



SELÜLOZ TÜREVLERİ VE TEHLİKESİZ ATIK GERİ KAZANIM TESİSİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

(Referans No: DENKİM-SOS-PLN-001)

TEMMUZ 2022

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
TABLolar	iii
ŞEKİLLER.....	iv
KISALTMALAR.....	v
1 GİRİŞ	1
1.1 Bilgi	1
1.2 Amaç ve Kapsam	2
1.2.1 Amaç	2
1.2.2 Kapsam.....	3
1.3 Referanslar	3
1.4 Tanımlar	4
1.5 Temel İlkeler.....	4
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	5
3 PROJE STANDARTLARI	7
3.1 Türkiye Standartları ve Gereklilikleri	7
3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	9
3.2.1 IFC Performans Standartları	10
4 PAYDAŞ KATILIMI.....	11
4.1 Daha Önce Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri.....	11
4.2 Paydaşların Tanımlaması	15
4.3 Paydaş Katılım Programı	16
4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler	22
4.4.1 Dahili / Web Sitesi.....	22
4.4.2 Bilgi Broşürleri	22
4.4.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk için Yayımlama.....	22
4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri.....	22
5 ŞİKAYET YÖNETİMİ.....	23
5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü	23
5.1.1 Şikayet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış).....	24
5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi	24
5.1.3 Paydaşlara Geri Bildirim	24
5.1.4 Şikayet Mekanizması İletişimi.....	25

5.2	İletişim Ayrıntıları	25
6	İZLEME	26
6.1	Kilit İzleme Faaliyetleri	26
6.2	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)	27
7	EĞİTİM.....	27
7.1	Giriş Eğitimi	27
7.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri	28
8	DENETİM VE RAPORLAMA	28
8.1	İç ve Dış Denetim	28
8.2	Kayıt Tutma ve Raporlama	28
EK 1.	Şikayet Kayıt Formu	30
EK 2.	Toplantı Kayıt Formu	31
EK 3.	Şikayet Veri Tabanı	32

TABLÖLAR

Tablo1. Etki Alanındaki Yerleşim Yerleri ve Demografik Bilgileri	2
Tablo 2. Referanslar	3
Tablo3. Görev ve Sorumluluklar	5
Tablo4. Proje Paydaşları ile Gerçekleştirilen Görüşmeler	12
Tablo5. Paydaş Grupları.....	16
Tablo6. Paydaş Katılım Programı	18
Tablo7. İletişim Bilgileri	25
Tablo8. Kilit İzleme Önlemleri	26
Tablo9. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	27

ŞEKİLLER

Şekil1. Proje Alanının Konumu	1
Şekil2. Yakın Yerleşim Yerinin Proje Alanına Göre Konumu.....	2
Şekil3. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri	10

KISALTMALAR

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
EA	Etki Alanı
DENKİM	Denizli Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş.
HDK	Haberli Danışmanlık ve Katılım
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGÇ	İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre
KPG	Kilit Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Dayanıklı Tüketim Malları Üretim Tesisi
PS	Performans Standardı
PTD	Proje Tanıtım Dosyası
SGÇS	Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Sosyal
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
ŞGMP	Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

1 GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), DENKİM-SOC-PLN-001 referans numarasıyla Selüloz Türevleri Üretimi ve Tehlikesiz Atık Geri Kazanım Tesisi Kapasite Artışı Projesi için hazırlanmıştır. Hedef grupları ve her grup için gerekli olan spesifik katılım faaliyetlerini belirleyen bu PKP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin IFC Performans Standartları ("PS'ler") ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevre ve Sosyal Risk Yönetimi Prosedürü'ne göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları gerçekleştirmek üzere gerçekleştirilmiştir.

1.1 Bilgi

Denizli Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. (DENKİM) tarafından Denizli ili Serinhisar ilçesinde Yatağan Yolu 1. Km. de yer alan "Selüloz Türevleri Üretimi ve Tehlikesiz Atık Geri Kazanım Tesisi Kapasite Artışı" Projesinin yapılması planlanmaktadır.

Denizli ili Serinhisar ilçesinde Yatağan Yolu 1. km. de yer alan Denizli Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. (DENKİM) adresinde yer alan tesiste, halihazırda üretim devam ederken, kapasite artışı için yapılan yeni üretim binalarının kaba inşaatı bitmiş olup, halihazırda eski üretim binalarındaki makine ve teçhizatların yeni binalara taşınması işleri yürütülmektedir. Mevcut durumda taşıma işlemlerinin %60 oranında tamamlanmış olup, halihazırda taşıma / montaj işlerine devam edilmektedir.

Tesisin hedeflediği kapasiteye Haziran 2024 tarihinde ulaşması planlanmaktadır.



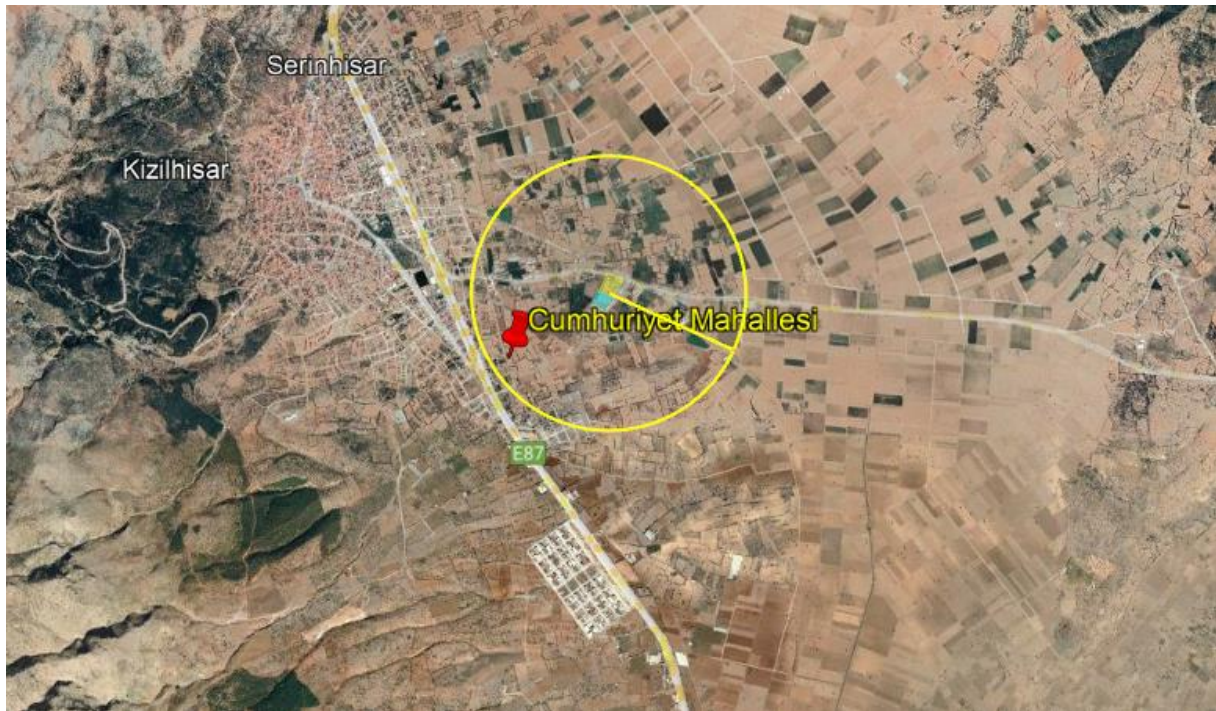
Şekil1. Proje Alanının Konumu

Paydaş Katılım Planı

Proje alanı, Denizli İli, Serinhisar İlçesi sınırları içerisinde, Yatağan Yolu üzerinde yer almaktadır. Lisans alanı Serinhisar ilçe merkezinin güney doğusunda, yaklaşık 2 km kuş uçuşu uzaklıkta yer almaktadır. Bölge üzerindeki olası sosyal etkinin değerlendirilmesi için Etki Alanı (EA) temel olarak Cumhuriyet Mahallesi ve yine bu mahalle sınırları içerisinde yer alan tesise yakın çiftlikler baz alınarak belirlenmiştir. Bu kapsamda belirlenen mahalle ve çiftliklerin bilgileri aşağıdaki tabloda verilmiştir. Ayrıca yerleşim yerinin tesise göre konumunu takip eden şekilde gösterilmiştir.

Tablo1. Etki Alanındaki Yerleşim Yerleri ve Demografik Bilgileri

Yerleşim Alanı	Popülasyon (kişi)	Kadın Oranı (%)	Erkek Oranı (%)	Nüfus Yoğunluğu (kişi/km ²)
Cumhuriyet Mahallesi	902	48,0	52,0	69,53



Şekil2. Yakın Yerleşim Yerinin Proje Alanına Göre Konumu

1.2 Amaç ve Kapsam

1.2.1 Amaç

Bu belgenin amacı, tüm paydaşları ve Projenin yararlarını belirlemek ve paydaşlarla etkili bir iletişim oluşturmak ve katılımı iyileştirmek için prosedür ve ilkeleri ortaya koymaktır.

Bu Planın amacı:

- ✎ Projeye dahil olan tüm paydaşları ve yararlarına olabilecek faaliyetleri belirlemek,
- ✎ Uygulanabilir yönetim ara yüzlerini belirlemek,
- ✎ Paydaş katılımı ile ilgili görev ve sorumlulukları tanımlamak,
- ✎ Bu Plan ile ilgili uygulanabilir Proje Standartlarını ana hatlarıyla belirtmek,
- ✎ Bu Plan ile ilgili Proje taahhütlerini ve prosedürlerini tanımlamak,

Paydaş Katılım Planı

- ☞ Paydaş katılım faaliyetlerinin izleme gereksinimlerini tanımlamak,
- ☞ Eğitim gereksinimlerini tanımlamak,
- ☞ Destekleyici malzemeler ve bilgiler için gerekli referansları belirlemek,
- ☞ Pandemi durumlarında alternatif iletişim araçlarının ana hatlarını belirlemektir.

Bu Plan aynı zamanda Proje ile yerel halk arasında karşılıklı güven ve şeffaflığa dayalı uzun vadeli ilişkiler oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu Paydaş Katılım Planının uygulanmasıyla, paydaşlar Proje, yatırımları, inşaat ve işletme faaliyetleri hakkındaki bilgilere zamanında erişebileceklerdir. Tarih, hedeflenen gruplar için tamamen anlaşılabilir olacak ve danışma yerlerine erişim herkes için mevcut olacaktır. Bu PKP, hassas grupların tespit edilmesi ile bu grupların devam eden danışma ve katılım sürecine dahil edilmesini ve tüm ilgili tarafların dahil edilmesini ve hiçbir grubun hariç tutulmamasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu içerikte, bu PKP, Proje ve paydaşları arasındaki iletişimin yönetimi için yararlı bir araç olmayı amaçlamaktadır.

Bu PKP'nin diğer amaçları ve kullanılacak yöntemleri şu şekilde açıklanmaktadır:

- ☞ İnşaat ve işletme yönetimi ile ilgili konularda paydaşların olası endişelerini gidermek için tam olarak bilgilendirmek,
- ☞ Paydaş sorun ve endişelerinin anlaşılması için geliştirilecek yöntemler kapsamında, her bir ilgili gruba ve kültürel normlarına saygı duyulacağı bir ortam oluşturmak,
- ☞ Paydaşların endişelerini anlamak ve endişelerine dayalı olarak onlarla adil, şeffaf ve açık bir diyalog kurmak.

1.2.2 Kapsam

Bu Plan, Proje'nin yatırım (montaj) ve işletme aşamalarındaki ilgili tesisler ve tüm Yükleniciler dahil olmak üzere Projenin tüm faaliyetleri için uygulanabilir. Tüm Yükleniciler, bu Planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaktır.

Bu Paydaş Katılım Planı, Proje süresince Proje paydaşları ile güvenilir bir iletişim kurmak ve bu iletişimi sürdürmek için resmi bir yönetim sisteminden oluşmaktadır. Paydaş iletişim ihtiyaçları değiştiğinde, periyodik olarak güncellenmelidir.

Bu Plan, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. PKP, tüm iç doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve dış paydaşlara uygulanan Şikâyet Mekanizması Prosedürü (DENKİM-SOS-PRS-001) ve DENKİM-ÇSSG-PLN-001 referans numaralı Çevresel ve Sosyal Yönetim Planının, özellikle yüklenicinin faaliyetlerine ilişkin kısımları ile örtüşme ve çapraz bağlantılara sahiptir.

1.3 Referanslar

Tablo 2. Referanslar

	Referans Numarası	Doküman Adı
1	DENKİM-ÇSSG-PLN-001	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
2	DENKİM -SOS-PLN-001	Paydaş Katılım Planı
3	DENKİM -SOS-PRS-002	Dış Paydaşlar ve Çalışanlar için Şikayet Giderme Mekanizması
5	DENKİM -SSG-PLN-002	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
6	DENKİM -ÇSSG-PLN-002	Acil Durum Eylem Planı
7	DENKİM -ÇEV-PLN-001	Hava Kalitesi Yönetim Planı
8	DENKİM -CEV-PLN-002	Atık Yönetim Planı

1.4 Tanımlar

Projeden Etkilenen Kişiler (PEK): Bir projenin uygulanması sonucunda inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullere ve ağaçlara, diğer sabit veya hareketli varlıklara sahip olma, kullanma veya bunlardan başka şekilde yararlanma hakkını kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

Paydaş: Bir projeye ilgilenen ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme olasılığına sahip tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, bir işletme içinde doğrudan iş içinde çalışan gruplar veya bireyler.

Dış Paydaşlar: İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, halk, Sivil Toplum Örgütleri (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenebilecek, işletme dışındaki gruplar veya bireyler.

Hassas Gruplar: Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj veya sosyal statüye göre, yeniden yapılandırmadan diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma ve ilgili gelişen yararlarda sınırlı yetide kişiler.

Sıkıntı Sebebi: Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülmektedir ve belli bir süredir resmi bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirirler.

Şikâyet: Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından Projeye, iş etkinliği ve / veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

Anlaşmazlık: Kısmen, toplamda ya da sunulma biçiminde, taraflardan biri ya da diğeri tarafından geçerli olarak kabul edilmeyen ve dolayısıyla iki yönlü anlaşmazlığı içerecek şekilde artan bir şikâyet.

Şikâyet Mekanizması: Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi yol.

1.5 Temel İlkeler

Bu Planın uygulanması sırasında, etkili bir paydaş katılımı sağlamak için aşağıdaki ilkeler izlenecektir.

- 3 **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- 3 **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
- 3 **Gizlilik:** Anonim şikâyetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- 3 **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyetinde bulunabilir.
- 3 **Kültürel Açıdan Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP'nin uygulanması için görev ve sorumluluklar aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır:

Tablo3. Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür / Yönetim Kurulu	- Bu PKP'nin Proje süresi boyunca uygulanmasını sağlar, - Sosyal iletişim ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirler, - İlgili birim sorumluları tarafından sağlanan raporları değerlendirir ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar, - Bu PKP ve ŞMP'nin uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlar. - Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar, - Şikâyet mekanizmasının uygulanmasını sağlar, - Şikâyet mekanizması prosedürünün uygulanması için gerekli kaynakları sağlar, - İnşaat aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinin performansına ilişkin periyodik denetimler yapar, - Sistemin performansı hakkında Genel Müdür / Yönetim Kuruluna rapor sunar, - Proje faaliyetlerine uygulanabilir, ulusal ve uluslararası mevzuatın / yönergelerin belirlenmesini ve takip edilmesini sağlar, - SGÇS ile kaynak verimliliği konularında hedefler belirlemek için diğer departmanlarla iş birliği içinde çalışır, - Projenin Sosyal Sorumluluk Personelinin değerlendirmeleri ışığında iç / dış şikayetlerle ilgili (gerekirse) nihai kararı verir.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	- Şikâyet / öneri kayıtlarını Şikâyet Veri tabanında detaylarıyla (kim tarafından, tarih, durum vb.) tutar, - Tüm şikayetleri bir ay içinde çözmek için elinden gelen çabayı gösterir, - Halkın şikayetleri ile ilgili yönetim hakkında halka düzenli raporlama sağlar, - Paydaş Yönetim Sistemine yerel halkla yapılan tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini kaydeder, - Hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin konumlarına göre kayıtlarını tutar ve bu ayrıntı, paydaş katılımı üç aylık raporlarına eklenir, - Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izler ve kayıt altına alır ve bu kayıtlar paydaş katılımı üç aylık raporlarına eklenir, - Proje paydaşları ile ilişkiler kurar, - Şikâyet yanıtlarının gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenler, - Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirler ve sağlar, - Şikâyetin nedenlerini ve sebep olan sosyal olayları araştırır; Yaralanmalar, gecikmeler veya işin durması ve Proje ve halk

Görev	Sorumluluklar
	arasındaki anlaşmazlıklar, - Tüm şikâyetleri izler ve tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlar, - Şikâyet sonuçlarını takip eder ve haftalık, aylık ve yıllık olarak raporlar, - Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarını ve şikâyetleri kayıt altına alır ve raporlar, "Şikâyet Kayıt Formu ve Toplantı Kayıt Formu" nu doldurarak (bkz. Ek A ve B), 30 takvim günü içerisinde Şikâyet Kayıt Formu ile paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında geri bildirimde bulunur (adlarını ve iletişim bilgilerini sağlayan şikâyetler, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde ve şikâyet kapatıldıktan sonra bilgilendirilecektir), - PKP ve ŞMP'yi uygular.
İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre (İSGÇ) Sorumlusu	- Proje faaliyetlerine uygulanacak ulusal ve uluslararası mevzuatı belirler ve İşletme Müdürünü bilgilendirir, - Çevresel etkileri ve İSG tehlikelerini, faaliyetlere, olası etki azaltma önlemlerine ve olası sosyal şikâyetleri ortadan kaldırmaya yönelik önlemlere uygun olarak belirler, - Yüklenici sözleşmelerinde, inşaat aşamasında proje standartlarına göre çevre, sosyal ve İSG gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin sağlanmasını ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar, - Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından gündeme getirilen İSG, çevresel ve sosyal şikâyetlere yanıt verir, - Şikâyet Veritabanındaki şikâyetlerin / önerilerin kayıtlarının detaylarıyla birlikte tutulması için SSP'ne yardımcı olur, - Toplanan şikâyetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP'ni destekler, - Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi için SSP'ni destekler, - Gerekirse düzeltici önlemler belirler, - Yüklenicilerin Çevresel kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder.
Yükleniciler / Altyükleniciler	- Yükleniciler / Alt Yükleniciler, paydaşları ile etkileşimlerinde yetkilerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmazlar, - Bu PKP'de listelenen kuralları ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerini takip eder. - Şikâyet mekanizması prosedürünün gerekliliklerine ve standartlarına uyar.

3 PROJE STANDARTLARI

Proje için geliştirilen bu PKP, ulusal ve uluslararası gereklilikler ve standartlar temel alınarak hazırlanmıştır. Proje süresi boyunca, aşağıdaki hususlardan oluşan “Proje Standartları” takip edilecektir:

- Uygulanabilir Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler.
- IFC tarafından “COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı” konusunda geçici tavsiyeler.

3.1 Türkiye Standartları ve Gereklilikleri

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Ulusal gereklilikler ve standartların ana belgesi, Proje'nin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren “Türkiye Cumhuriyeti Anayasası” dır. Bu maddeler aşağıdaki gibidir:

X. Kanun Önünde Eşitlik

MADDE 10. Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

Şekil ve şartları kanunla düzenlenmek üzere hükümlülük veya tutukluluk süreleri içindeki çalıştırmalar; olağanüstü hallerde vatandaşlardan istenecek hizmetler, ülke ihtiyaçlarının zorunlu kıldığı alanlarda öngörülen vatandaşlık ödevi niteliğindeki beden ve fikir çalışmaları, zorla çalıştırma sayılmaz.

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

MADDE 25. Herkes düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

MADDE 26. Herkes, düşüncelerini ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet, resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Herkes kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. Bilgi edinme hakkının şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık esaslarına göre usul ve esasları, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda düzenlenmiştir.

Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun

MADDE 3. 01.11.1984 tarihinde 3071’in resmî gazete numarasıyla çıkarılan 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun’un bu maddesine göre, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

İş KanunuEşitlik Davranma İlkesi

MADDE 5. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı, farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılmaz.

İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

MADDE 24. Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemeksizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun’da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekle tabi değildir.

Fazla Çalışma Ücreti

MADDE 41. Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.

Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

MADDE 42. Gerek bir arıza sırasında gerek bir arızanın mümkün görülmesi halinde yahut makineler veya araç ve gereç için hemen yapılması gerekli acele işlerde yahut zorlayıcı sebeplerin ortaya çıkmasında, işyerinin normal çalışmasını sağlayacak dereceyi aşmamak koşulu ile işçilerin hepsi veya bir kısmına fazla çalışma yaptırılabilir. Bu durumda fazla çalışma yapan işçilere uygun bir dinlenme süresi verilmesi zorunludur.

Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

MADDE 71.On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış olan çocuklar; bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarihli, 28460 sayılı Resmî Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmeleri, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeleri olmak üzere düzenlenmiş dört tür toplu sözleşme vardır.

Çevre Hukuku

Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED) (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır. Ulusal ÇED Yönetmeliği uyarınca Proje kapsamında hazırlanan Proje Tanıtım Dosyası (PTD) Çevre ve Şehircilik Bakanlığına sunulmuştur. "ÇED Gerekli Değildir Kararı" (Karar No: 27332451 220-02 E-2019414) 27.12.2019 tarihinde alınmıştır.

3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar IFC Performans Standartları TKYB Çevre ve Sosyal Risk Yönetimi Prosedürü'dür. Paydaş katılımını ele alırken özellikle IFC: Performans Standardı 1'e uyulacaktır. Uluslararası standartların ve yönergelerin temel hedefleri aşağıdaki gibidir:

- ✎ Projeden etkilenen kişileri ve halkı, Proje faaliyetlerinden ve uygulamalarından etkilenen ve / veya etkilenebilecek diğer ilgili tarafları tanımlamak, bunları belirlemek ve doğrulamak için uygun bir prosedür geliştirmek,
- ✎ Projenin ilgili paydaşlarından ve ilgili tesislerinden oluşan bir Veri Tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- ✎ Bu veri tabanını ilgili taraflarla görüşerek gözden geçirmek,
- ✎ Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkılarını kolaylaştırmak için gerekli bilgi ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak,
- ✎ Paydaşlarla karşılıklı güven ve dürüstlük temeli ile paydaşların değerlerine saygı duyarak saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.



Şekil3. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri

3.2.1 IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1'deki paydaş katılımı ile ilgili temel gereklilikler aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ("ÇSYS") hazırlanmalı, uygulanmalı ve paydaş katılımı unsuru dahil edilmelidir,
- Paydaşların kapsamı belirlenmeli, halk olumsuz bir şekilde etkilenecekse, bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.
- Uygulanabilir olduğunda, bu PKP, dezavantajlı veya hassas olarak tanımlanan kişilerin etkin katılımına izin vermek için farklılaştırılmış tedbirler içerecektir.
- Etkilenen Halka (i) Projenin amacı, doğası ve ölçeğine ilişkin bilgilere erişim; (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi; (iii) bu tür topluluklar üzerindeki riskler ve olası etkiler ile ilgili etki azaltma önlemleri; (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet mekanizması sağlanacaktır.
- Etkilenen halkın, proje riskleri, etkileri ve hafifletme önlemleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerine ve Proje sahibinin bunlara yanıt vermesine olanak tanıyacak şekilde etkili bir istişare süreci yürütülecektir.
- Etkilenen halk üzerinde potansiyel önemli olumsuz etkiler söz konusu olduğunda, Haberli Danışmanlık ve Katılım (HDK) yürütülecektir.

IFC, İyi Uygulama El Kitabında "Paydaş Katılımının Temel Kavramları ve İlkeleri" tanımlamıştır. Paydaş katılımının yapıtaşları aşağıda listelenmektedir:

Paydaş Katılım Planı

- 3 Paydaş Tanımlama ve Analizi
- 3 Bilgi Açıklama
- 3 Paydaş Danışmanlığı
- 3 Müzakere ve Ortaklıklar
- 3 Şikâyet Yönetimi
- 3 Proje İzlemede Paydaş Katılımı
- 3 Paydaşlara Raporlama

4 PAYDAŞ KATILIMI

4.1 Daha Önce Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri

Ulusal Çevre Mevzuatı kapsamında tamamlanan Proje Tanıtım Dosyası hazırlanması sürecinde ilgili ulusal mevzuat gerektirmemesi nedeniyle herhangi bir paydaş katılımı faaliyeti gerçekleştirilmemiş olup, bu süreçte ilgili resmi kurumlardan sadece gerekli görüş, izin ve belgeler temin edilmiştir.

Ayrıca, MGS uzmanları tarafından 30 Haziran 2022 tarihinde Proje sahasına bir ziyaret gerçekleştirilmiş olup bu kapsamda hem Proje Alanı gezilmiş, mevcut proje kapsamında çevresel, sosyal ve İSG konuları bakımından saha uygulamaları incelenmiş ve belirlenen yakın yerleşim muhtarı ve yakın yerleşimlerde ikamet eden kişilerden, STK'lar ile ve resmi kurumlardan oluşan Proje paydaşları ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Muhtarlar ile yapılan görüşmelerin kapsamı; yerleşim yeri hakkında sosyo-ekonomik bilgiler edinmek ve projeye ilişkin istek/öneri/görüş almak olup resmi kurumlarla yapılan görüşmelerde ise kurumların Projeye ilişkin görüşleri alınmıştır.

Görüşme yapılan bazı muhtar, STK ve kurumların listesi ve ilgili fotoğraflar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo4. Proje Paydaşları ile Gerçekleştirilen Görüşmeler

Görüşme yapılan kişi/kurumlar ve ilgili fotoğraflar

DENKİM Çalışanı-1	
DENKİM Çalışanı-2	

Görüşme yapılan kişi/kurumlar ve ilgili fotoğraflar

DENKİM Çalışanı-3



Cumhuriyet
Mahallesi Muhtarı



Görüşme yapılan kişi/kurumlar ve ilgili fotoğraflar

Serinhisar
Kamyoncular ve
Motorlu Taşıtlar
Kooperatifi /
Kooperatif
Başkanı



En Yakın
Yerleşim / Çiftlik -
1



Görüşme yapılan kişi/kurumlar ve ilgili fotoğraflar

En Yakın
Yerleşim / Çiftlik -
2



T.C.Serinhisar
Belediyesi /
Belediye Başkanı

**4.2 Paydaşların Tanımlaması**

Projenin sonucuyla ilgilenen, projeden etkilenebilecek veya üzerinde etkisi olabilecek tüm paydaş grupları Proje'nin paydaş grupları olarak belirlenmiştir. Paydaş tanımlama işlemi kapsamında katılım sürecine dahil edilmesi gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer

Paydaş Katılım Planı

gayri resmi gruplar dahil olmak üzere çeşitli paydaş gruplarından oluşan Proje Paydaşları oluşturulmuştur.

Paydaşlar, sosyal yapısı içinde paydaşın sahip olduğu profile göre türlerine ve statülerine göre sınıflandırılmıştır. Tanımlanan paydaşlar aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

Tablo5. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgilenen
<i>Dış Paydaşlar</i>		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri; Cumhuriyet Mahallesi ve yakın çiftlikler	✓	✓
Devlet		
Serinhisar Belediyesi	✓	✓
STK'lar		
Serinhisar Kamyoncular ve Motorlu Taşıtlar Kooperatifi	✓	✓
<i>İç Paydaşlar</i>		
Proje Çalışanları	✓	✓

4.3 Paydaş Katılım Programı

Dış iletişimin hedefleri, şirket performansı, şirket geliştirme ve yatırım planları ve bunların uygulanması dahil olmak üzere şirket faaliyetleri hakkında bilgi vermek amacıyla hedef kitlelerle sürekli etkileşim sağlamaktır.

Kullanılacak iletişim yöntemleri aşağıdaki Paydaş Katılım Programında özetlenmektedir ve şunları içerecektir:

- ✎ Paydaş Katılım Planı ile Çevresel ve Sosyal Yönetim Planının kamuoyunun incelemesine yönelik yayın,
- ✎ Düzenleyici kurumlarla toplantılar,
- ✎ Halka açık toplantılar,
- ✎ Yerel belediyelerin web sitesinde (varsa) ve / veya özel bir Sponsorun web sitesinde yayınlanmıştır,
- ✎ Muhtar ve yerel halkı aracılığıyla duyurular,
- ✎ Halka açık temel/en sık kullanılan konumlarda duyuru panoları hakkında genel bilgilerin sağlanması.

Aşağıdaki tabloda, paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

- ✎ Faaliyet / proje,
- ✎ Açıklanan bilgilerin türü,
- ✎ Toplantıların / iletişim biçimlerinin yeri ve tarihleri,
- ✎ Paydaş gruplarına danışıldı.

Paydaş Katılım Planı

Bu bağlamda, söz konusu tabloda sunulan aşağıdaki paydaş katılım programı bu hususlara göre geliştirilmiştir.

Paydaş Katılım Planı

Tablo6. Paydaş Katılım Programı

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlusu
- Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar - Yerel topluluklar - Yerel yönetim - Yerel işletmeler	<u>Bilgi Açıklaması</u> - Yatırım (montaj) ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve mahiyeti - İlgili sosyal ve çevresel etkilere ilişkin etki azaltma önlemlerinin uygulanmasının durumu ve etkinliği - Kapatma seçenekleri ve yerel halk üzerindeki etkileri - Şikayet mekanizması açıklaması - Devam eden izleme hedefleri ve faaliyetleri ile izleme sonuçlarının paydaşlara düzenli olarak raporlanması - Bilgilerin, Proje şirketi web sitesi aracılığıyla açıklanmaya devam etmesi	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Yatırım (montaj) ve işletme sırasında uygulama İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri inceleme	SSP
- Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar - Yerel topluluklar - Yerel yönetim - Yerel işletmeler	<u>Dış Şikayet Mekanizması</u> - Şikayet mekanizmasının halka açıklanması - Alınan ve çözülen şikayetlerin halka açıklanması	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Yatırım (montaj) ve işletme sırasında uygulama İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri inceleme	SSP
- Yerel işletmeler - Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar - Proje çalışanları - Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	<u>İstihdam ve Satın Alma Stratejileri</u> - Çalışanların işe alınması - Personel eğitimi - Malzemelerin ve hizmetlerin tedariki	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Yatırım (montaj) ve işletme sırasında uygulama İşletme sırasında ve gerektiğinde her	SSP

Paydaş Katılım Planı

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlusu
			2 yılda bir güncellemeleri inceleme	
- Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar - Yerel topluluklar - Yerel yönetim - Yerel işletmeler	<u>Acil Durum Müdahalesinin Kullanımı ve Hazırlık</u> - Kamuoyuna danışmak için kurallara uygunluk/acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması ve potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla ilgili endişe verici konular hakkında açıklama yapılması - Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla uygun acil durum müdahale stratejileri ve yetenekleri geliştirmek için kurallara uygunluk/acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması	Tatbikatlar Atölyeler Topluluk toplantıları	Yıllık olarak veya gerektiği takdirde	İSGÇ Müdürü SSP
STK'lar	<u>Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal gelişme ve çevrenin korunması</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması - Olası çevresel ve sosyal risklere karşı etki azaltma önlemleri - Sürdürülebilirlik kriterleri - Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları - Bölgedeki projenin kümülatif etkileri	Odak grup toplantıları Atölyeler Şirket Web Sitesi	Gerektiğinde veya talep edildiğinde	SSP
- Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar - Serinhisar Belediyesi	<u>Karayolu Taşımacılığı</u> - Yan geçit ve erişim yollarının güvenli geçişi dahil, yol güvenliği bilinci - Projenin farklı aşamalarında öngörülebilecek araç türleri, sayısı ve sıklığı - Özellikle okulların yakınında bulunan veya çocukların bulunduğu diğer yerler boyunca yolların tabelalarını,	Yüz yüze toplantılar Paydaş sınıflandırmasına bağlı	En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar Talep edildiğinde / başkaları için gerektiğinde	SSP

Paydaş Katılım Planı

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlusu
	görünürlüğünü ve genel güvenliğini iyileştirmek için yerel halk ve sorumlu makamlarla iş birliği 4. Trafik ve yaya güvenliği konusunda eğitim hususunda yerel halkla iş birliği yapılması (örneğin okul eğitim kampanyaları) 5. Trafik önlemlerinin ve Proje yol kullanımının muhtarlarla iletişimi			
- Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar - Serinhisar Belediyesi	<u>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması - Çevresel izleme programı - Çevresel izleme sonuçları - Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgiler - Bölgedeki kümülatif etkiler	Muhtarlar ile görüşmeler Broşürler Atölyeler	Gerektiğinde / talep edildiğinde	SSP
Hassas Gruplar	<u>Hassas grupların istihdamı ve diğer katkılar</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması - Çalışanların işe alınması - Personel eğitimi - Yol, su ve diğer altyapıların kullanımı, trafik yoğunluğunun artması - Yerel istihdam - Önemli ticari fırsatlar - Çevresel etkiler	Tanımlanmış hassas grupları hedefleyen toplantılar Kadın toplantıları ve odak grup tartışmaları	Yatırım (montaj) ve işletme sırasındaki toplantılar Diğer toplantılar için talep edildiğinde / gerektiğinde	SSP
- İş gücü - Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar - Serinhisar Belediyesi - Yerel yönetim	<u>Halk Sağlığı</u> Halka karşı saygılı ve uygun davranışlar konusundaki şirket politikaları (çalışanlar ve yükleniciler) hakkında eğitim verilmesi	Yüz yüze toplantılar Paydaş sınıflandırmasına bağlı	En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar Talep	SSP

Paydaş Katılım Planı

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlusu
	2. Proje oryantasyon eğitiminin bir parçası olarak, bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda farkındalığın artırılması 3. Özellikle hasta aile ve halk üyeleri ile ilgilenmek/geçindirmek durumunda olan kadınlara yönelik çalışılması ve bulaşıcı hastalıkları önlemeye ve yönetmeye yardımcı olmak için halk kadınlarıyla birlikte çalışılması		edildiğinde / başkaları için gerektiğinde	
■ Proje Çalışanları ■ Proje Yüklenici çalışanları	<u>Çalışan refahı</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması 1. Çalışan Şikayet Mekanizması 2. İşçi hakları 3. İSG Prosedürleri 4. Yüklenici yönetimi	Yüz yüze görüşmeler İSG Komitesi İşçi denetimleri	Şikayet mekanizmasının sonuçları nedeniyle ayda bir veya gerektiğinde	SSP

4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler

Proje, etkilenen topluluklara ve paydaşlara tutarlı ve zamanında, şeffaf bilgilendirici materyal sağlayacaktır. Bu materyalin açıklanma şekli aşağıdaki bölümlerde bahsedilmektedir.

4.4.1 Dahili / Web Sitesi

Proje, Proje hakkındaki bilgileri web sitesinde Türkçe olarak güncel tutacaktır. Web sitesinin ana sayfasına buradan ulaşılabilir: www.denkim.com.tr

4.4.2 Bilgi Broşürleri

Projenin teknik olmayan bir özetini, temel proje sorunlarını ve Proje'nin olası olumsuz etkileri en aza indirme, hafifletme ve yönetme yaklaşımına ilişkin ayrıntıları içeren bilgi sayfaları hazırlanacak ve Proje web sitesi ile Proje ofislerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi sayfalarının kopyaları, paydaş olarak tanımlanan etkilenen toplulukların muhtarlık bürolarına asılacaktır.

4.4.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk için Yayımlama

Proje yetkilileri, şikayetler durumunda şikâyet prosedürünü uygulamaya ek olarak yerel halkın taleplerine, yorumlarına ve sorularına tam ve zamanında yanıt verecektir. Tüm talepler saygılı bir şekilde ele alınacaktır. Belirli bir talebi karşılamanın mümkün olmaması durumunda, sosyal planların kullanılmasıyla neden talebi karşılamanın mümkün olmadığına dair ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

Proje Şirketinin web sitesinde, projenin farklı aşamaları hakkında bilgi sağlayan materyaller mevcut olacak ve paydaşlara duyurulacaktır. İhtiyaç duyulduğunda, şirket tarafından yürütülen etki değerlendirme anketleri temelinde paydaşların ve yerel toplulukların endişelerine, şikayetlerine ve taleplerine yanıt olarak belirli matrisler ve bilgilendirici dokümanlar hazırlanacaktır. Uygun olduğu sürece, ilgili Proje bilgileri kamuya açıklanacaktır.

4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri

Bu katılım aşamasında, açıklama ve danışma faaliyetleri, aşağıdaki genel ilkeler doğrultusunda tasarlanacaktır:

- ☞ Danışma etkinlikleri ve olanakları, özellikle Projeden etkilenen taraflar arasında, herhangi bir toplantıdan en az 1 hafta önce web sitesi duyuruları ile muhtarlar ve muhtar ofislerinde asılmış bilgi pankartları aracılığıyla yaygın ve önceden hareket ederek duyurulmalıdır,
- ☞ Toplantıların yeri ve zamanlaması Projeden etkilenen paydaşların erişimini en üst düzeye çıkarmak için tasarlanacak, gerekirse toplantılara katılımı artırmak için Proje tarafından ulaşım düzenlemesi yapılacaktır,
- ☞ Sunulan bilgiler (sunumlar, broşürler, web sitesi yayınları vb. aracılığıyla) teknik olmayan, açık ve halk tarafından anlaşılan yerel dilde sunulacaktır,
- ☞ Paydaşların endişelerini dile getirebilmelerini sağlamak için basitleştirilmiş bir sistem sağlanacak ve Proje, paydaşların endişelerini / şikayetlerini ve önerilerini dile getirmeye teşvik edilecektir,
- ☞ Ortaya çıkan konular toplantıda cevaplanacak veya bir cevap hemen bulunamazsa bu konular aktif olarak takip edilecek, sorunlar çözüldüğünde konuyu gündeme getiren kişi toplantı sonrasında bilgilendirilecektir.

Projeye ilişkin bilgilendirme iletişim toplantıları, tüm halka açık olacak ve yerel muhtarlar aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca yerel Muhtar ofisleri gibi paydaşların (özellikle yerel halkın) kolayca ulaşabilecekleri yerlerde yapılacaktır. Gerekirse kadınların sık ziyaret ettiği yerlerde sadece kadınlara özel toplantılar düzenlenebilir. Proje, halkı Proje ile ilgili belgelere (bu PKP ve şikâyet mekanizması prosedürü gibi) ve proje zaman çizelgesine nasıl erişebilecekleri, aynı zamanda söz konusu belgelere ilişkin yorumları nasıl sunabilecekleri hakkında toplantılar, medya ve diğer benzer yollarla halkı bilgilendirecektir.

COVID-19 gibi beklenmedik pandemi durumlarında, önceden hareket ederek bir iletişim sürecini sürdürmek ve topluluklara zamanında bilgi sağlamak için güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi geliştirmek gerekmektedir. Çevrimiçi platformlar gibi alternatif iletişim yöntemleri Proje tarafından üretilmeli ve sağlanmalıdır. Paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması ilkelerine dayalı olarak, alternatif iletişim araçları ve yöntemleri aşağıdaki gibi olabilir:

- 3 Dijital platformlar, sosyal medya ve mesajlaşma platformları,
- 3 Web sitesi üzerinden güvenli şikâyet kanalı ve duyurular,
- 3 Canlı web akışını kullanarak çevrimiçi paydaş katılımı atölyeleri,
- 3 Video / konferans aramaları için alt yazı gibi çoklu iletişim seçenekleri.

5 ŞİKÂyet YÖNETİMİ

5.1 Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürü

Bu prosedürde ele alınacak konular; sıkıntı sebepleri, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikâyetler, öneriler ve sorunlardır. Şikâyet yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı konulardan, yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin (PEK) günlük ve daha küçük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

Şikâyet prosedürleri, zorlukların üstesinden gelmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikâyet mekanizması, şikâyetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları, istekleri, endişeleri adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almasına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikâyet prosedürleri, halk ve yüklenici arasındaki birincil ara yüzler olarak atanmış Sosyal Sorumluluk Personeli aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiler, şikâyetleri / sıkıntı sebepleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme olanağına sahip olacaklardır; Şikâyetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin Yatırımlar ve İşletme, Kurumsal İletişim veya İnsan Kaynakları departmanlarından aday gösterilmesi önerilir. SSP' nin, şikâyet sürecini ve prosedürlerini resmileştirmek için firma ile çalışanlar arasında olduğu gibi ve resmi olmaksızın bir köprü kurması beklenir.

Paydaşlara, süreçten haberdar olmaları, şikâyet bildirme hakkına sahip olmaları ve mekanizmanın nasıl çalışacağı ile şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirme yapılacaktır. Çoğu durumda, bir şikâyet veya sıkıntı bildirimi, bir paydaş veya yerel sakinler tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse SSP şirketi ile konuşarak iletilecektir.

Ek olarak, mekanizma aynı zamanda özellikle çalışanlar, alt yükleniciler ve Projenin diğer tedarikçileri için yürütülen bir iç şikâyet sürecini oluşturacaktır.

5.1.1 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış)

Şikâyet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- ✎ **Basitlik ve gereklilik:** Prosedürler, gereksiz idari aşamalardan kaçınarak olabildiğince basit tutulacaktır. Aynı zamanda adil, şeffaf ve ilgili kişiler için bilgilendirici olacaktır.
- ✎ **Güncellik:** Süreç, SSP tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. Düzenli izleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- ✎ **Gizlilik ve tarafsızlık:** Süreç gizli ve tarafsız olacaktır, çalışanlar hiçbir koşulda korkutulamaz, misilleme yapılamaz
- ✎ **Makul zaman çizelgesi:** Yanıtların verilmesi ve belirtilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi takip edilecektir; bu, şikâyet çözümü için belirlenen süre 30 gündür.
- ✎ **Kayıtların tutulması:** Şikâyetler takip edilir ve mümkünse yazılı bir şekilde basılı ve elektronik kopyalarla kaydedilir.
- ✎ İşçiler, bu tür mekanizmalar yoluyla endişelerini dile getirdikleri için herhangi bir intikam alma söz konusu olmamalıdır.

5.1.2 Şikâyetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

Şikâyetlerin ele alınması (toplama, kayıt ve değerlendirme) şu adımları izleyecektir:

- ✎ Şikâyet prosedürünü, esas olarak SSP aracılığıyla başlatılması;
- ✎ SSP'nin, şikâyet / yorumu, şikâyet veri tabanına kaydetmesi;
- ✎ SSP'nin şikâyeti araştırması ve ilgili sorumlu departmanın yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapması;
- ✎ Nihai kararın verilmesi ve şikâyeti çözmek için bir sonraki adımın uygulanması;
- ✎ Şikâyetçiye (adı verilmişse), şikâyet çözüm sürecinin başladığının, 5 gün içinde bildirilmesi;
- ✎ Şikâyetçinin çözüm hakkında bilgilendirilmesi (şikâyet alındıktan sonra en geç 30 gün içinde);
- ✎ İlgili belgeler tamamlandıktan sonra şikâyetin resmi olarak kapatılması;
- ✎ Ayrıca, anonim şikâyetleri ele almak verimli olmasa da, hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

Şikâyetin türüne bağlı olarak, sorumlulukların paylaşımı Kurumsal İletişim, İnsan Kaynakları, Yatırımlar ve İşletme ve İSGÇ Departmanları tarafından detaylandırılmalıdır; ancak işlem ve izlemenin karşılıklı olarak yapılması sağlanmalıdır.

Proje ile ilgili şikâyetlerin resmi olarak bildirilmesi için bir şikâyet formu örneği hazırlanmıştır (bkz. Ek 1). Tek iletişim yolu olarak "açık kapı politikası" teşvik edilmemeli, bununla birlikte şikâyetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilmelidir.

5.1.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Bildirilen şikâyetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikâyetin alınmasından sonra 30 gün olarak belirlenmiştir. Şikâyetçi bir isim ve iletişim bilgisi veriyse, şikâyetin alınmasından itibaren 5 gün içinde şikâyetinin durumu hakkında bilgilendirilme olanağına sahiptir.

Paydaş Katılım Planı

Başvuru ve açıklama çabalarının etkili olmasını ve süreç boyunca şikayetlerini bildiren paydaşlara anlamlı bir şekilde danışılmasını sağlamak için devam eden paydaş katılım sürecini izlemek önemlidir. Beklentilerin yönetildiğinden ve projenin paydaşlarla daha anlamlı bir ilişki kurduğundan emin olmak için de izlemek önemlidir. Bu, "işletme için sosyal yeterlilik"in korunmasında önemli rol oynamaktadır.

Paydaş Katılım Planı, inşaat aşamasında altı ayda bir ve işletme aşamasında yıllık olarak gözden geçirilecek, revize edilecek (gerekirse) ve şikâyet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ek olarak, proje paydaşları listesi gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

5.1.4 Şikayet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar bir şikâyet durumunda kime bildireceklerini bilmelidir ve destek mevcuttur. Müdürler prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar kolayca bulunabilmelidir, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde akış şemasında.

Çalışanlardan iç şikayetlerin toplanması için:

- ☞ Şikâyet mekanizması süreci, işe alım sürecinde tüm çalışanlara (yüklenici çalışanları dahil) iletilecek ve ilk İSGÇ eğitim oturumları, paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması süreci eğitimlerini de içerecektir;
- ☞ Şikâyet mekanizması ile ilgili iletişim, iş güvenliği eğitimleriyle düzenli olarak tekrarlanacaktır;
- ☞ Şikâyet / öneri kutuları, iç şikayetler için Proje şantiye ofislerinde bulundurulacaktır ve
- ☞ Tüm çalışanlar, şikâyet / öneri kutularının yeri ve şikayetlerini nasıl iletecekleri konusunda bilgi sahibi olacaktır (web sitesi aracılığıyla veya şikâyet / öneri kutuları ile).

Halktan iç şikayetlerin toplanması için:

- ☞ Şikâyet mekanizması süreci, paydaş katılımı toplantıları sırasında paydaşlarla paylaşılacaktır (şikâyet / önerinin yerleri dahil);
- ☞ Şikâyet / öneri kutuları, en yakın yerleşim yerlerindeki Muhtarlık ofislerinde veya köylülerin toplanma noktalarında (çay evleri vb.) bulundurulacaktır ve
- ☞ Paydaşlar, şikâyet / öneri kutularının yeri ve şikayetlerini nasıl ileteceklerinden (web sitesi aracılığıyla veya şikâyet / öneri kutuları aracılığıyla) haberdar olacaklardır.

Şikâyet mekanizması İç (Projenin çalışanları, yüklenici ve tedarikçileri) ve Dış olmak üzere iki kısımdan oluşur. Bu iki mekanizma SSP tarafından ve İSGÇ, İK, Finans, Kurumsal İletişim ve benzeri gibi iş birliği yapan farklı departmanlar ile işbirliği halinde yürütülecektir. İç şikâyet formunun bir örneği eklerde sunulmaktadır.

5.2 İletişim Ayrıntıları

Tablo7. İletişim Bilgileri

DENKİM Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. / İletişim Bilgileri
Web Sitesi: www.denkim.com.tr Adres: Denkim Denizli Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş.Yatağan yolu 1. Km. Serinhisar Denizli / TÜRKİYE

6 İZLEME

6.1 Kilit İzleme Faaliyetleri

Proje, paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikâyet mekanizması vb.) uygulanmasını izleyecektir. Bu izlemenin çıktıları, aynı zamanda, projenin genel çevre, sağlık ve güvenlik (işçi hakları) ve sosyal performansının yönetimi ve izlenmesine girdi sağlayacaktır:

- İzleme faaliyetlerinin, parametrelerinin, yerlerinin ve sıklığının gözden geçirilmesi, iyileştirilmesi veya genişletilmesi ve
- Yönetim planları ile prosedürlerinin gözden geçirilmesi ve revizyonları.

Proje, katılım faaliyetlerinden alınan geri bildirimleri analiz ederek katılım süreçlerinin etkililiğini izleyecek ve böylece dahil olan paydaşları izleme sürecine katacaktır.

Tüm katılım faaliyetleri sırasında, uygun olduğu durumlarda, paydaşlara toplantının etkinliği ve paydaş katılım süreci hakkında sorular sorulacaktır. Bu sorular, ilgili paydaş için özel olarak tasarlanacak, ancak esas olarak şunları ele alacaktır:

- Katılım sürecinin şeffaflığı ve erişilebilirliği,
- İlgili bilgilerin sağlanması,
- Zamanında yanıtlar (devam eden iletişim),
- Sağlanan bilgilerin açıklığı ve basitliği ve
- Sağlanan bilgilerin geçerliliği ve alaka düzeyi.

Etkili bir paydaş katılımı için, paydaşların %50'sinden fazlasının bu sorgulamalara olumlu geribildirim vermesi beklenmektedir. Kilit İzleme Önlemleri8'de belirtilmektedir.

Tablo8. Kilit İzleme Önlemleri

Husus	Gösterge	Yöntem	Dönemsellik	Mevkii
Şikayetler / Endişeler	Proje, kapatılan ve çözülmeyen şikayetler dahil olmak üzere Şikayet Kaydını / Veri tabanını en az aylık olarak aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: ▪ Ay içinde açılan ve bekleyen şikayet ve şikayet sayıları ▪ Ay içinde açılan şikayet ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum) ▪ Ay içinde kapatılan şikayetlerin sayısı ve ▪ Şikayet türü	Şikayet Kayıtları	Aylık	Tesis
Ziyaretçiler	Ziyaretçiler, ziyaret sebebi	Ziyaretçi	Aylık	Tesis

Husus	Gösterge	Yöntem	Dönemsellik	Mevkii
	vb. bilgilerle birlikte kayıt altına alınacaktır.	kayıtları		
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve gayri resmi katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Tesis
Açıklama Materyalleri ve Halka Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka gelen geri bildirimleri izleyecektir.	Web sitesindeki Halk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Tesis
Sosyal Sorumluluk Programı	SSP, Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyecek, kayıt altına alacak ve bu kayıtlar paydaş katılımı üç aylık raporlarına eklenecektir.	Yıllık Raporlar	Yılda bir (inşaat/montaj) Yıllık (işletme)	Tesis

6.2 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler), önerilen azaltma stratejilerinin ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacaktır. KPG'ler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo9. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

KPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikayet veya sıkıntı sebebi toplam sayısı	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikayet Veri Tabanı
7 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların iletilmesi %100	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi	%100	Şikayet Veri Tabanı
Uygulanmasını ve şikayetlerin yeterince ele alınmasını sağlamak için Denetim Şikayet Prosedürü	30 gün içinde şikayetçinin memnuniyetinin ve şikayetlerin %100'ünün kapatılması hedefinin altı ayda bir (inşaat / montaj dönemi) ve yıllık (işletme dönemi) denetimi	Denetim Raporu

7 EĞİTİM

Tüm gerekli eğitimler, Proje'nin tüm çalışanlarına ve yüklenicilerine genel farkındalık sağlamak için Giriş Eğitimi olarak verilecektir. Paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi de dahil olmak üzere, işe özel eğitim de gerektiği gibi sağlanacaktır. Bu şikâyet mekanizmasının uygulanmasını Sosyal Sorumluluk Personeli, Projenin diğer personeli ve denetçileri takip edecektir. Yükleniciler ayrıca yerel halkla olan faaliyetlere katılır veya onları denetler.

7.1 Giriş Eğitimi

İşe başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere işçi şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "Giriş Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının

ve yüklenicilerinin, halk ilişkileri ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve düşünceleri nasıl anlayıp bunlara saygı duyulacağına, yerel halk ve meslektaşlara uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olunacağına dair bilgiler sağlayacaktır.

7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

Halktan katılım sağlamış ve projede yer alan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzman eğitimi (varsa) ve sonrasında şikâyet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanması gereken eğitimlerdir. Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim de Sosyal Sorumluluk Personeline, Projenin diğer personeli ile amirlerine ve ilgili yüklenicilere verilmektedir.

8 DENETİM VE RAPORLAMA

8.1 İç ve Dış Denetim

Mekanizmanın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak için İç ve Dış Denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve yönleri, Proje SGÇS Yönetim Sistemine göre ve ayrı ayrı Proje Kreditorleri tarafından izlenecektir. Proje Yönetim Sistemine göre günlük uygunluk izlenecektir. Yükleniciler, bir yüklenicinin ilk atamasından önce Proje tarafından muayene ve denetime tabi tutulacaktır.

8.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutma/raporlama yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Halkın katılımı faaliyetleri,
- Şikâyet işlemleri ve şikâyetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri / görüşleri / önerileri,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek denetimler, araştırmalar ve olaylar.

Aylık olarak, sayı ve tür açısından kaydedilen şikâyetler gözden geçirilecektir. Açık / kapalı olarak şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve şikâyet mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

EKLER

EK 1. Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Formu		
Referans No:		
Tam Ad Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.	Ad & Soyad: _____ ☐ şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum ☐ Onayım olmadan kimliğimi ifşa etmeme talebinde bulunma	
İletişim Bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmak istediği (posta, telefon, e-posta).	☐ Posta ile: Posta adresi: ☐ Telefon ile: _____ ☐ E-posta ile: _____ ☐ İletişime geçilmesini istemiyorum	
Şikayetle İlgili Ayrıntılar:		
Olay veya Şikayetin Açıklaması:		Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:		
Olay / Şikayet Tarihi		
	☐ Tek seferlik olay / şikayet (Tarih _____) ☐ Birden fazla oldu (kaç defa? ____) ☐ Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?		
Yalnızca iç kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapatan:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

EK 2. Toplantı Kayıt Formu

Toplantı Kayıt Formu/ Consultation Form			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		Tarih / Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		Görüşme Kayıt No/ Consultation Register Number	
1. Toplantı Bilgileri/ Meeting Info			
Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Institution Consulted		☐ Telefon-Ücretsiz Hat / Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		☐ İstişare Toplantısı / Consultation Meeting	
Adres / Address:		☐ Website / E-mail Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		☐ Diğer (Açıklayın) / Other (Specify)	
Paydaş Tipi / Consultee/Stakeholder Type			
2. İstişare Detayları/ Details of Consultation			
Projeye İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

EK 3. Şikayet Veri Tabanı

Şikâyet Veri tabanı									
Raporlama Süreci									
Şikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet/ Yorum Detayları	Sorumluluk (ilgili Departman)	Şikayetçiyle iletişim *	Yapılan eylemler	Çözümleme Tarihi	Şikayetçiyle iletişim **
* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 10 gün içinde bilgilendirilecektir. ** Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler bildirilir.									