat Kişilerini koordine etmek ve izlemek.• Farklı şÇM düzeylerinden gelen Proje ile ilgili taleplerin birleştirilmesi.• PUB ve yönetimin çözüm süreci hakkında bilgilendirilmesi.• Projenin konsolide şÇM raporlarının hazırlanması

ŞÇM İrtibat Kişisi (Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü) (ÇŞİİİM)	<ul style="list-style-type: none"> • Proje ile ilgili taleplerin alınması (şikayetler, iltifatlar, geri bildirimler, bilgi talepleri vb.) • Sorumluluk alanlarına giren şikayetleri değerlendirmek ve çözmek. • Her talebin çözülüp çözülmediğine bakılmaksızın kayıt ve izleme sistemine kaydedilmesi ve kayıtların haftalık olarak ÇŞBİD'ye iletilmesi. • Şikayetlerin büyük önem arz ediyorsa, derhal ÇŞİDB/PUB'a bildirilmesi.
Yüklenici Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"> • Endişeleri ve şikayetleri almak, kaydetmek ve mümkünse çözmek. • Şikayet/Öneri Formu (Ek 3) ve Şikayet Kapanış Formu (Ek 4) aracılığıyla taleplerin kaydedilmesi. • Şikayet ve Öneri Formu'na sözlü endişe ve şikayetlerin kaydedilmesi. • Endişelerin ve şikayetlerin kaydının müşavirin Proje Yöneticisine sunulması. • Şikayetlerin kaydedilmesi ve çözümlenmesi ve bunların aylık ilerleme raporları ile müşavire rapor edilmesi.
Müşavir	<ul style="list-style-type: none"> • Gelen başvuruların Yüklenicinin Ç&S uzmanı/İSG Uzmanı ile birlikte değerlendirilmesi ve çözülmesi veya gerekli görülmesi halinde yüklenicilerin üst yönetimi ve Proje Müdürleri (müşavirin) başvuruların çözüm sürecine dahil olacaktır. • Yüklenicilerin şikayetleri kaydetmelerini ve çözümlenmelerini izlemek ve bunları aylık ilerleme raporları ile PUB'a raporlamak.

5. ŞÇM'nin Duyurulması

Kamunun yanlış anlamalarından veya herhangi bir olumsuz geribildirimden kaçınmak için, proje paydaşlarını (hükümet personeli, kamu idareleri, vatandaşlar vb.) hedefleyen kapsamlı bir iletişim araçları setine sahip olmak önemli olacaktır. Bu nedenle, ÇŞİDB, yürütülecek proje faaliyetleri ve kamu binalarının renovasyonu hakkında kamuyu bilgilendirmek için broşürler ve diğer bilgilendirme araçlarını (resmi mektuplar, duyuru panoları, ÇŞİDB'nin resmî web sitesi, istişare toplantıları vb.) sağlayacaktır.

Projeye ilişkin Şikayet/Öneri Formu, proje web sitesinde ve Projeye dahil olan ilgili devlet kurumlarının web sitesinde kamunun bilgisine açık olarak yayınlanmaktadır.

ÇŞİDB/PUB ayrıca yararlanıcıların temsilcileri, müşavirler ve yüklenicilerle çok sayıda ŞÇM istişare toplantısı gerçekleştirecektir.

Projenin uygulanması sırasında, inşaat çalışmaları başladıktan sonra, Şikayet/Öneri Formu'nun basılı kopyaları da Projeye dahil binalarda/devlet dairelerinde ve ilgili mahalle muhtarlıklarında bulunacaktır.

6. Bir Talebin İletilmesi

6.1. ŞÇM'yi Kimler Kullanabilir?

Aşağıda verilenlerle sınırlı olmamakla birlikte, ŞÇM'nin hedeflediği kesimler:

- Proje yararlanıcıları;
 - Renovasyon konu binaların çalışanları (öğretmeler, sağlık çalışanları ve sözleşmeli işçiler vb.)
 - Renovasyon konu binaların kullanıcıları (öğrenciler, veliler, ziyaretçiler ve bunların aileleri vb.)
- Binalardaki renovasyon inşaatı/faaliyetlerinden etkilenmeleri olası topluluklar.
- Yüklenicilerin ve Müşavirlerin çalışanları
- PUB üyeleri
- Diğer ilgili taraflar [Sivil Toplum Örgütleri (STÖ) vb.]

ŞÇM, proje kapsamında oluşturduğu farklı talep toplama kanalları aracılığıyla anonim taleplerin iletilmesine olanak sağlayacaktır. İsimiz iletilen talepler için de aynı süreç izlenecektir. Ancak, talebin isimsiz olarak iletilmesi, başvuru sahibinin sürecin nasıl sonuçlandırıldığından haberdar olmasını engelleyebilir; bu nedenle, başvuru sahipleri bu durum gözetilerek bilgilendirilmelidir.

6.2. Bir Talep Nasıl İletilir?

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın (ÇŞİDB) hem telefon hem de web sitesi aracılığıyla erişilebilen bir 'Alo181' yardım hattı vardır. Bu yardım hattı aynı zamanda çalışanları, çözüm ortakları ve daha geniş zümreler için bakanlık düzeyinde bir şikâyet mekanizması işlevi görür. ÇŞİDB tarafından sağlanan tüm çevre ve şehir hizmetleri ile ilgili soru, talep ve şikâyetler profesyonel olarak yönetilen ALO 181 çağrı merkezi tarafından yanıtlanmaktadır.

Şikâyet ve öneri sahipleri aşağıda verilen farklı kanallardan taleplerini iletebilirler.

ÇŞİDB Çağrı Merkezi	Alo 181
Telefon	+ 90 312 586 49 06
Şikâyet Formu	https://kabevanket.csb.gov.tr/sikayet.jsp
E-mail	yigmenerji@csb.gov.tr
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlükleri (ÇŞİDİM)	Alo 181 KABEV Şikâyet Formları ÇŞİDİM'nin ilgili internet sitelerinde yayınlanmaktadır.
Yükleniciler	Formlar inşaat sahalarında bulunmaktadır (Ek 3-4)

Paydaşlar, yukarıda belirtilen iletişim kanallarına ek olarak, proje uygulamasına ilişkin endişe ve şikâyetlerini iletmek için Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ni (CİMER) de kullanabilirler. CİMER'in iletişim kanalları aşağıda verilmiştir.

İnternet Sitesi <https://www.cimer.gov.tr>
<https://giris.turkiye.gov.tr/>

Yardım Hattı	Alo 150
Telefon	+90 312 590 2000
Faks	+90 312 473 6494

6.3. ŞÇM Süreci

KABEV Projesi kapsamında, şikâyetler/endişeler/öneriler birden fazla düzeyde ele alınacaktır: (a) yüklenici seviyesi; (b) müşavir seviyesi; (c) ÇŞİD İl Müdürlükleri seviyesinde; (d) ulusal düzeyde ÇŞİDB Proje Uygulama Birimi (PUB).

- Yüklenici Seviyesi:** İnşaat işlerini yürütmek için atanan her bir yüklenici, herhangi bir paydaş (bina yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, çevre sakinleri veya yararlanıcılar, vb.) tarafından dile

getirilen şikayetleri/endişeleri/önerileri almaktan, kaydetmekten ve mümkünse çözmekten sorumlu olacaktır. KABEV Projesi kapsamında yürütülen inşaat işlerine. Yüklenici, şikayetleri/endişeleri/önerileri çözemezse ilgili kişi/kuruluşa yönlendirmekle yükümlüdür. Yükleniciler ayrıca çözülen ve çözilemeyen şikayetleri/endişeleri/önerileri içeren kayıtları Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na (ÇŞİDB) haftalık olarak sunacaktır.

- b) **Müşavir Seviyesi:** Yüklenici düzeyinde ele alınamayan şikayetler/endişeler/öneriler, İnşaat Kontrolörü olarak atanan müşavirin Proje Müdürü tarafından ele alınacaktır. Proje Müdürü durum tespit raporu düzenleyerek yüklenicinin sorumluluklarını hatırlatacak ve sorunun çözülmesi için gerekli önlemlerin alınmasını ve gerekli düzeltici faaliyetlerin uygulanmasını sağlayacaktır. Proje Müdürü şikayetleri/endişeleri/önerileri çözemezse, bunları ÇŞİDB'ne yönlendirmekle yükümlüdür.
- c) **ÇŞİD İl Müdürlükleri Seviyesi:** Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, KABEV Projesi kapsamında yürütülen faaliyetlerle ilgili olarak alınan şikâyet/endişe/önerileri mümkün olduğu ölçüde gidermek için gerekli tedbirleri almakla sorumlu olacaktır. Müdürlükler ayrıca alınan tüm şikayetleri/endişeleri/önerileri, konuların ele alınıp alınmadığına bakılmaksızın derhal İdare'ye iletacaktır.
- d) **ÇŞİDB Seviyesi:** KABEV Projesi kapsamında, yukarıda belirtilen seviyelerde paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikâyet/endişe/önerileri toplamak, kaydetmek ve çözmek ÇŞİDB'nin sorumluluğundadır. ÇŞİDB, toplanan şikâyetin/endişenin/önerinin 15 gün içinde çözümlenmesinden ve şikâyet/endişe/önerisi sahibine sonuç hakkında bilgi vermekten sorumludur.

Bu GRM prosedürü, yukarıda tanımlanan her seviyede kullanılacaktır. Bu prosedür, bu prosedürün ve genel olarak ŞÇM'nin başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için her seviyenin rollerini ve sorumluluklarını ayrıntılı olarak açıklar. ÇŞİDB, ŞÇM'ye liderlik edecek ve gerekli gördüğü takdirde her seviyeye destek sağlayacaktır.

6.3.1. Kayıt

Herhangi bir paydaş (KABEV Projesi çalışanları, bina yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, çevre sakinleri veya yararlanıcılar vb. dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) tarafından, yürütülen inşaat işleri nedeniyle dile getirilen şikâyet/endişe/öneriler PUB, Yükleniciler ve ÇŞİD İl Müdürlükleri tarafından alındığı tarihten itibaren 3 iş günü içinde Şikâyet Kayıt Tablosuna (Ek 2) kaydedilecektir.

Farklı seviyelerdeki ŞÇM İrtibat Kişileri, PUB, Yükleniciler ve ÇŞİD İl Müdürlükleri tarafından kayıt altına alındığında şikâyetlere atanacaktır. Şikâyet İrtibat Kişisi, sorumluluklarını diğer personele devredebilir, ancak nihai olarak şunlardan sorumludur:

- Şikâyetin araştırılması,
- Proje kapsamında ilgili teknik kişilere danışmak,
- Çözüm eylemlerinin tanımlanması ve uygulanması,
- Çözümleme faaliyetlerinin tamamlandığından emin olmak,
- Bireysel şikâyetlerin ilerlemesini takip etmek,
- Şikâyet sisteme işlendikten sonra şikâyet giderildiğinde Şikâyet Sahibine bildirilmesi,
- Çözüm faaliyetlerini belgelemek ve
- İlgili yönetimden gerekli onayların alınması ve ilgili yönetime raporlanması.

İsimsiz şikâyetler, ŞÇM'nin ve proje uygulamasının sürekli iyileştirilmesini kolaylaştırmak için şikâyet kayıt tablosuna kaydedilecek ve diğer şikâyetlerle birlikte rapor edilecektir.

Yüklenici, şikâyeti/endişeyi/öneriyi Şikâyet/Öneri Formu ve Şikâyet Kapanış Formu (sırasıyla Ek 3 ve 4'te verilmiştir) aracılığıyla kaydedecektir. Sözlü şikâyet/endişe/önerisi Yüklenicinin sorumlu personeli tarafından Şikâyet ve Öneri Formu doldurularak kayıt altına alınacaktır. Yüklenici, şikâyet/endişe/önerilerin kaydını haftalık olarak Proje Müdürüne göndermekle yükümlüdür.

Alo 181 Şikâyet Kayıt Süreci

Alo 181 Genel Merkezi KABEV Projesi hakkında bilgilendirilmiŐtir ve KABEV Projesi ile ilgili gelen tüm soruları kayıt altına almakta ve KABEV Projesi PUB'una iletmektedir. ALO 181 müşteri temsilcisi Şikâyeti kayıt altına alacak ve Şikâyet sahibine cevap istenip istenmediğini soracaktır. Őikayetçi, Őikayetin sonucu hakkında geri bildirim talep ederse, Şikâyet sahibinden telefon veya e-posta bilgilerini vermesi istenir. Őikayetçi anonim kalmayı tercih etse bile Şikâyeti Alo 181 müşteri temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Daha sonra kaydedilen her türlü Şikâyet ÇŞİDB'nin ilgili birimine iletilecektir.

6.3.2. Taleplerin Değerlendirilmesi, Çözümlemesi ve Kapanış Süreci

Şikâyetler, alındığı tarihten itibaren üç (3) iş günü içinde kaydedilecektir. Bu üç (3) gün boyunca, şikâyetler her seviyeden sorumlu kişiler tarafından doğruluklarının tespiti ve Proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadıklarının belirlenmesi adına gözden geçirilecektir. Ortaya çıkan sorunlar/ihtilaflar Proje ile ilgili değilse, Şikâyet Eden'e ilgili tarafla iletişim kurması için rehberlik sağlanır.

Talepler değerlendirilecek ve şikâyetin 15 iş günü içinde çözmesi için düzeltici faaliyetlerde bulunulacaktır. Çözüm süresi 15 günden fazla sürerse (çözüm süresi en fazla 30 *takvim günü* sürecektir) bu durum, Yüklenici/PUB ile şikâyetçi arasında anlaşmaya varılarak ilerletilecektir. Başvuru sahibi, talebin kapatıldığı konusunda bilgilendirilmelidir.

Farklı ŞÇM seviyesindeki her bir ŞÇM İrtibat Kişisi paydaşlarla irtibat kurmak ve bir çözüm üzerinde çalışmak üzere ilgili bir kişi atamaktan sorumludur. Daha ayrıntılı bir değerlendirmeden sorumlu tarafın kim olacağını ve şikâyetin çözüme kavuşturulması için nasıl bir yol izleneceğinin belirlenmesi için şikâyetler taranacaktır. Her bir ŞÇM seviyesinde talebin değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılacak adımlar Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Her ŞÇM Düzeyinde Talebin Değerlendirilmesi, Çözümlemesi ve Kapatılması için Atılacak Adımlar

Şikayet/ Öneri Alma Seviyesi	Tanım	Değerlendiren Mercî	Şikayetlerin çözülmesi için gerçekleştirilen faaliyetler	Onay Mercî	Şikâyet Kapama	Anlaşmazlık durumunda gerçekleştirilen faaliyetler	İtiraz Makamı
Yüklenici Seviyesi	Yanıt/düzeltilici eylem hemen sağlanabiliyorsa	Yüklenicinin Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Uzmanı	Şikâyet sözlü ise , Şikâyet/Öneri formlarına kaydedilecektir (her türlü şikâyet için bu işlem yapılacaktır). E&S uzmanı, düzeltilici eylemlerin açıklamalarını içeren bir yanıt hazırlayacaktır. Açıklama ve yapılması gereken düzeltilici aksiyonları içeren geri bildirim şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.	Yüklenicinin Yönetimi	Şikâyetçi cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalırsa , düzeltilici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	PUB tarafından daha ayrıntılı bir değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none">Uygun görülürse, konu/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltilici eylem önermek için şikâyetçi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır.Ek düzeltilici faaliyetler (varsa) doğrultusunda nihai yanıt hazırlanacak ve şikâyetçiye sunulacaktır. Anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltilici faaliyetlere yönelik kanıt teşkil eden belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formu'na eklenecektir. Şikâyetçi çözümden memnun kalmazsa itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdare mahkemesiAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Şikâyetin uygun olup olmadığına karar verilemiyorsa	Yüklenicinin Üst Yönetimi	Detaylı değerlendirme yönetim tarafından yapılacaktır. Yönetim, şikâyetin KABEV proje faaliyetleri ile ilgili olduğuna ve değerlendirmeye tabii olduğuna karar verirse , Yüklenicinin Çevre ve Sosyal Güvenlik Uzmanları başvuruyu değerlendirecek ve Şikâyet Sahibine açıklamalar ve yapılacak düzeltilici eylemlerle birlikte bir yanıt hazırlayacaktır. Açıklama ve yapılması gereken düzeltilici eylemleri içeren geri bildirim şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır. Yönetim, şikâyetin KABEV proje faaliyetleriyle ilgili olmadığına karar verirse , Şikâyet Eden'e bilgi verilecektir ve şikâyet ile ilgili taraf(lar) ile iletişime geçilmesi için rehberlik sağlanacaktır.	Yüklenicinin Yönetimi	Şikâyetçi cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalırsa , düzeltilici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	Şikâyet haklı ise ve anlaşmazlık varsa, o zaman PUB tarafından daha ayrıntılı bir değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none">Uygun görülürse, konu/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltilici eylem önermek için şikâyetçi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır.Ek düzeltilici faaliyetler (varsa) doğrultusunda nihai yanıt hazırlanacak ve şikâyetçiye sunulacaktır. Anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltilici faaliyetlere yönelik kanıt teşkil eden belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formu'na eklenecektir. Şikâyetçi çözümden memnun kalmazsa itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdare mahkemesiAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Şikâyet veya endişe anlaşılır veya yeterince açık değilse	Yüklenicinin Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Uzmanı	Yüklenicinin Çevre ve Sosyal Güvenlik Uzmanları, Projenin etkilenen kişilerin çıkarları doğrultusunda değerlendirilmesi için şikâyetin yeterince açık olmasını sağlamak için yeniden başvurunun formüle edilmesi/ taslağının hazırlanmasında yardımcı olacak ve tavsiyelerde bulunacaktır. Şikâyetin değerlendirmeye uygun olması için gerekli revizyonlar yapıldıktan ve şikâyet değerlendirildikten sonra; Şikâyetle bulunana gerekli aksiyonları içeren geri bildirim gönderilecektir	Yüklenicinin Yönetimi	Şikâyetçi cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalırsa , düzeltilici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	Bildirilen talep Proje'nin Şikâyet Mekanizması kapsamında incelenip açıklığa kavuşturulduktan sonra ve alınan önlemlerden sonra hala bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından daha ayrıntılı bir değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none">Uygun görülürse, konu/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltilici eylem önermek için şikâyetçi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır.Ek düzeltilici faaliyetler (varsa) doğrultusunda nihai yanıt hazırlanacak ve şikâyetçiye sunulacaktır. Anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltilici faaliyetlere yönelik kanıt teşkil eden belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formu'na eklenecektir. Şikâyetçi çözümden memnun kalmazsa itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdare mahkemesiAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Sorunlar/ihtilaflar proje ile ilgiliyse ancak yüklenici düzeyinde ele alınamıyorsa	Yüklenicinin Üst Yönetimi ve Müşavirin Proje Müdürü	Taslak değerlendirme, Müşavir tarafından PUB'nin ŞÇM İrtibat Kişilerine gönderilecektir. Gözetim Danışmanı tarafından paylaşılan taslak değerlendirmeyi dikkate alarak, PUB'nin ŞÇM İrtibat Kişisi, açıklamalar ve yapılacak düzeltilici eylemleri içeren bir yanıt hazırlayacaktır.	PUB/ÇŞİDB	Şikâyetçi cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalırsa , düzeltilici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	Alınan önlemlerden sonra hala bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından daha ayrıntılı bir değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none">Uygun görülürse, konu/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltilici eylem önermek için şikâyetçi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdare mahkemesiAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov

Şikayet/ Öneri Alma Seviyesi	Tanım	Değerlendiren Mercî	Şikayetlerin çözülmesi için gerçekleştirilen faaliyetler	Onay Mercî	Şikâyet Kapama	Anlaşmazlık durumunda gerçekleştirilen faaliyetler	İtiraz Makamı
			The final response will be prepared and shared with the complainant.			<ul style="list-style-type: none"> Ek düzeltici faaliyetler (varsa) doğrultusunda nihai yanıt hazırlanacak ve şikâyetçiye sunulacaktır. Anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici faaliyetlere yönelik kanıt teşkil eden belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formu'na eklenecektir. Şikâyetçi çözümden memnun kalmazsa itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.	
	Yüklenicinin çalışanı şikâyetinde bulunduğunda	Yüklenicinin Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Uzmanı	<p>Şikâyet, yüklenicinin üst yönetimine yönlendirilecektir.</p> <p>Müşavirin Proje Müdürü, alınan şikâyet hakkında derhal bilgilendirilecektir.</p> <p>Şikâyetin derhal çözülebilmesi durumunda, Yüklenici gerekli işlemleri yapacaktır. Aksi takdirde, gerekli önlemlerin belirlenmesi ve alınması için şikâyet Müşavir ve/veya PUB'a iletilecektir.</p> <p>Şikâyet, Proje'yi veya Banka'nın itibarını tehlikeye atabilecek tekrarlanan, kapsamlı ve sansasyonel ise, şikâyet PUB'a iletilecek ve alınması gereken önlemler belirlenecektir.</p> <p>Uygun çözüm ile yapılması gerekenler belirlenerek bir yanıt hazırlanarak ve şikâyetçi ile paylaşılacaktır.</p>	Müşavirin Proje Müdürü	Çalışan yapılan açıklamadan ve işlemlerden memnun kalırsa , düzeltici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	<p>Anlaşmazlık durumunda şikâyet PUB'a yönlendirilecektir.</p> <p>PUB alınabilecek olası düzeltici eylemleri ve sağlanacak ek bilgileri daha ayrıntılı bir şekilde değerlendirmek için çalışanla bir toplantı düzenleyecektir.</p> <p>Çalışan önerilen ek işlemlerden veya açıklamadan hala memnun değilse, itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdare mahkemesi Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
Müşavir Seviyesi	Müşavirin çalışanı şikâyetinde bulunduğunda	Proje Müdürü ve/veya Müşavirin Genel Merkezi	<p>Şikâyet hemen çözülebilirse, Proje Müdürü veya Müşavir Genel Merkezi gerekli çözüm önlemlerini belirleyecek ve uygulayacaktır. Aksi takdirde, gerekli önlemlerin belirlenmesi ve alınması için şikâyet Müşavir ve/veya PUB'a iletilecektir.</p> <p>Şikâyet, Proje'yi veya Banka'nın itibarını tehlikeye atabilecek tekrarlanan, kapsamlı ve sansasyonel ise, şikâyet PUB'a iletilecek ve alınması gereken önlemler belirlenecektir.</p> <p>Uygun çözüm ile yapılması gerekenler belirlenerek bir yanıt hazırlanarak ve şikâyetçi ile paylaşılacaktır.</p>	Müşavirin Proje Müdürü PUB/ÇŞİDB	Çalışan yapılan açıklamadan ve işlemlerden memnun kalırsa , düzeltici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	<ul style="list-style-type: none"> Diğer düzeltici eylemleri tartışmak, önermek ve üzerinde anlaşmak için çalışanla sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır. Anlaşma sağlanırsa, alınan düzeltici faaliyetlere yönelik kanıt teşkil eden belgeler toplanacak ve işçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formu'na eklenecektir. Çalışan önerilen düzeltici faaliyetlerden hala memnun değilse, itiraz süreci hakkında bilgilendirilecektir. 	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdare mahkemesi Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
ÇŞİD İl Müdürlükleri Seviyesi	Şikâyet devam eden bir alt projenin faaliyetleri ile ilgiliyse	ÇŞİD İl Müdürlükleri İrtibat Kişisi	<p>Cevap/düzeltilen önlemin hemen alınabilmesi durumunda: sorumlu kişi şikâyeti çözmek için gerekli düzeltici eylemi yapacak ve PUB/ÇŞİDB'yi şikâyet ve alınan düzeltici eylem hakkında GRM Kayıt Tablosu aracılığıyla bilgilendirecektir.</p> <p>Açıklama ve yapılması gereken düzeltici aksiyonları içeren geri bildirim şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.</p>	ÇŞİD İl Müdürlükleri İrtibat Kişisi	Şikâyetçi cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalırsa , düzeltici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	<p>Şikâyetçi sonuçtan memnun değilse, şikâyet daha ayrıntılı irdelenemek üzere PUB/ÇŞİDB'ye iletilecektir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Uygun görülürse, konu/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır. Mümkünse başka bir düzeltici eylem önermek için şikâyetçi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır. Ek düzeltici faaliyetler (varsa) doğrultusunda nihai yanıt hazırlanacak ve şikâyetçiye sunulacaktır. <p>Anlaşma sağlanırsa, alınan düzeltici faaliyetlere yönelik kanıt teşkil eden belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formu'na eklenecektir.</p> <p>Şikâyetçi çözümden memnun kalmazsa itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdare mahkemesi Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov

Şikayet/ Öneri Alma Seviyesi	Tanım	Değerlendiren Mercî	Şikayetlerin çözülmesi için gerçekleştirilen faaliyetler	Onay Mercî	Şikâyet Kapama	Anlaşmazlık durumunda gerçekleştirilen faaliyetler	İtiraz Makamı
PUB/ÇŞİDB Seviyesi	Yanıt/düzeltilici eylem hemen sağlanabiliyorsa	PUB İrtibat Kişisi	Şikâyet sözlü ise, çevrimiçi şikâyet & öneri formuna kaydedilecektir (her türlü şikâyet için bu işlem yapılacaktır). Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim, PUB'nin ŞÇM İrtibat Kişisi tarafından hazırlanacak ve şikâyetçi ile paylaşılacaktır.	PUB/ÇŞİDB	Şikâyetçi cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalırsa , düzeltici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	Şikâyetçi sonuçtan memnun değilse, şikâyet daha ayrıntılı irdelenemey üzere PUB/ÇŞİDB'ye iletilecektir. <ul style="list-style-type: none"> Uygun görülürse, konu/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır. Mümkünse başka bir düzeltici eylem önermek için şikâyetçi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır. Ek düzeltici faaliyetler (varsa) doğrultusunda nihai yanıt hazırlanacak ve şikâyetçiye sunulacaktır. Anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici faaliyetlere yönelik kanıt teşkil eden belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formu'na eklenecektir. Şikâyetçi çözümünden memnun kalmazsa itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdare mahkemesi Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Şikâyetin uygun olup olmadığına karar verilemiyorsa	PUB/ÇŞİDB	Daha detaylı bir değerlendirme PUB/ÇŞİDB tarafından yapılacaktır. PUB ve ÇŞİDB, şikâyetin KABEV proje faaliyetleriyle ilgili olduğuna ve değerlendirmeye uygun olduğuna karar verirse, PUB İrtibat Kişisi başvuruyu değerlendirecek ve Şikâyet Sahibine açıklamalar ile birlikte yapılacak düzeltici eylemleri de içeren bir yanıt hazırlayacaktır. Açıklama ve yapılması gereken düzeltici aksiyonları içeren geri bildirim şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır. PUB ve ÇŞİDB, şikâyetin KABEV proje faaliyetleriyle ilgili OLMADIĞINA ve değerlendirmeye tabii OLMADIĞINA karar verirse, Şikâyetçi bilgilendirilecektir ve ilgili taraf(lar) ile iletişime geçilmesi için rehberlik sağlanacaktır.	PUB Direktörü	Alınan gerekli aksiyonları içeren geri bildirim şikâyet sahibine gönderilecektir. Şikâyetçi cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalırsa , düzeltici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	Şikâyetçi sonuçtan memnun değilse, şikâyet daha ayrıntılı irdelenemey üzere PUB/ÇŞİDB'ye iletilecektir. <ul style="list-style-type: none"> Uygun görülürse, konu/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır. Mümkünse başka bir düzeltici eylem önermek için şikâyetçi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır. Ek düzeltici faaliyetler (varsa) doğrultusunda nihai yanıt hazırlanacak ve şikâyetçiye sunulacaktır. Anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici faaliyetlere yönelik kanıt teşkil eden belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formu'na eklenecektir. Şikâyetçi çözümünden memnun kalmazsa itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdare mahkemesi Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Şikâyet veya endişe anlaşılır veya yeterince açık değilse	PUB ŞÇM İrtibat Kişisi	PUB'nin ŞÇM İrtibat Kişisi, Projeden etkilenen kişilerin çıkarları doğrultusunda değerlendirilmesi için şikâyetin yeterince açık olmasını sağlamak için yeniden başvurunun formüle edilmesi/ taslağının hazırlanmasında yardımcı olacak ve tavsiyelerde bulunacaktır. Şikâyetin değerlendirmeye uygun olması için gerekli revizyonlar yapıldıktan ve şikâyet değerlendirildikten sonra; Şikâyetinde bulunana gerekli aksiyonları içeren geri bildirim gönderilecektir	PUB Direktörü	Şikâyetçi cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalırsa , düzeltici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	Bildirilen talep Proje'nin Şikâyet Mekanizması kapsamında incelenip açıklığa kavuşturulduktan sonra ve alınan önlemlerden sonra hala bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından daha ayrıntılı bir değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none"> Uygun görülürse, konu/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır. Mümkünse başka bir düzeltici eylem önermek için şikâyetçi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır. Ek düzeltici faaliyetler (varsa) doğrultusunda nihai yanıt hazırlanacak ve şikâyetçiye sunulacaktır. Anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici faaliyetlere yönelik kanıt teşkil eden belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formu'na eklenecektir. Şikâyetçi çözümünden memnun kalmazsa itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdare mahkemesi Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	PUB'nin bir üyesi şikâyetinde bulunduğunda	ÇŞİDB Personel Departmanı	PUB üyesi şikâyetlerini bir dilekçe ile Personel Daire Başkanlığına ileticektir. Personel Dairesi, şikâyeti bakanlık içindeki herhangi bir departmana ("Dış Yatırım Daire Başkanlığı" haricinde) ileticektir.	DYDB Genel Müdürü	Şikâyetçi cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalırsa , düzeltici faaliyetleri ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyet sahibi tarafından imzalanır.	Şikâyetçi çözümünden memnun kalmazsa itiraz süreci hakkında bilgilendirilir.	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdare mahkemesi Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov

Şikayet/ Öneri Alma Seviyesi	Tanım	Değerlendiren Merci	Şikayetlerin çözülmesi için gerçekleştirilen faaliyetler	Onay Mercisi	Şikâyet Kapama	Anlaşmazlık durumunda gerçekleştirilen faaliyetler	İtiraz Makamı
			<p>Bu departman bir "Değerlendirme Uzmanı" seçecektir. Değerlendirici, şikâyeti değerlendirecek, gerekli sorgulamaları yapacak ve düzeltici eylem(leri) içere bir özet rapor hazırlayacaktır.</p> <p>Özet rapor, Dış Yatırımlar Daire Başkanlığı İnşaat İşleri Genel Müdürü (DYDBİİGM) tarafından değerlendirilecektir. Genel Müdür nihai bir karar verecek ve şikâyet edene karar hakkında bilgi verilecektir.</p>				

İrtibat Kişileri, gerektiğinde, ilgili belgelerin toplanması, saha ziyaretlerinin yapılması, uygun personele danışılması, harici paydaşlarla temasa geçilmesi ve daha farklı faaliyetleri içerebilecek şikâyet incelemesine öncülük edecektir. İnceleme bulguları, karar verme sürecini belgelemek ve önerilen çözüm yolunu bildirmek için kullanılacaktır.

6.3.3. Geribildirim

Şikâyet çözülmemişse, PUB'nin ŞÇM İrtibat Kişisi, alınan düzeltici eylemleri özetleyerek ve şikâyetin çözüm süreci hakkında açıklama yaparak şikâyet sahibini çözüm hakkında bilgilendirecek ve şikâyet sahibini yasal alternatifler de dahil olmak üzere (varsa) diğer alternatifler hakkında bilgilendirecektir.

6.3.4. İtiraz Hakkı

Şikâyetleri mevcut Şikâyet Mekanizması aracılığıyla çözülemeyen veya şikâyetleri hassas konular içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu tür kurumlar şu şekilde özetlenebilir:

- CİMER
- Asliye Hukuk Mahkemeleri
- İdare mahkemesi
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri
- Ombudsman (<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr>)

7. Dünya Bankası Şikâyet Çözümleme Servisi

Dünya Bankası tarafından finanse edilen tüm projelerde, DB tarafından desteklenen projelerden olumsuz etkilendiklerine inanan kişi veya topluluklar, şikâyetlerini Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na veya Dünya Bankası'nın Şikâyet Çözümleme Servisi'ne (ŞÇS) iletebilirler (<https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>) ŞGS, projeye ilgili endişeleri ortadan kaldırmak için alınan şikâyetlerin hızlı bir şekilde incelenmesini sağlar.

Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler de şikâyetlerini Dünya Bankası Bağımsız Denetim Paneline (BDP) iletebilirler. Bu panel, şikâyette bulunan kişi veya toplulukların, Dünya Bankası'nın performans kriterlerinden bir veya daha fazlasının ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirler. Panel, alınan şikâyetlerle ilgili endişelerini doğrudan Dünya Bankası'na iletebilir. Bu aşamada, Dünya Bankası şikâyetlere yanıt verme fırsatına sahip olacaktır.

8. İzleme

Proje ilerleme raporları kapsamında ŞÇM ve etkinliği izlenecek, değerlendirilecek ve Banka'ya düzenli olarak rapor edilecektir. Şikâyetlerin istatistikleri, proje ilerleme raporlarında her altı ayda bir DB'ye düzenli olarak rapor edilmelidir.

Aşağıdaki parametreler de dahil olmak üzere bir dizi Temel Performans Göstergesi (TPG) de izlenecek ve proje tarafından düzenli olarak proje ilerleme raporuna entegre edilecektir:

- (i) Bir raporlama dönemi içinde (yani aylık) alınan kamu şikâyetlerinin sayısı;
- (ii) Öngörülen zaman çizelgesi içinde çözümlenenlerin sayısı ve yüzdesi;
- (iii) Gecikme nedenleri ile birlikte 30 günden fazla açık olan şikâyet sayısı;

9. Raporlama

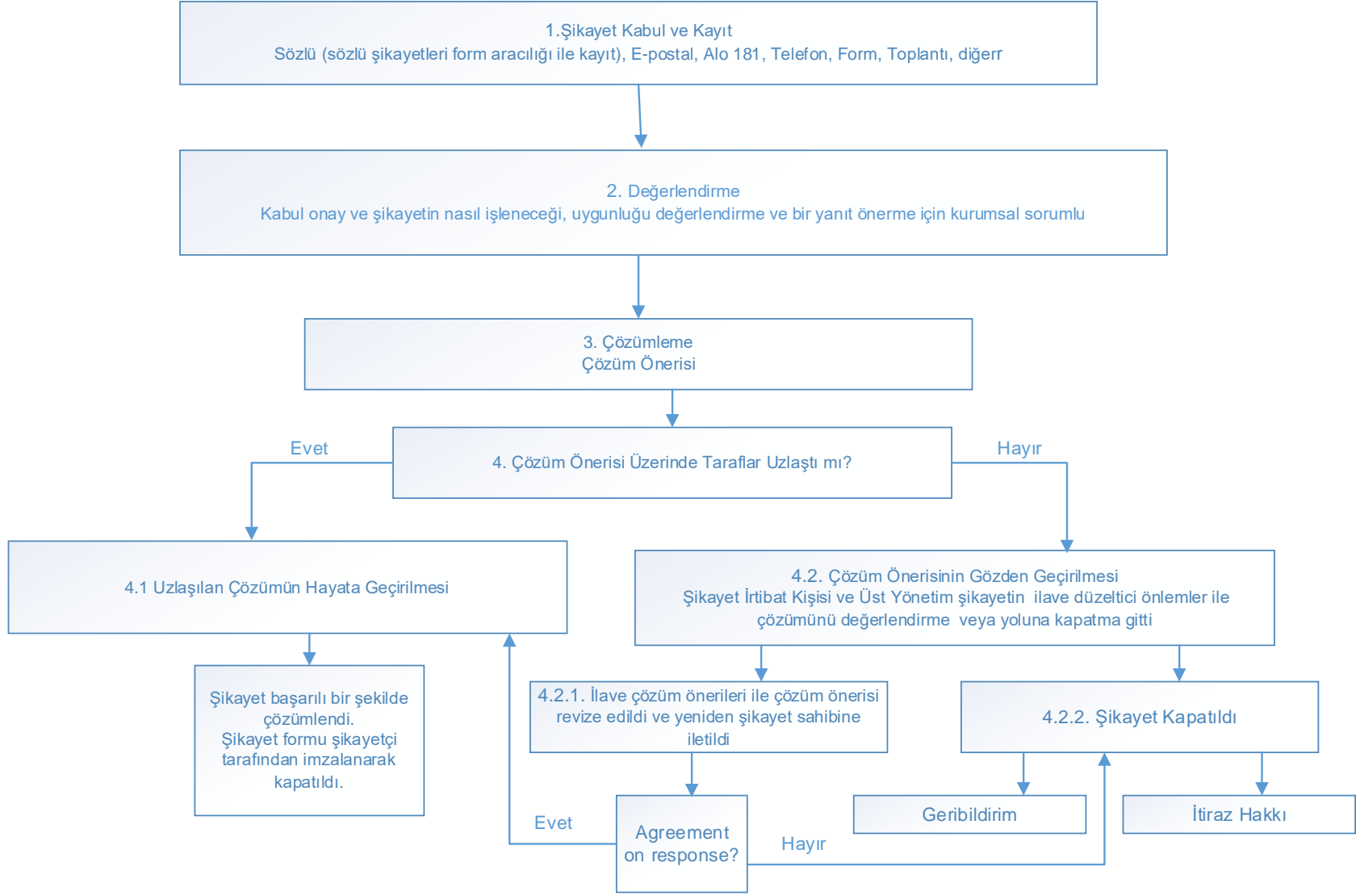
ŞÇM raporlamasına ilişkin sorumlu taraflar ve raporlama sürecine ilişkin gereklilikler Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3 ŞÇM Raporlama ve Raporlama Sürecine İlişkin Gereksinimler

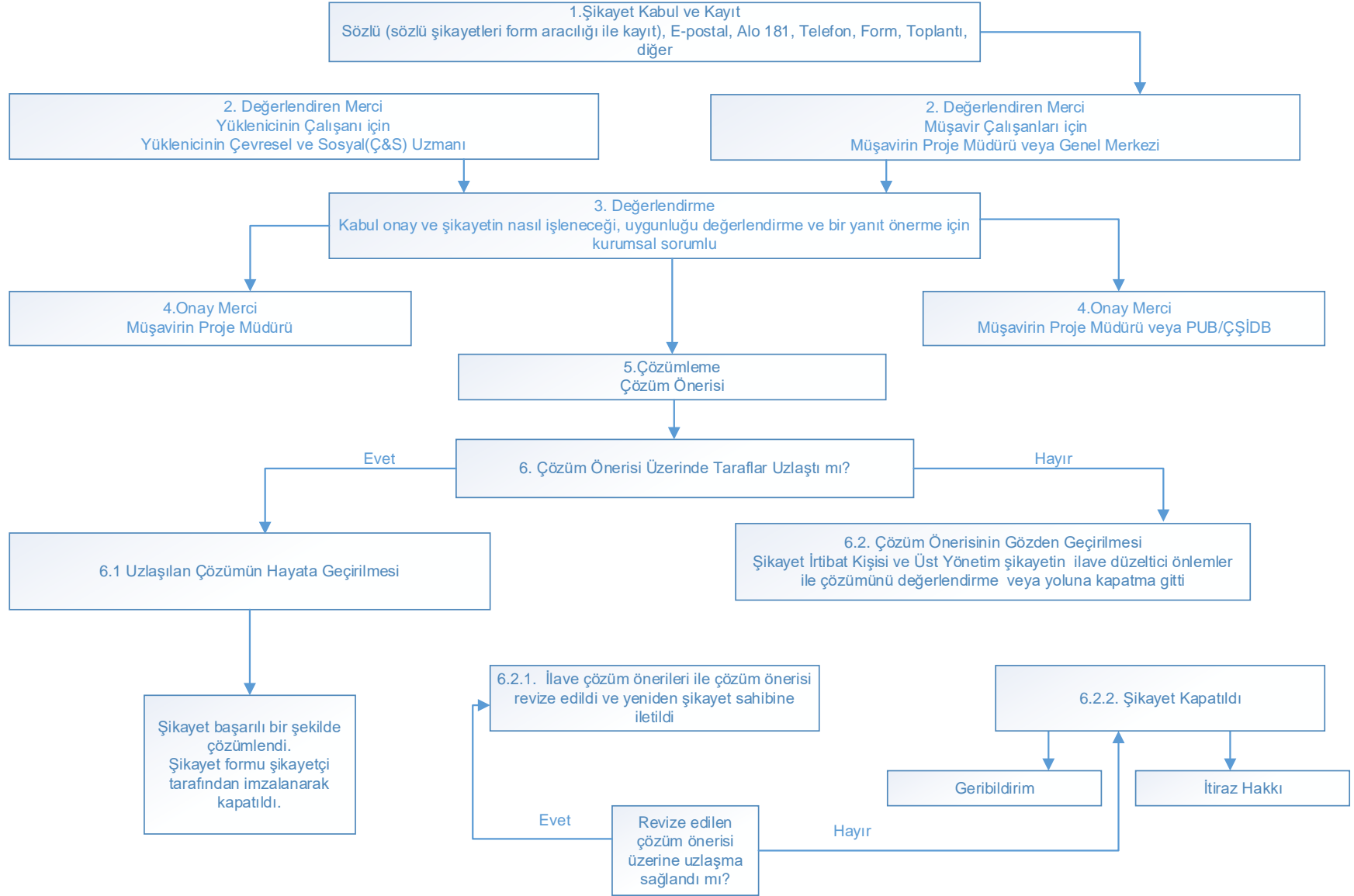
Sorumlu Taraf	Raporlama Süreci Gereksinimleri
Yüklenicilerin Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Uzmanı	<p>ŞÇM ile ilgili Şikâyet Kayıt Tablosunu bir ek olarak içerecek olan Aylık Raporların Müşavirin Proje Müdürüne iletmek. ŞÇM'ye aşağıdakiler hakkında güncel bilgiler de dahil etmek:</p> <ul style="list-style-type: none">Alınan şikâyetlerin sayısına (başvurular, öneriler, şikâyetler, talepler, olumlu geri bildirimler) ve çözülen şikâyetlerin sayısına ilişkin sayısal veriler,Şikâyetlerin ve yanıtların türü, yanıtlanan sorunlar ve çözülmemiş şikâyetler, alınan önlemlerden (yanıt) memnuniyet düzeyi hakkında nitel veriler,Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,Alınan şikâyetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vb.)
Bina Yönetimi	<p>Herhangi bir şikâyetin Bina İdaresi'ne CİMER veya başka bir kanaldan iletilmesi durumunda, PUB/ÇŞİDB/Müşavirin Proje Müdürü haftalık olarak bilgilendirmek ve bu makamların güncellemek.</p>
Müşavir	<p>Yüklenicinin Aylık Raporları da içerecek Aylık Raporları PUB'a göndermek. Bu rapora aşağıdakileri de dahil etmek:</p> <ul style="list-style-type: none">Alınan şikâyetlerin sayısına (başvurular, öneriler, şikâyetler, talepler, olumlu geri bildirimler) ve çözülen şikâyetlerin sayısına ilişkin sayısal veriler,Şikâyetlerin ve yanıtların türü, yanıtlanan sorunlar ve çözülmemiş şikâyetler, alınan önlemlerden (yanıt) memnuniyet düzeyi hakkında nitel veriler,Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,Alınan şikâyetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vb.)
ÇŞİD İl Müdürlükleri	<p>Şikâyet Kayıt Tablosunu haftalık olarak PUB'a göndermek</p>
PUB İrtibat Kişisi	<p>Alınan şikâyetlerin yönetimi ile ilgili aşağıdaki maddeleri içerecek olan Üç Aylık Raporları PUB'a sunmak,</p> <ul style="list-style-type: none">Çeşitli kanallarından (ÇŞİD İl Müdürlükleri, PUB, toplantılar, puan kartları, Alo 181, çevrimiçi formlar vb.) alınan şikâyetlerin (başvurular, öneriler, şikâyetler, talepler, olumlu geri bildirimler) alınan ve çözülen şikâyetlerin sayısı hakkında sayısal veriler,Şikâyetlerin ve yanıtların türü, yanıtlanan sorunlar ve çözülmemiş şikâyetler, alınan önlemlerden (yanıt) memnuniyet düzeyi hakkında nitel veriler,Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,Alınan şikâyetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vb.).
ÇŞİDB/PUB	<p>Aşağıdakiler hakkında güncel bilgiler de dahil olmak üzere ŞÇM ile ilgili Şikâyet Kayıt Tablosunu (Ek 2) bir ek olarak içerecek olan raporları yılda iki kez DB'ye sunmak:</p>

	<ul style="list-style-type: none">• ŞÇM uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, halkı bilinçlendirme kampanyaları, bütçeleme vb.),• Alınan şikayetlerin sayısına (başvurular, öneriler, şikayetler, talepler, olumlu geri bildirimler) ve çözülen şikayetlerin sayısına ilişkin sayısal veriler,• Şikayetlerin ve yanıtların türü, yanıtlanan sorunlar ve çözülmemiş şikayetler, alınan önlemlerden (yanıt) memnuniyet düzeyi hakkında nitel veriler,• Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,• Alınan şikayetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vb.)
--	--

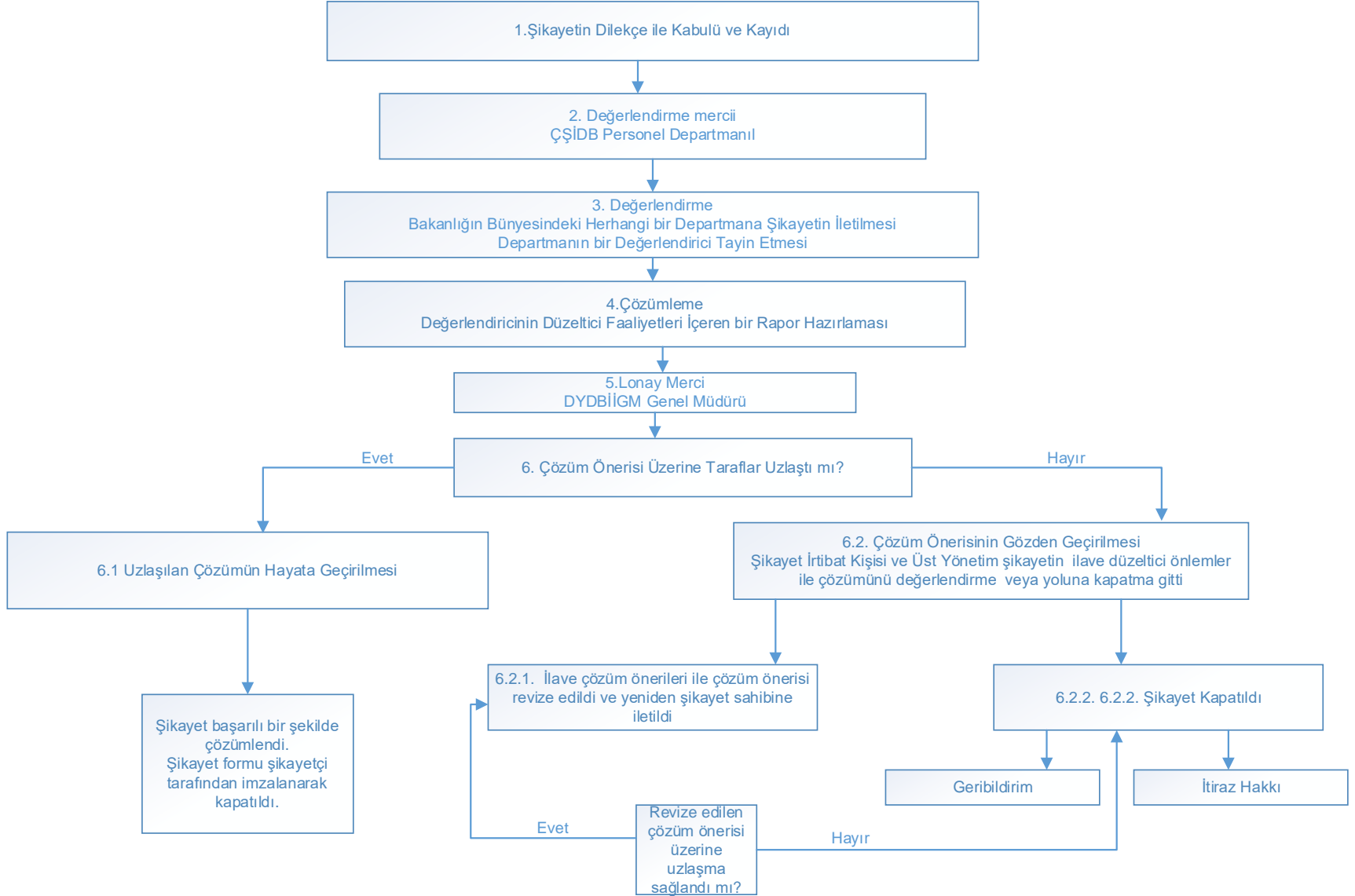
EK 1. ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



EK 2 ÇALIŞAN ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



EK3 PUB ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



EK 5. ŞİKAYET/ÖNERİ FORMU

Referans No	
Ad Soyad* (Anonim başvurular da alınmaktadır. Başvurunuzu anonim tutmak istiyorsanız, lütfen aşağıda sizinle nasıl iletişime geçilmesini istediğinizi işaretleyin.)	
Lütfen Şikâyet/öneri/görüşünüz ile ilgili olarak sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi işaretleyin (mektup, e-posta, telefon).	E-posta (Lütfen e-posta adresinizi belirtiniz) _____@_____
	Telefon (Lütfen sizinle iletişim kurulmasını istediğiniz telefon numaranızı belirtiniz) (____) _____
	Posta (Lütfen sizinle iletişim kurulmasını istediğiniz posta adresinizi belirtiniz)
İl/ilçe/Mahalle	
Tarih	
Şikâyet Kategorisi	
1. Projeden etkilenen varlıklar/mülkler hakkında	
2. Altyapıda oluşan kesintiler (elektrik, su, internet, doğal gaz kesintisi)	
3. Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybedilmesi üzerine (Okul kantini vs.)	
4. İstihdam kaynaklı (Yüklenici çalışanı)	
5. Çevre ile ilgili konularda (Çöp, toz, yağlı zemin, vs.)	
6. Sağlık ve Güvenlik tehlikesi (Güvensiz inşaat faaliyetli)	
7. Trafik, ulaşım ve diğer riskler hakkında	
8. Diğer (eğer özel/gizli bir durum varsa lütfen PUB direk arayınız):	
Şikâyetin Tanımı, Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Sorunun çözülmesi konusunda ne tür aksiyonlar alınmasını bekliyor/öneriyorsunuz?	
İsim ve iletişim bilgilerinin paylaşılması zorunlu olmamakla birlikte, Şikâyet/görüş/önerileriniz ile ilgili geri bildirim sürecinde bilgi eksikliği nedeniyle bazı sorunların ortaya çıkabileceği unutulmamalıdır.	

İmza:

Tarih

EK 6. ŞİKAYET KAPATMA FORMU

Şikayet Kapama No	
Gerekli acil eylemin tanımı:	
Uzun vadeli eylem tanımı (gerekliyse):	
Tazminat gerekli mi?	<input type="checkbox"/> EVET <input type="checkbox"/> HAYIR
Düzeltici Faaliyet ve Kararın Kontrolü	
Düzeltici faaliyetin aşaması	Termin ve Sorumlu Kurum
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

TAZMİNAT VE NİHAİ KADEMELER

Bu kısım tazminat ücretlerini aldıktan ve Őikâyetinin giderilmesinden sonra Şikâyet sahibi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.

Notlar:

[Ad / Soyad ve İmza]

Tarih: ___ / ___ / _____

Şikayet Sahibinin:

Sorumlu Kurum / Őirket Temsilcisi

[Ünvan / Adı / Soyadı ve İmzası]

EK 7. PAKET 1'DEKİ BİNA LİSTESİ VE BAŞVURU İÇİN İLGİLİ LİNKLER

Kampüsler	Öneri/Şikayet İnternet Sayfaları
Karabük Üniversitesi	https://rimer.karabuk.edu.tr/
Tarım ve Orman Bakanlığı	https://www.cimer.gov.tr/
Ortaköy Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	https://www.cimer.gov.tr/
Bursa Şevket Yılmaz Hastanesi	https://bursayuksekihtisaseah.saglik.gov.tr/TR,198143/hasta-gorus-ve-oneri-formu.html https://bursayuksekihtisaseah.saglik.gov.tr/TR,198169/calisan-gorus-ve-oneri-formu.html
Bursa Anadolu Kız	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZifXeszQ_bHoPj5s7JzqN-uv8N25gEyxe2_PjSR19dsu8eQ/viewform
Başakşehir Devlet Hastanesi	https://basaksehirhdh.saglik.gov.tr/TR,551569/kamu-binalarinda-enerji-verimliliği-uygulamaları-projesi-kabev.html
Esenyurt Devlet Hastanesi	https://esenyurtdh.saglik.gov.tr/TR,12546/merkez-bina.html
Bağcılar Devlet Hastanesi	https://bagcilareah.saglik.gov.tr/TR,117552/personel-gorus-oneri-istek.html https://bagcilareah.saglik.gov.tr/TR,117624/hastalarimizin-dilek-ve-onerileri.html
Silivri Devlet Hastanesi	https://silivridh.saglik.gov.tr/TR,407203/hasta-istek-gorus-ve-oneri-formu.html https://silivridh.saglik.gov.tr/TR,407204/calisan-istek-gorus-ve-oneri-formu.html
Marmara Pendik Devlet Hastanesi	https://marmaraeah.saglik.gov.tr/TR,95450/calisan-gorus-oneri.html