



Paydaş Katılım Planı

Plan No: ATK-PLN-SOC-SEP-001

Atik Metal San. ve Tic. A.Ş. İşletme Sermayesi Yatırımı Projesi



June 2022

Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
Proje Adı	Atik Metal San. ve Tic. A.Ş. İşletme Sermayesi Yatırımı Projesi
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB)
Dağıtım	Atik Metal San. ve Tic. A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ltd. Şti. (MGS)

Dağıtım Kaydı

Şirket	Müşteri Bilgisi	Versiyon	Sunum Tarihi	Sunum Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	18.02.2022	e-posta: PDF
Atik Metal San. ve Tic. A.Ş.	Semiha ERTEN	Rev00	18.02.2022	e-posta: PDF

Hazırlayan Çalışma Grubu

MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Proje Müdürü / Uluslararası Projeler Koordinatörü
Münire Selcen AK, MSc	Ç&S Politika Koordinatörü
Murat AVCI	Proje Mühendisi
Kübra ÖZSOY	Proje Mühendisi
İsmail ÇETİNASLAN	İSG Uzmanı
Ezgi Sena SATILMIŞ	Sosyolog/ Antropolog

İçindekiler

Tables	iii
Figures	Error! Bookmark not defined.
Kısaltmalar	i
1 GİRİŞ	3
1.1 Proje Tanımı.....	3
1.1.1 Etki Alanı.....	3
1.2 Amaç.....	6
1.3 Kapsam.....	6
1.4 Tanımlar.....	7
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	8
3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR	9
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları.....	9
3.2 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası.....	12
3.3 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler.....	12
3.3.1 IFC Performans Standartları.....	13
3.3.2 DB Gereksinimleri.....	14
3.4 Proje Standartları.....	14
4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ	15
4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri.....	15
4.2 Paydaşların Tanımlanması.....	15
4.3 Paydaş Katılım Programı.....	16
4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler.....	19
4.4.1 Dahili / Websitesi.....	19
4.4.2 Bilgi Broşürleri.....	19
4.4.3 Yerel Halka Bilgi Verme ve Halk için Yayınlanma.....	20
4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri.....	20

5	ŞİKAYET YÖNETİMİ	21
5.1	Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü	21
5.1.1	Şikayet Mekanizması ilkeleri (İç ve Dış Şikayetler)	22
5.1.2	Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi	22
5.1.3	Paydaşlara Geri Bildirim	23
5.1.4	Şikayet Mekanizması iletişimi	23
5.2	İletişim Bilgileri	24
6	İZLEME	24
6.1	Planın Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu	24
6.2	Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)	25
6.3	Temel İzleme Faliyetleri	25
7	EĞİTİM	27
7.1	Giriş Eğitimi	27
7.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri	27
8	DENETİM VE RAPORLAMA	27
8.1	İç Denetim	27
8.2	Dış Denetim	27
8.3	Kayıt Tutma ve Raporlama	27
EKLER		29
Ek A:	Şikayet Kayıt Formu	30
Ek B:	Toplantı Kayıt Formu	31
Ek C:	İç Şikayet Formu	32
Ek D:	Şikayet Kapatma Formu	34
Ek E:	Şikayet Veritabanı	35

Tablolar

Tablo 1: EA içerisinde kalan Yerleşimler.....	4
Tablo 2: Kilit Roller ve Sorumluluklar	8
Tablo 3: Paydaş Grupları.....	15
Tablo 4: Paydaş Katılım Programı	17
Tablo 5: Proje İletişim Bilgileri.....	24
Tablo 6: Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)	25
Tablo 7: Temel İzleme Faliyetleri	26

Şekiller

Şekil 1: Atik Metal Yer Bulduru Haritası (Çiğli Şubesi)	5
Şekil 2: Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartlar ve Kılavuzların Temel Gereksinimleri	13
Şekil 3: Atik Metal İletişim Web Sayfası	19

Kısaltmalar

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme
ÇSEP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
ÇSG	Çevre, Sosyal ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSP	Çevresel ve Sosyal Politika
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DKM	Doküman Kontrol Merkezi
EA	Etki Alanı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization)
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGÇ	İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre
KPI (TPG)	Temel Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Atik Metal San. ve Tic. A.Ş. İşletme Sermayesi Yatırımı Projesi
Proje Şirketi	Atik Metal San. ve Tic. A.Ş.
PKP	Paydaş Katılım Planı
PS	Performans Standartı
SEÇ	Sağlık, Emniyet ve Çevre
S&G	Sağlık ve Güvenlik
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
ŞYT	Şikayet Yönetim Temsilcisi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

WB

Dünya Bankası

1 GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı (“PKP”), “Atik Metal San. ve Tic. İşletme Sermayesi Yatırım Projesi” (“Proje”) için hazırlanmıştır. Hedef grupları ve her grup için gerekli olan spesifik katılım faaliyetlerini belirleyen bu PKP, IFC Performans Standartlarına (“PS'ler”), TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası'larına, ve Dünya Bankası (WB) Çevresel ve Sosyal Standartları (ESSs)'ni karşılamak üzere için gerekli çalışmaları gerçekleştirmek üzere gerçekleştirilmiştir. Bu Planın referans numarası ATK-PLN-SOC-SEP-001'dir.

Bu PKP, Projedeki ihtiyaçlar ve değişiklikler durumunda revizyon ve güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

1.1 Proje Tanımı

1954 yılında Atik Metal, Atikler Koll. Şirketi adı altında döküm sektörüne adım attı ve Türkiye'de ilk siyah temper, ardından ilk sfero üretimini gerçekleştirdi. 1967 yılından bu yana AKDOKUM San. Tic. unvanıyla kamyon ve traktör endüstrileri için yüksek kaliteli parçaların yanı sıra pompalar ve endüstriyel valfler için parçalar üretmektedir.

2008 yılında, Aliağa Organize Sanayi Bölgesi yeşil alan dökümhanesinde, Atik Metal San. ve Tic. A.Ş. adı altında kurulmuştur. En gelişmiş dökümhane teknolojileri ile 2011 yılında yıllık 50.000 ton kapasite ile yatırımlarına başlanmıştır. Bu yatırımların ikinci adımı olarak Atik Metal, 2011 yılında tesisini İzmir İli Çiğli İlçesi Atatürk Organize Sanayi Bölgesi'ne yeni binası ile taşıyarak talaşlı imalat tesisi yatırımı yapmış ve yeni CNC tezgah sayısını artırmıştır. 2012 yılı Ağustos ayından itibaren söz konusu endüstriyel parçalar Atik Metal Çiğli Şubesi'nde talaşlı imalat yapmaktadır.

Bugün Atik Metal üretiminin %95'ini dünyaca ünlü firmalara ihraç etmektedir. 500 deneyimli çalışanı ile Atik Metal San. ve Tic. A.S artık döküm sektörünün güvenilir firmalarından biridir.

1.1.1 Etki Alanı

Projenin Etki Alanı (EA) içindeki yerleşim yerleri ve her yerleşime ait nüfus bilgileri Tablo 1'de sunulmaktadır.

Tablo 1: EA içerisinde kalan Yerleşimler

Mahalle	Proje Sahasına göre Yönü	Nüfus		
		Mesafe	Kadın	Erkek
Kaklıç Mahallesi	Batı	1,673	46%	54%
Ataşehir Mahallesi	Güneydoğu	27,051	51%	49%
Küçük Çiğli Mahallesi	Kuzeydoğu	20,510	50%	50%
Balatçık Mahallesi	Kuzey	14,801	45%	55%
Yeni Mahalle Mahallesi	Northeast	11,770	51%	49%



Şekil 1: Atik Metal Yer Bulduru Haritası (Çiğli Şubesi)

1.2 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 PKP'nin 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,
- Destekleyici materyaller ve bilgiler için gerekli referansları belirlemek,
- 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,
- Paydaşların endişelerini anlamak ve endişelerine dayalı olarak onlarla adil, şeffaf ve açık bir diyalog kurmak.

1.3 Kapsam

Bu Plan, Proje'nin hem inşa ve hem de işletme aşamalarındaki ilgili faaliyetler ve tüm Yükleniciler dahil olmak üzere Projenin tüm aşamaları için geçerlidir. Tüm Yükleniciler, bu Planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaktır.

Paydaş Katılım Planı

Bu Plan, Proje'nin hem inşa ve hem de işletme aşamalarındaki ilgili faaliyetler ve tüm Yükleniciler dahil olmak üzere Projenin tüm aşamaları için geçerlidir. Tüm Yükleniciler, bu Planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaktır.

Bu Plan, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu PKP aşağıda belirtilen diğer yönetim planları ile bağlantılıdır ve ilişkilendirilmiştir:

- Şikayet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış),
- Hava Kalitesi Yönetim Planı,
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı,
- Acil Durum Müdahale ve Eylem Planı.

1.4 Tanımlar

Erişilebilirlik	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikayette bulunabilir
Gizlilik	İsimsiz şikayetler gönderilebilir ve çözülebilir. Şikayette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmez.
Kültürel Uygunluk	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikayet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
Dış Paydaşlar	Müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve hükümet gibi, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olarak çalıştırılmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya bireyler.
Şikayet Mekanizması	Projenin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve içerisinde izlenecek olan resmi yol
Şikayet	Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, proje kapsamında sürdürülen bir iş etkinliği ve/veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim
Tarafsızlık	Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikayet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır
Bilgilendirme Danışması ve Katılım	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
İç Paydaşlar	Çalışanlar ve müteahhitler gibi doğrudan işletme içinde çalışan bir işletme içindeki gruplar veya bireyler
Projeden Etkilenen Kişiler (PEK)	Projenin uygulanması sonucunda, arazisinin (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullerini/ağaçlarını veya herhangi bir sabit/taşınabilir varlık kullanma hakkını veya başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen/kısmen veya kalıcı/geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi
Paydaş	Any and all individuals, groups, organizations, and institutions interested in and potentially affected by a project or having the ability to influence a project.
Şeffaflık	Tüm şikayetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikayet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
Vulnerable People	People who by virtue of gender, ethnicity, age, physical or mental disability, economic disadvantage, or social status may be more adversely affected by resettlement than others and who may be limited in their ability to claim or take advantage of resettlement assistance and related development benefits.

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu bölümde Planın uygulanmasıyla ilgili kilit roller ve sorumluluklar özetlenmiştir. Bu Planın uygulanması için kilit roller ve sorumluluklar Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 2: Kilit Roller ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none"> Bu Planın onaylanması ve uygulama için gerekli kaynakların sağlanması, Projenin ömrü boyunca bu planın uygulanmasını sağlamak, Sosyal iletişim ve paydaş katılımına ilişkin politika ve hedeflerin belirlenmesi, Tesisin Proje Standartlarına ve bu Planda belirtilen diğer şartlara uygunluğunu sağlamak, Bu PKP ve GMP'nin (dahili ve harici) uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak, Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve ilgili departman yöneticilerinin değerlendirmeleri ışığında (gerektiğinde) iç ve dış şikayetler ile ilgili nihai kararın verilmesi, Projenin sosyal bütçesinin belirlenmesi.
Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none"> Proje gerekliliklerini yerine getirerek bu PKP'nin uygulanması için genel sorumluluğa sahip olmak, Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakların belirlenmesi ve satın alma için Yönetim Kuruluna rapor edilmesi, Bu Plandaki taahhütlerin uygulanmasını sağlamak.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	<ul style="list-style-type: none"> SEP ve GMP'nin uygulanması, Bu Planın uygun şekilde uygulanması için taraflar arasında koordinasyon, Sistem performansının Genel Müdür'e raporlanması, Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuat/yönergelerin belirlenmesi ve takibinin sağlanması, Paydaş Yönetim Sisteminde yerel topluluklarla tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi, Konuma göre hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutmak ve bunları üç aylık paydaş katılım raporlarına eklemek, Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerinin izlenmesi ve kayıt altına alınması ve bu detayların paydaş katılım raporlarına üçer aylık dönemler halinde eklenmesi, Proje paydaşları ile ilişkiler kurmak, Şikayetlere yanıtları gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek, Topluluk şikayetleriyle ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli raporlama sağlamak, Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerinin belirlenmesi ve sağlanması, Şikayet ve/veya önerilerin detaylı olarak (kime göre, tarih, durum vb.) Proje ve topluluklar arasındaki işlerde ve anlaşmazlıklarda, yaralanmalara, gecikmelere veya durmalara neden olan şikayetlerin ve sosyal olayların nedenlerinin araştırılması, Tüm şikayetleri izlemek ve tüm şikayetlerin uygun şekilde ve zamanında çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak, Şikayet ve raporlama sonuçlarının haftalık, aylık ve yıllık olarak takip edilmesi, Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarının ve şikayetlerin kaydedilmesi ve raporlanması,

Görev	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> “Şikayet Kayıt Formu & Danışma Formu”nun doldurulması (bkz. Ek A ve B), Şikayet Kayıt Formu ile paydaşlara şikayetlerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içinde geri bildirimde bulunulması (isim ve iletişim bilgilerini veren şikayet sahiplerine şikayet çözüm sürecinin başladığı ve şikayet kapatıldıktan sonra 5 gün içinde bildirilecektir).
İSG- Çevre (İSGÇ) Personeli	<ul style="list-style-type: none"> İşletme aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinin performansının periyodik olarak denetlenmesi, Çevresel, Sosyal, İSG ve kaynak verimliliği hedeflerini belirlemek için diğer departmanlarla işbirliği içinde çalışmak, Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatın belirlenmesi ve Genel Müdür’ün bilgilendirilmesi, Çevresel etkilerin ve İSG tehlikelerinin eylemler, potansiyel hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda belirlenmesi, İşletme aşamasında Proje Standartlarına göre çevresel, sosyal ve İSG gereksinimlerine ilişkin Yüklenici sözleşmelerindeki tüm hükümlerin yerine getirilmesini sağlamak ve Yüklenicilerin bu gereksinimlere ilişkin performansını denetlemek, Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG şikayetlerine yanıt verilmesi, Yüklenicilerin İSG kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol etmek.
Doküman Kontrol Merkezi (DKM) Personeli	<ul style="list-style-type: none"> Tüm yönetim planlarını, politikaları, eğitim tutanaklarını, çevresel, sosyal ve HS kayıtlarını ve raporları DCC’ye yüklemek ve bu sistemi güncel tutmak, Proje kapsamında alınan tüm izinlerin ve/veya alınan ölçümlerin sonuçlarının kaydedilmesi ve güncel tutulması, Belgelerin tüm Proje çalışanları için erişilebilir hale getirilmesi (Yükleniciler / Taşeronların çalışanları dahil).
Yükleniciler / Altyükleniciler, Tedarikçiler ve Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none"> İlgili faaliyetlerin bu Yönetim Planına ve ilgili Prosedürlere uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak.

3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

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,
- TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası,
- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler.

3.1 Uygulanabilir Türk Standartları

The Constitution of The Republic of Turkey

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Paydaş Katılım Planı

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

X. Kanun Önünde Eşitlik

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

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

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

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

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

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

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

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

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

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

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

Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun

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

İş Kanunu

Eşitlik Davranma İlkesi

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

İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

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

Fazla Çalışma 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.

3.2 TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası

Bu kapsamda TKYB, yasal yükümlülüklerini yerine getirirken çevresel ve sosyal etkisini yönetmek için ulusal mevzuat, kanun ve yönetmelikleri yakından takip etmekte ve uygulamaktadır. Sektördeki ulusal ve uluslararası gelişmeleri, çevresel ve sosyal konulardaki en iyi uygulamaları sürekli olarak takip eder. Banka, başta eğitim ve çevre olmak üzere tüm kamu ve sivil toplum kuruluşları ile toplumsal refahı ve kalkınmayı sağlayan diğer paydaşları ile birlikte her türlü çevre dostu faaliyet ve gönüllülük çalışmalarını destekler ve bunlara katılır.

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

Çevre Yönetim Sistemi aşağıdaki ilkeleri hedefler:

- Faaliyet ve hizmetleri gerçekleştirirken hizmet kalitemizde herhangi bir kayıp olmadan kaynak kullanımını/israfını ve atık oluşumunu azaltmak,
- Banka faaliyetleri ve hizmetleri aracılığıyla olumlu bir çevresel etki ve farkındalık yaratmak,
- İnsan sağlığı ve çevre üzerindeki zararlı etkimizi en aza indirmek,
- Kurulan sistemin sürdürülebilirliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Tüm çevre dostu faaliyetlere ve her türlü gönüllülük faaliyetlerine destek olmak,
- Dünya standartlarında ve TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına uygun bir yönetim sistemi kurmak.

3.3 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Proje tarafından uygulanabilecek uluslararası standartlar, IFC Performans Standartları ve DB ÇSS'lerdir. 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,

Paydaş Katılım Planı

- Projenin ilgili paydaşlarından ve ilgili tesislerinden oluşan bir Veri Tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- Bu veri tabanını ilgili taraflarla görüşerek gözden geçirmek,
- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkılarını kolaylaştırmak için gerekli bilgi ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak,
- Paydaşlarla karşılıklı güven ve dürüstlük temeli ile paydaşların değerlerine saygı duyarak saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.



Şekil 2: Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartlar ve Kılavuzların Temel Gereksinimleri

3.3.1 IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1'de belirtilen paydaş katılımıyla ilgili temel gereksinimler 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

Paydaş Katılım Planı

etki azaltma önlemleri; (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet mekanizması sağlanacaktır.

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

3.3.2 DB Gereksinimleri

ÇSS10 Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklamasının amaçları DB tarafından aşağıdaki gibi belirlenir:

- orçuların paydaşları belirlemesine ve özellikle projeden etkilenen taraflar olmak üzere onlarla yapıcı bir ilişki kurmasına ve sürdürmesine yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak,
- Paydaşların projeye ilgi ve desteğinin seviyesini değerlendirmek ve proje tasarımı ile çevresel ve sosyal performansta paydaşların görüşlerinin dikkate alınmasını sağlamak,
- Proje yaşam döngüsü boyunca, onları potansiyel olarak etkileyebilecek konularda projeden etkilenen taraflarla etkin ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek ve sağlamak,
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler hakkında uygun proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bir şekilde ve formatta açıklanmasını sağlamak,
- Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikayetleri dile getirmek için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Borçluların bu tür şikayetlere yanıt vermesine ve yönetmesine izin vermek

3.4 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en katı gereksinimler ile karşılanacaktır.

4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri

Atik Metal bünyesinde yer alan tesislerden biri olan Proje kapsamında yer alan tesis, Ulusal ÇED Mevzuatı kapsamında EK-2 listesi içerisinde değerlendirilmiştir (Karar tarih: 22.03.2021 No.: E.2021123). Ulusal ÇED mevzuatı uyarınca Ek-2 listesi kapsamında değerlendirilen projeler için Halkın Katılımı Toplantısı zorunluluğu bulunmamaktadır.

4.2 Paydaşların 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
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar (EA içerisindeki Yerleşimler)		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri: <ul style="list-style-type: none"> Kaklıç Mahallesi Ataşehir Mahallesi Küçük Çiğli Mahallesi Yeni Mahalle Mahallesi Balatçık Mahallesi 	✓	
Resmi Kurumlar		
<ul style="list-style-type: none"> Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü İzmir Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü 		✓
Belediyeler		
<ul style="list-style-type: none"> İzmir Büyükşehir Belediyesi Çiğli Belediyesi 		✓
STK'lar		
<ul style="list-style-type: none"> İzmir Ticaret Odası İzmir Sanayi Odası 		✓
Özel Kuruluşlar		
<ul style="list-style-type: none"> İzmir Atatürk OSB 		✓
Finans Kuruluşu		
<ul style="list-style-type: none"> TKYB DB 		✓

Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
<i>Iç Paydaşlar</i>		
<ul style="list-style-type: none"> Atik Metal Çalışanları Yükleniciler / Alt Yükleniciler / Tedarikçiler 	✓	✓

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,
- Yerel belediyelerin web sitesinde (varsa) ve/veya işbirliği yapılan firma web sitesinde paylaşılması,
- Muhtarlar ve yerel halk aracılığıyla duyurularda bulunulması,
- Önemli halka açık yerlerdeki duyuru panolarında gerektiğinde bilgi sağlanması.

Aşağıdaki hususlar Paydaş katılım programını özetlemektedir:

- Görüşülen Paydaş Grupları
- Görüşme konuları
- Açıklanan bilgi türü / metodu
- Toplantıların /iletişimleri sıklığı, yerleri ve sorumlu kişiler.

Paydaş Katılım Planı

Tablo 4: Paydaş Katılım Programı

	Hedef Grup	Katılım Amacı ve Konuları	Proje Aşaması	Katılım Yöntemi	Periyot	Sorumlu
PKP 1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel yönetim ➤ Yerel işletmeler 	Bilgi Beyanı <ul style="list-style-type: none"> • Proje amacı, genel bilgiler ve aşamaları ve projenin çevresel ve sosyal etkileri hakkında açıklamalar • Çevresel ve Sosyal konularla ilgili azaltma tedbirlerinin uygulanması • Şikayet mekanizmasının açıklanması • Gerçekleştirilecek izleme çalışmaları hedefleri ve faaliyetleri, • Proje web sitesi üzerinden incelenmesi için bilgi beyanı (PKP ve ŞMP) 	İşletme Aşaması	Halkın Katılımı Toplantısı	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planlarının onaylanmasının ardından	SSP
PKP 2	-Yerel İşletmeler - Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	İstihdam ve Satın Alma Stratejileri <ul style="list-style-type: none"> • Çalışanların işe alınması, • Personel eğitimi, • Malzemelerin ve hizmetlerin tedariki. 	İşletme Aşaması	Paydaş gruplarının talepleri üzerine Halkın Katılımı Toplantısı	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planlarının onaylanmasının ardından	SSP
PKP 3	STK'lar	Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal gelişme ve çevrenin korunması Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: <ul style="list-style-type: none"> • Olası çevresel ve sosyal risklere karşı etki azaltma önlemleri, • Sürdürülebilirlik kriterleri, • Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları. 	İşletme Aşaması	Odak grup toplantıları (STK temsilcileri ve üyeleri ile birlikte) Proje web sitesi	Gerektikçe / Talep edilmesi halinde	SSP
PKP 4	Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	Trafik ve Ulaşım Yönetimi <ul style="list-style-type: none"> • Yan geçit ve erişim yollarının güvenli geçişi dahil, yol güvenliği bilinci • Projenin farklı aşamalarında öngörülebilecek araç türleri, sayısı ve sıklığı, 	İşletme Aşaması	Paydaş gruplarının talepleri üzerine yüz yüze görüşmeler veya odak grup toplantıları	Gerektikçe / Talep edilmesi halinde	SSP

Paydaş Katılım Planı

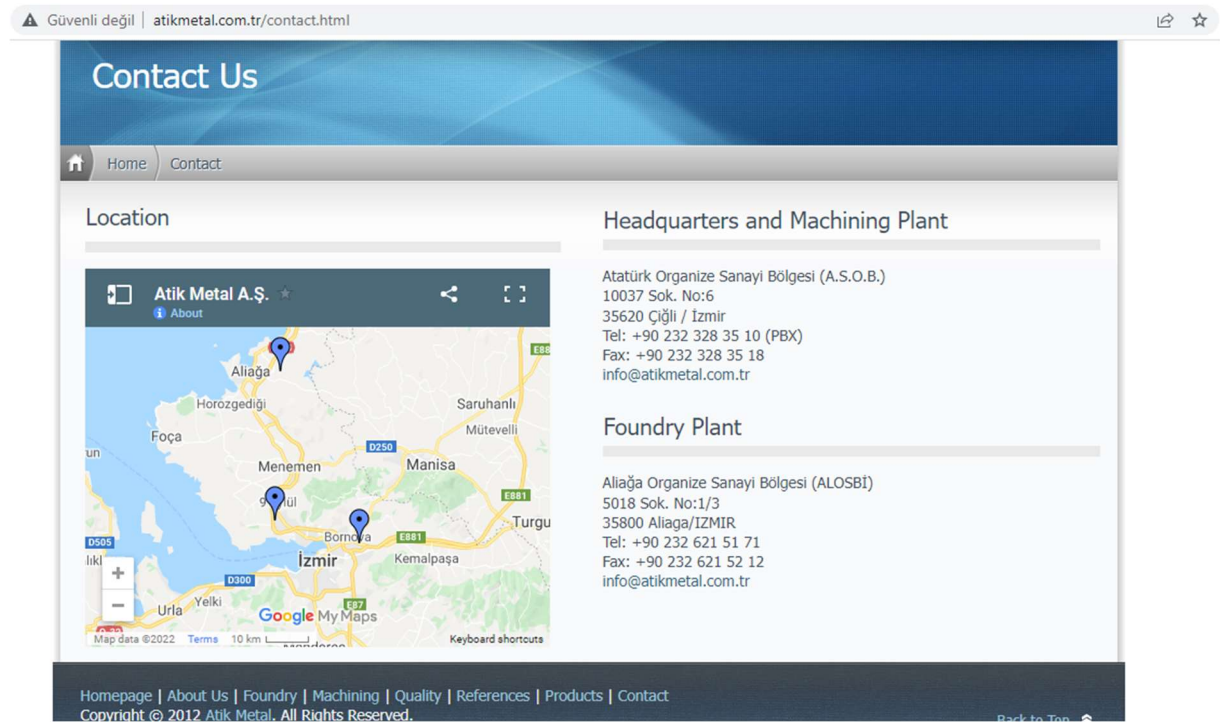
	Hedef Grup	Katılım Amacı ve Konuları	Proje Aşaması	Katılım Yöntemi	Periyot	Sorumlu
		<ul style="list-style-type: none"> • Özellikle okulların yakınında bulunan veya çocukların bulunduğu diğer yerler boyunca yolların tabelalarını, görünürlüğünü ve genel güvenliğini iyileştirmek için yerel halk ve sorumlu makamlarla iş birliği, • Muhtarlarla trafik önlemlerinin ve Proje alanı erişim yolu kullanımı hakkında iletişim 				
PKP 5	- Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	<p>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çevresel ve sosyal izleme programı • Çevresel ve sosyal izleme sonuçları • Proje işleyişi hakkında genel bilgi 	İşletme Aşaması	<p>Mutlarla toplantılar</p> <p>Broşürler</p> <p>Proje web sitesindeki duyurular</p>	Gerektikçe / Talep edilmesi halinde	SSP
PKP 6	Hassas Gruplar	<p><u>Hassas grupların istihdamı ve diğer katkıları</u></p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engelli kişilerin istihdamı • Projenin çevresel ve Sosyal etkileri, azaltıcı tedbirleri, izleme faaliyetleri hakkında genel bilgiler • Hassas gruplar için özel önlemler 	İşletme Aşaması	Odak grup toplantıları (engelli kişiler ve temsilcileri ve engelli grupla alakalı ilgili uzmanlar ile beraber)	Gerektikçe / Talep edilmesi halinde	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 / Websitesi

Proje, Proje hakkındaki bilgileri web sitesinde (www.atikmetal.com.tr) hem Türkçe hem de İngilizce olarak güncel tutacaktır. Şirket tesislerinin fiziki adresi, telefon numaraları ve haritaları Şirket İnternet Sitesi İletişim Sayfasında yer almaktadır. Belirlenen web sitesinde bilgilendirici broşürler, Şikayet Mekanizması Prosedürü bulunmalı ve bu web sitesi aracılığıyla şirkete şikayetler gönderilebilmelidir.



Şekil 3: Atik Metal İletişim Web Sayfası

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 Bilgi 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,
- Ortaya çıkan konular toplantıda cevaplanacak veya bir cevap hemen bulunamazsa bu konular aktif olarak takip edilecek, sorunlar çözüldüğünde konuyu gündeme getiren kişi toplantı sonrasında bilgilendirilecektir.

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

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 (PEK) daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır

Şikayet Mekanizması Prosedürü, 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 arayüz olarak atanan ve müşteri şikayetlerinden sorumlu olan Sosyal Sorumluluk Perspneli (SSP) ve müşteri şikayetlerinden sorumlu olan İhracat Satış Müdürü aracılığıyla 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. SSP'nin Kurumsal İletişim veya İnsan Kaynakları departmanından aday gösterilmesi önerilmektedir. SSP ve İhracat Satış Müdürü'nün 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

Paydaş Katılım Planı

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 Şikayet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış Şikayetler)

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 ve İhracat Satış Müdürü 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; ve

Paydaş Katılım Planı

- İsimli şikâyetlerin ele alınması verimli bir süreç olmayacaktır; ancak hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

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

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

5.1.3 Paydaşlara Geri Bildirim

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

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olduğundan ve süreç boyunca şikâyetleri 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), şikâyet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ayrıca proje paydaşları listesi gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

5.1.4 Şikâyet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar, herhangi bir şikâyet durumunda, şikâyetlerini kime bildireceklerini bilmeleri sağlanacaktır ve bununla ilgili devamlı bir destek mevcut olacaktır. Yöneticiler prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerdeki akış şemalarında kolayca erişilebilir olmalıdır.

Çalışanlardan 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;

Paydaş Katılım Planı

- Şikayet/ öneri kutuları, iç şikayetler için Proje sahası ofislerinde hazır bulundurulacaktır; ve
- Tüm çalışanlar, şikayet/öneri kutularının yerlerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi veya şikayet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir.

Halktan dış şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında (şikayet/ önerilerin yerleri dahil) paydaşlara iletilecektir,
- Paydaşlar, web sitesinde sunulan şikayet/ öneri formlarının yerlerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi veya şikayet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir.
- Şikayet/öneri kutuları, en yakın yerleşim yerlerindeki muhtarlıklarda veya köylülerin toplanma noktalarında (coffeehouse etc.).

Şikayet mekanizması iki bölümden oluşur: Dış ve İç (Proje İşçileri, yüklenicileri ve tedarikçileri). Bu iki mekanizmanın farklı yanıtlayıcıları olacaktır: Dış Şikayet Mekanizması SSP tarafından, İç Şikayet Mekanizması ise Kalite Kontrol, İSGÇ ve İnsan Kaynakları gibi farklı departmanların işbirliği ile SSP'nin sorumluluğunda olacaktır. İç Şikayet formunun bir örneği (Şikayet Kayıt Formu) Ek C'de sunulmuştur.

5.2 İletişim Bilgileri

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

Tablo 5: Proje İletişim Bilgileri

Atik Metal Çiğli Şubesi – Merkez ve İşleme Fabrikası	SSP İletişim Bilgisi
Adres: Atatürk Organize Sanayi Bölgesi (A.S.O.B.) 10037 sok. No:6 35620 Çiğli / İzmir Telefon: +90 232 328 35 10 (PBX) Faks: +90 232 328 35 18 e-posta: info@atikmetal.com.tr	İsim: To be determined Adres: Atatürk Organize Sanayi Bölgesi (A.S.O.B.) 10037 sok. No:6 35620 Çiğli / İzmir Telefon: To be determined e-posta: To be determined

6 İZLEME

6.1 Planın Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu

Bu PKP, işletme sırasında yıllık olarak gözden geçirilecektir. Kararlı durum operasyonları sırasında, bu Plan yıllık bazda gözden geçirilecek ve Projenin değişen koşullarını veya operasyonel ihtiyaçlarını yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu Planın revize edilmesi, İK Birimi ile koordineli olarak SSP'nin sorumluluğunda olacaktır.

Paydaş Katılım Planı

Koşulların değişmesi halinde, bu Plan “gerektiği gibi” güncellenebilir.

Bu Plandaki herhangi bir revizyon, tümiçvedışpaydaşların bu PKP'nin en son sürümüne erişimini sağlamak için DKM'ne ve Proje web sitesine yüklenecektir.

6.2 Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

Aşağıdaki tablo, paydaş katılımı performansının ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacak temel performans göstergelerini ve ilgili kilit izleme eylemlerini özetlemektedir.

Tablo 6: Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

KPI	Hedef	Izleme Önlemleri
Toplumsal şikâyet/sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayıyı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
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
Genel saha kuralları, özellikle İSG konuları hakkında Ziyaretçi Eğitimi / Talimatları alan ziyaretçilerin yüzdesi	Ziyaretçilerin %100'nün Ziyaretçi Eğitimi / Talimatları alması	Ziyaretçi Kayıtları
Şikâyet Prosedürü'nün uygun bir şekilde uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Denetimi	İşletme dönemi boyunca her yıl, şikâyetçi memnuniyetini ve 30 gün içinde şikâyetlerin %100' ünün kapatılması hedefini denetlemek.	Denetim Raporu

6.3 Temel İzleme Faliyetleri

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:

Paydaş Katılım Planı

- 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 faaliyetleri, temel performans göstergelerini kullanarak bu Planda belirtilen gerekliliklerle uyumu sağlamaya odaklanacaktır.

Tablo 7: Temel İzleme Faaliyetleri

Konu	İzleme Göstergesi	Yöntem	Periyot	Lokasyon
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"> ➤ Bir ay içinde açılan veya bekleyen sıkıntı ve şikayetlerin sayısı, ➤ Bir ay içinde açılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan kaydedilen süreç (grafik sunumu), ➤ Bir ay içinde kapatılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı, ➤ Şikâyet türü 	Şikâyet Veritabanı	Aylık	Proje Sahası
Ofis Ziyaretçileri	Ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kayıt tutulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve resmi olmayan katılımları kaydedecektir.	Topluluk Katılımı Kayıtları	Aylık	Proje Sahası
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	3 ayda bir	Proje Sahası
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	Proje Sahası

7 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak amacıyla gerekli tüm eğitimler işe başlama eğitimi ile sağlanacaktır. Paydaş katılımı ve şikayet 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 Eğitimi

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere işçi şikayet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk “Başlangıç Eğitimi” oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerin toplumla ilişkiler ve insan hakları eğitimlerine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve fikirleri nasıl anlayıp saygı duyabileceğinizi ve yerel halk ve meslektaşlarınıza uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olmayı öğretecektir.

7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Proje kaspamında çalışacak olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa), ve bu çalışanlara şikayet yönetimi sağlanacaktır. Ayrıca, Paydaş Katılım Planının uygulanmasına ve Şikayet Yönetimine ilişkin özel eğitim Sosyal Sorumluluk Personeline ve Proje'nin diğer personeline, denetçilerine ve ilgili yüklenicilere verilir.

8 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölümde, iç ve dış denetim yer almaktadır. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmıştır.

8.1 İç Denetim

Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından, PKP'nin doğru şekilde uygulanmasına ilişkin olarak işletme aşamasında rutin iç denetimler gerçekleştirilecektir. PKP'nin doğru planlamaya yönelik olarak uygulanması, rutin iç denetimler tarafından gerçekleştirilecektir. Bu yönetim planının unsurları düzenleyici denetimlere tabidir.

8.2 Dış Denetim

Bu PKP'ye uygunluğu, Atik Metal denetim programının bir parçası olarak ve Proje Kredi Verenler tarafından ayrı olarak periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır.

8.3 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

Paydaş Katılım Planı

- 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

EKLER

Ek A: Şikayet Kayıt Formu

Ek B: Toplantı Kayıt Formu

Ek C: İç Şikayet Formu

Ek D: Şikayet Kapatma Formu

Ek E: Şikayet Veritabanı

Ek A: Şikâyet Kayıt Formu

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

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: İç Şikayet Formu

İç Şikayet Formu	
Referans Numarası:	
Ad Soyad Not: <i>Kimliğinizi rızanız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz .</i>	Ad Soyad: _____ <input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> İznim olmadan kimliğimi açıklamamayı talep ediyorum
İletişim bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişime geçilmek isteniyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: <input type="checkbox"/> Telefonla: _____ <input type="checkbox"/> E-mail ile _____ <input type="checkbox"/> İletişim kurmak istemiyorum
Şikayete İlgili Detaylar:	
Olayın veya Şikayetin Açıklaması:	Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:	
Olay/Şikayet Tarihi	
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?	

Paydaş Katılım Planı

Yalnızca dahili kullanım için: Şikayet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayet kapatılır:		
Alınan önlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

Ek D: Şikayet Kapatma Formu

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

Ek E: Şikayet Veritabanı

Şikâyet Veri Tabanı									
Raporlama Süreci									
Şikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet/ Yorum Detayları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikayetçiyle İletişim*	Yapılan Eylemler	Çözümleme Tarihi	Şikayetçiyle 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