

AVRUPA BİRLİĞİ / KATILIM ÖNCESİ MALİ YARDIM ARACI (IPA) ENERJİ SEKTÖR PROGRAMI – FAZ 4 PROJESİ

ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizmasının (ŞM) temel amacı; şikayetlerin, ilgili tüm tarafları tatmin edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır. ŞM özellikle, adil, etkili ve kalıcı sonuçlar için şeffaf ve güvenilir bir süreç sağlamaktadır. Aynı zamanda, düzeltici eylemleri kolaylaştıran daha geniş topluluk istişaresinin ayrılmaz bir bileşeni olarak güven ve işbirliği oluşturmaktadır. ŞM özellikle:

- Etkilenen kişilerin şikayette bulunmaları veya projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlığı çözmeleri için imkan yaratmakta,
- Uygun ve karşılıklı olarak kabul edilebilir çözüm eylemlerinin belirlenmesini ve onların şikayetçileri memnun edecek şekilde uygulanmasını sağlamakta,
- Adli kovuşturmayla başvurma ihtiyacını ortadan kaldırmaktadır.

ETKB, tüm proje paydaşlarının şikayetlerini düzenlemek ve ele almak için çevrimiçi iletişim, proje ŞM'si ve onaylanmış politika belgelerine sahiptir. Projeye özel şikayet mekanizmaları tüm paydaşların kullanımına açık olacak ve herhangi bir paydaş veya etkilenen kişi tarafından olası her türlü mesajı, şikayeti ve/veya öneriyi iletmek için kullanılabilir. Proje kapsamında tüm paydaşlardan her türlü geri bildirim alınması beklenmektedir.

Tüm proje paydaşları tarafından; proje ŞM'sine, ETKB Proje Uygulama Birimi (PUB)'nin resmi internet sitesi aracılığıyla erişilebilecektir. ŞM tarafından tüm paydaşların şikayetlerinin toplanması ve ele alınması amaçlanmaktadır. Bu şikayet sürecini yöneten sorumlu organ, PUB'nin kendisi olacaktır. ŞM için iletişim bilgilerine buradan ulaşabilirsiniz:

PROJE UYGULAMA BİRİMİ

Telefon: 0 312 546 46 46 / Dahili: 5703

E-posta: dia2@enerji.gov.tr

Web Sitesi:

<https://enerjiprojeleri.eu/tr/6/iletisim> (Türkçe link)

<https://enerjiprojeleri.eu/en/21/contact-us> (İngilizce link)

Gelen tüm sorular/şikayetler, yasal olarak başka bir süre gerektirmediği takdirde, en geç 30 gün içinde yanıtlanmak üzere ilgili sorumlu personele/birime yönlendirilecektir. Proje ŞM'si, aşağıdakiler dahil olmak üzere projenin genel yönetimi ve uygulamasıyla ilgili şikayetlerin iletilmesi için kullanılacaktır: çocuk işçiliği, işçilerin sağlığı ve güvenliği, işyeri tacizi (mobbing, cinsel taciz vb.).