

**ŞİKÂYET MEKANİZMASINI DESTEKLEMELİK VE PROJE YARARLANICILARI,  
MÜLTECİLER VE İŞÇİLER İÇİN İŞLER HALE GETİRMEK İÇİN BİR  
DANIŞMANLIK FİRMASININ İŞE ALINMASI DUYURUSU İLGİ BİLDİRİMİNE  
DAVET**

**Türkiye Tarım Kredi Kooperatifleri Merkez Birliğinden:**

Proje No :P171543

Başvuru Numarası : CS3.2-01

1 - Türkiye Tarım Kredi Kooperatifleri Merkez Birliği, Geliştirilmiş Pazar Bağlantıları ile Mülteciler ve Türkiye Vatandaşlarına Kayıtlı Tarım İstihdamı Desteği Projesi için AB Sığınmacı Mali İmkan Fonu kapsamında Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası (Dünya Bankası) ile Avrupa Birliği'ne proje başvurusu kabul edilmiş olup, uygulama aşamasına geçilmiştir. Bu proje kapsamında alınan fon davetin düzenlendiği alıma ilişkin sözleşmenin ödemelerinde kullanılacaktır.

2- Verilmesi planlanan hizmetin temel amacı;

Çağrı Merkezi, görüş/şikâyet formu, öneri kutuları, e-posta, web sitesi gibi şikâyetlerin alınmasına yönelik prosedürler,

Şikâyetlere cevap vermeyi öngören zaman dilimleri,

Şikâyetlerin zamanında çözümlenmesini kaydetmek ve izlemek için log kaydı oluşturulması,

Şikâyetlerin çözümlenmesi, kaydedilmesi ve izlenmesinden sorumlu bir birimin oluşturulması,

Şikâyetlerin sınıflandırılması (çalışma koşulları, finansal, çocuk/zorla çalıştırma), yasal konular (Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz, soygun vb.) ve şikâyetleri ve endişeleri etkili bir şekilde ele almak için kategorize eden diğer konular.

Danışman, Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından tasarlanan ve Dünya Bankası tarafından onaylanan Şikâyet Mekanizması'nı kuracak, uygulayacak ve yönetecektir. Tüm iş ve işlemler PUB Sosyal Güvenlik Uzmanı tarafından izlenecek ve kontrol edilecektir.

3- Aranılan Nitelikler;

Şikâyet mekanizmasının veya müşteri ilişkileri modüllerinin hazırlanması ve uygulanması konusunda güçlü yönetim becerileri ve deneyimi gereklidir.

Uluslararası fonlu projelerde deneyim tercih sebebidir.

Türkiye'de tarım sektöründe deneyim tercih sebebidir.

Benzer projelerde/alanlarda en az iki iş bitirme belgesine sahip olunması gerekmektedir.

Sözleşme boyunca çok dilli hizmet verebilmek için ekipte en az bir İngilizce konuşan ve bir Arapça konuşan kişi gereklidir.

Aranılan niteliklerin tamamına Şikâyet Mekanizması İş Tanımından ulaşılabilir.

4 - Detaylı İş Tanımına aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.

<https://www.tarimkredi.org.tr/gundem/duyurular/>

5- Başvuruların istenilen belgelerle beraber son başvuru tarihi 24.06.2021 saat 18.00 tarihine kadar aşağıda belirtilen adreslere elektronik postayla ya da elden ulaştırması gerekmektedir.

[frit@tarimkredi.org.tr](mailto:frit@tarimkredi.org.tr)

Adres:FESAS Proje Ofisi Mutlukent Mahallesi 1964. Sokak No:13 Ümitköy-Çankaya

Ankara