
	MERSİN ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ			
	HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI			
Doküman No : MESK-DIA-PLN-HS-GEN-GEN-0005	Yayın Tarihi: 22.05.2014	Rev.No: 01	Revizyon Tarihi: 12.12.2016	Sayfa No: 1 / 7

REVİZYON TAKİP SAYFASI

Rev. No	Rev. Tarihi	Rev. Yapılan Sayfa No	Revizyonun Sebebi
00	22.05.2014	-	Yeni Yayın
01	12.12.2016	3,4,6	Projeye ait web sitesi alan adının değiştirilmesi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Eray ÖZEN Çevre Mühendisi	Timur BALTA	Hasan BAHÇA


	MERSİN ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ			
	HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI			
Doküman No : MESK-DIA-PLN-HS-GEN-GEN-0005	Yayın Tarihi: 22.05.2014	Rev.No: 01	Revizyon Tarihi: 12.12.2016	Sayfa No: 2 / 7

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ.....	3
2. KAPSAM.....	3
3. TANIMLAR ve KISALTMALAR	3
4. İLGİLİ DOKÜMANLAR.....	3
5. SORUMLULUK VE UYGULAMA.....	3
5.1. Uygulama.....	4
5.1.1. Şikâyetin alınması	4
5.1.2. Şikâyet düzeyinin belirlenmesi ve kayıt altına alınması	4
5.1.3. Şikâyetin onaylanması	5
5.1.4. Şikâyetin değerlendirilmesi	5
5.1.5. Şikâyetin ilgili bölüme aktarılması	5
5.1.6. Yanıtın oluşturulması	5
5.1.7. Yanıtın onaylanması	5
5.1.8. Yanıtın bildirilmesi.....	5
5.1.9. Şikâyetçi yanıtının kayıt altına alınması	5
5.1.10. Şikâyetin kapatılması	6
5.2. İletişim	6
5.2.1. Telefon	6
5.2.2. Elektronik Ortam.....	6
5.2.3. Posta	6
5.2.4. Diğer.....	6
5.3. Şikâyet Mekanizması.....	7

ŞEKİLLER

Şekil 1. Şikâyet Mekanizması Akış Şeması	7
--	---

	MERSİN ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ			
	HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI			
Doküman No : MESK-DIA-PLN-HS-GEN-GEN-0005	Yayın Tarihi: 22.05.2014	Rev.No: 01	Revizyon Tarihi: 12.12.2016	Sayfa No: 3 / 7

1. AMAÇ

Bu Planın amacı, DİA Altyapı Yatırımları ve İnşaat A.Ş. nin inşaat faaliyetleri sırasında etki alanındaki yerel halktan gelebilecek şikâyetlerin kayıt altına alınarak yönetilmesi ve geribildirimler ile etkili bir Şikâyet Mekanizması oluşturulmasıdır. Böylece herhangi bir paydaşın; projenin planlanma, inşa veya uygulanma yöntemi hakkında öneri getirmesine veya şikâyette 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.

2. KAPSAM

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

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

ÇSED : Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme

Paydaşlar : Üçüncü kişiler, ilgili taraflar


4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

MESK-DIA-FRM-HS-GEN-GEN-0002 Halktan Gelen Şikâyetlerin Kayıt ve Takip Çizelgesi

5. SORUMLULUK VE UYGULAMA

Bu planın uygulama ve yürütme sorumluluğu, Proje Yönetimi ve Halkla İlişkiler 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.
- Paydaşlar, projenin gelecekteki tüm aşamalarında fikirlerini ve şikâyetlerini; internet sitesi (www.mersinsaglik.com.tr), mektup ve yüz yüze görüşme gibi çeşitli seçenekler vasıtasıyla ileterek katılım sağlayabileceklerdir.
- 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;** DİA tarafından görevlendirilen şikâyetten sorumlu yetkili kişinin aracılığı ile kesintisiz olarak koordine edilecek ve yöre halkı ile DİA arasındaki ilk erişim kaynağı olan DİA Halkla İlişkiler Departmanına 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 veya DİA Halkla İlişkiler Departmanı'ndan yetkili bir kişi ile konuşarak, şikâyeti veya sorun olan konuyu bildirecektir.

	MERSİN ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ			
	HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI			
Doküman No : MESK-DIA-PLN-HS-GEN-GEN-0005	Yayın Tarihi: 22.05.2014	Rev.No: 01	Revizyon Tarihi: 12.12.2016	Sayfa No: 4 / 7

5.1. Uygulama

Şikâyet mekanizması aşağıda detaylandırılmıştır.

5.1.1.Şikâyetin alınması


Şikâyet; telefon, elektronik posta veya mektup ile aşağıdaki iletişim/irtibat bilgileri kullanılarak Halkla İlişkiler sorumlusu tarafından alınacaktır.

Telefon : 0 324 223 11 23
Elektronik posta : info@mersinsaglik.com.tr
Adres : Mersin Entegre Sağlık Hizmetleri Yatırım ve İşletme A.Ş.
Korukent Mahallesi 96015 Sokak Toroslar/Mersin

5.1.2.Şikâyet düzeyinin belirlenmesi ve kayıt altına alınması

Şikâyet, yazılı ve elektronik ortamda “Şikâyet Kaydı” adıyla DİA Halkla İlişkiler Departmanında aynı gün içinde kayıt altına alınacaktır. Şikâyetin önem derecesi aşağıdaki kıstaslara göre 5 ile 7 gün arasında belirlenecektir.

- Düzy 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).
- Düzy Şikâyet:** Yaygın ve tekrarlanan şikâyetlerdir (Örnek olarak; inşaat araçlarından kaynaklanan toz).
- Düzy Şikâyet:** Tek seferlik, yaygın veya tekrarlanan ve ayrıca buna ek olarak DİA 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).

	MERSİN ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ			
	HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI			
Doküman No : MESK-DIA-PLN-HS-GEN-GEN-0005	Yayın Tarihi: 22.05.2014	Rev.No: 01	Revizyon Tarihi: 12.12.2016	Sayfa No: 5 / 7

5.1.3.Şikâyetin onaylanması

Şikâyet, sunulduktan hedef dâhilinde 10-14 işgünü sonra, uygun olan şekilde; kişisel toplantı, telefon görüşmesi veya mektup kanalıyla, onaylanacaktır. Eğer şikâyet iyi anlaşılmamış veya ek bilgi gerekiyorsa, şikâyet sahibinden şikâyetini açıklığa kavuşturması bu adımda istenecektir.

5.1.4.Şikâyetin değerlendirilmesi

Şikâyetten sorumlu yetkili kişi 1, 2 veya 3. Düzey şikâyetleri, DİA Proje Yöneticisi ise tüm 3. Düzey şikâyetleri onaylar. Üst yönetim şikâyetten sorumlu kişiye, uygun gördüğü şekilde; şikâyetle kimin ilgileneceğinin kararı ve yanıt için ek desteğe gerek olup olmadığının belirlenmesi konusunda yardımcı olur.

5.1.5.Şikâyetin ilgili bölüme aktarılması

Şikâyetten sorumlu yetkili kişi şikâyeti, etkili yanıt oluşturacağından emin olacağı ilgili kısım veya kişiye, 5 ile 7 gün içinde elektronik posta yoluyla aktarır (Örnek olarak; İnsan Kaynakları, ilgili bölümler, alt yükleniciler gibi).

5.1.6.Yanıtın oluşturulması

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

5.1.7.Yanıtın onaylanması


Yanıt, 3. düzey şikâyetler için üst düzey yönetici tarafından, 1. ve 2. Düzey şikâyetler için şikâyetten sorumlu 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.

5.1.8.Yanıtın bildirilmesi

Yanıtın iletimi dikkatli bir şekilde koordine edilir. Şikâyetten sorumlu yetkili kişi, kararlaştırılan ve uygulanacak olan yanıtın tebliğine yönelik yaklaşımdan emin olur.

5.1.9.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.

	MERSİN ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ			
	HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI			
Doküman No : MESK-DIA-PLN-HS-GEN-GEN-0005	Yayın Tarihi: 22.05.2014	Rev.No: 01	Revizyon Tarihi: 12.12.2016	Sayfa No: 6 / 7

5.1.10. 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.

5.2. 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.

DİA telefon: **Tel: 0 324 223 11 23**

5.2.2.Elektronik Ortam

Paydaşlar, fikir ve şikâyetlerini iletebilecekleri www.mersinsaglik.com.tr adresindeki web sitesini kullanarak yorum, görüş, istek ve şikâyetlerini gönderebilme fırsatına sahiplerdir. Ayrıca, proje için DİA Halkla İlişkiler Departmanına ait elektronik posta adresine info@mersinsaglik.com.tr ileti gönderilebilir.

5.2.3.Posta


Paydaşlar, posta yoluyla da proje hakkındaki düşüncelerini, isteklerini, şikâyetlerini ve yorumlarını DİA Halkla İlişkiler 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.

DİA Halkla İlişkiler Departmanının posta adresi:

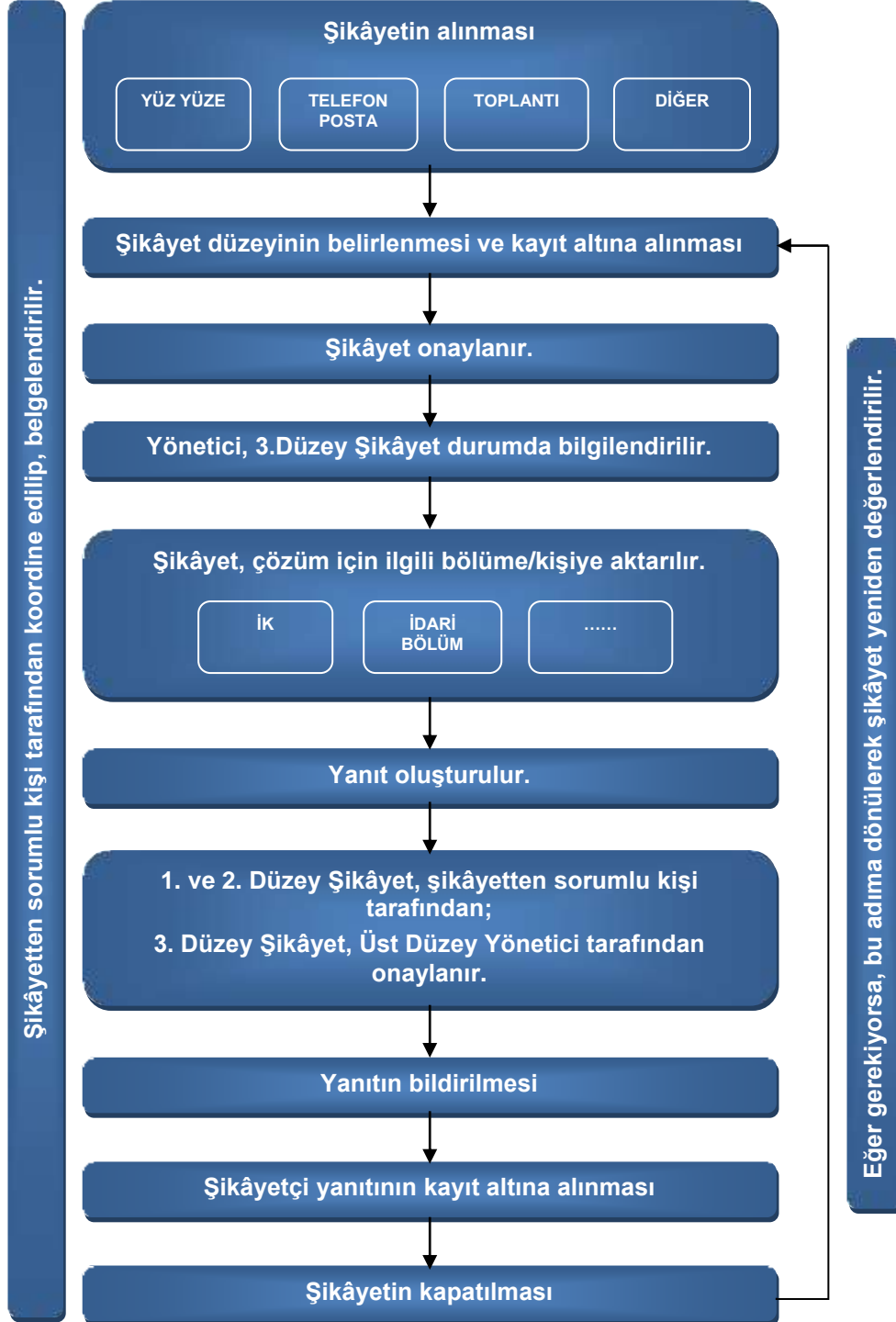
Mersin Entegre Sağlık Hizmetleri Yatırım ve İşletme A.Ş.
Korukent Mahallesi 96015 Sokak
Toroslar/Mersin

5.2.4.Diğer

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

	MERSİN ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ			
	HALKTAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PLANI			
Doküman No : MESK-DIA-PLN-HS-GEN-GEN-0005	Yayın Tarihi: 22.05.2014	Rev.No: 01	Revizyon Tarihi: 12.12.2016	Sayfa No: 7 / 7

5.3. Şikâyet Mekanizması



Şekil 1. Şikâyet Mekanizması Akış Şeması