



**GAZİANTEP ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ ÇALIŞAN ŞİKAYET,
İSTEK VE ÖNERİLERİ İLE
HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI**

Doküman No :
PLN-HS-GEN-GEN-0006

Yayın Tarihi:
02.05.2016

Rev.No: 05

Revizyon Tarihi:
31.05.2018

Sayfa No: 2 / 11



GAZİANTEP ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ ÇALIŞAN ŞİKAYET,
İSTEK VE ÖNERİLERİ İLE
HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI

Doküman No :
PLN-HS-GEN-GEN-0006

Yayın Tarihi:
02.05.2016

Rev.No: 05

Revizyon Tarihi:
31.05.2018

Sayfa No: 3 / 11

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|----------------------------------|
| 1. AMAÇ..... | 4 |
| 2. KAPSAM..... | 4 |
| 3. TANIMLAR ve KISALTMALAR | 4 |
| 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR | 4 |
| 5. SORUMLULUK VE UYGULAMA..... | 4 |
| 5.1. Uygulama..... | 5 |
| 5.1.1. Şikâyetin alınması | 5 |
| 5.1.2. Şikâyet düzeyinin belirlenmesi ve kayıt altına alınması | 6 |
| 5.1.3. İstek, Öneri ve Şikâyetin onaylanması | 6 |
| 5.1.4. Şikâyetin değerlendirilmesi | Hata! Yer işareti tanımlanmamış. |
| 5.1.5. Şikâyetin ilgili bölüme aktarılması | 7 |
| 5.1.6. Yanıtın oluşturulması | 7 |
| 5.1.7. Yanıtın onaylanması | 7 |
| 5.1.8. Yanıtın bildirilmesi..... | Hata! Yer işareti tanımlanmamış. |
| 5.1.9. Şikâyetçi yanıtının kayıt altına alınması | 7 |
| 5.1.10. Şikâyetin kapatılması | 7 |
| 5.1.11. Misilleme ve Uygunluğun Sürekli Kontrolü | 7 |
| 5.2. Memnuniyet Uygulamaları | Hata! Yer işareti tanımlanmamış. |
| 5.3. İletişim | 8 |
| 5.3.1. Telefon | 8 |
| 5.3.2. Elektronik Ortam..... | 8 |
| 5.3.3. Posta | 8 |
| 5.3.4. Diğer..... | 8 |
| 5.3.5. Bilgilendirme | 9 |
| 5.4. Düzenleyici Önleyici Faaliyet Açılması (DÖF) | 9 |
| 5.5. Şikâyet Mekanizması | 10 |

ŞEKİLLER

| | |
|---|----|
| Şekil 1. Şikâyet Mekanizması Akış Şeması | 9 |
| Şekil 2. Misilleme ve Uygunluğun Kontrolü Akış Şeması | 10 |



GAZİANTEP ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ ÇALIŞAN ŞİKAYET, İSTEK VE ÖNERİLERİ İLE HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI

Doküman No :
PLN-HS-GEN-GEN-0006

Yayın Tarihi:
02.05.2016

Rev.No: 05

Revizyon Tarihi:
31.05.2018

Sayfa No: 4 / 11

1. AMAÇ

Bu Planın amacı, CCN Altyapı Yatırımları ve İnşaat A.Ş. nin inşaat faaliyetleri sırasında etki alanındaki yerel halktan ve tüm çalışanlardan gelebilecek istek, öneri ve şikâyetlerin kayıt altına alınarak yönetilmesi ve geribildirimler ile etkili bir "İstek, Öneri Ve Şikâyet Mekanizması" oluşturulmasıdır. Böylece herhangi bir paydaşın; projenin planlanma, inşa veya uygulanma yöntemi hakkında öneri getirmesine veya şikâyetle bulunmasına katkı sağlanır. Ayrıca paydaş görüşlerinin dikkate alınacağı bu mekanizma; proje ile bölge halkı ve diğer paydaşlar arasında başarılı bir ilişki kurmanın da anahtarı olacaktır.

Bu prosedür, çalışanlardan gelen istek, öneri ve şikâyet, doğrultusunda daha iyi bir çalışma ortamı sağlayabilmek ve buna bağlı olarak şirketin ve çalışanların performansını ve verimliliğini arttırmak amacı ile hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu plan, Gaziantep Entegre Sağlık Kampüsü Projesi yapım döneminde uygulanır.

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

| | |
|--------------------|---|
| ÇSED | : Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme |
| Paydaşlar | : Üçüncü kişiler, ilgili taraflar |
| Şikâyet | : Herhangi bir çalışanın ve/veya halkın, CCN'nin yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları yazılı veya sözlü olumsuz başvurulardır. |
| İstek/Öneri | : Herhangi bir çalışanın ve/veya halkın, CCN'nin yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişki istek veya önerileridir. |

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

| | |
|----------------|--|
| FR.IK.11.01 | Şikâyet , İstek,ve Öneri Formu |
| FR.IK.11.02 | Çalışan Memnuniyet Anketi |
| FR.KY.04.01 | DÖF Formu |
| FR.KY.04.02 | DÖF Takip Formu |
| FR.KY.04.02.01 | Şikâyet, İstek ve Öneri Kayıt ve Takip Çizelgesi |
| FR.KY.04.02.02 | Şikâyet İstek ve Öneri Kayıt ve Takip Formu |
| FR.KY.04.02.03 | Misilleme ve Uygunluğun Sürekli Kontrolü Takip Çizelgesi |

5. SORUMLULUK VE UYGULAMA

Bu planın uygulama ve yürütme sorumluluğu, Proje Yönetimi ve Destek Hizmetler Departmanı'nın sorumluluğundadır. Projede bu mekanizmanın etkili bir şekilde yürütülmesi için aşağıdaki temel maddelere bağlı kalınacaktır.

- Projenin tüm aşamalarında kamuoyu, bireylerin kişisel gizliliği korunarak, düzenli olarak bilgilendirilecektir.



GAZİANTEP ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ ÇALIŞAN ŞİKAYET, İSTEK VE ÖNERİLERİ İLE HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI

| | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Doküman No : PLN-HS-GEN-GEN-0006 | Yayın Tarihi: 02.05.2016 | Rev.No: 05 | Revizyon Tarihi: 31.05.2018 | Sayfa No: 5 / 11 |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|

- **Proje için planlanan şikâyet mekanizması;** alınan tüm şikâyetlerin kabul edilip kayıt altına alınmasının teminini sağlayacak ve böylece şikâyetçi, yanıt ile ilgili olarak ne ile karşılaşacağını ve yanıtın tahmini zamanı hakkında bilgi sahibi olacaktır.
- **Şikâyet çözme süreci;** CCN tarafından görevlendirilen Takip ve Raporlama Uzman yardımcısı aracılığı ile kesintisiz olarak koordine edilecek ve yöre halkı ile CCN arasındaki ilk erişim kaynağı olan CCN Destek Hizmetler Departmanına ve Proje Yönetimine kadar beslenecektir.
- Şikâyet mekanizması etki alanındaki paydaşlara ilan edilip duyurulacaktır. Böylece paydaşların süreçten haberdar olması, şikâyette bulunmaya hakları olduğunu bilmesi, mekanizmanın nasıl işlediğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alındığını anlaması sağlanacaktır. Çoğu durumda paydaş ya da yerel halk; telefonla, yazılı olarak CCN Destek Hizmetler veya SPV Çevre ve Sosyal İlişkiler Departmanı'ndan yetkili bir kişi ile konuşarak, şikâyeti veya sorun olan konuyu bildirecektir. Tüm şikâyet istek, ve öneriler CCN Destek Hizmetler Departmanı tarafından toplanır. Şikâyet mekanizmaları:

- Açık Kapı Politikası, Yüz yüze
- Şikâyet, İstek ve Öneri Kutuları
- Çalışan Temsilcileri
- Çalışan Temsilcileri Toplantısı
- Çalışan Temsilcisi Whatsapp Grubu
- CCN ve SPV web sayfası, e-mail ve telefon numaraları
- Posta Servisi

5.1. Uygulama

Şikâyet ve memnuniyet mekanizması aşağıda detaylandırılmıştır.

5.1.1.Şikâyetin alınması

Şikâyet, İstek ve öneri; istek şikâyet kutuları ,telefon, elektronik posta veya mektup ile aşağıdaki iletişim/irtibat bilgileri kullanılarak Destek Hizmetler sorumlusu veya SPV Çevre ve Sosyal Hizmetler departmanı tarafından alınacaktır.

CCN İletişim

Telefon : 0 312 979 62 26 veya 0538 095 42 72
Mail : dilek_oneri-sikayet_gesk@ccninsaat.com
Web : <http://www.ccninsaat.com/>

SPV İletişim

Telefon : 0 538 636 83 44 – 0 212 284 60 80/1
Mail : spv@gaziantepspv.com
Web : <https://gaziantepihcproject.com/>



GAZİANTEP ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ ÇALIŞAN ŞİKAYET, İSTEK VE ÖNERİLERİ İLE HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI

| | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Doküman No : PLN-HS-GEN-GEN-0006 | Yayın Tarihi: 02.05.2016 | Rev.No: 05 | Revizyon Tarihi: 31.05.2018 | Sayfa No: 6 / 11 |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|

5.1.2.Şikâyet düzeyinin belirlenmesi ve kayıt altına alınması

Şikâyet, alındıktan sonra, elektronik ortamda “Şikâyet Kaydı” adıyla Destek Hizmetler Departmanında aynı gün içinde kayıt altına alınacaktır. Şikâyetin önem derecesi aşağıdaki kıstaslara göre 3 ile 5 gün arasında belirlenecektir.

- 1. Düzey Şikâyet:** Belirli bir raporlama dönemi içinde (1 yıl) ve esasen doğal olarak “tek seferlik” veya istisnai şikâyetlerdir.
Not: Bazı “tek seferlik” şikâyetler yeterince önemli olarak değerlendirildiğinde 3. Düzey Şikâyet olarak değerlendirilebilir (Örnek olarak; ulusal veya uluslararası hukuka aykırılık durumu).
- 2. Düzey Şikâyet:** Yaygın ve tekrarlanan şikâyetlerdir (Örnek olarak; inşaat araçlarından kaynaklanan toz).
- 3. Düzey Şikâyet:** Tek seferlik, yaygın veya tekrarlanan ve ayrıca buna ek olarak CCN şirket politikalarının veya ulusal hukuk kurallarının ciddi ihlaline yol açılması ve/veya ulusal/uluslararası basın dikkatini çekecek bir olumsuzluğa neden olma veya basın ya da diğer temel paydaşlardan gelebilecek olası olumsuz yorum, bir değerlendirme durumundaki şikâyetler için (Örnek olarak; yetersiz atık yönetimi).

5.1.3.Şikâyet İstek, Öneri değerlendirilmesi ve onaylanması

“Şikâyet İstek, ve Öneri formları”, telefon, mail ve çalışan temsilcileri yolu ile belirtilen ve önem derecesi belirlenen durumlar 3 ile 5 gün içerisinde onaylanacaktır. Bu formlarda isim yok ise çalışan temsilcileri tarafından her Cuma şikâyet kutuları açılacak, WhatsApp ile ve çalışan temsilcisi toplantılarında geri bildirim yapılacaktır.

Şikâyet İstek ve Öneri kişisel toplantı, telefon görüşmesi veya mektup kanalıyla, onaylanacaktır. Eğer şikâyet iyi anlaşılmamış veya ek bilgi gerekiyorsa, şikâyet sahibinden şikâyetini açıklığa kavuşturması bu adımda istenecektir.

1.ve 2. düzey şikâyetler;

1. Takip ve Raporlama Uzman Yardımcısı
2. Destek Hizmetler Müdürü,
3. Destek Hizmetler Departmanı tarafından onaylanır

3.düzey şikâyetler;

1. Takip ve Raporlama Uzman Yardımcısı
2. Destek Hizmetler Müdürü,
3. Destek Hizmetler Departmanı tarafından onaylanır
4. Proje Müdürü tarafından onaylanır

Üst yönetim şikâyetten sorumlu kişiye, uygun gördüğü şekilde; şikâyetle kimin ilgileneceğinin kararı ve yanıt için ek desteğe gerek olup olmadığının belirlenmesi konusunda yardımcı olur.



GAZİANTEP ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ ÇALIŞAN ŞİKAYET, İSTEK VE ÖNERİLERİ İLE HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI

| | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Doküman No : PLN-HS-GEN-GEN-0006 | Yayın Tarihi: 02.05.2016 | Rev.No: 05 | Revizyon Tarihi: 31.05.2018 | Sayfa No: 7 / 11 |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|

5.1.4.Şikâyetin ilgili bölüme aktarılması

Takip ve Raporlama Uzman Yardımcısı şikâyeti, etkili yanıt oluşturacağından emin olacağı ilgili kısım veya kişiye, 3 ile 5 gün içinde elektronik posta yoluyla aktarır (Örnek olarak; İnsan Kaynakları, ilgili bölümler, alt yükleniciler gibi).

5.1.5.Yanıtın oluşturulması

Yanıt, aktarılan birim ve şikâyetten sorumlu kişi tarafından, gerektiğinde üst yönetim ve diğer sorumluların katkılarıyla, 14 gün içinde oluşturulur.

5.1.6.Yanıtın onaylanması ve bildirilmesi

Yanıt, 3. düzey şikâyetler için Proje Koordinatörü tarafından, 1. ve 2. Düzey şikâyetler için şikâyetler Destek Hizmetler Departmanı yetkili kişi tarafından 14 gün içinde onaylanır. Onay işlemi, şikâyet kaydına imza atılarak veya şikâyetten sorumlu yetkili kişi tarafından doldurulan ve şikâyet kaydında ifade edilen uzlaşmanın belirtildiği elektronik posta ile olur. Yanıtın iletimi dikkatli bir şekilde koordine edilir. Şikâyetten sorumlu yetkili kişi, kararlaştırılan ve uygulanacak olan yanıtın tebliğine yönelik yaklaşımdan emin olur.

5.1.7.Şikâyetçi yanıtının kayıt altına alınması

Şikâyetin kapatılıp kapatılmadığı veya başka bir eylem gerekip gerekmediği konusunda değerlendirmeye yardımcı olması açısından şikâyetçilerin yanıtları kayıt altına alınır. Şikâyetten sorumlu yetkili kişi, uygun iletişim kanallarını kullanarak, özellikle telefon ve yüz yüze görüşme gibi, şikâyet sahibinin yanıtı anlayıp, yanıtın memnun olduğunun doğrulanmasını yapar. Şikâyet sahibinin yanıtı şikâyet kayıtlarına işlenir.

5.1.8.Şikâyetin kapatılması

Şikâyetten sorumlu yetkili kişi kapama işlemini onayla gerçekleştirir. Kapama işleminin yapılıp yapılmayacağına veya başka bir ilgiye gerek olup olmadığını değerlendirir. Eğer gerekiyorsa, (5.1.2. Şikâyetin kayıt altına alınması) adımına dönerek şikâyeti yeniden değerlendirir. İlgili kişi şikâyetin sonlandırılabilmesine kanaat getirdiğinde, kapamayı onaylar veya 3. Düzey 'deki şikâyetin kapatılmasını onaylamak için proje yöneticisinden onay talep eder. Onay şekli, şikâyet kaydına imza atılarak veya şikâyetten sorumlu yetkili kişi tarafından doldurulan ve şikâyet kaydında ifade edilen uzlaşmanın belirtildiği elektronik posta ile olur.

5.1.9.Misilleme ve Uygunluğun Sürekli Kontrolü

Şikâyetçi, yazılı veya sözlü ifadelerinden sonra ona işveren veya alt işveren tarafından misilleme yapılmak kaydıyla hiç bir türlü maddi veya manevi mağduriyete uğratılmayacaktır. Misilleme yapabileceği düşünülen şahıs veya firmalar FR.KY.04.02.03 Misilleme ve Uygunluğun Kontrolü Takip Çizelgesinde belirtildiği gibi 3 (üç) ayda bir kontrol edilecektir. Açılan uygunsuzluğun devam edebileceğine karar verilirse FR.KY.04.02.03 Misilleme ve Uygunluğun Kontrolü Takip Çizelgesi ile 3 (üç) aylık periyotlarla kontrol edilecektir.



GAZİANTEP ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ ÇALIŞAN ŞİKAYET, İSTEK VE ÖNERİLERİ İLE HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI

| | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Doküman No : PLN-HS-GEN-GEN-0006 | Yayın Tarihi: 02.05.2016 | Rev.No: 05 | Revizyon Tarihi: 31.05.2018 | Sayfa No: 8 / 11 |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|

5.2. İletişim

Paydaşlar herhangi bir şikâyet ya da önerilerini bildirmek için muhtelif kanalları kullanabilecekler. Bunlar,

5.2.1.Telefon

Tüm gelen çağrılar; bilgilerin günlük özeti tutularak, kayıt altına alınacak ve ilgili departmana, yukarıda açıklandığı şekilde şikâyet prosedürüne uygun olarak işlenmesi ve eyleme geçilmesi için gönderilecektir.

5.2.2.Elektronik Ortam

Paydaşlar, fikir ve şikâyetlerini;

CCN Mail : dilek_oneri-sikayet_gesk@ccninsaat.com
CCN Web : <http://www.ccninsaat.com/>
SPV Mail : spv@gaziantepspv.com
SPV Web : <https://gaziantepihcproject.com/>
SPV SMS Hattı : 0 538 636 83 44
CCN Şikayet Hattı : 0 538 095 42 72

elektronik posta adreslerine SPV SMS veya CCN Şikayet hattına gönderilebilirler.

5.2.3.Posta

Paydaşlar, posta yoluyla da proje hakkındaki düşüncelerini, isteklerini, şikâyetlerini ve yorumlarını CCN Destek Hizmetler Departmanının değerlendirmesi için iletebileceklerdir. Tüm gelen mektuplar bunun yanı sıra aynı kaynaklı gönderilen yanıtlar da yukarıda belirtilen şikâyet prosedürüne uygun olarak kayıt altına alınıp saklanacaktır.

5.2.4.Diğer

Şikayet İstek ve Öneri Mekanizması

- Şantiye alanı genelinde (kamp, ofis ve eğitim alanları dahil) 11 adet istek , öneri, şikayet ve 1 adet halktan gelen şikayet kutuları olmak üzere toplamda 12 adet kutularımız bulunmakta ve bunların yanında bulunan istek , öneri ve şikayet kağıtlarına yazılan şikayetler tarafımızca değerlendirilmektedir.
- Tüm firmaların Çalışan Temsilcilerinin bulunduğu bir whatsapp grubu bulunmakta ve anlık olarak sorunlar çözüme kavuşturulmaktadır.
- Çalışanlar tarafından gelen şikayetler çalışan temsilcilerine iletilir, geri bildirim isteyen çalışanlar bu durumu çalışan temsilcilerine ileterek geri dönüş yapılması sağlanır.

SPV'nin dikkatine sunulacak olan sözlü ya da yazılı her türlü istek, öneri, şikâyet, yorum yukarıda belirtilen şikâyet prosedürüne uygun olarak değerlendirilecektir.



GAZİANTEP ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ ÇALIŞAN ŞİKAYET, İSTEK VE ÖNERİLERİ İLE HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI

| | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Doküman No : PLN-HS-GEN-GEN-0006 | Yayın Tarihi: 02.05.2016 | Rev.No: 05 | Revizyon Tarihi: 31.05.2018 | Sayfa No: 9 / 11 |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|-------------------------|

5.2.5. Kapatılan Konular ve İyileştirmeler Konusunda Çalışanların Bilgilendirilmesi

Çalışanların iyileştirmelerle ilgili bilgilendirilme kanalları;

- Aylık çalışan temsilcilerinin toplantılarda bilgilendirilmesi
- Takip çizelgelerinin panolara asılarak bilgilendirilmesi
- WhatsApp gruplarında çalışan temsilcilerinin bilgilendirilmesi
- Yüz yüze bilgilendirme
- Telefon ile bilgilendirilme
- E-mail ile bilgilendirilme

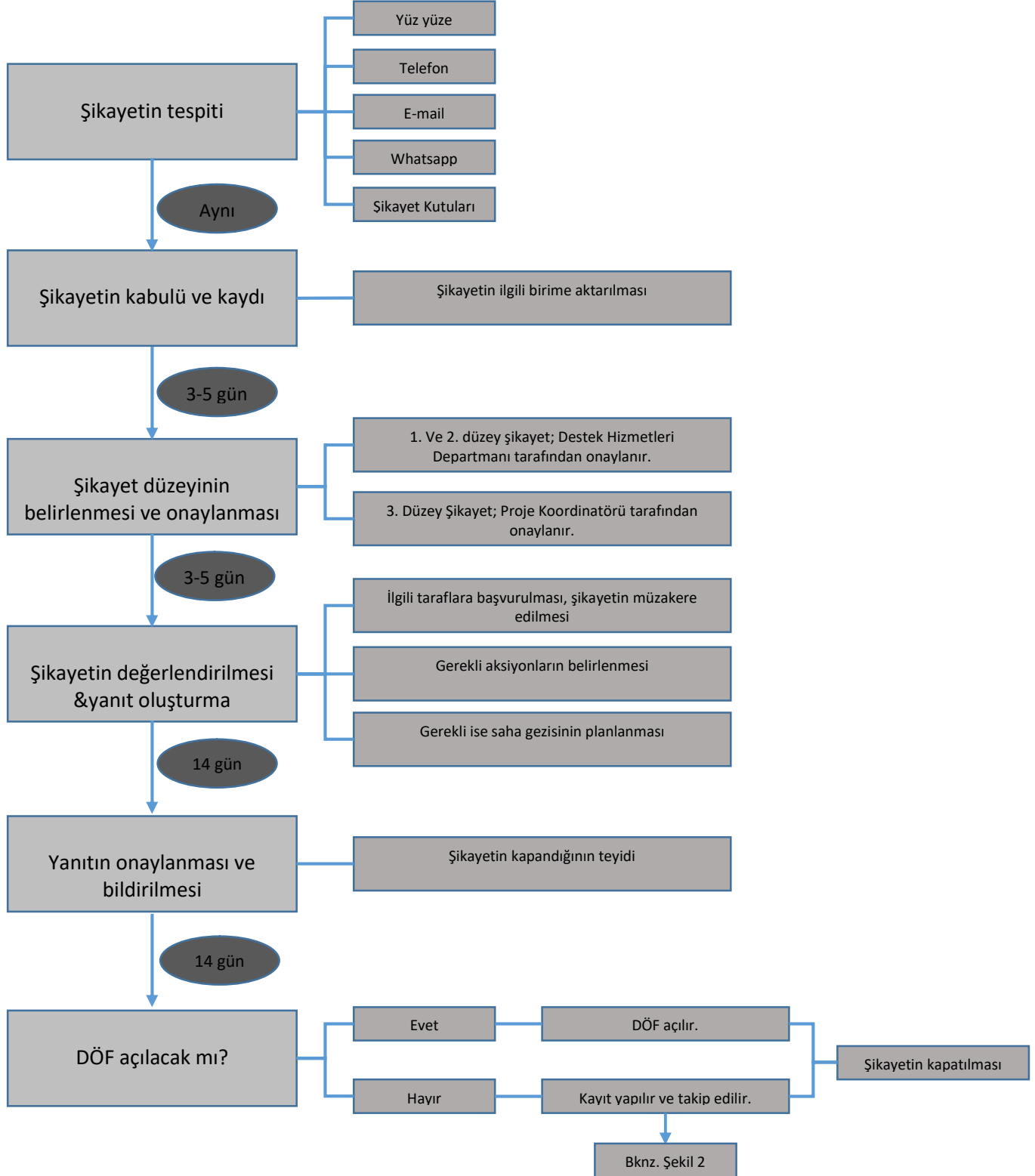
Çalışanlardan herhangi biri talep ettiği takdirde çalışan temsilcisi toplantılarına ziyaretçi olarak katılabilir ve istek, öneri ve şikayette bulunabilir. Çalışanların veya firmaların memnuniyeti olmadığı takdirde konu tekrar istek, öneri ve şikayet komisyonuna götürülür. Tüm bu dilek, öneri ve şikayet mekanizması Türkiye Cumhuriyeti Kanun ve Yönetmeliklerle paralel çalışacaktır.

5.3. Düzenleyici Önleyici Faaliyet Açılması (DÖF)

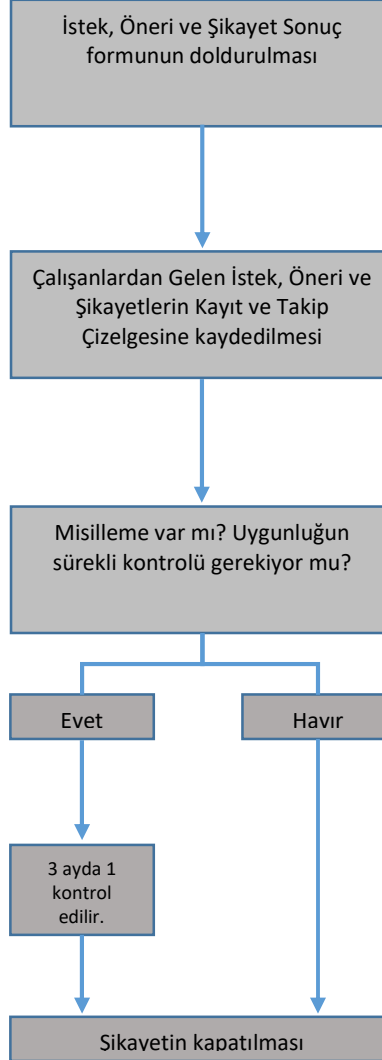
İstek, öneri ve şikayetler onay aşamasının ardından, ilgili bölüme yanıt için gönderildiğinde, DÖF açılıp açılmayacağına Destek Hizmetler Departmanı karar verir. DÖF formu açılacaksa FR.KY.04.01 DÖF Formu doldurulur ve FR.KY.04.02 DÖF Takip Formu ile takip edilir. DÖF açılmayacak ise İstek, Öneri ve Şikayet Sonuç formu FR.KY.04.02.02 doldurulur ve FR.KY.04.02.01 Çalışanlardan Gelen İstek, Öneri ve Şikayetlerin Kayıt ve Takip Çizelgesi 'ne kayıt yapılır ve takip edilir.

Döf'lerin açılması, ilgili departmana bildirilmesi ve takibinden Destek Hizmetler Departmanı sorumludur. Misilleme ve uygunluğun sürekli kontrolü ise FR.KY.04.02.03 formu ile takip edilecektir.

5.4. Şikâyet Mekanizması



Şekil 1. Şikâyet Mekanizması Akış Şeması



Şekil 2. Misilleme ve Uygunluğun Kontrolü Akış Şeması