

ATARES-1 RÜZGÂR ENERJİ SANTRALİ PROJESİ

ŞİKÂyet MEKANİZMASI

1. GENEL BİLGİLER

Şikâyet Mekanizması' nın Amacı:

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

Şikâyet Mekanizması, İç Şikâyet Mekanizması ve Dış Şikâyet Mekanizması olmak üzere iki ayrı bölümden oluşmaktadır.

Şikâyet Mekanizması'nın amaçları aşağıda listelenmiştir:

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

Şikâyet Mekanizması'nın Kapsamı:

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

İlgili Tanımlar:

İç Şikâyetler: Proje Çalışanları' nın, şikâyetleri

Dış Şikâyetler: Proje Çalışanları dışındaki diğer tüm paydaşların şikâyetleri

Şikâyet Yetkilisi: Dış ve İç şikâyetlerinin alınması, şikâyetin ilgili bölümlerle iletilmesi, şikâyet nedeninin ilgili bölümce tespitinden ve belirlenen çözüm/hareket şekli ile izleme faaliyetleri hakkında şikâyet sahiplerine bilgilendirme yapılması ve şikâyetlerin dosyalanması işlemleri için

İlgili Kişi : Bertan KORKMAZ
Adres : Şahmelek Mahallesi 1. Cadde No:84, Karacabey/Bursa
Telefon : 0 (312) 444 22 82
E-posta : info@atasevenenerji.com
Web : www.atasevenenerji.com

2. UYGULAMA

Şikâyetlerin İletilmesi:

Dış ve İç Şikâyetleri Kalite, Şikâyet Yetkilisi'ne e-mail, telefon, posta yoluyla veya sözel olarak iletilir.

Şikâyetlerin Kaydedilmesi:

Yazılı olarak web, posta, faks veya doğrudan başvuru ile iletilen Dış Şikâyetleri ve İç Şikâyetleri Kalite Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından "Şikâyet Formu" na kaydedilir. Sözlü olarak Proje paydaşlarına iletilerek Proje Şirketi mensupları ile paylaşılan şikâyetler önce şikâyet sahibine şikâyeti okunur, rızası varsa imzası alınır, şikâyet sahibinin imzası bulunan veya imza atmaktan imtina ettiği şikâyeti doğrultusunda Şikâyet Yetkilisi tarafından "Şikâyet Formu" doldurulur ve kaydedilir.

Şikâyet Formu,

- Şikâyet numarasını,
- Şikâyet sahibinin adını ve soyadını (eğer şikâyet sahibi belirtmek istiyorsa) ve iletişim bilgilerini,
- Şikâyet tanımını,
- Şikâyet tarihini,
- Şikâyetin durumunu (şikâyetin gerçekleşme sıklığını ve şikâyetin hala sürüp sürmediğini)
- Şikâyet sahibinin imzasını (eğer rızası varsa),
- Şikâyeti kaydeden kişinin adını, soyadını ve imzasını,
- Şikâyet iletim tarihini,

içerir.

Şikâyetlerin İncelenmesi, Aksiyonların Belirlenmesi ve Takibi:

Şikâyetlerin şirket içerisinde incelenmesi, aksiyonların belirlenmesi ve takibi “Şikâyet Kayıt Formu” aracılığıyla gerçekleştirilir.

Şikâyet Kayıt Formu’nda,

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

kısımları doldurulduktan sonra şikâyetler Şikayet Yetkilisi tarafından şikâyetle ilgili bölüme Şikâyet Kayıt Formu aracılığıyla iletilir.

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

Şikâyetle ilgili bölüm tarafından Şikâyet Kayıt Formu’ nun “Şikâyet Nedeni”, “Şikâyet için Alınan Aksiyon”, “Aksiyon İzleme Faaliyetleri”, “Tarih”, “Unvan/İmza” kısımları doldurulur ve form Şikayet Yetkilisi’ne iletilir. Şikâyetin Proje Şirketi içindeki aksiyonlarının takibi; Şikayet Yetkilisi tarafından yapılır.

Şikâyetlerin Cevaplandırılması:

Şikâyet Kayıt Formu, Şikayet Yetkilisi’ ne iletdikten sonra Şikayet Yetkilisi tarafından şikâyet sahibine cevap iletilir ve Şikâyet Kayıt Formu’ nun,

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

ile ilgili kısımları doldurulur ve form Şikayet Yetkilisi tarafından imzalanır.

Tüm şikâyetler 5 iş günü içerisinde kayıt altına alınacak ve şikâyeti kayıt altına aldıktan sonraki 21 iş günü içerisinde yanıtlanacaktır. Bir şikâyetçi alınan cevaptan memnun kalmazsa, tekrardan şikâyetle bulunabilir. Şikâyetçinin şikâyetinin yanıtlandığı veya ele geçirildiği yoldan tatmin olmadığı durumlarda, Şirket, ilgili yerel topluluğun temsilcilerini sürece katılmaya davet edecek ve böylece karşılıklı olarak kararlaştırılan bir çözüm belirlenecektir.

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

Şikâyetlerin Dosyalanması:

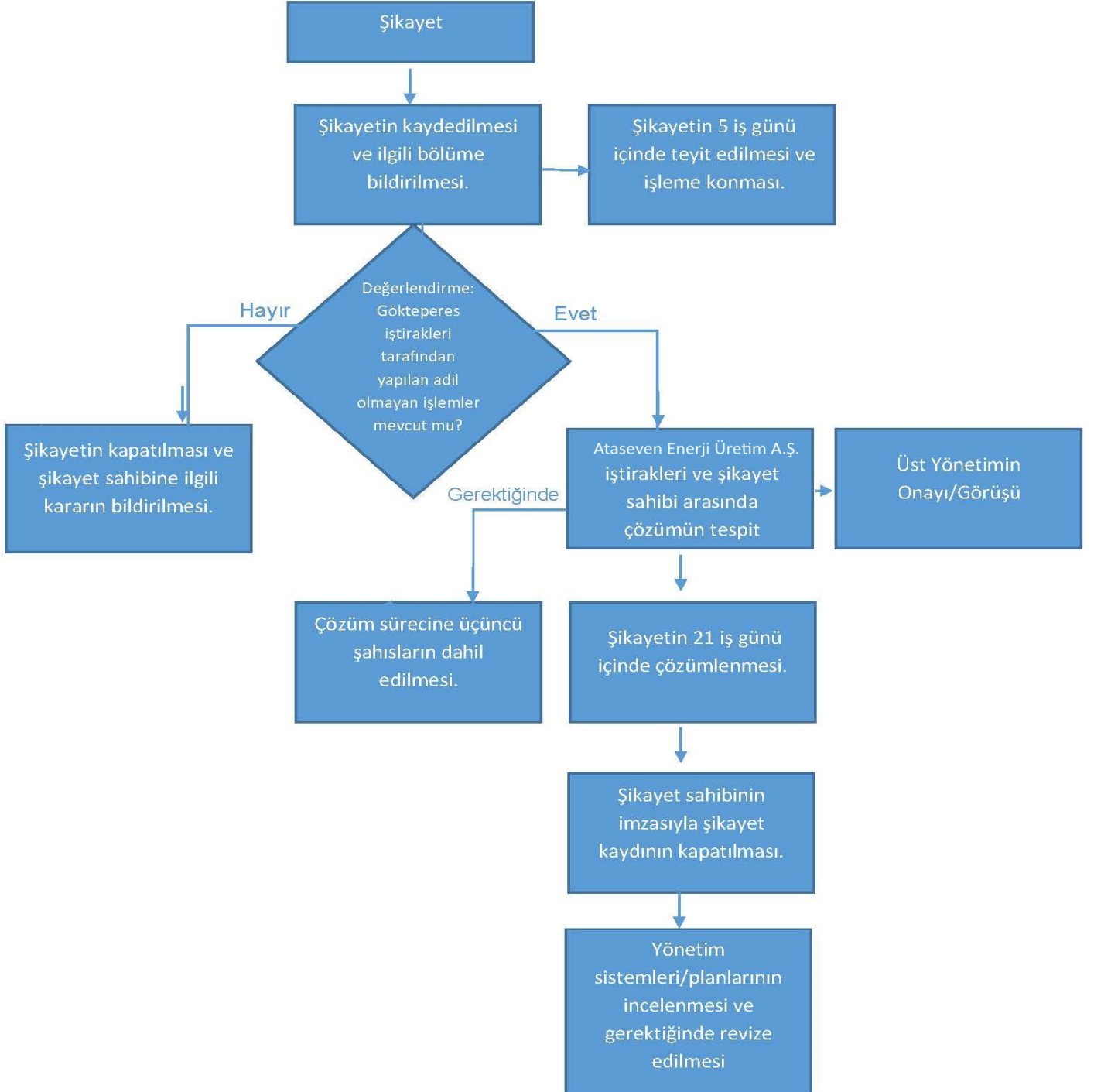
Tüm şikâyetlere ilişkin, “Şikâyet Formu” ve “Şikâyet Kayıt Formu” Şikayet Yetkilisi tarafından, hem yazılı ve basılı halde (hardcopy), hem de elektronik ortamda (scan edilerek softcopy olarak) arşivlenir.

Şikâyet Mekanizması’nın Duyurulması:

Şikâyet Mekanizması ile ilgili genel bilgilendirmeler Ataseven Enerji Üretim A.Ş. web sayfasında yer alacaktır.

Atares-1 Rüzgar Enerji Santrali Projesi için kullanılacak şikâyet formları Şekil-1 ve Şekil-2’de gösterilmektedir.

ŞİKAYET MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



ŞİKAYET FORMU	
A- Genel Bilgiler	
Şikayet Kayıt No:	
Kayıt Yetkilisi	
Tarih:	
B- Şikayet / Talebin Sonuçlandırılması	
<i>Bu bölüm şikayet formunu sunan tarafça doldurulacak ve imzalanacak ve dosya tamamlandığında Ataseven Enerji Üretim A.Ş. İdaresi tarafından imzalanacaktır. Bu bölümde, şikayetin nasıl çözümlendiği veya talebin nasıl karşılandığı hakkında bilgi verilecek; şikayet/talep sahibiyle bir mutabakat sağlandığına ilişkin ifadeler bulunacak ve anılan şekilde mutabakat sağlanması durumunda imzalı olacaktır. Mutabakat sağlanamaması ancak meselenin kapatılmış olması durumunda Ataseven Enerji Üretim A.Ş. durumu bu şekilde bildirmeli ve imzalamalıdır.</i> <i>(İnternet üzerinden alınan şikayetlere cevapların imza yerine e-mail ile verilmesi beklenmektedir)</i>	
Açıklamalar:	
Tarih:	
Şikayet / Talep Sahibi Adı-Soyadı ve İmzası	Ataseven Enerji Üretim A.Ş. adına Ünvan- Ad -Soyad ve İmza

Şekil 1. Şikâyet Formu

ŞİKÂyet KAYIT FORMU					
Şikâyet Numarası:					
KALİTE, SÜREÇ YÖNETİMİ VE ÇEVRE UZMANI TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR.	Şikâyet Sahibinin Adı, Soyadı :				
	Adres :				
	Semt / Şehir :				
	Posta Kodu :		Telefon :		
	Şikâyet İletim Şekli :		Mektup / Fax / E-mail		Telefon yoluyla
	Şikâyet İletim Tarihi :		Şikâyet Yetkilisi İmzası :		
	Şikâyetin Aciliyet Durumu :		Acil		Acil Değil
ŞİKAYETLE İLGİLİ DEPARTMANLAR TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR.	Şikâyet Nedeni :				
	Şikâyet İçin Alınan Aksiyon :				
	Tazminat/Ödeme gerekli mi?	EVET		HAYIR	
	Alınan İzleme Faaliyetleri :				
	Tarih :	Unvan / İmza :			
KALİTE, SÜREÇ YÖNETİMİ VE TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR.	Şikâyetçi şahsa cevap verildi mi?	EVET		HAYIR	
	Şikâyet Sahibinin İmzası				
	Şikâyet Cevabı İletim Şekli (Posta/Fax/Email/Telefon):				
	Şikâyet Cevap Tarihi:	Şikâyet Yetkilisi İmzası:			

Şekil 2. Şikâyet Kayıt Formu