

Tablo 8-1. Paydaş Katılımı İzleme Programı

Paydaş Grupları	Kapsam	Sıklık	Method ve Araçlar
<p>Çevre Yerleşimler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meslek Liseleri • 1.ve 2.OSB deki Komşu Tesisler • Üniversite 	<ul style="list-style-type: none"> • İşe Alım Süreci • Sosyal Sorumluluk Projeleri • Talep halinde Tesis Faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncelenmesi • Halkın Şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi • Etkin ve uygulanabilir paydaş katılımı yoluyla halk 	<p>Yıllık İhtiyaç Halinde</p>	<p>Web sitesi E-mail bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Kamu Kuruluşları • Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı • Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı • Bilecik Valiliği • Bilecik Valiliği Çevre,Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü • Bilecik Ticaret ve Sanayi Odası • Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı • Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) • OSB müdürlükleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Talep halinde Tesis Faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncelenmesi • Halkın şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi • Yerel satın alma ve istihdam verileri. 	<p>Yıllık İhtiyaç Halinde</p>	<p>Web sitesi E-mail bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri</p>

Belediyeler • Bilecik Belediyesi	<ul style="list-style-type: none"> Talep halinde Tesis Faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncelenmesi Halkın Şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi Yerel satın alma ve istihdam verileri 	Yıllık İhtiyaç Halinde	Web sitesi E-maii bilgilendirmeieri Telefon Görüşmeleri
Tesis Çalışanları	<ul style="list-style-type: none"> Tesis alanında Şikâyet Mekanizması uygulamalarının aylık kontrolü 	Devam Eden	İstek/Öneri kutuları Bilgilendirme panoları Tüm çalışanlara e-posta (etikkurul@mataauto.com) Arslan Alüminyum'ın web
Müşteriler	<ul style="list-style-type: none"> Talep halinde Tesis Faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncelenmesi 	Devam Eden	Web sitesi E-maii bilgilendirmeieri Telefon Görüşmeleri
Yükieniciier/Taşeronlar/Tedarikçiiier/STK/	<ul style="list-style-type: none"> Talep halinde Tesis Faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncelenmesi Yerel satın alma ve 	Devam Eden	Web sitesi E-maii bilgilendirmeieri Telefon Görüşmeleri
Sertifikasyon kuruluşları	<ul style="list-style-type: none"> Talep halinde Tesis Faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncelenmesi 	Devam Eden	Web sitesi E-maii bilgilendirmeieri Telefon Görüşmeleri
Hassas gruplar	<ul style="list-style-type: none"> Tesis alanında Şikâyet Mekanizması uygulamalarının aylık kontrolü 	Devam Eden	İstek/Öneri kutuları Bilgilendirme panoları Tüm çalışanlara e-posta (etik@arslanaluminium.com) Arslan Alüminyum web sitesi

Şikayet mekanizması, halk ve Arslan Alüminyum arasındaki birincil arayüz olan Dış Paydaşlarla İletişim Sorumlusu Hüseyin MAZLUMOĞLU tarafından yönetilecektir. Şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır.

Şikayet mekanizması süreçten haberdar olmaları, şikayette bulunma hakkına sahip olduklarını bilmeeleri, mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve Şikayetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için etkilenen paydaşlara tanıtılacak ve duyurulacaktır. Çoğu durumda bir şikayet, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya şirketin şikayet yetkililerinden biri aracılığıyla iletilecektir. Arslan Alüminyum 'ın şikayet mekanizması hakkında daha fazla bilgi bu beigenin 10. Bölümü'nde yer almaktadır.

8.1 Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetleri

Arslan Alüminyum , Paydaş Katılım Planı'nı internet sitesinde paylaşmıştır.

Arslan Alüminyum Şikayet Mekanizması, iç ve dış paydaşlar için kurulmuştur. Ayrıca Şikayet Mekanizmasıile ilgili uygulamalar Paydaş Katılım Planı içerisinde açıklanmıştır.

Arslan Alüminyum tüm çalışanlarına eğitime Paydaş Katılım Planı'nın amacını, kapsamını, görev ve Sorumluluklarını yıllık eğitimler ile aktaracaktır.

Arslan Alüminyum dış paydaşlara yönelik Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Mekanizması hakkında dış paydaşlarına bilgilendirme maili paylaşacaktır.

9 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

Kurumsal sosyal Sorumluluk (KSS) Projeleri, özellikle Kurumsal düzeydeki paydaş katılımı Faaliyetleri sırasında uygulanan en önemli araçlardan biridir. KSS'ier, şirketin hesap verebilirliğini, şeffaflığını ve sürdürülebilirliğini sağlar, aynı zamanda etkilenen yerel halkları ve yerel hükümet birimlerini destekler. Arslan Alüminyum bugüne kadar aşağıdaki Faaliyetleri üstlenmiştir:

- Arslan Çocuklarımızın Gözünden Geri Dönüşüm Resim Yarışması
- Çalışanlarımızın çocukları için resim yarışmaları düzenlenerek, resim yapmaya tutkulu 15 yaşını aşmamış çocuklarına resim malzeme desteği sağlanmıştır.
- Akıllı otobus durakları projesi ile halkın konforlu alanlarda ulaşım araçlarını beklemesi sağlanmıştır.
- Tıp fakültesi açılma projesinde sosyal tesis tasarımı ve hazırlanması projesi yürütülmüştür.
- Kariyer günleri ile üniversite öğrencilerine ulaşılmıştır.
- Yerel Girişimci gruplara ve öğrenci projelerine destekler verilmiştir.
- Çalışanlarımıza lojman ve konaklama desteği projesi ile 50 dairelik proje hayata geçirilmiştir. Bu proje toplamda 150 daireye ulaşılmıştır.

9.1 Gerçekleştirilmesi Planlanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri

- Fidan Bağışı

Arslan Alüminyum 'ın 75. Yılıni kutlamak için, çalışanlar adına TEMA Vakfı'na fidan bağışı yapılması hedeflenmektedir. Bağışlanan fidanların sertifikaları da Arslan Alüminyum'un 75. Yılıni kutlayan tüm çalışanlara anı olarak takdim edilecektir.

10 ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikâyet mekanizması, IFC Performans Standartları (PS) kapsamında müşteriler tarafından topluluk katılımıyla ilgili gerekliliklere yaklaşımının önemli bir parçasıdır. Şikâyet Mekanizması'nın amacı, Faaliyetier sürecinde ortaya çıkabiiecek şikayetlere dair bir çözüm prosedürüne erişim sağlamaktır. Bu noktada önceilk, etki alanındaki halk ve tesis çalışanları dahil olmak üzere Tesis'ten etkilenen kişiere veriimektedir.

Şikayetler, paydaşların artan endişeierinin bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülemesse artabilir. Şikayetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi Tesis çalışanları, yerel halk ve diğer paydaşlar arasındakiolumlulilişkilerin geliştirilmesini destekier.

Şikayet Mekanizması, Tesisile ilgili Şikayetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçie eie alınmasını sağlayacaktır. Tesisin başlangıcından itibaren şikayet mekanizması; bireysele veya grup toplantıları, basılı materyaiier, e-posta, duyuru panoları aracılığıyla paydaşlarla paylaşıimalı ve bu süreç Tesisin ömrü boyunca devam etmeiidir.

Şikayetlerin ilk kabulü Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi Tuğba Başköy tarafından gerçekiiecektir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi, Şikayetleri belirii başlıklara göre tasnif etmekten ve şikayetin konusuna göre ilgisine iietmekten sorumlu olacaktır. Bölüm 11.1'de Şikayet Kaydı'na dair detaylı bilgiiier verilmiştir.

Şikayete cevap veriimesi veya değerlendirilmesi sürecinin uzaması, esas olarak ortaya çıkan şikayetin karmaşıklığına bağlı olacaktır. Ancak ideal olan, en geç ilgilibirime iletiiildiği tarihten itibaren 6 iş günü içinde çözüme ulaşılmasıdır.

Şikayet Mekanizması'nın duyurmak için kuilanılan yöntemier Kültürel açıdan uygun ve paydaşların Genel bilgilendirme yöntemierine uygun oimalıdır. Örneğin hassas gruplar ve diğer paydaşlar bilgiye farklı şekilde erişebilir ve her iki grubun da bilgiye eşit erişiminin sağlanması gerekir. Paydaşlar, Tesislerin ömrü boyunca mektup, e-posta, öneri/ istek kutuları ve yüz yüze görüşmeier gibi bir dizi seçenek aracılığıyla görüş ve Şikayetlerini paylaşabiiecekier.

Şikayet başvurusunda buiunan tüm paydaşlar, başvurularının gizii bir şekilde değerlendirilmesini talep edebilirier. Sorumlular şikayet sahibinin adının veiletişimbilgilerinin rızası oimadan ifşa ediimemesini sağlayacaktır.

10.1 Şikayet Kaydı

Gelen tüm Şikayetler, birer istek numarası atanarak Şikayet Dosyası'na kaydedilecektir.

Şikayet Dosyası, şikayetin durumunu izlemek, şikayetin ortaya çıkma sıklığını tespit etmek, şikayetin kaynaklandığı nedenleri analiz etmek, yaygın şikayet konularını ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için kullanılacaktır.

Tüm Şikayetler, aşağıdaki bilgilerle ilgili Şikayet Dosyası'na kaydedilecektir:

- Şikayet istek numarası
- Şikayetin tarihi
- Şikayetin alındığı yer ve hangi biçimde (öneri/istek kutuları için)
- Şikayet sahibinin iletişim bilgileri (isimsiz olmayan Şikayetler olması durumunda)
- Şikayetin içeriği
- Konunun ele alınmasından sorumlu taraflar
- Şikayetlerin soruşturulmasının başladığı ve bittiği tarihler
- Soruşturmanın sonuçları
- Şikayetçiye gönderilmesi önerilen düzeltici Faaliyetler hakkında bilgiler (anonim olması durumunda) ve gönderilme tarihi
- Tesislerin personelleri tarafından gerekli eylemler için işin bitiş tarihi
- Düzeltici Faaliyetin tatmin edici olup olmadığına veya şikayetin çözülmemesinin bir nedeni olup olmadığına dair bilgiler
- Şikayet kapanışı
- Kapatılmamış şikayet dosyaları için alınacak aksiyonlar

10.2 Görev ve Sorumluluklar

PKP'nin etkili bir şekilde uygulanması için tesis özelinde 4 farklı görev tanımlanmıştır: 1- Paydaş Katılım Planı Yöneticisi

2- Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi

3- İç Paydaşlarla İletişim Sorumlusu

4- Dış Paydaşlarla İletişim Sorumlusu

Aşağıda yönetici ve sorumluların görevleri listelenmiştir:

Paydaş Katılım Planı Yöneticisi

- Paydaş katılım sürecinden sorumludur.
- Sürdürülebilirlik raporundan sorumludur.
- PKP birimlerini yönetir, yeni sorumlu atar ya da görevden alır.
- PKP'nin başarısını ölçer, gerekli durumlarda günceller.

Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi

- Hangi kanaldan gelirse gelsin (web sitesi, telefon, yüz yüze, kutular vb) iç ya da dış paydaşlardan tüm şikayetleri kayıt altına alır.
- Kayıt altına alınan şikayetleri ilgili birime yönlendirir.
- Tarafların dinlenmesini sağlar.
- İlgili birimden gelen dönüşler hakkında sonuçları açıklar.
- Şikayetin sonucunu ilgisizle paylaşır.
- Sonuçla ilgili itirazları alır.
- Şikayet kapama mekanizmasını uygular.

İç Paydaşlarla İletişim Sorumlusu

- İç paydaşların haklarını bilmesi ve şikayet mekanizmasını tanımasını sağlar.
- İç paydaşlara verilen oryantasyon eğitimlerinin işçi hakları kısmını yönetir.
- İç paydaşlarla işçi hakları konusunda periyodik toplantılar yapar.
- PKP'de değişikliklere gidilmesi halinde iç paydaşlara bunu aktarır.

Dış Paydaşlarla İletişim Sorumlusu

- Dış paydaşların haklarını bilmesi ve şikayet mekanizmasını tanımasını sağlar.
- Dış paydaşlarla bilgi paylaşımını sağlar.
- Dış paydaş toplantıları düzenler.
- Gerektiği durumlarda sorun çözmek için iletişim sağlar.

10.3 Şikayet Mekanizmasının Uygulanması

Çözümüne öncelik vermek için Şikayetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı Şikayetlerin, örneğin acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçim kaynaklarına ilişkin konular acil müdahale gerektirebilir.

Şikayet Mekanizması'nı tamamlayan 10 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

Adım 1: Şikayetin belirlenmesi, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkili tarafından verilen uygun eğitim ve bilgilendirmelerin yapılmasına istinaden kişisel iletişim kanalları kullanılarak yapılacaktır.

Bu şikayet başvurusu yüz yüze, telefon, mektup, öneri/istek kutuları veya e-posta yoluyla yapılabilir.



Şekil 10-1. Arslan Alüminyum 'de Öneri/İstek Kutusu Örneği

Adım 2: Şikayetin, Şikayet Dosyası'na kaydedilmesi, şikayetin alınmasından sonraki bir iş günü içinde yapılacaktır. Şikayet kaydı, atanan Disiplin ve Etik Kurulu Yetkili

tarafından yönetilecektir. Şikayetin önemi daha sonraki beş iş günü içinde değerlendirilecektir. Önem kriterleri aşağıdaki listede özetlenmiştir.

1. Seviye Şikayet: münferit veya "bir defaya mahsus" (belirli bir raporlama dönemi içinde - bir yıl) ve doğası gereği esasen yerel olan bir şikayet.

Not: Bazı tek seferlik Şikayetler, Seviye 3 şikayeti olarak değerlendirilecek kadar önemli olabilir, örneğin ulusal veya uluslararası bir kanun ihlai edildiğinde (bkz. Seviye 3).

2. Seviye Şikayet: Yaygın ve tekrarlanan Şikayetler (örn. tesislerden Gelen Gürültü, toz vb.).

3. Seviye Şikayet: Bir kereye mahsus bir şikayet veya yaygın ve/veya tekrarlanan Şikayetler; ayrıca Tesislerin Politikaları'nın veya ulusal mevzuatın ciddi şekilde ihlai edilmesine sonuçlanan Şikayetler, medyanın olumsuz ulusal / uluslararası ilgisine yol açan Şikayetler, medyadan veya diğer kilit paydaşlardan olumsuz yorumlar gelmesine neden olduğu düşünülen Şikayetler (örneğin, yetersiz atık yönetimi)

bir şikayetin, Şikayet Mekanizması'nın kapsamı dışında değerlendirildiği durumlarda, şikayet tercih edilen iletişim yöntemiyle karşı tarafa bildirilip ve alternatif bir çözüm yolu önerilecektir.

Adım 3: Şikâyetin kabulü, yüzyüze veya telefon görüşmesi, mektup, öneri/istek kutuları ve posta yoluyla yapılır. Şikayet sürecinin, en geç ilgilili birime iletili olduğu tarihten itibaren 6 iş günü içinde çözülmesi beklenir (derhal ilgililenmesi gereken 3. Seviye Şikayetler hariç).

Şikayet iyi anlaşılma mı şa veya ek bilgi gerekiyorsa, bu adımda şikayet sahibinden açıklama istenecektir.

Adım 4: Şikayetin seviyesi, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi tarafından belirlenir. Yönetim Koordinatörü'ne tüm 3. Seviye Şikayetler bildirilir. Arslan Alüminyum 'ın üst yönetimi, duruma göre şikayeti kimin ele alması gerektiğine karar vermede Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi'ni

destekler ve şikayetin kapatılması sürecinde ek desteğe ihtiyaç olup olmadığını istişare eder.

Adım 5: Şikayetin ilgilili birimlere yönlendirilmesi, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi tarafından yapılır. Şikayetin etkili bir şekilde cevaplanmasını sağlamak için şikayeti 6 iş günü içinde e- posta yoluyla ilgilili departmana/personel iletilir. (örneğin insan kaynakları, idari işler vb.)

Adım 6: Şikayetin cevaplandırılması, yetkilendirilen ekip tarafından 6 iş günü içinde tamamlanır. Bu süreç zarfında, gerektiğinde ilgilili departmanların üst yönetiminden Gelen girdilerle de kullanılabilir. Şikayete verilecek cevap uygun bir çözüm yolu içermelidir. (mevcut sorunu gidermek için önlenmiş almak veya Tesis Faaliyetleri sırasında meydana Gelen zararları telafi etmek için maddi tazminat belirlemek)

Şikayetin analizi, şikayetin çeşitli açılardan değerlendirilmesini içerir; örneğin şikayet çalışan tarafından bildirildiyse; çalışanın geçmişi, şikayetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, iş yerinde meydana Gelen sonuçları vb. Dikkate alınarak analiz edilir.

Adım 7: Şikayelere ilişkin cevapları ilgili birimler tarafından verilir. Seviye 3 Şikayetler için ilgilili departmanın yöneticisi tarafından, Seviye 2 ve Seviye 1 Şikayetler Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi tarafından en geç 14 iş günü içinde kapatılmasına onay verilir. Bu onay, bir imzayla veya gereken anlaşmayı belirten bir e-postayla olabilir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi, gerekli dosyaları yapar ve Şikayet Dosyası'na verileri kaydeder.

Adım 8: Şikayete verilecek cevap için kurulacak iletişim dikkatlice koordine edilmiştir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi, yanıtın iletilmesine yönelik uygun bir yaklaşımın kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlar.

Adım 9: Şikayetin doğru şekilde kapatılıp kapatılmadığını veya daha fazla işlem

yapılması gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olmak için şikayetçinin yanıtı kaydedilir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi, şikayet sahibinin yanıtı anlayıp anlamadığını ve tatmin olup olmadığını teyit etmek için uygun iletişim kanallarını kullanır, telefonla ya da yüz yüze görüşme yapar.

Şikayetin isimsiz olarak yapılması durumunda, şikayetin ve çözümün bir özeti ilgili birim yöneticisi ile paylaşılıp tüm bölüme aktarılması sağlanır.

Mümkünse şikayetçinin cevabı, gelecekte şikayetin tekrarlanmasının önlenmesi için telafi yöntemlerine ilişkin notlarla birlikte Şikayet Dosyası'na kaydedilmektedir.

Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi'nin veya diğer departman yöneticilerinin, şikayet mekanizması aracılığıyla Gelen bir şikayeti, Sorumluluk alanlarının dışında bulunmaları durumunda Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi, söz konusu duruma dair ayrıntılı bir açıklama/gerektiğinde yapacaktır. Şikayette bulunan kişi verilen cevabı tatmin edici bulunmazsa, şikayetçinin şikayet sürecini nasıl devam ettirebileceğine dair ek bir açıklama daha yapılacaktır.

Adım 10: Şikayet, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkiisi'nin bir imzasıyla kapatılır. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkiisi, bir şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını veya daha fazla incelemesine gerek olup olmadığını karar verir. Daha fazla incelemesi gerekirse, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkiisi şikayeti yeniden değerlendirmek için Adım 2'ye döner. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkiisi şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını değerlendirdikten sonra şikayetin kapatılmasını onaylar. Seviye 3 Şikayetlerinin kapatılması için anlaşmaya varabilmek için ilgili departmanlardan imza isteyecektir. Söz konusu anlaşma, bir imzayla veya ilgili anlaşmayı açıklayan bir e-postayla olabilir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkiisi, gerekli dosyaları yapar ve Şikayet Dosyası'na verileri kaydeder.

10.3.1 Çalışan Şikayet Mekanizması

Çalışan Şikayet Mekanizması, Tesis çalışanlarından (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dahil) Gelen Şikayetler olarak tanımlanır. Bu mekanizma, Tesis'in ömrü boyunca Şikayetlerin erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözülmesi için etkili bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikayet Mekanizması kapsamında şikayette bulunan herhangi bir çalışanın, herhangi bir mislilemeye maruz kalmayacağını garanti etmektedir. Çalışan Şikayet Mekanizması'nın kapsamı aşağıdaki gibi ve bunlarla sınırlı olmaksızın şöyle özetlenebilir;

- iş sağlığı ve güvenliği,
- istihdam şartları,
- ücretler,
- yerel toplulukla veya iş arkadaşları arasında yaşanan sorunlar,
- ortak alanlarda hijyen sorunları,
- yetersiz miktarda gıda ve/veya işçilerin güvenliği
- iş kazaları
- Meslek hastalıkları ve diğer sağlıkla ilgili olayların önlenmesi, azaltılması veya yönetilmesi

Şikayet Mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim yoluyla tüm Tesislerin çalışanlarına bildirilecektir. Her çalışan, işe alındığı sırada şikayet mekanizması hakkında çalışan el kitabı vasıtasıyla bilgilendirilecektir. Gizlilik, bazı çalışanlar için oldukça önemlidir; bu nedenle, çalışanlar Şikayetlerini isimsiz olarak iletebilir. Ancak isimsiz başvurular, Arslan Alüminyum 'in sorunu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını engelleyebilir. Yine de Şikayetleri isimsiz olarak iletmek isteyen Tesis işçilerinin bunu yapmasına izin verilecektir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkiisi, tesis içinde yer alan öneri/istek kutularını 5 iş gününde bir açacak ve yazılı olarak bildirilen sorunların Çalışan Şikayet Mekanizması kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirmeye alacaktır. Çözüme öncelik vermek için Şikayetler mümkün olan en kısa sürede incelenmektedir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı Şikayetlerin, örneğin işçilerin geçim kaynaklarına ilişkin konuların derhal işleme alınması gerekebilir.

Çalışan Şikayet Mekanizması için de bu dokümanın 10.3 maddesindeki adımlar uygulanır.

11 İZLEME

Paydaş Katılım Planı İzleme yöntemleri Tesislerin ömrü boyunca uygulanacaktır. Paydaş Katılım Planı yıllık olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde Tesis gelişmelerine ve kamuoyundan Gelen beklenmeyen tepkilerine göre güncelenecektir. Tesis için oluşturulan şikâyet mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet mekanizmasının çıktılarının istatistiksel özeti Tesis Yönetimi ve paydaşlar ile paylaşılacaktır.

Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması sırasında kullanılacak temel performans göstergeleri aşağıdaki Tablo 11-1'de verilmektedir:

Tablo 11-1. Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve İzleme Faaliyetleri – Paydaş Katılım

No	KPI	Hedef	İzleme Yöntemi
1	Dış Paydaş Şikayetlerinin Sayısı	0	Veri Tabanı
2	Benzer Konularda Şikayetlerin Sayısı	0	Veri Tabanı
3	Hedeflenen bir aylık zaman çizelgesi çerçevesinde yanıtlanan şikayet sayısı	Hedef %90	Veri Tabanı
4	Şikayetlere Verilen Cevapların Süresi	3. seviye olmayan Şikayetler için 14 takvim günü. 3. Seviye Şikayetler için mümkün olan en kısa zaman	Veri Tabanı
5	Şikâyet Mekanizmasının uygulanması konusunda paydaşlara geri bildirimde bulunulması	%100	Raporlama