

BOZÜYÜK RÜZGAR ENERJİ SANTRALİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI PLANI

Proje Kodu

TKYB-ŞGM-3850921-01

Yatırımcı

İNEBOLU ENERJİ YATIRIM ÜRETİM VE
TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

Tarih

12.09.2025

RTENERJİ

MACOM

ENVIRONMENT & ENERGY

YATIRIM/PROJE ADI:BOZÜYÜK RÜZGAR ENERJİ SANTRALİ KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ
RAPOR KAPSAMI: ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI PLANI

Yatırımcı

İnebolu Enerji Yatırım Üretim ve Ticaret
Anonim Şirketi

Proje Konumu

Bilecik İli, Bozüyük İlçesi, Erikli Köyü
ve Camiliyayla Köyü Mevkii

Çalışmayı Talep Eden / Banka / Kredi Sağlayıcı Kuruluş

Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
İnkılap Mahallesi, Dr. Adnan Büyükdeniz Cd.
No:10 34768 Ümraniye/İstanbul

Çalışmayı Hazırlayan

MACOM Çevre Enerji ve Teknoloji Yatırımları Limited Şirketi
Anıttepe Mah. Gençlik Caddesi 23/1 06570 Çankaya/Ankara
T +90 312 232 40 42
F +90 312 232 40 43
info@macom.com.tr

Rapor Düzenleme Geçmişi

Sürüm	Açıklama	Tarih
1	Rapor Sunumu	12.09.2025

Rapor Tarihi : 12.09.2025 (gg.aa.yyyy)

Rapor Kodu : TKYB-ŞGM-3850921-01

MACOM © 2025

Kapak sayfasında yer alan görsel CC0 lisanslı ve temsildir. Bu belge MACOM Çevre Enerji ve Teknoloji Yatırımları Limited Şirketi (MACOM) tarafından yalnızca çalışmayı talep eden ve faaliyet sahibi kurum/kuruluş 'un kullanımı ve kreditorlerin değerlendirilmesi için hazırlanmıştır. Belge ekleri de dahil olmak üzere tüm hakları MACOM tarafında saklıdır. Bu belgenin hiçbir bölümü ya da unsuru, MACOM'un yazılı izni olmaksızın bu belgeden kaldırılamaz, değiştirilemez ve kopyalanamaz. Bu belgede yer alan ifadeler Çalışmayı Talep Eden tarafından sağlanan mevcut bilgi ve belgelere dayanmaktadır. Çalışmalara ilişkin kabuller ve uzman görüşleri rapor içerisinde ve/veya eklerde verilmiştir. MACOM bu raporun kullanılmasından kaynaklanan ticari ya da hukuki kararlardan veya eylemlerden dolayı herhangi bir sorumluluğu üstlenmez. Bu rapor, Uluslararası Finansal Kuruluşların Performans Standartları, Çevresel ve Sosyal Risk Analizi yöntemleri ve en iyi uygulamalar dikkate alınarak hazırlanmıştır. Ulusal yönetmelikleri ve standartları referans alan resmi iş ve işlemlerle bağlantılı olarak doğrudan kullanımı önerilmemektedir.

DİZİN

1. Giriş.....	1
1.1 Projeye Genel Bakış.....	2
1.2 Amaç ve Kapsam	3
1.3 Projenin Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi	4
1.4 İnceleme ve Revizyon	4
2. Roller ve Sorumluluklar	6
2.1 Proje Sahibi.....	6
2.2 Alt Yükleniciler.....	7
3. Mevzuat ve Yönergeler.....	8
3.1 Ulusal Mevzuat.....	8
3.2 Uluslararası Mevzuat ve Standartlar.....	9
3.3 Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi	10
3.4 Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeler	10
3.5 Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri	10
3.6 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikalar	10
4. İnşaat/İşletme Aşaması Yönetimi	12
4.1 Potansiyel Etkiler ve İlgili Etki Azaltma Önlemleri	15
4.2 İzleme ve Raporlama	18
4.3 Temel Performans Göstergeleri.....	18
4.4 Roller ve Sorumluluklar	18
5. Eğitimler	21

TABLolar

Tablo 1-1 Yatırımcı Şirket Bilgileri	2
Tablo 1-2 Yatırımcıya Ait Bozüyük RES Şubesi Tesis Bilgileri	2
Tablo 2-1 Roller ve Sorumluluklar	6
Tablo 2-2 Roller ve Sorumluluklar (Alt Yükleniciler).....	7
Tablo 3-1 Plan Kapsamında Uygulanabilir Ulusal Mevzuatlar	8
Tablo 4-1 Potansiyel Etkiler ve İlgili Etki Azaltma Önlemleri	15
Tablo 4-2 İzleme ve Temel Performans Göstergeleri	19
Tablo 5-1 ŞGM Eğitimleri	21

HARİTALAR

Harita 1-1 Proje Alanı ve Çevresinde Bulunan Yerleşim Birimleri.....	5
--	---

FOTOĞRAFLAR

Fotoğraf 4-1 Şikayet Kutularına, Bilgilendirme Yazısına ve Şikayet Formuna Ait Görseller	14
--	----

1. Giriş

Bilecik İli, Bozüyük İlçesi, Erikli Köyü Mevkii'nde, İnebolu Enerji Yatırım Üretim ve Ticaret Anonim Şirketi tarafından 98 MWm/96,6 MWe kurulu güce sahip 20 türbin ile Rüzgar Enerji Santrali işletilmektedir. Bozüyük RES için kapasite artışı planlanmaktadır. Planlanan kapasite artışı ile 17 Türbin ilave edilerek toplam türbin sayısının 37 olması, toplam kurulu gücün ise 217 MWm/193,7 MWe 'ye çıkarılması planlanmaktadır. Bu plan, mevcut tesis ve kapasite artışlarını içerecek şekilde bütüncül olarak hazırlanmıştır.

Bu kapsamda Yatırımcı tarafından, TKYB standartları çerçevesinde hazırlanmış olan Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) gereklilikleri ile bu plan (Şikayet Giderme Mekanizması Planı) Ulusal Mevzuat ve Uluslararası Standartlar, Gereklilikler, İlkeler ve Sözleşmeleri içerecek ve Bozüyük RES Kapasite Artışı Projesi'nde olabilecek yatırımların inşaat ve işletme dönemlerini kapsayacak şekilde MACOM Çevre ve Enerji tarafından hazırlanmıştır.

Metodoloji

Bu plan, IFC Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Durum Analizi metodolojisi ve performans standartlarına uygun olarak hazırlanmıştır. Ayrıca Dünya Bankası Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kılavuzları, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeler ile Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü'nün Resmi Destekli İhracat Kredileri ile Sosyal ve Çevre Üzerine Ortak Yaklaşımlar Tavsiye Kararı, ILO Sözleşmesi ve TKYB Çevresel ve Sosyal Politikalar dikkate alınarak çalışmalar yapılmıştır. Bu standartlar, projenin çevresel ve sosyal etkilerinin tespiti, değerlendirilmesi ve yönetilmesi süreçlerinde dikkate alınmıştır.

Çalışma Sınırlandırmaları

Bu raporun hazırlanmasında kullanılan ana veri kaynakları, Yatırımcı tarafından sağlanan belgeler, saha ziyaretinde yapılan tespitler, paydaşlardan ve açık kaynaklardan elde edilen bilgilerdir. Bu bilgilerin doğruluğu, raporun kapsamlılığı ve analizlerin güvenilirliği açısından temel teşkil etmektedir.

MACOM kendisine sunulan belgelerden elektronik olarak kamu kurumları doğrulama sistemleri ile kontrollerini sağlamıştır. Bununla beraber, çalışmanın kapsam ve doğruluğunu etkileyebilecek bazı sınırlamalar bulunmaktadır:

- Veri Erişim Sınırlılıkları:** Raporun analizleri, yatırımcı tarafından sağlanan belgeler ve bilgiler üzerine kuruludur. Yatırımcının gizli tuttuğu veya paylaşmadığı belge ve bilgiler, değerlendirme sürecinde ele alınamamıştır.
- Saha Verilerinin Kapsamı:** Saha çalışmaları ve veri toplama faaliyetleri, belirli bir zaman diliminde ve belirli koşullar altında gerçekleştirilmiştir. Mevsimsel değişiklikler, çevresel ve sosyal koşullardaki ani değişiklikler gibi faktörler, elde edilen sonuçların genel geçerliliğini sınırlayabilir.
- Açık Kaynak Bilgilerinin Güvenilirliği:** Açık kaynaklardan elde edilen bilgiler, güncelliği ve doğruluğu konusunda sınırlamalara sahip olabilir. Bu kaynakların bilgi kalitesi ve kapsamı, raporun bütünlüğü üzerinde doğrudan etkiye sahiptir.
- Çevresel ve Sosyal Etki Tahminleri:** Çevresel ve sosyal etkilerin değerlendirilmesi, mevcut verilere ve çeşitli varsayımlara dayanmaktadır. Bu tahminlerin gerçekleşme olasılığı, projenin uygulanma biçimine ve beklenmedik dış faktörlere bağlı olarak değişebilir.

Veri Gizliliği ve Sınırlı Erişim

MACOM, kendisine ile paylaşılan tüm verileri, planın hazırlanma sürecinde ve planın teslimini takip eden 3 aylık süre boyunca yalnızca projede görev alan personelin erişimine açık olan uluslararası veri güvenliği standartlarına uygun sunucularda bulundurmaktadır. 3 aylık sürenin tamamlanmasından sonra tüm veriler ve teslim edilen raporlar 3 yıl süre ile saklanmak üzere erişimi kısıtlanarak arşivlenir. MACOM tüm veri depolama ve işleme süreçlerinde Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerini uygulamaktadır.

1.1 Projeye Genel Bakış

Proje alanını ve proje alanı çevresinde bulunan yerleşim birimlerini gösterir harita aşağıda verilmiştir (Bakınız Harita 1-1).

Yatırımcıya ait bilgiler ve şirket künyesi aşağıda yer alan tabloda verilmektedir (Bakınız Tablo 1-1 ve Tablo 1-2).

Tablo 1-1 Yatırımcı Şirket Bilgileri

Şirket Adı (Ticari Unvanı)	İnebolu Enerji Yatırım Üretim ve Ticaret Anonim Şirketi
Kısa Adı	İnebolu Enerji
Ana Faaliyet	Elektrik Üretimi
Kuruluş Yılı	2010
Yatırımcının Adresi	Kemerağzı Mah. Yaşar Sabutay Bul. No: 70 Aksu / Antalya
Bağlı Bulunduğu Ticaret Sicil Müdürlüğü	Antalya Ticaret Sicili Müdürlüğü
Ticaret Sicil No	128518
Vergi Dairesi ve Numarası	Antalya Kurumlar Vergi Dairesi / 4780521133
Mersis No	0478052113300015
İnternet Sitesi	https://www.rtenerji.com/project/bozuyuk-wpp/
E-Tebligat Adresi	25949-12566-88739
Telefon	+90 242 352 12 06

Tablo 1-2 Yatırımcıya Ait Bozüyük RES Şubesi Tesis Bilgileri

Tesis Adı	İnebolu Enerji Yatırım Üretim ve Ticaret Anonim Şirketi
Tesis İli / İlçesi	Bozüyük/Bilecik
Tesis Adresi	ERİKLİ KÖYÜ ERİKLİ KÖY SOKAĞI KÜME EVLERİ NO: 142 BOZÜYÜK / BİLECİK
Tesis Kuruluş Yılı	2021
Tesis Konumu	39.863431 29.875144
Türü	Enerji
Faaliyet Sektörü	Yenilenebilir Enerji
Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği Kapsamında Durumu	ÇED Kararları ÇSYP eklerinde verilmiştir.
Çevre İzin ve Lisans Yönetmeliği Kapsamında Durumu	Muaf
Tesis Kapasitesi	Üretim Lisansı ÇSYP eklerinde verilmiştir.
E-Posta	https://bozuyukres.com/
Telefon	+90 535 456 26 07
Çalışan Sayısı	8

1.2 Amaç ve Kapsam

Amaç

Şikayet Giderme Mekanizması Planı'nın (ŞGM) amacı, Bozüyük RES Kapasite Artışı Projesi kapsamında geliştirilen Paydaş Katılım Planı (PKP) doğrultusunda belirlenen iç ve dış paydaşlarla etkili ve şeffaf bir iletişim kanalının tesis edilmesidir. Bu kapsamda iç ve dış paydaşların Tesis ile olan iletişim yöntemleri, şikayet konularında ilgili çalışanların görev ve sorumlulukları, inşaat ve işletme sürecinde veya tesiste oluşabilecek yatırımlarda olası şikayet konularına dair risklerinin yönetilmesine ilişkin uygulamalar ve şikayetlerin çözüme kavuşturulması belirlenecektir.

Bu plan, paydaşlardan gelebilecek her türlü şikayet veya geri bildirimin sistematik bir şekilde ele alınarak çözüme kavuşturulmasına yönelik süreçleri ve prosedürleri tanımlamaktadır

Bu genel çerçeve kapsamında planın özel amaçları şunlardır:

- Tüm paydaşlar için açık, şeffaf, kültürel olarak uygun ve kolay erişilebilir bir şikayet mekanizmasının tasarlanması ve uygulanması,
- Proje ile ilişkili tüm şikayetlerin eksiksiz biçimde kaydedilmesi, sınıflandırılması, analiz edilmesi ve belgelenmesi, böylece izlenebilirliğin ve hesap verebilirliğin sağlanması,
- Hassas ve dezavantajlı grupların ihtiyaçlarının özel olarak dikkate alındığı, gerektiğinde isimsiz (anonim) olarak yapılacak başvuruların da güvenilir biçimde ele alındığı bir süreç oluşturulması,
- Şikayetlerin, makul bir süre içerisinde çözülmesi yoluyla toplumsal gerginliklerin veya daha büyük çaplı sosyal çatışmaların önüne geçilmesi,
- ŞGM kapsamında görevli personelin, mekanizmanın işleyişi, hak temelli yaklaşımlar ve hassas gruplarla iletişim konularında düzenli olarak eğitilmesi,
- Ulusal mevzuat hükümleri ile uluslararası standartlar doğrultusunda şikayet yönetimine ilişkin yükümlülüklerin tanımlanması ve bunlara uyum sağlanması,
- Gerekli görüldüğünde, şikayetlerden elde edilen bilgiler ışığında proje faaliyetlerinin, operasyonel süreçlerin ya da uygulamaların gözden geçirilerek revize edilmesi,
- Tüm şikayetlerin izlenmesi, değerlendirilmesi ve periyodik olarak raporlanması yoluyla sürekli iyileştirmenin desteklenmesi.

Kapsam

Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM), Bozüyük RES Kapasite Artışı Projesi'nin uygulama sürecinde ortaya çıkabilecek çevresel ve sosyal etkiler ile bu etkilerden etkilenecek paydaşların ileteceği şikayetlerin önlenmesine, önlenememesi durumunda ise etkilerinin en aza indirilmesine yönelik risk yönetim süreçlerini tanımlamaktadır. Bu plan, şikayetlere yaklaşım yöntemlerini ortaya koymakta ve bu çerçevede tüm iç ve dış paydaşlar için uygulanabilir bir yapı sunmaktadır.

ŞGM, yerel mevzuat ve uluslararası standart/gereklilikler kapsamında tanımlanmış rol ve sorumlulukları, etki azaltıcı önlemleri, ele alınması gereken riskleri, eğitimleri, izleme ve raporlamaları kapsamaktadır. Planda sunulan tüm uygulama önerileri tesis faaliyetleri kapsamındaki tüm aşamalar için geçerli olacaktır. Bu kapsamda

- ŞGM'nin tüm proje paydaşlarına yönelik şikayetlerle alakalı süreçleri tanımlaması
- Rol ve sorumlulukların açık bir şekilde tanımlanması, görevli personelin yetki ve yükümlülüklerinin netleştirilmesi,
- Şikayetlere ilişkin etki azaltıcı önlemlerin belirlenmesi ve proje süreçlerine entegre edilmesi,
- Potansiyel risklerin önceden tespiti, değerlendirilmesi ve uygun yönetim stratejileri ile kontrol altına alınması,

- İlgili tüm proje personeline ve taşeronlara yönelik eğitim programlarının planlanması ve uygulanması,
- Şikayetlerin ve bunlara ilişkin çözüm süreçlerinin izlenmesi, analiz edilmesi ve periyodik olarak raporlanması yoluyla etkinliğin ölçülmesi ve sürekli iyileştirmenin sağlanması.

Bu plan kapsamında geliştirilen tüm uygulamalar, proje ömrü boyunca geçerli olacak şekilde tasarlanmıştır. Bu sayede, proje süresince tutarlı ve etkili bir şikayet yönetimi sağlanarak, paydaş ilişkileri sürdürülebilir bir zeminde yürütülebilecektir.

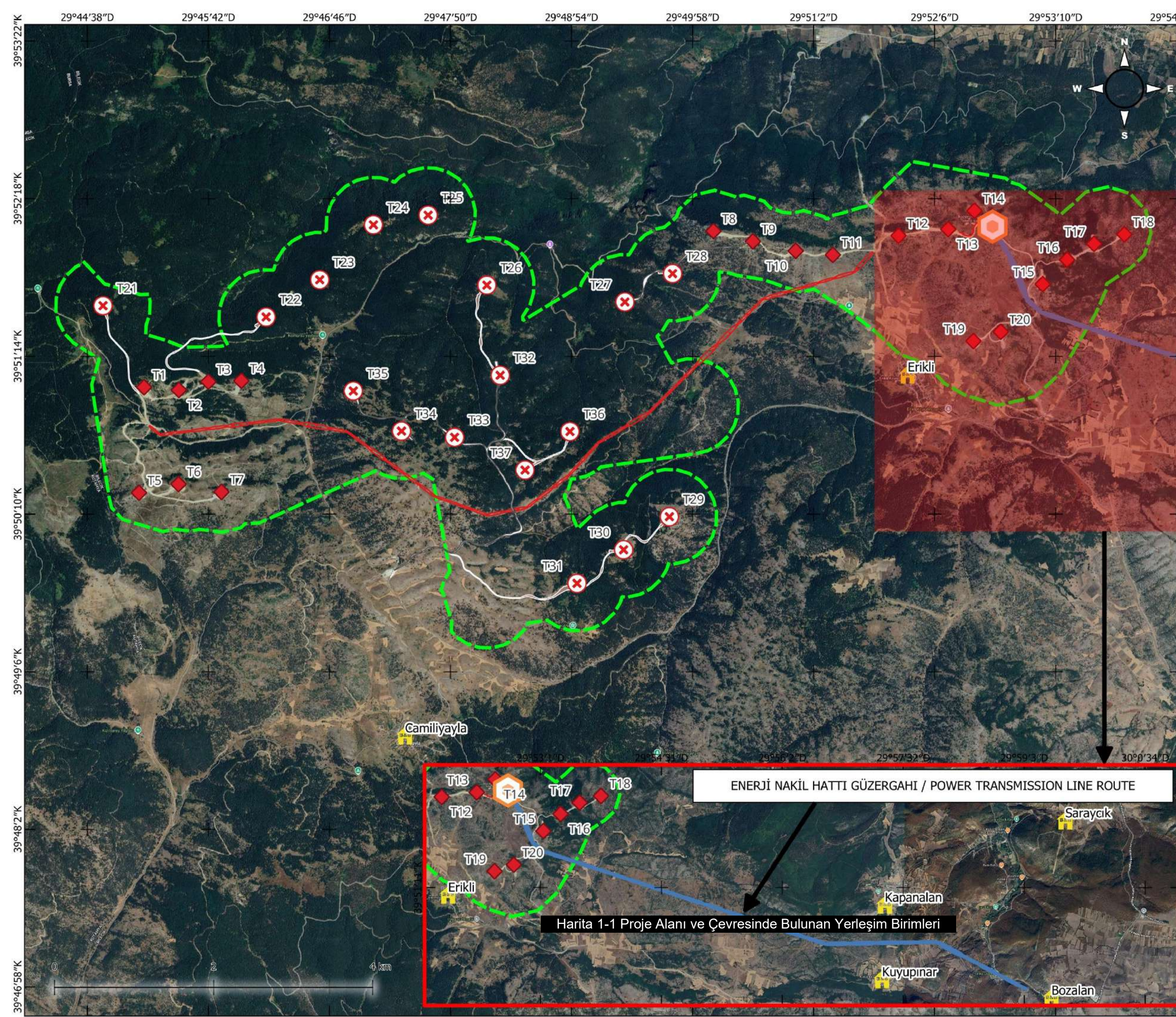
1.3 Projenin Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi

Bozüyük RES Kapasite Artışı Projesi bünyesinde yer alan ÇSYS sistemi içerisinde yer alan raporlar ve planlar şu şekildedir;

- Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Raporu
- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
- Paydaş Katılım Planı
- Şikayet Giderme Mekanizması Planı
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
- Acil Durum Eylem Planı
- Cinsiyet Eşitliği Aksiyon Planı
- Atık Yönetim Planı
- Yüklenici Yönetim Planı
- Biyoçeşitlilik Yönetim Planı

1.4 İnceleme ve Revizyon

Bu Plan, yaşayan bir doküman olup; sorumluluklar, usuller, çalışma esasları ve tesis koşulları değiştikçe planın uygunluğu gözden geçirilmelidir ve gerekli durumlarda güncellenmelidir. Tesis kapsamında Plana dair revizyon gerektiren herhangi bir değişiklik olmaması durumunda bu plan yılda bir olmak üzere gözden geçirilmelidir ve gözden geçirme kayıtları tutulmalıdır.



GÖSTERİM - LEGEND

- Bozüyük RES Lisans Sınırı / Bozüyük WPP License Area
- Enerji İletim Hattı / Energy Transmission Line
- İç Havaî Enerji İletim Hattı / Internal Overhead Energy Transmission Line
- Kapasite Artışı Türbinleri (T21 - T37)/ Capacity Increase Turbines (T21 - T37)
- Mevcut Türbinler - Existing Turbines
- Planlanan Ulaşım Yolları Faz-1/ Planned Access Roads of Phase-1
- Planlanan Ulaşım Yolları Faz-2/ Planned Access Roads of Phase-2
- Şalt Sahası / Switchyard
- İlçe ve Mahalle Merkezleri / District and Neighborhood Centers

Harita Adı / Map Name :
PROJE ALANI / PROJECT AREA

Proje Adı / Project Name :
BOZÜYÜK RÜGAR ENERJİ SANTRALİ KAPASİTE ARTIŞI
BOZÜYÜK WIND POWER PLANT CAPACITY INCREASE

Faaliyet Sahibi / Project Owner :
İNEBOLU ENERJİ YATIRIM
ÜRETİM VE TİCARET A.Ş.

Harita Bilgileri / Map Information:
Koordinat Sistemi / Coordinate System : EPSG:3857 WGS 84 / Pseudo-Mercator
Dosya Adı / File Name : F-3850921 Bozüyük-Proje Alanı
Son Güncelleme / Last Update : 12/09/2025
Harita Sürümü / Map Version : 202504 Baskı Boyutu: A3

MACOM
ENVIRONMENT & ENERGY
+90 312 232 40 42 - info@macom.com.tr
Bu Haritanın Tüm Hakları Saklıdır. MACOM © 2025

ENERJİ NAKİL HATTI GÜZERGAHI / POWER TRANSMISSION LINE ROUTE

Harita 1-1 Proje Alanı ve Çevresinde Bulunan Yerleşim Birimleri

2. Roller ve Sorumluluklar

Bu bölümde Proje sahibi Firmanın ve alt yüklenicilerin Plan kapsamında üstlenmesi gerektiği roller ve sorumluluklardan bahsedilecektir.

2.1 Proje Sahibi

Tablo 2-1 Roller ve Sorumluluklar

Roller	Sorumluluklar
İşletme Müdürü	- Bu Plana ilişkin sistemin yürütülmesine öncülük eder, performansını izler, değerlendirir ve sürekli iyileştirmeyi sağlar. - Bu Planın uygulanmasının, performansına ilişkin bilgilerin, şikâyet mekanizmasının uygun biçimde işleminin takibini sağlar. - Yüklenici ve alt yüklenici faaliyetlerinin ulusal mevzuat ve ilgili uluslararası standartlara uygunluğunun denetlenmesinden sorumludur. - Bu planda verilen prosedürlerin ve gerekliliklerin uygulanmasından sorumludur. - Bu planla ilgili olarak planın hazırlanmasından ve gerektiğinde güncellenmesinden sorumludur. - Alınacak izinleri ve bildirimleri kontrol eder.
Toplum İlişkileri Görevlisi	- Şikâyet giderme mekanizmasının yönetimi ve takibinden sorumludur. - Gelen şikâyetlerin kayıt altına alınmasını, değerlendirilmesini ve ilgili yöneticiye yönlendirilerek çözüm sürecinin başlatılmasını sağlar. - Şikâyetlerin çözüm sürecini izler, gerektiğinde düzeltici önlemler alır. - Şikâyet sahibi belli ise, şikâyet sahibi ile iletişimi sürdürür, süreç hakkında bilgi verir ve sonuçları iletir. - Şikâyet mekanizması ile ilgili raporlamalar yapar. - Dış paydaşlara şikâyet mekanizmasının tanıtılmasından sorumludur. - Gerekli durumlarda tesis dışı ilgili kurumlarla (hukuki danışmanlar, yerel otoriteler vb.) şikâyetle alakalı iletişimi sağlar. - İç paydaşlardan ve müşterilerden gelen şikâyetlerin takibini, ele alınmasını ve çözüme kavuşturulmasını sağlar. - Şikâyetin ilgili olduğu yönetici ile iletişimi sağlar. - Şikâyetle ilgili gerekli görüldü ise ilgili personel hakkında disiplin sürecini başlatır. - Kayıt altına alınan tüm şikâyetleri analiz ederek, Tesis faaliyetleri ve süreçleri ile alakalı değerlendirmeler ve iyileştirmeler yapar. - Toplum İlişkileri Görevlisi ile koordineli olarak çalışanlara ve yöneticilere şikâyet mekanizması hakkında eğitim ve bilgilendirme süreçlerinde destek vermek ve organize etmekle sorumludur. - Yöneticiler ve çalışan temsilcileri kendileri ile alakalı gelen şikâyetlerin ele alınmasını sağlar. - İK ve Toplum İlişkileri Görevlisi ile koordineli olarak şikâyetle alakalı çözüm süreçlerine katkı sunar ve çözüm sürecinin etkinliğini kontrol eder. - Gerektiğinde şikâyetle alakalı diğer yöneticilerle ortak hareket ederek şikâyetin çözüme kavuşmasına katkı sağlar. - Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı hakkında alması gereken eğitimleri takip eder.
Departman Sorumluları/Çalışan Temsilcileri	- Departman yöneticileri ve çalışan temsilcileri kendi departmanları ile alakalı gelen şikâyetlerin ele alınmasını sağlar. - İK ve Toplum İlişkileri Sorumlusu ile koordineli olarak şikâyetle alakalı çözüm süreçlerine katkı sunar ve çözüm sürecinin etkinliğini kontrol eder.

Roller	Sorumluluklar
	- Gerektiğinde şikâyetle alakalı diğer departmanlarla ortak hareket ederek şikayetin çözüme kavuşmasına katkı sağlar. - Departman sorumluları şikayet mekanizması ve paydaş katılımı hakkında alması gereken eğitimleri takip eder.
Çalışanlar	- Planda kendileri için tanımlanmış eğitimlere katılmaktan sorumludur. - Şikayet mekanizmasına uygun olarak, tespit ettikleri sorun ve şikayetleri gizlilik ilkesine uygun şekilde iletmekle sorumludur.

2.2 Alt Yükleniciler

Tablo 2-2 Roller ve Sorumluluklar (Alt Yükleniciler)

Roller	Sorumluluklar
Alt Yükleniciler	Bozüyük RES Kapasite Artışı Projesi ile Alt Yükleniciler arasında yapılacak sözleşmeler gereği alt yükleniciler bu planda yer alan tüm yönergelere ve gerekliliklere uymakla sorumludur.

3. Mevzuat ve Yönergeler

Bu bölümde, tesisin uyum sağlaması gereken temel yasal zorunluluklar, uygulanacak çevresel ve sosyal standartlar detaylandırılmaktadır. Ayrıca, IFC Çevresel ve Sosyal Performans Standartları, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeler gibi uluslararası kabul görmüş kılavuzlar doğrultusunda yönetim süreçlerinin nasıl şekillendirildiği açıklanacaktır. Tesisin yasal uyumluluğunun sağlanması, sürdürülebilirlik taahhütlerinin yerine getirilmesi ve çevresel sosyal risklerin etkin bir şekilde yönetilmesi bu bölümdeki temel hedeflerdendir.

3.1 Ulusal Mevzuat

Tesiste ele alınan ulusal mevzuat, Türkiye Cumhuriyeti'nin çevre, iş sağlığı ve güvenliği ve sosyal sorumluluk alanlarındaki yasal düzenlemeleri kapsamaktadır. Bu mevzuatlar, tesisin yerel yasalara uyum sağlamasını zorunlu kılar ve çevresel korumanın yanı sıra işçi haklarının korunmasını da içerir. Rapor, tesisin bu yasal gereklilikleri nasıl karşıladığını detaylı bir şekilde ele almalıdır, aynı zamanda uygulanan yönetmelikler ve standartlar hakkında bilgi vermelidir. Plan Kapsamında Uygulanabilir Ulusal Mevzuatlar Tablo 3-1'de verilmiştir.

Tablo 3-1 Plan Kapsamında Uygulanabilir Ulusal Mevzuatlar

Kanun/Yönetmelik İsmi (Ulusal)	Resmi Gazete Tarihi	Resmi Gazete Sayısı
Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK)	07.04.2016	29677
İş Kanunu	10.06.2003	25134
İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu	30.06.2012	28339
İdari Yargılama Usulü Kanunu	20.01.1982	17580
Türk Ceza Kanunu	12.10.2004	25611
Bilgi Edinme Kanunu	24.10.2003	25269
Kamulaştırma Kanunu	08.11.1983	18215
Türkiye Cumhuriyeti Anayasası - Madde 10 Kanun Önünde Eşitlik - Madde 17 Kişinin Dokunulmazlığı, Maddi ve Manevi Varlığı - Madde 18 Zorla Çalıştırma Yasağı - Madde 19 Kişi Hürriyeti ve Güvenliği - Madde 20 Özel Hayatın Gizliliği ve Korunması - Madde 25 Düşünce ve Kanaat Hürriyeti - Madde 26 Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti - Madde 48 Çalışma ve Sözleşme Hürriyeti - Madde 49 Çalışma Hakkı ve Ödevi - Madde 50 Çalışma Şartları ve Dinlenme Hakkı - Madde 51 Sendika Kurma Hakkı - Madde 52 sendikal Faaliyet - Madde 53 Toplu İş Sözleşmesi ve Toplu Sözleşme Hakkı - Madde 54 Grev Hakkı ve Lokavt - Madde 55 Ücrette Adalet Sağlanması - Madde 56 Sağlık Hizmetleri ve Çevrenin Korunması - Madde 60 Sosyal Güvenlik Hakları	09.11.1982	17863

Kanun/Yönetmelik İsmi (Ulusal)	Resmi Gazete Tarihi	Resmi Gazete Sayısı
Madde 74 Dilekçe, Bilgi Edinme ve Kamu Denetçisine Başvurma Hakkı		
Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) Yönetmeliği - Madde 4 Tanımlar (Etki alanı, Halkın Bilgilendirilmesi ve Sürece Katılımı, Kümülatif Etki Değerlendirme, Paydaş Katılım Planı) - Madde 9 Halkın Bilgilendirilmesi ve Sürece Katılımı	29.07.2022	31907

3.2 Uluslararası Mevzuat ve Standartlar

Uluslararası Mevzuat ve Standartlar kısmında, tesisin ilgili olduğu uluslararası sözleşmeler, anlaşmalar ve standartlar incelenir. Örneğin, Kyoto Protokolü ve Paris Anlaşması gibi iklim değişikliği ile mücadele etmek için uluslararası düzeyde kabul edilmiş çevresel anlaşmalar, aynı zamanda OECD yönergeleri ve ILO standartları gibi sosyal sorumluluk normları ele alınır. Planda, bu tür uluslararası yükümlülüklerin tesise nasıl entegre edildiği ve uygulama detayları sunulur.

IFC Performans Standartları

Uluslararası Finans Kurumu (IFC) tarafından geliştirilen Performans Standartları, projelerin çevresel ve sosyal riskleri yönetme biçimini düzenler. Bu standartlar şunları içerir:

- 1. Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi:** Proje sahibinin çevresel ve sosyal riskleri tanımlaması, değerlendirmesi ve yönetmesi için bir sistem oluşturmasını gerektirir.
- 2. İş ve Çalışma Koşulları:** İşçi haklarının korunması, iş sağlığı ve güvenliği standartlarının uygulanması ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi hedeflenir.
- 3. Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi:** Kaynakların sürdürülebilir kullanımını teşvik etmek ve çevresel kirliliği minimize etmek için stratejiler geliştirilir.
- 4. Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti:** Projenin çevresel koşullarının topluluk sağlığı ve güvenliği üzerindeki etkilerini azaltmak amacıyla önlemler alınır.
- 5. Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme:** Arazi edinimi ve yerinden edilme süreçlerinin adil ve şeffaf olması sağlanır.
- 6. Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi:** Biyolojik çeşitlilik korunur ve ekosistem hizmetlerinin korunması sağlanır.
- 7. Yerli Halklar:** Yerli halkların haklarına saygı gösterilir ve bu topluluklarla etkileşimde bulunulur.
- 8. Kültürel Miras:** Kültürel mirasın korunması ve yönetilmesi sağlanır.

3.3 Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetilmesine yönelik standartları belirler. Bu çerçeve, çevresel koruma, sosyal etkileşim, yerinden edilme ve kamuoyu katılımı gibi alanlarda politika ve uygulamaları içerir. Raporda, projenin bu çerçeveye nasıl uyum sağladığını ve uygulanan çevresel ile sosyal yönetim stratejilerini değerlendirilmektedir.

3.4 Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeler

Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeler, şirketlerin insan haklarına olan etkilerini nasıl yönetmeleri gerektiğini ortaya koyan bir çerçevedir. 2011 yılında Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Konseyi tarafından kabul edilen bu ilkeler, global iş pratiklerinde insan haklarının korunmasını sağlamak amacıyla "Saygı Göster, Korum ve Telafi Et" çerçevesini benimser. İlkeler üç ana bölümden oluşur:

- **Devletin Koruma Sorumluluğu:** Devletlerin, insan haklarının ihlal edilmesini önlemek için yeterli yasaları çıkarma ve uygulama yükümlülüğü.
- **İşletmelerin Saygı Gösterme Sorumluluğu:** İşletmelerin, faaliyetleri sırasında insan haklarına zarar vermemek için gerekli önlemleri alması ve sürekli olarak insan hakları durumunu izlemesi.
- **Erişim ve Telafi Mekanizmaları:** İhlaller meydana geldiğinde mağdurlar için etkili telafi yollarının sağlanması.

Bu ilkeler, işletmelerin insan haklarına olan etkilerini değerlendirmeleri, bu etkileri azaltıcı ve önleyici tedbirler geliştirmeleri ve insan hakları ihlalleri söz konusu olduğunda hesap verebilir ve şeffaf olmalarını gerektirir. Rapor, şirketin bu ilkeleri nasıl bütünleştirdiği ve uyguladığı değerlendirilmektedir.

3.5 Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri

Ülkemizin Onayladığı 59 adet ILO Sözleşmeleri bulunmaktadır. Bu sözleşmeler;

- Temel Sözleşmeler: 10 Temel Sözleşmenin tamamı
- Yönetişim Sözleşmeleri (Öncelikli): 4 sözleşmeden 3'ü
- Teknik Sözleşmeler: 177 Sözleşmeden 48'si

Türkiye tarafından onaylanan 59 Sözleşmeden 55'i yürürlüktedir, 3 Sözleşmeye karşı çıkmıştır ve geçtiğimiz 12 ayda onaylanan sözleşme bulunmamaktadır.¹

3.6 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikalar

TKYB, çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik kalkınma hedeflerine ulaşmak amacı ile çevresel ve sosyal olumsuz etkileri azaltma ve bu etkileri yönetmeyi amaçlamaktadır. Banka bu doğrultuda, Ocak 2020 tarihli TKYB Çevre ve Sosyal Politikasını paydaşlarına duyurmuştur. Banka söz konusu politikayı, finanse ettiği tüm projelerde esas almaktadır. Bu sayede Banka kredi değerlendirme süreçlerinde çevresel ve sosyal riskleri sürekli izlemekte ve yönetmekte; yasa dışı faaliyetler, zorla çalıştırma ve çocuk işçiliği gibi etik dışı uygulamaları finanse etmeyeceğini açık bir şekilde taahhüt etmektedir.

¹ [Türkiye'nin Onayladığı ILO Sözleşmeleri | International Labour Organization](#)

Bununla birlikte kredilerin çevre ve sosyal risklerinin değerlendirilmesi ve konunun Bankanın stratejisi doğrultusunda etkin yönetilmesini sağlamak amacıyla "Kredilendirme Sürecinde Çevre ve Sosyal Risk Değerlendirme Prosedürü" bulunmaktadır. TKYB, bu prosedürle kredi taleplerini değerlendirirken çevresel ve sosyal risklerin nasıl ele alınacağını belirlemekte, Bankanın stratejisi doğrultusunda kredi projelerinin risklerini yönetmeyi amaçlamaktadır.

4. İnşaat/İşletme Aşaması Yönetimi

Bozüyük RES Projesi aktif olarak işletmededir ve kapasite artışı sürecindedir. Söz konusu süreçlerle alakalı paydaşların etkin katılımını sağlamak ve istek, öneri ve şikayetleri zamanında tespit etmek amacı ile şikayet giderme mekanizmasının güncellenmesi gerekmektedir.

Bugüne kadar olan süreçler için ilgili yerleşim yerlerine (Ormangüzle, Erikli, Camiliyayla köyleri) ve tesis içerisine daha önceki süreçlerde hazırlanmış olan Şikayet Giderme Mekanizmasına ve Şikayet Mekanizması Prosedürüne uygun olarak şikayet kutuları konulmuştur. Bununla birlikte Ormangüzle köyünde bilgilendirme yazısı, Erikli köyünde şikayet formu örneği paylaşılmıştır. Bundan sonraki süreçlerde şikayet kutuları bu planda yer alan yönergelerle göre düzenli olarak kontrol edilecektir ve kayıt altına alınacaktır. Bugüne kadar kayıt altına alınan şikayetler ve şikayet mekanizması prosedürü Ek-1'de sunulmaktadır. Söz konusu şikayet kutusu, bilgilendirme yazısı ve şikayet formu görselleri Fotoğraf 4-1 yer almaktadır.

Şikayet Mekanizması İletişim Yöntemleri ve Şikayetlerin Kaydedilmesi

- Şikayet Giderme Mekanizması, projeye dair tüm inşaat ve işletme aşamalarında etkili olacaktır.
- Şikayet Giderme Mekanizmasının şeffaf, kültürel olarak uygun, hesap verebilir ve erişilebilir olması gerekmektedir.
- Şikayet Giderme Mekanizması, Tesis faaliyetlerinden kaynaklı şikayetleri erken bir aşamada tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu şekilde şikayetlerin etkili biçimde çözüme kavuşması mümkün olacaktır.
- ŞGM sistemine yönelik telefon hattı, e posta ve iletişim adresi bulunmaktadır. Tesis içinde kameraların görmediği alanda şikayet kutusu yer almalıdır. Tüm şikayet kutuları düzenli olarak kontrol edilmeli ve kontrol sürecinin kayıt altına alınması gerekmektedir.
- ŞGM hakkındaki iletişim bilgileri tesise ait web sitesi, panolar, sosyal medya kanalları, yüz yüze ziyaretler, broşür ve afişler, toplantılar yoluyla duyurulmalıdır. İç paydaşlar, paydaş katılımı gereğince şikayet mekanizması hakkında eğitim yoluyla ayrıca bilgilendirilmelidir.
- Açık kapı uygulaması uygulanarak tüm paydaşların yukarıda bahsi geçen iletişim yöntemleri dışında dilerlerse yüz yüze de iletişim kurma imkanları olduğu ayrıca belirtilmelidir. Yüz yüze iletişim yöntemlerinde görev alacak sorumlular paydaşlara ayrıca tanımlanmalıdır.
- Hangi iletişim kanalından iletildiği fark etmeksizin tüm şikayetler ilk olarak Şikayet Formu üzerinden kayıt altına alınacaktır. Daha sonrasında şikayetler Şikayet Kayıt Formu ve Şikayet Kapatma Formuna kaydedilecektir.

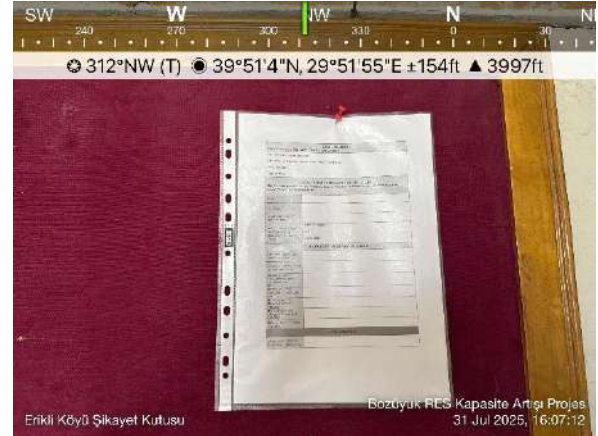
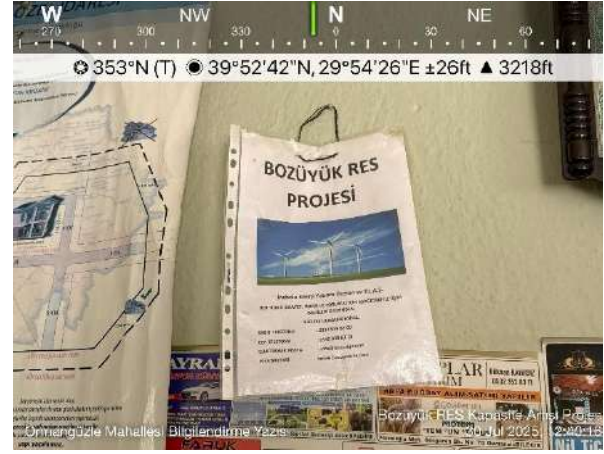
Şikayetlerin Değerlendirilmesi

- Bozüyük RES Kapasite Artışı Projesi her endişeyi ve şikayeti değerlendirecektir. Şikayetlerin ele alınması süreci Toplum İlişkileri Görevlisi tarafından başlatılacaktır.
- Şikayetlerini ileten kişi/kişiler herhangi bir yaptırımla karşılaşmayacaktır. Herhangi bir ceza olmaksızın geri bildirim sağlanacaktır.
- Her şikayet dikkate alınacak ve şikayeti yapan kişiye mutlaka cevap verilecektir. Söz konusu cevaplar resmi prosedürler ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde olacaktır.
- Tüm şikayetler, şikayetlerin işlenmesinden itibaren en fazla 10 takvim günü içinde geri bildirim alacaktır. Tüm şikayetler en fazla 30 iş günü içinde çözülecektir. Şikayet bu süre içinde çözülmezse, uzatmanın nedeni şikayetçiye açıklanacaktır.

- Şikayetler anonim olabilir. Bu gibi durumlarda da şikayetler değerlendirilecek ve gerekli prosedürler uygulanacaktır.
- Şikayetler sözlü ise, şikayet kayıt altına alınacak ve şikayetin kaydedildiğine dair kişiye geri bildirim verilecektir.

Şikayetlerin Kapatılması

- Şikayet nedeniyle kararlaştırılan çözümler somut olarak belgelenecektir.
- Şikayetçi ile mutabakata varılması durumunda Şikayet Kapatma Formu doldurulacaktır.
- Şikâyetçi alınan tedbirlerden memnun kalmazsa karşılıklı çözüm aranacaktır. Ancak, Şikayet çözülemezse, başka uzlaşma ve yasal çözümlere başvurulacaktır.
- Anonim şikayetler dahil olmak üzere tüm şikayetler gizli tutulacaktır.



Fotoğraf 4-1 Şikayet Kutularına, Bilgilendirme Yazısına ve Şikayet Formuna Ait Görseller

4.1 Potansiyel Etkiler ve İlgili Etki Azaltma Önlemleri

Şikayet Giderme Mekanizmasının, uygulanmadığı veya paydaş beklentilerine uygun şekilde işlemediği durumlarda çeşitli potansiyel olumsuz etkiler ortaya çıkabilir. Bu etkiler, sadece projenin sosyal kabulünü değil, aynı zamanda yatırımın sürdürülebilirliğini ve uyumunu da riske atabilir. Bu sebeple söz konusu potansiyel etkileri belirleyerek, etkilere özel azaltıcı önlemleri de belirlemek önemlidir.

Tablo 4-1 Potansiyel Etkiler ve İlgili Etki Azaltma Önlemleri

Proje Dönemi	Potansiyel Etki	Etki Azaltıcı Önlemler	Zaman Dilimi	Sorumlu Taraf	Bütçe
İnşaat veya İşletme	Şikayetlerin Ciddiye Alınmaması veya Göz Ardı Edilmesi	- Şikayet mekanizmasının benimsenmesine yönelik katılımcı yaklaşımlar geliştirilecektir. - Şikayet yönetiminin şeffaf ve izlenebilir olması gözden geçirilecektir. Şikayetlerin süreçleri ile alakalı ilgili paydaş(lar) bilgilendirilecektir. - Şikayetlere geri bildirimle alakalı süreçlere dikkat edilecektir. Şikayetler en kısa sürede çözüme kavuşturulacaktır. - Şikayet mekanizması ile alakalı personel yeterliliği tekrar değerlendirilerek, gerekirse yeni görevliler atanacaktır. - Şikayetlerin kök neden analizi yapılarak aynı durumun tekrarlanmaması için alınacak önlemler belirlenecektir.	İnşaat ve işletme sırasında ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğunda	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi Çalışanlar	Öz Kaynak ve/veya Kredi
İnşaat veya İşletme	Şikayet Yönetiminde Gizlilik ve Anonimlik İlkesinin Eksikliği	- Şikayetlerin nasıl ele alındığına dair belirsizlikler ortadan kaldırılarak sürecin izlenebilir ve anlaşılır olması sağlanacaktır. - Şikayetin ele alındığı ve sürecin başlatıldığı, hangi aşamada bulunduğu şikayet sahibine bildirilecektir. - Kişisel verilerin nasıl saklandığı ve hangi durumlarda kimlerle paylaşıldığı hakkında gizlilik politikası oluşturulacaktır. - Veri güvenliği denetlenerek, veriler sadece yetkili kişilerin ulaşımına açılacaktır. - Şikayet sürecinde şikayetlerin anonim kaldığı eğitimlerde ve görüşmelerde aktarılacaktır. - Paydaşlara şikayet mekanizmasının işleyişi ile alakalı geri bildirim aramaları/memnuniyet anketleri düzenlenecektir.	İnşaat ve işletme sırasında ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğunda	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi Çalışanlar	Öz Kaynak ve/veya Kredi
İnşaat veya İşletme	Şikayetlerin Geri Bildirimlerinin Gecikmesi ve Çözüm Süreçlerinin Uzaması	- Şikayetler alındıktan sonra en geç bir iş günü içerisinde kayıt altına alınacaktır. Kayıt altına alındığına dair şikayet sahibine ilk bilgilendirme yapılacaktır. - Bazı şikayetler acil olabilir. Bu gibi durumların tespiti için acil kategorisi oluşturulacaktır ve konu hakkında çözüm yolları hemen belirlenecektir.	İnşaat ve işletme sırasında ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğunda	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi

Proje Dönemi	Potansiyel Etki	Etki Azaltıcı Önlemler	Zaman Dilimi	Sorumlu Taraf	Bütçe
		- Şikayetlerin oluşmadan engellenmesini sağlamak için paydaşlara memnuniyet anketleri uygulanacaktır. - Koordinasyon eksikliği olup olmadığı denetlenecektir. - Hangi şikayetin hangi yöneticiyi ilgilendirdiği belirlenecektir. - Şikayet çözüm süreci başlatıldıktan sonra da düzenli olarak izlenecek ve denetlenecektir.		Çalışanlar	
	Şikayet Mekanizması Eğitimlerinin Yetersiz Kalması	- İç paydaşlara sunulan şikayet mekanizması eğitimi ve bilgilendirilmesi tekrar gözden geçerek düzenlenecektir. Düzenleme ile eğitimler daha kapsamlı hale getirilecektir. - Eğitimlerin kalıcı ve etkin olabilmesi için çalışanlara mentorluk desteği verilecektir. - Konu hakkında farkındalığı artırma eğitimleri ve uygulamalı eğitimler gerçekleştirilecektir.	İnşaat ve işletme sırasında ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğunda	İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi Çalışanlar	Öz Kaynak ve/veya Kredi
İnşaat veya İşletme	Şikayet Süreçlerinde Kişisel Verilerin Korunması İlkesine Uygunsuz Davranılması	- Çalışanlara Kişisel Verileri Koruma Kanunu hakkında bilgilendirmeler yapılacaktır. Söz konusu kanun hakkında bilgiler eğitimlere de eklenecektir. - Şikayet süreçlerinde kişisel verilerin nasıl işleneceğini anlatan rehberler hazırlanacaktır. - Şikayet süreçlerinde, kişisel veriler şikayet çözümü ile sınırlı olacak şekilde toplanacaktır. - Firma bünyesinde kişisel verilere erişim sınırlandırılarak, sadece alanda yetkili kişiler verilere erişebilecektir. - Kişisel verilerin paylaşılması halinde, bu paylaşımlar kayıt altına alınacaktır. - Kişisel verilerin korunması sürecinde oluşabilecek eksiklikleri ve hataları tespit etmek için düzenli denetim ve izlemeler yapılacaktır.	İnşaat ve işletme sırasında ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğunda	İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi Çalışanlar	Öz Kaynak ve/veya Kredi
	Şikayet Giderme Süreçlerinde Hassas Gruplara Özgü Durumların Belirlenmemesi	- Hassas gruplara özgü ihtiyaçlar belirlenmeli ve şikayet başvuruları buna göre şekillenmelidir. Örneğin yerel temsilciler yolu ile, yüz yüze, telefon yolu şikayet alınması mümkün olmalı ve şikâyetleri iletme kanalları tanıtılmalıdır. - Hassas grupların anonim şikayet iletebilmesi mümkün olmalıdır. Bu kapsamda hassas gruplardan şikayet alan kişiler bu şikayeti gizlilik ilkesi içerisinde iletmelidir. - Hassas gruplardan iletilen şikayetlerin çözüm süreçleri özel olarak izlenmelidir.	İnşaat ve işletme sırasında ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğunda	İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi Çalışanlar	Öz Kaynak ve/veya Kredi

Proje Dönemi	Potansiyel Etki	Etki Azaltıcı Önlemler	Zaman Dilimi	Sorumlu Taraf	Bütçe
İnşaat veya İşletme	Düzeltilici Önlemlerde Yetersizlik	- Hangi önlemin ne sebeple yetersiz kaldığını tespit etmek adına, koordineli olarak kök neden analizleri yapılacaktır. - Ele alınan düzeltici önlemin yeterli olup olmadığı izlenecek, değerlendirilecek ve raporlanacaktır. Her düzeltici önlem için ölçülebilir performans göstergeleri tanımlanacaktır. - Düzeltilici önlemlerin sorumluları tanımlanacaktır. - Düzeltilici önlemler için gerekli olan kaynaklar gözden geçirilerek güncellenecektir.	İnşaat ve işletme sırasında ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğunda	İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi Çalışanlar	Öz Kaynak ve/veya Kredi
İnşaat veya İşletme	Şikayet Kayıtlarının Tutulmaması	- Şikayet kayıtları dijital ortamda tutulacaktır ve sadece yetkili kişilerin erişimine açık olacaktır. - Şikayet kayıt prosedürleri gözden geçirilecek ve prosedürler net olacaktır. Her şikayetin kayıt altına alınacağı belirtilecektir. - Kayıtların düzenli ve eksiksiz tutulmasını sağlamak için bu süreçlerin izlenmesi ve denetlenmesi sağlanacaktır. - Şikayet kayıtları ile alakalı bilgilendirmeler eğitim konularından biri olacaktır. - Şikayet kayıtlarının gizlilik ilkesine uygun olarak tutulması sağlanacaktır.	İnşaat ve işletme sırasında ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğunda	İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi Çalışanlar	Öz Kaynak ve/veya Kredi
İnşaat veya İşletme	Yanıtıcı ve Eksik Bilgi Verme	- Standartlaştırılmış bilgi süreçleri oluşturularak, şikayet süreçleri hakkında kime ne zaman bilgilendirme yapılacağı açıkça tanımlanacaktır. - Yanıtıcı veya eksik bilgi verildiğinde düzeltici ve telafi edici önlemler belirlenecektir. - İç iletişim ve koordinasyonla ilgili koordinasyon arttırılacaktır. Bunun için platformlar oluşturulabilir ve toplantılar düzenlenebilir.	İnşaat ve işletme sırasında ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğunda	İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi Çalışanlar	Öz Kaynak ve/veya Kredi

4.2 İzleme ve Raporlama

Çevresel ve Sosyal Yönetim Planlarının, yerel mevzuata ve uluslararası standartlara/gerekliliklere uygunluğunu tespit etmek amacıyla İzleme ve Raporlama Programı oluşturulur. Şikayet Giderme Mekanizmasının (ŞGM) izleme ve raporlama süreci, mekanizmanın etkinliğini ölçmek, paydaşlara karşı şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlamak ve sürekli iyileştirme döngüsünü desteklemek amacıyla sistematik bir yapıda yürütülmelidir. Bu süreçte öncelikle, alınan şikayetlerin sayısı, türü, hassas gruplardan gelen başvuruların oranı, çözüm süreleri ve şikayet sahiplerinin memnuniyet düzeyi gibi ölçülebilir göstergeler tanımlanmalı ve düzenli olarak takip edilmelidir. Şikayetler, düzenli olarak kaydedilmeli; bu kayıtlar aracılığıyla tüm süreç izlenebilir, analiz edilebilir ve geriye dönük olarak değerlendirilebilir hale getirilmelidir. Gerekli durumlarda bu veriler, benzer şikayetlerin tekrarlanmasını önleyecek düzeltici ve önleyici aksiyonların belirlenmesinde kullanılmalıdır.

İzleme faaliyetleri kapsamında şikayetlerin durumları düzenli olarak gözden geçirilmeli, çözüm süreci geciken veya tamamlanamayan başvurular için belirlenen önlemler uygulanmalıdır. Bu süreçte elde edilen bulgular doğrultusunda izleme raporları hazırlanmalıdır. Raporlar anonimleştirilmiş bir şekilde hazırlanmalı, kişisel verilerin gizliliği korunmalıdır. İzleme Programı ilgili tüm Yönetim Planlarında yer alıp; izlemenin yeri, yöntemi, sıklığı izlemeden sorumlu kişilerin bilgileri yer alır.

Bu raporlama, aşağıda listelenen hususları içermelidir:

- Günlük, haftalık ve aylık olarak gerçekleştirilen denetim kayıtları,
- Gelen şikayet konuları, kategorisi ve kayıt süreçleri,
- Şikâyetin iletildiği kanalın hangisi olduğu,
- Şikayetlerle ilgili ele alınan çözüm önerileri, çözüm oranları ve memnuniyet düzeyi,
- Tekrarlayan şikayet analizleri,
- Belirlenen uygunsuzlukla ilgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin kayıtları,
- Eğitim kayıtları,
- Gözden Geçirme ve Düzeltme Tutanakları.

Bu kapsamda, izleme ve raporlama süreci yalnızca belgelemekle kalmayıp, aynı zamanda ŞGM'nin kendisinin de değerlendirilmesini sağlamaktadır. Sürecin sonunda ortaya çıkan bulgular, tekrar eden sorunlara yapısal çözümler geliştirilmesini ve ŞGM prosedürlerinin güncellenmesini mümkün kılar.

4.3 Temel Performans Göstergeleri

Şikayet Giderme Mekanizması ile ilgili etkilerin önlenmesi ve en aza indirilmesine yönelik izleme faaliyetlerinden elde edilen bulgulara ilişkin Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar) Tablo 4-2'de verilmektedir.

4.4 Roller ve Sorumluluklar

İzleme Programı'na ilişkin verileri ve bu kapsamdaki Temel Performans Göstergelerini uygulamakla yükümlü görevliler aşağıda Temel Performans Göstergeleri ise Tablo 4-2'de verilmiştir.

- İşletme Yöneticisi
- Toplum İlişkileri Görevlisi
- Çalışanlar
- Yüklenici/altyüklenici firmalar

Tablo 4-2 İzleme ve Temel Performans Göstergeleri

KPI Kodu	İzleme Eylemi / Temel Performans Göstergeleri	Hedef	Dokümantasyon	Zaman Dilimi	Sorumlu Taraf	Lokasyon	Bütçe
KPI-ŞGM-01	Şikayetlerin Çözüm Süreci	Çözüm süreci ile alakalı gerekli zaman dilimlerinin tanımlanması ve paydaşların konu hakkında bilgilendirilmesi	Şikayet mekanizması prosedürü Paydaş bilgilendirme kayıtları	Altı ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-02	Şikayetlerin Çözüm Oranı	Şikayet çözüm oranının yüksek olması İlk temasta şikayetin çözüme kavuşturulması	Şikayet Kayıt Formu Şikayet Çözüm kayıtları	Altı ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-03	Şikayetlerin Çözümünden Memnuniyet Oranı	Memnuniyet hedefinin yüksek tutulması	Memnuniyet anketleri ve geri bildirim kayıtları	Altı ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-04	Tekrarlayan Şikayet Analizleri	Tekrarlayan şikayetlerin önlenmesi veya en aza indirgenmesi	Kök neden analiz verileri ve raporları	Ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-05	Alınan Şikayet Sayısı	Şikayet sayısının minimum seviyede tutulması	Şikayetlerin kayıt altına alındığı sistem verileri	Ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-06	Hassas Gruplardan Gelen Şikayet Oranı	Hassas grup şikayet sayısının minimum seviyede tutulması	Şikayetlerin kayıt altına alındığı sistem verileri	Ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-07	Şikayet Türleri	Önem derecesi yüksek şikayetlerin önlenmesi	Şikayetlerin kayıt altına alındığı sistem verileri	Ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-08	Şikayet Yoğunluğu	Şikayet önleyici çalışmalarla şikayet	Aylık Şikayet Kayıt Formu sayısı	Altı ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi

KPI Kodu	İzleme Eylemi / Temel Performans Göstergeleri	Hedef	Dokümantasyon	Zaman Dilimi	Sorumlu Taraf	Lokasyon	Bütçe
		yoğunluğunu azaltmak			Toplum İlişkileri Görevlisi		
KPI-ŞGM-09	Şikayetlerin Kategorileri	Her şikayetin ilgili olduğu konunun belirlenmesi	Şikayet mekanizması prosedürü Şikayet Kayıt Formu	Altı ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-10	Anonim Şikayet Oranı	Anonim şikayet sıklığının sebebini belirleme	Şikayet Kayıt Formu	Altı ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-11	Şikayetlerin Yasal Sürece Dönüşme Oranı	Şikayetlerin belirlenen zaman dilimlerinde çözüme kavuşturularak kapatılması Şikayet sahibi ile gerekirse arabulucular yolu ile çözüm yolu aranması	Şikayet Çözüm kayıtları	Altı ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-12	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler	Düzenleyici ve önleyici faaliyetlerin etkili olması	Şikayet Çözüm kayıtları	Altı ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-13	Eğitimler	Paydaşların şikayet mekanizması hakkında detaylı bilgi sahibi olması	Eğitim kayıtları	Altı ayda bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi
KPI-ŞGM-14	Toplantılar	Şikayet mekanizması ile alakalı toplantılarının eksiksiz şekilde periyodik olarak gerçekleştirilmesi	Toplantı kayıt tutanakları	Ayda Bir	Üst Yönetim İşletme Müdürü Toplum İlişkileri Görevlisi	Bozüyük RES Tesisi	Öz Kaynak ve/veya Kredi

5. Eğitimler

Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM) kapsamında verilecek eğitimler, mekanizmanın etkin, kapsayıcı, erişilebilir ve şeffaf şekilde işlemlerini sağlamak için büyük önem taşır. Eğitimler, şikayetlerle doğrudan temasta bulunan herkes için planlanmalıdır. Bu sayede şikayet mekanizmasına dair farkındalık artırılır, yanlış yönlendirme ve ihmallerin önüne geçilir.

Yüklenici, alt yüklenici ve tedarikçi çalışanları da dahil olmak üzere tüm tesis çalışanlarının iş yeri oryantasyon eğitimi almaları sağlanacaktır. Çalışanlar, Şikayet Giderme Mekanizması hakkında eğitim almadan işe başlamayacaktır.

Tüm eğitimler ilgili eğitim tutanakları, fotoğraflar ve katılım listeleriyle kaydedilecektir. Tüm iş ve işlemlere ilişkin bilgiler Toplum İlişkileri Görevlisi tarafından düzenli olarak toplanacak ve plan uygulama performansı da dahil olmak üzere bu bilgiler, inşaat ve işletme aşamalarında hazırlanacak yıllık raporlara eklenecektir. ŞGM Eğitimleri Tablo 5-1'de verilmiştir.

Tablo 5-1 ŞGM Eğitimleri

Eğitim Konusu	Eğitmen	Katılımcılar	Süre	İçerik	Hedef Katılımcılar	Eğitim Dönemi
Şikayet Giderme Mekanizması Temel Eğitimi	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları	Yeni işe giren çalışanlar	Oryantasyon Süreci Başlangıcı	İç paydaşların şikayetlerini nasıl ileteceği, çözüm süreçleri, kayıt altına alınma yöntemleri	Yeni çalışanlar	Yeni işe başlama sürecinde
Şikayet Giderme Mekanizması Temel Eğitimi	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları	Çalışanlar	Yılda bir defa	İç paydaşların şikayetleri ile alakalı çözüm süreçleri, varsa şikayet giderme mekanizması ile alakalı güncellemeler	Çalışanlar	Yılda bir
Paydaş İletişimi ve Stres Yönetimi	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları Eğitim Uzmanları	Paydaş İlişkilerinden Sorumlu Çalışanlar	Yılda bir defa	Paydaşlardan gelen şikayetleri etkin dinleme, bilgilendirme ve geri bildirimi, şikayet yönetimi, düzenleyici ve önleyici faaliyetler, müşteri ilişkileri, etkili iletişim yöntemleri, stres yönetimi teknikleri	Paydaş ilişkilerinden sorumlu çalışanlar	Yılda bir

Eğitim Konusu	Eğitmen	Katılımcılar	Süre	İçerik	Hedef Katılımcılar	Eğitim Dönemi
Paydaş İletişimi	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları	Paydaş İlişkilerinden Sorumlu Çalışanlar	Yılda bir defa	Paydaşların şikayetlerini nasıl aktaracağını, şikayetlerinin nasıl ele alınacağını, çözüm yolları, ŞGM hakkındaki güncellemeler	Paydaş ilişkilerinden sorumlu çalışanlar	Yılda bir
Hassas Gruplar	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları	Paydaş İlişkilerinden Sorumlu Çalışanlar	Yılda bir defa	Hassas grupların şikayetlerini nasıl aktaracağını, şikayetlerinin nasıl ele alınacağını, çözüm yolları, ŞGM hakkındaki güncellemeler	Paydaş ilişkilerinden sorumlu çalışanlar	Yılda bir
Şikayet Çözüm Teknikleri	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları	Paydaş İlişkilerinden Sorumlu Çalışanlar	Yılda bir defa	Şikayetlerin çözüm kategorileri, hangi durumlarda yasal süreçlerin başlatılacağı/arabulucu seçenekleri	İnsan Kaynakları Paydaş ilişkilerinden sorumlu çalışanlar	Yılda bir
Şikayetlerin Kaydedilmesi	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları	Paydaş İlişkilerinden Sorumlu Çalışanlar	Yılda bir defa	Şikayet kayıt süreçleri ve yöntemleri	Paydaş ilişkilerinden sorumlu çalışanlar	Yılda bir
Farkındalık Eğitimi	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları	Çalışanlar	Yılda bir defa	Altyüklenicilerde dahil tüm çalışanlara şikayet giderme mekanizmasının önemini tanıtıcı içerik sunumları	Çalışanlar	Yılda bir
Düzenleyici ve Önleyici Faaliyet Eğitimleri	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları	Paydaş İlişkilerinden Sorumlu Çalışanlar	İnsan Kaynakları Birim Sorumluları	Şikayetlerin önlenmesi, gelen şikayetlerle ilgili alınacak önlemler	Paydaş ilişkilerinden sorumlu çalışanlar	Yılda bir

EK-1

ŞİKAYET KAYITLARI VE ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

1) Bozüyük Ormangözü'nde bulunan şikayet/talep kutusunda Haziran ayında yapılan kontrolde talep dilekçesine rastlanmıştır. Talepte köyde bulunan çocukların yazdığı oyun parkının yenilenmesi talepleri bulunmaktadır. Söz konusu iş için Muhtar ile iletişim halinde çalışmalar başlatılmış olup, parka spor aleti, kamelya, oyuncakların yenilenmesi ve çit yapılması konusunda destek sağlanacaktır.

İÇ PAYDAŞ ŞİKAYET TAKİBİ 2025



RT ENERJİ TURİZM SAN. TİC. A.Ş.

Şikâyet Mekanizması Prosedürü

1. Amaç

Bu prosedür, RT Enerji Turizm Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin rüzgâr enerji santralleri ile ilgili olarak paydaşlardan, çalışanlardan ve topluluk üyelerinden gelen şikâyetlerin etkin bir şekilde ele alınmasını sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Prosedür, şikâyetlerin nasıl iletileceğini, değerlendirileceğini, çözüleceğini ve takip edileceğini detaylandırır.

2. Kapsam

Bu prosedür, RT Enerji Turizm Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin tüm rüzgâr enerji santralleri faaliyetlerini kapsar. Çalışanlar, taşeronlar, yerel topluluklar ve diğer ilgili taraflar tarafından iletilen tüm şikâyetler bu prosedüre tabidir.

3. Tanımlar

Şikâyet: RT Enerji Turizm Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin rüzgâr enerji santrali faaliyetleri ile ilgili olarak yerel topluluklar, çalışanlar, taşeronlar veya diğer paydaşlar tarafından dile getirilen her türlü endişe, rahatsızlık veya itiraz.

Şikâyet Sahibi: Şikâyette bulunan kişi veya grup.

Şikâyet Sorumlusu: Şikâyetlerin alınması, kaydedilmesi, incelenmesi ve çözülmesi ile ilgili süreçlerden sorumlu kişi veya departman.

Çözüm Süreci: Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli önlemlerin alınması ve şikâyetin sonlandırılması süreci.

4. Sorumluluklar

Yönetim: Şikâyet mekanizmasının etkinliğini sağlamak ve gerekli kaynakları tahsis etmekle sorumludur.

Şikâyet Sorumlusu: Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi, kaydedilmesi ve zamanında çözüme kavuşturulmasından sorumludur.

Çalışanlar ve Taşeronlar: Şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirilmek, şikâyetleri uygun şekilde yönlendirmek ve çözüm süreçlerine destek olmakla sorumludur.

5. Şikâyet Süreci

5.1. Şikâyetlerin İletilmesi

Şikâyet Kanalları: Şikâyetler, telefon, e-posta, mektup, çevrimiçi platformlar veya yüz yüze görüşme yoluyla iletilebilir. Şikâyet sahipleri, şikâyetlerini iletmek için uygun olan herhangi bir kanalı seçebilirler.

Şikâyet Formu: Şikâyetlerin daha sistematik bir şekilde ele alınabilmesi için, şikâyet sahipleri tarafından doldurulacak bir şikâyet formu sağlanmalıdır.

Gizlilik: Şikâyet sahiplerinin talepleri doğrultusunda gizlilik sağlanmalı ve kişisel bilgilerin korunmasına özen gösterilmelidir.



RT ENERJİ TURİZM SAN. TİC. A.Ş.

5.2. Şikayetlerin Kaydedilmesi

Kayıt Sistemi: Alınan tüm şikayetler, elektronik veya fiziki bir sistemde kayıt altına alınmalıdır. Kayıtlar, şikâyetin türü, tarihi, şikâyet sahibi, alınan önlemler ve sonuç gibi bilgileri içermelidir. Takip Numarası: Her şikâyet için bir takip numarası oluşturulmalı ve bu numara şikâyet sahibine iletilmelidir. Böylece şikâyet sahibi, sürecin ilerleyişini takip edebilir.

5.3. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Ön Değerlendirme: Şikâyet Sorumlusu, alınan şikâyeti değerlendirerek, şikâyetin niteliğine göre önceliklendirme yapar ve çözüm için ilgili birimlere yönlendirir. İnceleme: Şikâyetin niteliğine göre, Şikâyet Sorumlusu veya ilgili birim tarafından detaylı bir inceleme yapılır. İnceleme sırasında, gerekirse şikâyet sahibi ile ek görüşmeler yapılabilir. Geri Bildirim: Şikâyet sahibi, şikâyetinin alındığı, incelendiği ve süreç hakkında bilgilendirileceği konusunda haberdar edilmelidir.

5.4. Çözüm ve Düzeltici Faaliyetler

Çözüm Süreci: Şikâyet, en kısa sürede ve etkin bir şekilde çözüme kavuşturulmalıdır. Çözüm sürecinde şikâyetin tekrarlanmaması için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler belirlenir ve uygulanır.

Geri Bildirim: Şikâyet çözümü sonrasında, şikâyet sahibi bilgilendirilir. Şikâyetin nasıl çözüldüğü, alınan önlemler ve gelecekte benzer durumların önlenmesi için yapılan çalışmalar açıklanır.

5.5. Takip ve İzleme

Takip: Çözüme kavuşturulan şikayetler, benzer durumların tekrarını önlemek için izlenmelidir. Gerekirse, ilave önlemler alınabilir.

Memnuniyet Değerlendirmesi: Şikâyet sahiplerinin çözüm sürecinden ne derece memnun kaldıklarını değerlendirmek için anketler veya geri bildirim formları kullanılabilir.

6. Şikayetlerin Raporlanması

Düzenli Raporlama: Şikayetler, yönetim tarafından düzenli olarak gözden geçirilmelidir. Bu raporlar, şikayetlerin doğasını, çözüm sürecini ve gelecekte benzer sorunların nasıl önleneceğini içermelidir.

Analiz ve İyileştirme: Raporlar, şikayetlerin kök nedenlerinin analiz edilmesi ve sistematik iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi için kullanılmalıdır.

7. Eğitim ve Bilgilendirme

RT ENERJİ TURİZM
SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
Kemerağzı Mah. Yaşar Sobutay Blv. No:70
Tel: 0242 352 12 06 Aksu / ANTALYA
Mersis No: 0736126220100001 - T.Sic.No: 101091
Antalya Kurumlar V.D.: 735 126 2201

RT ENERJİ TURİZM SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

Kemerağzı Mahallesi, Yaşar Sobutay Bulvarı, No:70, Aksu - Antalya

İletişim Merkez (Antalya): +90 242 352 12 06

Faks: +90 (242) 999 2605 / E-Posta: info@rtenerji.com / Web: www.rtenerji.com



RT ENERJİ TURİZM SAN. TİC. A.Ş.

Çalışan Eğitimi: Tüm çalışanlar, şikâyet mekanizması hakkında düzenli olarak eğitilmelidir. Eğitimler, şikâyetlerin nasıl ele alınacağı ve şikâyet sahiplerine nasıl davranılacağı konusunda rehberlik sunar.

Toplum Bilgilendirmesi: Yerel topluluklar ve diğer paydaşlar, şikâyet mekanizmasının varlığı ve nasıl kullanılacağı konusunda bilgilendirilmelidir. Bu, yerel toplantılar, bilgilendirme broşürleri veya çevrimiçi platformlar aracılığıyla yapılabilir.

8. Sürekli İyileştirme

Geri Bildirimlerin Kullanımı: Şikâyet mekanizması sürecinde alınan geri bildirimler, sistemin iyileştirilmesi için kullanılmalıdır. Bu geri bildirimler, prosedürlerin güncellenmesi ve daha etkili bir şikâyet yönetimi sağlamak için önemlidir.

Prosedür Güncellemeleri: Yasal düzenlemeler, operasyonel değişiklikler veya elde edilen deneyimlere göre şikâyet mekanizması prosedürü periyodik olarak gözden geçirilmeli ve gerektiğinde güncellenmelidir.

9. Yasal Uyum

Mevzuat Takibi: Şikâyetlerin yönetimi ile ilgili tüm yasal düzenlemeler ve sektörel standartlar yakından takip edilmeli ve bu prosedürün yasal gerekliliklere tam uyum sağlaması sağlanmalıdır.

10. Dokümantasyon ve Kayıtlar

Kayıt Tutma: Şikâyetlerle ilgili tüm belgeler ve kayıtlar, yasal gereklilikler doğrultusunda saklanmalı ve gizlilik ilkelerine uyulmalıdır.

Dokümantasyon: Şikâyet mekanizması prosedürü, tüm ilgili çalışanlar tarafından erişilebilir olmalı ve düzenli olarak güncellenmelidir.

RT ENERJİ TURİZM
SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
Kemerağzı Mah. Yaşar Sobutay Blv. No:70
Tel: 0242 352 12 06 Aksu / ANTALYA
Mersis No: 0736126220100001 - T.Sic.No: 101091
Antalya Kurumlar V.D.: 735 126 2201

RT ENERJİ TURİZM SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

Kemerağzı Mahallesi, Yaşar Sobutay Bulvarı, No:70, Aksu - Antalya

İletişim Merkez (Antalya): +90 242 352 12 06

Faks: +90 (242) 999 2605 / E-Posta: info@rtenerji.com / Web: www.rtenerji.com