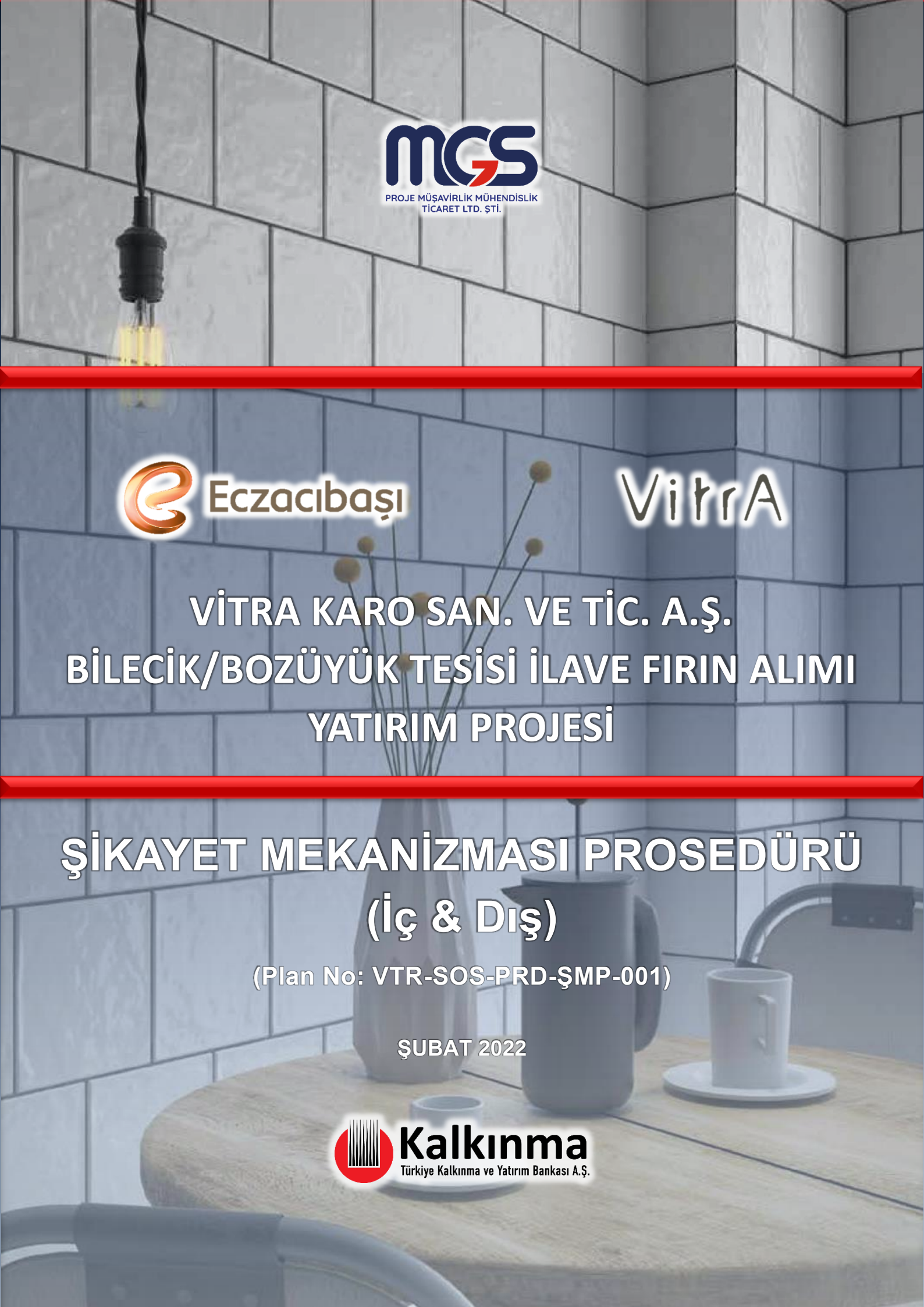


PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK TİCARET LTD. ŞTİ.

Eczacıbaşı

VitrA

VİTRA KARO SAN. VE TİC. A.Ş.
BİLECİK/BOZÜYÜK TESİSİ İLAVE FIRIN ALIMI YATIRIM PROJESİ

ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ (İç & Dış)

(Plan No: VTR-SOS-PRD-ŞMP-001)

ŞUBAT 2022

Kalkınma
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

İçindekiler

Tablolar Listesi i
Şekiller Listesi ii
Kısaltmalar ii
1 GİRİŞ 1
1.1 Proje Bilgisi 1
1.2 Kapsam 1
1.3 Amaç 2
1.4 Tanımlar 3
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR 3
2.1 Temel İlkeler 3
2.2 Görev ve Sorumluluklar 4
3 PROJE STANDARTLARI 7
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları 7
3.2 Türk ÇED Gereklilikleri 11
3.3 Diğer Taahhütler ve Gereksinimler 11
3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler 11
4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ 16
4.1 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetimi Süreci 16
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeleri 17
4.2 Müşteri Şikayet Yönetimi Süreci 17
4.3 Dış Şikâyet Yönetimi Süreci 18
4.3.1 Şikayetlerin Alınması 18
4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi 19
4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim 19
4.3.4 Çözüm Önerme/Düzeltici Eylem 19
4.3.5 Şikayetlerin Kapatılması 20
4.3.6 Çözülmeme Durumu 20
5 İZLEME 20
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış 20
5.2 Temel İzleme Faaliyetleri 20
5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPI) 21
6 EĞİTİM 22
6.1 Giriş Eğitimi 22
6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri 22
7 DENETİM VE RAPORLAMA 23
7.1 İç ve Dış Denetim 23
7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama 23
EKLER 24
EK-A: Şikâyet Kayıt Formu 25
EK-B: Toplantı Kayıt Formu 26
EK-C: Şikâyet Veri Tabanı 27
EK-D: Davranış Kuralları Uygulama Prensiplerinde İhlal Şüphelerinin Bildirilmesi 28

Tablolar Listesi

Tablo 2-1. Temel Görev ve Sorumluluklar 4
Tablo 4-1. İletişim Bilgileri.....19
Tablo 5-1. Temel İzleme Faaliyetleri.....21
Tablo 5-2. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar) 22

Şekiller Listesi

Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları 16

Kısaltmalar

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇG	Çekme Gücü
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme
ÇSG	Çevre, Sosyal ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSSG	Çevresel, Sosyal, Sağlık ve Güvenlik
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇVR	Çevre
DKS	Doküman Kontrol Sistemi
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KPI	Temel Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
ÖÇT	Özel Çamur Tesisi
ÖGT	Özel Granit Tesisi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
PKP	Paydaş Katılım Planı
PLN	Plan
PLN	Plan
PRD	Prosedür
Proje	Bilecik/Bozüyük Tesisi İlave Fırın Alımı Yatırımı Projesi
Proje Şirketi	VitrA Karo San. ve Tic. A.Ş.
PS	Performans Standartı

S&G	Sağlık ve Güvenlik
SOS	Sosyal
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
ŞYT	Şikayet Yönetim Temsilcisi
T.ÇİMSE-İŞ	Türkiye Çimento, Seramik, Toprak ve Cam Sanayii İşçileri Sendikası
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
VitrA Karo	VitrA Karo San. ve Tic. A.Ş.

1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış), Bilecik / Bozüyük Tesisi İlave Fırın Alımı Yatırımı Projesi için IFC Performans Standartlarına (“PS'ler”) ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası Çevresel ve Sosyal Politikalarına (“ÇSP”ler) göre Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerini değerlendirmek için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere hazırlanmıştır. Bu Planın referans numarası VTR-SOS-PRD-ŞMP-001'dir.

1.1 Proje Bilgisi

VitrA Karo Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Bozüyük Fabrikası, 4 Eylül Mah. Osman Rusçuk Cad. No:13 Bozüyük/Bilecik yerleşke sınırları içerisindeki tüm faaliyetlerini kapsamaktadır. Bozüyük Fabrikasında gerçekleştirilen faaliyetler, “Duvar Karoları, Yer Karoları, Porselen Karolar, Mozaik Karolar ve Tamamlayıcı parçaları tasarımı, üretimi, dağıtımı ve pazarlaması” şeklindedir.

Bozüyük fabrikası yaklaşık olarak 111.847 m^2’si kapalı, 135.614 m^2 açık olmak üzere toplam 247.461 m^2 alanda yıllık ortalama 23.760.000 m^2 kapasiteli olarak karo seramik ürünleri üretmektedir. Bozüyük fabrika, Üretim-1, Üretim-2, Üretim-3, Üretim-4, Özel Çamur Tesisi (ÖÇT) ve Parlatma-taşlama tesisi olmak üzere 6 ayrı tesisten oluşmaktadır. Üretim-1, Üretim-2 ve Üretim-3 ve Üretim-4’te karo seramik, ÖGT, ÖÇT’de ayrı üretim alanları içinde masse (granül) havuz parçaları üretilmektedir, Parlatma-taşlama tesisinde ise sırsız karoların parlatılması ve sırlı-sırsız karoların kenar taşlaması yapılmaktadır.

1.2 Kapsam

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

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

1.3 Amaç

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

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

Bu doküman temel anlamda:

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

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

1.4 Tanımlar

Sıkıntı: Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülen ve belirli bir süredir resmi olarak bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar.

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

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

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

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

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

Hassas Gruplar: Cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı olanaklara sahip kişiler.

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

2.1 Temel İlkeler

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

- **Şeffaflık:** Tüm şikayetler, şikâyet prosedürü kapsamında açık ve anlaşılır bir şekilde değerlendirilir.

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

2.2 Görev ve Sorumluluklar

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

Tablo 2-1. Temel Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür / CEO	Politikaları ve hedefleri belirler, İnsan Kaynakları Direktörü tarafından sağlanan raporları değerlendirerek gerekli eylemlerin yürütülmesini sağlar.
İnsan Kaynakları Direktörü	Bu Prosedürün onaylanması ve uygulama için gerekli kaynakların sağlanması,
İK, Personel ve Sosyal İşler Yöneticileri	Sistem performansı hakkında İnsan Kaynakları Direktörü'ne raporlama yapılması, Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlanması.
İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı	İSG konularında toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirilmesinde ŞYT'i desteklemek, Çalışanların, yerel halkın ve kurumların İSG konularıyla ilgili şikayetlerine ŞKT ve SSP ile birlikte cevap sağlamak, ŞYT'nin, Şikâyet Veri tabanındaki şikayetlerin / önerilerin kaydını ayrıntılı olarak tutmasına yardımcı olmak, İSG ile ilgili şikayet konularında yasalara, yönetmeliklere ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak, Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve bunları desteklemek.

Görev	Sorumluluklar
Çevre Mühendisi	▰ Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen çevresel şikayetlere yanıt vermek, ▰ Şikayetlerin/önerilerin detaylı olarak Şikayet Veri Tabanına kaydının tutulması için ŞYT'ye yardımcı olmak, ▰ Çevresel şikayetlerin yasa, yönetmelik ve Proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirilmesini sağlamak, ▰ Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve desteklemek.
Şikayet Yönetim Temsilcisi (ŞYT)	▰ Bu prosedürü uygulamak ve geliştirmek, ▰ Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak, ▰ Yüklenicilerin çalışanlarının şikâyet süreci ve çözümleri de dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak, ▰ İşçilere sözleşme detayları ve yasal hakları hakkında bilgi vermek, ▰ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak, ▰ Prosedürün uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak, ▰ Şikayetleri Yasa ve Yönetmeliklere uygun olarak değerlendirmek, ▰ Şikâyet nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırmak; zarar görme, işte gecikme veya durmalar, Proje ve topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar vb., ▰ Tüm şikayetleri kayıt altın almak, izlemek ve tüm şikayetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak, ▰ Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak, ▰ Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikâyet raporlamalarını oluşturmak, ▰ Şikâyetin çözümü için uygun metodolojiyi araştırmak ve önermek, ▰ Sözlü olarak alınan veya söz edilen genel ve yerel istihdam oranlarını, şikayetleri kaydetmek ve raporlamak, ▰ "Şikâyet Kayıt Formu" doldurmak (bkz. EK-A), ▰ Şikâyet ve rapor sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık bazda takip etmek.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	▰ Yerel topluluklarla işbirliği faaliyetleri düzenlemek, ▰ Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen sosyal şikayetlere yanıt vermek, ▰ Gerektiğinde şikâyetlerin cevaplarını aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek.
Yükleniciler / Altyükleniciler	▰ Bu planın gereksinimlerine ve standartlarına uymak, ▰ Çalışmalarını Sözleşme kapsamında yerine getirmek.
Sendika Merkez ve Şube Yönetim Kurulu Üyeleri	▰ Şikayetleri gidermek, uyuşmazlıkları çözümlemek için işyerine girmek, işveren ve işçilerle görüşmek
Sendika Temsilcisi	▰ İşçilerin işi ve işyeri ile ilgili dileklerini dinlemek, şikayetlerini çözümlemek, ▰ İşçi - İşveren arasındaki işbirliğini, çalışma ahengini ve iş barışını devam ettirmek, ▰ İşçilerin ve işyerinin hak ve yararlarını gözetmek,

Görev	Sorumluluklar
	➢ Çalışma mevzuatı ve bu toplu iş sözleşmesinde öngörülen çalışma şartlarının uygulanmasına yardımcı olmak ile görevlidirler ➢ Bu Toplu İş Sözleşmesi gereğince Sendika üyesi işçilere sağlanacak yemek, vasıta, İSG Mevzuatı gereğince verilecek giyim eşyası ve koruyucu malzeme, iş kıyafeti, (elbise, ayakkabı, mont, vs.) temizlik malzemesi (Sabun, havlu vs.) gibi malzemelerin temini ile ilgili olarak işyeri Sendika Baş temsilcisinin (Baş temsilcinin bulunmadığı hallerde Sendika Temsilcisi) görüşü alınır ve dağıtım sırasında hazır bulunur.

3 PROJE STANDARTLARI

VitrA Karo Bilecik/Bozüyük Tesisi İlave Fırın Alımı Yatırım Projesi için geliştirilen bu prosedürün uygulanması sırasında ilgili ulusal ve uluslararası gereklilik ve standartlara uyacaktır. Proje Standartları aşağıdakileri içermektedir:

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

3.1 Uygulanabilir Türk Standartları

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

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

X. Kanun Önünde Eşitlik

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

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılamaz. Angarya yasaktır.

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

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

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

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

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

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Herkes kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. Bilgi edinme hakkının şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık esaslarına göre usul ve esasları, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda düzenlenmiştir.

Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun

MADDE 3. 01.11.1984 tarihinde 3071'in resmî gazete numarasıyla çıkarılan 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun'un bu maddesine göre, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

İş Kanunu

Eşitlik Davranma İlkesi

MADDE 5. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayrım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı, farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılamaz.

İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

MADDE 24. Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemeksizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun'da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekle tabi değildir.

Fazla Çalışma Ücreti

MADDE 41. Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.

Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

MADDE 42. Gerek bir arıza sırasında gerek bir arızanın mümkün görülmesi halinde yahut makineler veya araç ve gereç için hemen yapılması gerekli acele işlerde yahut zorlayıcı sebeplerin ortaya çıkmasında, işyerinin normal çalışmasını sağlayacak dereceyi aşmamak koşulu ile işçilerin hepsi veya bir kısmına fazla çalışma yaptırılabilir. Bu durumda fazla çalışma yapan işçilere uygun bir dinlenme süresi verilmesi zorunludur.

Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

MADDE 71. On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış olan çocuklar; bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarihli, 28460 sayılı Resmî Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmeleri, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeleri olmak üzere düzenlenmiş dört tür toplu sözleşme vardır.

Bir tarafta Türkiye Toprak, Seramik, Çimento ve Cam Sanayii İşverenleri Sendikası ile diğer tarafta Türkiye Çimento, Seramik, Toprak ve Cam Sanayii İşçileri Sendikası (T.ÇİMSE-İŞ), İşveren Sendikası'na üye, Bilecik Bozüyük'te bulunan VİTRA Karo Sanayi ve Ticaret A.Ş. işletmesinde çalışan ve İşçi Sendikasına üye olan işçilere uygulanmak üzere "Toplu İş Sözleşmesi" hazırlanmıştır. Sözleşmede şikayetlerin ve uyuşmazlıkların çözümü için aşağıdaki maddelere yer verilmiştir.

MADDE 70-Ferdi Şikayetlerin Çözümü:

İşyerinde iş disiplininin ve çalışma barışının sağlanması için, gerek ferdi ve gerek toplu uyuşmazlıkların çözümünde iyi niyet kurallarına uyulması, kanun ve bu toplu iş sözleşmesinde belirtilen usule göre hareket edilmesinde taraflar mutabıktırlar.

İşçilerin, çalışma mevzuatı ve bu toplu iş sözleşmesinden doğan ferdi müracaat ve şikayetleri aşağıda belirtilen usule göre çözümlenir.

a) Haklı olduğuna inandığı bir müracaat ve şikayeti olan işçi; sorununu ilk amiri ile, şikayet konusu ilk amirden ise yetkili amiri ile görüşüp hallini ister.

b) Birinci kademede tatminkar cevap alamayan işçi, şikayetini baş temsilcisine bildirir. Baş temsilci sorunu yetkili amir ile görüşüp bir çözüm yolu bulmaya çalışır.

c) İkinci kademede de verilen cevaptan tatmin olmayan işçi, şikayetini sendikasına götürür. İhtilaf konusu bir defa da sendika ile işveren vekili arasında görüşülüp, müşterek bir çözüm yolu aranır. Bu kademede verilen kararlardan tatmin olmayan işçi için dava yolu açıktır.

MADDE 71-Toplu İş Sözleşmesinin Uygulanmasından Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü:

Toplu iş sözleşmesinin uygulanmasından doğan uyuşmazlıklar, aşağıda belirtilen usule göre çözümlenir.

a) Uyuşmazlıkların Taraflar Arasında Görüşülmesi: Toplu iş sözleşmesinin uygulanmasından doğan sorunlar, sendika şubesi ile işveren vekilleri arasında görüşülerek çözüme bağlanmışsa, durum bir tutanakla tespit edilir.

b) Uyuşmazlık, T. Çimse-İş Sendikası Genel Merkezi ile İşveren Sendikasına iletilir. Bu kademede İşveren Sendikası'ndan iki ve T. Çimse-İş Sendikası Genel Merkezi'nden iki temsilciden oluşan bir kurul tarafından uyuşmazlık halledilmeye çalışılacaktır. Bu kademede de uyuşmazlık halledilmediği ve özel hakeme gitme hususunda bir anlaşmaya varılamadığı takdirde, taraflar kanunun kendilerine tanımış olduğu hakları, usulüne uygun hareket etmek suretiyle kullanmakta serbest olacaktır.

c) Özel hakeme gitmek üzere anlaşmaya varıldığı takdirde, taraflardan biri uyuşmazlık konusunu ve seçtiği hakemi karşı tarafa yazılı olarak bildirir. Karşı taraf bu bildirimden itibaren 6 işgünü içinde kendi hakemini seçerek diğer tarafa bildirmek zorundadır. Aksi halde diğer taraf, iş davalarına bakan hakime müracaatla, karşı tarafın hakemini seçtirir.

d) Her iki hakem seçildikleri tarihten itibaren 6 işgünü içinde toplanarak, üçüncü tarafsız hakemi seçerler. Anlaşamadıkları takdirde, üçüncü tarafsız hakemi aynı şekilde iş davalarına bakan hakim seçer.

e) Hakem Kurulu, toplu iş sözleşmesinin ilgili maddelerinde gösterilen süreler hariç, 10 işgünü içinde karar verir.

f) Hakem Kurulunun verdiği karar kesin olup, taraflar uymaya mecburdur.

g) Hakem masraflarını müracaat eden taraf karşılar. Bu masrafların toplamı haksız çıkan taraftan alınır.

h) Hakem Kurulu, yürürlükte bulunan sözleşmenin herhangi bir kısmını kaldırmak, değiştirmek, ilavelerde bulunmak yetkisine sahip değildir.

ı) Hakem Kurulu'nun kararları verilen dönem için geçerli olup, toplu iş sözleşmesinin yürürlükten kalkması halinde geçerliliğini kaybeder.

3.2 Türk ÇED Gereklilikleri

Çevre Hukuku

Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED) (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır.

3.3 Diğer Taahhütler ve Gereksinimler

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

3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ve TKYB tarafından belirlenir. İlgili dahili ve harici şikayet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 (KN1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2)*

PS1 kapsamında dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefler şunlardır:

- Proje ile ilgili yorum/şikâyeti olan kişileri/toplulukları belirlemek ve çevresel ve sosyal risklerini değerlendirmek;
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek;
- Etkilerin tamamen sıfırlanmadığı durumlarda, Etkilenen Topluluklar için telafi yolları üretmek;
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış yorumların uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak;

- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, muhtemel olarak etkileyebilecek konularla ilgili olarak bilgilendirmek ve yeterli katılımı sağlamak;
- Proje işletmesi sırasında yeterli katılımı sağlayarak paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

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

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

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

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

İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

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

İşçilerin Örgütlenmesi

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

Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

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

Personel Sayısını Azaltma

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

Çocuk İşçi

- Proje, ulusal yasalarda tanımlandığı üzere, asgari çalışma yaşı altındaki çalışanları istihdam etmeyecektir.

- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, eğitimlerine veya gelişimlerine müdahale eden tehlikeli işlerde veya işlerde çalıştırılmayacaktır.

Zorla Çalıştırma

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

Şikâyet Mekanizması

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

İş Sağlığı ve Güvenliği

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

Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

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

Tedarik Zinciri

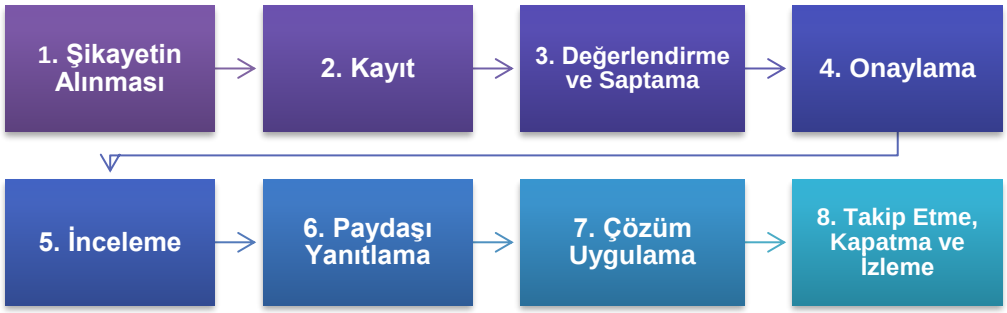
- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması genişletilecektir.
- Proje, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.
- Proje; çocuk işçi, zorla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

TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Politikası madde 7'de şikayete mekanizması aşağıdaki gibi belirtilmiştir.

"Bankanın doğrudan ve dolaylı çevresel ve sosyal faaliyetlerinin performansı sürekli iyileştirme amacıyla yıllık olarak gözden geçirilmektedir. Ticari ve yasal olarak uygun görüldüğünde, ÇSYS'ye uygun olarak finansman sağlanan faaliyetler risk kategorilerine göre Bankanın internet sitesinde tüm paydaşlarla düzenli olarak paylaşılmaktadır. Bankanın operasyonlarından ve finansman faaliyetlerinden doğrudan ve/veya önemli ölçüde etkilenen herhangi bir taraf Bankaya web sitesinden (http://kalkinma.com.tr/) ya da ***surdurulebilirlik@kalkinma.com.tr*** *e-posta adresi üzerinden şikâyette bulunabilir. Alınan şikâyetler sistematik olarak kaydedilir, zamanında yanıtlanır ve periyodik olarak üst yönetime raporlanır. Banka ayrıca müşterilerinden ilgili Ç&S bilgilerini kamu ile paylaşmasını ve finanse ettiği faaliyetlerle ilgili bir şikâyet mekanizması oluşturmasını talep edebilir."*

4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

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



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

4.1 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetimi Süreci

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

VitrA Karo, Eczacıbaşı topluluğunda yer almakta olup Eczacıbaşı tarafından oluşturulan "Davranış Kuralları" aynen uygulanmaktadır. Davranış Kuralları Uygulama Prensiplerinde ihlal şüphelerinin bildirilmesi amacıyla iletişim bilgileri bulunmaktadır (*Bkz. Ek-D*). Bildirim değerlendirmeleri objektif şekilde, adalet ve hakkaniyet kuralları çerçevesinde Davranış Kuralları'na tam uyum içinde gerçekleştirilmektedir. Yapılan bildirimler Uyum Kurulu tarafından belirlenecek birimler tarafından ön incelemeye tabi tutulur, gerekli görülen kaynaklar kullanılarak inceleme ve araştırma süreci yürütülür, gerekli görülen kişilerle görüşmeler yapılır. İnceleme ve araştırmanın ne şekilde yapılacağı, inceleme ve araştırmanın sonucunun bildirimde bulunana bildirilip bildirilmeyeceği Uyum Kurulu'nun takdirinde olup tüm süreç ve elde edilen bilgilere ilişkin gizlilik esasları uygulanır. Yapılan bildirimler ve araştırma sonuçlarının kayıtları Uyum Kurulu bünyesinde tutulmaktadır.

Şikayet Mekanizması Yönetiminde, şikayetler ciddiye alınarak hızlı ve uygun eylemler sağlanacaktır. Şikayetlerin toplanmasında esas sorumlu "Şikayet Yönetim Temsilcisi" olacaktır. Şikâyet konuları ve süreçleri hakkında yönetici kademeler bilgilendirilecektir. Şikayet Yönetim Temsilcisi şikâyeti/endişeyi/öneriyi yazılı olarak işleyecek ve çözüm yolları arayacaktır. Şikâyet konusunda alınan kararlar veya eylemler, ilgili Türk yasalarına,

düzenlemelerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. Şikayet sahiplerine geri bildirim sağlanacaktır.

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

4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellemeleri

Bu prosedür, inşaat ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Rutin işletme döneminde, değişen koşulları veya işletme ihtiyaçlarını yansıtmak için bu prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan Şikayet Yönetim Temsilcisi (ŞYT)'nin sorumluluğunda olacaktır.

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

4.2 Müşteri Şikayet Yönetimi Süreci

VitrA Karo'nun mevcut faaliyetlerinde kullandığı Müşteri İletişim Formu ve İletişim Merkezi müşteri kaynaklı şikayetler için uygulanmaya devam edecektir. Şikayet Yönetim Temsilcisi sorumlu kişidir. VitrA Karo, şikayet kabul kanallarını müşterilerin erişimini kolaylaştırmak için çeşitlendirmiştir (Telefon, e-posta, web sitesi üzerinden "Bize Ulaşın" paneli). Web sitesindeki (https://www.vitra.com.tr) müşteri ilişkileri linki ana sayfada yer almaktadır. Şikayetlerin iletilmesine ilişkin tüm yazılı bilgiler, okunabilir bir boyut, yapıda ve anlaşılır bir dilde yazılmıştır. Telefon ile gelen şikayetler eğitimli personel tarafından belirlenen kurallara göre cevaplandırılmakta ve gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır.

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

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

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

Müşteri, şikayetlerin değerlendirme süreci ve yürütülen faaliyetler hakkında bilgilendirilir. Şikayet kapatıldıktan sonra müşteriden müşteri memnuniyeti yönetim sisteminin performansını ve şikayetin e-posta, telefon ve faks ya da yüz yüze görüşme ile kapatılmasına ilişkin şikayetin ele alınmasını değerlendirmesi istenir.

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

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

4.3 Dış Şikâyet Yönetimi Süreci

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

4.3.1 Şikayetlerin Alınması

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

Tablo 4-1. İletişim Bilgileri

VitrA Karo San. ve Tic. A.Ş.	Sorumlu Personel
Web Sitesi: https://www.vitra.com.tr/ **Adres:** Şifa Mah. Hükümet Cad. No:5 34941 Tuzla, İstanbul **Telefon**: +90 (216) 581 46 00 **Faks:** +90 (216) 423 49 73	**Telefon:** Belirlenecek. **E-Posta**: Belirlenecek. **Adres:** Belirlenecek.

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

4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Her şikayet değerlendirme ve soruşturma adımı, bir şikâyet/öneri alındığında ve Şikâyet Veri Tabanına kaydedildiğinde son durumu takip edilecektir (*Bkz. Ek-C*). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştıracak 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 şikayetçiyle birebir irtibata geçilebilecektir (*Bkz. Ek-B*). Şikayetçi ile yazışmalar Şikâyet Kayıt Veri Tabanına kaydedilecektir. Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde paydaşlara geri bildirim yapılacaktır.

4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

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

4.3.4 Çözüm Önerme/Düzeltici Eylem

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

4.3.5 Şikayetlerin Kapatılması

Şikayetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Alternatif anlaşma sağlanacaksa da bu 30 gün içinde yapılması gerekmektedir. 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.

4.3.6 Çözülmeme Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde şikayeti/sıkıntıyı 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.

5 İZLEME

5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

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

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

5.2 Temel İzleme Faaliyetleri

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

Tablo 5-1. Temel İzleme Faaliyetleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Şikayetler/ Endişeler	Proje, en az ayda bir olmak üzere 30 günlük dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikayetler dahil edilerek Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: • Bir ay içinde açılan veya bekleyen sıkıntı ve şikayetlerin sayısı, • Bir ay içinde açılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan kaydedilen süreç (grafik sunumu), • Bir ay içinde kapatılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı, • Şikâyet türü.	Şikayet Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Müşteri Memnuniyeti	Şikayet Yönetimi Temsilcisi, müşteriler tarafından dile getirilen yazılı ve sözlü şikayetleri kayıt altında tutacaktır.	Müşteri Şikayet Kayıtları ve Memnuniyet Anketleri	Aylık	Proje Sahası
Ziyaretçiler	Ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kayıt tutulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve resmi olmayan iş birliği faaliyetlerini kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan broşür, haber vb. bilgilerin kayıtlarını tutacaktır. SSP yerel topluluklara geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje Sahası

5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPI)

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

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

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

6 EĞİTİM

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

6.1 Giriş Eğitimi

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

6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

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

7 DENETİM VE RAPORLAMA

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

7.1 İç ve Dış Denetim

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

7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

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

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

EKLER

EK-A: Şikâyet Kayıt Formu

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

	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapatan:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

EK-B: Toplantı Kayıt Formu

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

EK-C: Şikâyet Veri Tabanı

Şikâyet Veri Tabanı Raporlama Süreci									
Şikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	**İç/Dış**	**Şikâyeti Alan Kişi**	**Alındığı Tarih**	**Şikâyet/ Yorum Detayları**	**Sorumluluk (İlgili Departman)**	**Şikayetçiyle iletişim***	**Yapılan eylemler**	**Çözümlenme Tarihi**	**Şikayetçiyle iletişim ****
* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde bilgilendirilecektir.									
** Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler bildirilir.									

EK-D: Davranış Kuralları Uygulama Prensiplerinde İhlal Şüphelerinin Bildirilmesi

11.1 İhlal şüphelerinin bildirilmesi

Eczacıbaşı Topluluğu çalışanları olarak iş hayatında doğru şeyi, doğru şekilde yapmak en temel sorumluluğumuzdur.

"İş Ahlakı İlkeleri'ne, Çıkar Çatışması İlkeleri'ne ve genel olarak Davranış Kuralları'na aykırı olduğu düşünülen durumları, en kısa zamanda aşağıdaki iletişim kanalları üzerinden Uyum Kurulu'na bildirmek her çalışanımızın asli sorumluluklarındandır:

Ebiflow - Davranış Kuralları İhlal Bildirim Formu,
uyum@eczacibasi.com.tr e-posta adresi,
0212 371 72 72 no'lu telefon numarası
0212 371 72 66 no'lu faks numarası

Yapılan bildirimlerde konu hakkında değerlendirme yapılmasını mümkün kılacak şekilde detaylı bilgi verilmesi, yapıldığından şüphelenilen ihlalin mümkün olan en geniş şekilde zaman ve gerçekleşme şekline yer verilmesi ve belgelendirilmesi beklenmektedir. Anonim bildirimler, bildirimin içeriği incelenerek değerlendirilecektir.

Bunun yanında, topluluk dışındaki üçüncü şahıslardan çalışanlarımıza iletilen ihlal bildirimlerinde bildirim sahibinin yukarıda belirtilen telefon/faks numaraları ya da e-posta adresine yönlendirilmesi asli sorumluluklarımız arasındadır.

Uyum Kurulu, Davranış Kuralları'nda yer alan kuralların uygulanmasını takip etmek ve kurallarla ilgili ihlal şüphelerini incelemek ve değerlendirmek amacıyla kurulmuştur ve aşağıdaki kişi ve birim temsilcilerinden oluşur:

- CEO
- Holding Mali İşler Grup Başkanı

- Holding İnsan Kaynakları Grup Başkanı
- Holding Hukuk Başdanışmanlığı
- Holding Denetleme Kurulu
- Bilişimle ilgili konularda Holding Bilgi ve İletişim Sistemleri Grup Başkanlığı
- Topluluğun temsili ve medyayla ilişkiler konularında Kurumsal İletişim Grup Başkanlığı
- İhbara konu olan çalışanın bağlı olduğu kuruluşun Genel Müdürü
- İhbara konu olan çalışanın bağlı olduğu kuruluşun İnsan Kaynakları Direktörü

Uyum Kurulu üyeleri kendilerinin veya akrabalarının çıkarlarıyla çatışma yaratan konulara ilişkin değerlendirmelere ve kararlara katılmayacaktır.

Uyum Kurulu kararları, ihlalde bulunduğundan şüphelenilen çalışanın bağlı olduğu kuruluşun Genel Müdür ve İnsan Kaynakları Direktörü tarafından değerlendirilerek sonuca ulaştırılacaktır. Genel Müdür'e ilişkin şikâyetlerde İnsan Kaynakları Direktörü, İnsan Kaynakları Direktörü'ne ilişkin şikâyetlerde ise Genel Müdür, Uyum Kurulu kararlarını değerlendirerek gerekeni yapacaktır.

Topluluğumuz, tüm çalışanlarını Davranış Kuralları ihlal endişelerini ortaya koymak ve açık iletişim kurmak konusunda cesaretlendirmek istemektedir. Hiçbir Eczacıbaşı Topluluğu çalışanı, iyi niyetle bir ihlal şüphesini rapor ettiği için cezalandırılmayacak ya da olumsuz bir davranışa maruz kalmayacaktır. Bu kapsamda yapılan bildirimler kesinlikle gizli tutulacaktır.

Bununla birlikte mekanizmanın adil şekilde işleyebilmesi için bildirimde bulunanın Topluluk çıkarlarını da gözeterek dedikodu, yalan, iftirada bulunma veya ihbar üzerinden bir kişinin kariyerini olumsuz yönde etkileme vb. her türlü kötü niyetli davranıştan arınmış olarak hareket etmesi beklenmektedir. Bu kasıtla yapılan bildirimlerin tespit edilmesi halinde, yapılan ihbar Davranış Kuralları'nın ihlali olarak yorumlanacaktır.

11.2 Bildirimlerin değerlendirilmesi

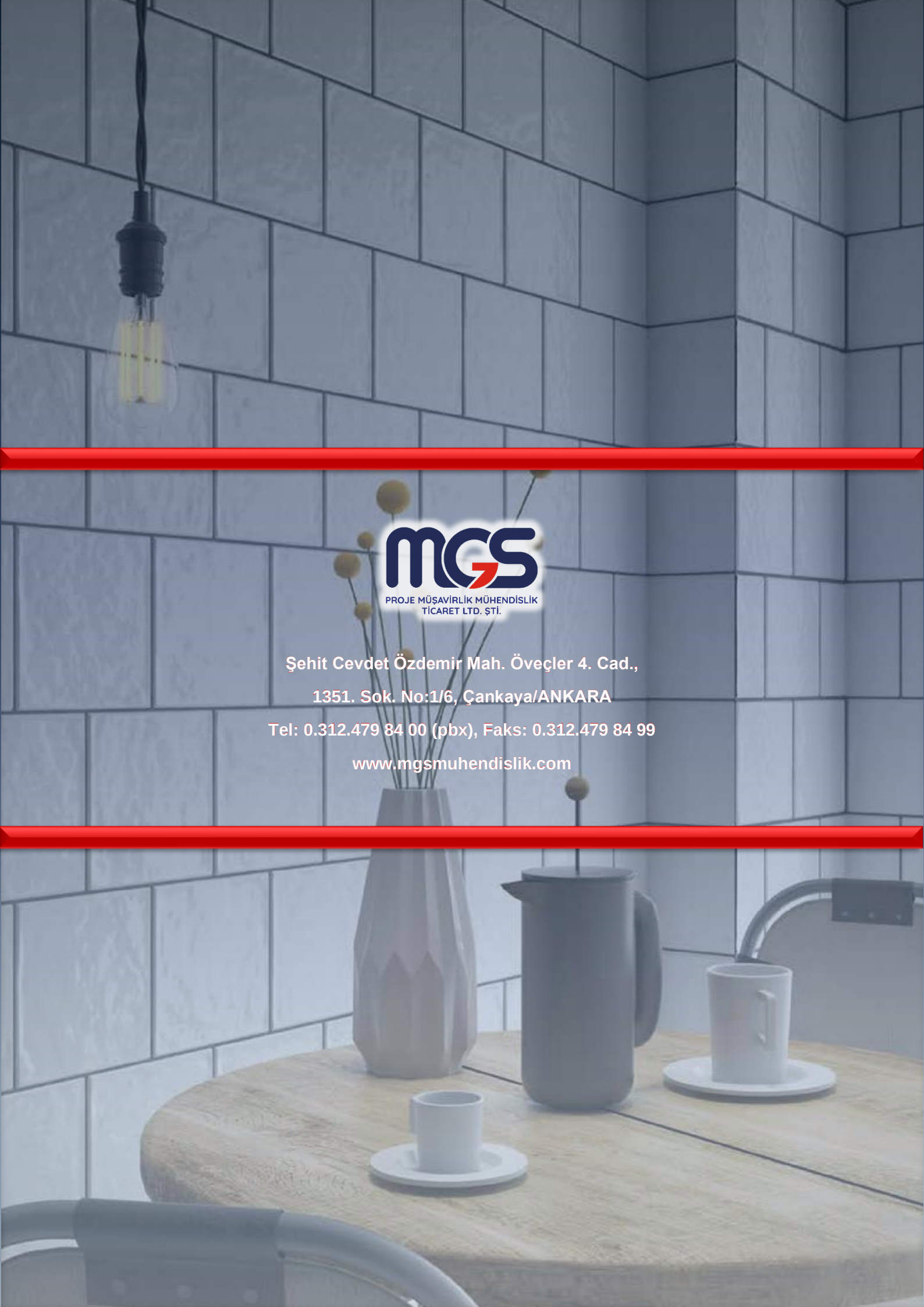
Bildirim değerlendirmeleri objektif şekilde, adalet ve hakkaniyet kuralları çerçevesinde Davranış Kuralları'na tam uyum içinde gerçekleştirilecektir.

Yapılan bildirimler Uyum Kurulu tarafından belirlenecek birimler tarafından ön incelemeye tabi tutulur, gerekli görülen kaynaklar kullanılarak inceleme ve araştırma süreci yürütülür, gerekli görülen kişilerle görüşmeler yapılır. İnceleme ve araştırmanın ne şekilde yapılacağı, inceleme ve araştırmanın sonucunun bildirimde bulunana bildirilip bildirilmeyeceği Uyum Kurulu'nun takdirinde olup tüm süreç ve elde edilen bilgilere ilişkin gizlilik esasları uygulanır.

Yapılan bildirimler ve araştırma sonuçlarının kayıtları Uyum Kurulu bünyesinde tutulur.

11.3 Disiplin uygulaması

Davranış kuralı ihlal şüphelerini değerlendirme ve karar sürecinde Uyum Kurulu, somut olayın özelliklerini dikkate alarak çalışanın kasıt veya ihmalinin bulunması, çalışanın geçmişteki davranış ve performansı, ihlalin boyutu, tekrarlanıp tekrarlanmadığı, Topluluk itibarına vereceği olası zarar ve maliyet de dahil olmak üzere tüm unsurları bir bütün olarak değerlendirerek Personel Yönetmeliği'nde yer alan cezalardan birinin uygulanıp uygulanmayacağına ve uygulanacaksa bunlardan hangisinin uygulanacağına ve ihlalin durdurulması, tekrar etmemesi, sonuçlarının mümkün olabildiğince düzeltilmesi için gerekli gördüğü diğer önlemlere karar verir.



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,
1351. Sok. No:1/6, Çankaya/ANKARA
Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99
www.mgsmuhendislik.com