



Nihai Rapor

**Hasçelik Sanayi ve Ticaret A.Ş.**

**Krom Kaplı Mil/Honlanmış Çelik Çubuk Üretim  
Tesis Yatırımı**

**Paydaş Katılım Planı (PKP)**

Şubat 2021

# Proje Adı: Has Çelik Sanayi ve Ticaret A.Ş. Krom Kaplı Mil/Honlanmış Çelik Çubuk Üretim Tesisi Yatırımı

## Paydaş Katılım Planı (PKP)

Şubat 2021

Bu rapor Proje Danışmanı Stantec Mühendislik ve Müşavirlik Ltd.Şti tarafından “Faydalanıcı” ve “Destekleyici” için yukarıda ifade edilen proje ile ilgili olarak hazırlanmıştır. Bu rapora katkıda bulunan tüm taraflar dahil olmak üzere, proje danışmanı ve proje danışmanı adına hareket eden herhangi bir kişi, bu raporda açıklanan herhangi bir bilginin kullanımı ile ilgili hiçbir dolaylı veya açık garanti vermemektedir. Bu raporda açıklanan herhangi bir bilginin kullanımı ile ilgili olarak doğrudan, dolaylı veya sonuçsal zararlar veya hasarlar için hiçbir sorumluluk kabul edilmez. Tüm taraflar bu rapora riskler kendine ait olacak şekilde güvenir.

Hazırlayan

Stantec Mühendislik ve Müşavirlik Ltd. Şti.

Onay tarihi	Hazırlayan	Revize eden	Onaylayan	Doküman versiyonu
04.02.2021	Özlem Ersavaş Ataçay	G. Devrim Şener	G. Devrim Şener	00 - Taslak
25.02.2021	Özlem Ersavaş Ataçay	G. Devrim Şener	G. Devrim Şener	02 - Nihai



## İÇİNDEKİLER

<b>Kısaltmalar</b> .....	<b>iv</b>
<b>1.0 GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1 Proje Arka Planı .....	1
1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı .....	2
<b>2.0 Planın İçeriği</b> .....	<b>3</b>
<b>2.0 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR VE GEREKLİLİKLER</b> .....	<b>3</b>
2.1 Ulusal Mevzuat .....	3
2.2 TKYB İike ve Standartları .....	4
2.3 IFC Performans Standartları Gereklilikleri .....	5
2.4 Covid-19 Sürecinde Paydaş Katılımı .....	6
2.5 Önceden Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri .....	8
<b>3.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ</b> .....	<b>9</b>
3.1 Paydaş Belirleme Yaklaşımı .....	9
3.2 Proje Paydaşları .....	12
3.2.1 <b>Anahtar Paydaşlar</b> .....	<b>13</b>
3.3 Rol ve Sorumluluklar .....	14
<b>4.0 PAYDAŞ KATILIMI İÇİN ARAÇLAR VE YÖNTEMLER</b> .....	<b>16</b>
<b>5.0 PAYDAŞ KATILIM PLANI</b> .....	<b>19</b>
<b>6.0 ŞİKAYET MEKANİZMASI YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b> .....	<b>29</b>
6.1 Amaç ve Kapsam .....	29
6.2 Prosedür .....	29
6.3 Sorumluluklar .....	29
6.4 Şikayet Mekanizmasının Entegrasyonu .....	30
6.5 İş Akış Şeması .....	31
<b>7.0 EKLER</b> .....	<b>34</b>



## Tablolar Listesi

Tablo 3-1: Proje Paydaşları.....	12
Tablo 3-2: Paydaş Katılım Planı İnşaat Fazı Rol ve Sorumluluklar .....	14
Tablo 3-3: Paydaş Katılım Planı İşletme Fazı Rol ve Sorumluluklar .....	14
Tablo 5-1: Paydaş Katılım Programı .....	20
Tablo 6-1: İlke ve Standartlar .....	32

## Şekiller Listesi

Şekil 1-1:Proje Alanının Konumu .....	1
Şekil 1-2 Proje Boru Üretimi İş Akış Şeması .....	2
Şekil 1-3 Projenin Amortisör Mili Üretimi İş Akış Şeması .....	2
Şekil 3-1: PKP Stratejik Yaklaşım ve İşleyiş Şeması .....	9
Şekil 3-2: Projenin Anahtar Paydaşları .....	13
Şekil 4-1: Etik Hat Bildirimi İş Akışı .....	17
Şekil 6-1: Şikayet Mekanizması İş Akış Şeması .....	31
Şekil 6-2: İş Akışı Adımlarının Uygulama Süreleri.....	32



## Kısaltmalar

Kısaltmalar	Tanımlar
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇŞB	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSYB	Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
HASÇELİK	HASÇELİK Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PKP	Paydaş Katılım Planı
ŞMP	Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
TOSB	TOSB Otomotiv Yan Sanayi İhtisas Organize Sanayi Bölgesi



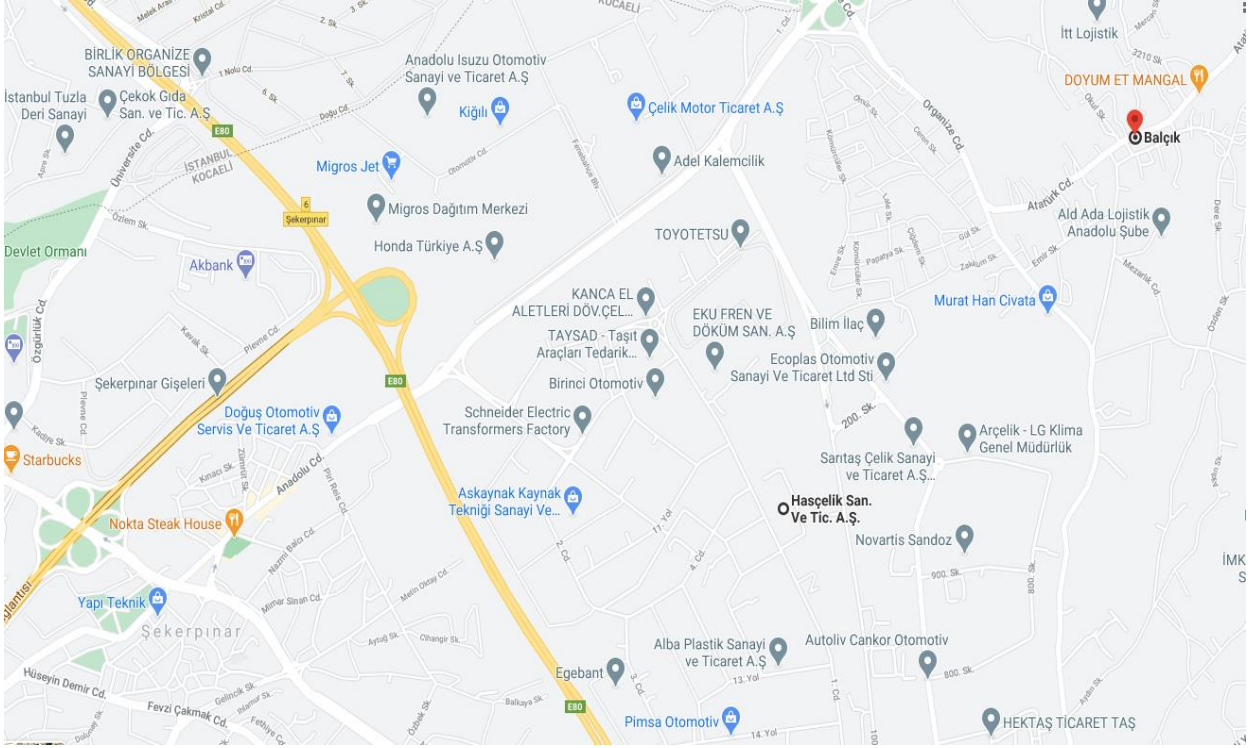
## 1.0 GİRİŞ

Sağlıklı, güvene dayalı, şeffaf temeller üzerine kurulu paydaş katılımının sağlanması, projelerin sosyal ve çevresel etkilerinin başarılı yönetilmesinde anahtar rol oynar. Bu nedenle, projeden doğrudan veya dolaylı etkilenen, proje sonuçlarıyla ilgilenen tüm paydaşların katılımını sağlamak için işlevsel bir Paydaş Katılım Planının geliştirilerek etkin biçimde uygulanması gerekmektedir. Bu gereklilikten hareketle, PKP dokümanı, Projenin arka planına ve amaçlarına uygun olarak paydaş katılım sürecini yönetmek amacıyla geliştirilmiştir.

### 1.1 Proje Arka Planı

HASÇELİK Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi ("HASÇELİK"), Kocaeli'nin Çayırova İlçesi Şekerpınar Beldesi'nde kurulu TOSB Otomotiv Yan Sanayi İhtisas O.S.B. sınırlarında yer alan G22B14D20 pafta, 273 Ada 19 no.lu parsel alan üzerinde, Amortisör ve Kaldırma Boruları ile Amortisör Mili Üretimi Projesi (HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi) gerçekleştirme planlamaktadır.

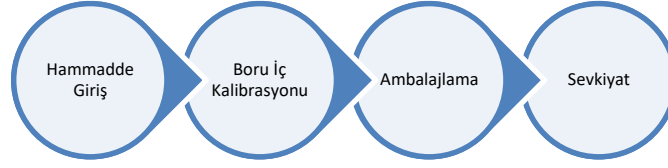
Aşağıdaki haritada Proje alanının konumu, çevresindeki üretim tesisleri, kuruluşlar ve yerleşim yerleri gösterilmektedir. Proje alanı, TOSB otomotiv yan ihtisas Organize Sanayi Bölgesi (OSB) içinde pek çok sanayi kuruluşu, üretim tesisi ile bir arada bulunmaktadır. Proje alanına en yakın yerleşim yerleri, Şekerpınar ve Balçık mahalleleri yer almaktadır.



Şekil 1-1:Proje Alanının Konumu

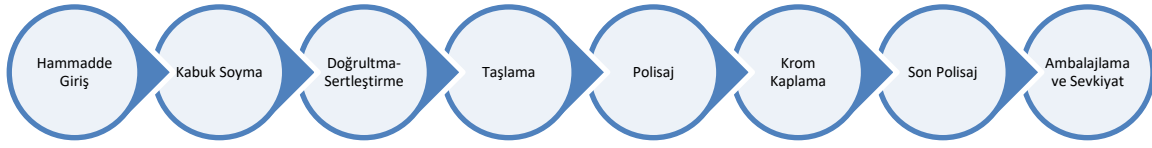
Proje, yurtiçi ve yurtdışı çelik endüstrilerinden gelen dikişli ve dikişsiz borulardan ve vasıflı çelik millerden parlak boru ve amortisör mili üretimi yapacaktır. Tesisin planlanan yıllık toplam üretim miktarı 30 bin ton olarak belirlenmiştir. Projenin yatırımına ilişkin karar, hızla büyüyen otomotiv sektörüne ihtiyaç duyulan yüksek kalitede vasıflı boru ve amortisör miline duyulan talebinin artması sonucunda alınmıştır.

Projenin iş akış şemasında yer alan boru üretimi iş akış şeması aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 1-2 Proje Boru Üretimi İş Akış Şeması

Projenin amortisör mili üretimi iş akış şeması şöyledir:



Şekil 1-3 Projenin Amortisör Mili Üretimi İş Akış Şeması

TOSB ihtisas OSB olduğu için ÇED raporu, tüm bölge için alınmıştır. Bunun yanında tüm firmalar faaliyetleri ve projeleri için TOSB yönetimine ÇED kapsamında değerlendirilmek için talepte bulunmaktadır. Firmalar, TOSB ihtisas alanına yatırım yapılacak olan işin akışı ve prosesini açıklayıp başvurmakta ve TOSB firmalar adına Çevre İl Müdürlüğüne başvurarak süreci ilerletmektedir.

Bu süreçlere tabi olan Proje için hazırlık aşamasında gerekli başvurular yapılmış ve TOSB Müdürlüğü 19.01.2017 ve 23.01.2017 tarihlerinde yapılmış olan başvuruya istinaden, 31.01.2017 tarihinde ÇED görüşünü TOSB Müdürlüğü ve HASÇELİK San. ve Tic. A.Ş.'ye iletmıştır.

İlgili yönetmelikler kapsamında yapılan değerlendirme sonucunda, İl Müdürlüğü'nün 31.01.2017 tarihindeki resmi cevap yazısında; HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi'nin, OSB Uygulama Yönetmeliğinin 101. maddesinde belirtilen, kurulamayacak tesisler kapsamında olmadığı ve bahsedilen prosedür gereği 25/11/2014 tarih ve 29186 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren ÇED Yönetmeliği kapsamında değerlendirilmesine gerek görülmemiştir cevabı verilmiştir.

## 1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı

Paydaş katılımı, bir projenin kararlarından, faaliyetlerinden, sonuçlarından etkilenebilecek veya projeyi uygulanmasını etkileyebilecek kişileri dahil ettiği süreçtir. Proje paydaşları ile kurulan iletişim ve ilişkilerin, yapıcı, sürdürülebilir, açık ve güvene dayalı olarak kurulması projenin başarı göstergelerinden biridir. Bu nedenle paydaşların doğru tanımlanması, etkin ve işlevsel metotlarının kullanılması ve paydaş katılımının proje boyunca etkin biçimde sürdürülmesi gerekmektedir.

Paydaşlarla iletişim kurma, paydaşları tanıma ve proje amaçları doğrultusunda ilgili paydaşları dahil etme sürecinin yöntem ve yaklaşımını açıklayan, proje döngüsü boyunca ortaya çıkan çevresel ve sosyal etkilerin doğru ve başarılı yönetilmesini sağlayan Paydaş Katılım Planı, projenin temel ve önemli unsurlarından biridir. Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaş gruplarını tanımlamak, projenin niteliklerine, ihtiyaçlarına en uygun ve verimli yöntemi ve yaklaşımı belirlemek ve şikâyet mekanizmasını açıklamak için hazırlanmıştır.

HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nın (ÇSYP) bir bileşeni olarak geliştirilmiş olan PKP, diğer yönetim planları ile örtüşen bir yapıdadır ve bu planlar ile birlikte proje yönetiminin bir parçasıdır. HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi Paydaş Katılım Planı ile ulusal mevzuatta tanımlanan yasal sorumlulukların, Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) ve Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) paydaş katılımına ilişkin standart ve gerekliliklerinin karşılanması hedeflemiştir.

PKP'nin amaçları;



- Projenin inşaat ve işletme fazları için, mevcut ve potansiyel tüm paydaşları belirlemek ve tanımlamak,
- Projenin paydaş katılım stratejisi ve yaklaşımını oluşturmak,
- Paydaşların kültürel, sosyal ve ekonomik özelliklerine göre paydaş katılımı araç ve yöntemlerini tasarlamak,
- Paydaş katılım planının uygulanması ve yönetilmesinde anahtar paydaşların rol ve sorumluluklarını belirlemek;
- Paydaşların proje faaliyetlerine ilişkin bilgilere zamanında ve anlaşılabilir açıklıkta ulaşabilmesini sağlayacak bilgilendirme, iletişim ve istişare çerçevesini oluşturmak,
- Projeden etkilenen dezavantajlı grupların belirlenmesi ve bu grupların paydaş katılım süreçlerine dahil edilmesini sağlamak,
- Paydaşlardan gelen görüşlerin, şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınıp değerlendirildiği, paydaş katılım sürecinin önemli araçlarından biri olan şikâyet mekanizmasının yapısını oluşturmak,

- İzleme ve raporlama prosedürlerini geliştirmek

## 2.0 Planın İçeriği

Paydaş Katılım Planı yapısı aşağıdaki gibidir:

1. Bölüm GİRİŞ
2. Bölüm ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR VE GEREKLİLİKLER
3. Bölüm PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ
4. Bölüm PAYDAŞ KATILIMI İÇİN ARAÇLAR VE YÖNTEMLER
5. Bölüm PAYDAŞ KATILIM PLANI
6. Bölüm ŞİKAYET MEKANİZMASI YÖNETİM PROSEDÜRÜ
7. Bölüm EKLER

## 2.0 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR VE GEREKLİLİKLER

Paydaşlarla istişare ve bilgi açıklama gereksiniminin çatısını oluşturan iki başlık bulunmaktadır. ÇSED kapsamında hazırlanan ve Projenin diğer planları ile uyumlu olarak geliştirilen bu PKP aşağıda belirtilen ulusal yasal çerçeveye ve uluslararası standartlara uygun olacaktır.

### 2.1 Ulusal Mevzuat

Paydaş Katılım Planı'nın yasal çerçevesinin temel kaynağı öncelikle Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'dır. Paydaş katılımı ile ilgili olan Anayasa maddeleri Paydaş Katılım Planının dayanağını oluşturmaktadır<sup>1</sup>.

Kanun önünde eşitlik, Düşünce ve kanaat hürriyeti, Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti, Düzeltme ve cevap hakkı, Sağlık, çevre ve konut, Sağlık hizmetleri ve çevrenin korunması, Tarih, kültür ve tabiat varlıklarının korunması, Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı konusundaki maddeler Paydaş Katılım Planını için yasal çerçeveyi belirleyen maddelerdir.

Anayasa ile birlikte, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nda yer alan *Bilgi edinme hakkı, Bilgi verme yükümlülüğü*; 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun'da yer alan Dilekçe hakkı, 11/8/1983 tarihinde Resmî Gazete ile yayınlanan 2872 sayılı Çevre Kanunu'na uygun olarak hazırlanmıştır.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), kentsel planlama ile ilgili politikalar ve mevzuata ek olarak, çevre koruma ile ilgili kabul edilen politika ve mevzuatın yayınlanması, uygulanması ve doğal kaynakların sürdürülebilir geliştirilmesi ve yönetiminden sorumlu yetkili makamdır.

<sup>1</sup> <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=2709&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>





Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) sürecinde uyulacak idari ve teknik usul ve esaslarını düzenleyen, 25.11.2014 tarihinde Resmî Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren “Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği” Projeler için ÇED sürecinin yasal sorumluluklarını ve tüm sürecin çerçevesini tanımlamaktadır.

## 2.2 TKYB İlke ve Standartları

TKYB kalkınma odaklı, çevresel ve sosyal faydayı esas alan ilkeler ve politikalarla standartlarını belirlemiştir. TKYB, çevre ve sosyal faaliyetler üzerindeki olumsuz etkileri ve riskleri azaltma ve yönetme konusundaki yaklaşımını Çevre ve Sosyal Politikası ile ortaya koymuş ve paydaşlarına duyurmuştur<sup>2</sup>.

TKYB 2010 yılında TSE EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardına sahip olmuştur. Çevre Yönetim sistemi şu ilkeleri amaçlamaktadır:

- Faaliyet ve hizmetleri gerçekleştirirken kullanılan/tüketilen kaynakların kullanımını ve üretilen atıkları hizmet kalitesini düşürmeden azaltmak,
- Banka hizmetleri ve faaliyetleri kapsamında olumlu çevresel etki ve farkındalık yaratmak,
- İnsan sağlığına ve çevreye zararlı etkileri en aza indirmek,
- Oluşturulan sistemin sürekliliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Çevreye duyarlı çalışmaları ve her türlü gönüllü faaliyeti desteklemek,
- TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardında belirtilen şartları karşılayan, uluslararası düzeyde kabul görececek bir yönetim sistemine sahip olmaktır

Bu ilkeler ışığında TKYB, çevresel ve sosyal etkileri yönetebilmek, yasal yükümlülükleri yerine getirmek amacıyla ulusal mevzuat, kanun ve düzenlemelere uyar ve bunun yanında ulusal ve uluslararası en iyi uygulamaları da takip eder.

Proje Paydaş Katılım Planı da bu ilke ve politikalara uygun olan, ulusal ve uluslararası en iyi uygulamaların standartlarıyla uyumlu olacak şekilde düzenlenmiştir.

<sup>2</sup> <https://kalkinma.com.tr/bizi-taniyin/vizyonumuz-misyonumuz>



## 2.3 IFC Performans Standartları Gereklilikleri

Proje, IFC'nin belirlediği performans standartlarına uygun şekilde yürütülecektir.

IFC sosyal ve çevresel tüm bileşenleri ve konuları içeren 8 standart belirlemiştir. Performans standartları şunlardır:

Performans Standardı 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

Performans Standardı 2: İş ve Çalışma Koşulları

Performans Standardı 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi

Performans Standardı 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti

Performans Standardı 5: Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme

Performans Standardı 6: Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi

Performans Standardı 7: Yerli Halklar

Performans Standardı 8: Kültürel Miras

Paydaş Katılım Planı için temel oluşturan IFC Performans Standardı 1, PKP'nın çerçevesini çizmektedir. Bu nedenle PKP, IFC PS 1'in tanımladığı temel çerçeveye göre hazırlanacak ve diğer performans standartlarının paydaş katılım faaliyetlerinin yönetimini de kapsayacak şekilde geliştirilecektir. Performans Standardı 1'in amacı ve kapsamında, çevresel ve sosyal performans yönetim sürecine paydaşların dahil edilmesinin önemi vurgulanmıştır. "Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetiminin hayata geçirilen ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşteri, çalışan, projeden doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve varsa, diğer paydaşların katılımını içerir"<sup>3</sup>.

IFC Performans Standardı 1'deki paydaş katılımına ilişkin şu gereklilikler ortaya konulmuştur:

"Performans Standardı 1, Projelerin çevresel ve sosyal etki, risk ve fırsatlarını belirlemek için kapsamlı bir değerlendirme yapmanın, (ii) projeye ilişkili bilgileri kamuoyuna açıklayarak ve yerel toplulukları doğrudan etkileyen konularda onlara danışarak etkili katılım sağlamanın, (iii) proje süresince müşterinin çevresel ve sosyal performansını yönetmesinin önemini ortaya koyar"<sup>4</sup>.

IFC standartlarına göre paydaş katılımı;

- Proje Sahibinin paydaşlarla güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurmasının temelini oluşturur.
- Paydaş katılım süreci, arazi edinimi, ekonomik ve fiziksel yer değiştirme çalışmalarında, Projenin en erken aşamasında başlatılmalı ve projenin ömrü boyunca devam etmelidir.
- Etkili bir paydaş katılım mekanizması, etkilenen toplulukların ile diğer ilgili kişi ve kuruluşların tam olarak bilgilendirilmesini ve sürecin izlenmesine anlamlı bir şekilde katılabilmesini sağlar.
- Paydaş katılımı aynı zamanda, uygun ve sürdürülebilir olan kaçınma, en aza indirme, hafifletme ve telafi etme önlemlerinin tanımlanmasını da kolaylaştırır.

IFC Standartları kapsamında, Projenin paydaş katılımı, aşağıda ortaya konulan ve açıklanan ilke ve stratejiler doğrultusunda geliştirilmiştir.

- a) **Bilgi Paylaşımı:** Projenin paydaş katılım sürecinde gerçekleştirilen bilgi paylaşımı çalışmaları, aşağıda yer alan unsurların paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamalıdır:
- i. Projenin amacı, niteliği ve ölçeği,
  - ii. Proje faaliyetlerinin süresi,
  - iii. Paydaş katılım Planı kapsamında tanımlanmış etkilenen topluluklar üzerindeki riskler, potansiyel etkileri ve ilgili hafifletme tedbirleri,

<sup>3</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f1-77a3-4739-a9a4-146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX>

<sup>4</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f1-77a3-4739-a9a4-146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX>



- 
- iv. Paydaş katılım sürecinin araçları ve yöntemleri,
- v. Şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgilere erişilmesi açık ve net olarak açıklanmalıdır.
- b) İstişare:** Etkili bir paydaş katılımı için istişare sürecinin aşağıdaki ilkelere uygun olması gerekmektedir.
- i. Çevresel ve sosyal etkileri ve riskleri belirleme sürecinin başlarında gerçekleştirilerek istişareler, risk ve etkiler oluşukça devam edecektir.
- ii. İstişareler kültürel olarak uygun anlatımda ve etkilenen toplulukların anlayabildiği bir formatta ve şeffaf, objektif, anlamlı, kolay ulaşılabilen bilgilere dayanacaktır.
- iii. Kapsayıcı katılım, dolaylı etkilenen kişilerden önce doğrudan etkilenenlere odaklanmalıdır.
- iv. Dışarıdan yönlendirme, müdahale ve zorlama olmamalıdır.
- v. Bu ilkelerin uygulanması ile gerçekleştirilecek istişare süreçleri kayıt altına alınmalıdır.
- c) Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım:** Projelerin Etkilenen Topluluklar üzerinde önemli etkileri olduğunda, yukarıdaki istişare sürecindeki adımlar üzerine kurulu bir *bilgilendirilmiş istişare ve katılım* süreci gerçekleştirilecektir. Bu istişare sürecinde,
- i. Gerektiğinde, ayrı toplantı veya katılım yöntemleri yoluyla hem erkek hem de kadınların görüşleri alınacak, erkek ve kadınların proje etkileri, hafifletme mekanizmaları, projenin faydaları konusundaki farklı endişe ve öncelikleri öğrenilecektir.
- ii. Olumsuz etkilerin ve risklerin engellenmesi veya azaltılmasına yönelik tedbirler kayıt altına alınacak ve etkilenen kişilerin endişelerinin ne şekilde dikkate alındığı konusunda bilgilendirme yapılacaktır<sup>5</sup>.
- d) Paydaşlarla ilişkilerin ve paydaş istişare sürecinin en önemli unsurlarından biri olan iletişim ve şikâyet mekanizması konusunda IFC'nin standartları ve önerileri kapsamında** bir prosedür hazırlanacak ve uygulanacaktır. Bu prosedür, IFC standartları P1 maddesi uyarınca şunları içermelidir:
- i. Kamuoyundan gelen dış geribildirimleri karşılamak ve kaydetmek,
- ii. Gündeme getirilen konuları önceliklendirerek değerlendirmek, ne şekilde yanıt verileceğini belirlemek,
- iii. Cevap vermek, verilen cevapları takip etmek ve belgelemek,
- iv. Paydaş yönetim programını uygun şekilde güncellemek için gereken yöntemleri geliştirmek.

Yukarıdaki gerekliliklerle birlikte IFC, Ocak 2012'de yayımladığı, *Performans Standardı 1 Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi* belgesinde, "Etkilenen Topluluklar söz konusu olduğunda müşteri, Etkilenen Toplulukların müşterinin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikâyetlerini öğrenmek ve bunların giderilmesine yardımcı olmak amacıyla bir şikâyet mekanizması oluşturacaktır" ifadesi ile şikâyet mekanizmasının kurulması gerekliliğini ifade eder. IFC standartlarına göre şikâyet mekanizması kültürel açıdan uygun, ulaşılabılır, anlaşılır, şeffaf bir istişare süreci kullanılarak, endişelerin ivedilikle giderilmesini amaçlamalıdır. Endişesini veya şikâyetini dile getiren taraf hiçbir bedel veya yaptırımla karşılaşmamalıdır. Şikâyet mekanizması, yasal veya idari çözüm yollarına başvurulması önünde engel olmamalıdır.

## 2.4 Covid-19 Sürecinde Paydaş Katılımı

Covid-19 tüm dünyada çalışma koşullarını, çalışma kültürünü ve alışkanlıklarını değiştirmiştir. Paydaş katılım süreçleri de bu durumdan etkilenmiş, kurumlar paydaş katılım süreçlerini Covid-19 tedbirlerini göz önüne alarak revize etmiştir.

Proje'nin paydaş katılım faaliyetleri de hem ulusal çapta alınan önlemlere uygun hem de uluslararası öneri ve güncellemelere göre gerçekleştirilecektir.

IFC, 15 Mayıs 2020 tarihinde, COVID-19 koşullarında sağlık açısından güvenli paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin önerilerini yayınlamıştır (IFC, 2020). IFC, COVID-19 sürecinde, paydaş katılım yöntemlerini ve ilişki biçimlerini de etkileyecek tedbirlerin alınmasının zorunlu olduğunu belirtmiştir.

Dokümanda Covid-19 döneminde, her yerde şirketlerin çalışma ortamını ve bazen de iş modelini değiştirdiği, bu nedenle, işletmeler için yeni risklerin ve fırsatların ve paydaşları nasıl etkileyeceklerinin değerlendirilmesinin gerektiği ifade

---

<sup>5</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f1-77a3-4739-a9a4-146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX>,



edilmiştir. IFC dokümanda, şirketlerin bu süreçte, yeni çalışma ortamı ve iş modellerinde, stratejik hedeflerinde ve sürdürülebilirlik konularının yönetiminde yapılan değişiklikler hakkında bilgi vermesi gerekliliğini de ortaya konulmuştur.

Bu mevcut koşulların getirdiği gerekliliklerden hareketle, Projenin paydaş katılım planı hazırlanırken ve paydaş atılım süreçleri planlanırken, IFC'nin, "Disclosure and Transparency Framework During COVID-19"<sup>6</sup> (Covid-19 Sürecinde Bilgilendirme ve Şeffaflık Çerçevesi) ve "Interim Advice For IFC Clients On Safe Stakeholder Engagement In The Context Of Covid-19"<sup>7</sup> (Covid-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı Konusunda Ara Tavsiye) dokümanları, rehber alınmıştır.

Covid-19 sürecinde, güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi geliştirmek, proaktif iletişim sürecini sürdürmek ve topluluklara zamanında bilgi sağlamak için dikkate alınması gereken temel unsurlar, *Covid-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı Konusunda Ara Tavsiye*<sup>8</sup> dokümanında açıklanmıştır. Dokümanda yer alan unsurlar şöyledir:

- Dış iletişim için net bir protokol tanımlanmalı ve şirketin mevcut protokol ve iletişim acil durum planlamasına göre iletişim noktaları belirlenmeli.
- Herhangi bir paydaş katılım faaliyeti, ulusal ve uluslararası sağlık otoritelerinden tavsiye ve rehberliğin yanı sıra ulusal ve yerel düzenlemelere de uymalı, sağlıkla ilgili tavsiye ve yönergeleri yakından izlenmeli.
- COVID-19 durumunun dinamik doğası göz önüne alındığında, şirketler yaklaşımlarını yeni veya değişen gereksinimlerle başa çıkma için uyarlayabilmelidir.
- COVID 19 salgını tarafından daha da kötüleştirilebilecek kritik çevresel ve sosyal risklerin belirlenmesi ve bu risklerle başa çıkma için geliştirilen azaltma önlemlerinin paydaşlara iletilmesi gereklidir.
- COVID-19'dan önce planlanan veya devam eden kritik paydaş katılım faaliyetlerini belirleyin. Planlanan faaliyetlere devam etme veya yenilerini başlatma kararları, potansiyel risklerin tam olarak anlaşılmasına dayalı olarak alınmalıdır.
- Yerel bağlam (kentsel veya kırsal), mevcut durum ve farklı proje faaliyetleri göz önünde bulundurularak şikâyet mekanizmasına erişim ve dış iletişim için birden fazla alternatif kanal/ araç tasarlanmalı veya uyarlanmalı. Radyo duyuruları, cep telefonları, duyuru panoları, belirli bilgileri sağlamak ve mevcut çeşitli iletişim kanallarını yaymak için kullanılabilir yöntemler olarak örnek verilebilir.
- COVID-19' sürecinde iletişim forumları ve araçları olarak kullanılmakta olan yerleşik ulusal / bölgesel / yerel platformlar kullanılabilir.
- Sınırlı bağlantıya ve teknoloji erişimine sahip olan topluluklar veya etkilenen gruplar veya okuryazarlık sorunlarının olduğu durumlarda mevcut kanalları ve sosyal yapıları (örneğin, topluluk liderleri, topluluk temelli kuruluşlar ve kadın kooperatifleri) belirleyin.
- COVID-19 sürecindeki paydaş katılımı için mevcut seçenekleri değerlendirirken hassas, savunmasız, marjinalleştirilmiş grupların katılımını sağlayacak yöntemler de geliştirilmelidir. Örneğin, kadınların, engelli kişilerin sınırlı erişime sahip olduğu yerlerde, erişim ve katılımı destekleyen sosyal destek yaklaşımı tasarlanmalı.
- Bağlantı, bilgi teknolojisi okuryazarlığı, uzaklık, gizlilik ihlali, misilleme korkusu, güven sorunları, gözetimle ilgili endişeler ve önerilen alternatiflere güvenme konusundaki isteksizlik gibi önemli mesajların iletilmesindeki operasyonel zorlukların anlaşılması gerekmektedir.
- COVID-19'dan kaynaklı ve değişen koşullara ilişkin geçerli ulusal ve yerel düzenlemeleri yansıtmak için paydaş katılım yaklaşımları gözden geçirilmeli ve düzenlenmelidir. Projenin, katılım sürecinin ve şikâyet yönetiminin hedeflerini daha iyi karşılamak için yaklaşımlar uyarlanmalı ve bu değişikliklere uyum göstermek için esneklik korunmalıdır.

<sup>6</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/c8681f36-c07f-42b0-b8fc-80869ecf42a7/Tip+SheetCGDisclosure-and-TransparencyCOVID19Nov2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nmu4voH>

<sup>7</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/30258731-0e7d-4cb2-863c-a6fb4c6d0d95/Tip+SheetInterim+AdviceStakeholderEngagementCOVID19May2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n9s.b9a>

<sup>8</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/30258731-0e7d-4cb2-863c-a6fb4c6d0d95/Tip+SheetInterim+AdviceStakeholderEngagementCOVID19May2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n9s.b9a>



## 2.5 Önceden Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri

Projenin, hazırlık aşamasında, ÇED başvurusu ve değerlendirme süreci için TOSB yönetimi ile çok sayıda yüz yüze, telefon ve mail yoluyla görüşme yapılmış ve dış paydaşlarla ilişkiler, mevzuat ve yükümlülükler gereği TOSB üzerinden yürütülmüştür.

- 2020 yıl başında TOSB ile yazılı iletişime geçilerek yapılmak istenen yatırım ile ilgili projelendirme sürecine başlandığı iletilmiştir.
- 03.02.2020 tarihinde TOSB, bölge içindeki yatırımlar için talep edilen *Yatırım Bilgi Forumu*'nun iletilmesini talep edilmiştir.
- İlgili form 13.02.2020 tarihinde TOSB yönetimine yazılı olarak iletilmiştir.
- Mart 2020-Eylül 2020 tarihinde TOSB İmar ekibi, Hasçelik Yatırım Ekibi ve Proje Firması, yatırımın kapsamı, yatırımın 4'lü ruhsat projeleri konusunda bilgi paylaşımları toplantıları gerçekleştirmiştir.
- Bu toplantılar, yüz yüze başlamış ve COVID-19 döneminden dolayı online toplantı ve e-mail ağırlıklı olarak devam etmiştir.
- Proje hazırlık ve sonrasında projenin inşaatının başlaması öncesi dönemde Hasçelik Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı'nın başkanlığında TOSB yönetimi ziyaret edilmiş proje fazları ve süreç hakkında bilgi verilmiştir.

Proje hazırlık ve planlama sürecinde ve inşaat aşamasında en sık görüşülen, istişare ve bilgi alışverişinde bulunulan paydaşlar,

- Kocaeli Valiliği
- TOSB Bölge Müdürlüğü
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Kocaeli İl Müdürlüğü
- Çayırova Kaymakamlığı
- Çayırova Belediyesi
- Kocaeli Sanayi Odası
- Gebze Ticaret Odası'dır.

İnşaat hazırlık sürecinde Paydaşlarla iletişim ve ilişkiler yüz yüze görüşmeler ve ziyaretler ile yapılırken, 2020 yılının ilk aylarından itibaren COVID-19 tedbirleri gereği, telefon ve online görüşmeler, yazışmalar üzerinden paydaş ilişkileri sürdürülmüştür.



## 3.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Proje paydaşları, projeden olumlu ya da olumsuz, doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenebilecek, doğrudan etkilenmesi dahi proje sonuçları ile ilgili olan veya bu süreçleri etkileyebilen, görüşlerini ifade etmek isteyen bireyler ya da gruplardır.

Paydaş belirleme sürecinde, paydaşları yalnızca ilgili devlet kurumları, çevre halk veya çalışanlar olarak sınırlı tutmak, potansiyel paydaşların dışarda bırakılmasına ve dolayısıyla hem çevresel ve sosyal risklerin hem de projenin paydaş katılım sürecinin yönetilmesinde eksikliklere neden olabilir. Başka bir ifadeyle Proje ile ilgili tüm paydaşları kapsayan geniş bir yaklaşım aynı zamanda Projenin tüm yönleri ile sağlıklı olarak değerlendirilmesi ve yönetilmesine olanak sağlayacaktır.

### 3.1 Paydaş Belirleme Yaklaşımı

Paydaş analizi, paydaş katılım sürecinin ilk adımı olmakla birlikte, paydaş katılım yönetiminin temeli olarak da değerlendirilebilir. Paydaşların belirlenmesi yalnızca Paydaş katılım sürecinin başında yapılan bir çalışma değildir. Projenin farklı fazlarına geçildiğinde veya faaliyetler değiştiğinde, projeden etkilenen yeni paydaşları Proje sürecine dahil etmek gerekebilir. Bu nedenle Paydaş Katılım Planı uygulanırken eş zamanlı olarak sürdürülen izleme değerlendirme faaliyetleri, paydaşların ve araçların güncellenmesi sürecinde çok önemli rol oynamaktadır.

Paydaş Katılım Planı geliştirilirken izlenen stratejik yaklaşım aşağıdaki şemada gösterilmiştir. Bu yaklaşım, PKP'nin tüm aşamalarında paydaş belirleme ve güncelleme çalışmalarının yer alabileceğini ortaya koymaktadır. Bu anlamda paydaşların belirlenmesi, Paydaş Katılım Planı'nın en başında yapılan ve tamamlanan bir aşama olarak değil, Proje süresince takibi ve izlemesi yapılarak güncellenen bir süreç olarak kabul edilmektedir.

Aşağıda yer alan şema, Paydaş Katılım Planı'nın hazırlanmasında takip edilen stratejiyi göstermektedir. Paydaş katılım planının hazırlanması, yürütülmesi ve izlenmesi aşamalarının tümünde paydaş odaklı bir yaklaşım benimsenmektedir.

#### Paydaşların belirlenmesi

- Paydaş gruplarının ilk belirlenmesi
- Paydaş temsilcilerinin belirlenmesi
- İlk listenin hazırlanması

#### Paydaş değerlendirilmesi

- Paydaşların ilgileri ve çıkarlarının tespit edilmesi
- Paydaşları önceliklendirme
- Paydaşların etkilerinin saptanması ile anahtar paydaşların tespiti
- Paydaş haritasının oluşturulması

#### Katılım planının geliştirilmesi

- Paydaş katılım etkinliklerinin belirlenmesi
- Uygun yöntem ve araçların belirlenmesi
- Rol ve sorumlulukların tanımlanması

#### Paydaş katılım planının yürütülmesi

- Devam eden proje faaliyetlerini desteklemek için Paydaş Katılım Planı'nın şikayet mekanizması ile birlikte yürütülmesi

#### Paydaş katılım planının izlenmesi

- Paydaş Katılım Planı'nın, izleme Planı doğrultusunda izlenmesi
- Şikayet mekanizması kayıtları ve verilerden hareketle değerlendirmelerin yapılması.
- Projenin fazı değiştiğinde veya gerek görüldüğünde proje paydaşlarının, yöntem ve araçların güncellenmesi

Şekil 3-1: PKP Stratejik Yaklaşım ve İşleyiş Şeması



Yukarıdaki şemada belirlenmiş olan strateji ve yaklaşım, HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi'nin Paydaş Katılım Planı'nın geliştirilmesine şöyle uygulanmıştır:

### 1. Adım: Paydaşların belirlenmesi

Projenin fazlarına göre, aşağıdaki kategoriler içinde yer alan paydaşlar, *Projeden doğrudan etkilenen/ dolaylı etkilenen* veya proje sonuçları ile *ilgilenen* paydaşlar olarak değerlendirilmiştir.

- Uluslararası veya çok uluslu kuruluşlar,
- Ulusal/ bölgesel/ yerel devlet kurumları veya yetkilileri,
- Yerel yönetimler,
- Yakın yerleşim yerlerinde yaşayan, projeden doğrudan veya dolaylı etkilenen halk,
- Projenin faaliyet konusunda veya çevresel-sosyal alanlarda faaliyet gösteren ulusal veya yerel STK'lar,
- Meslek odaları, ticaret/sanayi/ziraat odaları, kooperatifler, sektörel kuruluşlar, işçi dernek veya birlikleri,
- Yerel ve ulusal medya,
- Hassas gruplar: yaşlılar, engelliler, hane reisi kadın olan haneler, topraksız-yoksul haneler/kişiler, etnik azınlıklar, göçmenler, mülteciler vb.
- Tedarikçiler, hizmet sağlayıcılar,
- Proje çalışanları

Bu kategoriler altında tanımlanmış olan paydaşlar etkilenme durumuna göre değerlendirilmiş ve ilk paydaş listesi oluşturulmuştur. Paydaşların temsilcileri belirlenmiştir.

Proje kapsamında, bir paydaşın projeden etkilenme durumu yalnızca fiziksel olarak değil, sosyal, çevresel ve ekonomik olarak da değerlendirilmektedir. Bu etkilerin daha geniş tanımlanması ve detaylı açıklamaları, bu PKP'nin da bir parçası olduğu Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nda (ÇSYP)<sup>9</sup> yer almaktadır.

### 2. Adım: Paydaş değerlendirilmesi

İlk etapta belirlenen paydaşlar, Proje uzmanları, yöneticileri, danışmanlar ile birlikte istişare edilmiştir. Bu aşamada proje fazlarına göre projenin coğrafi etki alanı belirlenmiştir. Burada sadece ana projenin bulunduğu çalışma alanı değil, bununla birlikte;

- Çevredeki tesisler,
- Proje alanı çevresinde süren diğer faaliyetler,
- Ulaşım yolları,
- Potansiyel kümülatif etkilerden etkilenebilecek alanlar,
- Çevre yerleşim alanları coğrafi etki alanını tanımlamak için değerlendirilmiştir.

Projenin fazları göz önünde bulundurularak, paydaşların projeye etkileri ve projeden etkilenme düzeyleri, ilgileri ve çıkarları tespit edilmiştir.

Projenin fazları şöyledir:

- 1. Faz: Proje Geliştirme (tamamlanmış)
- 2. Faz: İnşaat (devam ediyor)
- 3. Faz: İşletme (2022 Haziran)

Proje fazlarında gerçekleştirilen farklı proje faaliyetleri ve etkileri göz önünde bulundurularak paydaş haritası oluşturulmuştur. Paydaşların değerlendirilmesi sonucunda belirlenen paydaşlar Proje süresi boyunca değerlendirilip güncellenecektir.

### 3. Adım: Katılım planının geliştirilmesi

Proje fazlarına ve faaliyetlere göre proje katılım planı geliştirilmiştir. Projenin içeriğine, ihtiyaçlarına ve belirlenen paydaşların sosyal, ekonomik ve kültürel durumlarına uygun yöntem ve araçlar belirlenmiştir. Devam eden proje faaliyetlerini desteklemek için paydaş katılım planının şikâyet mekanizması ile birlikte yürütülmesi için proje içindeki rol ve sorumluluklar Ana Firma'nın insan kaynakları yapılanması ve iş akışına göre planlanmıştır. HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi Paydaş Katılım Planı'nın, Proje amaçlarına ve belirlenen standartlara uygun olarak hayata geçirilmesi için, gerekli görülen durumlarda, iç paydaşlara yönelik kapasite geliştirme çalışması yapılacaktır.

<sup>9</sup> Hasçelik Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi ÇSYP



---

#### 4. Adım: Paydaş Katılım Planının yürütülmesi

Paydaş katılım planı proje faaliyetlerini destekleyici şekilde uygulanacaktır. Proje faaliyetleri sırasında paydaşlara yönelik bilgilendirmeler, toplantılar, istişareler paydaş katılım planının araçları vasıtasıyla ve takvime uygun olarak hayata geçirilecektir. Paydaşların tüm şikayetleri, görüş ve önerileri şikayet mekanizması prosedürü uyarınca kayda alınacak, değerlendirilecek ve sonuçlandırılacaktır.

#### 5. Adım: Paydaş katılım planının izlenmesi

İzleme süreci hem Ana Firma'nın kendisi tarafından hem de Danışman tarafından, ÇSYP'da tanımlandığı şekilde proje izleme mekanizmasında belirtildiği şekilde sürdürülecektir.

Paydaş Katılım Planı'nın, İzleme Planı doğrultusunda izlenmesi, şikayet mekanizması kayıtları ve verilerden hareketle değerlendirmelerin yapılması. Projenin fazı değiştiğinde veya gerek görüldüğünde proje paydaşlarının, yöntem ve araçların güncellenmesine ilişkin değişiklikler ilerleme sürecinde değerlendirilecek ve gerekli görüldüğünde uygulanacaktır.





## 3.2 Proje Paydaşları

Yukarıda açıklanan yaklaşım ve adımlara göre belirlenmiş tüm paydaşların sınıflandırılması ve tanımlanması aşağıdaki tabloda yer almaktadır

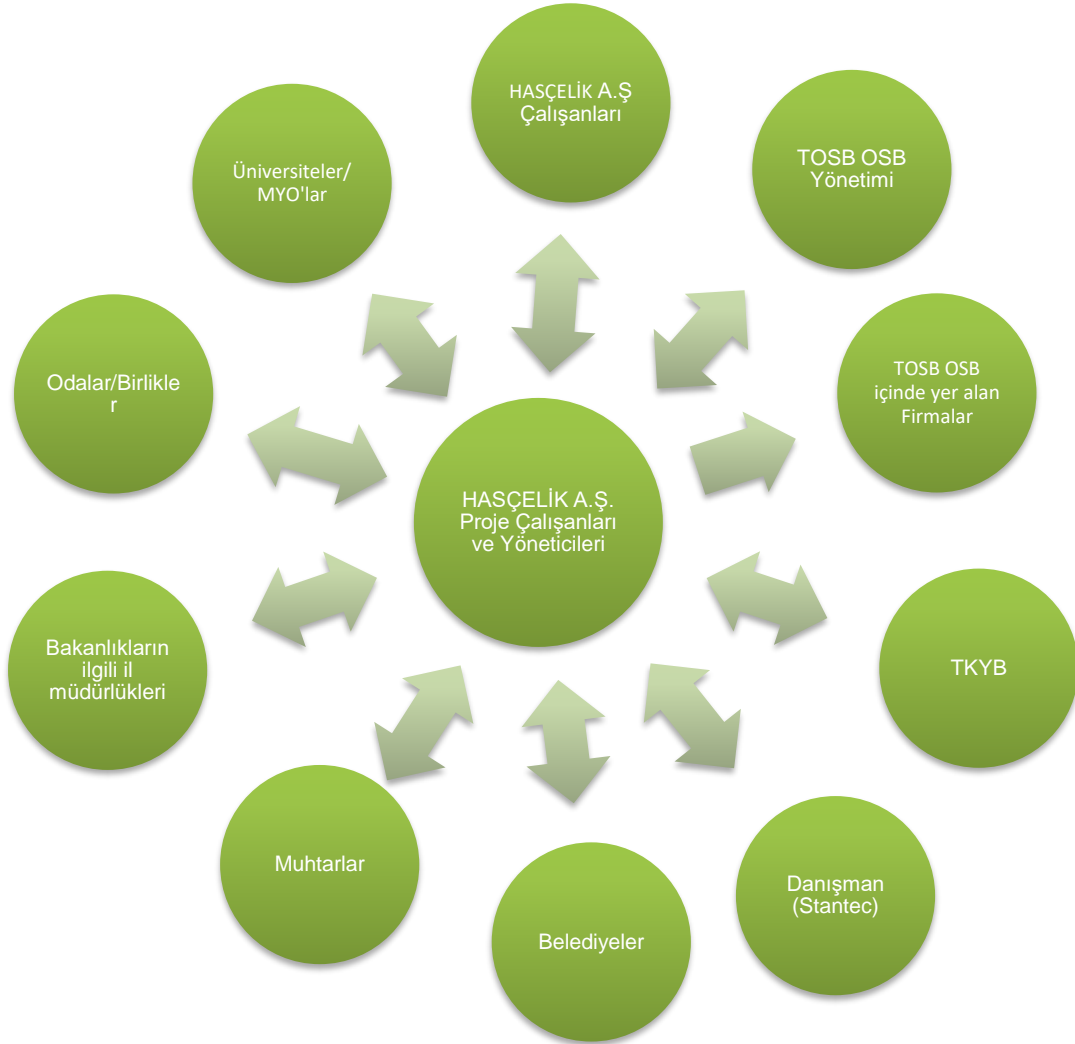
Tablo 3-1: Proje Paydaşları

	Paydaşlar	Etkilenen		İlgilenen
		Doğrudan	Dolaylı	
	<b>İç Paydaşlar</b>			
Finans Kuruluşları	TKYB	X		X
Firma çalışanları	HASÇELİK proje çalışanları ve yöneticileri	X		X
	HASÇELİK Çalışanları			
	Alt yükleniciler	X		X
	Danışman (Stantec)	X		X
	<b>Dış Paydaşlar</b>			
Devlet Kurumları	- Kocaeli Valiliği	X		X
	- Çayırova Kaymakamlığı	X		X
	- TOSB Yönetimi	X		X
	- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Kocaeli İl Müdürlüğü	X		X
	- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Kocaeli İl Müdürlüğü	X		X
TOSB	TOSB Yönetimi	X		X
	TOSB içinde yer alan Firmalar	X		X
	TOSB içindeki kurum ve kuruluşlar	X		X
Yerel Yönetimler	- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi		X	
	- Çayırova Belediyesi	X		X
Meslek Odası	- Kocaeli Sanayi Odası		X	X
	- Gebze Ticaret Odası		X	X
Çevre Köyler	Şekerpınar köyü		X	
Muhtarlıklar	Şekerpınar Köyü Muhtarlığı		X	X
Üniversiteler/ Enstitüler	Gebze Teknoloji Üniversitesi			X
Potansiyel Paydaşlar	Tedarikçiler/ hizmet verenler	X		X
	Çevredeki işletmeler ve üretim tesisleri	X		X
	İşletme ve üretim fazlarında alıcılar/ müşteriler/ tüccarlar			
	Hassas Gruplar: Projeden etkilenen tüm yerleşim yerleri ve gruplar içinde yer alan projeden etkilenen engelliler, hane reisi kadın olan haneler, topraksız-yoksul haneler/kişiler, etnik azınlıklar, göçmenler, mülteciler vb.			

### 3.2.1 Anahtar Paydaşlar

Anahtar paydaş, projeden önemli düzeyde etkilenen, proje üzerinde doğrudan ve önemli etkisi bulunan paydaşlardır. Anahtar Paydaşlar hem iç hem de dış paydaşlardan oluşabilir. Paydaş analizi sürecinde anahtar paydaşların belirlenmesi önemli aşamalardan biridir. Projenin sosyal, çevresel yönetiminin ve paydaş katılım sürecinin başarılı olmasında anahtar paydaşların doğru tespit edilmesinin önemi büyüktür.

Anahtar paydaşlarla yapılacak bilgilendirme ve istişare görüşmelerinde Projenin mevcut durumuna ilişkin bilgilendirmelerin yanı sıra Proje ile ilgili olan sorunların, kaygıların ve soruların da kaydedilmesi, geri bildirimi ve istişare edilmesi çalışmaları gerçekleştirilecektir. Aşağıdaki şema Projenin anahtar paydaşlarını göstermektedir.



Şekil 3-2: Projenin Anahtar Paydaşları

### 3.3 Rol ve Sorumluluklar

Anahtar Paydaşların belirlenmesinin yanında, Proje Paydaş Katılım Planı'nın yürütülmesi ve Proje Şikâyet Mekanizmasının işletilmesinden sorumlu ana birim ve kişilerin rol ve sorumlulukları bu başlık altında tanımlanmıştır.

Paydaş katılım planının uygulanmasında ve izlemesinde tanımlanan rol ve sorumluluklar, Proje'nin inşaat fazında ve işletme fazında ayrı ayrı tanımlanmıştır.

İnşaat fazı için Firma'nın İnsan Kaynakları Organizasyon yapısına uygun görev ve sorumluluklar altında, Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi oluşturulacak, bu birim ÇSYP ve diğer yönetim planlarını yürütülecek ve izleyecektir. Bu birim, bu dokümanda Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi (ÇSYB) olarak anılacaktır. Bu organizasyon biriminin inşaat ve işletme fazlarında organizasyon yapısı farklı olacaktır.

İnşaat fazında ÇSYP'nin uygulanması ve yönetiminden sorumlu organizasyon yapısı aşağıda sunulmuştur. Tabloda yer alan rol ve sorumluluklara göre Paydaş Katılım Planı'na ilişkin yapılanma da belirlenmiştir.

Tablo 3-2: Paydaş Katılım Planı İnşaat Fazı Rol ve Sorumluluklar

Rol	Sorumluluklar
Yatırım Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"><li>Bu Planı onaylanmak ve uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.</li><li>Projenin bu Planla ilgili faaliyetlerini koordine etmek,</li><li>Gerekli görevlendirmeleri yaparak Planın performans takibini yaptırmak.</li><li>Şikâyet mekanizmasını, Prosedüre göre işlemesinden sorumlu olmak</li><li>Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izlemek, ilgili denetimleri ve revizyonlar için aksiyonları vermek</li></ul>
Çevre Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"><li>Planının geliştirilmesi ve revizyonundan sorumlu olmak</li><li>Plan çerçevesinde tüm paydaşlarla iletişim ve koordinasyonu yönetmek</li><li>Şikâyet mekanizmasını, Prosedüre göre işlemesini sağlamak</li><li>Paydaş katılımı faaliyetlerini PKP'na göre yerine getirmek.</li><li>Paydaşlardan gelen şikâyet ve bildirimleri şikâyet mekanizması prosedürüne göre kayıt edip yönetmek ve sonuçlandırarak kapatmak</li><li>Acil durumlarda yerel halk ile iletişimi koordine etmek,</li></ul>
İSG Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"><li>Fabrika içerisinde yürütülen Proje faaliyetlerin Plana uygun şekilde yürütülmesini sağlamak</li><li>Çalışanlardan gelen şikâyet ve bildirimleri şikâyet mekanizması prosedürüne göre kayıt edip yönetmek ve sonuçlandırarak kapatmak</li><li>Tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini konusunda Yönetim Kurulu Ofis Müdürlüğü'ne bilgi vermek.</li></ul>

İşletme fazına geçildiğinde ise ÇSYP ve PKP'nin uygulanması ve yönetiminden sorumlu, yeni projenin işletme yapısına uygun bir organizasyon yapısı kurulacaktır. Bu ÇSYB, Fabrika Müdürü'ne raporlama yapacak olup, onun yakın gözetiminde faaliyetlerini yürütecektir.

Proje'nin İşletme fazında ÇSYP'nin uygulanması ve yönetiminden sorumlu organizasyon yapısı aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3-3: Paydaş Katılım Planı İşletme Fazı Rol ve Sorumluluklar

Rol	Sorumluluklar
Fabrika Müdürü	<ul style="list-style-type: none"><li>Bu Planın onaylanmak ve uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.</li><li>Gerekli görevlendirmeleri yaparak Planın performans takibini yaptırmak.</li><li>Gerekli görevlendirmeleri yaparak Planın performans takibini yaptırmak.</li><li>Şikâyet mekanizmasını, Prosedüre göre işlemesinden sorumlu olmak</li><li>Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izlemek, ilgili denetimleri ve revizyonlar için aksiyonları vermek</li></ul>



Pazarlama ve Marka Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş katılımı faaliyetlerini PKP'na göre yerine getirmek.</li><li>• Saha çalışmalarını yürütmek.</li><li>• Sahada paydaşlardan alınan şikayet ve bildirimleri şikayet mekanizmasına kaydederek, Çevre Uzman'a bilgilendirme yapmak.</li><li>• Plan çerçevesinde tüm paydaşlarla iletişimin sağlanması ve koordinasyon</li><li>• Acil durumlarda yerel halk ile iletişimi koordine etmek,</li><li>• Telefon yardım hattından gelen şikayetlerin şikayet mekanizmasına kaydını yapmak ve sosyal uzmana bilgilendirme yapmak</li><li>• Şikayet Mekanizmasında aldığı aksiyonların Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü (ŞMP)'nde tanımlanan şekilde, inceleme değerlendirmesini yapmak, düzeltici faaliyetleri planlamak, paydaşla istişare edip, şikayeti kapatmak</li></ul>
Çevre Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projenin bu Planla ilgili faaliyetlerinden kaynaklı çevresel şikayetleri şikayet mekanizmasına kaydını yaparak Sosyal Uzmana bilgilendirme yapmak.</li><li>• Şikayet Mekanizmasındaki şikayetlere ilişkin incelemeleri yapma ve düzeltici faaliyetleri planlamak</li><li>• Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izlemek tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini konusunda Fabrika Müdürü'ne bilgi vermek.</li><li>• Şikayet Mekanizmasında aldığı aksiyonların ŞMP'nde tanımlanan şekilde, inceleme değerlendirmesini yapmak, düzeltici faaliyetleri planlamak, paydaşla istişare edip, şikayeti kapatmak</li></ul>
Sağlık ve Güvenlik Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fabrika içerisinde yürütülen faaliyetlerin Plana uygun şekilde yürütülmesini sağlamak</li><li>• Bu Planın performansının izlemesini değerlendirmek ve sürekli olarak iyileştirmeyi sağlamak amacıyla, tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini konusunda Fabrika Müdürü'ne bilgi vermek.</li><li>• Çalışanlardan gelen şikayetlerin kaydını yaparak Çevre Uzmana ve Pazarlama ve Marka Müdürlüğüne bilgilendirme yapmak.</li><li>• İSG ile ilgili şikayet takibi ve gerekli çalışmaları yapmak, İSG konularında düzeltici eylemleri planlamak.</li><li>• Şikayet Mekanizmasında aldığı aksiyonların ŞMP'nde tanımlanan şekilde, inceleme değerlendirmesini yapmak, düzeltici faaliyetleri planlamak, paydaşla istişare edip, şikayeti kapatmak</li></ul>

## 4.0 PAYDAŞ KATILIMI İÇİN ARAÇLAR VE YÖNTEMLER

Ülkemizde 2020 yılının ilk aylarında başlayıp 2021 yılında etkileri halen devam eden Covid-19, paydaş katılım sürecinde güvenliğin ve sağlığın öncelikli olduğu bir planlamayı gerekli kılmıştır. Bu nedenle Covid-19 tedbirleri ve kısıtlamaları kapsamında yapılacak olan paydaş katılım faaliyetleri mevcut yeni koşullara uygun yöntemlerin ağırlıklı kullanılması ile gerçekleştirilecektir.

Projenin paydaş katılımının yöntem ve araçları aşağıda tanımlanmıştır. Öncelikle Covid-19 sürecindeki kısıtlama ve tedbirlere uygun olan yöntem ve araçlar açıklanmış, ardından ileriki süreçte yeni normalleşme sürecine geçildiğinde ve koşullar uygun olduğunda kullanılması önerilen yüz yüze veya bir arada bulunmayı gerektiren yöntemler ve araçlar sıralanmıştır.

**Proje Web sitesi:** Proje web sitesi işletme döneminde paydaş katılım sürecinde aktif olan araçlardan biri olacaktır. İnşaat aşamasında Proje'nin web sitesi olmadığından, HASÇELİK Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi'nin Web sitesi gerekli olduğunda durumlarda kullanılabilir.

Projenin işletme dönemi web sitesinde, gerekli olduğunda, projeye ilgili duyurular, dokümanlar, raporlar, Proje ile ilgili konularda ulaşılabilecek ilgili kişilerin iletişim adresleri (telefon, e-mail) ve proje mail adresi bilgisi yer alacak ve ayrıca şikâyet mekanizmasının işleyişinin açıklamasını içeren bir bölüm bulunacaktır.

HASÇELİK Web Sitesi (gerekli olması durumunda): Bu araç üzerinden eğer Proje ile ilgili herhangi bir görüş, öneri veya şikâyet iletilirse, gelen şikâyet ve öneriler şikâyet prosedürü kapsamında işletilecektir. Mesaj kutusu eklentisi iletişim aracı olarak kullanılabilir.

**Dış paydaşlara yönelik E-posta:** Doğrudan bilgilendirme yapılması gereken, istişare veya görüşmeye davet edilmek istenen, geri bildirim veya bilgi edinilmek istenen koşullar veya konularda Proje yetkili kişileri tarafından paydaşlara e-posta yoluyla ulaşılabilir.

**Çalışanların Mail Adresi ve İnternet Sitesi Aracılığı ile İsteklerini Bildirilmesi (işletme fazı):** Tüm çalışanlara geri bildirim yapabilmeleri için, Projenin işleme fazına geçildiğinde kurulacak olan internet sitesinin bir parçası /aracı olarak geliştirilecek web iletişim prosedürü ve ilgili kişi mail adresi el broşürü vasıtasıyla çalışanlara bildirilecektir. Buralara gelen geri bildirimler şikâyet mekanizmasına kaydedilecek ve süreç işletilecektir.

Hasçelik Öneri Formu ile önerilerin iletilmesi: Hasçelik, öneri ve takdir tanıma sisteminin etkin olarak uygulanmasını sağlayan, mavi yaka ya da beyaz yaka çalışanların önerilerini iletmelerini sağlayan bir öneri ve takdir prosedürü işletmektedir. Çalışanlar, bu planın ekleri arasında da yer alan öneri formunda (FH.FR-SSG-035) ilgili alanları (öneri veren bilgileri, öneri kapsamı, mevcut durum/problemin tanımı ve çözüm önerisi) doldurarak sahada yer alan öneri kutusuna formlarını atarak görüşlerini iletirler. Bu uygulama kapsamında gelebilecek ve şikâyet mekanizması kapsamında değerlendirilmesi gereken öneri veya şikâyetler PKP şikâyet prosedürü kapsamında kayıt altına alınarak değerlendirilecektir. Bu uygulama için önceden oluşturulmuş olan FMS Öneri bildirim formu (FH.FR-SSG-035) kullanılacaktır.

**Çalışanların "ETİK HAT" aracılığı ile şikâyet, kaygı ve görüşlerini aktarması:** HASÇELİK Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi A.Ş. firmasının iletişim prosedürünün bir parçası /aracı olarak Etik Hat kullanılmaktadır. Bu yöntem proje sürecinde de kullanılmaya devam edecek ve gelen bildirimler Şikâyet Mekanizması Prosedürüne uygun olarak kaydedilerek, araştırma süreci ve şikâyet kapatma adımları işletilecektir.



## ETİK HAT BİLDİRİMİ İŞ AKIŞI

- Etik Hat'ta Bildirimde Bulunulur.
- Bildirimle ilgili dokümanlar / kayıtlar "Etik Hat Bildirim Tablosu" ve "Etik Hat" klasörü altında arşivlenir.
- Bildirim hakkında ön inceleme - değerlendirme yapılır.
- Etik Kod kapsamına dahil edilemeyecek bir konu ise, bildirim işbu gerekçe ile kapatılır.
- Ön inceleme - değerlendirme sonuçları hakkında İK ve İç Denetim Birimi'ne bilgi verilir.
- Etik Hat Yöneticisi, İK ve İç Denetim Birimi, inceleme - soruşturma başlatılmasına gerek olup olmadığına salt çoğunlukla karar verir.
- İnceleme - soruşturma başlatılmasına gerek görülmemesi halinde; konu hakkında yazılı / gerekçeli karar alınır ve bildirim kapatılır.
- İnceleme - soruşturma başlatılmasına gerek görülmesi halinde; Etik Hat Yöneticisi ve İç Denetim Müdürü tarafından, Denetim Komitesi ve CEO'ya bilgi verilmek suretiyle, soruşturma gerçekleştirilir.
- İnceleme - soruşturma sonucunda; disiplin cezası gerektirecek herhangi bir ihlale ve kanıtı ulaşılamamış ise; bildirim işbu gerekçe ile kapatılır.
- İnceleme - soruşturma sonucunda suistimal, ağır ihmal, önemli finansal ve itibar kaybı tespitine ulaşılmış ise; Etik Kurul toplanır ve karar alır.
- İnceleme - soruşturma sonucunda yazılı - sözlü uyarı cezası verilmesi yeterli olabilecek (bu hususta Şirket disiplin yönetmeliği referans alınacaktır) bir ihmal tespiti yapılmış ise; İK ve ilgili Şirket Genel Müdürü bilgilendirilir.
- Etik Kurul kararı veya yazılı - sözlü uyarı cezası önerisi, Disiplin Yönetmeliği prosedürü çerçevesinde değerlendirilir, uygulanır.
- Bildirim kapatılır.

Şekil 4-1: Etik Hat Bildirimi İş Akışı

**Öneri ve takdir tanıma sistemi:** Öneri ve takdir tanıma sistemi mavi yakalı veya beyaz yakalı çalışanların öneri ve bildirimlerinin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sistemidir.

**Yardım/ Danışma Hattı:** Proje paydaşlarının Projeye ulaşabilmeleri, şikâyet, görüş ve önerilerini iletebilmeleri için telefon hattı tanımlanacaktır. Bu telefon numarası özellikle internete ulaşma sorunu yaşayan paydaşların katılım sürecine daha aktif katılımını sağlamak için planlanmıştır. Telefon numarası, il müdürlükleri, belediyeler gibi paydaş kurumlara, etkilenen çevre yerleşim yerlerinin muhtarlıklarına, ortak kullanılan kamusal alanlara bilgilendirme afişi olarak asılacaktır.

**Projenin sosyal medya hesapları:** Covid-19 sürecinde kullanımı oldukça yaygınlaşan sosyal medya hesapları ile Projenin işletme fazında gerekli görülen durumlarda duyuru/ bilgilendirme yapılacaktır.

**Online görüşmeler/ toplantılar:** Covid-19 sürecinde toplantılar, önemli görüşmeler için önemli bir araç haline gelen çevrimiçi toplantı araçlarını kullanarak özellikle Anahtar Paydaşlar ile toplantılar, istişare ve bilgi paylaşımı görüşmeleri düzenlenecektir. Bu toplantılarda gerek görülmesi durumunda ve tüm paydaşların rızası alınarak kayıt alınabilir.

**Şikâyet Mekanizması:** Paydaşların bildirimlerinin, kayıtlarının, bilgilerinin ve şikâyetlerin kaydının tutulacağı, şikâyetlerin değerlendirilip izleneceği ve sonuçlarının geri bildirimler ile paydaşlara iletilecek sürecin işleyişini içerecek olan şikâyet mekanizması proje boyunca kullanılacak önemli bir paydaş katılımı yönetim aracı ve yöntemidir.

**İnternete, akıllı telefonlara, sosyal medya veya e-postaya erişebilirliği olmayan dezavantajlı grupların, okuryazar olmayan grupların, engellilerin ve dil sorunu yaşayan mülteci grupların paydaş katılımını sağlamak için aşağıdaki araçların ve yöntemlerin de eşzamanlı olarak kullanılması planlanmıştır.**

**Mektup/ posta:** İnternete, akıllı telefonlara, sosyal medya veya e-postaya erişebilirliği olmayan dezavantajlı paydaş grupların veya kişilerin Proje bilgilerine ulaşabilmeleri ve etkin biçimde Paydaş katılım sürecinin bir parçası olabilmeleri için gerekli durumlarda Proje broşürleri, ilanlar, rapor veya duyurular posta, kargo veya mektup yoluyla gönderilebilir.

**Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panolarında genel bilgilerin yer alması:** Çevre yerleşim yerlerindeki ortak kamusal alanlarda, muhtarlıklarda, Belediyelerde, İl müdürlüklerinde, paydaş meslek



odalarındaki panolarda Proje ile ilgili iletişim kanallarının duyurularının ve bilgilendirme afişlerinin bulundurulması sağlanacaktır.

**Afiş/ Broşürler/ el ilanları:** Çevre yerleşim yerlerindeki ortak kamusal alanlarda, muhtarlıklarda, Belediyelerde, İl müdürlüklerinde, paydaş meslek odalarına Proje ile ilgili iletişim kanallarının, duyuruların ve bilgilendirmelerin olduğu broşürler / el ilanları bırakılacaktır.

**Yerel basında duyuru/ ilan yayınlama:** Yazılı ve görsel basında Projenin ihtiyaç duyduğu aşamalarda ve gerekli durumlarda ilanlar, duyurular yapılacaktır. Yerel medya görsel yazılı basın kuruluşları şunlardır:

Yerel gazeteler: Gazete Gebze, Dünya Gazetesi, SteelOrbis, Subcorn Turkey, Demir Çelik Store, TT Magazin, TOSB Dergisi, TAYSAD Dergi

Yerel Radyo kanalları: Gebze Radyo

Yerel TV kanalları: Gebze TV

**Dış paydaşlara yönelik Proje şikâyet kutuları:** Paydaşların şikâyetlerini, öneri ve görüşlerini iletebilecekleri basit kullanımı olan formların da yer aldığı şikâyet kutuları özellikle dezavantajlı paydaş grupların ve projeden etkilenen hassas grupların erişebileceği noktalara konulacaktır.

**Anket formu/ geri bildirim formları:** Anket ve geri bildirim formları online olarak proje web sitesinde yer alacak, sosyal medya hesaplarında veya e-posta ortamında link olarak paylaşılacak olmakla birlikte basılı halde de şikâyet kutularının yer aldığı noktalarda, paydaş kurumlarda bulunacaktır. Projenin fazı veya faaliyetleri kapsamında geri bildirim almak, veri toplanmak istenen konulara ilişkin olarak hazırlanacak/ güncellenecektir.

**Paydaş ziyaretleri:** Covid-19 döneminde paydaş ziyaretlerinin gerekmedikçe yapılmaması planlanmakla birlikte özellikle yakın yerleşim alanlarındaki hassas ve dezavantajlı gruplara ulaşabilmek için sınırlı sayıda ve en az kişinin katılımıyla Muhtar ziyaretleri yapılabilecektir. Bu ziyaretler, raporların, bilgilendirme broşürlerinin, Proje materyallerinin basılı olarak ulaştırılması gereken durumlarda veya muhtarlarla doğrudan görüşmenin paydaş katılımı için önemli olduğu şartlarda, projenin şikâyet mekanizması veya online iletişim yöntemleri/ paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin daha geniş bilgi verilerek katılımın sağlanması aşamalarında gerçekleştirilebilir. Ziyaretler sosyal mesafe ve hijyen kurallarının gerektirdiği şekilde uygun ortamda ve en kısa sürede tamamlanacak şekilde planlanacaktır.

**Derinlemesine mülakatlar:** Derinlemesine mülakat görüşmeleri ağırlıklı olarak izleme süreçlerinde paydaşlarla görüşme yöntemi olarak kullanılacaktır. Ancak yüz yüze derinlemesine görüşmeler yerine Covid-19 sürecinde, riski azaltmak amacıyla derinlemesine görüşmeler online ortamda çevrimiçi araçlar üzerinden de gerçekleştirilebilir.

**Anket çalışması:** Anket çalışmaları Proje fazlarında/ süreçlerinde veri toplanması gerektiğinde kullanılacak olup Covid-19 sürecinde online ortamda çevrimiçi araçlar üzerinden gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

**İstişare toplantıları:** Proje süreci boyunca ihtiyaç duyulan zamanlarda istişare toplantıları düzenlenecektir. İstişare toplantıları Projenin paydaşlarla istişaresini gerektiren konular veya dönemlerde ihtiyaç duyulduğunda gerçekleştirilecek ve geniş katılımın sağlanabilmesi için Paydaşların katılımını kolaylaştıracak yerlerde ve mekanlarda yapılacaktır. İstişare toplantılarının zamanı, tarihi, yeri gibi ayrıntılar paydaşların görüş ve önerileri doğrultusunda planlanacaktır. İstişarenin gerekli olduğu durumlarda, Covid-19 sürecinde online araçlar kullanılarak istişarelerin gerçekleştirilmesi yeni normalleşme süreci sonrası koşulların elvermesi ile paydaş istişarelerinin yüz yüze yapılması planlanmaktadır.



## 5.0 PAYDAŞ KATILIM PLANI

Paydaş Katılım Planı bu başlığa kadar açıklanan gereklilikler, amaçlar, öncelikler, belirlenen paydaşlar ve yöntemler/ araçların proje takvimi ile bir arada sentezlenmesi sonucunda oluşturulmuştur.

Paydaş Katılım Planı, ÇSYP dokümanında yer alan etki değerlendirme çalışmasına dayanmaktadır. ÇSYP, projenin mevcut ve potansiyel etkilerini, etkiye maruz kalan topluluklar veya bireyler üzerinden incelemiştir. Projeden etkilenen toplulukların sosyoekonomik ve kültürel durumlarına göre proje etkilerini bertaraf edici/ hafifletici/ azaltıcı tedbirler geliştirilmiştir.

Paydaş katılım planı, ÇSYP'nin bir bileşeni olarak, paydaş katılımının yönetilmesi ile çevresel ve sosyal etkilerin yönetilmesini de sağlamaktadır.

Paydaş katılım planının uygulanması süreci aynı zamanda izleme sürecini de içinde barındıracaktır. Paydaş katılımının izlenmesini sağlayacak araçların başında şikâyet mekanizması gelmektedir. Şikâyet mekanizmasına girilen kayıtlar, şikâyetler, geri bildirimler paydaş katılım sürecinin değerlendirilmesi ve gerekli aktivasyonların alınması için kendi veri tabanını da oluşturacaktır.

Projenin paydaş katılım planının işleyişini gösteren İnşaat dönemi Paydaş katılım program tablosu aşağıda verilmiştir





Tablo 5-1: Paydaş Katılım Programı

Proje Fazı/ Proje Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Yöntemi	Katılım Aracı/	Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı- Sorumlu	Paydaş Grupları
<b>İnşaat fazı</b>	<b>İç paydaşlar proje değerlendirme toplantısı</b>	Online toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online)	görüşmeler/	Online ortam Yüz yüze toplantı	Ocak 2021	Yatırım Sorumlusu Çevre Uzmanı İSG Uzmanı	İç paydaşlar
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>Dış paydaşlar şikâyet mekanizması bilgilendirme görüşmeleri</b>	Online toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online) Paydaş bilgilendirme ziyaretleri Broşür/ el ilanı Mektup/ posta Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları	görüşmeler/	Online ortam Saha ziyaretleri (online sağlıklı iletişim kurulamayan paydaşlara)	Şubat 2021	Yatırım Sorumlusu Çevre Uzmanı	Tüm paydaşlar
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>Proje inşaat sahasının ulaşım yolları ile kesişen yerleşim alanlarının muhtarlarına bilgilendirme görüşmeleri</b>	Online toplantılar Derinlemesine görüşmeler (online)	görüşmeler/	Paydaşların bulunduğu yerleşim alanları Online ortam	Şubat 2021	Yatırım Sorumlusu İSG Uzmanı	Şekerpınar Muhtarlığı



Proje Fazı/ Proje Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Aracı/ Yöntemi	Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı- Sorumlu	Paydaş Grupları	
		Paydaş ziyaretleri	bilgilendirme				
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>Proje inşaat sahasının çevresindeki eğitim kurumları ile görüşmeler</b>	Online toplantılar Telefon görüşmeleri	görüşmeler/ görüşmeler	Online ortam	İhtiyaç halinde inşaat ve işletme fazlarında	Çevre Uzmanı İSG Uzmanı	TOSB çevresindeki eğitim kurumları
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>Çayırova TOSB Yönetimi Bilgilendirme görüşmeleri</b>	Derinlemesine görüşmeler (online) Paydaş ziyaretleri E-posta ile bilgilendirme Telefon görüşmeleri	görüşmeler bilgilendirme	TOSB Yönetim ofisi ziyareti Online ortam	İnşaat fazları değişikçe Proje faaliyetleri değişikçe TOSB içinde ve dışında Trafikte yoğunlaşma gerçekleşeceği dönemler öncesinde TOSB içindeki yollarda oluşabilecek kısıtlama oluşturabilecek proje faaliyetleri öncesinde	Yatırım Sorumlusu	TOSB Yönetimi



Proje Fazı/ Proje Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Aracı/ Yöntemi	Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı- Sorumlu	Paydaş Grupları
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>İç Paydaşlar PKP Uygulaması Kapasite Geliştirme</b>	Online görüşmeler/ toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online) Tool box: Yıllık eğitim planları içine altyüklenicilere yönelik kapasite geliştirme eğitimi de entegre edilecektir. Proje ulusal ve uluslararası standartları konularında iç eğitimler tanımlanacak ve tüm alt yüklenicilerin personeline uygulanacaktır.	Online ortam Yüz Yüze toplantı		Yatırım Sorumlusu Çevre Uzmanı İSG Uzmanı	İç Paydaşlar
<b>İnşaat fazı</b>	<b>Yakın Yerleşim Yerleri İçin Hassas Grup/Dezavantajlı Grup Tespit Görüşmeleri</b>	Paydaş (Muhtar) Ziyareti Online görüşmeler/ toplantılar Derinlemesine görüşmeler (online)	Online ortam Yakın yerleşim yerleri	Mart 2021	Çevre Uzmanı İSG Uzmanı	Muhtarlar
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>Trafik yoğunluğu/ ağır araç trafiği bilgilendirme</b>	E-posta Paydaş (Saha) Ziyareti Online görüşmeler/ toplantılar	Online ortam Yakın köyler OSB	Trafik yoğunluğunun arttığı zamanlarda	İSG Uzmanı	Muhtarlar Okullar



Proje Fazı/ Proje Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Yöntemi	Aracı/ Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı- Sorumlu	Paydaş Grupları
		Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Afiş/ broşür/ el ilanı				
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>Şikayet mekanizması paydaş bilgilendirme</b>	Online görüşme veya toplantılar/ yüz yüze toplantılar Paydaş ziyareti Derinlemesine görüşmeler (online) Yerel medya <sup>10</sup> Afiş/ broşür/ el ilanı Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Mektup/ posta	Online ortam Yüz yüze görüşmeler	Şubat- Mart 2021	Yatırım Sorumlusu Çevre Uzmanı İSG Uzmanı	Tüm paydaşlar
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>Şikayet mekanizması kamuoyu bilgilendirme</b>	Online görüşmeler/ toplantılar Derinlemesine görüşmeler (online) Halka açık kamusal mekanlar veya ortak	Online ortam Medya	Mart 2021	Pazarlama ve Marka Müdürlüğü	Tüm paydaşlar

<sup>10</sup> "Paydaş Katılımı İçin Araçlar ve Yöntemler" bölüm başlığı altında yerel yazılı ve görsel basın organları listesi yer almaktadır.



Proje Fazı/ Proje Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Aracı/ Yöntemi	Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı- Sorumlu	Paydaş Grupları
		kullanım alanlarındaki ilan panoları Yerel medya Afiş/ broşür/ el ilanı Mektup/ posta				
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>Anahtar paydaş proje süreci değerlendirme istişareleri</b>	Online görüşmeler/ toplantılar Derinlemesine görüşmeler (online) Mektup/ posta	Online ortam	İhtiyaç halinde inşaat ve işletme fazlarında	Yatırım Sorumlusu	Anahtar Paydaşlar
<b>İnşaat Fazı</b>	<b>Şikayet mekanizması izleme anketi</b>	Online anket Yüz yüze anket Posta/ mektup ile anket Çevrimiçi araçlar ile derinlemesine görüşme	Paydaşların bulunduğu alanlar Online ortam	İç izleme ve dış izleme süreçlerinde	Pazarlama ve Marka Müdürlüğü Çevre Uzmanı	Tüm paydaşlar
<b>İnşaat Fazı/ İşletme fazı</b>	<b>Aylık bilgilendirme</b>	e-posta Online görüşmeler/ toplantılar Yüz yüze görüşmeler Paydaş ziyaretleri	Online ortam		Pazarlama ve Marka Müdürlüğü	İç paydaşlar
<b>İnşaat Fazı İnşaat kurulum</b>	<b>PKP izleme veri toplama</b>	E-posta Online görüşmeler/ toplantılar	Online ortam	İç izleme ve dış izleme süreçlerinde	Yatırım Sorumlusu Pazarlama ve Marka Müdürlüğü	İç paydaşlar



Proje Fazı/ Proje Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Aracı/ Yöntemi	Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı- Sorumlu	Paydaş Grupları
		Yüz yüze derinlemesine görüşmeler				
<b>İşletme fazı (Şubat 2022) üretim+ işletme</b>	<b>Şikâyet mekanizması paydaş bilgilendirme</b>	Web sayfası Online görüşmeler/ toplantılar Paydaş ziyareti Halka açık online yayınlar Derinlemesine görüşmeler (online) Yerel medya <sup>11</sup> Afiş/ broşür/ el ilanı Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Mektup/ posta	Online ortam Medya ortamları Paydaşların bulunduğu alanlar	Şubat 2022	Çevre Uzmanı Pazarlama ve Marka Müdürlüğü	Tüm paydaşlar
<b>İşletme fazı</b>	<b>İç paydaşlar PKP uygulaması kapasite geliştirme</b>	Online görüşmeler/ toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online)	Online ortam Yüz yüze görüşmeler	Şubat 2022	Çevre Uzmanı İSG Uzmanı Pazarlama ve Marka Müdürlüğü	İç paydaşlar

<sup>11</sup> "Paydaş Katılımı İçin Araçlar ve Yöntemler" bölüm başlığı altında yerel yazılı ve görsel basın organları listesi yer almaktadır.



Proje Fazı/ Proje Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Yöntemi	Aracı/ Katılım	Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı- Sorumlu	Paydaş Grupları
<b>İşletme fazı</b>	<b>İnşaat fazı sonu işten ayrılma / iş sonlandırma prosedürleri bilgilendirme</b>	Online toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online) Yüz yüze görüşmeleri	görüşmeler/ bilgilendirme	Online ortam Fabrika İşçi lokali	Aralık 2021-Şubat 2022	Fabrika Müdürü İSG Uzmanı	İç paydaşlar
<b>İşletme fazı</b>	<b>İşletme dönemi işe alım prosedürleri bilgilendirme</b>	Online toplantılar E-posta Web sayfası	görüşmeler/	Online ortam	Aralık 2021-Şubat 2022	Fabrika Müdürü İSG Uzmanı	İç paydaşlar Yakın Yerleşim Yerleri İşe alım-istihdam kurumları
<b>İşletme fazı</b>	<b>Devreye alma/ işletme fazına geçiş paydaş bilgilendirmeleri</b>	Web sayfası Sosyal medya hesapları Online görüşmeler/ toplantılar Paydaş ziyareti Halka açık online yayınlar Derinlemesine görüşmeler (online)		Paydaşların bulunduğu alanlar Online ortam	Devreye alma başlangıcında	Çevre Uzmanı Pazarlama ve Marka Müdürlüğü	Tüm paydaşlar



Proje Fazı/ Proje Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Yöntemi	Aracı/ Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı- Sorumlu	Paydaş Grupları
		Yerel medya <sup>12</sup> Afiş/ broşür/ el ilanı Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Mektup/ posta				
<b>İşletme/ Üretim fazı</b>	Sevkiyatın ve araç, taşıma faaliyetlerinden kaynaklı trafik yoğunluğu konusunda bilgilendirmeler	Web sayfası Sosyal medya hesapları Paydaş (Saha) Ziyareti Online görüşmeler/ toplantılar Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Afiş/ broşür/ el ilanı	Paydaşların bulunduğu alanlar Online ortam	Trafik yoğunluğunun arttığı zamanlarda	İSG Uzmanı Çevre Uzmanı	Muhtarlar Okullar
<b>(İşletme) Üretim fazı</b>	<b>Üretim fazına geçiş paydaş bilgilendirmeleri</b>	Web sayfası Sosyal medya hesapları Online görüşmeler/ toplantılar Paydaş ziyareti Halka açık online yayınlar	Paydaşların bulunduğu alanlar Online ortam	Üretim başlangıç döneminde	Çevre Uzmanı Pazarlama ve Marka Müdürlüğü	İlgili paydaşlar

<sup>12</sup> "Paydaş Katılımı İçin Araçlar ve Yöntemler" bölüm başlığı altında yerel yazılı ve görsel basın organları listesi yer almaktadır.





Proje Proje Faaliyeti	Fazı/ Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Yöntemi	Aracı/ Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı- Sorumlu	Paydaş Grupları
			Derinlemesine görüşmeler (online) Yerel medya <sup>13</sup> Afiş/ broşür/ el ilanı Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Mektup/ posta				

<sup>13</sup> "Paydaş Katılımı İçin Araçlar ve Yöntemler" bölüm başlığı altında yerel yazılı ve görsel basın organları listesi yer almaktadır.



## 6.0 ŞİKAYET MEKANİZMASI YÖNETİM PROSEDÜRÜ

### 6.1 Amaç ve Kapsam

Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü, paydaş katılımı yönetiminin temel unsurlarından biridir. Paydaşların proje ile ilgili sorunlarını, şikayetlerini ve kaygılarını projenin ilgili birimlerine iletebilmelerini, iletilen şikayetlerin doğru yöntemlerle ve sağlıklı bir iletişim içinde çözüme ulaştırmayı sağlayan paydaş katılım yönetim sürecinin en önemli araçlarından biridir.

Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü, paydaşlar tarafından iletilen sorun, şikayet veya kaygıların, zaman aşımına uğramadan, etkili bir biçimde ele alınarak sonuçlandırılmasını ve sağlıklı, güvene dayalı paydaş katılımının sürdürülmesini amaçlamaktadır.

Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü ayrıca TKYB, IFC ve uluslararası standartlarda paydaş katılım yönetiminin önemli bir gerekliliği olarak tanımlanan şikayet mekanizmasının standartlara uygun şekilde yönetilmesini amaçlamaktadır.

Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü, iç ve dış tüm Proje paydaşlarını ve HASÇELİK Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi A.Ş. bünyesindeki tüm çalışanları kapsar.

### 6.2 Prosedür

Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü, Proje şikayet mekanizmasının işleyişini, şikayet yönetim adımlarını, araçları, sistemin nasıl yönetileceğini, paydaşların şikayet mekanizmasına hangi yollarla ulaşabileceğini açıklamaktadır.

ŞMP, güvenli ve yapıcı, etkin bir paydaş iletişimi kurmak için standartları ve ilkeleri belirler.

Paydaşlarla sağlıklı ilişkiler kurulması amacıyla hazırlanan bu HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi Şikâyet Yönetimi Prosedürü proje ömrü boyunca uygulanacaktır.

Şikâyet mekanizması,

- Tüm paydaşların iletişim bilgilerinin yer aldığı,
- Prosedürde ve PKP'nda tanımlanmış olan rol ve sorumluluklara göre erişim sağlanabilen,
- Paydaşlardan gelen şikayetlerin, sorunların ve kaygıların kaydedildiği,
- Prosedürün belirlendiği çerçevede ve zaman aralığında değerlendirilip sonuçlandırıldığı,
- Tamamen ücretsiz, ulaşılabilir ve hiçbir bilginin aleyhte ve veri olarak üçüncü kişilerle paylaşılmadığı güvenli bir sistem olarak tasarlanmıştır.

Şikayet mekanizması ayrıca paydaş katılımı yönetimine de destek sağlayan bir araç işlevi görmesi amacıyla;

- Paydaşların ilettiği bildirim ve görüşlerin kaydedildiği,
- Paydaşlarla kurulan iletişim, görüşme ve etkileşimlerin yer ve zaman bilgileriyle tutulduğu,
- Paydaş görüşmeleri raporlarının hazırlanıp saklandığı,
- İzleme ve değerlendirme takibi için ve Projenin raporlama çalışmaları için veri tabanı işlevi görecektir şekilde planlanmıştır.

### 6.3 Sorumluluklar

HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi'nin Şikayet Mekanizması Yönetim sorumluluğu inşaat ve işletme fazlarında farklılaşmaktadır. İnşaat fazında şikâyet mekanizmasının yönetiminden sorumlu olan birim Yönetim Kurulu Ofis Müdürlüğü ve buna paralel olarak Operasyonel Mükemmellik Birimi'dir.

İşletme fazına geçildiğinde, Şikayet Mekanizması Yönetim sorumluluğu ÇSYB altında olacaktır.

HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi ÇSYB, HASÇELİK A.Ş. bünyesinde farklı departmanlarda çalışan uzman ve personelden oluşturulacaktır. Bu yönetim ekibi, işletme döneminde iç ve dış paydaşlardan gelen tüm şikayetlerin kayıt altına alınması, şikâyet konusu hakkında doğru bilgi toplanması, ilgili birim ile paylaşarak ve yönetim birimlerine ileterek çözüm sürecini yönetmekle sorumlu olacaktır. ÇSYB, paydaşa geri bildirimde bulunur, geliştirilen



çözümü şikâyet sahibi paydaşa iletir ve bu süreçte Proje yöneticilerini bilgilendirerek, Proje yönetim ekibi ile birlikte çalışır.

HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi, Yönetim Kurulu Ofis Müdürlüğü ve buna paralel olarak Operasyonel Mükemmellik Birimi inşaat fazında ve ÇSYB işletme fazında, şikâyet mekanizmasını tüm paydaşlara açık ve net şekilde duyuracak ve açıklayacaktır. Paydaşların şikâyetlerini nasıl ileteceği şikâyetlerin alınmasından sonraki sürecin işleyişi sözlü ve yazılı olarak anlatılacaktır.

## 6.4 Şikayet Mekanizmasının Entegrasyonu

HASÇELİK Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi A.Ş. bünyesinde geliştirilmiş ve hali hazırda uygulanan iletişim ve şikayet yönetimi plan ve prosedürleri bulunmaktadır. Bu plan ve prosedürlerin araçları, yöntemleri, HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi Şikayet Mekanizması içinde kullanılmaya devam edecek ve alınan şikayetler, öneriler ve görüşler, bu prosedür dokümanında açıklanan Şikayet Mekanizması yönetimi sürecine göre değerlendirilecek, sonuçlandırılacaktır.

HASÇELİK Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi A.Ş. bünyesinde, iç paydaşların şikayet yönetimi kapsamında, çalışanların dilek, şikayet ve önerilerin iletilmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için geliştirilmiş olan prosedürler bulunmaktadır. İç Paydaşlar için tasarlanmış olan bu prosedürün araçları, "Paydaş Katılımı İçin Araçlar ve Yöntemler" isimli 4. bölümde tanımlanmış olan yöntem ve araçlar içine dahil edilmiştir. Bu yöntemler ve araçlar yoluyla alınan şikayet, öneri veya görüşler, ek araç ve yöntemlerle de desteklenerek ve şikayet mekanizması yönetim prosedürü ile entegre edilerek genişletilecektir.

Hasçelik, öneri ve takdir tanıma sisteminin etkin olarak uygulanmasını sağlayan, mavi yaka ya da beyaz yaka çalışanların önerilerini iletmelerini sağlayan öneri ve takdir prosedürü hem kendi içindeki adımlarla işletilecek ve bunun yanında, bu uygulama kapsamında gelebilecek ve şikayet mekanizması içinde değerlendirilmesi gereken öneri veya şikayetler PKP şikayet prosedürü kapsamında kayıt altına alınarak değerlendirilecektir.

Hasçelik firmasının iletişim prosedürünün bir parçası /aracı olarak kullanılan diğer bir özgün prosedür Etik Hat'tır. Bu yöntem proje sürecinde de kullanılmaya devam edecek ve gelen bildirimler Şikayet Mekanizması Prosedürüne uygun olarak kaydedilerek, araştırma süreci ve şikayet kapatma adımları işletilecektir.

İç paydaşlarla iletişim ve şikâyet yönetimi konusundaki politika ve prosedürlerin yanında, dış paydaşlardan gelen şikayetler veya dış paydaşlarla ilişkiler Kocaeli Çayırova TOSB'nin birimleri üzerinden sağlanmaktadır. Çevre Halkının ve çevredeki diğer kuruluşlarının şikayet / önerileri olması halinde danışıp iletişim kurabilecekleri iletişim kanalı Kocaeli Çayırova TOSB Müdürlüğü olarak tanımlanmaktadır.

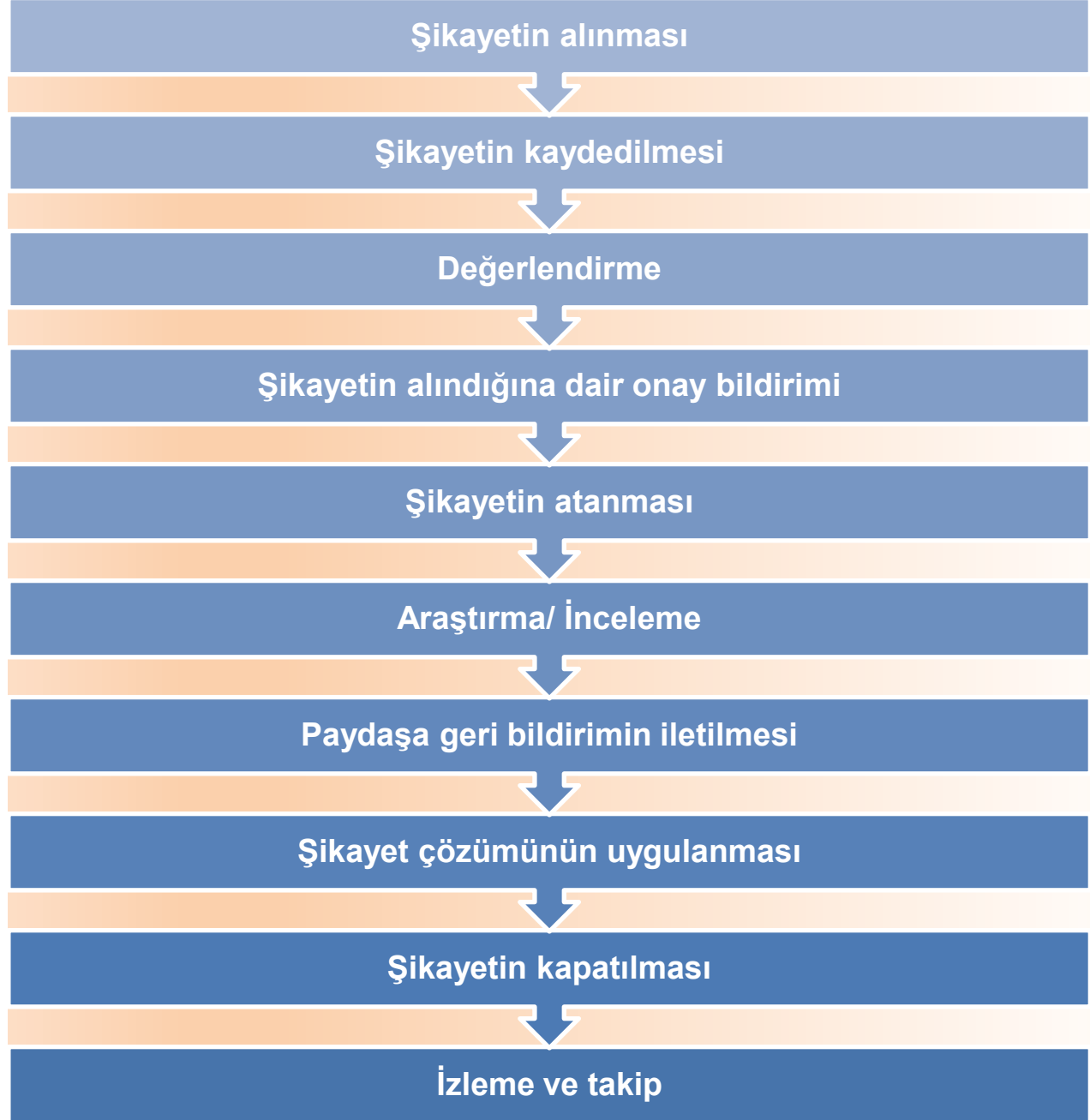
HASÇELİK Sanayi Amortisör Mili Üretimi Projesi'nin anahtar paydaşlarından biri olan Kocaeli Çayırova TOSB müdürlüğü, firma ile ilgili dış paydaşlardan gelen şikayet / öneri ve bildirimleri sözlü veya telefon ile iletmekte ve gerekli durumlarda yazılı/ sözlü olarak tebliğ edilmektedir. Bu sözlü veya yazılı gelen bildirimler İnsan Kaynakları biriminde toplanıp ilgili birimlerden aksiyon alınarak değerlendirilmektedir.

Dış paydaşlarla iletişim kanalı olarak işleyen bu yöntem, Projenin ŞMP ilke ve standartları doğrultusunda revize edilerek işletilmeye devam edecektir. TOSB tarafından yazılı veya sözlü olarak gelen her bir şikayet veya öneri eğer varsa paydaşın iletişim bilgileri ile birlikte kayıt altına alınacak ve şikayet mekanizmasının iş akışı içinde değerlendirilecektir. Bu kanaldan gelen şikayetler için geri bildirimler ve sonuç bildirimi hem TOSB tarafına hem de ilgili paydaşın kendisine yapılacaktır. Her iki taraf da geri bildirimleri açık ve yazılı olarak alacaktır.



## 6.5 İş Akış Şeması

Şikayet mekanizmasının işleyişi aşağıdaki şemada gösterilmiştir.



Şekil 6-1: Şikayet Mekanizması İş Akış Şeması

Şikayet mekanizmasının başarılı işletilebilmesi için uyulması gereken standartlardan biri de, iş akışının adımları için tanımlanmış olan zaman sınırları içinde çalışmaların tamamlanmasıdır. Şikayet Yönetiminde esas amaç şikayete hızlı cevap vermek veya şikayeti hızla çözmek değildir fakat geç çözülmüş veya zamanında müdahale edilmemiş şikayetler ortaya yeni sorunlar çıkarabilir. Şikayet konusu daha da çözülmez bir hal alabilir veya geç geri bildirim verilen paydaşla güven ilişkisi sarsılabilir. Bu nedenle şikayetlerin ve benzer şikayetlere yol açabilecek sorunların ortadan kaldırılması çalışmaları, aşağıdaki şekilde yer alan süreler aşılmadan tamamlanmalıdır.



Şekil 6-2: İş Akışı Adımlarının Uygulama Süreleri

Yukarıdaki iş akış şemasında tanımlanmış olan adımların uygulama sürecindeki ilke ve standartları aşağıda detaylandırılarak verilmiştir.

Şikâyet mekanizmasının işleyişi ve uygulamasını standardize etmek ve verimliliğini sağlamak için, sisteme erişimi bulunan tüm çalışan, uzman ve yöneticilerin izleyeceği ilke ve standartlar, iş akış adımları çerçevesinde aşağıda açıklanmıştır. Aşağıdaki adımları yürütürken kullanılacak olan ve PKP'nın ekleri içinde yer alan şikâyet mekanizması formlarının kullanımı tabloda açıklanmıştır.

Tablo 6-1: İlke ve Standartlar

İş akış adımları	İlkeler ve Standartlar
<i>Şikâyetin alınması</i>	Şikâyetlerin alınması için her kesimin erişebileceği şikâyet iletme araçları kullanılacaktır: Paydaş, kendi olanakları ve tercihleri doğrultusunda kendi seçtiği araçlarla şikâyetini iletebilir. Proje web sayfası, HASÇELİK merkez ofisi, TOSB danışma hattı, posta /mektup, şikâyet ve dilek kutuları, e-mail adresi gibi çeşitli temas noktalarından şikâyetler iletebilir.
<i>Şikâyetin kaydedilmesi</i>	<b>Şikâyetler en geç 2 gün içinde, PKP ekinde yer alan Şikâyet Kayıt Formu (PKP-Form1) doldurularak kayıt altına alınacaktır:</b> Proje süresince paydaşların ilettiği şikâyetlerin zamanında çözüme kavuşturulması, olası anlaşmazlıkların ve şikâyet konusundan doğabilecek yeni sorunların engellenmesi için, projeye iletilen şikâyetlerin kayıt altına alınma süresi en geç 2 gün olarak belirlenmiştir.
<i>Değerlendirme</i>	İlk değerlendirme, şikâyetin niteliği, hangi birimle ilgili olduğu, nasıl ele alınacağı ve kime aktivasyon verilmesi gerektiğini içerecektir.
<i>Şikâyet alındığına dair onay bildirim</i>	Değerlendirme sonrasında, paydaşa şikâyet kaydının yapıldığı konusunda geri bildirim verilecektir.
<i>Şikâyetin atanması</i>	Şikâyet ile ilgili olan birim ile şikâyeti çözmek üzere, paydaş katılım sürecinde rolü ve sorumluluğu tanımlanmış ilgili Proje çalışanı kişiye atama yapılır. Atanan kişi şikâyet ile ilgili sorumlu kişidir ve şikâyet mekanizması yönetim prosedürünü işletmekle yükümlüdür.
<i>Araştırma/ İnceleme</i>	Bu aşamada, ilgili uzmanlarla birlikte 10 gün içinde şikâyet konusundaki incelemeler tamamlanacaktır. Sorumlu kişi, ilgili proje birimleri ile birlikte şikâyetin kaynağını, nedenlerini

İş akış adımları	İlkeler ve Standartlar
	inceler. İlgili birimler ve uzmanlar ile çözümü geliştirerek ve bu adımlarda alınan aksiyonları şikayet mekanizması sistemine kaydederek çözüm önerisini geliştirir.
<i>Paydaşa geri bildirim iletilmesi</i>	Çözüm önerisi geri bildirim, şikayet kaydını takiben 10 gün içinde yapılmalıdır. Şikayette bulunan kişi düzeltici eylem konusunda bilgilendirilecektir; Paydaşa cevap vermek için telefon, SMS, e-posta, çevrimiçi görüşme araçları kullanılabilir. Gerekli görülürse sosyal mesafe ve hijyen tedbirleri alınarak yüz yüze görüşme gerçekleştirilebilir. Cevap olarak iletilen geri bildirim paydaşla istişare edilir. Bu süreçte, yazılı formatta gerçekleşmeyen görüşmeler için İstişare formu kullanılarak yapılan online veya yüzyüze görüşme kayda geçirilir.
<i>Şikayet çözümünün uygulanması</i>	Şikayet konusunun çözüme ulaştırılması için paydaş ile istişare edilen ve mutabık kalınan çözüm yolu uygulanır. Şikayet mekanizmasına, tarih, saat, düzeltici eylemin tanımı ve sonucu <i>Düzeltilici Eylem Kayıt ve Şikayet Kapatma Formu</i> (PKP-Form2) kullanılarak kaydedilir.
<i>Şikayetin kapatılması</i>	Şikayetin kapatılması için süre 30 gündür. Şikayetin çözülmesi sonrasında, paydaş ile e-posta veya yüz yüze görüşülerek şikayet konusunun çözüme kavuşturulduğu ve sonuçlandığını gösteren <i>Düzenleyici Eylem Kayıt ve Şikayet Kapatma Formu</i> (PKP-Form2) paylaşılır. Paydaşın kabulünün beyanı sonrasında Form'da yer alan kapatma bölümü doldurulur ve sisteme eklenerek şikayet prosedürü tamamlanır.
<i>İzleme ve Takip</i>	ÇSYP kapsamında tanımlanan izleme prosedürüne tabidir.

Bu adımların tamamlanmasının ardından, şikayetlerin izlenmesi ve kapatılması rol ve sorumluluğunu yürüten proje uzmanı izleme ve değerlendirme yapıp, sistemde şikâyeti kapatır.

Şikayetin adımlarının izlenmesi ve sonucun izleme değerlendirmesini inşaat fazında ÇSYB bünyesine Yatırım Sorumlusu ve Çevre Uzmanı; işletme fazında, ÇSYB bünyesine Çevre Uzmanı ve Pazarlama ve Marka Müdürlüğü, yapar. Alınan aksiyonlar ve adımları izleyerek, 10 gün içinde incelemenin tamamlanması ve 30 gün içinde kapatılmasını sağlar, gerektiğinde şikayet takibinden sorumlu kişiye bildirimde bulunur.

**Anonim şikayetlerin kaydı ve değerlendirilmesi:** Hem dış hem de iç paydaşlar, iletişim bilgilerini, kimlik bilgilerini verme konusunda sorun, kaygı veya sıkıntı yaşadığında, paydaşlar tarafından iletilen şikayetler ilk değerlendirmeden geçirilip, **Anonim şikayet** veya **anonim öneri** olarak kaydedilecektir. Paydaşlar, her türlü dilek ve şikayetlerini isim belirtmeden dış paydaşlar için belirli noktalara yerleştirilmiş olan dilek- şikayet kutularına atabilir veya HASÇELİK telefon danışma hattı yoluyla iletebilirler.

Anonim olarak alınan şikâyetler, iş akışı içinde tanımlanmış olan adımların uygulanması ile değerlendirilecektir. Şikayet kapsamında araştırma/ inceleme süreçlerinden geçirilerek değerlendirilecek ve her aşama şikayet mekanizması sistemine işlenecektir. Gizli tutulması gereken şikayetler konusunda üçüncü taraflara bilgi verilmeyecek ve resmi bildirim/ geri dönüş yapılmayacaktır.

Şikayet sonuçlandırıldığında, uygulanacak çözüm konusunda resmi bir geri bildirim yapılmayacak olsa da eğer kamunun bilgilendirilmesi gereken bir konu ise ve gerekli görülürse, ortak panolar/ halka açık ve genel iletişim araçları ile paydaşlara duyurulabilecektir.

## 7.0 EKLER

### PKP Uygulamasında Kullanılacak Formlar ve Araçlar

#### 1. ŞİKAYET KAYIT FORMU

ŞİKAYET KAYIT FORMU		ŞKF- PKP Form1
Şikayet kayıt tarihi: ...../...../202.....		
Şikayet Kayıt Numarası Oluşturma		HCLK/ KK <sup>14</sup> ..... /Ay <sup>15</sup> ..... /Saat <sup>16</sup> .....
Kayıt No:	HCLK / ____ / ____ / ____	
Şikayetin iletim tarihi:	...../...../202.....	
Şikayet iletim aracı:		
KK	<b>Şikâyetin kategorisi<sup>17</sup></b>	
	Çevresel etki (ÇE) Sosyal etki- geçim kaynakları (SEG) Sosyal etki- arazilerin zarar görmesi (SEA) Sosyal etki- hassas gruplar (SEH) Sosyal etki- iletişim/ bilgilendirme eksikliği (SEİ)	İSG sorunu (İSG) İşçi/ çalışan şikâyeti (İÇ) Alt Yüklenici ile ilgili sorun (AY) Trafik ve Ulaşım (TU) Satın alma/ hizmet alımı şikayetleri (SAH)
Şikayetin iletildiği Proje personeli:	Şikayeti kaydeden Proje personeli:	
Birimi/ görevi: _____ / _____	Birimi/ görevi: _____ / _____	
<b>Şikâyetin gizlilik durumu:</b>		
<input type="checkbox"/> Açık şikâyet		<input type="checkbox"/> Anonim şikâyet
Şikâyet Sahibi Adı Soyadı: _____ Cinsiyeti: _____ Kişinin mesleği/ kurumu: _____ HASÇELİK çalışanı ise birimi: _____ <b>İletişim Bilgileri</b> Telefon Numarası: ..... E-mail Adresi: ..... Adres: .....	<b>(Geri bildirim için eğer verildiyse)</b> Telefon Numarası: ..... E-mail Adresi: .....	
Şikâyetin ilk ortaya çıktığı tarih: ____ / ____ / 202__	Şikâyetin ilk ortaya çıktığı tarih: ____ / ____ / 202__	
Şikâyetin konusu ve tanımı:	Şikâyetin konusu ve tanımı:	
Varsa, şikâyetle ilgili Proje yetkilileri ile daha önceden yapılan görüşmeler veya çalışmalar:	Varsa, şikâyetle ilgili Proje yetkilileri ile daha önceden yapılan görüşmeler veya çalışmalar:	
Şikâyetin Ortadan Kalkması İçin şikâyet sahibinin öneri veya beklentileri:	Şikâyetin Ortadan Kalkması İçin şikâyet sahibinin öneri veya beklentileri:	

<sup>14</sup> Kategori kısaltması

<sup>15</sup> İçinde bulunulan ay (sayıyla)

<sup>16</sup> 24 saat dilimine göre şikâyet kayıt saati (ssdd)

<sup>17</sup> Revize edilerek geliştirilecektir.



--	--	--

**2. DÜZENLEYİCİ EYLEM VE ŞİKÂYET KAPATMA FORMU (DE/ŞKF-PKP-Form2)**

DÜZENLEYİCİ EYLEM VE ŞİKÂYET KAPATMA FORMU		DE/ŞKF-PKP-Form2	
Şikayet Kayıt No:		HCLK / ___ / ___ / _____	
<b>1. BÖLÜM: ŞİKAYET İNCELEME SONUCU VE DÜZENLEYİCİ EYLEMLER (inceleme/ değerlendirme sonucu)</b>			
<input type="checkbox"/> Açık şikayet		<input type="checkbox"/> Anonim şikayet	
Şikayet inceleme değerlendirmesini yapan Proje çalışanı:		Şikayet inceleme değerlendirmesini yapan Proje çalışanı:	
Proje tarafından yapılan inceleme/ değerlendirme sonucu:		Proje tarafından yapılan inceleme/ değerlendirme sonucu:	
Planlanan düzeltici eylem(ler)	Uygulama tarihi ve süre:	Planlanan düzeltici eylem(ler)	Uygulama tarihi ve süre:
1.	1.	1.	1.
2.	2.	2.	2.
3.	3.	3.	3.
<b>2. BÖLÜM: AÇIK ŞİKAYET GERİ BİLDİRİM/ İSTİŞARE NOTLARI (Paydaş istişare kaydı)</b>			
Geri bildirimde bulunulan paydaşın adı soyadı: _____		<b>ANONİM ŞİKAYETLER İÇİN BU BÖLÜM KAPALIDIR!</b>	
Kişinin mesleği/ kurumu (Haşcelik çalışanı ise birimi): _____			
Geri bildirim aracı/ yöntemi:			
Planlanan düzeltici eylem(ler) konusunda paydaşın görüşleri:			
1.			
2.			
3.			
Varsa, paydaşın ek düzenleyici eylem önerileri:			
1.			
2.			
3.			
İstişare sonucu düzenleyici eylemlerin nihai hali:			
1.			
2.			
3.			
Değişiklik olduysa, yeni uygulama tarihleri ve süreleri:			
1.			
2.			
3.			
<b>3. BÖLÜM: DÜZENLEYİCİ EYLEM SONUCU VE ŞİKAYET KAPATMA</b>			
<input type="checkbox"/> Açık şikayet		<input type="checkbox"/> Anonim şikayet	
Uygulanan düzenleyici eylemlerin sonuçları:		Uygulanan düzenleyici eylemlerin sonuçları:	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
Şikayetin ortadan kalkma durumuna ilişkin paydaş görüşü:		<b>Şikayetin ortadan kalkma durumu</b>	
Paydaşla yapılan görüşme tarihi:		<b>ANONİM ŞİKAYETLER İÇİN BU BÖLÜM KAPALIDIR!</b>	
Paydaşla yapılan görüşme aracı/ yöntemi:			
<b>Şikayet kapatma paydaş onayı ve onay yöntemi:</b>			
1. Sözlü onay			
2. Yazılı onay			
3. İmzalı onay			
4. E-mail/ posta ile onay			





5. Çekimser onay (tutanak veya belgeler forma eklenerek, şikayetin kapatılma koşulları ve nedenleri açıklanacaktır:		
(Eğer varsa) paydaş imzası:		Şikayeti kapatan proje uzmanı imzası:

### 3. PAYDAŞ İSTİŞARE FORMU (İF-PKP-Form3)

Paydaş İstişare Formu, paydaş görüşmelerinin kaydı, paydaşlarla etkileşim, ziyaret kaydı, paydaşların öneri ve görüşlerinin Şikayet Mekanizmasına kayıt formu aracı olarak kullanılacaktır.



PAYDAŞ İSTİŞARE FORMU		İF-PKP-Form3				
Paydaş istişare tarihi: ...../...../202.....						
Kayıt Numarası Oluşturma		HCLKİ/ Ay <sup>18</sup> ..... /Saat <sup>19</sup> .....				
	Kayıt No:	HCLK /__ /__ __ __				
	İstişare aracı/ yöntemi:					
	İstişare nedeni:					
	İstişareyi gerçekleştiren Proje personel(leri)					
	İstişareye katılan Paydaş(lar)					
	İstişare yeri veya adresi:					
	İstişare konuları:					
	Paydaşların görüş, öneri veya bildirimleri:					
	İstişare özeti ve öne çıkan konular:					
	Katılımcı imzaları:					

<sup>18</sup> İçinde bulunulan ay (sayıyla)

<sup>19</sup> 24 saat dilimine göre şikayet kayıt saati (ssdd)





FMS ÖNERİ BİLDİRİM FORMU		
Öneri Tarihi: ...../...../..... ( ) Bireysel Öneri ( ) Ekip Önerisi Öneri Yeri/Firma/Hat:		
Öneri Veren Bilgileri		
Adı Soyadı:	Bölüm:	Çalıştığı Makine:
Öneri Kapsamı (Sadece bir kapsam işaretleyiniz)		
( ) Müşteri memnuniyeti ( ) İSG-Çevre	( ) 5S ve Görselleştirme	( ) Maliyet/Zaman tasarrufu ( )
( ) Verimlilik (makine, işçilik, kapasite) ( ) Yeni ürün	( ) Standardizasyon	( ) Çalışan Motivasyonu ( )
Öneri Tanımı		
MEVCUT DURUM/PROBLEMİN TANIMI		
Çözüm Önerisi		
PROBLEME KARŞI DÜŞÜNÜLEN ÖNERİ		
Ek Doküman (Ekte eklenen resim, çizim vb.)		
Ek Doküman Sayısını Belirtiniz:.....		
Yalın Ofis Değerlendirme (Yalın Ofis tarafından doldurulur)		
<input type="checkbox"/> Uygundur 		<input type="checkbox"/> Uygun değildir 
Açıklama:		FH.FR-SSG-035 / Rev.No: 1 / Rev.Tarihi: 20.02.2020
Öneri Nedir ?		
<i>Mavi Yaka yada Beyaz Yaka çalışanların şirket hedefleri ve geleceğinde kalıcılığı ve geliştirmeyi sağlayan bir araçtır. Çalışanlar vermiş oldukları öneriler ile çalıştığı proseste gelişime açık noktaları belirler ve verimliliği artırıcı iyileştirme konularını öneri formlarını doldurarak iş yerine destekte bulunurlar.</i>		
Neler Öneri Kapsamında Değerlendirilir ?		
Aşağıdaki konular öneri kapsamında değerlendirilmektedir;		
İSG ve Çevre Koruma, Ürün Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti, Verimlilik, Maliyet/Zaman tasarrufu, 5S ve Görselleştirme, Çalışan Motivasyonu, Standardizasyon		
Neler Öneri Kapsamında DEĞİLDİR ?		



Aşağıdaki konular öneri kapsamında değerlendirilmemektedir;

Verilmiş aynı önerinin tekrar verilmesi, Maaş artışı talepleri, Şikayet içeren konular, Terfi ve bölüm değişim talepleri, İşe alımlarla ilgili talepler, Servis – Yemek kalitesi ile ilgili öneriler, Yeni hat – Makine kurulumu esnasında gelen öneriler, Bölüm değişimi – çalışma yeri değişimi için talep önerileri, Sendika ile ilgili talep ve öneriler, Yeni tesis talep önerileri, Arızalı veya ömrünü tamamlamış bir ürünün yenisi ile değişimi ile ilgili öneriler

#### Öneri Nasıl Yazılır?

1. Öneri verildiği tarih yazılır.
2. Öneri bireysel midir yoksa ekip olarak mı öneri sunulmaktadır işaretlenir.
3. Öneri yeri/Firma/Hat belirtilir.

Önerinin hangi şirketten, sahadan, ve hattan geldiği belirtilmelidir.

4. Öneri veren bilgileri kısmı eksiksiz doldurulur.

5. Öneri kapsamından sadece biri işaretlenir.

6. Mevcut durumu anlatılır.

Durumun açık ve anlaşılır bir şekilde olmalı, dolaylı ifadeler bulunmamalı, anlatım yeterli olmadığında basit kolay anlaşılabilir çizim yada resimlerle desteklenmelidir.

7. Çözüm Önerisi açıklanır.

Önerinin öncesi ve sonrası basit ve açık bir şekilde karşılaştırılarak anlatılmalıdır. Neler kazandıracağından bahsedilmelidir. Değişmesi ve iyileşmesi gereken noktalar açık olarak anlatılmalıdır. Çizimler ile desteklenebilir.

#### Faydasız Öneri Sistemi Değerlendirme Kriterleri Nasıldır?

##### Öneri Puanı= B+C

Kurallar	Puan	Sonuç
Aşağıdaki içeriklerden birini içerir ise öneri kabul edilmez; Verilmiş aynı önerinin tekrar verilmesi, Maaş artışı talepleri, Şikayet içeren konular, Terfi ve bölüm değişim talepleri, İşe alımlarla ilgili talepler, Servis – Yemek kalitesi ile ilgili öneriler, Yeni hat – Makine kurulumu esnasında gelen öneriler, Bölüm değişimi – çalışma yeri değişimi için talep önerileri, Sendika ile ilgili talep ve öneriler, Yeni tesis talep önerileri, Arızalı veya ömrünü tamamlamış bir ürünün yenisi ile değişimi ile ilgili öneriler	0	A
Çalışanlar kendi sorumluluk alanlarındaki sorun ve konularla ilgili önerilerdir	5	B
Çalışanlar kendi sorumluluk alanlarındaki sorun ve konularla ilgili öneri değildir	3	
Somut çözüm ve mümkün olduğu kadar sebep olacağı etkileri içerir	5	C
Somut çözüm ve mümkün olduğu kadar sebep olacağı etkiler kısmen içerir.	3	
Somut çözüm ve mümkün olduğu kadar sebep olacağı etkileri içermemektedir	1	

FH.FR-SSG-035 / Rev.No: 1 / Rev.Tarihi: 20.02.2020

