

---

# ISKUR TEKSTİL

## PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)



---

OCAK 2024

ANKARA



# ISKUR TEKSTİL

## PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Versiyon	Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kalite Yönetim Temsilcisi	Kontrol Eden	Onaylayan
Taslak	A.0	Ekim 2023	Şeyma Nur Geyik Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi
Nihai	C.0	Ocak 2024	Şeyma Nur Geyik Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi

REVİZYON KODLARI: A: TASLAK, B: NİHAİ TASLAK, C: NİHAİ

PROJE NO: 22/009

OCAK 2024

MÜŞTERİ:



ISKUR Tekstil Enerji Ticaret ve Sanayi A.Ş.  
Genç Osman Mahallesi, Recep Tayyip Erdoğan  
Bulvarı, İSKUR Tekstil, No 97/A,  
Dulkadiroğlu /Kahramanmaraş

☎: +90 (216) 311 71 81  
☎: +90 (216) 311 71 91

DANIŞMAN:



Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi  
Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar  
Bulvarı No: 266 B Blok Kat: 2 Daire: 38  
Çankaya - Ankara / Türkiye

☎: +90 (312) 295 62 48  
☎: +90 (312) 295 62 00

## İÇİNDEKİLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
<i>İçindekiler Listesi</i> .....	<i>i</i>
<i>Tabloların Listesi</i> .....	<i>ii</i>
<i>Şekillerin Listesi</i> .....	<i>ii</i>
<i>Kısaltmalar</i> .....	<i>iii</i>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>2 İSKUR HAKKINDA</b> .....	<b>2</b>
2.1 Eğitim.....	2
2.2 Görev ve Sorumluluklar.....	2
<b>3 TESİSİN YERİ</b> .....	<b>4</b>
<b>4 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ</b> .....	<b>5</b>
4.1. Türk Mevzuatı.....	5
4.2. Uluslararası Standartlar.....	5
4.3. Türk Mevzuatı ve Uluslararası Yönergeler Arasındaki Boşluklar.....	5
<b>5 ÇEVRESEL VE SOSYAL SAHA ÇALIŞMASI</b> .....	<b>8</b>
<b>6 PROJE PAYDAŞLARI</b> .....	<b>14</b>
6.1 Paydaş Katılım Araçları.....	15
6.2 Covid-19 Kısıtlamaları Sırasında Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Görüşmeleri.....	15
6.3 Gelecekteki Paydaş Katılım Faaliyetleri.....	19
<b>7 ŞİKÂYET MEKANİZMASI</b> .....	<b>21</b>
7.1 Şikâyet Kaydı.....	21
7.2 Görevler ve Sorumluluklar.....	22
7.3 Şikâyet Prosedürü.....	23
7.3.1 Çalışan Şikâyet Mekanizması.....	23
7.3.2 Halka Açık Şikâyet Mekanizması.....	25
<b>8 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİ</b> .....	<b>29</b>
<b>9 İZLEME</b> .....	<b>30</b>
EK-1 Şikâyet Formu Örneği.....	31
EK- 2 Şikâyet Kapatma Formu Örneği.....	33
EK- 3 İstişare Formu Örneği.....	35

## TABLoların LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2-1. ÇSYP'nin Uygulanmasına İlişkin Genel Organizasyon Yapısı.....	3
Tablo 4-1. Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Özel Amaçları (25.11.2014, Madde-9) .....	5
Tablo 5-1. İstihdam Rakamları.....	8
Tablo 5-2. Personele Sağlanan Ücret Ödemesi.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
Tablo 6-1. Paydaş Grupları.....	14
Tablo 6-2. Covid-19 Kısıtlamalarına İlişkin Alternatif Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılım Önlemleri .....	17
Tablo 9-1. Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve izleme faaliyetleri – Paydaş Katılım .....	30

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil 3-1. Tesisin Yeri .....	4
Şekil 5-1. Kadın Giyinme Odası.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
Şekil 5-2. Giyinme Odası/Erkek.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
Şekil 5-3. Mescit .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
Şekil 5-4. Yenilenmiş Giyinme Odası.....	10
Şekil 5-5. Yemekhane Salonu.....	11
Şekil 6-1. İSKUR Şikayet Kutusu Örneği.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>

## KISALTMALAR

ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İKU	İnsan Kaynakları Uzmanı
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
KSP	Kurumsal Sorumluluk Projeleri
OGT	Odak Grup Toplantısı
PKP	Paydaş Katılım Planı
PPE	Kişisel Koruyucu Ekipman
TKYB	Türkiye Yatırım ve Kalkınma Bankası

# 1 GİRİŞ

Bu plan, İSKUR Tekstil ile ilgili Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup İSKUR adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanmıştır. Tesis Sahibi tesisi geliştirmek adına Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'ndan (TKYB) olası finansman aramaktadır. Bu nedenle Tesis Sahibi, PKP' nin "Dünya Bankası'nın (DB) Çevresel ve Sosyal Standartlarına (ÇSS) ve Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) Performans Standartlarına (PS) ve Ulusal Hukuki Gerekliliklere' uygun olarak hazırlanması adına 2U1K firmasını görevlendirmiştir. Tesis şu anda faaliyettedir. Bu sebeple ilgili çalışma durum tespit çalışması olarak gerçekleştirilmiştir.

İlgili PKP, Dünya Bankası'nın (DB) Çevresel ve Sosyal Standartlarına (ÇSS) ve IFC'nin Çevresel ve Sosyal Performans Standartlarına (PS) uygun olarak hazırlanmıştır. DB'nin ÇSS'leri ve IFC PS'leri uyarınca, PKP'nin amacı Tesis Sahibine aşağıdaki hususlarda rehberlik etmektedir:

- Özellikle etkilenen topluluklarda paydaşlar ile yapıcı bir ilişki kurma ve bu ilişkiyi sürdürme,
- Paydaşların etkili katılımını sağlayarak iyileştirilmiş çevresel ve sosyal performansı teşvik etme,
- Etkilenen toplulukların yeterli katılımını teşvik etme ve bu amaçla yöntemler sunma ve bu topluluklara ve diğer paydaşlara anlamlı çevresel ve sosyal bilgilerin açıklanmasını sağlama,
- Bütün paydaşların bilgiye erişme ve sorun bildirme imkânlarına sahip olmasını sağlama,
- Etkilenen toplulukların sorun bildirmek ve şikâyetle bulunmak için erişilebilir imkânlarla sahip olmalarını ve Tesis Sahibinin söz konusu sorun ve şikâyetleri uygun biçimde yanıtlamasını ve yönetmesini sağlama.

Bu Paydaş Katılım Planı şunları içerir: (i) Proje için paydaşların belirlenmesi, (ii) paydaşların Proje ile ilişkilerinin analizi, (iii) detaylı istişare metodolojileri, (iv) bugüne kadar yürütülen ve gelecek için planlanan faaliyetler, (v) paydaşların endişelerini ve şikâyetlerini yönetme sürecini ayrıntılarıyla açıklar ve paydaş katılım sürecinin nasıl kayıt altına alınacağını, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklar.

Tesis Sahibi, bu planı Proje'nin tüm aşamalarında uygulamayı taahhüt etmektedir. Paydaş Katılım Planı canlı bir belgedir. PKP Proje'de bir değişiklik olması, paydaşlarla yapılan istişareler ile paydaşlardan gelen istek/talep veya şikâyetler doğrultusunda güncellenecek ve güncel hali web sitesinde yayınlanacaktır. PKP'nin güncellenmesinde Proje PKP Uygulama Birimi Sorumlu olacaktır.

## 2 İSKUR HAKKINDA

İSKUR tekstil, enerji, otomotiv, tarım, sigorta, mağazacılık ve pazarlama alanlarında faaliyet göstermektedir. İSKUR 1990 Yılında Kahramanmaraş'ta kurulmuştur, ilk olarak pamuk, çırçır ve pamuk yağı üretimiyle faaliyetlerine başlamıştır. Bu rapora söz konusu tesis Kahramanmaraş'ın Dulkadiroğlu İlçesinde 160.000 m<sup>2</sup> alanda bulunmakta, tekstil faaliyetleri yürütmektedir. Tesis Alanının mülkiyeti, İskur Tekstil Enerji, Ticaret ve Sanayi A.Ş. adınadır. Mevcutta tesiste altı bölüm bulunmaktadır:

- Örne Kumaş,
- İplik Üretim.

Tesisin her bir alt bölümü kendi içerisinde bağımsız olup, üretim ya da hammadde açısından birbirlerine bağlı değildir. Bu sebeple İplik Üretim bölümü tek başına değerlendirilmiş, diğer tesisler ilişkili tesis olarak çalışma kapsamına katılmamıştır. Mevcut durumda Tesis Sahibi tarafından işe alınan doğrudan 1102 çalışan ile 28 taşeron işçi bulunmaktadır. Tesiste çalışanlar için yemekhane, ibadet, giyinme ve dinlenme odaları ve tuvalet-lavabolar bulunmaktadır.

### 2.1 Eğitim

Tesis Sahibi, ÇSYP ve PKP çerçevesindeki beklentileri ve taahhütleri konu alan bir eğitim ve farkındalık programı uygulayacaktır. Asgari gereklilik olarak bu program, tüm çalışanlara ve alt yüklenicilere yönelik bir indüksiyon eğitimi olarak uygulanmalıdır ve ÇSYP ve PKP' nin uygulanmasına ilişkin sorumluluğun düzeyine bağlı olarak daha fazla eğitim programının uygulanması gereklidir.

Eğitim programı, şu hususları konu alacaktır:

- ÇSYP ve PKP'nin Tesisin faaliyetlerine ilişkin amacı,
- Yönetim planlarındaki gereklilikler,
- Tesis alanı içerisinde ve çevresinde bulunan hassas çevresel ve sosyal alıcıların anlaşılması,
- Tesis faaliyetlerinden doğan potansiyel risk hakkındaki farkındalık.

Tesis Sahibi, ÇSYP ve PKP' nin uygulanmasından sorumlu tüm personelin tahsil, eğitim ve deneyim açısından yetkin olmasını sağlayacaktır. Tüm personele, faaliyetlerin kapsamına ve sorumlulukların seviyesine uygun çevresel ve sosyal konularda eğitim verilecektir.

### 2.2 Görev ve Sorumluluklar

ÇSYP ve PKP'de açıklanan tüm çevresel ve sosyal taahhütler, Tesis sahibi tarafından yerine getirilecektir. Tesis Yönetimi, etkilenen tüm tarafların, özellikle etkilenen yerleşim birimlerinin, yerel halkın, komşu tesislerin ve çevredeki resmi kurumların Tesis hakkında bilgilendirilmesini

sağlayacaktır. Bu gruplar, Tesis dahilindeki önemli konularının belirlenmesi sürecine dahil olacaktır. ÇSYP ve PKP'nin uygulanmasına ilişkin genel organizasyon yapısı Tablo 2-1'de sunulmaktadır.

**Tablo 2-1. ÇSYP'nin Uygulanmasına İlişkin Genel Organizasyon Yapısı**

Görevler	Sorumluluklar
<b>Tesis Sahibi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uygulamaya ilişkin genel sorumluluk,</li> <li>• Tesisin ÇSYP'de açıklanan Uluslararası Finans Kuruluşlarının şartlarına uymasını sağlamak,</li> <li>• Çevresel ve sosyal etkileri azaltmak için ÇSYP şartlarının uygulanmasını sağlamak,</li> <li>• ÇSYP'nin uygulanmasıyla ilgili izleme sürecini yürütmek,</li> <li>• Kredi veren kuruluşlara ibraz edilmek üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak.</li> </ul>
<b>İnsan Kaynakları Departmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tüm çalışanların ÇSYP ile ilgili eğitim oturumlarına katılmasını sağlamak ÇSYP'de belirtilen çevre ve güvenlik taahhütlerine uyulmasını sağlamak üzere personele yönelik eğitim ve farkındalık oturumlarının yürütülmesine ilişkin kayıt tutmak,</li> <li>• Kredi Veren Kuruluşlara ibraz edilmek üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak,</li> <li>• ÇSYP'nin uygulanmasıyla ilgili izleme sürecini yürütmek,</li> <li>• Paydaş Katılım Planını benimseyerek uygulamak,</li> <li>• Çalışan ve halka açık şikâyet mekanizmasını yönetmek.</li> </ul>
<b>Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Uzmanı</b> <b>İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevre yönetim sisteminin kurulmasını ve düzgün çalışmasını sağlamak üzere ÇSYP'ye uyumu ve ÇSYP'nin uygulanmasını gözetleyerek izlemek,</li> <li>• Tesisin teknik özelliklerinin ÇSYP çerçevesindeki tavsiyeleri yeterince yansıtmasını sağlamak,</li> <li>• İşlerin uygunluk seviyesini belirlemek ve çevreyle ilgili konularda geri bildirimde bulunmak için tesis alanını düzenli olarak ziyaret edip denetlemek,</li> <li>• Kredi Veren Kuruluşlara ibraz edilmek üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak.</li> </ul>
<b>Kalite Yönetim Sistemleri Birimi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevre mevzuatı kapsamında yapılması gereken çalışmaların planlaması,</li> <li>• Çalışanlara çevre bilinci ve atık yönetimi eğitimlerini vermek,</li> <li>• Geri dönüşüm ve bertaraf firmalarının sözleşmelerini yapmak,</li> <li>• Atıkların lisanslı firmalar tesliminin sağlanması,</li> <li>• Operasyonel kontrollerin sağlanması,</li> <li>• Çevresel risk ve fırsatların değerlendirilmesi,</li> <li>• Atıkların azaltılması yönelik çalışmalar yapmak.</li> </ul>
<b>Proje Çalışanları</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ÇSYP kapsamındaki çevreyle ilgili vazifeleri tanıtmak için intibak eğitimine katılmak.</li> </ul>



### 3 TESİSİN YERİ

İSKUR tekstil, enerji, otomotiv, tarım, sigorta, mağazacılık ve pazarlama alanlarında faaliyet göstermektedir. İSKUR 1990 Yılında Kahramanmaraş'ta kurulmuştur, ilk olarak pamuk, çırçır ve pamuk yağı üretimiyle faaliyetlerine başlamıştır. Bu rapora söz konusu tesis Kahramanmaraş'ın Dulkadiroğlu İlçesinde 160.000 m<sup>2</sup> alanda bulunmakta, tekstil faaliyetleri yürütmektedir. Tesis Alanının mülkiyeti, İskur Tekstil Enerji, Ticaret ve Sanayi A.Ş. adınadır. Projenin yeri Şekil 3-1'de sunulmaktadır.



Şekil 3-1. Tesisin Yeri

Mevcutta tesiste altı bölüm bulunmaktadır:

- Örne Kumaş,
- İplik Üretim.

Tesisin her bir alt bölümü kendi içerisinde bağımsız olup, üretim ya da hammadde açısından birbirlerine bağlı değildir. Bu sebeple İplik Üretim bölümü tek başına değerlendirilmiş, diğer tesisler ilişkili tesis olarak çalışma kapsamına katılmamıştır.

## 4 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ

Bu bölüm, ulusal ve uluslararası gereklilikler kapsamında Proje'nin paydaş katılım faaliyetlerini nasıl düzenleyeceğini ana hatlarıyla anlatmaktadır.

### 4.1. Türk Mevzuatı

“Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (Resmî Gazete Tarihi: 29.07.2022 ve Sayısı: 31907)” ÇED süreci boyunca izlenecek idari ve teknik usul ve esasları tanımlamaktadır. ÇED Yönetmeliğine göre Yönetmeliğin 24. Maddesi uyarınca Proje için Halkın Katılımı Toplantısı (HKT) gerekli değildir. Yönetmelik kapsamındaki HKT'nin Özel Hedefleri Tablo 4-1'de sunulmaktadır.

**Tablo 4-1.** Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Özel Amaçları (25.11.2014, Madde-9)

- (1) Halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere; Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar ve tesis sahibinin katılımı ile Bakanlıkça belirlenen tarihte, projeden en çok etkilenmesi beklenen ilgili halkın kolaylıkla ulaşabileceği Valilikçe belirlenen merkezi bir yer ve saatte Halkın Katılımı Toplantısı düzenlenir.
- a) Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar toplantı tarihini, saatini, yerini ve konusunu belirten bir ilanı; projenin gerçekleştirileceği yörede yayınlanan yerel süreli yayın ile birlikte yaygın süreli yayın olarak tanımlanan bir gazetede toplantı tarihinden en az on (10) takvim günü önce yayınlatır.
- b) Halkın Katılımı Toplantısı, Çevre ve Şehircilik İl Müdürünün veya görevlendireceği bir yetkilinin başkanlığında yapılır. Toplantıda; halkın, proje hakkında bilgilendirilmesi, görüş, soru ve önerilerinin alınması sağlanır. Başkan, katılımcılardan görüşlerini yazılı olarak vermelerini isteyebilir. Toplantı tutanağı, bir sureti Valilikte kalmak üzere Bakanlığa gönderilir.
- (2) Valilik, Halkın Katılımı Toplantısı ile halkın görüş ve önerilerini bildirebileceği süreç ile ilgili zamanlama takvimini ve iletişim bilgilerini halka duyurur. Halkın görüş ve önerileri, zamanlama takvimi içerisinde Komisyona sunulur.
- (3) Komisyon üyeleri, kapsam belirlemesi öncesinde proje uygulama yerini inceleyebilir, kendilerine iletilen tarihe göre Halkın Katılımı Toplantısına katılabilirler.
- (4) Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar tarafından halkı bilgilendirmek amacıyla broşür dağıtmak, anket, seminer gibi çalışmalar Halkın Katılımı Toplantısından önce yapılabilir veya internet sitesinden yayınlanabilir.

### 4.2. Uluslararası Standartlar

Bu rapor, uluslararası gereklilikler olarak DB'nin ilgili ÇSS'lerini, IFC'nin ilgili PS'lerini ve yönergelerini esas almaktadır. IFC, projelerde özel sektörün kalkınmasını teşvik etmek için yatırım, danışmanlık ve varlık yönetimi hizmetleri veren uluslararası bir finans kuruluşudur. Yoksulluğu azaltan ve kalkınmayı destekleyen tam olarak kâr amaçlı ticari projelere yatırım yaparak ekonomik kalkınmayı geliştirmek üzere 1956 yılında Dünya Bankası Grubu'nun özel sektör kolu olarak kurulmuştur. Projelerle ilgili sosyal ve çevresel riskleri ve etkileri yönetmenin bir yolunu sağlamak için IFC, (2012 yılında tadil edilen) kendi Sosyal ve Çevresel Sürdürülebilirlik Performans Standartlarını oluşturmuştur. Performans Standartları, proje seviyesindeki faaliyetlerle ilgili olarak paydaş katılımı ve müşterinin açıklama yükümlülükleri de dâhil olmak üzere risk ve etkilerin, yürütülen işin bir parçası olarak sürdürülebilir bir şekilde önlenmesi, azaltılması ve yönetilmesine yardımcı olmayı amaçlar. Diğer bir deyişle IFC, Yüklenicinin

Projeyle ilişkili etkileri aşağıda listelenen PS'lere göre çevresel ve sosyal açıdan değerlendirmesini şart koşar:

- *PS1: Çevresel ve Sosyal Riskler ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *PS2: İş ve Çalışma Koşulları*
- *PS3: Kaynak Etkinliği ve Kirliliğin Önlenmesi*
- *PS4: Toplum Sağlığı, Emniyeti ve Güvenliği*
- *PS5: Arazi Alımı ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme*
- *PS6: Biyoçeşitlilik Koruma ve Canlı Doğal Kaynaklara yönelik Sürdürülebilir Yönetim*
- *PS7: Yerli Halklar*
- *PS8: Kültürel Miras*

Projeyle alakalı sayılan ve ÇSYP çalışması sırasında uyulması gereken IFC'nin yönergeleri aşağıda belirtildiği gibidir:

- 30 Nisan 2007 tarihli IFC Genel ÇSG Yönergeleri,
- IFC Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı.

Dünya Bankası'nın mevcut çevresel ve sosyal "Koruyucu Politikaları", projenin tasarım, uygulama ve işletme aşamalarında çevresel ve sosyal konuların ele alınması için ortaya koyduğu mekanizmayı ve etkilenen topluluklar ve paydaşlarla iletişim için oluşturduğu çerçeveyi ortaya koyar. Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, 2018 yılından bu yana bütün yatırım projesi finansmanlarına uygulanmaktadır. ESF'de verilen ESS'ler, özellikle sosyal konularda çevresel ve sosyal riske daha kapsamlı bir yaklaşıma sahiptir. Dünya Bankası'nın ESS'lerinin listesi Tablo 3 1'de verilmiştir. ESF 1 Ekim 2018'de yürürlüğe girmiştir.

**Tablo 4-2.** Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standartları

Standard
ÇSS1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi
ÇSS 2: İş ve Çalışma Koşulları
ÇSS 3: Kaynak Verimliliği, Kirliliğin Önlenmesi ve Yönetimi
ÇSS 4: Toplum Sağlığı ve Güvenliği
ÇSS 5: Arazi edinimi, Arazi Kullanımında Sınırlamalar ve Zorunlu Yeniden Yerleşim
ÇSS 6: Biyoçeşitlilik Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi
ÇSS 7: Yerli Halklar/Sahra Altı Afrika'da Tarihi Olarak Keşfedilmemiş Geleneksel Yerel Topluluklar
ÇSS 8: Kültürel Miras
ÇSS 9: Finansal Araçlar
ÇSS 10: Paydaş Katılımı ve Bilginin Açıklanması

Dünya Bankası Grubu Çevre, Sağlık, ve Güvenlik (ÇSG) Kılavuzları, genel ve sektörler özel GIIP rehberlerini içeren referans dokümanlar olarak hazırlanmıştır. ÇSG Kılavuzları, Dünya Bankası Grubu açısından kabul edilebilir ve müşterilerin uygulaması beklenen performans derecelerini ve önlemleri içerir. Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi ve yönetiminde yol gösterici olan kılavuz dokümanlar aşağıdaki sıralanmıştır:

**Tablo 4-3.** Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Güvenlik Kılavuzları

Standard	Yıl
Genel Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları	2007
Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı: Genel	2015
Yüklenicilerin Çevresel ve Sosyal Performansını Yönetimi İyi Uygulama Notu	2017
Sağlık Etkisi Değerlendirmesine Giriş	2009
Paydaş Katılımı El Kitabı	2007
Projeden Etkilenen Topluluklardan Gelen Şikâyetlerle ilgili İyi Uygulama Notu	2009

### 4.3. Türk Mevzuatı ve Uluslararası Yönergeler Arasındaki Boşluklar

Türk Çevre Mevzuatı'nda daha fazla detaylandırılması gereken en önemli konu "Sosyal Etki Değerlendirmesi (SED)" dir. Uluslararası çapta finanse edilen projelerin uluslararası standartlara uyum sağlaması için bu konuda ek çalışmalara ve uygulamalara ihtiyaç vardır. Örneğin, Türk ÇED Yönetmeliği bir detaylı sosyo-ekonomik saha çalışmasının uygulanmasını, proje alanına dair bilgi verilmesini ve bir şikâyet mekanizmasının kurulmasını şart koşmamaktadır. Ancak bunlar uluslararası standartlar tarafından istenmektedir.

## 5 ÇEVRESEL VE SOSYAL SAHA ÇALIŞMASI

2U1K, ÇSYP, SEP, İSG Yönetim planı ve Acil Duruma Müdahale Eylem Planını hazırlamak üzere bilgi toplamak için 28 Eylül 2022 tarihinde saha ziyareti gerçekleştirmiştir. Saha ziyareti kapsamında yapılan faaliyetler aşağıdaki gibidir:

- Tesisin idari personeli ile başlangıç toplantısı,
- Çevre Sağlık Güvenlik (ÇSG) dokümanlarının gözden geçirilmesi,
- İnsan Kaynakları Departmanı ile görüşme ve
- Saha gezintisi.

2U1K Sosyoloğu, ayrımcılık, çalışma koşulları, içme suyu ve sıhhi tesislere erişim, şikâyet mekanizmasına erişim, maaşlar, fazla mesai ve tazminat konularında bilgi edinmek için Tesis Sahibinin Sağlık Eğitim Çevre (SEÇ) Yöneticisi, Personel Şefi ve Kalite Yönetim Şefi ile görüşmüştür.

Bu görüşmelere ek olarak, mavi ve beyaz yakalı çalışanlardan oluşan bir grupta kadın erkek ayrı olmak üzere 4 Odak Grup Toplantısı (OGT) yapılmıştır. Görüşmelere katılacak çalışanlar seçilirken işe giriş tarihleri, çalışılan birimler, katılımcının yaşı göz önünde bulundurulmuş olup bu sayede topluluğa dair kapsayıcı veriler elde edilmesi amaçlanmıştır. Her toplantı en az yirmi dakika sürmüştür ve çalışma koşulları, çalışan hakları, şikâyet mekanizması ve Covid-19 ile ilgili çeşitli sorular sorulmuştur. Tüm çalışanlar sorulara rahatlıkla yanıt vermiş olup aktif katılım göstermiştir.

**Genel Çalışma Koşulları:** Mevcut durumda Tesis Sahibi tarafından doğrudan işe alınan 1102 çalışan ile 28 taşeron işçi bulunmaktadır. Türk vatandaşı olmayan çalışan bulunmayıp, 32 engelli çalışan istihdam edilmektedir. Engelli personel sayısı 4857 sayılı iş kanunu 30. Madde uyarınca belirtilen %3 engelli personel çalıştırma ilkesine uygundur. İstihdam rakamlarına ilişkin sonuç Tablo 5-1'de sunulmaktadır.

Tablo 5-1. İstihdam Rakamları

İstihdam Detayları		
	Mavi Yaka	Beyaz Yaka
Kadın	35	15
Erkek	925	127
<b>Toplam</b>	<b>1102</b>	

Yerel istihdam, Tesis Sahibinin iş yerinin yakınında yaşayan kişileri işe alma hedefidir. Paydaş katılımı ve ulaşım maliyetleri açısından yararlıdır. Tesiste yerelden istihdam edilen 2 kadın, 204 erkek personel bulunmaktadır.

(Alt yükleniciler de dâhil) tüm çalışanlar sözleşmeli olarak işe alınmaktadır ve maaşlar ile fazla mesai ödemeleri bu doğrultuda ödenmektedir.



Tesis Sahibi, çalışanlara işin gerekliliklerine uygun olarak maske, kulaklık da dahil kişisel koruyucu donanım (KKD) ve giysiler vermektedir. Pandemi koşulları gereğince çalışanlara dezenfektan sağlanmaktadır.

Tesiste seçim yoluyla görevlendirilmiş 5 çalışan temsilcisi bulunmaktadır. Çalışan temsilcisi verilecek eğitimler ve duyurular aracılığı ile çalışanlara tanıtılmalıdır. Çalışan temsilcisinin çalışanlarla toplantılar düzenlemesi ve düzenli istişare yapması için uygun ortam ve araçlar sağlanmalıdır.

Tesis Sahibi, çalışanların herhangi bir sendikaya üye olmasına engel olmayacağını, üye olan çalışanların kötü muameleye maruz bırakılmayacağını çalışan sözleşmesinde açıkça belirterek bu taahhüdü garanti altına alacaktır.

Tüm çalışanların Tesis Sahibi tarafından sağlanan ulaşım hizmetlerine erişimi vardır. Tesis Sahibi, ulaşım hizmetleri için yerel bir firma olan İşler Taşımacılık ile çalışmaktadır. Vardiyada toplam 13 servis, gündüz ise 26 servis bulunmaktadır. Servisler 14+1, 17+1, 18+1 kişiliktir.

Köyden ulaşım sağlayan personele güzergâh kaynaklı olarak servis sağlanamamakta bu nedenle bu personellere yakıt ödemesi sağlanmaktadır. Servis hizmetinden faydalanamayan personel için sağlanan ücret ödemesi yapılmaktadır.

Yapılan odak grup görüşmelerinde çalışanlara servis sayısı, servis hizmetine dair genel memnuniyet hakkında sorular sorulmuş olup tüm çalışanların sağlanan hizmetten memnun olduğu öğrenilmiştir.

Tesiste her çalışanın yemek ve temizlik hizmetlerine erişimi vardır. Temizlik işleri Tesis Sahibi, yemek hizmeti ise altyüklenici firma tarafından sağlanmaktadır. Altyüklenici firma yerel bir firma olan KYS Gruptur ve Tesis sahibi yerelden hizmet almaya öncelik vererek yerel ekonomiye katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Tesis içerisinde çalışanların devamlı kaldığı bir barınma alanı bulunmamaktadır. Yemekhane, giyinme odası ve mescit bulunmaktadır. Mevcut durumda Tesis Sahibi, tesis koşullarını iyileştirmek için yenileme çalışmalarını başlatmış olup bu çalışmalar kapsamında yenilenmiştir.

Yenilenmiş giyinme odası Şekil 5-1, yemekhane salonu ise Şekil 5-2’te sunulmuştur.



**Şekil 5-1.** Yenilenmiş Giyinme Odası



Şekil 5-2. Yemekhane Salonu

Tesis, sağlık uzmanlarının hazır bulunduğu bir sağlık merkezine sahiptir. Düzenli olarak doktor ve hemşire bulunmaktadır. Saha ziyareti esnasında revir ziyaret edilmiş olup herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmemiştir. Sağlık personeliyle yapılan görüşme esnasında çalışma koşulları ile ilgili bir şikâyet alınmamıştır ve Tesis Sahibinin sağlık hizmetleri için gerekli olan tüm imkanları sağladığını belirtmişlerdir. Pandemi nedeniyle sağlık merkezi Covid-19 kontrollerine hazır hâle getirilmiştir.

**İşe Alım:** İSKUR, mavi yakalı çalışanların işe alım sürecinde İSKUR ile iş birliği yapmaktadır. Beyaz yakalı çalışanlarsa bir işe alım ajansının web sitesi ([www.kariyer.net](http://www.kariyer.net)) aracılığıyla işe alınmaktadır.

Tüm çalışanların adli sicil kaydı, Sosyal Güvenlik Kurumu hizmet dökümü, ikametgâh, nüfus kaydı ve sağlık raporlarını ibraz etmesi gereklidir. Tüm çalışanlar, işbaşı yapmadan önce İK/ÇSG/İSG eğitimi almaktadır. İK departmanı, aşağıdakileri de kapsayan başlıklarda bilgilendirme yapmaktadır:

- İnsan Kaynakları Departmanı,
- Etik Kurulu,
- Mesleki Davranış Kuralları,
- Kıyafet Kuralları,
- Çalışan Şikâyet Mekanizması dâhil Çalışan Hakları.



**İnsan Kaynakları Departmanı:** Tesis Sahibi, etkin bir biçimde çalışan kurulu bir İnsan Kaynakları Departmanına sahiptir. İK departmanı tarafından aşağıdaki prosedürler gerçekleştirilmektedir:

- İnsan Kaynakları Prosedürleri,
- Performans Değerlendirme Prosedürü,
- Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri Prosedürü,
- Görevlendirme Prosedürü,
- Oryantasyon Prosedürü,
- Covid-19 Prosedürü,
- KVK Prosedürü,
- İş Yeri Güvenlik Prosedürü,
- İşe Alım Prosedürü,
- Öneri ve Ödül Formu,
- Fazla Mesai Formu.

*Ek Personel Sosyal Hakları*, çalışanlar tarafından tatmin edici kabul edilmektedir. Sosyal hakların bazıları şunlardır:

- Çocuğu üniversitede eğitim gören personel aylık yardım,
- Evlenen veya çocuğu olan personele destek,
- Ramazan ayında verilen Ramazan paketi,
- Üç ayda bir personele et dağıtımı,
- Yeni yıl ve dini tatillerde verilen hediye sepetleri.

İnsan kaynakları eğitimlerin planlamasını yapmaktan, ilgili eğitimi vermekten ya da ilgili birimin eğitimi vermesinden sorumludur. Birim sorumluları ise bu eğitime katılımı sağlamaktan sorumludurlar. İSKUR'da çalışanlar işe başlamadan önce aşağıda yer alan eğitimleri almaktadırlar.

- Oryantasyon eğitimi,
- İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi,
- Kişisel verilerin korunması hakkında eğitim,
- Kişisel Koruyucu Donanım Eğitimi,
- Sosyal Uygunluk Eğitimi (çocuk işçi, genç işçi, mesai, çalışma saatleri, sosyal haklar, davranış kuralları, disiplin yönetmeliği, açık kapı politikası, davranış kuralları, çalışan temsilcisi, dilek şikâyet kutuları, hamile ve emziren çalışanların hakları vb.)

Çalışanlara verilen eğitimler haricinde ilgili birimlere özel olarak verilen eğitimler de mevcuttur:

- Şeflere, yöneticilere ve insan kaynakları personeline stajyerlerle (okul ve mesleki eğitim alanlar) ilgili eğitim verilir,

- Güvenlik ve insan kaynakları bölümlerinde çalışanlara yapılan iş başvuruları esnasında yaş doğrulama ve çapraz doğrulama konularında eğitim verilir.

**Güvenlik Hizmetleri:** İSKUR bünyesinde çalışan toplam 19 adet güvenlik personeli mevcuttur. Personeller 3 vardiya halinde çalışmaktadırlar.

**Alt Yüklenici Yönetimi:** Tesis Sahibi, çevre konusunda yasal izinlere sahip olup hukuki standartlara uygun olarak çalışmaktadır. Bu doğrultuda alt yükleniciler, Tesis Sahibinin şart koştuğu standartlara uymak zorundadır. Mevcut durumunda pamuk temini dışında sadece yemek hizmetleri için altyüklenici firma ile çalışılmaktadır.

## 6 PROJE PAYDAŞLARI

Paydaş, Projeden etkilenebilecek veya Proje ve Projenin etkileri ile ilgisi bulunan her türlü birey, kuruluş veya grup olarak tanımlanmaktadır. Paydaş belirlemenin amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak – olumlu veya olumsuz- etkileneceğini (“etkilenen taraflar”) ya da Proje ile ilgisinin bulunduğunu (“diğer ilgili taraflar”) tespit etmektir.

Projeden daha farklı veya orantısız etkilenebilecek ya da katılım ve geliştirme sürecine katılmakta zorlanabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşların belirlenmesi için özellikle çaba sarf edilmesi önemlidir. Paydaş belirleme, aynı zamanda devam eden bir süreçtir ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirecektir. Proje çerçevesindeki paydaşları belirlemek ve Projenin geleceğine yönelik katılım yöntemlerini belirlemek amacıyla bu projeye yönelik bir Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmıştır.

Paydaşların belirlenmesi, devamlılık arz eden bir süreç olup farklı konuların farklı paydaşları ilgilendirmesi muhtemeldir. Bu nedenle paydaşlar, projeye bağlantılı olmalarına göre gruplandırılmıştır. Bir paydaş grubunun Proje ile bağlantılarını anlamak, herhangi bir katılımın temel hedeflerini tanımlamaya yardımcı olur.

PKP'nin Tesis Sahibi tarafından uygulanması adına gerekli niteliklere sahip bir personel yetkilendirilecek ve paydaş katılım faaliyetlerinden bu personel sorumlu olacaktır ancak Tesis Sahibi, PKP'nin uygulanmasında nihai sorumluluğa sahiptir.

Paydaş belirleme çalışmaları sırasında Tesisin içerisinde yer aldığı Gençosman Mahalle muhtarına paydaşların istek ve taleplerini öğrenmek, mahalle hakkında veri almak için ulaşılmış olup kendisi anket çalışmasına katılmayı kabul etmemiştir ancak Tesis ile ilgili mahalle sakinlerinin herhangi bir sorun yaşamadığını belirtmiştir.

Proje kapsamında ilgilenen ve etkilenen paydaşlar Tablo 6-1'de sunulmaktadır.

**Tablo 6-1.** Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
<b>Yerel Topluluklar</b>		
• Gençosman Mahallesi	√	
<b>İşletmeler</b>		
• Tesis çevresinde bulunan komşu tesisler	√	
<b>Devlet / Yetkililer</b>		
• Enerji Bakanlığı • Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı • Dulkadiroğlu Kaymakamlığı • Kahramanmaraş Valiliği • Kahramanmaraş Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü • Kahramanmaraş Ticaret ve Sanayi Odası • Kahramanmaraş İlçe Sağlık Müdürlüğü • Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı		√

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
<b>Kreditör</b>		
• TKYB		√
<b>Belediye</b>		
• Kahramanmaraş Belediyesi	√	
• Dulkadiroğlu Belediyesi		
<b>Tesis Çalışanları</b>	√	
<b>Hassas Gruplar</b>		
• Tesis içersindeki engelli çalışanlar	√	
• Gençosman Mahallesi'nde devlet yardımıyla geçinen haneler		

## 6.1 Paydaş Katılım Araçları

Proje kapsamında paydaş katılımı için bir dizi araç ve yöntem kullanılmış ve kullanılmaya devam edecektir. Proje ömrü boyunca verimli ve etkili paydaş katılımını sağlamak için halihazırda kurulmuş olan iletişim mekanizmalarının yanı sıra uygun görülen yeni mekanizmalar da sürece dahil edecektir.

Paydaşlarla iletişim kurmak için kullanılan yöntemler aşağıda sunulmuştur:

- Resmi ve gayriresmi yüz yüze görüşmeler (bireysel ve kolektif) - büyük olasılıkla Proje ömrü boyunca devam edecek birincil istişare şekli olacaktır. Buna, Proje tarafından planlanan ya da paydaşlar tarafından talep edilen paydaş toplantıları da dahildir.
- Tesis Sahibi web sitesi – kamuya açık proje duyuruları, belgeler, raporlar vb.
- Şikayet mekanizması - özellikle doğrudan etkilenen paydaşları hedef alır. Söz konusu mekanizmanın ayrıntıları, etki alanındaki paydaşlara açık bir şekilde tanıtılacaktır.
- Medya tanıtımları - toplantı katılım davetleri, bilgi paylaşımları vb.

## 6.2 Covid-19 Kısıtlamaları Sırasında Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Görüşmeleri

COVID-19 salgınının benzeri görülmemiş doğası, paydaş katılımı da dahil olmak üzere Proje işletmesindeki tüm birimlerin bu salgından etkilenebileceği anlamına gelmektedir. Covid-19 ile ilişkili zorunlu kısıtlamalar ve sosyal mesafe önlemleri dikkate alındığında, kısa vadede paydaş katılımı konusunda alternatif yaklaşımlar ortaya çıkarmaktadır. Tesis Sahibi güvenilir ve doğru bilginin, anlaşılabilir ve kültürel olarak uygun bir dilde tüm paydaşlara ulaşmasını sağlayacaktır. Pandemi sırasında paydaşlarla iletişim kurmak için Tesis Sahibi tarafından aşağıdaki araçların kullanılması -bunlarla sınırlı olmamak üzere- tavsiye edilmektedir:

- Proje broşürleri,
- E-posta,
- Yerel halk için duyuru panoları,

- Telefon görüşmeleri ve kısa mesajlar (sms),
- Tesis Websitesi,
- Sosyal Medya Platformları,

Halka etkisi olabilecek COVID-19 kaynaklı değişikliklerin bildirimleri Tesis Sahibi tarafından yapılacaktır. Söz konusu değişiklikler aşağıdaki maddeleri -bunlarla sınırlı olmamak üzere- içerebilir:

- Covid-19 önlemleri doğrultusunda Tesiste yapılan değişiklikler,
- Toplumsal yatırım programlarının sunumunda yapılan değişiklikler,
- İstihdamda yapılan değişiklikler, yerel işletmelerden kaynak sağlama vb.,
- Dış paydaş şikayet vakalarının çözümü sırasında kullanılan zaman çizelgelerinde yapılan değişiklikler,
- İlgili makamlarla koordine edilen ve Dünya Sağlık Örgütü gibi yetkili kaynaklardan alınan bilgilere dayanan Covid-19 önlemlerine ilişkin yeni ve/veya güncellenmiş sağlık farkındalığı iletişim kampanyaları.

Son olarak, Covid-19 sırasında etkili paydaş katılımını sağlamak için Proje, aşağıdaki Tablo 6-2'de yer alan yeni yaklaşımları değerlendirecektir.

Tablo 6-2. Covid-19 Kısıtlamalarına İlişkin Alternatif Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılım Önlemleri

Paydaş Grupları	Konu	Sıklık	Metot ve Gereçler	Ana ve Destek Sorumluluk Sahipleri
<b>Yerel Topluluklar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gençosman Mahallesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosyal sorumluluk projeleri</li> <li>Verimli uygulamalarla paydaş katılım sürecini kullanarak yerel toplulukların Projenin, halk sağlığına ilişkin etkilerine yanıt verilmesi</li> <li>Sosyal mesafeye uyum için Proje önlemlerinin alınması</li> <li>İş gücünü veya topluluk etkileşimini sınırlamaya yönelik önlemler alınması (büyük ölçekli göçmen iş gücü vb.)</li> <li>Mevcut prosedürlerdeki değişiklikler (şikayet mekanizması vb.)</li> </ul>	Üç Ayda Bir / İhtiyaç Halinde	Yazılı Proje Broşürleri / Güncellenmiş Poster Şirket Websitesi Şikayet Mekanizması İletişim Bilgileri Mevcutsa Süreç Takip Aramaları	Tesis Yöneticisi İnsan Kaynakları Birimi
<b>Kamu Kuruluşları</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı</li> <li>Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</li> <li>Dulkadiroğlu Kaymakamlığı</li> <li>Kahramanmaraş Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li> <li>Kahramanmaraş Ticaret ve Sanayi Odası</li> <li>Dulkadiroğlu İlçe Sağlık Müdürlüğü</li> <li>Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı</li> <li>Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)</li> <li>Organize Sanayi Bölgeleri Üst Teşkilatı (OSBÜK)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ilerleme ve faaliyetlerinin güncellenmesi</li> <li>Yerel satın alma ve istihdam verileri</li> <li>Sosyal mesafe ve Covid-19 önlemlerine ilişkin güncellemeler</li> </ul>	Yıllık İhtiyaç Halinde	Telekonferans Çevrimiçi Toplantılar Yazılı Proje Güncellemeleri Şirket Websitesi Şikayet Mekanizması	Tesis Yöneticisi İnsan Kaynakları Birimi
<b>Belediye</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi</li> <li>Dulkadiroğlu Belediyeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ilerleme ve faaliyetlerinin güncellenmesi (talep doğrultusunda)</li> <li>Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 önlemlerine ilişkin güncellemeler</li> </ul>	6 ayda bir kere İhtiyaç Halinde	Telekonferans Çevrimiçi Toplantılar Yazılı Proje Güncellemeleri Şirket Websitesi Şikayet Mekanizması	Tesis Yöneticisi İnsan Kaynakları Birimi
<b>Proje Çalışanları</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ilerleme faaliyetlerinin ve planlanmasının güncellenmesi</li> <li>Tesis işletim prosedürlerinin ve acil durum müdahale planlarında yapılan değişiklikler</li> </ul>	Sürekli İhtiyaç Halinde	İşçilere Gönderilen Epostalar Telekonferans Çevrimiçi Toplantılar	Tesis Yöneticisi İSG Birimi İnsan Kaynakları Birimi

Paydaş Grupları	Konu	Sıklık	Metot ve Gereçler	Ana ve Destek Sorumluluk Sahipleri
	<ul style="list-style-type: none"><li>İş güvenliği, çalışma koşullarındaki değişiklikler ve devlet yardımlarına erişim konusunda rehberlik (varsa)</li><li>Covid-19 semptomları ortaya çıkarsa alınacak önlemler</li><li>Covid-19 vakaları için oluşturulacak merkezlerin konumu</li><li>Covid-19 önlemleri uyarınca yeni iş gücü düzenlemelerine ilişkin güncellemeler</li></ul>		Yazılı Proje Güncellemeleri Şirket Websitesi Şikayet Mekanizması	

### 6.3 Gelecekteki Paydaş Katılım Faaliyetleri

Paydaş katılımı, Projenin ömrü boyunca devam edecektir. Kilit paydaşlar Projenin ilerlemesi hakkında bilgilendirilecektir, azaltma ve geliştirme tedbirlerinin etkinliği hakkında geri bildirim alma ve endişelerini veya şikâyetlerini bildirme fırsatına sahip olacaktır. Tesis Sahibi senelik olarak Projeye dair özet bilgileri paydaşlarına duyuracaktır.

Paylaşılacak bilgiler, aşağıdakileri içerecek olup, bunlarla sınırlı değildir:

- Projenin amacı,
- Etkiler ve uygulanan azaltma veya geliştirme tedbirleri,
- Görev ve sorumluluklar,
- İzleme ve yönetim tedbirleri, ve
- Projeye yönelik şikâyet mekanizmasına dair bilgiler.

Etkin bir paydaş katılımı sağlamak için Tesis Sahibi tarafından aşağıdaki tedbirler dikkate alınmalıdır;

- PKP (paydaş katılım planı) Türkçeye çevrilerek etkilenen tüm mahallelere ve ilgili paydaşlara dağıtılacaktır.
- PKP, İnsan Kaynakları Departmanı tarafından her yıl incelenecektir.
- Tesis Sahibi, bu Planla yapılandırıldığı şekilde, etkilenen paydaşlar ve diğer ilgili taraflar ile etkileşimde bulunacaktır.

Proje çerçevesindeki İnsan Kaynakları Departmanı, Projenin ömrü boyunca devam eden bir süreç olarak paydaşların katılımından sorumlu olacaktır.

Şikâyetler, paydaşların (gerçek ve algılanan) artan endişelerinin göstergesi olabilir ve belirlenerek çözümlenmezse tırmanabilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve yanıtlanması projeler, toplumlar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Tesis Sahibi, çalışan şikâyet mekanizması için kurum içinde bir Şikâyet / Öneri Mekanizması oluşturmuştur. Bu, paydaşların şikâyet ve önerileri iletebilmesi için resmi ve devamlı bir yol sağlayacaktır. Dış şikâyet mekanizması için ise Tesis sahibi web sitesini (<https://www.iskur.com/iletisim.html>) kullanmaktadır ancak bu iletişim sekmesi ürün talep etmek ve tesisi sahibinin hizmetleri hakkında genel sorular sormak için yerleştirilmiş olup şikâyetleri toplamak için doğru bir kanal değildir. Tesis sahibi web sitesinde şikâyetler için ayrı bir bölüm oluşturacak ve şikâyet mekanizması yetkilisinin numarasına da yer verecektir.

İç ve dış şikâyet mekanizması paydaşların diğer adli veya idari çözüm yollarına erişmesini engellemeyecektir.



Paydaş Katılım Planının uygulanmasıyla birlikte, iç ve dış paydaşlar görüşlerini ve şikâyetlerini Tesis Sahibinin web sitesi, mektuplar ve yüz yüze toplantılar gibi bir dizi seçenek üzerinden paylaşabileceklerdir.

Şikâyet prosedürleri, halk ile Tesis Sahibi arasındaki başlıca ara birim olan İnsan Kaynakları Departmanı aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiyi gerektiği gibi korumak üzere gizlilik prosedürleri devreye alınacaktır.

Etkilenen paydaşların süreci tanınması, şikâyette bulunma haklarının olduğunu bilmesi ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlaması için şikâyet mekanizması etkilenen paydaşlara duyurulacaktır. Birçok durumda, bir şikâyet veya itiraz bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya sözlü olarak şirketin şikâyet mekanizması yetkilisine iletilir. Tesis Sahibinin şikâyet mekanizmasına ilişkin daha fazla bilgi Şikâyet Mekanizması Bölümü'nde sunulmuştur.

## 7 ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizmasının amacı, öncelikle etkilenen topluluklar ve proje çalışanları da dâhil Projeden etkilenen insanların sorun çözme prosedürüne erişmesini sağlamaktır. Şikâyetler, paydaşların artan endişelerinin göstergesi olabilir ve belirlenerek çözümlenmezse tırmanabilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve yanıtlanması Proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Yapılandırılmış bir Şikâyet Mekanizması, Projeye ilgili şikâyetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlar. Tesiste doğrudan veya dolaylı olarak çalışan personel için çalışan şikâyet mekanizması, tesisin dış paydaşları için ise halka açık şikâyet mekanizması kullanılacaktır. Proje'nin başlangıcından itibaren şikâyet prosedürü; bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, duyuru panoları aracılığıyla paydaşlarla paylaşılmalı ve bu süreç Proje ömrü boyunca devam etmelidir.

Şikâyetler, Tesis Sahibi tarafından atanan İnsan Kaynakları Uzmanı (İKU) tarafından kabul edilecek ve yanıt verilmesi veya daha fazla inceleme yapılması için zaman çerçevesi, esas olarak, ortaya konan sorunun karmaşıklığına bağlı olacaktır. Ancak ideal olarak şikâyet alındıktan sonra 14 günü geçmemesi beklenmektedir.

Şikâyet Mekanizması'nın duyurmak için kullanılan yöntemler kültürel açıdan uygun ve paydaşların genel bilgilendirme yöntemlerine uygun olmalıdır. Kadınlar ve erkekler bilgiye farklı şekilde erişebilir ve her iki grubun da bilgiye eşit erişiminin sağlanması gerekir. Paydaşlar, Proje ömrü boyunca mektup, e-posta, şikâyet kutuları ve yüz yüze görüşmeler gibi bir dizi seçenek aracılığıyla görüş ve şikâyetlerini paylaşabilecekler.

Şikâyet başvurusunda bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizli bir şekilde değerlendirilmesini talep edebilirler. Tesis Sahibi, şikâyet sahibinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

### 7.1 Şikâyet Kaydı

Gelen tüm şikâyetler, ayrı bir referans numarası verilmek üzere Şikâyet Loguna girilecektir.

Şikâyet Kaydı, şikâyetin durumunu takip etmek, oluşan şikâyetlerin sıklığını ve şikâyetlerin tipik kaynaklarını ve nedenlerini analiz etmek ve ayrıca geçerli başlıkları ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için de kullanılacaktır.

Tüm şikâyetler, aşağıdaki bilgilerle beraber ilgili Şikâyet Loguna kaydedilecektir:

- Şikâyet referans numarası,
- Şikâyetin tarihi,

- Şikâyetin alındığı yer bilgisi ile şikâyetin hangi biçimde alındığı bilgisi (şikâyet kutularıyla ilgilidir),
- Şikâyetçinin iletişim bilgileri (anonim olmayan şikâyetler söz konusu olduğunda geçerlidir),
- Şikâyetin içeriği,
- Sorunla ilgilenmekten sorumlu taraflar,
- Şikâyetlerin soruşturulmasının başlangıç ve bitiş tarihleri,
- Soruşturmanın sonuçları,
- (Anonim olmayan şikâyetlerde) Şikâyetçiye gönderilecek önerilen düzeltici eylemlerle ilgili bilgiler ve gönderilme tarihi,
- Proje ekibi tarafından gerekli önlemlerin alınması için son tarihler,
- Düzeltici eylemin yeterli olup olmadığının veya şikâyetin çözülmemeye nedeninin belirtilmesi,
- Şikâyetin kapatılması,
- Kapanmamış şikâyet durumlarında gerçekleştirilmeyi bekleyen eylemler.

## 7.2 Görevler ve Sorumluluklar

İKU'nun sorumlulukları aşağıdakileri kapsamakla birlikte bunlarla sınırlı değildir:

- Şikâyet Mekanizmasının tüm istihdam mevzuatına tam uygunluk gösterdiğinden emin olunması,
- Şikâyet Mekanizmasının istihdam mevzuatındaki değişiklikler ve işletme sürecinde çıkarılan dersler ışığında düzenli olarak gözden geçirilmesini sağlamak,
- Proje için yapılandırılmış iletişim araçları vasıtasıyla Şikâyet Mekanizmasını tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara iletmek,
- Yeni çalışan oryantasyonu sırasında Şikâyet Mekanizmasının özellikli bir konu olmasını sağlamak,
- Çalışanların süpervizörleri ile istişare etmeye isteksiz oldukları konularda çalışan mahremiyetini koruyacak şekilde doğru yönlendirmeleri sağlamak,
- Şikâyet Mekanizmasının başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için alt yüklenici süpervizörlerine ve yöneticilerine rolleri ve sorumlulukları hakkında tavsiye ve destek sağlanması,
- Çalışanlardan gelen şikâyetleri almak,
- Şikâyetleri kaydetmek,

- Şikayetçiye uygun iletişim metoduyla geri bildirimde bulunmak,
- Çözümüne ulaştırılmamış şikayetleri takip etmek ve gerekli istişareleri sürdürmek,
- Şikâyet Mekanizması ile ilgili bilgi ve kayıtları açık ve şeffaf bir biçimde dosyalamak.

## 7.3 Şikâyet Prosedürü

### 7.3.1 Çalışan Şikâyet Mekanizması

Çalışan Şikâyet Mekanizması, (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dâhil) çalışanlardan gelen şikâyetler olarak tanımlanmaktadır.

Bu mekanizma, şikâyetlerin tesisin ömrü boyunca erken tespit edilmesi, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması yönünde etkin bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikâyet Mekanizması, şikâyette bulunan tüm çalışanların hiçbir misillemeye maruz kalmamasını garanti altına almalıdır.

Çalışan Şikâyet Mekanizmasının kapsamı, sınırlı olmamak kaydıyla, iş sağlığı ve güvenliği, çalışma koşulları, maaşlar, yerel toplulukla veya iş arkadaşları arasındaki sorunlar, ortak alanlardaki hijyen sorunları, yetersiz miktarda yiyecek ve/veya çalışanların güvenliğinden duyulan endişeler gibi sahadaki çalışmayla ilgili endişeleri olan herhangi bir işçi olarak özetlenebilir.

Şikâyet Mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim araçlarıyla tüm çalışanlara bildirilecektir. Her çalışan, işe alındığı sırada şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirilmeli ve bu mekanizmanın nasıl işlediğine dair bilgiler, örneğin çalışan el kitapçıklarında kolaylıkla bulunabilir olmalıdır.

Gizlilik, bazı çalışanlar için oldukça önemlidir; bu nedenle çalışanlar, şikâyetlerini iletebilir ve kimlikleri gizli kalabilir. Kimlikleri gizli kalacak şekilde şikâyette bulunmak isteyen çalışanların bu şekilde hareket etmelerine izin verilmelidir. İsimsiz iletilen şikâyete dair yanıt veya alınan aksiyonlar tesiste çalışanların ortak olarak kullandığı yerlerde bulunan ilan panolarında (örneğin yemekhane, giyinme odaları vb.) yayınlanacaktır. İnsan Kaynakları Uzmanı, Tesiste bulunan şikâyet kutularını 5 günde bir açacak olup şikâyetçinin ilettiği konunun Çalışan Şikâyet Mekanizmasının kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirme yapacaktır.

Tesis çalışanların çalışmayla ilgili olmayan sorunlarda halka açık şikâyet mekanizmasına erişme haklarının korunacağına belirtilmesi önemlidir.

Çözümüne öncelik vermek için şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Yanıt ve çözüm için tanınan genel zaman dilimlerine bakılmaksızın, çalışanların geçim kaynaklarının söz konusu olduğu durumlar gibi bazı şikâyetlerle hemen ilgilenilmesi gerekebilir.

Mevcut durumda Tesis Sahibinin kurmuş olduğu bir şikâyet mekanizması sistemi vardır. Şikâyet/öneri kutuları erkek ve kadın giyinme odalarında yer almakta ve şikâyet kutularının yanında şikâyet formu bulunmaktadır. Yapılan görüşmeler esnasında çalışanların şikâyet

mekanizmasını kullanmaya dair bir eğitim almadıkları tespit edilmiştir. Çalışanlara şikâyet mekanizması ile ilgili eğitim verilmelidir. Mevcut şikâyet mekanizmasının aşağıda yer alan gerekliliklere göre yeniden yapılandırılması gerekmektedir.

Yapılandırılmış şikâyet mekanizmasının yönetim şekli aşağıdaki metinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

### 1. Adım: Şikâyetin belirlenmesi

Şikâyetler, İnsan Kaynakları Uzmanına (İKU) şahsen ya da<sup>1</sup> telefon, mektup, şikâyet kutuları veya e-posta aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

### 2. Adım: Şikâyet, 'Şikâyet Logu'na kaydedilir

Şikâyet alınıp kaydedildikten sonra İKU, konuya ve soruna bağlı olarak, şikâyeti çözmekten sorumlu departmanı, yönetimi veya personeli belirleyecektir.

Şikâyetin Tesis Şikâyet Mekanizmasının kapsamının dışında olduğu değerlendirildiğinde, şikâyetçiye istediği iletişim yöntemiyle bildirimde bulunulmalı ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.

### 3. Adım: Şikâyet Takibi

İKU ve ilgili departmanlar, şikâyetle ilgili bulguları değerlendirmelidir. Bu değerlendirme, şikâyetin nedenini tespit ve analiz etmeyi ve de uygun etki azaltma tedbirlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. Şikâyetin analizi, çalışanın geçmişi, şikâyetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, iş yerinde meydana gelen son gelişmeler gibi şikâyetin çeşitli açılardan değerlendirilmesini içerir.

Gerektiği durumlarda, şikâyet soruşturması kapsamında İKU, söz konusu sorunun daha ayrıntılı bir biçimde anlaşılmasını sağlamak üzere ilgili taraflarla birebir görüşmeler de yapabilir. Şikâyetin niteliğini ilk elden anlamak, geçerliliğini ve önemini doğrulamak için tesis ziyareti gerekli görülebilir. Ziyaret, şikâyetin geçerliliğini ve ciddiyetini doğrulamak için de yapılmalıdır.

Şikâyete ilişkin veriler ilgili yönetim birimine aktarıldıktan sonra söz konusu şikâyet, bildirimde bulunan işçi ve bölge ve/veya birim yöneticisiyle beraber müzakere edilir. Soruşturma aşaması, şikâyet alındıktan sonra en geç 5 iş günü içerisinde tamamlanmalıdır.

### 4. Adım: Şikâyetin çözümü ve kapanışı

<sup>1</sup> Şikâyet, doğrudan İKU veya işçi temsilcisi tarafından alındığı takdirde, doğrudan Şikâyet Formuna kaydedilecektir. Projede yer alan tüm personel, tüm şikâyetlerin İKU'ya mümkün olan en kısa sürede iletilmesi gerektiği konusunda bilgilendirilecektir.

Şikâyet mekanizmasının ilgili departmanlar veya yönetim ile istişare içinde geliştirildiği anlayışına dayalı olarak bir çözüm ve kapanış süreci oluşturulur. Şikâyete uygun çözüm, şikâyet soruşturma aşaması tamamlandıktan sonra 2 iş günü içerisinde şikâyetçi tarafa uygun bir şekilde iletilmelidir. Sorun İKU'nun kapsamının dışındaysa şikâyet Tesis Yönetimi Birimine havale edilmelidir. Bunun amacı şikâyet havale edildikten sonra 7 iş günü içerisinde şikâyetleri çözmeye çalışmaktır.

## 5. Adım: Şikayet Süreç Kaydı

Şikâyet çözüldükten ve bu durum şikâyetçiye iletdikten sonra şikâyet İKU'dan alınacak bir imzayla kapatılır. Şikâyet Kaydı güncellenirken, şikâyetin güncel durumu ve şikâyetin nasıl çözüldüğüne dair aydınlatıcı bilgi de Şikâyet Logunda belirtilmelidir. Şikâyet kaydı hakkında daha fazla bilgi vermenin amacı, ileride meydana gelebilecek tüm benzer şikâyetlerde bir başvuru kaynağı görevi görmektir.

Kimlik gizlenerek şikâyette bulunulmuş olması durumunda, şikâyetin ve çözümün özeti Tesis içerisindeki ilan panolarına ve ortak alanlara asılmalı ve iş güvenliği toplantılarında veya haftalık toplantılarda duyurulmalıdır.

### 7.3.2 Halka Açık Şikâyet Mekanizması

Çözüme öncelik vermek için şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Yanıt ve çözüm için tanınan genel zaman dilimlerine bakılmaksızın, acil bir güvenlik konusu veya yerel halkın geçim kaynaklarına ilişkin konular acil müdahale gerektirebilir.

Şikâyet mekanizmasını tamamlayan 10 adım vardır. Bu süreç, aşağıdaki metinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 1. Adım: Şikayetin belirlenmesi

Şikayetler İKU tarafından belirlenecek ve süreç yönetilecektir. Şikâyet başvurusu aşağıda yer alan iletişim bilgilerini kullanarak yüz yüze, telefon, mektup, şikâyet kutuları veya e-posta yoluyla yapılabilir:

- Adı-Soyadı: Fatma Kılınc
- Tel: 0344 236 20 00 dahili no: 327
- E-posta: fatmakilinc@iskur.com
- Tesis Sahibi Web sitesi: mail@iskur.com
- Posta adresi: Genç Osman Mah, Recep Tayyip Erdoğan Blv. İskur D:No 97/A, 46100 Dulkadiroğlu/Kahramanmaraş
- 

## 2. Adım: Şikâyetin Şikayet Log'una kaydedilmesi

Şikâyet alındıktan sonra bir gün içerisinde (kâğıt veya elektronik formattaki) 'Şikâyet Logu'na kaydedilir. Şikâyet kaydı İKU tarafından yönetilecektir. Ardından şikâyetin önemi, beş ila yedi gün içerisinde değerlendirilecektir.

Önem kriterleri, aşağıdaki listede ana hatlarıyla açıklanmıştır:

1. Seviye Şikâyet: münferit veya "bir defaya mahsus" (belirli bir raporlama dönemi içinde bir yıl) ve niteliği itibarıyla esas olarak yerel bir şikâyettir.

*Not: Bazı tek seferlik şikâyetler, örn. bir ulusal veya uluslararası kanun çiğnendiğinde (bk. 3. Seviye) 3. Seviye şikâyet olarak değerlendirilecek kadar önemli olabilir.*

2. Seviye Şikâyet: Yaygın bulunan ve tekrarlanan şikâyettir (örn. tesislerin neden olduğu gürültü, toz vb.).
3. Seviye Şikâyet: Bir kereye mahsus bir şikâyet veya yaygın ve/veya tekrarlanan şikâyetler; ayrıca Proje Politikaları'nın veya ulusal mevzuatın ciddi şekilde ihlal edilmesiyle sonuçlanan şikâyetler, medyanın olumsuz ulusal / uluslararası ilgisine yol açan şikâyetler, medyadan veya diğer kilit paydaşlardan olumsuz yorumlar gelmesine neden olduğu düşünülen şikâyetler (örneğin, yetersiz atık yönetimi).

Şikâyetin Şikâyet Mekanizmasının kapsamının dışında olduğu değerlendirildiğinde, şikâyetçiye istediği iletişim yöntemiyle bildirimde bulunulmalı ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.

### 3. Adım: Şikâyetin kabulü

Şikâyet sürecinin, başvuru yapıldıktan sonraki 14 iş günü içinde tamamlanması beklenir (derhal ilgilenilmesi gereken şikâyetler hariç). Şikâyet iyi anlaşılammışsa veya ek bilgi gerekiyorsa, bu adımda şikâyet sahibinden açıklama istenecektir.

### 4. Adım: Şikâyetin seviyesi

1. 2. veya 3. Şikâyetlerin seviyesi İKU tarafında belirlenir ve bütün 3. Seviye şikâyetler Tesis Müdürüne bildirilir. Şikâyetleri kimin yönetmesi gerektiğine karar verme ve yanıt için ilave destek gerekip gerekmediğini belirleme konusunda Tesis Sahibinin üst yönetimi İKU ile istişare edecektir.

### 5. Adım: Şikâyetin ilgili birimlere yönlendirilmesi

İKU etkili bir yanıtın oluşturulmasını sağlamak üzere şikâyeti beş ila yedi gün içerisinde e-posta yoluyla ilgili departmana/departmanlara/personele (örn: insan kaynakları, ilgili idari departmanlar vb.) devreder.

### 6. Adım: Şikâyetin cevaplanması

Gerekirse ilgili departmanların üst yönetiminin katkıları ile, şikâyetin devredildiği ekip tarafından 14 gün içerisinde bir yanıt oluşturulur. Yanıt, sorunları azaltmaya yönelik tedbirler alarak durumu açıklığa kavuşturmak üzere daha fazla bilgi içerebilecek şikâyete uygun bir çözüm ortaya koymalı veya tesis faaliyetleri sırasında neden olunan tüm zararları finansal bir tazminatla telafi etmelidir.

#### **7. Adım: Şikayet yanıt verilmesi**

3. Seviye şikâyetlerde ilgili departmanların üst yöneticisi, 2. Seviye ve 1. Seviye şikâyetlerde ise İKU tarafından 14 gün içerisinde kapatılır. Kapatma, şikâyet kaydına atılacak bir imza veya İKU tarafından dosyalanması ve şikâyet kaydında atıfta bulunulması gereken anlaşmayı belirten bir e-posta biçiminde olabilir. İKU gerekli dosyalamaları yapar ve Şikayet Logu'na verileri kaydeder.

#### **8. Adım: Şikayete uygun cevap iletilmesi**

Şikayete verilecek cevap için kurulacak iletişim dikkatle koordine edilmelidir. İKU, yanıtın iletilmesine dair bir yaklaşımın kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlar.

#### **9. Adım: Şikayetin doğru şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrol edilmesi**

Şikâyetin doğru şekilde kapatılıp kapatılmadığını ya da başka eylem gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olması için şikâyetçinin yanıtı kaydedilir. İKU, şikâyetçinin yanıtı anlayıp anlamadığını ve tatmin olup olmadığını doğrulamak için telefon veya yüz yüze toplantı olmak üzere uygun iletişim kanallarını kullanmalıdır.

Kimlik gizlenerek şikâyette bulunulmuş olması durumunda, şikâyetin ve çözümün özeti Tesis çevresindeki ilan panolarına ve ayrıca etkilenen mahallelerde asılmalı ve ayrıca İKU, anonim şikâyetler ve çözümleri hakkında köy muhtarları ile iletişime geçmelidir.

Mümkünse şikâyetçinin yanıtı, şikâyetin ileride meydana gelmesini önleyecek etki azaltma tedbirlerine ilişkin notları içeren Şikâyet Loguna kaydedilmelidir.

İKU'nun veya diğer yönetim departmanının şikâyet mekanizması yoluyla iletilen belirli bir sorunu çözüme ulaştıramaması durumunda, İKU sorunun neden halledilemediğine dair ayrıntılı bir açıklama/gerekçe sunacaktır. Yanıt ayrıca, şikâyetini gündeme getiren kişinin, sonucun tatmin edici olmaması durumunda şikâyetini nasıl devam ettirebileceğine ilişkin bir açıklama da içerecektir.

#### **10. Adım: Şikâyet, İKU'nun imzası ile kapatılır**

İKU, bir şikâyetin kapatılıp kapatılmayacağını ya da konuyla ilgili daha fazla inceleme gerekip gerekmediğini değerlendirir. Konuyla daha fazla ilgilenilmesi gerekiyorsa İKU, şikâyeti tekrar değerlendirmek için 2. Adıma dönmelidir. İKU, şikâyetin kapatılıp kapatılmayacağını değerlendirdikten sonra şikâyeti kapatacak ya da şikâyetin kapatılmasını onaylamak için 3.



seviye şikâyetler için ilgili idari departmanların onayını isteyecektir. Onay, şikâyet kaydına atılacak bir imza veya İKU tarafından dosyalanması ve şikâyet kaydında atıfta bulunulması gereken eşdeğer bir e-posta biçiminde olabilir.

## 8 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİ

Kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) faaliyetleri doğrultusunda, Tesis Sahibinin diğer bir hedefi sosyal ve çevresel konuları işletme faaliyetlerine ve paydaşlarla olan etkileşimlere entegre eden projeler geliştirmektir. KSS faaliyetleri aşağıda sıralanmıştır:

- Down sendromlu çocuklar için bir yardım gecesinde bağış yapılması,
- Tekstil Mühendisler Odasının Ulusal Çukurova Tekstil Kongresine sponsor olunması,
- 11. Uluslararası Lif ve Polimer araştırmaları sempozyumuna sponsor olunması,
- KASİAD'ın düzenlemiş olduğu Kariyer Programı kapsamında gelen stajyer öğrenciler için sponsor olunması,
- Türkoğlu Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'ne üniforma için sponsor olunması,
- 2022 yılında düzenlenen "Teknofest Roket" yarışmasına katılan Kahramanmaraş Fen Lisesine sponsor olunması,
- Kahramanmaraş Gazi Orta Okul' unun spor salonunun yenilenmesi.

## 9 İZLEME

Proje izleme yöntemleri Proje ömrü boyunca uygulanacaktır. Paydaş Katılım Planı yıllık olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde Proje gelişmelerine ve kamuoyundan gelen beklenmeyen tepkilerine göre güncellenecektir. Proje için oluşturulan şikâyet mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet mekanizmasının çıktılarının istatistiksel özeti Proje Yönetimi ve kredi veren kuruluşlarla paylaşılacaktır.

Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması sırasında kullanılacak temel performans göstergeleri aşağıdaki Tablo 9-1'de verilmektedir:

**Tablo 9-1. Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve izleme faaliyetleri – Paydaş Katılım**

No	KPI	Hedef	İzleme Yöntemi
1	Dış Paydaş Şikâyetlerinin Sayısı	Yıllık artış ve/veya azalış verileri	Veri Tabanı
2	Hedeflenen bir aylık zaman çizelgesi çerçevesinde yanıtlanan şikâyet sayısı	Hedef %90	Veri Tabanı
3	Şikâyet Mekanizmasının uygulanması konusunda paydaşlara geri bildirimde bulunulması	Şikâyet Prosedürünün sonuçlarına ilişkin paydaşlara düzenli raporların sağlanması	Raporlama
4	Şikâyet Mekanizmasının uygulandığından ve şikâyetlerin kriterlere uygun olarak ele alındığından emin olmak için Şikâyet İç Denetim Prosedürü	Şikâyetlerin %90'nın bir ay içerisinde ve şikâyetçi tarafın memnuniyetiyle kapatılması için yıllık denetim hedefi	Denetim Raporu

**EK-1 Şikayet Formu Örneği**

<b>Tarih</b>	
<b>Adı Soyadı</b>	Kimliğinizin üçüncü şahıslarla izniniz olmadan paylaşılmasını tercih etmeye bilirsiniz ya da talebiniz doğrultusunda isimsiz olarak kalabilirsiniz. <input type="checkbox"/> Kimlik bilgilerimin paylaşılmamasını tercih ediyorum. <input type="checkbox"/> Talebimi isimsiz olarak iletmek istiyorum.
<b>Lütfen nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi işaretleyin (posta, telefon, e-posta).</b>	<input type="checkbox"/> Posta: Lütfen Açık Adresinizi Yazınız ..... <input type="checkbox"/> Kişisel: ..... <input type="checkbox"/> Telefon: ..... <input type="checkbox"/> E-posta: ..... <input type="checkbox"/> Diğer: .....
<b>İl/İlçe/Köy</b>	
<b>Şikayet Tipi</b>	
<input type="checkbox"/> Projeden etkilenen varlıklar/mülkler hakkında	
1. Tazminat Ödemeleri (gecikme, değerlendirme, ayrımcılık, bilgi eksikliği)	
2. Altyapı Konuları	
<input type="checkbox"/> Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybedilmesi	
<input type="checkbox"/> Çevresel Konular (kirlilik, gürültü, toz vb.)	
<input type="checkbox"/> Mülkiyete Verilen Zarar (ürün, bina, arazi vb.)	
<input type="checkbox"/> İşe Başvurusu	
<input type="checkbox"/> Trafik, Ulaşım, Diğer Riskler	
<input type="checkbox"/> Toplum Sağlığı	
<input type="checkbox"/> Hayat Kalitesi (güvenlik konuları, kültürel çatışmalar)	
<input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen belirtiniz):	
<b>Şikayetin Tanımı (NE, NE ZAMAN, NEREDE, NEDEN, ETKİ) Lütfen şikayetin sebep-sonuç ilişkisini kısaca açıklayın</b>	
<b>Daha önce aynı konuda şikayette bulundunuz mu?</b>	
<b>Yörede aynı sorunu yaşayan başka biri olup olmadığını biliyor musunuz?</b>	

Lütfen şikayetinizi çözmek için herhangi bir talep ya da öneriniz varsa belirtiniz.

Lütfen formun bu bölümünü doldurmayınız.

Proje yetkilisi tarafından doldurulacak

**Şikayet Nasıl Alındı?**

- Şahsi Başvuru
- Telefonla
- Posta Yoluyla
- Şikayet Kutusundan (lütfen kutu numarasını belirtiniz)
- Diğer (lütfen açıklayınız)

**Şikayet Kayıt Tarihi:**

**Cevap Gerekiyor Mu?**

- Evet  Hayır

**EK- 2 Şikayet Kapatma Formu Örneği**

Şikayetin Sahibi	<input type="checkbox"/> Dış Paydaş	<input type="checkbox"/> Çalışan	
Acil Bir Durum Mu?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	
Şikayet Kapatma Numarası			
Şikayet Başvuru Tarihi:			
Hedeflenen Şikayet Kapatma Tarihi:			
Eğer Verildiyse Paydaş İletişim Bilgileri			
Tercih Edilen İletişim Aracı			
Şikayetin Açıklaması			
Tazminat Ödemesi Gerekliyor Mu?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	
Şikayet Seviyesi ve Şikayetin Değerlendirilmesi			
<b>TELAFİ ÇALIŞMALARININ KONTROLÜ VE KARAR SÜRECİ</b>			
Telafi Çalışmalarının Aşamaları		İşin Bitiş Tarihi ve Sorumlu Taraf	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
İmza:			
Tarih:			
<b>Şikayetin isimsiz olmaması durumunda</b>	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	Yorum:
Şikayetçi, şikayeti için alınan telafi çalışmalarından memnun mu?			
Şikayet yeniden incelenir mi?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	Yorum:
Yeni Şikayet Numarası		Yeniden Başvuru Tarihi:	

<b>Şikayetin Kapatılması: Anonim Olmayan Şikayet Sahibi Tarafından Tamamlanacaktır</b>		
Şikayetçinin Adı Soyadı		
Şikayetiniz için alınan telafi önlemlerinden memnun musunuz?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
Şikayetçinin İmzası		Tarih:
<b>Şikayet İlgili Proje Yetkilisi Tarafından Tamamlanacaktır</b>		
Şikayetin çözülmüş olması sizi memnun etti mi?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
Halkla İlişkiler Uzman'ının İmzası		Tarih:

## EK- 3 İstişare Formu Örneği

ISKUR TEKSTİL	ISKUR A.Ş.				
	İSTİŞARE FORMU				
Formu Dolduran Kişi:			Tarih ve Saat:		
Görüşme Gündemi:					
<b>1. GÖRÜŞME BİLGİLERİ</b>					
Görüşülen Kurum:			İletişim Şekli		
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:			Telefon / Ücretsiz Hat <input type="checkbox"/>		
Telefon:			Yüz Yüze Görüşme <input type="checkbox"/>		
Adres:			Web Sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>		
E-Posta:			Diğer (Açıklayın) <input type="checkbox"/>		
<b>Paydaş Tipi</b>					
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	PEB <input type="checkbox"/>	Özel Teşebbüs <input type="checkbox"/>	Meslek Odası <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>	
İlgi Grupları <input type="checkbox"/>	Sanayi Birlikleri <input type="checkbox"/>	İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>	
<b>2. GÖRÜŞME DETAYLARI</b>					
Projeye ilişkin sorular:					
Projeye ilişkin kaygılar/geri bildirimler:					
Yukarıda dile getirilen görüşlere ilişkin verilen yanıtlar:					