



EVYAP Sabun Yağı Gliserin Sanayi ve Ticaret A.Ş.

İşletme Sermayesi Yatırım Projesi

Paydaş Katılım Planı (PKP)
(Plan No: EVYP-PLN-SOC-001)

Şubat 2022

İçindekiler Tablosu

Tablolar Listesi	2
Şekiller Listesi	2
Kısaltmalar	3
1 Giriş	4
1.1 Arka Plan ve Proje Tanımı.....	4
1.2 Amaç.....	6
1.3 Kapsam.....	7
1.4 Tanımlar.....	7
1.5 Temel İlkeler.....	8
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	8
3 PROJECT STANDARTLARI	10
3.1 Türk Standartları ve Gereklilikleri.....	11
3.2 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası	13
3.3 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler.....	14
3.3.1 IFC Performans Standartları.....	15
3.3.2 AIIB Gereklilikleri.....	16
3.4 Project Standartları.....	16
4 PAYDAŞ KATILIMI	16
4.1 Daha Önce Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri	16
4.2 Paydaşların Tanımlaması.....	17
4.3 Paydaş Katılım Programı.....	18
4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler.....	23
4.4.1 Dahili / Web Sitesi	23
4.4.2 Bilgi Broşürleri.....	23
4.4.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk için Yayımlama	23
4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri	23
5 ŞİKAYET YÖNETİMİ	25
5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü	25
5.1.1 Şikayet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış)	25
5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi	26
5.1.1 Paydaşlara Geri Bildirim.....	26
5.1.2 Şikayet Mekanizması İletişimi.....	27
5.2 İletişim Ayrıntıları.....	28
6 İzleme	28
6.1 Kilit İzleme Faaliyetleri.....	28
6.2 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)	30
7 Eğitim	30

7.1	Giriş Eğitimi	30
7.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri.....	31
8	DENETİM VE RAPORLAMA	31
8.1	İç ve Dış Denetim	31
8.2	Kayıt Tutma ve Raporlama	31
EKLER	32
Ek A:	Şikâyet Kayıt Formu	33
Ek B:	Danışma Formu.....	34
Ek C:	Şikâyet Veri tabanı	35
Ek D:	Şikâyet Kapatma Formu	36
Ek E:	İç Şikâyet Formu	37

Tablolar Listesi

Tablo 1-1.	En Yakın Yerleşim Yerlerine Olan Mesafeler	5
Tablo 2-1.	Görev ve Sorumluluklar	9
Tablo 4-1.	Paydaş Grupları	18
Tablo 4-2.	Paydaş Katılım Programı	20
Tablo 5-1.	İletişim Bilgileri.....	28
Tablo 6-1.	Kilit İzleme Önlemleri	29
Tablo 6-2.	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	30

Şekiller Listesi

Şekil 1-1.	Proje Alanının Konumu	5
Şekil 1-2.	Proje Alanının Yakın Çevresindeki En Yakın Yerleşim Yerleri	5
Şekil 3-1.	Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri.....	15
Şekil 4-1.	EYAP çalışanı ile röportaj.....	17

Kısaltmalar

AIIB	Asya Altyapı ve Yatırım Bankası
Aol	Etki Alanı
DCC	Belge Kontrol Merkezi
ÇED	Çevresel etki değerlendirme
ÇSG	Çevre Sağlığı ve Güvenliği
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi
ÇSSG	Çevresel, Sosyal ve Sağlık ve Güvenlik
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
HDK	Haberli Danışmanlık ve Katılım
ICP	Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım
İDOSB	İstanbul Deri Organize Sanayi Bölgesi
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KPI	Anahtar Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	EYAP İşletme Sermayesi Yatırım Projesi
Proje Şirketi	Evyap Sabun Yağ Gliserin Sanayi ve Ticaret A.Ş.
SG	Sağlık ve Güvenlik
SGÇ	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

1 Giriş

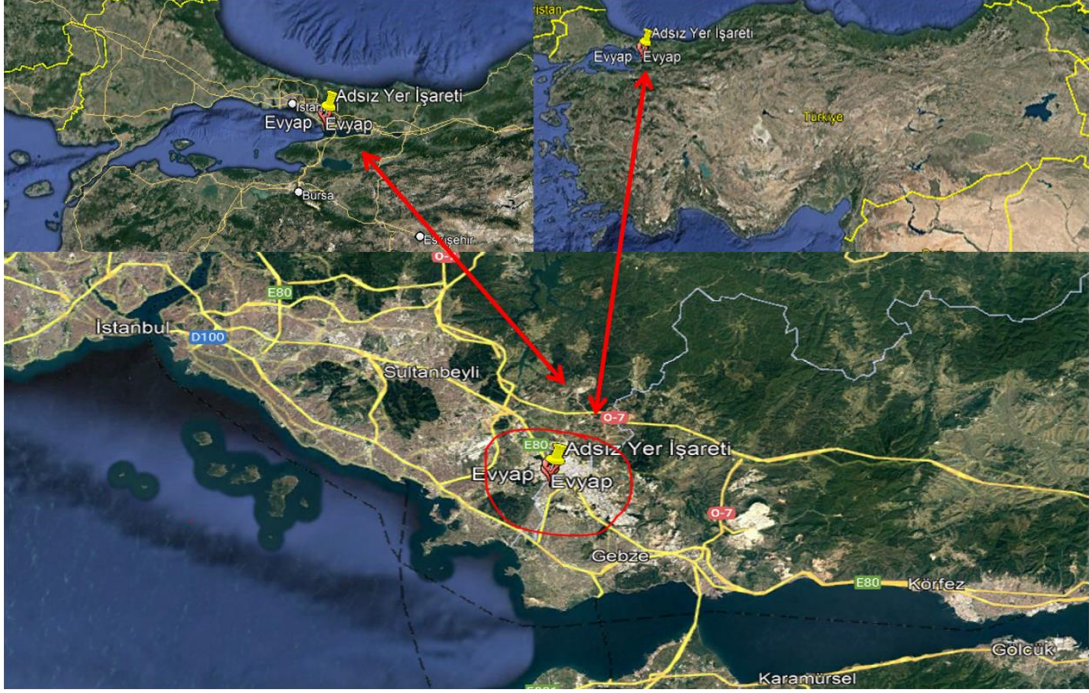
Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), EYAP Operasyonu Sermaye Yatırım Projesi için EYYP-PLN-SOC-001 referans numarasıyla hazırlanmıştır. Bu PKP, hedef grupları belirleyen ve her grup için gereken özel katılım faaliyetlerini tanımlayan, IFC Performans Standartları ("PS'ler"), Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası ("TKYB") Çevre ve Sosyal Politikası ve AIIB Çevre ve Sosyal Standartlar ("ÇSS'ler") gerekliliklerini yerine getirmek amacıyla Projenin Çevresel ve Sosyal Etkileri hakkında gerekli çalışmaları gerçekleştirmiştir.

1.1 Arka Plan ve Proje Tanımı

1927 yılında Erzurum'da sabun üretimi ile faaliyetlerine başlayan Evyap Sabun, bugün sabun, duş jeli, şampuan, tıraş ürünleri, cilt bakım ürünleri, kokulu kozmetikler, diş macunu, bebek bezleri ve daha birçok kategoriyi bünyesine katarak ürün yelpazesini genişleterek üretimine devam etmektedir. Evyap, Türkiye sabun ve kişisel bakım ürünlerinin önemli bir bölümünü ihraç etmektedir. EYAP, İstanbul Tuzla Deri OSB'deki fabrikasının yanı sıra dünyanın çeşitli ülkelerindeki üretim fabrikaları ve irtibat büroları ile ürünlerini dış pazarlara sunmaktadır. Proje kapsamında işletmenin giderlerinde kullanılması planlanmaktadır. Proje kapsamında herhangi bir inşaat çalışması olmayacaktır.

Proje Alanının konumu, İstanbul İli, Tuzla İlçesi idari sınırları içindeki İstanbul Tuzla Deri Bölgesi'ndedir. Bölgede planlanan Proje ile benzer faaliyetleri yürüten sanayi tesisleri bulunmaktadır. Planlanan Proje Alanı, Tuzla İlçe Merkezine yaklaşık 3,1 km ve İstanbul Şehir Merkezine yaklaşık 49 km uzaklıkta olup, 322.713,02 m²'lik bir alanı kapsamaktadır. Proje alanının konumu Şekil 1-1'de verilmiştir.

Etki alanı hem Proje alanını, hem de en yakın endüstrileri ve Proje alanının çevresindeki yerleşimleri içerir. Proje alanı hali hazırda bir sanayi bölgesi içerisinde yer aldığından ve Proje kapsamı mevcut faaliyetlere benzer faaliyetler içerdiğinden, etki alanı 2,5 km yarıçaplı bir alan olarak kabul edilmiştir. Proje Alanına en yakın yerleşim yerlerinin uzaklıkları Tablo 1-1'de verilmiş ve aşağıda Şekil 1-2'de gösterilmiştir.



Şekil 1-1. Proje Alanının Konumu

Tablo 1-1. En Yakın Yerleşim Yerlerine Olan Mesafeler

Yerleşim	Ruhsat Alanına Uzaklık (km)	Yön	Nüfus		
			Erkek	Erkek	Erkek
Şekerpınarı Mahallesi	2,3	Güneydoğu	1403	1261	2664
Balçık Mahallesi	8,6	Doğu	696	617	1313
Sabancı Üniversitesi	6,2	Kuzey	6170		



Şekil 1-2. Proje Alanının Yakın Çevresindeki En Yakın Yerleşim Yerleri

1.2 Amaç

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

Bu Planın amaçları:

- 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 faaliyetlerinin izleme gereksinimlerini tanımlamak,
- Eğitim gereksinimlerini tanımlamak,
- Destekleyici malzemeler ve bilgiler için gerekli referansları belirlemek, ve
- 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.

1.3 Kapsam

Bu Paydaş Katılım Planı, yükleniciler dahil olmak üzere Projenin tüm faaliyetleri için geçerlidir. Tüm Yükleniciler, bu Planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaklardır.

Bu plan, Proje süresi boyunca Projenin paydaşları ile güvenilir bir iletişim kurmak ve sürdürmek için resmi bir yönetim sisteminden oluşur. Plan, paydaş iletişim ihtiyaçları değiştikçe periyodik olarak güncellenmelidir.

Bu Plan, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu Plan, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara, müşterilere ve dış paydaşlara uygulanan Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP) (EVYP-PRC-SOC-001) ve EVYP-PLN-HSE-001 referans numaralı Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (“ÇSYP”) nın, özellikle yüklenicinin faaliyetlerine ilişkin kısımları ile örtüşme ve çapraz bağlantılara sahiptir.

1.4 Tanımlar

Erişilebilirlik:	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.
Sıkıntı	Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, iş faaliyeti ve/veya yüklenici davranışının bir sonucu olarak bir tür suç, zarar, bozulma veya kayba maruz kaldıklarına dair Projeye sağlanan bir bildirim.
Gizlilik	Anonim şikayetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
Kültürel Açıdan Uygunluk:	Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
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.
Şikayet Mekanizması	Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi yol.
Şikayet	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.
Tarafsızlık:	Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır.
Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.

İç Paydaşlar:	Çalışanlar ve yükleniciler gibi, bir işletme içinde doğrudan iş içinde çalışan gruplar veya bireyler.
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.
Şeffaflık:	Tüm şikayetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
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 yararlar da sınırlı yetide kişiler.

1.5 Temel İlkeler

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

- **Şeffaflık:** Tüm şikayetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Anonim şikayetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.
- **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 planın uygulanmasıyla ilgili kilit roller ve sorumluluklar bu bölümde özetlenmiştir. Bu PKP'nin uygulanması için roller ve sorumlulukları aşağıda Tablo 2-1'de tanımlanmıştır.

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar

Görevler	Sorumluluklar
CEO / Proje Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu PKP'nin Proje süresince uygulanmasını sağlar, ➤ Sosyal iletişim ve paydaş katılımına ilişkin politika ve hedefleri belirler, ➤ Sorumluluğunun bilincinde olan Tedarik Zinciri Hizmetleri Müdürü / Kategori Lideri atar, ➤ Tedarik Zinciri Hizmetleri Yöneticisi / Kategori Liderleri tarafından sağlanan raporları değerlendirir ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar, ➤ Bu PKP'nin ve ŞMP'nin uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlar.
Tedarik Zinciri Hizmetleri Yöneticisi / Kategori Liderleri	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar, ➤ Şikâyet mekanizmasının uygulanmasını sağlamak, ➤ Şikâyet mekanizması prosedürünün uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması, ➤ Kurulum aşamasında yüklenicilerin faaliyetlerinin performansını periyodik olarak denetler, ➤ CEO / Proje Yöneticisine sistemin performansı hakkında raporlama yapmak, ➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatların/kılavuzların belirlenmesini ve takibini sağlar, ➤ Çevresel, Sosyal ve HS ve kaynak verimliliği konularında hedefler belirlemek için diğer departmanlarla işbirliği içinde çalışır, ➤ Proje Sosyal Sorumluluk Personelinin değerlendirmeleri ışığında (gerekirse) iç / dış şikâyetler ile ilgili nihai kararı verir.
Sosyal Sorumluluk Personeli ("SSP") / Şikâyet Yönetimi Temsilcisi (müşteriler için)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Şikâyetlerin/önerilerin detaylı olarak (kim tarafından, tarih, durum vb.) kayıtlarını Şikâyet Veri Tabanında tutar, ➤ Tüm şikâyetleri bir ay içinde çözmek için elinden geleni yapar, ➤ Topluluk şikâyetleriyle ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli raporlama sağlar, ➤ Yerel topluluklarla yapılan tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini Paydaş Yönetim Sistemine kaydeder, ➤ Hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, haber bülteni türlerinin lokasyona göre kaydını tutar ve bu detay üç aylık paydaş katılım raporlarına eklenir, ➤ Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izler, kayıt altına alır ve bu kayıtlar üçer aylık paydaş katılım raporlarına eklenir, ➤ Proje paydaşları ile ilişkiler kurar, ➤ Gerekliğinde aktif olarak şikâyetlere verilen yanıtları toplamak için paydaş toplantıları düzenler, ➤ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirler ve temin eder, ➤ Şikâyetin nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırır; yaralanmalar, işin gecikmesi veya durması ve Proje ile topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar, ➤ Tüm şikâyetleri takip eder ve tüm şikâyetlerin çözüme kavuşturulmasını ve kapatılmasını sağlar, ➤ Şikâyet sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık olarak takip eder ve raporlar, ➤ Genel ve yerel istihdam oranları ile sözlü olarak alınan veya gözlemlenen şikâyetleri kayıt altına almak ve raporlamak,

Görevler	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ “Şikâyet Kayıt Formu ve Danışma Formu”nun doldurulması (<i>bakınız Ek A: Şikâyet Kayıt Formu ve Ek B: Danışma Formu</i>), ➤ 30 takvim günü içerisinde Şikâyet Kayıt Formu aracılığıyla paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında geri bildirimde bulunur (isim ve iletişim bilgilerini bildiren şikâyetçilere 5 gün içerisinde şikâyet çözüm sürecinin başladığı ve şikâyet kapatıldıktan sonra bilgi verilir), ➤ PKP ve ŞMP'yi uygular.
Sağlık ve Güvenlik ve Çevre (HSE) Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatı belirler ve Tedarik Zinciri Hizmetleri Yöneticisi / Kategori Liderlerini bilgilendirir, ➤ Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda çevresel etkileri ve İSG tehlikelerini belirler, ➤ Yüklenici taahhütlerinde yer alan çevresel, sosyal ve İSG gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin kurulum aşamasında proje standartlarına uygun olmasını ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar, ➤ Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından iletilen İSG, çevre ve sosyal şikâyetlere yanıt verir, ➤ SSP'ye şikâyetlerin/önerilerin kaydını detaylı bir şekilde Şikâyet Veri Tabanında tutmasına yardımcı olur, ➤ Toplanan şikâyetlerin alaka düzeyine ilişkin ilk değerlendirmede SSP'yi destekler, ➤ Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi için SSP'yi destekler, ➤ Yüklenicilerin Çevresel kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder.
Doküman Kontrol Merkezi (DCC) Personeli	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Belgeleri tüm Proje çalışanlarının (Yükleniciler / Taşeronların çalışanları dahil) erişimine açar, ➤ Proje kapsamında alınan tüm izinleri ve/veya alınan ölçüm sonuçlarını kayıt altına alır ve güncel tutar, ➤ Tüm yönetim planlarını, politikalarını, eğitim tutanaklarını, çevresel, sosyal ve HS kayıtlarını yükler.
Yükleniciler / Taşeronlar	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yükleniciler/Taşeronlar, menfaat sahipleri ile olan ilişkilerinde yetkilerini aşan herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdürler, ➤ Bu PKP'de ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerinde listelenen kurallara uyar. ➤ Şikâyet mekanizması prosedürünün gerekliliklerine ve standartlarına uymak.

3 PROJECT 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 Türk 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. Kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır. İşverenlerin işçilerden mevduat almasına ve kimlik kartlarını alıkoymasına izin verilmez.

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 Kanunu

Eşit 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 beklemezsizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun'da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekle tabi değildir.

Fazla Çalışma

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

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. Planlanan tesis için ilgili bakanlıklardan tahsis edilmiş ÇED olumlu belgeleri bulunmaktadır.

3.2 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası

Bu kapsamda TKYB, yasal yükümlülüklerini yerine getirirken çevresel ve sosyal etkilerini yönetmek için ulusal mevzuat, yasa ve yönetmelikleri yakından takip etmekte ve uygulamaktadır. Sektördeki ulusal ve uluslararası gelişmeleri, çevresel ve sosyal konulardaki en iyi uygulamaları sürekli olarak takip eder. Banka, toplumsal refah ve kalkınmayı artıran tüm kamu ve sivil toplum kuruluşları ile diğer paydaşlarıyla birlikte, başta eğitim ve çevre olmak üzere çevre dostu her türlü faaliyet ve gönüllülük çalışmalarını desteklemekte ve bunlara katılmaktadır.

Banka, operasyonel faaliyetlerden kaynaklanan olumsuz etkisini azaltırken, enerji ve kaynak verimliliğini artırmaya yönelik çalışmaları ile olumlu çevre hareketlerini desteklemektedir. Banka bu amaçla enerji, su ve kağıt kullanımı, hava emisyonları, atık üretimi ve sera gazı emisyonlarını düzenli olarak takip etmekte ve azaltım performansını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Çevre Yönetim Sistemi aşağıdaki ilkeleri hedefler:

- Faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi gerçekleştirirken kaynak kullanımını/israfını ve atık oluşumunu hizmet kalitemizden ödün vermeden azaltmak,
- Banka faaliyetleri ve hizmetleri aracılığıyla olumlu bir çevresel etki ve farkındalık yaratmak,
- İnsan sağlığı ve çevre üzerindeki zararlı etkimizi en aza indirmek,
- Kurulan sistemin sürdürülebilirliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Tüm çevre dostu faaliyetleri ve her türlü gönüllülük faaliyetini desteklemek,
- Dünya standartlarında ve TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına uygun bir yönetim sistemi kurmak.

3.3 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar Uluslararası Finans Kurumu (“IFC”) Performans Standartları ve AIIB ÇSS’ler’dir. 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.



Şekil 3-1. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri

3.3.1 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 yapı taşları aşağıda listelenmektedir:

- Paydaş Tanımlama ve Analizi,

- Bilgi Açıklama,
- Paydaş Danışmanlığı,
- Müzakere ve Ortaklıklar,
- Şikâyet Yönetimi,
- Proje İzlemede Paydaş Katılımı, ve
- Paydaşlara Raporlama.

3.3.2 AIB Gereklilikleri

AIB tarafından belirlenen Çevresel ve Sosyal Çerçeve'de paydaş katılımını şu şekilde tanımlamaktadır:

*“Banka, bir Projenin tasarlanması ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanır ve bu hedefe ulaşmak için Müşterileriyle yakın işbirliği içinde çalışır. Anlamlı istişare erken başlayan ve Proje boyunca devam eden bir süreçtir. **Kapsayıcı, erişilebilir, zamanında ve açık bir şekilde üstlenilir.** Paydaşlar için anlaşılır ve kolayca erişilebilir olan yeterli bilgileri kültürel olarak uygun bir şekilde iletir ve karşılığında paydaşların görüşlerinin karar verme sürecinin bir parçası olarak dikkate alınmasını sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür.”*

3.4 Project Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en sıkı gereklilik karşılanacaktır.

4 PAYDAŞ KATILIMI

4.1 Daha Önce Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri

Ulusal ÇED Yönetmeliği açısından incelendiğinde projenin tüm faaliyetleri/üretimleri kapsam dışı kabul edildiğinden, söz konusu yönetmeliğe uygun herhangi bir üretimin tesisi sırasında halkın katılımı toplantısı yapılmamıştır. Ancak EYAP yetkilileri ile yapılan görüşmelerde tüm EYAP'ın proje paydaşları ile iyi ilişkiler içinde olduğu öğrenildi. Ayrıca EYAP ulusal ölçekte birçok sosyal sorumluluk projesini yönetmektedir.

Proje sahasının e-posta adresi ve telefon numarası EYAP web sitesinde (www.evyap.com.tr) sunulmaktadır. İletişim / danışma formu, Proje Şirketinin web sitesinde sunulmalıdır. Şikâyet formları (Şikâyet Kayıt Formu) Ek A: Şikâyet Kayıt Formu olarak verilmiştir.

MGS, Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi (“ÇSDD”) çalışmaları için İstanbul Deri (OSB) çevre mühendisi ve EYAP çalışanları ile 4 Kasım 2021 tarihinde görüşmeler gerçekleştirilerek paydaş katılımını ve ilişkilerini, özel şikayet ve taleplerini değerlendirmiştir.

Görüşmede EYAP ile sürekli ve etkin bir iletişimin olduğu belirtildi. EYAP'ın bugüne kadar planlanan projenin tüm aşamalarında her zaman iletişim halinde olduğunu belirtti. Ayrıca, Proje faaliyetlerinden veya Proje Paydaşlarından herhangi bir şikayet almadıkları da vurgulanmaktadır. Son olarak EYAP'ın disiplin ve kuralsal tutumları açısından İDOSB'de örnek şirket olarak tanıtılabileceği belirtilmektedir. Mülakatların detayları, Projenin ÇSDD Raporunda sunulmaktadır.

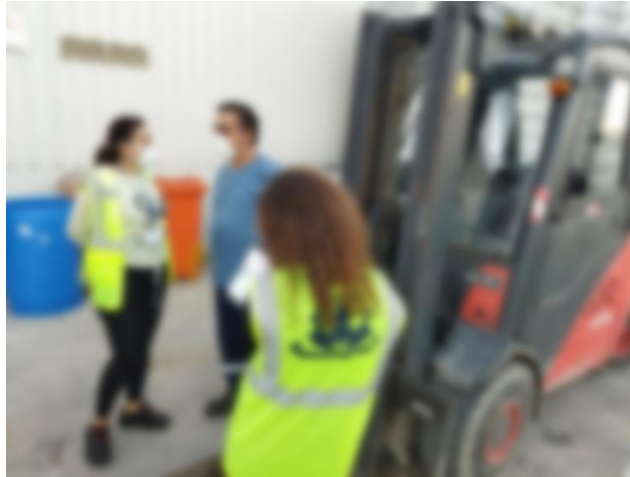
Bu görüşmelerde başka endişeler dile getirilmemiştir. Bu görüşmelerden elde edilen ortak beklenen olumlu etkiler şunlardır:

Beklenen Olumlu Etkiler:

- Çevre dostu ürün sayısının artması,
- Diğer firmalara örnek uygulama olması,
- İstihdam fırsatlarında ve yeni işe alımlarda artış.

Öneriler:

- Ek bir öneride bulunulmadı.



Şekil 4-1. EYAP çalışanı ile röportaj

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 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 Tablo 4-1.'de sunulmaktadır.

Tablo 4-1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	Etkilenen
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri.: ➤ Şekerpınarı Mahallesi ➤ Balçık Mahallesi ➤ Sabancı Üniversitesi	x	✓
İdari		
➤ İstanbul Valiliği ➤ İstanbul Büyükşehir Belediyesi ➤ Tuzla Kaymakamlığı ➤ Tuzla Belediyesi ➤ İstanbul Deri Organize Sanayi Bölgesi (İDOSB)	✓	✓
STK'lar		
Üniversiteler; ➤ Sabancı Üniversitesi ➤ Gebze Teknik Üniversitesi Yerel Medya; ➤ Tuzla İstanbul Gazetesi ➤ Tuzlalıların Gazetesi ➤ Yeni Tuzla Gazetesi	x	✓
İç Paydaşlar		
➤ 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 yayınlar
- 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.

Bu bağlamda, Tablo 4-2 sunulan aşağıdaki paydaş katılım programı bu hususlara göre geliştirilmiştir.

Tablo 4-2. Paydaş Katılım Programı

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlusu
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel yönetim ➤ Yerel işletmeler 	<p><u>Bilgi Açıklaması</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. İnşaat ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve mahiyeti 2. İlgili sosyal ve çevresel etkilere ilişkin etki azaltma önlemlerinin uygulanmasının durumu ve etkinliği 3. Kapatma seçenekleri ve yerel halk üzerindeki etkileri 4. Şikayet mekanizması açıklaması 5. Devem eden izleme hedefleri ve faaliyetleri ile izleme sonuçlarının paydaşlara düzenli olarak raporlanması 6. Bilgilerin, Proje şirketi web sitesi aracılığıyla açıklanmaya devam etmesi 	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri inceleme	SSP
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel yönetim ➤ Yerel işletmeler 	<p><u>Dış Şikayet Mekanizması</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Şikâyet mekanizmasının halka açıklanması 2. Alınan ve çözülen şikâyetlerin halka açıklanması 	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri inceleme	SSP
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yerel işletmeler ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ Proje çalışanları ➤ Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (İŞKUR) 	<p><u>İstihdam ve Satın Alma Stratejileri</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çalışanların işe alınması 2. Personel eğitimi 3. Malzemelerin ve hizmetlerin tedariki 	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri inceleme	SSP

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlusu
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel yönetim ➤ Yerel işletmeler 	<p><u>Acil Durum Müdahalesinin Kullanımı ve Hazırlık</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kamuoyuna danışmak için kurallara uygunluk/acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması ve potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla ilgili endişe verici konular hakkında açıklama yapılması 2. Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla uygun acil durum müdahale stratejileri ve yetenekleri geliştirmek için kurallara uygunluk/acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması 	<p>Tatbikatlar</p> <p>Atölyeler</p> <p>Topluluk toplantıları</p>	<p>Yıllık olarak veya gerektiği takdirde</p>	<p>Çevre Temsilcisi</p> <p>Çevre Sorumlusu</p> <p>SSP</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ STK'lar 	<p><u>Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal gelişme ve çevrenin korunması</u></p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Olası çevresel ve sosyal risklere karşı etki azaltma önlemleri 2. Sürdürülebilirlik kriterleri 3. Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları 4. Bölgedeki projenin kümülatif etkileri 	<p>Odak grup toplantıları</p> <p>Atölyeler</p> <p>Şirket Web Sitesi</p>	<p>Gerektiğinde veya talep edildiğinde</p>	<p>SSP</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yerel endüstriler ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ Tuzla Belediyesi ➤ İDOSB 	<p><u>Karayolu Taşımacılığı</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yan geçit ve erişim yollarının güvenli geçişi dahil, yol güvenliği bilinci 2. Projenin farklı aşamalarında öngörülebilecek araç türleri, sayısı ve sıklığı 3. Özellikle okulların yakınında bulunan veya çocukların bulunduğu diğer yerler boyunca yolların tabelalarını, 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. 	<p>Yüz yüze toplantılar</p> <p>Paydaş sınıflandırmasına bağlı</p>	<p>En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar</p> <p>Talep edildiğinde / başkaları için gerektiğinde</p>	<p>SSP</p>

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlusu
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ Tuzla Belediyesi ➤ İDOSB 	<p><u>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çevresel izleme programı 2. Çevresel izleme sonuçları 3. Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgiler 4. Bölgedeki kümülatif etkiler 	<p>Muhtarlar ile görüşmeler</p> <p>Broşürler</p> <p>Atölyeler</p>	<p>Gerektiğinde / talep edildiğinde</p>	<p>SSP</p> <p>Çevre Sorumlusu</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hassas Gruplar 	<p><u>Hassas grupların istihdamı ve diğer katkılar</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çalışanların işe alınması 2. Personel eğitimi 3. Yol, su ve diğer altyapıların kullanımı, trafik yoğunluğunun artması 4. Yerel istihdam 5. Önemli ticari fırsatlar 6. Çevresel etkiler 	<p>Tanımlanmış hassas grupları hedefleyen toplantılar</p> <p>Kadın toplantıları ve odak grup tartışmaları</p>	<p>Kurulum ve işletme sırasındaki toplantılar</p> <p>Diğer toplantılar için talep edildiğinde / gerektiğinde</p>	<p>SSP</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ İş gücü ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ Yerel endüstriler ➤ Tuzla Belediyesi ➤ İDOSB ➤ Yerel Yönetim 	<p><u>Halk Sağlığı</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Halka karşı saygılı ve uygun davranışlar konusundaki şirket politikaları (çalışanlar ve yükleniciler) hakkında eğitim verilmesi 2. Proje oryantasyon eğitiminin bir parçası olarak, bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda farkındalığın artırılması 	<p>Yüz yüze toplantılar</p> <p>Paydaş sınıflandırmasına bağlı</p>	<p>En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar</p> <p>Talep edildiğinde / başkaları için gerektiğinde</p>	<p>SSP</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proje Çalışanları ➤ Proje Yüklenici çalışanları 	<p><u>Çalışan refahı</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çalışan Şikâyet Mekanizması 2. İşçi hakları 3. İSG Prosedürleri 4. Yüklenici yönetimi 	<p>Yüz yüze görüşmeler</p> <p>İSG Komitesi</p> <p>İşçi denetimleri</p>	<p>Şikâyet mekanizmasının sonuçları nedeniyle ayda bir veya gerektiğinde</p>	<p>SSP</p>

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

Projeye özel web sitesi (www.evyap.com.tr), faaliyetlere ilişkin bilgileri hem Türkçe hem de İngilizce olarak güncel olarak tutacaktır. Bilgilendirici broşürler, Şikayet Mekanizması Prosedürü, tahsis edilen bu web sitesinde her tesis için bulunmalı ve bu web sitesi aracılığıyla şikayetlerin şirkete iletilmesi mümkün olmalıdır.

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 İDOSB 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 anlaşılabilir 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 İDOSB ve muhtarlar aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca, 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 şikayet 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:

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

5 ŞİKAYET YÖNETİMİ

5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Bahsedildiği üzere şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikayetler, öneriler ve sorunlardır. Şikayet yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşlar veya Projeden Etkilenen Kişiler arasında daha küçük günlük anlaşmazlıklara kadar uzanır. Projenin şikayet mekanizması prosedürü zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları ve istekleri, kaygıları adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikâyet prosedürleri, halk ve yüklenici arasındaki birincil ara yüzler olarak atanmış Sosyal Sorumluluk Personeli ("SSP") aracılığıyla koordine edilecektir. Şikayetçiler, şikayetleri / sıkıntı sebepleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme olanağına sahip olacaklardır; Şikayetçiyi 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 şikayetlerinin 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 şikayet sürecini oluşturacaktır.

5.1.1 Şikayet 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:

- Esas olarak SSP tarafından bir Şikâyet Kayıt Formu (*bkz. Ek A: Şikâyet Kayıt Formu*) doldurarak şikâyet prosedürünü başlatın,
- SSP şikâyeti/yorumu şikâyet veri tabanına kaydeder (*bkz. Ek C: Şikâyet Veri Tabanı*);
- SSP şikâyeti araştırır ve ilgili sorumlu departmanın şefi yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar;
- Nihai karar verilir ve şikâyeti çözmek için daha fazla eylem uygulanır;
- Şikâyetçiye (adı verilmişse) 5 gün içinde şikâyet çözüm sürecinin başladığı bildirilir;
- Şikâyet sahibi çözüm hakkında bilgilendirilir (şikâyetin alınmasından sonra en fazla 30 gün içinde);
- İlgili belgeler (*Ek D: Şikâyet Kapatma Formu'nda verilen Şikâyet Kapatma Formu*) tamamlandıktan sonra şikâyet resmi olarak kapatılır; Ve
- İsimsiz şikâyetlerin ele alınması verimli olmayacaktır; ancak, hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

Şikâyetin türüne bağlı olarak, sorumlulukların paylaşımı ilgili departmanlar 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 A: Şikâyet Kayıt Formu*). Tek iletişim yolu olarak “açık kapı politikası” teşvik edilmemeli, bununla birlikte şikâyetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilmelidir.

5.1.1 Paydaşlara Geri Bildirim

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

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olduğundan ve şikayetleri ileten paydaşlara süreç boyunca anlamlı bir şekilde danışıldığından emin olmak için devam eden paydaş katılım sürecini izlemek önemlidir. Beklentilerin yönetildiğinden ve Projenin paydaşlarla daha anlamlı bir ilişki kurduğundan emin olmak için de izleme çalışmaları önemlidir. Bu, bir şirketin veya endüstrinin standart iş uygulamalarının ve işletme prosedürlerinin çalışanları, paydaşları ve genel halk tarafından devam eden kabulüne atıfta bulunan "faaliyet için sosyal lisans"ın sürdürülmesi açısından esastır.

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

5.1.2 Şikâyet Mekanizması İletişimi

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

Çalışanlardan iç şikâyetlerin 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 şikâyetler için Proje şantiye ofislerinde bulundurulacaktır ve
- Tüm çalışanlar, şikâyet / öneri kutularının yeri ve şikâyetlerini nasıl iletecekleri konusunda bilgi sahibi olacaktır (web sitesi aracılığıyla veya şikâyet / öneri kutuları ile).

Topluluktan gelen şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, paydaş katılımı toplantıları sırasında paydaşlarla paylaşılacaktır (şikâyet / önerinin yerleri dahil);
- Paydaşlar, şikâyet / öneri kutularının yeri ve şikâyetlerini nasıl ileteceklerinden (web sitesi aracılığıyla veya şikâyet / öneri kutuları aracılığıyla) haberdar olacaklardır.

Şikâyet mekanizması iki bölümden oluşur: Harici ve Dahili (Projenin çalışanları, yüklenicileri ve tedarikçileri). Bu iki mekanizma aynı yanıtlayıcıya sahip olacaktır: SSP. Yani, Dış ve İç

Şikayet Mekanizması SSP tarafından yürütülecektir. Şikayet formunun bir örneği Ek-A'da sunulmuştur.

5.2 İletişim Ayrıntıları

Projenin mevcut iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir. Atanan SSP ile ilgili iletişim bilgileri (isim ve iletişim numarası/e-posta adresi) bu Plan güncellendiğinde dahil edilmelidir. Ayrıca, Proje web sitesine bir çevrimiçi şikayet kayıt formunun entegre edilmesi önerilir.

Tablo 5-1. İletişim Bilgileri

Evyap Sabun Yağ Gliserin San. ve Tic. A. Ş	Proje Sahasındaki İrtibat Kişisi
<p>Web sitesi: https://www.evyap.com.tr</p> <p>Adres: İstanbul Deri Organize Sanayi Bölgesi Güderi Caddesi No: 1 Parsel (34957) Tuzla – İSTANBUL</p> <p>Telefon: +90 (216) 581 07 00</p>	<p>Telefon: Belirlenecek.</p> <p>E-Mail: Belirlenecek</p> <p>Adres: Belirlenecek</p>

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 geri bildirim vermesi beklenmektedir. Temel izleme faaliyetleri, temel performans göstergelerini kullanarak bu Planda (Tablo 6-1) belirtilen gerekliliklere uygunluğun sağlanmasına odaklanacaktır.

Tablo 6-1. Kilit İzleme Önlemleri

Husus	Gösterge	Yöntem	Dönemsellik	Mevkii
Şikayetler / Endişeler	<p>Proje kapatılan ve çözülmemiş şikayetler de dahil olmak üzere Şikayet Günlüğünü/Veritabanı'nı her dönem için en az ayda bir olmak üzere inceleyecektir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 Veri tabanı	Aylık	Tesis
Ziyaretçiler	Ziyaretçiler, ziyaret sebebi vb. bilgilerle birlikte kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi kayıtları	Aylık	Tesis
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	Altı ayda bir (Kurulum) Yılda bir (İşletme)	Tesis

6.2 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

Tablo 6-2, paydaş katılım performansının ilerlemesini ve etkililiğini değerlendirmek için kullanılacak temel performans göstergelerini ve ilişkili temel izleme eylemlerini özetlemektedir.

Tablo 6-2. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

KPI	Hedef	İzleme Önlemleri
Topluluk şikayetlerinin veya sıkıntılarının sayısı	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikayet Veri Tabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların sunulması	Raporlama
30 gün içinde kapatılan tüm şikayetlerin (dahili, harici, müşteri) yüzdesi.	%100 hedefi	Şikayet Veri Tabanı
Genel site kuralları, özellikle İSG konuları hakkında Ziyaretçi Eğitimi alan ziyaretçilerin yüzdesi	Ziyaretçilerin %100'ü Ziyaretçi Eğitimi alıyor	Ziyaretçi Kayıtları
Uygulandığından ve şikayetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikayet Prosedürünün denetlenmesi.	Yılda iki kez (kurulum), yıllık (işletme) denetimi şikâyetlerin %100'ünün tamamlanması hedefi 30 gün içinde şikayetçiyi tatmin edecek şekilde kapanır.	Denetim Raporu

7 Eğitim

Gerekli tüm eğitimler, Proje'nin ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarına genel bir farkındalık sağlamak için göreve başlama eğitimi olarak sağlanacaktır. Gerektiğinde şikayet yönetimi prosedürü de dahil olmak üzere işe özel eğitim sağlanacaktır. Bu şikayet mekanizmasının uygulanması Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından takip edilecektir ve Proje Yüklenicilerinin diğer personeli ve amirleri de paydaş katılım faaliyetlerine ve şikayet mekanizması prosedürüne dahil olacaktır.

7.1 Giriş Eğitimi

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara çalışan şikayet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "İşe Alım Eğitimi" oturumunda verilecektir. Tüm Proje çalışanlarının ve yüklenicilerin toplum ilişkileri ve insan hakları eğitimlerine katılmaları

gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve görüşleri anlayıp saygı duymayı ve yerel halk ve meslektaşlarına uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olmayı öğretecektir.

7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

Topluluğa dahil olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa), daha sonra şikâyet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim de Sosyal Sorumluluk Personeline ve diğer personele ve Projenin ve ilgili yüklenicilerin denetçilerine verilmektedir.

8 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölümde, iç ve dış denetim söz konusudur. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmaktadır.

8.1 İç ve Dış Denetim

PKP'nin uygun şekilde uygulanmasına ilişkin olarak işletme aşamasında Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından rutin iç denetimler yapılacaktır. Uygunluk, bu Planda belirtilen gerekliliklere uygun olarak izlenecektir. Bu yönetim planının unsurları düzenleyici denetimlere tabidir.

Dış denetim kapsamında ise, bu PKP'ye uygunluk, EYAP denetim programının bir parçası olarak ve ayrıca Proje Kredi Verenleri tarafından periyodik değerlendirmeye 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 A: Şikayet Kayıt Formu

Ek B: Danışma Formu

Ek C: Şikayet Veritabanı

Ek D: Şikayet Kapatma Formu

Ek E: İ Şikayet Formu

Ek A: Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Kayıt Formu		
Referans No:		
Tam Ad <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	Ad & Soyad: _____ <input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> Onayım olmadan kimliğimi ifşa etmeme talebinde bulunma	
İletişim Bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: _____ <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile _____ <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum	
Şikayete İlgili Ayrıntılar:		
Olay veya Şikayetin Açıklaması: _____ Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?		
Durum özeti:		
Olay / Şikayet Tarihi		
<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay / şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (kaç defa? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)		
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?		

Yalnızca iç kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapanan:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

Ek B: Danışma Formu

TOPLANTI KAYIT 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 Information			
Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Institution Consulted		<input type="checkbox"/> Telefon-Ücretsiz Hat / Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		<input type="checkbox"/> İstişare Toplantısı / Consultation Meeting	
Adres / Address:		<input type="checkbox"/> Website / E-mail Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		<input type="checkbox"/> Diğer (Açıklayın) / Other (Specify)	
Paydaş Tipi / Consultee/Stakeholder Type			
2. İstişare Detayları / Details of Consultation			
Projeyle İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

Ek D: Şikâyet Kapatma Formu

ŞİKAYET KAPATMA FORMU	
Referans No:	
Belirlenen Düzeltici Faaliyet(ler)	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
Şikayetin Kapatılması	
<i>Bu bölüm, "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi durumunda şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	
Tarih:	İsim Soyad / Şikayeti Kapatın İmzası
	İsim Soyad / Şikayetçi İmzası
...../...../.....	

Ek E: İç Şikâyet Formu

Referans No:		
Adınız Soyadınız Not: İziniz olmadan kimliğinizi üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz	Adınız & Soyadınız: _____ <input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> İzinim olmadan kimliğimi ifşa etmemenizi rica ediyorum	
İletişim Bilgileri Şikayetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: _____ <input type="checkbox"/> Telefonla: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile _____ <input type="checkbox"/> Benimle iletişime geçilmesini istemiyorum	
Şikayet ile ilgili detaylar:		
Olay veya Şikayetin Tanımı: Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?		
Vaka özeti:		
Olay/Şikayet Tarihi		
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları sağlayın)	
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?		
Sadece dahili kullanım için: Şikayet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayeti kapatan:		
Gerçekleştirilen eylemler (Ayrıntıları sağlayın):		



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

www.mgsmuhendislik.com