

# KOCAER STEEL



## KOCAER ÇELİK ENDÜSTRİ & TİCARET A.Ş. İşletme Sermayesi İhtiyacı Finansmanı Projesi

### Paydaş Katılım Planı (PKP) (Plan No: KCR-PLN-SOC-SEP-001)

Ağustos 2022

## İçindekiler

<b>Tablolar</b> .....	<b>ii</b>
<b>Şekiller</b> .....	<b>ii</b>
<b>Kısaltmalar</b> .....	<b>iii</b>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	<b>4</b>
1.1 Bilgi ve Proje Tanımı .....	4
1.2 Kapsam .....	7
1.3 Amaç .....	8
1.4 Tanımlar .....	9
1.5 Temel İlkeler .....	9
<b>2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>10</b>
<b>3 PROJE STANDARTLARI</b> .....	<b>12</b>
3.1 Türk Standartları ve Gereklilikleri .....	12
3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler .....	15
3.2.1 IFC Performans Standartları .....	15
<b>4 PAYDAŞ KATILIMI</b> .....	<b>17</b>
4.1 Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri .....	17
4.2 Paydaş Tanımlanması .....	19
4.3 Paydaş Katılım Programı .....	20
4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler .....	32
4.4.1 Dahili / Web Sitesi .....	32
4.4.2 Bilgi Broşürleri .....	32
4.4.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk için Yayımlama .....	32
4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri .....	32
<b>5 ŞİKAYET YÖNETİMİ</b> .....	<b>33</b>
5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü .....	33
5.1.1 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış) .....	34
5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi .....	34
5.1.3 Paydaşlara Geribildirim .....	35
5.1.4 Şikayet Mekanizması İletişimi .....	35
5.2 İletişim Bilgileri .....	36
<b>6 İZLEME</b> .....	<b>37</b>
6.1 Temel İzleme Faaliyetleri .....	37
6.2 Temel Performans Göstergeleri (KPI) .....	38
<b>7 EĞİTİM</b> .....	<b>39</b>
7.1 Giriş Denetimi .....	39
7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri .....	39
<b>8 DENETİM ve RAPORLAMA</b> .....	<b>40</b>

## Paydaş Katılım Planı

8.1 İç ve Dış Denetim.....	40
8.2 Kayıt Tutma ve Raporlama.....	40
<b>EKLER.....</b>	<b>41</b>
Ek-A: Şikayet Kayıt ve Kapatma Formu.....	42
EK-B: Toplantı Kayıt Formu.....	44
EK-C: Şikâyet Veri Tabanı.....	45

**Tablolar**

Tablo 1. Yerleşim Yerlerinin Mesafeleri.....	7
Tablo 2. Görev ve Sorumluluklar.....	10
Tablo 3. Paydaş Grupları.....	19
Tablo 4. Paydaş Katılım Programı.....	22
Tablo 5. İletişim Bilgileri.....	36
Tablo 6. Temel İzleme Faaliyetleri.....	38
Tablo 7. Temel Performans Göstergeleri (KPI).....	38

**Şekiller**

Şekil 1. Tesisin Konumu.....	5
Şekil 2. Etki Alanı (EAI).....	6
Şekil 3. En Yakın Yerleşimler.....	7
Şekil 4. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri.....	15
Şekil 5. 09.11.2006 tarihli Halk Katılım Toplantısı.....	17
Şekil 6. 09-10.06.2022 tarihli Paydaşlarla görüşme.....	19

## Kısaltmalar

<b>AIIB</b>	Asya Altyapı Yatırım Bankası
<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirme
<b>ÇSEP</b>	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
<b>ÇSS</b>	Çevresel ve Sosyal Standart
<b>ÇSYS</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
<b>DKM</b>	Döküman Kontrol Merkezi
<b>EA</b>	Etki Alanı
<b>IFC</b>	Uluslararası Finans Kurumu
<b>İSG</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>Kocaeli</b>	Kocaeli Çelik San. ve Tic. A.Ş. / Kocaeli Steel Industry & Trade Inc.
<b>KPI</b>	Temel Performans Göstergeleri
<b>MGS</b>	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
<b>PEK</b>	Projeden Etkilenen Kişi
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>Proje</b>	Kocaeli İşletme Sermayesi İhtiyacı Finansmanı
<b>Proje Şirketi</b>	Kocaeli Çelik San. ve Tic. A.Ş. / Kocaeli Steel Industry & Trade Inc.
<b>PS</b>	Performans Standartları
<b>S&amp;G</b>	Sağlık ve Güvenlik
<b>SSP</b>	Sosyal Sorumluluk Personeli
<b>STO</b>	Sivil Toplum Organizasyonları
<b>ŞMP</b>	Şikayet Mekanizması Prosedürü
<b>TKYB</b>	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. / Development and Investment Bank of Turkey

## 1 GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), KCR-PLN-SOC-SEP-001 referans numaralı, KOCAER İşletme Sermayesi İhtiyacı Finansmanı Projesi için hazırlanmıştır. Hedef grupları ve her grup için gerekli olan spesifik katılım faaliyetlerini belirleyen bu PKP, Pojenin Çevresel ve Sosyal etkilerinin, Ulusal Çevre Mevzuatına, TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası, IFC Performans Standartlarına ("PS'ler") ve Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AIIB) Çevresel ve Sosyal Standartlar("ÇSS'ler")'ına göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları gerçekleştirmek üzere gerçekleştirilmiştir.

### 1.1 Bilgi ve Proje Tanımı

KOCAER üretim faaliyetlerine, üretim kapasitesi yılda 18.000 ton olacak şekilde, büyüklüğü 3.000 m<sup>2</sup> olan bir alanda 1984 yılında Denizli'de başlamıştır. İhracat potansiyellerini arttırmak, limana ve 1990dan beri ham madde ihtiyaçlarını karşılayan üretim tesislerine daha yakın olmak amacıyla, o yıllarda üretiminin çoğunu yurt içine satan firma, ilk fabrikasını 1996 yılında Aliağa, İzmirde kurmuştur. Firma 2008 yılında orta büyüklükte parça üretimi ve 2017 yılında, 800.000 ton yıllık üretim kapasitesine sahip, küçük parça üretimi yaptığı, fabrikalarını ilerleyen yıllarda ihracattaki kendi market paylarını arttıma sebebiyle görevlendirmiştir.

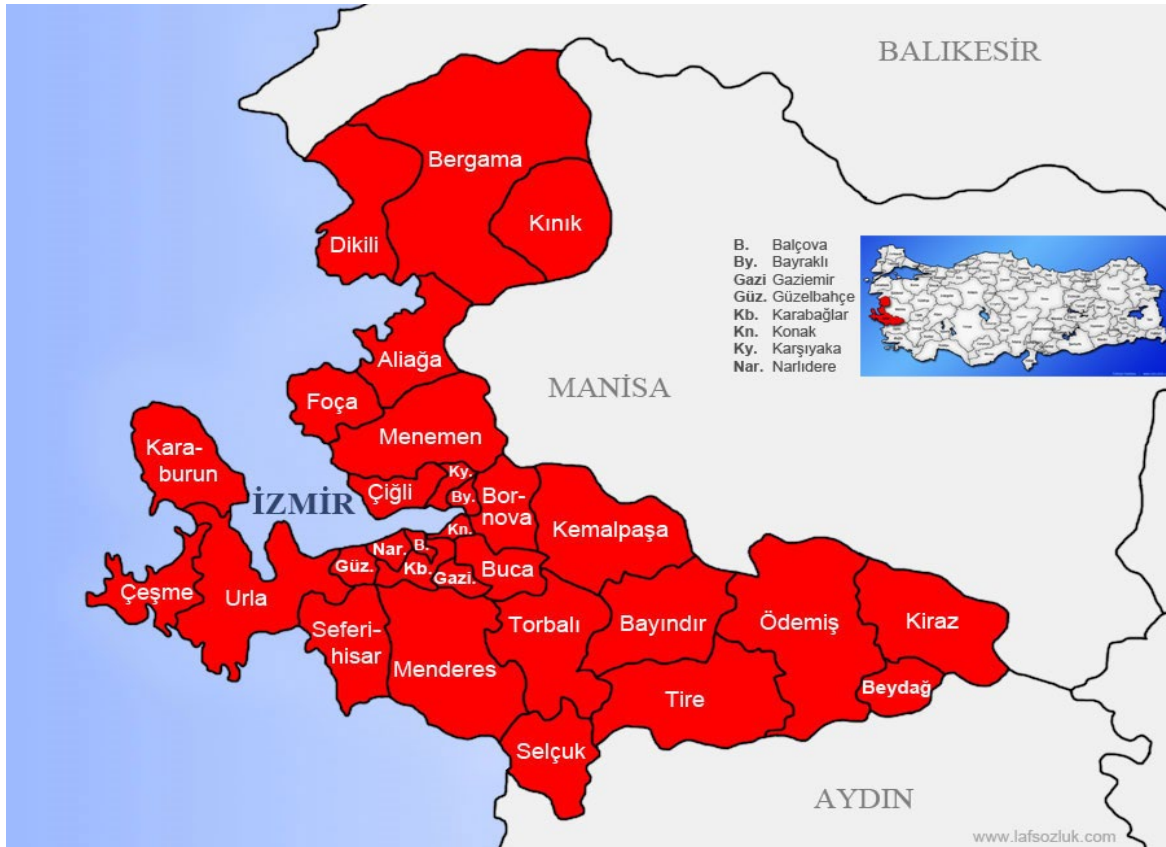
KOCAER üretim faaliyetlerine tüm alan büyüklüğü 280.000 m<sup>2</sup>, 85.000 m<sup>2</sup>'si kapalı olan bir alanda devam etmektedir. 3 çelik profil fabrikasına ek olarak, firma yıllık 120.000 ton üretim kapasitesi olan Servis Merkezine ve yıllık 100.000 ton üretim kapasitesi olan sadece çelik profil üretimine entegre edilmiş tek tesis olan Galvanizleme Fabrikasına sahiptir. Galvanizleme A1, A2, A3 çelik fabrikasının çatısının üzerinde 13 milyon kWh elektrik üretim tesisi (GES) bulunmaktadır. İngiltere'de kurulan yurtdışı dağıtım kanalı sayesinde, firma, bitiş tarihi 31.03.2022 olacak şekilde, son 12 aylık dönemde 140 ülke ve 6 kıtaya 533 milyon satış geliri elde ederek ihracat yapmaktadır.

Faaliyet alanları enerji iletim kabloları, güneş enerjisi altyapısı, yapısal çelik, ulaşım, maden, tünel, gemi yapımı, tarım, makine imalatı and savunma sanayi sektörleri olan KOCAER yüksek güçlü, özel nitelikli, farklı boyutlarda, özel uzunlukta ve kesitlerde çelik profilleri üretmektedir. İhracat satışlarını yurtiçi ve yurtdışı dağıtım kanalları aracılığıyla gerçekleştirmektedir.

KOCAER A.Ş tarafından işletilen İzmir ili Aliağa ilçesinde 4 şubeli mevcut üretim tesisinde kullanılmak üzere İşletme Sermayesi Yatırım Projesi hazırlanacaktır ve bu tesislerin eksikleri giderilecektir. Proje kapsamında, projenin işletme giderlerinde kullanılması planlanmaktadır. Proje kapsamında herhangi bir inşaat çalışması yapılmayacaktır.

Projenin A2 Tesisi bünyesinde gerçekleştirilecek faaliyetler, 16.12.2003 tarihli “Çevresel Etki Değerlendirmeye Yönetmeliği” hükümlerine göre değerlendirilmiş ve 28.08.2014 tarihli “ÇED Olumlu” belgesi ile onaylanmıştır. Ek olarak, A1, A3 ve Servis Merkezi ve Galvaniz Tesisi İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü tarafından verilen sırasıyla 16.09.2021, 27.09.2021, 30.04.2021 tarihli “ÇED Gerekli Değildir” belgelerine sahiptir.

Proje Alanı İzmir İli Aliağa İlçesi idari sınırları içerisinde Aliağa Ağır Sanayi Bölgesi sınırları içerisinde yer almakta olup, proje alanının konumu Şekil 1’de verilmiştir.

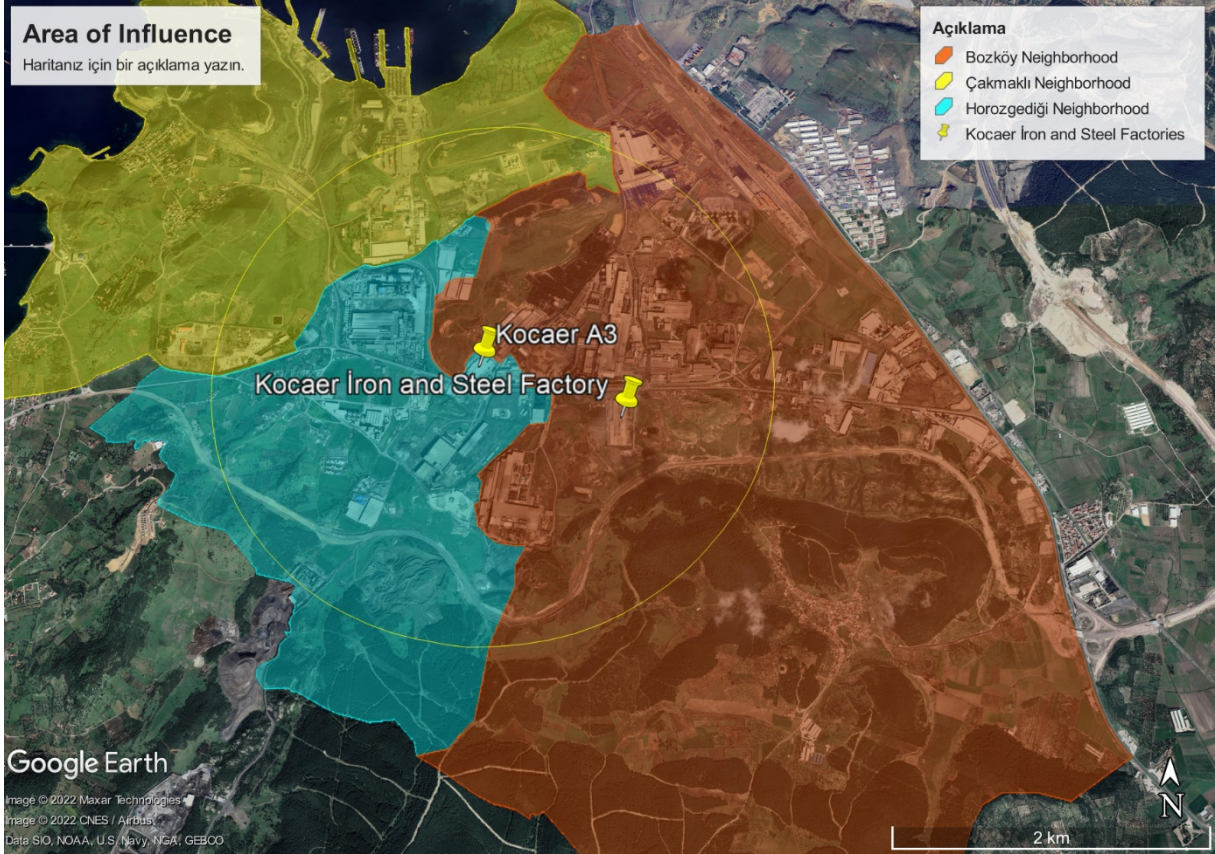


Şekil 1. Tesisin Konumu

Bölgede Proje ile benzer faaliyetler yürüten sanayi tesisleri bulunmaktadır. Proje Alanları Aliağa İlçe Merkezine yaklaşık olarak 23,4 km ve İzmir Şehir Merkezine yaklaşık olarak 60 km uzaklıktadır.

Proje alanı aynı sektörden firmaların yer aldığı ağır sanayi bölgesi olarak tescilli bir alanda yer almaktadır. Ek olarak, KOCAER A.Ş. gibi haddeleme ve galvanizleme işlemlerini gerçekleştiren tesislerin yanı sıra demir döküm ve profil kesme gibi işlemler yapan demir çelik fabrikaları da bu alanda yer almaktadır.

Etki Alanı (Aol), 2 km yarıçaplı bir etki alanı olarak kabul edilir, çünkü proje kapsamındaki mevcut faaliyetlerle benzer çalışmalar yapılacaktır. Etki alanında yerleşim yerleri, okullar ve sağlık ocağı bulunmamakla birlikte çok sayıda sanayi tesisi bulunmaktadır. Etki Alanı; Erişim yolları, mevcut binalar ve altyapılar dahil olmak üzere çevresel ve sosyal etkiler dikkate alınarak değerlendirilecektir. Şekil 2'de, Proje Alanının konumu ve etki alanı gösterilmektedir.

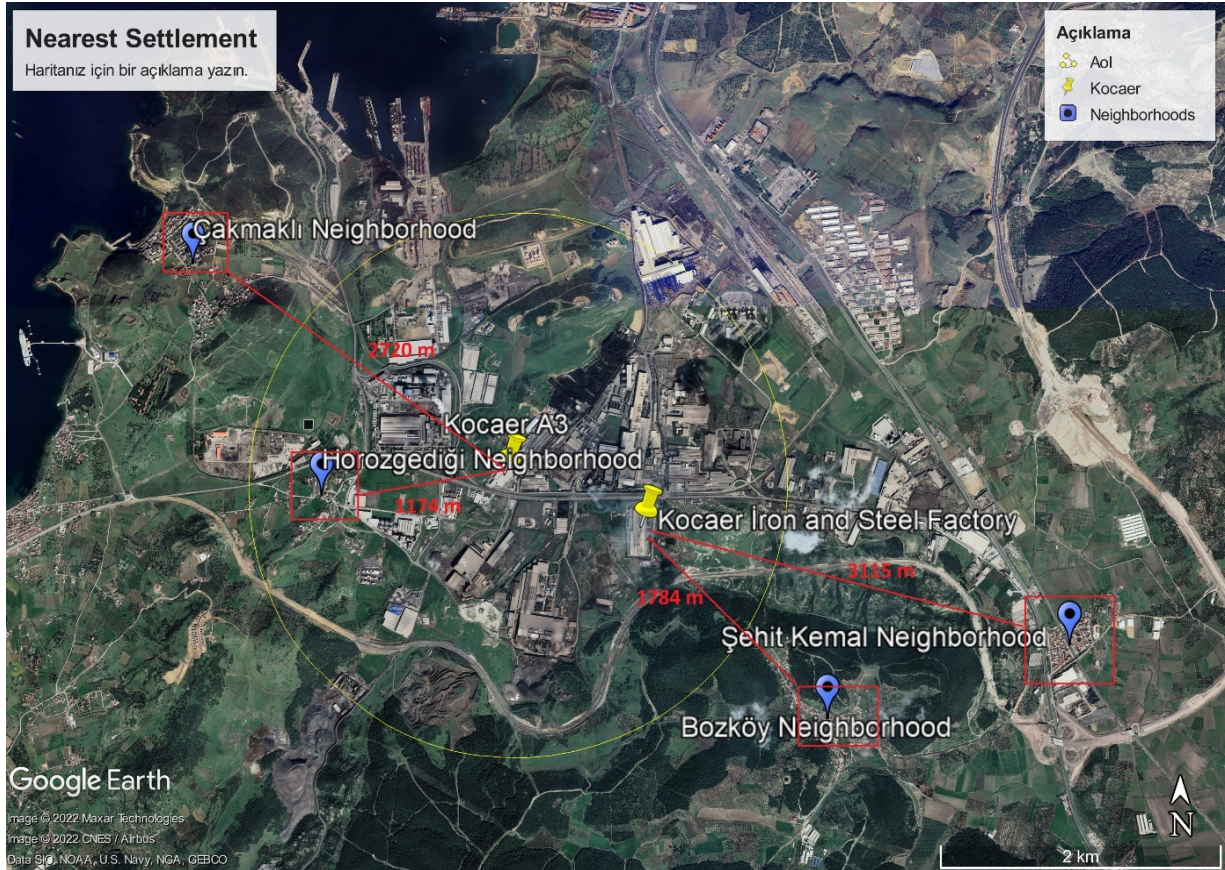


Şekil 2. Etki Alanı (EAI)

Etki alanı (EA) içerisinde yer alan veya Proje alanına yakın olduğu düşünülen yerleşimler Tablo 1'de ve aşağıdaki Şekil 3'te gösterilmiştir

Tablo 1. Yerleşim Yerlerinin Mesafeleri

Proje Alanı	Yerleşim Yeri	Proje Alanına Mesafesi (m)	Yön
<ul style="list-style-type: none"> <li>A1 Üretim Tesisi</li> <li>A2 Üretim Tesisi</li> <li>A3 Üretim Tesisi</li> <li>Hizmet Merkezi ve Galvanizleme Tesisi</li> </ul>	Bozköy Mahallesi	2289	Güneydoğu
	Horozgediği Mahallesi	1200	Güneybatı
	Çakmaklı Mahallesi	2462	Kuzeybatı



Şekil 3. En Yakın Yerleşimler

## 1.2 Kapsam

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

Bu plan, Projenin ömrü boyunca Projenin paydaşlarıyla güvenilir bir iletişim kurmak ve sürdürmek için resmi bir yönetim sisteminden oluşmaktadır. Paydaş iletişim ihtiyaçları değiştikçe plan periyodik olarak güncellenmelidir.

Bu Plan, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu Plan, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve dış paydaşlara uygulanan Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP) (KRC-



PRC-SOC-GMP-001 ve KCR-PLN-HSSE-001 referans numaralı Çevresel ve Sosyal Yönetim Planının özellikle yüklenicinin faaliyetlerine ilişkin kısımları ile bağlantılıdır ve ilişkilendirilmiştir

### 1.3 Amaç

Bu belgenin amacı, tüm paydaşları ve Projeye olan ilgilerini belirlemek ve etkili bir iletişim oluşturarak paydaşlarla katılımı geliştirmek için prosedür belirlemek ve ilkelerini ortaya koymaktır.

Bu Planın amacı:

- Projeye dahil olan tüm paydaşları ve yararlarına olabilecek faaliyetleri belirlemek,
- Uygulanabilir yönetim ara yüzlerini belirlemek,
- Paydaş katılımı ile ilgili görev ve sorumlulukları tanımlamak,
- Bu Plan ile ilgili uygulanabilir Proje Standartlarını ana hatlarıyla belirtmek,
- Bu Plan ile ilgili Proje taahhütlerini ve prosedürlerini tanımlamak,
- Paydaş katılım faaliyetlerinin izleme gereksinimlerini tanımlamak,
- Eğitim gereksinimlerini tanımlamak,
- Pandemi durumlarında alternatif iletişim araçlarını ana hatlarıyla belirlemektir.

Bu Plan aynı zamanda Proje ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflığa dayalı uzun vadeli ilişkiler kurmayı da amaçlamaktadır. Bu PKP'nin uygulanmasıyla, paydaşlar Proje yatırımları, kurulum işleri ve işletme faaliyetleri hakkındaki bilgilere zamanında ve ilk ağızdan erişebileceklerdir. Tarih, hedeflenen gruplar için tamamen anlaşılabilir olacak ve danışma yerlerine erişim herkes için mümkün olacak şekilde seçilecektir.

Bu PKP, hassas grupların belirlenmesini, bu grupların devam eden istişare ve katılım sürecine dahil edilmesini ve hiçbir grubun dışarıda bırakılmamasını amaçlamaktadır. Bu içeriği ile PKP, Proje ile paydaşları arasındaki iletişimin yönetimi için faydalı bir araç olmayı amaçlamaktadır.

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

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

## 1.4 Tanımlar

**Projeden Etkilenen Kişiler:** 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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.5 Temel İlkeler

Bu planın uygulanmasında, etkin bir paydaş katılımının sağlanması için aşağıdaki ilkelere uyulacaktır.

- Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, 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:** Şikâyetler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle/ görüşte bulunabilirler.
- **Kültürel Açından Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

## 2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP'nin uygulanması için gerekli temel roller ve sorumluluklar, aşağıda Tablo 2'de tanımlanmıştır.

Tablo 2. Görev ve Sorumluluklar

Roles	Responsibilities
<b>Genel Müdür</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bu PKP'nin Proje ömrü boyunca uygulanmasını sağlamak,</li> <li>➤ Sosyal iletişim ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirlemek,</li> <li>➤ Fabrika Müdürü'nün sorumluluğunun farkındalığının sağlanması,</li> <li>➤ Yönetim Sistemleri Müdürü'nün atanması ve Yönetim Sistemleri Müdürü'nün görevlerinin farkındalığının sağlanması,</li> <li>➤ Yönetim Sistemleri Müdürü tarafından verilen raporları değerlendirmek ve gerekli eylemlerin alınmasını sağlamak</li> <li>➤ Bu PKP ve ŞMP'nin uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.</li> </ul>
<b>Yönetim Sistemleri Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak,</li> <li>➤ Şikâyet mekanizması prosedürünün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak,</li> <li>➤ Sistemin performansı ile ilgili olarak Genel Müdür'e raporlama yapmak,</li> <li>➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuat/ rehberlerin belirlenmesini ve takibini sağlamak,</li> <li>➤ Çevresel, Sosyal, İSG ve kaynak verimliliği konularında hedefler belirlemek için diğer departmanlarla işbirliği içinde çalışmak.</li> </ul>

Roles	Responsibilities
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Yönetim Sistemleri Şefi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toplanan şikayetlerin ilk değerlendirmesinde SSP'ni desteklemek,</li> <li>➤ Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini kaydetmek için SSP'ni desteklemek,</li> <li>➤ Gerekli olması halinde düzeltici önlemleri belirlemek,</li> <li>➤ Kurulum aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinin performansını periyodik olarak kontrol etmek,</li> <li>➤ Kurulum aşamasında proje standartlarına göre çevresel, sosyal ve İSG gereksinimlerine ilişkin Yüklenici sözleşmelerindeki tüm hükümlerin uygulanmasını ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlamak.</li> </ul>
<b>Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Yerel topluluklarla yapılan tüm resmi ve resmi olmayan katılım faaliyetlerini Paydaş Yönetim Sistemine kaydetmek,</li> <li>➤ Hazırlanan ve dağıtılan her türlü broşür haber materyalinin lokasyonlarına göre kayıtlarını tutmak ve detaylarını paydaş katılım değerlendirme raporlarına üç ayda bir eklemek,</li> <li>➤ Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izlemek ve kayıt altına almak ve bu kayıtları, paydaş katılım değerlendirme raporlarına üç aylık dönemlerde eklemek,</li> <li>➤ Proje paydaşları ile ilişkiler kurmak,</li> <li>➤ Şikâyetlerin yanıtlarını gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek,</li> <li>➤ Topluluk şikayetleri ile ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli bilgilendirme yapmak,</li> <li>➤ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak,</li> <li>➤ Şikayet/ önerilerin detaylarını (kim, tarih, durum vb.) ile Şikayet Veri Tabanında tutmak</li> <li>➤ Tüm şikayetleri bir ay içinde çözmek için en iyi çabayı göstermek,</li> <li>➤ Şikayetin temellerini ve neden olduğu sosyal olayları araştırmak; yaralanmalar, gecikmeler, işin durdurulması ve Proje ile topluluklar arasındaki anlaşmazlıkları engellemek,</li> <li>➤ Tüm şikayetleri izlemek; çözümlenmesini ve kapatılmasını sağlamak,</li> <li>➤ Şikayet ve raporlama sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık olarak takip etmek,</li> <li>➤ Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarını ve şikayetleri kayıt altına almak ve raporlamak,</li> <li>➤ “Şikayet Kayıt Formu &amp; Danışma Formu”nu doldurmak (bkz. EK-A ve EK-B),</li> <li>➤ Paydaşlara şikayetlerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içinde Şikayet Kayıt Formu ile geri bildirimde bulunmak (isim ve iletişim bilgilerini bildiren şikayet sahiplerine şikayet çözüm sürecinin başladığı ve şikayet kapandıktan sonra 5 gün içinde bildirilecektir),</li> <li>➤ PKP'yi ve ŞMP'yi uygulamak,</li> <li>➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatları belirler ve Yönetim Sistemleri Müdürü'nü bilgilendirmek,</li> <li>➤ Çevresel etkileri ve İSG tehlikelerini, olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldırmak için eylemler, potansiyel hafifletme önlemleri ve önlemlere uygun olarak belirlemek,</li> <li>➤ Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG ile ilgili şikayetlere yanıt vermek.</li> </ul>

Roles	Responsibilities
<b>Çevre Mühendisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toplanan şikayetlerden çevre ile ilgili olanların ilk değerlendirmesinde SSP'ni desteklemek,</li> <li>➤ Gerekirse, düzeltici önlemleri belirlemek,</li> <li>➤ Yüklenicilerin Çevre kayıtlarını kontrol etmek ve performans incelemek.</li> </ul>
<b>Yükleniciler / Altyükleniciler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Paydaşlar ile etkileşimlerinde yetkilerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmamak,</li> <li>➤ Bu PKP'de listelenen kuralları ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerini takip etmek,</li> <li>➤ Şikâyet mekanizması prosedürünün gerekliliklerine ve standartlarına uymak.</li> </ul>

### 3 PROJE STANDARTLARI

Bu PKP, ulusal ve uluslararası gereksinimler ve standartlar temel alınarak hazırlanmıştır. Projenin ömrü boyunca, aşağıda “Proje Standartları” temelini oluşturan standartlar izlenecektir:

- Uygulanabilir Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler,
- “COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı” konulu IFC tarafından hazırlanmış 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.** Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır. İşverenlerin işçilerden mevduat almalarına ve Kimlik Kartlarını saklamalarına 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

**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**

### Eşitlik Davranma İlkesi

**MADDE 5.** İstihdamda ayrımcılık yasaktır. 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 Ücreti

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

#### Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

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

#### Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

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

#### **Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu**

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

#### **Çevre Hukuku**

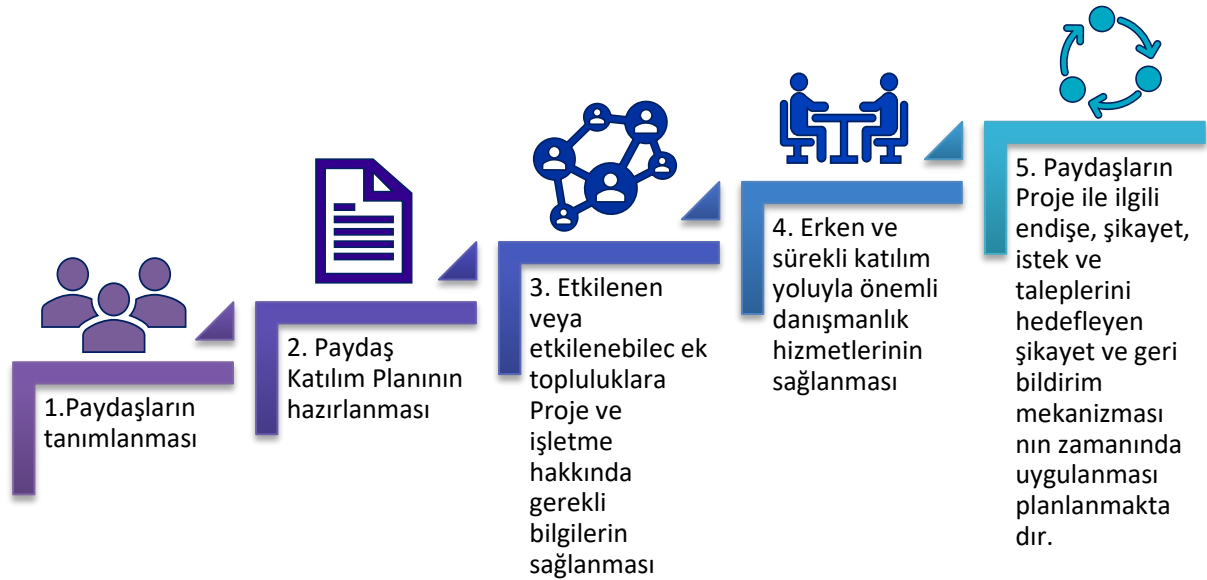
Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED) (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır. Ulusal ÇED Yönetmeliği uyarınca Proje kapsamında hazırlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED), 11.11.2016 tarihinde Çevre ve

Şehircilik Bakanlığına sunulmuştur. “ÇED Olumlu” Kararı (No: 4423) 13.12.2016 tarihinde alınmıştır.

### 3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar IFC Performans Standartları ve AIIB ÇSS’leridir. 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,
- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkılarını kolaylaştırmak için gerekli bilgi ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak.



Şekil 4. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri

#### 3.2.1 IFC Performans Standartları

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



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

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

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

AiIB tarafından belirlenen Çevresel ve Sosyal Çerçeve'de paydaş katılımını aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

*"Banka, bir Projenin tasarımı ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanır ve bu amaca ulaşmak için Müşterileri ile yakın işbirliği içinde çalışır. Anlamlı istişare, erken başlayan ve Proje boyunca devam eden bir süreçtir. Kapsayıcıdır, erişilebilirdir, zamanında yapılır ve açık bir şekilde yapılır. Kültürel açıdan uygun bir şekilde paydaşlar tarafından anlaşılabilir ve kolayca erişilebilen yeterli bilgiyi iletir ve karşılığında paydaşların görüşlerinin karar almanın bir parçası olarak değerlendirilmesini sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür."*

## 4 PAYDAŞ KATILIMI

### 4.1 Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri

Merkez ofisin e-posta adresi ve iletişim numarası Kocaeli'nin internet sitesinde (<https://www.kocaelisteel.com>) yer almaktadır. İletişim / danışma formu Proje Şirketinin web sitesinde sunulmaktadır. Ek olarak, şikayet formları (Şikayet Kayıt Formu) (bkz. Ek-A) sunulacaktır

Projenin A2 Tesisi bünyesinde gerçekleştirilecek faaliyetler, 16.12.2003 tarihli ve 25318 sayılı "Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği" hükümlerine göre değerlendirilmiş ve 28.08.2014 tarihli "ÇED Olumlu" belgesi ile onaylanmıştır. Ayrıca A1, A3 ve Servis Merkezi ve Galvaniz Tesisi, İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü tarafından verilen 16.09.2021, 27.09.2021, 30.04.2021 tarihli "ÇED Gerekli Değildir" belgelerine sahiptir.

A2 Tesisi kapsamında, 25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği doğrultusunda 09.11.2006 tarihinde, Bozköy Mahalle Kahvesi'nde halk katılım toplantısı gerçekleştirilmiştir. 04.11.2006 tarihinde Aliağa Ekspres Gazetesi ve Ulusal Gazete'de konuyla ilgili duyurular yapılmıştır. Söz konusu toplantıya ilişkin bir fotoğraf aşağıda verilmiştir.



Şekil 5. 09.11.2006 tarihli Halk Katılım Toplantısı

Diğer taraftan, A1 ve A3 Tesislerinin her ikisinin de 25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği Ek-II Listesinde yer alması sebebiyle, ilgili Yönetmelik

uyarınca zorunlu olmaması nedeniyle A1 ve A3 Tesisleri için resmi bir halkın katılımı toplantısı yapılmamıştır.

MGS; 09-10.06.2022 tarihinde Horozgediği ve Bozköy mahalle Muhtarları ve Kocaeli işçileri ile paydaşları belirlemek, aynı zamanda da paydaş katılımı ve paydaş ilişkilerini, paydaşların özel şikayet ve taleplerini değerlendirmek amacıyla görüşmeler gerçekleştirmiştir. Bu görüşmelerde paydaşlara proje ile güncel iletişim verimliliği sorulmakta olup, paydaşların güncel önerileri, kaygıları ve beklentileri kayıt altına alınmaktadır. Bu görüşmelerden elde edilen bulgulara göre projeden beklenen olumlu etkiler aşağıdaki gibidir:

**Beklenen Olumlu Etkiler:**

- Fabrikaların kapasitesi arttığından dolayı istihdamın artması

**Öneriler:**

- Proje yetkililerinin mahallede yaşayanlarla daha etkili koordinasyon kurması (Bu konu her iki mahallenin muhtarı tarafından gündeme getirilmiştir)
- İstihdam olanakları.



Şekil 6. 09-10.06.2022 tarihli Paydaşlarla görüşme

## 4.2 Paydaş Tanımlanması

Projenin tamamlanmasından etkilenen, proje sırasında etkilenebilecek veya Proje üzerinde etkisi olabilecek tüm paydaş grupları, Proje'nin erken katılımı sırasında belirlenmiştir. Paydaş tanımlanması gerçekleştirilmiştir ve katılım sürecine dahil edilmesi gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer resmi olmayan gruplar dahil olmak üzere çok çeşitli potansiyel paydaşların taranması tamamlanmıştır.

Daha sonra paydaşlar, sosyal yapısı düşünülerek sahip olduğu profile ve türlerine göre sınıflandırılmıştır. Tanımlanan paydaşlar Tablo 3'te sunulmaktadır.

Tablo 3. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
<i>Dış Paydaşlar</i>		
<b>Yerel Topluluklar</b>		

Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri:		
➤ Horozgediği Mahallesi	✓	✓
➤ Bozköy Mahallesi		
➤ Çakmaklı Mahallesi	x	✓
<b>Devlet</b>		
➤ İzmir and Aliağa Valiliği		
➤ İzmir Büyükşehir Belediyesi		
➤ İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü		
➤ İzmir İl Sağlık Müdürlüğü	✓	✓
➤ İzmir Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü		
➤ Aliağa Valiliği		
➤ Aliağa Belediyesi		
➤ Aliağa İlçe Sağlık Müdürlüğü		
<b>STK'lar</b>		
➤ İzmir Aliağa Baro Başkanlığı Şubesi	✓	✓
➤ Aliaga Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı		
➤ Aliaga Engelliler Derneği		
Üniversiteler / Okullar:		
➤ Ege University Aliaga Meslek Yüksekokulu	x	✓
Yerel Medya:		
➤ Aliaga Expresss Gazetesi		
➤ Günaydın Aliaga Gazetesi		
<b>İç Paydaşlar</b>		
➤ Proje Çalışanları	✓	✓

### 4.3 Paydaş Katılım Programı

Dış iletişimin amaçları, şirket performansı, şirket geliştirme ve yatırım planları ve bunların uygulanması dahil olmak üzere şirket faaliyetleri hakkında bilgi vermek için hedeflenen kitlelerle sürekli etkileşim sağlamaktır. Kullanılacak iletişim yöntemleri aşağıdaki Paydaş Katılım Programında özetlenmiştir ve şunları içerecektir:

- Paydaş Katılım Planının ve Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP)'nin kamuoyu tarafından gözden geçirilmesi için yayımlanması,
- İlgili kurumlarla toplantılar yapılması,
- Halk toplantıları düzenlenmesi,
- Muhtarlar ve yerel halk aracılığıyla duyurularda bulunulması,
- Önemli halka açık yerlerdeki duyuru panolarında gerektiğinde bilgi sağlanması.

Aşağıdaki Tablo 4, paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

- Faaliyet / proje,

Paydaş Katılım Planı

- Açıklanan bilgilerin türü,
- Toplantıların / iletişim biçimlerinin yeri ve tarihleri,
- Görüşülen paydaş grupları.



Bu bağlamda, Tablo 4'te sunulan aşağıdaki paydaş katılım programı bu hususlara göre geliştirilmiştir.

Tablo 4. Paydaş Katılım Programı

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Konuları	Katılım Yöntemi	Periyot	Sorumlu
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar</li> <li>➤ Yerel Topluluklar</li> <li>➤ Yerel Yönetim</li> <li>➤ Yerel İşletmeler ve endüstriler</li> </ul>	<p><b><u>Bilgi Açıklaması</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. İnşaat ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve mahiyeti,</li> <li>2. İlgili sosyal ve çevresel etkilere ilişkin etki azaltma önlemlerinin uygulanmasının durumu ve etkinliği,</li> <li>3. Kapatma seçenekleri ve yerel halk üzerindeki etkileri,</li> <li>4. Şikâyet mekanizması açıklaması,</li> <li>5. Devam eden izleme hedefleri ve faaliyetleri ile izleme sonuçlarının paydaşlara düzenli olarak raporlanması,</li> <li>6. Bilgiler, Proje şirketi web sitesi aracılığıyla açıklanmaya devam eder.</li> </ol>	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Uygulama ve işletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri gözden geçirme	SSP
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar</li> <li>➤ Yerel Topluluklar</li> <li>➤ Yerel Yönetim</li> <li>➤ Yerel İşletmeler ve endüstriler</li> </ul>	<p><b><u>Dış Şikâyet Mekanizması</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Şikâyet mekanizmasının halka açıklanması,</li> <li>2. Açılan ve çözülen şikâyetler hakkında bilgilendirme.</li> </ol>	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Uygulama ve işletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri gözden geçirme	SSP
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Yerel işletme ve endüstriler</li> <li>➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar</li> <li>➤ Proje Çalışanları</li> <li>➤ Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)</li> </ul>	<p><b><u>İstihdam ve Satın Alma Stratejileri</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Çalışanların işe alınması,</li> <li>2. Personel eğitimi,</li> <li>3. Malzemelerin ve hizmetlerin tedariki.</li> </ol>	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Uygulama ve işletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri gözden geçirme	SSP

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Konuları	Katılım Yöntemi	Periyot	Sorumlu
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar</li> <li>➤ Yerel Topluluklar</li> <li>➤ Yerel Yönetim</li> <li>➤ Yerel İşletmeler ve endüstriler</li> </ul>	<p><b><u>Acil Durum Müdahalesinin Kullanımı ve Hazırlık</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kamuoyuna danışmak için kurallara uygunluk / acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması ve potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla ilgili endişe verici konular hakkında açıklama yapılması,</li> <li>2. Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla uygun acil durum müdahale stratejileri ve yetenekleri geliştirmek için kurallara uygunluk / acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması.</li> </ol>	<p>Tatbikatlar</p> <p>Atölyeler</p> <p>Topluluk toplantıları</p>	<p>Yıllık tatbikatlar veya gerekmesi halinde</p>	<p>Yönetim Sistemleri Müdürü</p> <p>İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Yönetim Sistemleri Şefi</p> <p>Çevre Danışmanı</p> <p>SSP</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ STK'lar</li> </ul>	<p><b><u>Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal gelişme, ve çevrenin korunması</u></b></p> <p>Provision of information on:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Olası çevresel ve sosyal risklere karşı etki azaltma önlemleri</li> <li>2. Sürdürülebilirlik kriterleri,</li> <li>3. Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları,</li> <li>4. Bölgedeki projenin kümülatif etkileri.</li> </ol>	<p>Odak grup toplantıları</p> <p>Atölyeler</p> <p>Şirket Web Sitesi</p>	<p>Gerektiğinde / Talep edildiğinde</p>	<p>SSP</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Yerel Endüstriler</li> <li>➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar</li> <li>➤ AOSB</li> </ul>	<p><b><u>Karayolu Taşımacılığı</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yan geçit ve erişim yollarının güvenli geçişi dahil, yol güvenliği bilinci,</li> <li>2. Projenin farklı aşamalarında öngörülebilecek araç türleri, sayısı ve sıklığı,</li> <li>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,</li> </ol>	<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 Amacı ve Konuları	Katılım Yöntemi	Periyot	Sorumlu
	4. Trafik ve yaya güvenliği konusunda eğitim konusunda yerel halkla iş birliği yapmak (örneğin okul eğitim kampanyaları), 5. Trafik önlemlerinin ve Proje yol kullanımının muhtarlarla iletişimi.			
 Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	<b>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</b> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Çevresel izleme programı 2. Çevresel izleme sonuçları 3. Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgiler 4. Bölgedeki kümülatif etkiler	Muhtarlar ile Görüşmeler  Broşürler  Atölyeler	Gerektiğinde / Talep edildiğinde	SSP  Yönetim Sistemleri Müdürü  İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Yönetim Sistemleri Şefi  Çevre Mühendisi
 Hassas Gruplar	<b>Hassas grupların istihdamı ve diğer katkılar</b> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 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.	Tanımlanmış hassas grupları hedefleyen toplantılar Kadın toplantıları ve odak grup tartışmaları	İşletme sırasındaki toplantılar Diğer toplantılar için talep edildiğinde / gerektiğinde	SSP

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Konuları	Katılım Yöntemi	Periyot	Sorumlu
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Çalışanlar</li> <li>➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar</li> <li>➤ Yerel Endüstriler</li> <li>➤ Yerel Yönetim</li> </ul>	<p><b><u>Halk Sağlığı</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Halka karşı, saygılı ve uygun davranışlar konusundaki Şirket politikaları (çalışanlar ve yükleniciler) hakkında eğitim verme</li> <li>2. Proje oryantasyon eğitiminin bir parçası olarak, bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda farkındalığın artırılması.</li> </ol>	<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>	SSP
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proje Çalışanları</li> <li>➤ Proje Yükleyici Çalışanları</li> </ul>	<p><b><u>Çalışan Refahı</u></b></p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Çalışan Şikâyet Mekanizması,</li> <li>2. İşçi hakları,</li> <li>3. İSG prosedürleri,</li> <li>4. Yüklenici yönetimi.</li> </ol>	<p>Yüz yüze görüşme</p> <p>İSG Komitesi</p> <p>Çalışan denetimleri</p>	<p>Şikâyet mekanizmasının sonuçlarına göre ayda bir veya gerektiğinde</p>	SSP

#### 4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler

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

##### 4.4.1 Dahili / Web Sitesi

Proje, Proje hakkındaki bilgileri web sitesinde hem Türkçe hem de İngilizce olarak güncel tutacaktır. Web sitesinin ana sayfasına buradan ulaşılabilir: <https://www.kocaelisteel.com>

##### 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 siteleri ile Proje şantiye 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 (bir) hafta önce web sitesi duyuruları ile muhtarlar ve muhtar ofislerinde asılmış bilgi pankartları aracılığıyla yaygın ve önceden hareket ederek duyurulmalıdır,

- Toplantıların yeri ve zamanlaması Projeden etkilenen paydaşların erişimini en üst düzeye çıkarmak için tasarlanacak, gerekirse toplantılara katılımı artırmak için Proje tarafından ulaşım düzenlemesi yapılmalıdır,
- 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 edecektir, ve
- Ortaya çıkan konular toplantıda cevaplanacak veya bir cevap hemen bulunamazsa bu konular aktif olarak takip edilecek (bkz. Ek-B), sorunlar çözüldüğünde konuyu gündeme getiren kişi toplantı sonrasında bilgilendirilecektir.

Proje ile ilgili bilgilendirme toplantıları halka açık olacak ve yerel muhtarlar aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca, paydaşların (özellikle yerel toplulukların) kolayca ulaşabilecekleri Muhtarlıklar gibi yerlerde yapılacaktır. Proje temsilcileri, 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, aktif bir iletişim süreci sürdürmek ve topluluklara zamanında bilgi sağlamak için güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikayet yönetimi geliştirmek gerekmektedir. Çevrimiçi platformlar gibi alternatif iletişim yöntemleri Proje tarafından üretilmeli ve sağlanmalıdır. Paydaş katılımı ve şikayet mekanizması ilkelerine dayalı olarak alternatif iletişim araçları ve yöntemleri aşağıdaki gibi olabilir:

- Dijital platformlar, sosyal medya ve mesajlaşma platformları,
- Güvenli şikayet portalı,
- Web sitesi üzerinden duyurular,
- Canlı web akışı kullanılarak çevrimiçi paydaş katılımı,
- Video konferans aramaları için altyazı gibi çoklu iletişim seçenekleri.

## 5 ŞİKAYET YÖNETİMİ

### 5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Daha önce bahsedildiği gibi; şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri endişe, öneri ve sorunlardır. Şikayetlerin yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan, yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

Projenin, Şikayet Mekanizması Prosedürü (KCR-PRC-SOC-GMP-001), ve Müşteri Şikayetleri Yönetim Prosedürü (KK-PR.007\_Rev.04), zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları, istekleri, endişeleri adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almasına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikayet prosedürleri, topluluk ve yüklenici arasındaki birincil ara yüz olarak atanan ve müşteri şikayetlerinden sorumlu olan Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) tarafından koordine edilecektir. Şikayetçiler, şikayetleri/ endişeleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklar, ancak; Şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SRS'nin Kurumsal İletişim veya İnsan Kaynakları departmanından aday gösterilmesi önerilir. SSP'nin firma ve çalışanlar arasında bir köprü kurması, şikayet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmesi beklenir.

Şikâyet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikâyette bulunma hakkı hakkında bilgi sahibi olmaları, mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını öğrenmeleri için paydaşlara bildirilecektir. Çoğu durumda, bir şikayet veya endişe, bir paydaş veya bölge sakini tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse SSP ile konuşarak sunulacaktır.

Ayrıca mekanizma çalışanlar, yükleniciler ve Projenin diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir dahili şikayet süreci oluşturacaktır.

#### 5.1.1 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış)

Şikâyet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Prosedürler, gereksiz idari aşamalardan kaçınarak olabildiğince basit tutulacaktır. Aynı zamanda adil, şeffaf ve ilgili kişiler için bilgilendirici olacaktır
- **Güncellik:** Süreç, SSP tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. İzleme 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; şikâyet çözümü için belirlenen süre 30 gündür.
- **Kayıtların tutulması:** Şikayetler takip edilir ve mümkünse yazılı bir şekilde basılı ve elektronik kopyalarla kaydedilir.
- İşçiler, bu tür mekanizmalar yoluyla endişelerini dile getirdikleri için herhangi bir ithamda veya yaptırımında bulunulmayacaktır.

#### 5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

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

- Şikayet prosedürünün, esas olarak SSP tarafından başlatılması;
- SSP tarafından şikayetin/ görüşün şikayet veri tabanına kaydedilmesi (*bkz. Ek-C*),
- SSP tarafından şikayetin incelenmesi ve ilgili sorumlu departman yardımıyla ilk değerlendirmenin yapılması;
- Nihai kararın verilmesi ve şikayeti çözmek için daha fazla eylem uygulanması;
- Şikayetçiye, şikayet çözüm sürecinin başladığının 5 gün içinde (isim verilmişse) bildirilmesi;
- Şikayet sahibine çözüm hakkında bilgi verilmesi (şikayetin alınmasından itibaren en geç 30 gün içinde);
- İlgili belgeler tamamlandıktan sonra şikayetin resmi olarak kapatılması (*bkz. Ek-A*), ve
- İsimli şikayetlerin ele alınması verimli bir süreç olmayacaktır; ancak hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

Şikayetin türüne bağlı olarak, sorumlulukların paylaşımı Sosyal Sorumluluk Personeli ve diğer departmanlar tarafından detaylandırılmalıdır; ancak şikayet yönetimi ve izleme faaliyetleri karşılıklı olarak yapılacaktır.

Proje ile ilgili şikayetlerin resmi bildirim için bir şikayet formu hazırlanmıştır (*bkz. Ek-A*). Tek iletişim yolu olarak "Açık Kapı Politikası" teşvik edilmeyecek, bununla birlikte şikayetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilecektir.

### 5.1.3 Paydaşlara Geribildirim

Bildirilen şikâyetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikayetin alınmasından sonra 30 gün olarak belirlenir. Şikayetçi bir isim ve iletişim bilgisi veriyse, şikayetin alınmasından itibaren 5 gün içinde şikayet sahibi şikayetin durumu hakkında bilgi alma olanağı olacaktır.

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olduğundan ve süreç boyunca şikayetleri ileten paydaşlara 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 izleme faaliyetlerine önem verilecektir. Bu, bir "işletme için sosyal lisans" sağlamak açısından önemlidir.

PKP, kurulum aşamasında altı ayda bir ve işletme aşamasında yılda bir gözden geçirilecek ve revize edilecek (gerektiği durumlarda), şikayet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ayrıca proje paydaşları listesi gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

### 5.1.4 Şikayet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar, herhangi bir şikayet durumunda, şikayetlerini kime bildireceklerini bilmeleri sağlanacaktır ve bununla ilgili devamlı bir destek mevcut olacaktır. Yöneticiler prosedürlere aşına

olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerdeki akış şemalarında kolayca erişilebilir olmalıdır.

Topluluktan iç şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması sürecinde işe alım süreci boyunca tüm çalışanlara (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilecektir 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 sahası ofislerinde hazır bulundurulacaktır; ve
- Tüm çalışanlar, şikâyet/öneri kutularının yerlerini ve şikâyetlerini nasıl iletceklerini (web sitesi veya şikâyet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir).

Topluluktan dış şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında (şikâyet/ önerilerin yerleri dahil) paydaşlara iletilecektir
- Paydaşlar, web sitesinde sunulan şikâyet/ öneri formlarının yerlerini ve şikâyetlerini nasıl iletceklerini (web sitesi veya şikâyet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir

Şikâyet mekanizması iki bölümden oluşur: Dış ve İç (Proje İşçileri, yüklenicileri ve tedarikçileri). SSP her iki mekanizmaya da yanıtlayıcı olacaktır. Yönetim Sistemleri Müdürü ve Sağlık, Güvenlik ve Çevre ve Yönetim Sistemleri Şefi, farklı departmanların işbirliğinden sorumlu olacaktır. Şikâyet formunun bir örneği Ek A'da sunulmuştur.

## 5.2 İletişim Bilgileri

Tablo 5. İletişim Bilgileri

Kocaeli Çelik San. ve Tic. A.Ş.	Sorumlu Personel
<b>Websitesi:</b> <a href="http://www.kocaelisteel.com">http://www.kocaelisteel.com</a>	<b>Telefon:</b> Belirlenecek
<b>Adres:</b> Yeni Foça Yolu 3. km Aliaağa / İzmir	<b>E-Mail:</b> Belirlenecek
<b>Telefon:</b> 0 232 625 18 60	<b>Adres:</b> Belirlenecek

## 6 İZLEME

### 6.1 Temel İzleme Faaliyetleri

Proje sorumluları tarafından paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikâyet mekanizması vb.) uygulanması izlenecektir. Bu izlemenin çıktıları, aynı zamanda, projenin genel çevre, sağlık ve güvenlik (işçi hakları) ve sosyal performansının yönetimi ve denetlenmesi için veri sağlayacaktır:

- İzleme faaliyetlerinin, parametrelerinin, yerlerinin ve sıklığının gözden geçirilmesi, iyileştirilmesi ve genişletilmesi,
- 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 paydaşlar 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 sorulara olumlu geribildirim vermesi beklenmektedir. Temel izleme önlemleri Tablo 6'da belirtilmektedir.



Tablo 6. Temel İzleme Faaliyetleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Şikayetler/ Endişeler	Proje, en az ayda bir olmak üzere kapatılan ve çözülmeyen şikayetler dahil edilerek Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bir ay içinde açılan veya bekleyen sıkıntı ve şikayetlerin sayısı,</li> <li>➤ Bir ay içinde açılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan kaydedilen süreç (grafik sunumu),</li> <li>➤ Bir ay içinde kapatılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı; ve</li> <li>➤ Şikâyet türü.</li> </ul>	Şikayet Kayıtları	Aylık	Ofis
Ofis Ziyaretçileri	Ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kayıt tutulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Ofis
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve resmi olmayan katılımları kaydedecektir.	Topluluk Katılımı Kayıtlar (Bkz. Ek B)	Aylık	Ofis
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka gelen geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Ofis
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	Yıllık	Saha Ofisi

## 6.2 Temel Performans Göstergeleri (KPI)

Temel performans göstergeleri (KPI'lar), önerilen azaltma stratejilerinin gösterdiği ilerlemeleri ve verimini değerlendirmek için kullanılacaktır. KPI'lar aşağıdaki Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Temel Performans Göstergeleri (KPI)

KPI	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikâyet/ sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayısı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
İç (çalışan) şikayetleri veya sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayısı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı

KPI	Hedef	İzleme Önlemleri
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli bilgilendirme yapmak	Aylık Raporlar
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	Hedef %100	Şikâyet Veri Tabanı
Şikâyet Prosedürü'nün uygun bir şekilde uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için yapılan Denetim	İnşaa/ kurulum dönemi boyunca altı ayda bir ve işletme dönemi boyunca her yıl, şikâyetçi memnuniyetini ve 30 gün içinde şikâyetlerin %100' ünün kapatılması hedefini denetlemek.	Denetim Raporu
Uygulanan Sosyal Sorumluluk Programının yüzdesi	Hedef % 80	Aylık Raporlar

## 7 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak amacıyla gerekli tüm eğitimler işe başlama eğitimi ile sağlanacaktır. Paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi de dahil olmak üzere gerektiğinde işe özel eğitimler sağlanacaktır. Bu planın uygulanmasını Sosyal Sorumluluk Personel ve diğer Proje personeli ile denetçileri takip edecektir. Yükleniciler de yerel topluluklarla ilişkilere katılarak bunları uygulamalıdır.

### 7.1 Giriş Denetimi

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere işçi şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "Başlangıç Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerin toplumla ilişkiler ve insan hakları eğitimlerine katılmaları gerekmektedir.

### 7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Proje kapsamında çalışacak olan kilit personel için işe özgü eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa) sağlanacaktır. Paydaş Katılım Planı'nın ve Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP) ve Proje'nin denetçisi ile birlikte diğer sorumlu personeline sağlanacaktır.

## 8 DENETİM ve RAPORLAMA

### 8.1 İç ve Dış Denetim

Sosyal sorumluluk programının ve genel paydaş katılımının etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak için İç ve Dış Denetimler gerçekleştirilecektir. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu planın uygunluğu, Proje Yönetim Sistemine uygun olarak ve Proje Kredi Verenleri tarafından ayrıca izlenecektir. Yıllık iç denetim, bu PKP'de tanımlanan KPI'lar ve izleme faaliyetleri değerlendirilerek gerçekleştirilecektir.

### 8.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

- Danışmalık toplantıları,
- Fuarlar ve organizasyonlar,
- Sosyal sorumluluk faaliyetleri ve topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikayet süreçleri ve şikayetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri/ görüşleri/ önerileri,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, soruşturmalar ve olaylar.

Aylık olarak, kaydedilen şikayetlerin sayısı ve türü açısından incelenecektir. Şikayetlerin açık/kapalı olarak durumu periyodik olarak kaydedilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) bu genel bakışı proje yönetimi ile aylık ilerleme toplantılarında değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

The background features a large white diamond shape centered on a white background. This diamond is bordered by thick, diagonal stripes in dark blue and red. The stripes are arranged in a way that they appear to be layered, with some overlapping others, creating a sense of depth and movement. The overall design is clean, modern, and geometric.

**EKLER**

## Ek-A: Şikâyet Kayıt ve Kapatma Formu

Şikâyet Formu		
Referans Numarası:		
<b>Tam Adı</b> <i>Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih edebilir ve anonim kalabilirsiniz.</i>	<b>Adı &amp; Soyadı:</b> _____ <input type="checkbox"/> şikâyetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin ifşa edilmemesini talep ediyorum	
<b>İletişim Bilgileri</b> <b>Şikâyetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).</b>	<input type="checkbox"/> <b>Posta ile:</b> <b>Açık adres:</b>  <input type="checkbox"/> <b>Telefon ile:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>E-posta ile:</b> _____  <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum.	
<b>Şikâyet ile ilgili Detaylar:</b>		
<b>Olay veya Şikâyetin Tanımı:</b>	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
<b>Olay / Şikâyet Tarihi</b>		
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay / şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)	
<b>Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?</b>		
<b>Yalnızca dış kullanım için: Şikâyet durumu</b>		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapatın:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

Şikayet Kapatma Formu	
Referans no:	
Determination of Corrective Action(s)	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
Close Out the Grievance	
<i>This section will be filled and signed by the complainant in case the complaint stated in the "Grievance Registration Form" is resolved.</i>	
Tarih:	Name Surname / Signature of the Person Closing the Complaint
	Name, Surname / Signature of Complainant
...../...../.....	

## EK-B: Toplantı Kayıt 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-C: Şikâyet Veri Tabanı

Şikâyet Veri Tabanı									
Raporlama Süreci									
Őikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet/Yorum Detayları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Őikayetçiyle İletişim*	Yapılan eylemler	Çözülenme Tarihi	Őikayetçiyle İletişim **

\* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, Şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde bilgilendirilecektir.

\*\* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, Şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler bildirilir.





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](http://www.mgsmuhendislik.com)