



DAYANIKLI TÜKETİM MALLARI ÜRETİM TESİSİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

(Referans No: FEMAS-SOS-PLN-001)

ARALIK 2020

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
TABLolar	iii
ŞEKİLLER.....	iv
KISALTMALAR.....	v
1 GİRİŞ	1
1.1 Bilgi	1
1.2 Amaç ve Kapsam	3
1.2.1 Amaç	3
1.2.2 Kapsam.....	3
1.3 Referanslar	4
1.4 Tanımlar	4
1.5 Temel İlkeler.....	5
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	5
3 PROJE STANDARTLARI	7
3.1 Türkiye Standartları ve Gereklilikleri	7
3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	10
3.2.1 IFC Performans Standartları	10
4 PAYDAŞ KATILIMI.....	13
4.1 Daha Önce Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri.....	13
4.2 Paydaş Tanımlama.....	16
4.3 Paydaş Katılım Programı	17
4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler	22
4.4.1 Dahili / Web Sitesi.....	22
4.4.2 Bilgi Broşürleri	22
4.4.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk için Yayımlama.....	22
4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri.....	22
5 ŞİKAYET YÖNETİMİ.....	23
5.1 Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürü	23
5.1.1 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış).....	24
5.1.2 Şikâyetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi	24
5.1.3 Paydaşlara Geri Bildirim	24
5.1.4 Şikâyet Mekanizması İletişimi.....	25



Paydaş Katılım Planı

5.2	İletişim Ayrıntıları	26
6	İZLEME	26
6.1	Kilit İzleme Faaliyetleri	26
6.2	Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)	27
7	EĞİTİM.....	28
7.1	Giriş Eğitimi	28
7.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri	28
8	DENETİM VE RAPORLAMA	28
8.1	İç ve Dış Denetim	28
8.2	Kayıt Tutma ve Raporlama	28
EKLER	30
EK 1.	Şikayet Kayıt Formu	31
EK 2.	Toplantı Kayıt Formu	32
EK 3.	Şikayet Veri Tabanı	33

TABLolar

Tablo 1. Etki Alanındaki Yerleşim Yerleri ve Demografik Bilgileri	2
Tablo 2. Görev ve Sorumluluklar	5
Tablo 3. Yapılan Görüşmeler ve ilgili Fotoğraflar	13
Tablo 4. Paydaş Grupları.....	16
Tablo 5. Paydaş Katılım Programı	18
Tablo 6. İletişim Ayrıntıları	26
Tablo 7. Kilit İzleme Önlemleri.....	26
Tablo 8. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	27



ŞEKİLLER

Şekil 1. Proje Alanının Konumu	1
Şekil 2. Yakın Yerleşim Yerlerinin Proje Alanını göre Konumları.....	2
Şekil 3. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri	10

KISALTMALAR

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

1 GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), FEMAŞ-SOS-PLN-001 referans numarasıyla Dayanıklı Tüketim Malları Üretim Tesisi Projesi için hazırlanmıştır. Hedef grupları ve her grup için gerekli paydaş faaliyetlerini belirleyen bu PKP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin IFC Performans Standartlarına ("PS'ler") ve Asya Altyapı Yatırım Bankası (AIIB) Çevresel ve Sosyal Standartları'na ("ÇSS"ler) göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları gerçekleştirmek üzere gerçekleştirilmiştir.

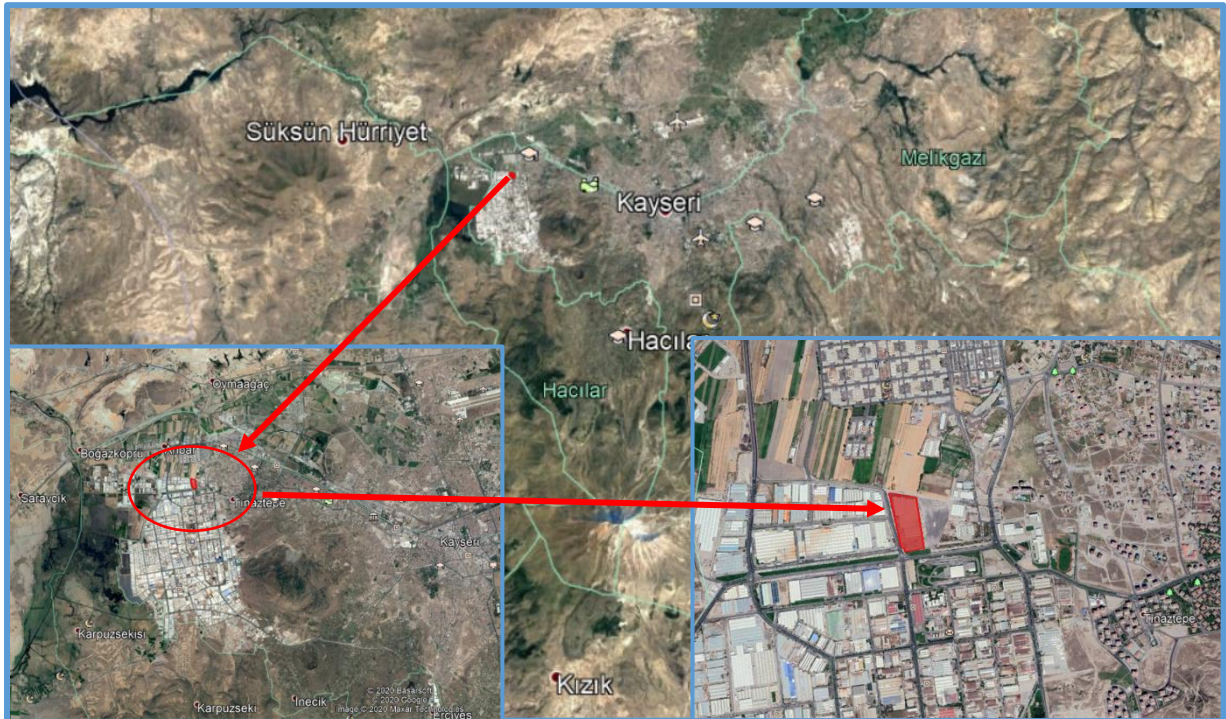
1.1 Bilgi

Kayseri ili Melikgazi ilçesinde yer alan Kayseri Organize Sanayi Bölgesi'nde (12. Cadde No: 1) FEMAŞ Metal Sanayi ve Ticaret A.Ş. 2 Nolu Şube (bundan sonra "FEMAŞ-2" olarak anılacaktır.) tarafından "Dayanıklı Tüketim Malları ve Yardımcı Malzeme Üretim Tesisi" yapılması planlanmaktadır.

Kayseri Organize Sanayi Bölgesi 17. Cadde No:2/A adresinde bulunan FEMAŞ-3 şubesi tarafından kiralanılan makine ekipmanlar bu adrese taşınıp faaliyetine devam etmesi ve kapasitenin artırılması planlanmaktadır. Bu kapsamda FEMAŞ-2 şubesinde Ankastre Fırın ve Ocak Üretimi yapılması planlanmaktadır.

Mevcut durumda tesisin kaba inşaatı bitmiş olup makine ve ekipmanlar için gerekli tesisatlara ilişkin çalışmalar yapılmaktadır. Tesisin Temmuz 2021'de işletmeye alınması planlanmaktadır.

Bu proje yerini gösterir uydu görüntüsü aşağıdaki şekilde verilmiştir.



Şekil 1. Proje Alanının Konumu

Proje alanı, Kayseri İli Melikgazi İlçesi, Kayseri Organize Sanayi Bölgesi sınırları içerisinde yer almaktadır. Lisans alanı Kayseri şehir merkezinin kuzey batısında, yaklaşık 1 km kuş uçuşu uzaklıkta yer almaktadır. Bölge üzerindeki olası sosyal etkinin değerlendirilmesi için Etki Alanı (EA) temel olarak Organize Sanayi Bölgesi (OSB) ve OSB'ye en yakın yerleşim

Paydaş Katılım Planı

yerleri/mahalleler olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda belirlenen mahalleler ve ilgili bilgiler aşağıdaki tabloda verilmiştir. Ayrıca yerleşim yerlerinin OSB'ye göre konumları da takip eden şekilde gösterilmiştir.

Tablo 1. Etki Alanındaki Yerleşim Yerleri ve Demografik Bilgileri

Yerleşim Alanı	Popülasyon (kişi)	Kadın Oranı (%)	Erkek Oranı (%)	Nüfus Yoğunluğu (kişi/km ²)
Tınaztepe Mahallesi	11.738	49,53	50,47	7.981,989
Anbar Mahallesi	3.991	47,03	52,97	399,1
Boğazköprü Mahallesi	81	46,91	53,09	3,522
Oymaağaç Mahallesi	560	46,96	53,04	32,941
Keykubat Mahallesi	17.957	50,15	49,85	14.830,88
Kocatepe Mahallesi	10.786	50,32	49,68	9.568,043
19 Mayıs Mahallesi	10.951	50,04	49,96	10.284,761
30 Ağustos Mahallesi	7.757	49,62	50,38	11.354,311
Anafartalar Mahallesi	7.683	49,33	50,67	17.022,826
Selimiye Mahallesi	9.925	50,07	49,93	16.450,02
Sakarya Mahallesi	9.218	50,02	49,98	768,167



Şekil 2. Yakın Yerleşim Yerlerinin Proje Alanını göre Konumları

1.2 Amaç ve Kapsam

1.2.1 Amaç

Bu planın amacı, tüm paydaşları belirlemek, paydaşlarla etkili bir iletişim oluşturmak ve paydaşların projeye katılımını iyileştirmek için gerekli prosedür ve ilkeleri ortaya koymaktır.

Bu kapsamda planın hedefleri;

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

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

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

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

1.2.2 Kapsam

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

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



Paydaş Katılım Planı

Bu Plan, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu Plan, doğrudan veya dolaylı olarak iç ve dış paydaşlar için oluşturulan Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü (FEMAS-SOS-PLN-002) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (FEMAS-ÇSSG-PLN-001) ile örtüşmektedir.

1.3 Referanslar

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

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 kişi.

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 Kuruluşları (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenebilecek, işletme dışındaki gruplar veya bireyler.

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

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

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

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

1.5 Temel İlkeler

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

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

2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

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

Tablo 2. Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür / Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bu PKP'nin Proje süresi boyunca uygulanmasını sağlar, ▪ Sosyal iletişim ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirler, ▪ İşletme Müdürü'nü atar ve İşletme Müdürü'nün sorumluluklarından haberdar olmasını sağlar, ▪ İşletme Müdürü tarafından sağlanan raporları değerlendirir ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar, ▪ Bu PKP ve ŞGMP'nin uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlar.
İşletme Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflar arasında koordinasyon sağlar, ▪ Şikâyet mekanizması prosedürünün uygulanması için gerekli kaynakları sağlar, ▪ İnşaat aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinin performansına ilişkin periyodik denetimler yapar, ▪ Sistemin performansı hakkında Genel Müdür / Yönetim Kuruluna rapor sunar, ▪ Proje faaliyetlerine uygulanabilir, ulusal ve uluslararası mevzuatın / yönergelerin belirlenmesini ve takip edilmesini sağlar, ▪ SGÇS ile kaynak verimliliği konularında hedefler belirlemek için diğer departmanlarla iş birliği içinde çalışır, ▪ Projenin Sosyal Sorumluluk Personelinin değerlendirmeleri ışığında iç / dış şikayetlerle ilgili (gerekirse) nihai kararı verir.

Görev	Sorumluluklar
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Şikâyet mekanizmasının uygulanmasını sağlar, ▪ Şikâyet / öneri kayıtlarını Şikâyet Veri tabanında detaylarıyla (kim tarafından, tarih, durum vb.) tutar, ▪ Tüm şikâyetleri bir ay içinde çözmek için elinden gelen çabayı gösterir, ▪ Halkın şikâyetleri ile ilgili yönetim hakkında halka düzenli raporlama sağlar, ▪ Paydaş Yönetim Sistemine yerel halkla yapılan tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini kaydeder, ▪ Hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin konularına göre kayıtlarını tutar ve bu kayıtlar, paydaş katılımı üç aylık raporlarına eklenir, ▪ Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izler, kayıt altına alır ve bu kayıtlar paydaş katılımının üç aylık raporlarına eklenir, ▪ Proje paydaşları ile ilişkiler kurar ve paydaş toplantıları düzenler, ▪ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirler ve sağlar, ▪ Şikâyetin nedenlerini ve sebep olan sosyal olayları araştırır; Yaralanmalar, gecikmeler veya işin durması ve Proje ve halk arasındaki anlaşmazlıklar, ▪ Tüm şikâyetleri izler ve tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlar, ▪ Şikâyet sonuçlarını takip eder ve haftalık, aylık ve yıllık olarak raporlar, ▪ Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarını ve şikâyetleri kayıt altına alır ve raporlar, ▪ "Şikâyet Kayıt Formu ve Toplantı Kayıt Formu" nu doldurarak (bkz. Ek A ve B), 30 takvim günü içerisinde Şikâyet Kayıt Formu ile paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında geri bildirimde bulunur (adlarını ve iletişim bilgilerini sağlayan şikâyetler, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde ve şikâyet kapatıldıktan sonra bilgilendirilecektir), ▪ PKP ve ŞMP'yi uygular. ▪ Yüklenici sözleşmelerinde, inşaat ve işletme aşamasında proje standartlarına göre sosyal gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin sağlanmasını ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar,
İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre (İSGÇ) Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proje faaliyetlerine uygulanacak ulusal ve uluslararası mevzuatı belirler ve İşletme Müdürünü bilgilendirir, ▪ Çevresel etkileri ve İSG tehlikelerini belirlerken faaliyetlere, olası etki azaltma önlemlerine ve olası sosyal şikâyetleri ortadan kaldırmaya yönelik önlemlere göz önünde bulundurur, ▪ Yüklenici sözleşmelerinde, inşaat ve işletme aşamasında proje standartlarına göre çevresel ve İSG gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin sağlanmasını ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar, ▪ Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından gündeme getirilen İSG, çevresel ve sosyal şikâyetlere yanıt verir,

Görev	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Şikâyet Veritabanındaki şikayetlerin / önerilerin kayıtlarının detaylarıyla birlikte tutulması için SRS'ye yardımcı olur, ▪ Toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP'yi destekler, ▪ Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi için SSP'yi destekler, ▪ Gerekirse düzeltici önlemler belirler, ▪ Yüklenicilerin Çevresel kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder.
Yükleniciler / Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yükleniciler / Alt Yükleniciler, paydaşları ile etkileşimlerinde yetkilerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmazlar, ▪ Bu PKP'de listelenen kuralları ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerini takip eder. ▪ Şikâyet mekanizması prosedürünün gerekliliklerine ve standartlarına uyar.

3 PROJE STANDARTLARI

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

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

3.1 Türkiye Standartları ve Gereklilikleri

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

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

X. Kanun Önünde Eşitlik

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

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

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

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

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

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

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

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

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

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

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

Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun

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

İş 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,



Paydaş Katılım Planı

uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı, farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılamaz.

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 Proje Tanıtım Dosyası (PTD) Çevre ve Şehircilik Bakanlığına sunulmuştur. "ÇED Gerekli Değildir Kararı" (Karar No: 27332451 220-02 E-2019414) 27.12.2019 tarihinde alınmıştır.

3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar IFC Performans Standartları ve AIB 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 katkıları kolaylaştırmak için gerekli bilgi ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak,
- ☞ Paydaşlarla karşılıklı güven ve dürüstlük temeli ile paydaşların değerlerine saygı duyarak saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.



Şekil 3. 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:

Paydaş Katılım Planı

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

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

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

AİIB 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."

Ek olarak, Covid-19 pandemisine ilişkin mevcut koşullar göz önüne alındığında, "Covid-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı Konusunda Ara Tavsiye" güvenli bir katılım ve katılım süreci ile ilgili aşağıdaki hususları içerir:

Harici İletişimler için net bir protokol tanımlayın ve şirketin mevcut protokollerine ve iletişim acil durum planlamasına göre temas noktalarını belirleyin.

Herhangi bir paydaş katılım faaliyetinin ulusal ve uluslararası sağlık otoritelerinden tavsiye ve rehberliğin yanı sıra geçerli ulusal ve yerel düzenlemelere uygun olması için sağlıkla ilgili tavsiye ve yönergeleri yakından izleyin. COVID-19 durumunun dinamik doğası göz önüne alındığında, şirketler yaklaşımlarını yeni veya değiştirilmiş gereksinimlerle başa çıkmak için uyarlayabilmelidir.



Şirketin faaliyetlerinin COVID-19 tarafından daha da kötüleştirilebilecek kritik çevresel ve sosyal risklerini belirleyin ve paydaşlara bu risklerle başa çıkmak için bunları ve ilgili azaltma önlemlerini iletin. Örnekler, alınan önlemleri içerir: çalışanları ve çevredeki toplulukları korumak için; işçi girişinden kaynaklanan durumları ele almak, hareket kısıtlamalarının uygulanmasından kaynaklanabilecek güvenlik güçleri tarafından potansiyel aşırı güç kullanımı riskini ele almak; ve ekonomik geçim kaynaklarının askıya alınmasını protesto eden işçilerin veya genel topluluk üyelerinin vakalarında artan kamu gözetimi ve misilleme olasılığını ele almak.

Temel ve gereksiz faaliyetleri tanımlamak için salgından önce planlanan veya devam eden kritik paydaş katılım faaliyetlerini belirleyin. Planlanan faaliyetlere devam etme ve / veya yenilerini başlatma kararları, şirket çalışanlarının, bu tür faaliyetleri yürütmek için şirket tarafından görevlendirilen danışmanların ve topluluklar da dahil olmak üzere paydaşların maruz kalmasının potansiyel risklerinin tam olarak anlaşılmasına dayalı olarak alınmalı ve eşit derecede önemli, paydaşlar, topluluklar ve şirket için bu faaliyetleri şu anda üstlenmemenin olası sonuçları.

Yerel bağlamı (kentsel veya kırsal), mevcut durumu ve farklı proje faaliyetlerini yansıtan şirket şikâyet mekanizmasına erişim ve dış iletişim için birden fazla kanal tasarlayın veya uyarlayın ve aynı zamanda çalışanların, danışmanların, paydaşların ve topluluk üyelerinin güvenliği ve gizliliği korumak için tüm uygulanabilir adımları atın. Radyo duyuruları, cep telefonları ve duyuru panolarındaki duyurular, belirli bilgilerin sağlanması ve mevcut çeşitli iletişim kanallarının yayılması için kullanılacak yöntemlerdir. Bazı durumlarda, hükümetler, güvenlik güçleri ve diğer aktörler tarafından karantinede sonuçlarından çok da çekinilmeden yürütülen işlemler, gözetim ve şiddet artışı korkusuna veya endişelerini dile getiren işçilerin, halkın, sivil toplum ve topluluk üyelerinin tutuklanmasına yol açabilir. Şifrelenmiş uygulamalar gibi güvenli iletişim kanalları oluşturmak (WhatsApp gibi 2 faktörlü kimlik doğrulama etkinken), daha güvenli iletişim kanalları sağlayabilir.

COVID-19'a yanıt olarak şu anda iletişim forumları ve araçları olarak kullanılmakta olan yerleşik ulusal / bölgesel / yerel platformları geliştirin ve bunlarla koordinasyon sağlayın. Firmalar bu kanalları kullanabilir ve projelerine uyarlayabilir.

Toplulukların veya bir topluluğun bir alt kümesinin sınırlı bağlantıya ve teknolojiye erişime sahip olduğu durumlarda veya okuryazarlık sorunlarının olduğu durumlarda mevcut kanalları ve sosyal yapıları (örneğin, topluluk liderleri, topluluk temelli kuruluşlar ve kadın kooperatifleri) belirleyin. Şirketler, mevcut sosyal yapıları kullanarak ve tercih edilen iletişim yöntemlerini belirleyerek, güvenlik, grup büyüklükleri ve sosyal mesafeyle ilgili hükümet direktiflerine bağlı kalarak bilgileri yayabilir ve hedef kitlelerin ilgisini çekebilir.

Anlamli bir katılım elde etmenin önündeki potansiyel engellerin belirlenmesi dahil olmak üzere COVID-19 bağlamında istişare için mevcut seçenekleri değerlendirirken savunmasız, marjinalleştirilmiş ve uzak gruplara dikkat edin (örneğin, ev içi izolasyon ve cinsiyet rollerinin katılımı sınırlayabileceği durumlarda veya fiziksel engellilerin sınırlı erişime sahip olduğu yerlerde) ve erişimi ve katılımı destekleyen bir sosyal yardım yaklaşımı tasarlayın. Yerli halkların bulunduğu durumlarda, COVID-19 ile ilişkili etkiler büyütülebilir ve bu nedenle ek önlemler alınmalıdır. Bazı bağlamlarda, endişelerini dile getiren veya muhalefeti dile getiren proje paydaşları, örneğin hareket kısıtlamaları, artan gözetim veya güvenlik güçlerinin varlığı nedeniyle daha yüksek misilleme riski altında olabilir. Çalışanların ve toplulukların şikâyetlerini dile getirmeleri için güvenli yollar sağlanmalı, varlıkları iletilmeli ve kolayca erişilebilir hale getirilmelidir.

Bağlantı, bilgi teknolojisi (BT) okuryazarlığı, uzaklık, gizlilik ihlali, misilleme korkusu, güven sorunları, gözetimle ilgili endişeler ve önerilen alternatiflere güvenme konusundaki isteksizlik dahil olmak üzere önemli mesajların iletilmesindeki operasyonel zorlukları anlayın.

Koşullardaki değişiklikleri ve COVID-19'u çevreleyen geçerli ulusal ve yerel düzenlemeleri yansıtmak için katılım yaklaşımlarını gözden geçirin ve ayarlayın. Katılım sürecinin ve şikâyet yönetiminin hedeflerini daha iyi karşılamak için yaklaşımları uyarlama ve bu değişikliklere yanıt verme esnekliğini koruyun.

4 PAYDAŞ KATILIMI

4.1 Daha Önce Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri

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

Ayrıca, MGS uzmanları tarafından 17-18 Kasım 2020 tarihlerinde Proje sahasına bir ziyaret gerçekleştirilmiş olup bu kapsamda hem Proje Alanı gezilmiş, proje paydaşları arasında yer alan yakın yerleşimlerin Muhtarlarıyla ve resmi kurumlarla görüşmeler yapılmıştır.

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

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

Tablo 3. Yapılan Görüşmeler ve ilgili Fotoğraflar

Görüşme yapılan kişi/kurumlar ve ilgili fotoğraflar	
19 Mayıs Mahallesi	

Görüşme yapılan kişi/kurumlar ve ilgili fotoğraflar

Anafartalar Mahallesi,
Kocatepe Mahallesi,
Keykubat Mahallesi



Tınaztepe Mahallesi,
Selimiye Mahallesi



30 Ağustos Mahallesi



3 Sakarya Mahallesi, Oymaağaç Mahallesi ve Boğazköprü Mahallesi muhtarları ile Pandemi süreci dolayısıyla telefon üzerinden görüşme yapılmıştır.

3 Anbar Mahallesi muhtarı, MGS uzmanlarının görüşme talebini geri çevirmiştir.

Görüşme yapılan kişi/kurumlar ve ilgili fotoğraflar	
Kayseri İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, ÇED Şube Müdürü	
Kayseri Sanayi Odası	
Melikgazi Belediyesi Başkan Yardımcısı	
<p>☞ Kayseri OSB Genel Müdürlüğü ile görüşme yapılmış olup kısıtlı zamandan dolayı fotoğraf çekilememiştir.</p> <p>☞ Kayseri Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü'nden Şube Müdürü ile görüşme yapılmış olup Sn. Şube Müdürü fotoğraf çekirtmek istememiştir.</p> <p>☞ Melikgazi Kaymakamı'ndan Sn. Zekiye Yüklü ile telefon üzerinden görüşme yapılmış olup proje hakkındaki bilgi düzeyi, görüş, istek ve önerileri alınmıştır.</p>	



4.2 Paydaş Tanımlama

Projenin sonucuyla ilgilenen, projeden etkilenebilecek veya üzerinde etkisi olabilecek tüm paydaş grupları Proje'nin erken katılımı sırasında belirlenmiştir. Paydaş tanımlama işlemi tamamlanmıştır ve katılım sürecine dahil edilmesi gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer gayri resmi gruplar dahil olmak üzere çok çeşitli potansiyel paydaşların taranmasını içermektedir.

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

Tablo 4. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgilenen
<i>Dış Paydaşlar</i>		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri;		
Tınaztepe Mahallesi Anbar Mahallesi 19 Mayıs Mahallesi 30 Ağustos Mahallesi Anafartalar Mahallesi Kocatepe Mahallesi Selimiye Mahallesi Keykubat Mahallesi Sakarya Mahallesi Boğazköprü Mahallesi Oymaağaç Mahallesi	✓	✓
Resmi Kurum/Kuruluşlar		
Kayseri Valiliği Kayseri Belediyesi Melikgazi Belediyesi Melikgazi Kaymakamlığı Kayseri Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü Kayseri Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü	✓	✓

Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgilenen
Kayseri Organize Sanayi Bölgesi Genel Müdürlüğü		
STK'lar		
Kayseri Sanayi Odası Kadın İşbirliğini Geliştirme Derneği	✓	✓
<i>İç Paydaşlar</i>		
Proje Çalışanları		

4.3 Paydaş Katılım Programı

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

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

- ☞ Paydaş Katılım Planı ile Çevresel ve Sosyal Yönetim Planının kamuoyunun incelemesine yönelik yayın,
- ☞ Düzenleyici kurumlarla toplantılar,
- ☞ Halka açık toplantılar,
- ☞ Yerel belediyelerin web sitesi (varsa) ve / veya Proje sahibinin web sitesi,
- ☞ Muhtar ve yerel halk aracılığıyla duyurular,
- ☞ Halka açık temel/en sık kullanılan konumlarda duyuru panoları hakkında genel bilgilerin sağlanması.

Aşağıdaki Tablo 5'te, paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

- ☞ Faaliyet / proje,
- ☞ Açıklanan bilgilerin türü,
- ☞ Toplantıların / iletişim biçimlerinin sıklıkları,
- ☞ Paydaş grupları

Bu bağlamda, aşağıdaki paydaş katılım programı geliştirilmiştir.

Paydaş Katılım Planı

Tablo 5. Paydaş Katılım Programı

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

Paydaş Katılım Planı

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlu
			İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncelleme	
<ul style="list-style-type: none"> Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar Yerel topluluklar Yerel yönetim Yerel işletmeler 	<p><u>Acil Durum Müdahalesinin Kullanımı ve Hazırlık</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Paydaş katılımı esnasında Projeden etkilenen paydaşlara, standartlara uygunluk/ acil durum hazırlığı, Acil Durum Eylem Planı ve merak/endişe edilen konular hakkında bilgi verilmesi Uygun acil durum müdahale stratejileri ve kapasiteleri geliştirmek için Projeden etkilenen paydaşlara, standartlara uygunluk/acil durum hazırlığı ve Acil Durum Eylem Planı hakkında bilgi sağlanması 	<p>Tatbikatlar</p> <p>Atölyeler</p> <p>Topluluk toplantıları</p>	Yıllık olarak veya gerektiği takdirde	İSGÇ Müdürü SSP
<ul style="list-style-type: none"> STK'lar 	<p><u>Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal gelişme ve çevrenin korunması</u></p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması</p> <ol style="list-style-type: none"> Olası çevresel ve sosyal risklere karşı etki azaltma önlemleri Sürdürülebilirlik kriterleri Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları Projenin kümülatif etkileri 	<p>Odak grup toplantıları</p> <p>Atölyeler</p> <p>Şirket Web Sitesi</p>	Gerektiğinde veya talep edildiğinde	SSP
<ul style="list-style-type: none"> Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar Melikgazi Belediyesi 	<p><u>Karayolu Taşımacılığı</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Tali yollar ve erişim yollarının güvenli geçişi dahil, yol güvenliği bilinci 	<p>Yüz yüze toplantılar</p> <p>Paydaş sınıflandırmasına bağlı</p>	En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar	SSP

Paydaş Katılım Planı

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlu
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Projenin farklı aşamalarında öngörülen araç türleri, sayısı ve sıklığı 3. Özellikle okulların yakınında bulunan veya çocukların bulunduğu diğer yerler boyunca yolların tabelalarını, görünürlüğünü ve genel güvenliğini iyileştirmek için yerel halk ve sorumlu makamlarla işbirliği 4. Trafik ve yaya güvenliği konusunda eğitim hususunda yerel halkla iş birliği yapılması (örneğin okul eğitim kampanyaları) 5. Trafik önlemlerinin ve Proje yol kullanımı konusunda muhtarların bilgilendirilmesi ve muhtarlarla koordinasyonun sağlanması 		Talep edildiğinde / başkaları için gerektiğinde	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ▪ Melikgazi Belediyesi 	<p><u>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</u></p> <p>Aşağıdaki maddeler hakkında bilgi sağlanması</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çevresel izleme programı 2. Çevresel izleme sonuçları 3. Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgiler 4. Projenin kümülatif etkileri 	<p>Muhtarlar ile görüşmeler</p> <p>Broşürler</p> <p>Atölyeler</p>	Gerektiğinde / talep edildiğinde	SSP
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hassas Gruplar 	<p><u>Hassas grupların istihdamı ve diğer katkılar</u></p> <p>Aşağıdaki maddeler hakkında bilgi sağlanması</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çalışanların işe alınması 2. Personel eğitimi 3. Yol, su ve diğer altyapıların kullanımı, trafik yoğunluğunun artması 4. Yerel istihdam 5. Önemli ticari fırsatlar 6. Çevresel etkiler 	<p>Tanımlanmış hassas grupları hedefleyen toplantılar</p> <p>Kadın toplantıları ve odak grup görüşmeleri</p>	<p>İnşaat ve işletme sırasındaki toplantılar</p> <p>Diğer toplantılar için talep edildiğinde / gerektiğinde</p>	SSP

Paydaş Katılım Planı

Hedef Grup	Katılımın ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yönetimi	Sıklık	Sorumlu
<ul style="list-style-type: none"> ▪ İş gücü ▪ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ▪ Melikgazi Belediyesi ▪ Yerel yönetim 	<p><u>Halk Sağlığı</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Halka karşı saygılı ve uygun davranışlar konusundaki şirket politikaları hakkında Yükleniciler dahil tüm çalışanlara eğitim verilmesi 2. Proje oryantasyon eğitiminin bir parçası olarak, bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda farkındalığın artırılması 3. Özellikle hasta aile ve halk üyeleri ile ilgilenmek/geçindirmek durumunda olan kadınlara yönelik çalışılması ve bulaşıcı hastalıkları önlemeye ve yönetmeye yardımcı olmak için yöre kadınlarıyla birlikte çalışılması 	<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"> ▪ Proje Çalışanları ▪ Proje Yüklenici çalışanları 	<p><u>Çalışan refahı</u></p> <p>Aşağıdaki maddeler hakkında bilgi sağlanması</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çalışan Şikâyet Mekanizması 2. İşçi hakları 3. İSG Prosedürleri 4. Yüklenici yönetimi 	<p>Yüz yüze görüşmeler</p> <p>İSG Komitesi</p> <p>İşçi denetimleri</p>	<p>Şikâyet mekanizmasının sonuçları nedeniyle ayda bir veya gerektiğinde</p>	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 hakkındaki bilgiler Projenin web sitesinde hem Türkçe hem de İngilizce olarak güncel haliyle tutacaktır. Web sitesinin ana sayfasına buradan ulaşılabilir: www.femasgrup.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 sitesi ile Proje şantiye ofislerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi sayfalarının kopyaları, projenin paydaş olarak tanımlanan topluluklarının muhtarlık bürolarına asılacaktır.

4.4.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk için Yayımlama

Proje yetkilileri ve sorumluları, 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. Gizlilik içermediği sürece, ilgili Proje bilgileri kamuya açıklanacaktır.

4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri

Proje kapsamında gerçekleştirilecek bilgilendirme ve danışma faaliyetleri aşağıdaki genel ilkeler doğrultusunda yürütülecektir:

- ☞ Danışma etkinlikleri ve olanakları, herhangi bir etkinlikten en az 1 hafta önce web sitesi duyuruları ve muhtar ofislerine asılmış bilgi pankartları aracılığıyla, özellikle Projeden etkilenen taraflara duyurulmalıdır,
- ☞ Toplantıların yeri ve zamanlaması Projeden etkilenen paydaşların erişimini en üst düzeye çıkaracak şekilde tasarlanacak, gerekirse toplantılara katılımı artırmak için Proje tarafından ulaşım desteği sağlanacaktır,
- ☞ Sunulan bilgiler (sunumlar, broşürler, web sitesi yayınları vb. aracılığıyla) teknik konuları içermeyecek şekilde, şeffaf ve halk tarafından anlaşılabilir yerel dilde sunulacaktır,
- ☞ Paydaşların endişelerini dile getirebilmelerini sağlamak için basitleştirilmiş bir sistem kurulacak ve Proje, paydaşların endişelerini / şikayetlerini ve önerilerini dile getirmeye teşvik edilecektir,
- ☞ Bilgilendirme toplantıları esnasında ortaya çıkan sorular cevaplandırılacak, bir cevap hemen bulunamazsa bu konular aktif olarak takip edilecek, sorunlar çözüldüğünde şikâyet sahibi toplantı sonrasında bilgilendirilecektir.

Paydaş Katılım Planı

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

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

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

5 ŞİKAYET YÖNETİMİ

5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Sıkıntı sebepleri, çalışanların ve/veya dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikayet, öneri ve problemler olarak tanımlanır. Şikâyet yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı konulardan, yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin (PEK) günlük ve daha küçük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

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

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

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

Şikâyet Mekanizması ayrıca çalışanlar, alt yükleniciler ve Projenin diğer tedarikçileri için yürütülen bir iç şikâyet sürecini kapsayacaktır.

5.1.1 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış)

Şikâyet mekanizması aşağıdaki hususları 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:** Şikâyetler takip edilir ve mümkünse yazılı bir şekilde basılı ve elektronik kopyalarla kaydedilir.
- ✎ İşçiler, bu tür mekanizmalar yoluyla endişelerini dile getirdikleri için herhangi bir intikam alma söz konusu olmamalıdır.

5.1.2 Şikâyetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

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

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

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

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

5.1.3 Paydaşlara Geri Bildirim

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

Paydaş Katılım Planı

Süreç boyunca istişare ve açıklama faaliyetlerinin etkili olduğundan ve şikayetlerini ileten paydaşlarla yapılan görüşmelerin verimli şekilde yürütüldüğünden emin olmak açısından, devam eden paydaş katılım sürecinin izlenmesi önemlidir.

Beklentilerin yönetildiğinden ve projenin paydaşlarla daha anlamlı bir ilişki kurduğundan emin olmak için de izlenmesi önemlidir. Bu, "işletme için sosyal yeterlilik" in korunmasında önemli rol oynamaktadır.

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

5.1.4 Şikâyet Mekanizması İletişimi

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

Çalışanlardan iç şikayetlerin toplanması için:

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

Halktan gelen dış şikayetlerin toplanması için:

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

Şikâyet mekanizması İç (Projenin çalışanları, yüklenici ve tedarikçileri) ve Dış olmak üzere iki kısımdan oluşur. İki mekanizmadan da SSP sorumlu olacaktır. SSP, şikâyet mekanizması kapsamında diğer departmanlar ile işbirliği halinde olmalıdır. Şikâyet formunun bir örneği eklerde sunulmaktadır.

5.2 İletişim Ayrıntıları

Tablo 6. İletişim Ayrıntıları

FEMAŞ Metal San. Ve Tic. A. Ş.	Proje Sahasında İrtibat Kurulacak Kişi
<p>Web sitesi: http://www.femasgrup.com</p> <p>Adres: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi 9 Cadde. No: 17 Melikgazi/Kayseri</p>	<p>Telefon: +90 533 388 39 40 +90 530 357 36 62</p> <p>E-Posta: mehmet@ferre.com.tr sabrigurbuz@ferre.com.tr</p> <p>Adres: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi 12 Cadde. No: 1 Melikgazi/Kayseri</p>

6 İZLEME

6.1 Kilit İzleme Faaliyetleri

Paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikâyet mekanizması vb.) uygulanması proje süresince izlenecektir. Bu izlemenin çıktıları, aynı zamanda, projenin genel çevre, sağlık ve güvenlik (işçi hakları) ve sosyal performansının yönetimi ve izlenmesine girdi sağlayacaktır:

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

Proje kapsamında katılım faaliyetlerinden alınan geri bildirimler analiz edilerek katılım süreçlerinin etkililiği izlenecek ve böylece dahil olan paydaşların izleme sürecine katılımı sağlanmış olacaktır.

Katılım faaliyetleri sırasında paydaşlara toplantının etkinliği ve paydaş katılım süreci hakkında sorular sorulacaktır. Bu sorular, ilgili paydaşlar için özel olarak tasarlanacak, ancak esas olarak aşağıdaki hususları ele alacaktır:

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

Etkili bir paydaş katılımı için, paydaşların %50'sinden fazlasının bu sorgulamalara olumlu geribildirim vermesi beklenmektedir. Kilit İzleme Önlemleri Tablo 7'de belirtilmektedir.

Tablo 7. Kilit İzleme Önlemleri

Husus	Gösterge	Yöntem	Dönemsellik	Mevkii
Şikâyetler / Endişeler	Proje kapsamında, kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil olmak üzere Şikâyet Kayıtları / Veri	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Proje ofisi

Husus	Gösterge	Yöntem	Dönemsellik	Mevkii
	<p>tabanı en az aylık olarak aşağıdakileri içerecek şekilde incelenecektir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ay içinde açılan ve bekleyen şikâyet ve şikâyet sayıları ▪ Ay içinde açılan şikâyet ve şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum) ▪ Ay içinde kapatılan şikâyetlerin sayısı ▪ Şikâyet türü 			
Ofis Ziyaretçileri	Ziyaretçiler, ziyaret sebebi vb. bilgilerle birlikte kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi kayıtları	Aylık	Proje ofisi
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve gayri resmi katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Proje ofisi
Açıklama Materyalleri ve Halka Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka gelen geri bildirimleri izleyecektir.	Web sitesindeki Halk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje ofisi
Sosyal Sorumluluk Programı	SSP, Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyecek, kayıt altına alacak ve bu kayıtlar paydaş katılımı üç aylık raporlarına eklenecektir.	Yıllık Raporlar	Yılda bir (inşaat) Yıllık (işletme)	Proje ofisi

6.2 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

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

Tablo 8. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

KPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Şikâyet konusu ve toplam şikâyet sayısı	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikâyet Veri Tabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların iletilmesi %100	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	%100	Şikâyet Veri Tabanı

KPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Uygulanmasını ve şikayetlerin yeterince ele alınmasını sağlamak için Denetim Şikâyet Prosedürü	30 gün içinde şikayetçinin memnuniyetinin ve şikayetlerin %100'ünün kapatılması hedefinin altı ayda bir (inşaat dönemi) ve yıllık (işletme dönemi) denetimi	Denetim Raporu

7 EĞİTİM

Bu plan kapsamında yer alan eğitimler, Proje'nin tüm çalışanlarına ve yüklenicilerine genel farkındalık sağlamak için Giriş Eğitimi olarak verilecektir. Paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi de dahil olmak üzere, işe özel eğitim de ilgililere sağlanacaktır. Bu şikâyet mekanizmasının uygulanmasını Sosyal Sorumluluk Personeli takip edecektir.

7.1 Giriş Eğitimi

İşe başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere işçi şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler "Giriş Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, halkla ilişkiler ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve düşünceleri bakış açısı ve yerel halk ve proje çalışanlarına etik davranış biçimleri hakkında bilgiler sağlayacaktır.

7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

Şikâyet yönetimi için, halkla ilişki içerisinde olan kilit personele ve çalışanlara işe özgü eğitim ve ek uzman eğitimi (eğer varsa) sağlanacaktır. Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim Sosyal Sorumluluk Personeline, Projenin diğer personeli, amirleri ve ilgili yüklenicilere verilecektir.

8 DENETİM VE RAPORLAMA

8.1 İç ve Dış Denetim

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

8.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutma/raporlama yapılacaktır:

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



Paydaş Katılım Planı

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



EKLER

EK 1. Şikayet Kayıt Formu

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

EK 2. Toplantı Kayıt Formu

Toplantı Kayıt Formu/ Consultation Form			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		Tarih / Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		Görüşme Kayıt No/ Consultation Register Number	
1. Toplantı Bilgileri/ Meeting Info			
Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Institution Consulted		<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			
Projeye İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

