

## ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

### 1. KAPSAM

Kalyon PV' nin kontrolü altındaki tüm birimlerinde oluşan şikayetlerin ve tüm paydaşlar tarafından oluşan şikayetlerin yönetimi bu prosedür kapsamında değerlendirilmiştir.

### 2. AMAÇ

Kalyon PV 'de yapılan tüm şikayetler ISO (Uluslararası Standart Organizasyonu), Kalyon PV etik ve IFC ilkeleriyle uyumlu biçimde bir şikâyet mekanizması kurmak ve oluşan sorunları çözüme kavuşturmaktır.

### 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR / TANIMLAR VE KISALTMALAR

Ekler	Adı
Ek-1	ŞİKAYET TALEP TAKİP FORMU
Ek-2	YORUM VE ŞİKAYET FORMU

Tanımlar ve Kısaltmalar	Açıklama
Kalyon PV	Kalyon Güneş Teknolojileri Üretim A.Ş.

## ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

### 4. PROSEDÜR

#### 4.1. Şikâyet ve Talep Yönetimi

Fabrika faaliyetlerine bağlı her türlü sorun, gecikmeden çözülmeli ya da azaltılmalıdır. Projenin paydaş katılım faaliyetleri kapsamında, paydaşlardan gelen şikâyet ve taleplerin yönetimine ilişkin Kalyon PV Etik Kuralları ve IFC ilkeleriyle uyumlu, resmî bir şikâyet mekanizması bulunmaktadır. Şikâyet mekanizmasının ana amacı, proje paydaşları tarafından ibraz edilen şikâyet/öneri/isteklerin zamanlı ve uygun biçimde cevaplanmasını garantiye almaktır.

Şikâyet mekanizmasının hedefleri şunlar olacaktır:

- Paydaşlara yorumlarını, memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini ifade edebilecekleri bir mekanizma sağlamak;
- Paydaşların şikâyetlerine cevap vermek için bir mekanizma oluşturmak;
- Proje ile alakalı sorunları çözmek için bir mekanizma oluşturmak;
- Şikâyetlerin adil ve şeffaf bir biçimde ele alındığından emin olmak;
- Mekanizmanın verimliliğinin izlenmesine imkân tanımak.

Kalyon Güneş Teknolojileri Üretim A.Ş. paydaşlardan gelen şikâyet ve taleplerin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi, mümkün olanların en kısa sürede çözümü ve paydaşa geribildirim süreçlerini titizlikle yönetmeyi amaçlayacaktır.

Tüm paydaşların şikâyet ve taleplerini rahatlıkla iletebilmesi için gerekli mekanizmalar oluşturulacaktır. Paydaşlar şikâyet ve taleplerini internet kanalları, telefon numaraları ya da fabrikaya yerleştirilen şikâyet kutuları aracılığıyla iletebilecektir.

Şikâyet mekanizması, aşağıdaki gruplar ve bireylerin kullanımı için oluşturulacaktır:

- Proje alanına yakın yerleşim yerlerinin sakinleri,
- Yerel, ilçe-il ve ulusal resmi devlet kurumları,
- Siyasi partiler ve belediyeler,
- Finansal kurumsal yatırımcılar, bankalar ve diğer yatırımcılar

## ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ

### **4.1.1 Şikâyet Mekanizması**

Paydaşlardan gelen şikayetler, bu planda belirtilen şekilde yönetilecektir.

İç paydaşlar (çalışanlar ve alt yükleniciler) ve dış paydaşlar için iki ayrı mekanizma oluşturulmuştur.

Tüm dış paydaşlar, projeye ilgili şikayet ve taleplerini aşağıdaki yöntemlerle iletebilecektir (şikayetler, şikayetçi tarafından tercih edildiği durumlarda isim verilmeden iletebilecektir):

- Yorum ve Şikayet Formu 'nu fabrikaya teslim ederek (Bakınız EK-2)
- Yorum ve Şikayet Formu 'nu fabrika adresine göndererek
- Kalyon Güneş Teknolojileri Üretim A.Ş. internet sitesindeki İletişim Formu ile ([www.kalyonpv.com](http://www.kalyonpv.com))
- Kalyon Güneş Teknolojileri Üretim A.Ş. merkezi telefonunu arayarak (444 6 559)

Projenin şikâyet yönetimi aşağıda açıklandığı şekilde şu şekilde yürütülecektir:

- Şikâyet ya da talep hangi yolla gelmiş olursa olsun toplumla irtibat görevlisi tarafından form numarası verilerek kaydı yapılacaktır. Kayıt esnasında şikayetler yüksek, orta, düşük seviye öncelik kategorisine ayrılacaktır. Kategoriler renk kodları ile temsil edilecektir. Örneğin; bir bireyin veya bir grup insanın sağlığı, güvenliği, refahı veya eşyaları üzerinde önemli etkileri olabilecek konular Yüksek Seviye olarak kategorize edilecektir. Kayıt için belirlenen süre 3 iş günüdür.
- Fabrikadaki şikâyet kutuları her gün saat 16.00'da kontrol edilecektir.
- Kaydın ardından form 1 iş günü içerisinde ilgili yönetici ya da birime gönderilecektir.
- Sözlü bir şikâyet / talep gelmesi halinde toplumla irtibat görevlisi tarafından form aracılığıyla kayıt oluşturulacaktır (şikayet sahibinin isim belirtme zorunluluğu yoktur).
- Şikâyet ya da taleple ilgili çözüm mümkünse Yüksek Öncelikli Şikayetler için 3 iş günü; Orta Öncelikli şikayetler için 7 iş günü; Düşük Öncelikli şikayetler için ise 15 iş günü içerisinde gerçekleştirilecektir.
- Çözüm sonrasında ya da çözümün mümkün olmadığı durumlar geçerli nedenleriyle birlikte şikâyet/talep sahibine değerlendirmeyi takiben 1 iş günü içerisinde toplumla irtibat görevlisi tarafından bildirilecektir.
- Tüm şikayetler haftalık olarak her Cuma Şikâyet ve Talep Takip Tablosuna eklenecektir.
- Şikayetlerin çözüm süresi en fazla 15 iş günü, geribildirim süresi ise en fazla 20 iş günüdür.

### **EKLER**

**ŞİKAYET MEKANİZMASI PROSEDÜRÜ**

EK-1 ŞİKAYET TALEP TAKİP FORMU

EK-2 YORUM VE ŞİKAYET FORMU

**İLGİLİ BİRİMLER**

Tüm Birimler

**DAĞITIM**

Tüm Birimler