Taslak Rapor

Hasco Metal Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Transmisyon Mili Üretimi Kapasite Artış Yatırımı Projesi

Paydaş Katılım Planı (PKP)

Mayıs 2021

Stantec

Proje Adı: Transmisyon Mili Üretimi Kapasite Artış Yatırımı Paydaş Katılım Planı (PKP)

Mayıs 2022

Bu rapor Proje Danışmanı Stantec Mühendislik ve Müşavirlik Ltd.Şti tarafından "Faydalanıcı" ve "Destekleyici" için yukarıda ifade edilen proje ile ilgili olarak hazırlanmıştır. Bu rapora katkıda bulunan tüm taraflar dahil olmak üzere, proje danışmanı ve proje danışmanı adına hareket eden herhangi bir kişi, bu raporda açıklanan herhangi bir bilginin kullanımı ile ilgili hiçbir dolaylı veya açık garanti vermemektedir. Bu raporda açıklanan herhangi bir bilginin kullanımı ile ilgili olarak doğrudan, dolaylı veya sonuçsal zararlar veya hasarlar için hiçbir sorumluluk kabul edilmez. Tüm taraflar bu rapora riskler kendine ait olacak şekilde güvenir.

Hazırlayan

Stantec Mühendislik ve Müşavirlik Ltd. Şti.

Onay tarihi	Hazırlayan	Revize eden&Onaylayan	Doküman versiyonu
Aralık.2021	Özlem Ersavaş Ataçay	S.Sürmeli	0.00
Mayıs 2022	Özlem Ersavaş Ataçay	S.Sürmeli	1.00

İçindekiler

Kısaltmalar ..... **iv**
1 GİRİŞ **5**
1.1 Proje Arka Planı 5
1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı 7
2 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR VE GEREKLİLİKLER **8**
2.1 Ulusal Mevzuat 8
2.2 TKYB İlke ve Standartları 9
2.3 IFC Performans Standartları Gereklilikleri 9
2.4 Covid-19 Sürecinde Paydaş Katılımı 11
3 PAYDAŞ KATILIMI **13**
3.1 Paydaş Belirleme Yaklaşımı 13
3.2 Proje Paydaşları 15
3.2.1 Anahtar Paydaşlar ***17***
3.3 Rol ve Sorumluluklar 18
4 PAYDAŞ KATILIMI İÇİN ARAÇLAR VE YÖNTEMLER **19**
4.1 Dış Paydaşların Paydaş Katlım Sürecinde Kullanabileceği Araçlar ve Yöntemler 19
4.2 İç Şikayet Mekanizması Araçlar ve Yöntemler 20
5 Etik Hat Bildirimi İş Akışı **20**
6 PAYDAŞ KATILIM PLANI **22**
7 ŞİKAYET MEKANİZMASI YÖNETİM PROSEDÜRÜ **25**
7.1 Amaç ve Kapsam 25
7.3 İş Akış Şeması 26
8 EKLER **29**
PKP Uygulamasında Kullanılacak Formlar ve Araçlar **29**

Tablolar Listesi

Tablo 1-1 Proje Planlama Tablosu 6
Tablo 3-1: Proje Paydaşları 15
Tablo 3-2 Paydaş Katılım Planı İnşaat Fazı Rol ve Sorumluluklar 18
Tablo 6-1 Paydaş Katılım Programı 23
Tablo 7-1 İlke ve Standartlar 27

Şekiller Listesi

Şekil 1-1 Proje İş Akış Şeması 6
Şekil 3-1: PKP Stratejik Yaklaşım ve İşleyiş Şeması 13
Şekil 3-2 Projenin Anahtar Paydaşları 17
Şekil 5-1: Etik Hat Bildirimi İş Akışı 21
Şekil 7-1: Şikayet Mekanizması İş Akış Şeması 26
Şekil 7-2: İş Akışı Adımlarının Uygulama Süreleri 27

Kısaltmalar

Kısaltmalar	Tanımlar
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇŞB	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
PKP	Paydaş Katılım Planı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞMYP	Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü
HASCO Metal	HASCO Metal Sanayi Ticaret Anonim Şirketi

1 GİRİŞ

Sağlıklı, kapsayıcı, güvene dayalı ve şeffaf paydaş katılımı, projelerin sosyal ve çevresel etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesinde kilit rol oynamaktadır. Bu nedenle, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen, Projeyi etkileyebilecek ve/veya proje sonuçlarıyla ilgilenen tüm paydaşların katılımını sağlamak için işlevsel bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmeli ve etkin bir şekilde uygulanmalıdır.

Transmisyon Mili Üretimi Kapasite Artış Yatırımı Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP), Projenin ÇSYP'nın tamamlayıcı bir bileşeni olarak geliştirilmiştir.

Transmisyon Mili Üretimi Kapasite Artış Yatırımı Projesi PKP, Projenin uygulanması sırasında, Türk ulusal ve yasa/yönetmeliklerinin ve Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) Sosyal Faaliyetlere İlişkin Performans Standartlarının gerekliliklerine uygun olarak, dış paydaşlarla etkileşim sürecini sağlamak için geliştirilmiştir. IFC Performans Standardı 1'de açıklandığı gibi PKP'nin amacı, projenin ömrü boyunca dış paydaşlarla olumlu ve güvene dayalı ilişkiler kurmak ve sürdürmek; iç paydaşlarla sağlıklı, güvenilir iletişim ve ilişkileri tesis etmektir.

1.1 Proje Arka Planı

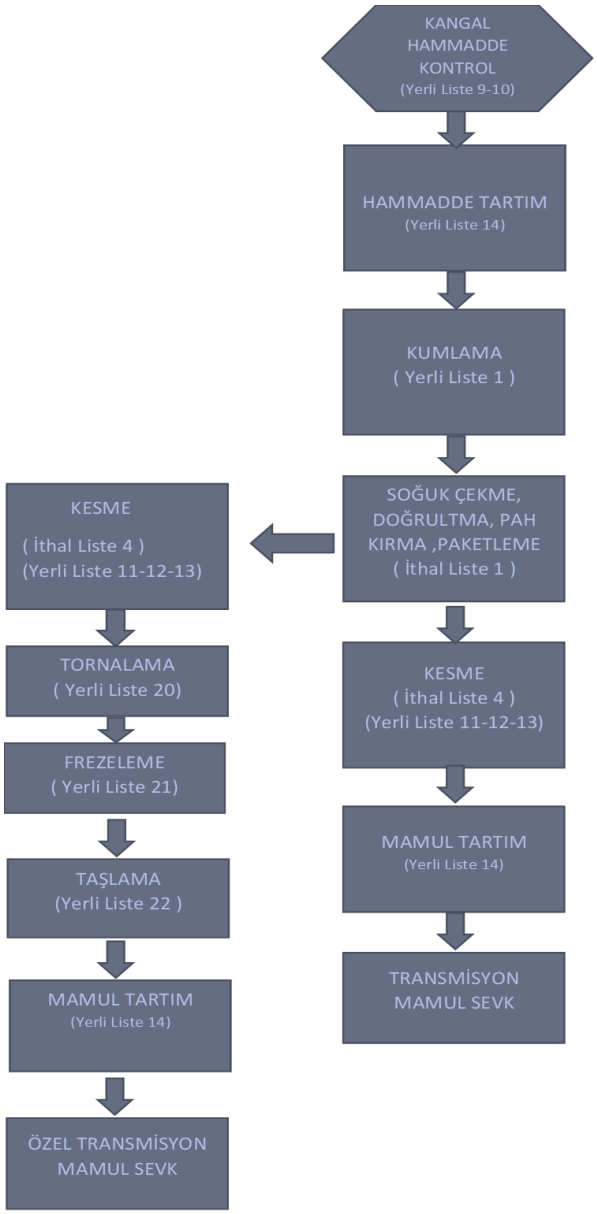
Proje kapsamında "Motorlu Kara Taşıtları ve Traktörlerin Diğer Aksam ve Parçaları İçin Soğuk Çekilmiş (Parlatılmış) Transmisyon Mili Üretimi" yapılacaktır.

Transmisyon Mili Üretimi Kapasite Artış Yatırımı Projesi, HASCO Metal Sanayi Ticaret Anonim Şirketi tarafından, Fevzi Çakmak Mahallesi, Ankara Caddesi, No: 262 Karatay /Konya adresinde yer alan Proje sahasında gerçekleştirilmektedir. Proje, mülkiyeti HASCO Metal Sanayi Ticaret Anonim Şirketi'ne ait mevcut fabrika sınırları içerisinde gerçekleştirilmektedir. Tapu belgesine göre fabrika 25.000,35 m2'lik alana sahiptir.

Harita 1 Proje Alanı Çevresinde Yer Alan Yerleşim Yerleri

Parlak çelik üretimi gerçekleştirilen ve Türkiye'nin en büyük parlak çelik merkezi olan Holding yatırımı olan Hasparlak San. Tİc. A.Ş.'de üretilen ürünlerin hammaddesinin %45 i Hasçelik tarafından sağlanmaktadır. Böylece katma değer artışı konusunda yatırımları birbirini desteklemektedir.

Üretim sürecine ait iş akış şeması aşağıda yer almaktadır.



Şekil 1-1 Proje İş Akış Şeması

Bu kapsamda yapılacak çalışmalara ilişkin planlama aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1-1 Proje Planlama Tablosu

	2021										2022		
Faaliyet	Mar	Nis	May	Haz	Tem	Ağu	Eyl	Ekim	Kasım	Aralık	Oca	Şub	Mar
İnşaat							x	x	x	x			
Ekipman Satın Alma&Tedarik	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Devreye alma											x	x	
Üretim başlangıç													x

Proje Alanı Konya İli Karatay İlçesi Fevziçakmak Mahallesi sınırları içinde yer almaktadır.

Proje etki alanına en yakın diğer mahalle Binkonutlar Mahallesi'dir.

Proje alanı havaalanı yolu üzerinde sanayi alanlarının içinde yer almaktadır. Proje alanı D715 Konya-Ankara karayolu üzerinde, havaalanı ile şehrin arasında kalan sanayi yerleşkesinde bulunmaktadır. Proje alanı çevresinde orman alanı, sulak alan veya tarımsal faaliyetlerin yürütüldüğü bir alan yer almamaktadır.

1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı

Paydaş Katılım Planı, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nın bir bileşeni olarak projenin özelliklerine ve ihtiyaçlarına en uygun ve verimli yöntemin, yaklaşımın ve paydaş gruplarının belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Proje paydaşları ile kurulan iletişim ve ilişkilerin, yapıcı, sürdürülebilir, açık ve güvene dayalı bir temele kurulması projenin başarı göstergelerinden biridir. Bu nedenle paydaşların doğru tanımlanması, etkin ve işlevsel metotlarının kullanılması ve paydaş katılımının proje boyunca etkin biçimde sürdürülmesi gerekmektedir. Bu nedenle Paydaş Katılım Planı, projenin temel ve önemli unsurlarından biridir.

Projenin Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nın (ÇSYP) bir bileşeni olarak geliştirilmiş olan PKP, diğer yönetim planları ile örtüşen bir yapıdadır ve bu planlar ile proje yönetiminin bir parçasıdır. PKP, ulusal mevzuatta tanımlanan yasal sorumlulukların, Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) ve Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) paydaş katılımına ilişkin standart ve gerekliliklerinin karşılanması hedeflemektedir.

PKP'nın amaçları;

- Yasal çerçevenin belirlenmesi,
- Paydaşların belirlenmesi,
- Transmisyon Mili Üretimi Kapasite Artış Yatırım Projesi'nden etkilenen ve yakın çevrede yer alan yerleşim alanların belirlenmesi,
- Yerel ve uluslararası sivil toplum kuruluşlarının belirlenmesi,
- Hastane ve acil durum kurumlarının belirlenmesi,
- Kamu kurumlarının belirlenmesi,
- Kamu dışı paydaşların belirlenmesi,
- Diğer kurum, kuruluş ve kişilerin tespiti,
- Paydaş katılımının çerçevesini oluşturacak politikanın belirlenmesi,
- Paydaş katılım sürecini yönetecek insan kaynaklarının rol ve sorumluluklarının belirlenmesi,
- Paydaşların faaliyete katılım yaklaşımlarının belirlenmesi
- Paydaşlarla gerçekleştirilebilecek faaliyetlerin belirlenmesi
- Paydaşların bilgilenme düzeyinin ve onları bilgilendirme yöntemlerinin belirlenmesi
- Şikayet mekanizmasının geliştirilmesi,
- Kayıt tutma ve raporlama yapısının belirlenmesi temel amaçlarını içermektedir.

Bu amaçların tümünü kapsayan, Projenin tüm fazlarında işlevselliğini koruyan bütüncül bir paydaş katılım yönetim yapısı sunmak amacıyla geliştirilmiştir.

2 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR VE GEREKLİLİKLER

Paydaş Katılım Planı (PKP), proje yönetimi sürecine paydaşların sürekli ve yapıcı bir şekilde nasıl dahil edileceği konusunda rehber bir doküman niteliği taşımaktadır. Bu amaç ve kapsamdan hareketle hem ulusal hem de uluslararası yasal çerçeveye uygun ve uyumlu bir yapıda geliştirilmiştir.

2.1 Ulusal Mevzuat

Paydaş Katılım Planı'nın yasal çerçevesinin temel kaynağı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'dır. Paydaş katılımı ile ilgili olan Anayasa maddeleri Paydaş Katılım Planının dayanağını oluşturmaktadır[1]. Paydaş katılımı ile ilgili Anayasa'nın temel maddeleri aşağıda sıralanmıştır:

Madde 25: Düşünce ve Düşünce Özgürlüğü – Herkes, düşünce ve kanaat özgürlüğüne sahiptir. Hiç kimse, her ne sebeple ve amaçla olursa olsun, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz, düşünce ve kanaatlerinden dolayı kınanamaz ve suçlanamaz.

Madde 26: Düşünceyi Açıklama ve Yayma Özgürlüğü – Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya diğer yollarla bireysel veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hak, resmi makamların müdahalesi olmaksızın bilgi ve fikir alma ve verme özgürlüğünü içerir.

Madde 56: Sağlık, Çevre ve Barınma A – Sağlık Hizmetleri ve Çevrenin Korunması – Herkesin sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkı vardır. Doğal çevreyi iyileştirmek, çevre kirliliğini önlemek devletin ve vatandaşların görevidir.

Madde 63: Tarih, Kültür ve Tabiat Varlıklarının Korunması – Devlet, tarih, kültür ve tabiat varlıklarının ve zenginliklerinin korunmasını sağlar, bu yönde destekleyici ve geliştirici tedbirleri alır.

Madde 74: Dilekçe Hakkı - Vatandaşlar ve karşılıklılık ilkesini gözeterek mukim yabancılar, kendilerini veya toplumu ilgilendiren talep ve şikayetler konusunda yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

Yukarıda sıralanan kanun önünde eşitlik, Düşünce ve kanaat hürriyeti, Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti, Düzeltme ve cevap hakkı, Sağlık, çevre ve konut, Sağlık hizmetleri ve çevrenin korunması, Tarih, kültür ve tabiat varlıklarının korunması, Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı konusundaki maddeler Paydaş Katılım Planını için yasal çerçeveyi belirleyen maddelerdir.

Anayasa ile birlikte, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nda yer alan *Bilgi edinme hakkı*, *Bilgi verme yükümlülüğü*; 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun'da yer alan Dilekçe hakkı, 11/8/1983 tarihinde Resmî Gazete ile yayınlanan 2872 sayılı Çevre Kanunu'na uygun olarak hazırlanmıştır.

Türkiye'nin AB'ye uyum süreci nedeniyle Türk çevre mevzuatı AB Mevzuatı ile paralellik arz etmektedir. Bu Proje'nin çevresel etkilerinin temeli 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur (11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete). Öte yandan ÇED usul ve esasları Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nde (son hali: 25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmi Gazete) detaylandırılmıştır. "Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği" Projeler için ÇED sürecinin yasal sorumluluklarını ve tüm sürecin çerçevesini tanımlamaktadır.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), kentsel planlama ile ilgili politikalar ve mevzuata ek olarak, çevre koruma ile ilgili kabul edilen politika ve mevzuatın yayınlanması, uygulanması ve doğal kaynakların sürdürülebilir geliştirilmesi ve yönetiminden sorumlu yetkili makamdır.

[1] https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=2709&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5

2.2 TKYB İlke ve Standartları

TKYB kalkınma odaklı, çevresel ve sosyal faydayı esas alan ilkeler ve politikalarla standartlarını belirlemiştir. TKYB, çevre ve sosyal faaliyetler üzerindeki olumsuz etkileri ve riskleri azaltma ve yönetme konusundaki yaklaşımını Çevre ve Sosyal Politikası ile ortaya koymuş ve paydaşlarına duyurmuştur[2].

TKYB 2010 yılında TSE EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardına sahip olmuştur. Çevre Yönetim sistemi şu ilkeleri amaçlamaktadır:

- Faaliyet ve hizmetleri gerçekleştirirken kullanılan/tüketilen kaynakların kullanımını ve üretilen atıkları hizmet kalitesini düşürmeden azaltmak,
- Banka hizmetleri ve faaliyetleri kapsamında olumlu çevresel etki ve farkındalık yaratmak,
- İnsan sağlığına ve çevreye zararlı etkileri en aza indirmek,
- Oluşturulan sistemin sürekliliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Çevreye duyarlı çalışmaları ve her türlü gönüllü faaliyeti desteklemek,
- TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardında belirtilen şartları karşılayan, uluslararası düzeyde kabul görecek bir yönetim sistemine sahip olmaktır

Bu ilkeler ışığında TKYB, çevresel ve sosyal etkileri yönetebilmek, yasal yükümlülükleri yerine getirmek amacıyla ulusal mevzuat, kanun ve düzenlemelere uyar ve bunun yanında ulusal ve uluslararası en iyi uygulamaları da takip eder.

Proje Paydaş Katılım Planı da bu ilke ve politikalara uygun olan, ulusal ve uluslararası en iyi uygulamaların standartlarıyla uyumlu olacak şekilde düzenlenmiştir.

2.3 IFC Performans Standartları Gereklilikleri

Proje, IFC'nin belirlediği performans standartlarına uygun şekilde yürütülecektir. IFC'nin sosyal ve çevresel tüm bileşenleri ve konuları içeren 8 performans standartı şunlardır:

- PS 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- PS 2: İş ve Çalışma Koşulları
- PS 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi
- PS 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti
- PS 5: Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme
- PS 6: Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi
- PS 7: Yerli Halklar
- PS 8: Kültürel Miras

Paydaş Katılım Planı için temel oluşturan IFC Performans Standardı 1, PKP'nın çerçevesini çizmektedir. Bu nedenle PKP, IFC PS 1'in tanımladığı temel çerçeveye göre hazırlanacak ve diğer performans standartlarının paydaş katılım faaliyetlerinin yönetimini de kapsayacak şekilde geliştirilecektir.

IFC Performans Standardı 1'e göre Proje, çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri yönetmek için şu adımları yerine getirecektir;

• Paydaşları belirlemek,

• Paydaşların projenin olası etkileri hakkında bilgilendirmek,

• Paydaşların sürece etkin katılımını sağlamak,

• Korunmasız kişileri kapsayan bir eylem planı oluşturmak,

[2] https://kalkinma.com.tr/bizi-taniyin/vizyonumuz-misyonumuz

• Bilgi alışverişinin ve katılımın sürekliliği için Projeye özgü şikayet mekanizması oluşturmak,

• Şikayet mekanizmasının sürekliliğini sağlayacak takip, izleme ve değerlendirme faaliyetlerini yürütmek,

• Olası olumsuz etkilerin önceden tespiti ve yönetimini sağlayacak mekanizmayı tanımlamak,

• Öngörülemeyen durumlar için şikayet mekanizmasını aktif tutmak,

• Raporlamaların belirli bir sıklıkta ve sürekli hale getimek.

IFC standartlarına göre paydaş katılımı;

- Proje Sahibinin paydaşlarla güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurmasının temelini oluşturur.
- Paydaş katılım süreci, arazi edinimi, ekonomik ve fiziksel yer değiştirme çalışmalarında, Projenin en erken aşamasında başlatılmalı ve projenin ömrü boyunca devam etmelidir.
- Etkili bir paydaş katılım mekanizması, etkilenen toplulukların ile diğer ilgili kişi ve kuruluşların tam olarak bilgilendirilmesini ve sürecin izlenmesine anlamlı bir şekilde katılabilmesini sağlar.
- Paydaş katılımı aynı zamanda, uygun ve sürdürülebilir olan kaçınma, en aza indirme, hafifletme ve telafi etme önlemlerinin tanımlanmasını da kolaylaştırır.

IFC Standartları kapsamında, Projenin paydaş katılımı, aşağıda ortaya konulan ve açıklanan ilke ve stratejiler doğrultusunda geliştirilmiştir.

a) Bilgi Paylaşımı: Projenin paydaş katılım sürecinde gerçekleştirilen bilgi paylaşımı çalışmaları, aşağıda yer alan unsurların paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamalıdır:

i. Projenin amacı, niteliği ve ölçeği,

ii. Proje faaliyetlerinin süresi,

iii. Paydaş katılım Planı kapsamında tanımlanmış etkilenen topluluklar üzerindeki riskler, potansiyel etkileri ve ilgili hafifletme tedbirleri,

iv. Paydaş katılım sürecinin araçları ve yöntemleri,

v. Şikayet mekanizmasına ilişkin bilgilere erişilmesi açık ve net olarak açıklanmalıdır.

b) İstişare: Etkili bir paydaş katılımı için istişare sürecinin aşağıdaki ilkelere uygun olması gerekmektedir.

i. Çevresel ve sosyal etkileri ve riskleri belirleme sürecinin başlarında gerçekleştirilerek istişareler, risk ve etkiler oluştukça devam edecektir.

ii. İstişareler kültürel olarak uygun anlatımda ve etkilenen toplulukların anlayabildiği bir formatta ve şeffaf, objektif, anlamlı, kolay ulaşılabilen bilgilere dayanacaktır.

iii. Kapsayıcı katılım, dolaylı etkilenen kişilerden önce doğrudan etkilenenlere odaklanmalıdır.

iv. Dışarıdan yönlendirme, müdahale ve zorlama olmamalıdır.

v. Bu ilkelerin uygulanması ile gerçekleştirilecek istişare süreçleri kayıt altına alınmalıdır.

c) Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım: Projelerin Etkilenen Topluluklar üzerinde önemli etkileri olduğunda, yukarıdaki istişare sürecindeki adımlar üzerine kurulu bir *bilgilendirilmiş istişare ve katılım* süreci gerçekleştirilecektir. Bu istişare sürecinde,

i. Gerektiğinde, ayrı toplantı veya katılım yöntemleri yoluyla hem erkek hem de kadınların görüşleri alınacak, erkek ve kadınların proje etkileri, hafifletme mekanizmaları, projenin faydaları konusundaki farklı endişe ve öncelikleri öğrenilecektir.

ii. Olumsuz etkilerin ve risklerin engellenmesi veya azaltılmasına yönelik tedbirler kayıt altına alınacak ve etkilenen kişilerin endişelerinin ne şekilde dikkate alındığı konusunda bilgilendirme yapılacaktır3.

d) Paydaşlarla ilişkilerin ve paydaş istişare sürecinin en önemli unsurlarından biri olan iletişim ve şikâyet mekanizması konusunda IFC'nin standartları ve önerileri kapsamında bir prosedür hazırlanacak ve uygulanacaktır. Bu prosedür, IFC standartları P1 maddesi uyarınca şunları içermelidir:

i. Kamuoyundan gelen dış geribildirimleri karşılamak ve kaydetmek,

ii. Gündeme getirilen konuları önceliklendirerek değerlendirmek, ne şekilde yanıt verileceğini belirlemek,

iii. Cevap vermek, verilen cevapları takip etmek ve belgelemek,

iv. Paydaş yönetim programını uygun şekilde güncellemek için gereken yöntemleri geliştirmek.

Yukarıdaki gerekliliklerle birlikte IFC, Ocak 2012'de yayımladığı, Performans Standardı 1 Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi belgesinde, "Etkilenen Topluluklar söz konusu olduğunda müşteri, Etkilenen Toplulukların müşterinin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikayetlerini öğrenmek ve bunların giderilmesine yardımcı olmak amacıyla bir şikâyet mekanizması oluşturacaktır" ifadesi ile şikâyet mekanizmasının kurulması gerekliliğini ifade eder. IFC standartlarına göre şikâyet mekanizması kültürel açıdan uygun, ulaşılabilir, anlaşılır, şeffaf bir istişare süreci kullanılarak, endişelerin ivedilikle giderilmesini amaçlamalıdır. Endişesini veya şikayetini dile getiren taraf hiçbir bedel veya yaptırımla karşılaşmamalıdır. Şikâyet mekanizması, yasal veya idari çözüm yollarına başvurulması önünde engel olmamalıdır.

2.4 Covid-19 Sürecinde Paydaş Katılımı

Covid-19 tüm dünyada çalışma koşullarını, çalışma kültürünü ve alışkanlıklarını değiştirmiştir. Paydaş katılım süreçleri de bu durumdan etkilenmiş, kurumlar paydaş katılım süreçlerini Covid-19 tedbirlerini göz önüne alarak revize etmiştir.

Proje'nin paydaş katılım faaliyetleri de hem ulusal çapta alınan önlemlere uygun hem de uluslararası öneri ve güncellemelere göre gerçekleştirilecektir.

IFC, 15 Mayıs 2020 tarihinde, COVID-19 koşullarında sağlık açısından güvenli paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin önerilerini yayınlamıştır (IFC, 2020). IFC, COVID-19 sürecinde, paydaş katılım yöntemlerini ve ilişki biçimlerini de etkileyecek tedbirlerin alınmasının zorunlu olduğunu belirtmiştir.

Dokümanda Covid-19 döneminde, her yerde şirketlerin çalışma ortamını ve bazen de iş modelini değiştiği, bu nedenle, işletmeler için yeni risklerin ve fırsatların ve paydaşları nasıl etkileyeceklerinin değerlendirilmesinin gerektiği ifade edilmiştir. IFC dokümanda, şirketlerin bu süreçte, yeni çalışma ortamı ve iş modellerinde, stratejik hedeflerinde ve sürdürülebilirlik konularının yönetiminde yapılan değişiklikler hakkında bilgi vermesi gerekliliğini de ortaya konulmuştur.

Bu mevcut koşulların getirdiği gerekliliklerden hareketle, Projenin paydaş katılım planı hazırlanırken ve paydaş atılım süreçleri planlanırken, IFC'nin, "Disclosure and Transparency Framework During COVID-19"[4] (Covid-19 Sürecinde Bilgilendirme ve Şeffaflık Çerçevesi) ve "Interim Advice For IFC Clients On Safe Stakeholder Engagement In The Context Of Covıd-1"[5] (Covıd-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı Konusunda Ara Tavsiye) dokümanları, rehber alınmıştır.

[3]https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f1-77a3-4739-a9a4-146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX,
[4]https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/c8681f36-c07f-42b0-b8fc-80869ecf42a7/Tip+SheetCGDisclosure-and-TransparencyCOVID19Nov2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nmu4voH
[5]https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/30258731-0e7d-4cb2-863c-a6fb4c6d0d95/Tip+SheetInterim+AdviceStakeholderEngagementCOVID19May2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n9s.b9a

Covid-19 sürecinde, güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi geliştirmek, proaktif iletişim sürecini sürdürmek ve topluluklara zamanında bilgi sağlamak için dikkate alınması gereken temel unsurlar, *Covıd-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı Konusunda Ara Tavsiye*[6] dokümanında açıklanmıştır. Dokümanda yer alan unsurlar şöyledir:

- Dış iletişimler için net bir protokol tanımlanmalı ve şirketin mevcut protokol ve iletişim acil durum planlamasına göre iletişim noktaları belirlenmeli.
- Herhangi bir paydaş katılım faaliyeti, ulusal ve uluslararası sağlık otoritelerinden tavsiye ve rehberliğin yanı sıra ulusal ve yerel düzenlemelere de uymalı, sağlıkla ilgili tavsiye ve yönergeleri yakından izlenmeli.
- COVID-19 durumunun dinamik doğası göz önüne alındığında, şirketler yaklaşımlarını yeni veya değişen gereksinimlerle başa çıkmak için uyarlayabilmelidir.
- COVID 19 salgını tarafından daha da kötüleştirilebilecek kritik çevresel ve sosyal risklerin belirlenmesi ve bu risklerle başa çıkmak için geliştirilen azaltma önlemlerinin paydaşlara iletilmesi gereklidir.
- COVID-19'dan önce planlanan veya devam eden kritik paydaş katılım faaliyetlerini belirleyin. Planlanan faaliyetlere devam etme veya yenilerini başlatma kararları, potansiyel risklerin tam olarak anlaşılmasına dayalı olarak alınmalıdır.
- Yerel bağlam (kentsel veya kırsal), mevcut durum ve farklı proje faaliyetleri göz önünde bulundurularak şikayet mekanizmasına erişim ve dış iletişim için birden fazla alternatif kanal/ araç tasarlanmalı veya uyarlanmalı. Radyo duyuruları, cep telefonları, duyuru panoları, belirli bilgileri sağlamak ve mevcut çeşitli iletişim kanallarını yaymak için kullanılabilecek yöntemler olarak örnek verilebilir.
- COVID-19' sürecinde iletişim forumları ve araçları olarak kullanılmakta olan yerleşik ulusal / bölgesel / yerel platformlar kullanılabilir.
- Sınırlı bağlantıya ve teknoloji erişimine sahip olan topluluklar veya etkilenen gruplar veya okuryazarlık sorunlarının olduğu durumlarda mevcut kanalları ve sosyal yapıları (örneğin, topluluk liderleri, topluluk temelli kuruluşlar ve kadın kooperatifleri) belirleyin.
- COVID-19 sürecindeki paydaş katılımı için mevcut seçenekleri değerlendirirken hassas, savunmasız, marjinalleştirilmiş grupların katılımını sağlayacak yöntemler de geliştirilmelidir. Örneğin, kadınların, engelli kişilerin sınırlı erişime sahip olduğu yerlerde, erişim ve katılımı destekleyen sosyal destek yaklaşımı tasarlanmalı.
- Bağlantı, bilgi teknolojisi okuryazarlığı, uzaklık, gizlilik ihlali, misilleme korkusu, güven sorunları, gözetimle ilgili endişeler ve önerilen alternatiflere güvenme konusundaki isteksizlik gibi önemli mesajların iletilmesindeki operasyonel zorlukların anlaşılması gerekmektedir.
- COVID-19'dan kaynaklı ve değişen koşullara ilişkin geçerli ulusal ve yerel düzenlemeleri yansıtmak için paydaş katılım yaklaşımları gözden geçirilmeli ve düzenlenmelidir. Projenin, katılım sürecinin ve şikayet yönetiminin hedeflerini daha iyi karşılamak için yaklaşımlar uyarlanmalı ve bu değişikliklere uyum göstermek için esneklik korunmalıdır.

[6]https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/30258731-0e7d-4cb2-863c-a6fb4c6d0d95/Tip+SheetInterim+AdviceStakeholderEngagementCOVID19May2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n9s.b9a

3 PAYDAŞ KATILIMI

3.1 Paydaş Belirleme Yaklaşımı

PKP, Hasco Metal'in Projenin tüm aşamalarında paydaşlarla etkin, güvenilir ve sağlıklı bir ilişki geliştirmesine ve sürdürmesine destek olacak, sistematik bir yaklaşımın ana hatlarını vermektedir.

Paydaşların belirlenmesi yalnızca Paydaş katılım sürecinin başında yapılan bir çalışma değildir. Projenin farklı fazlarına geçildiğinde veya faaliyetler değiştiğinde, projeden etkilenen yeni paydaşları Proje sürecine dahil etmek gerekebilir. Bu nedenle Paydaş Katılım Planı uygulanırken eş zamanlı olarak sürdürülen izleme değerlendirme faaliyetleri, paydaşların ve araçların güncellenmesi sürecinde çok önemli rol oynamaktadır.

Paydaş Katılım Planı geliştirilirken izlenen stratejik yaklaşım aşağıdaki şemada gösterilmiştir. Bu yaklaşım, PKP'nın tüm aşamalarında paydaş belirleme ve güncelleme çalışmalarının yer alabileceğini ortaya koymaktadır. Bu anlamda paydaşların belirlenmesi, Paydaş Katılım Planı'nın en başında yapılan ve tamamlanan bir aşama olarak değil, Proje süresince takibi ve izlemesi yapılarak güncellenen bir süreç olarak kabul edilmektedir

Aşağıda yer alan şema, Paydaş Katılım Planı'nın hazırlanmasında takip edilen stratejiyi göstermektedir. Paydaş katılım planının hazırlanması, yürütülmesi ve izlenmesi aşamalarının tümünde paydaş odaklı bir yaklaşım benimsenmektedir.

Şekil 3-1: PKP Stratejik Yaklaşım ve İşleyiş Şeması

Yukarıdaki şemada belirlenmiş olan strateji ve yaklaşım, şöyle uygulanmıştır:

1. Adım: Paydaşların belirlenmesi

Projenin fazlarına göre, aşağıdaki kategoriler içinde yer alan paydaşlar, *Projeden doğrudan etkilenen/ dolaylı etkilenen* veya proje sonuçları ile *ilgilenen* paydaşlar olarak değerlendirilmiştir.

- Uluslararası veya çok uluslu kuruluşlar,
- Ulusal/ bölgesel/ yerel devlet kurumları veya yetkilileri,
- Yerel yönetimler,
- Yakın yerleşim yerlerinde yaşayan, projeden doğrudan veya dolaylı etkilenen halk,
- Projenin faaliyet konusunda veya çevresel-sosyal alanlarda faaliyet gösteren ulusal veya yerel STK'lar,
- Meslek odaları, ticaret/sanayi/ziraat odaları, kooperatifler, sektörel kuruluşlar, işçi dernek veya birlikleri,
- Yerel ve ulusal medya,
- Hassas gruplar: yaşlılar, engelliler, hane reisi kadın olan haneler, topraksız-yoksul haneler/kişiler, etnik azınlıklar, göçmenler, mülteciler vb.
- Tedarikçiler, hizmet sağlayıcılar,
- Proje çalışanları

Bu kategoriler altında tanımlanmış olan paydaşların etkilenme durumuna göre ilk paydaş listesi oluşturulmuştur. Hasco Metal tarafından, Paydaşların temsilcileri ve iletişim adresleri belirlenmiştir.

2. Adım: Paydaş değerlendirilmesi

Proje'nin fazlarına göre projenin coğrafi etki alanı belirlenmiştir. Burada sadece ana projenin bulunduğu çalışma alanı değil, bununla birlikte;

- Çevredeki tesisler,
- Proje alanı çevresinde süren diğer faaliyetler,
- Ulaşım yolları,
- Potansiyel kümülatif etkilerden etkilenebilecek alanlar,
- Çevre yerleşim alanları coğrafi etki alanını tanımlamak için değerlendirilmiştir.

Paydaşların değerlendirilmesi sonucunda belirlenen paydaşlar Proje süresi boyunca değerlendirilip güncellenecektir.

3. adım: Katılım planının geliştirilmesi

Proje fazlarına ve faaliyetlere göre proje katılım planı geliştirilmiştir. Projenin içeriğine, ihtiyaçlarına ve belirlenen paydaşların sosyal, ekonomik ve kültürel durumlarına uygun yöntem ve araçlar belirlenmiştir. Devam eden proje faaliyetlerini desteklemek için paydaş katılım planının şikâyet mekanizması ile birlikte yürütülmesi için proje içindeki rol ve sorumluluklar Ana Firma'nın insan kaynakları yapılanması ve iş akışına göre planlanmıştır. HASCO Metal Transmisyon Mili Üretimi Kapasite Artış Yatırım Projesi Paydaş Katılım Planı'nın, Proje amaçlarına ve belirlenen standartlara uygun olarak hayata geçirilmesi için, gerekli görülen durumlarda, iç paydaşlara yönelik kapasite geliştirme çalışması yapılacaktır.

4. adım: Paydaş Katılım Planının yürütülmesi

Paydaş katılım planı proje faaliyetlerini destekleyici şekilde uygulanacaktır. Proje faaliyetleri sırasında paydaşlara yönelik bilgilendirmeler, toplantılar, istişareler paydaş katılım planının araçları vasıtasıyla ve takvime uygun olarak hayata geçirilecektir. Paydaşların tüm şikayetleri, görüş ve önerileri şikayet mekanizması prosedürü uyarınca kayda alınacak, değerlendirilecek ve sonuçlandırılacaktır.

5. adım: Paydaş katılım planının izlenmesi

İzleme süreci hem Ana Firma'nın kendisi tarafından hem de Danışman tarafından, ÇSYP'da tanımlandığı şekilde proje izleme mekanizmasında belirtildiği şekilde sürdürülecektir.

Paydaş Katılım Planı'nın, İzleme Planı doğrultusunda izlenmesi, şikayet mekanizması kayıtları ve verilerden hareketle değerlendirmelerin yapılması. Projenin fazı değiştiğinde veya gerek görüldüğünde proje paydaşlarının, yöntem ve araçların güncellenmesine ilişkin değişiklikler ilerleme sürecinde değerlendirilecek ve gerekli görüldüğünde uygulanacaktır.

3.2 Proje Paydaşları

Proje paydaşları, projeden olumlu ya da olumsuz, doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenebilecek, doğrudan etkilenmese dahi proje sonuçları ile ilgili olan veya bu süreçleri etkileyebilen, görüşlerini ifade etmek isteyen bireyler ya da gruplardır. Proje ile ilgili tüm paydaşları kapsayan geniş bir yaklaşım aynı zamanda Projenin tüm yönleri ile sağlıklı olarak değerlendirilmesi ve yönetilmesine olanak sağlayacaktır.

Yukarıda açıklanan yaklaşım ve adımlara göre belirlenmiş tüm paydaşların sınıflandırılması ve tanımlanması aşağıdaki tabloda yer almaktadır

Tablo 3-1: Proje Paydaşları

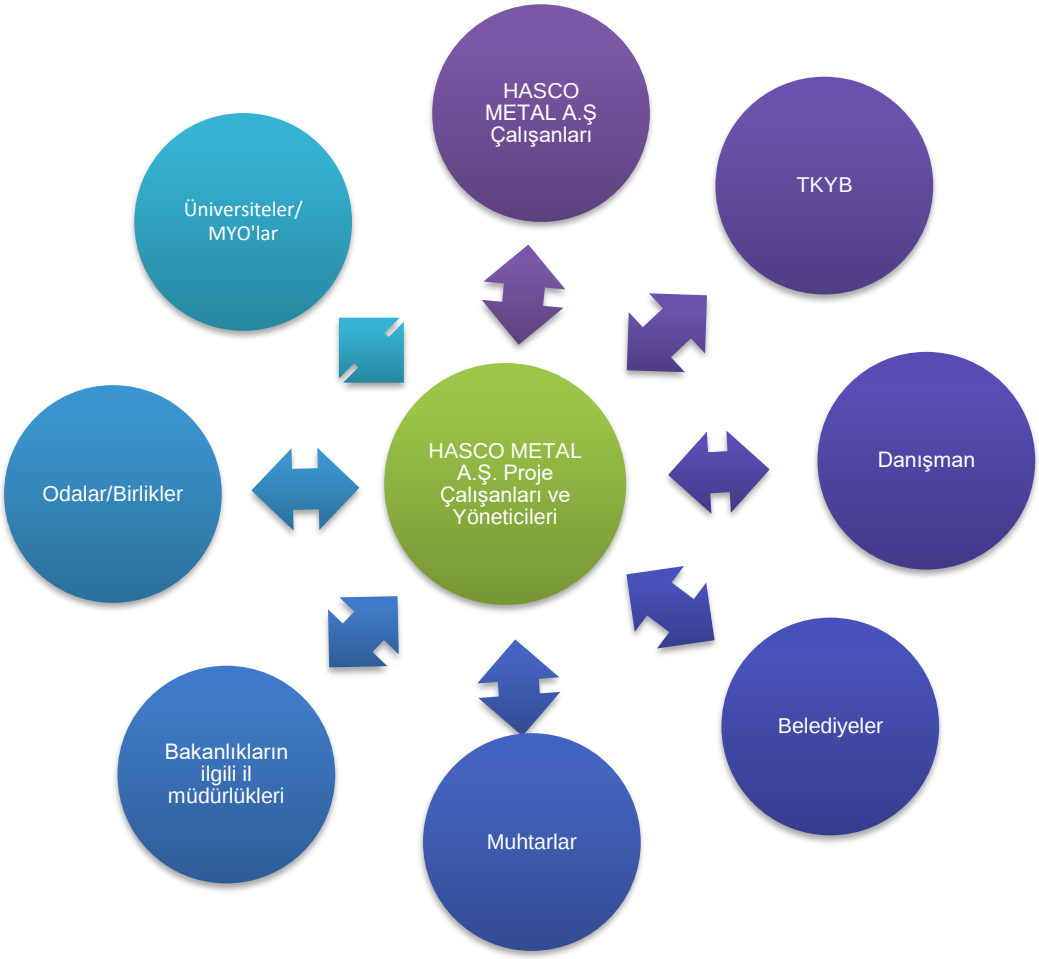
Kategori	Paydaşlar	Etkilenen		İlgilenen
		Doğrudan	Dolaylı	
	İç Paydaşlar			
Finans Kuruluşları	TKYB	X		X
Firma çalışanları	HASCO proje çalışanları ve yöneticileri	X		X
	HASCO Çalışanları			
	Alt yükleniciler	X		X
	Danışman	X		X
	Dış Paydaşlar			
Devlet Kurumları	Konya Valiliği - Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü - Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü - Ticaret İl Müdürlüğü	X		X
	Karatay Kaymakamlığı	X		X
	Selçuklu Kaymakamlığı	X		X
Yerel Yönetimler	Konya Büyükşehir Belediyesi		X	
	- Selçuklu Belediyesi -Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü -Fen İşleri Müdürlüğü -Halkla İlişkiler Müdürlüğü - Muhtarlık İşleri Müdürlüğü -Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğü	X		X
	- Karatay Belediyesi -Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü -Fen İşleri Müdürlüğü -Halkla İlişkiler Müdürlüğü - Muhtarlık İşleri Müdürlüğü - Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğü	X		X
Meslek Odası	- Konya Sanayi Odası		X	X
	- Konya Ticaret Odası		X	X
Mahalleler	Keykubat Mahallesi		X	
	Fevziçakmak Mahalle si	X		X
	Büyükkayacık Mahallesi		X	X
Muhtarlıklar	Keykubat Mahalle Muhtarlığı		X	X
	Fevziçakmak Mahalle Muhtarlığı	X		X

	Büyükkayacık Mahallesi		X	X
Üniversiteler/ Enstitüler	Selçuk Üniversitesi KTÜN - Konya Teknik Üniversitesi Necmettin Erbakan Üniversitesi Karatay Üniversitesi			X
Yerel Basın Kuruluşları	http://www.konya.gov.tr/kurumlar/konya.gov.tr/YENI_SITE/valilik_birimleri/dosyalar/basin/konya_basin_kuruluslari.pdf		X	X
Yerel Paydaşlar	Tedarikçiler/ hizmet verenler	X		X
	Çevredeki işletmeler ve üretim tesisleri	X		X
	İşletme ve üretim fazlarında alıcılar/ müşteriler/ tüccarlar		X	X
	Hassas Gruplar: Projeden etkilenen tüm yerleşim yerleri ve gruplar içinde yer alan projeden etkilenen engelliler, hane reisi kadın olan haneler, topraksız-yoksul haneler/kişiler, etnik azınlıklar, göçmenler, mülteciler vb.		X	X

3.2.1 Anahtar Paydaşlar

Anahtar paydaşlar projeden önemli ölçüde etkilenir ve proje üzerinde doğrudan ve önemli bir etkiye sahiptir. Anahtar Paydaşlar hem iç hem de dış paydaşlardan oluşabilir. Anahtar paydaşların belirlenmesi, paydaş analizi sürecindeki önemli aşamalardan biridir. Sosyal, çevresel yönetim ve paydaş katılım sürecinin başarısı için kilit paydaşları açıkça belirlemek önemlidir.

Kilit paydaşlarla yapılan istişareler ve/veya bilgilendirme toplantıları sırasında, Proje ile ilgili sorunlar, endişeler ve sorular ile kayıt, geri bildirim ve istişare faaliyetleri gerçekleştirilecektir. Aşağıdaki şema, Projenin kilit paydaşlarını göstermektedir.



Şekil 3-2 Projenin Anahtar Paydaşları

3.3 Rol ve Sorumluluklar

Proje Paydaş Katılım Planı'nın ve Proje Şikâyet Mekanizmasının yönetiminden sorumlu birim ve kişilerin rol ve sorumlulukları aşağıda yer alan tabloda verilmiştir.

Paydaş katılım planının uygulanması ve izlemesi, işletme döneminde de inşaat döneminde tanımlanmış sorumluluklar üzerinden yürütülecektir. Tabloda yer alan rol ve sorumluluklara göre Paydaş Katılım Planı'na ilişkin yapılanma da belirlenmiştir.

Tablo 3-2 Paydaş Katılım Planı İnşaat Fazı Rol ve Sorumluluklar

Sorumlu	ROL VE SORUMLULUKLAR	
	İnşaat	**İşletme**
Fabrika Müdürü	• PKP Planı'nın onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.	• PKP Planı'nın revizyonu ve uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.
Sosyal Uzman	• Plan çerçevesinde paydaşlarla iletişim ve koordinasyonu yönetmek, • Paydaş katılımı faaliyetlerini yerine getirmek. • Şikayet mekanizmasını, Prosedüre göre işlemesini sağlamak • Paydaşlardan gelen şikayetleri, şikayet mekanizması prosedürüne göre kayıt edip yönetmek ve kapatmak • Acil durumlarda yerel halk ile iletişimi koordine etmek,	• Planının geliştirilmesi ve revizyonu, • Plan çerçevesinde paydaşlarla iletişim ve koordinasyonu yönetmek, • Paydaş katılımı faaliyetlerini yerine getirmek. • Şikayet mekanizmasını, Prosedüre göre işlemesini sağlamak • Paydaşlardan gelen şikayetleri şikayet mekanizması prosedürüne göre kayıt edip yönetmek ve kapatmak • Acil durumlarda yerel halk ile iletişimi koordine etmek,
Çevre Uzmanı	• Proje faaliyetlerinden kaynaklı çevresel şikayetlerin şikayet mekanizmasına kaydını yaparak düzeltici faaliyetleri planlamak • Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izlemek tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini konusunda ÇSYB Müdürü/ Yetkilisine bilgi vermek. • Şikayet Mekanizmasında aldığı aksiyonların inceleme ve değerlendirmesini yapmak, düzeltici faaliyetleri planlamak, paydaşla istişare edip, şikayeti kapatmak	• Proje faaliyetlerinden kaynaklı çevresel şikayetlerin şikayet mekanizmasına kaydını yaparak düzeltici faaliyetleri planlamak • Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izlemek tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini konusunda ÇSYB Müdürü/ Yetkilisine bilgi vermek. • Şikayet Mekanizmasında aldığı aksiyonların inceleme ve değerlendirmesini yapmak, düzeltici faaliyetleri planlamak, paydaşla istişare edip, şikayeti kapatmak
Fabrika İSG Sorumlusu	• Fabrika içerisinde yürütülen PKP faaliyetlerinin Plana uygun şekilde yürütülmesini sağlamak • Çalışanlardan gelen İSG şikayet ve bildirimlerini şikayet mekanizması prosedürüne göre kayıt edip yönetmek ve sonuçlandırmak. • Tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini konusunda Yönetim Kurulu Ofis Müdürlüğü'ne bilgi vermek.	• Fabrika içerisinde yürütülen PKP faaliyetlerinin Plana uygun şekilde yürütülmesini sağlamak • Çalışanlardan gelen İSG şikayet ve bildirimlerini şikayet mekanizması prosedürüne göre kayıt edip yönetmek ve sonuçlandırmak. • Tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini konusunda Yönetim Kurulu Ofis Müdürlüğü'ne bilgi vermek.
İç Denetim Birimi	• Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izlemek, ilgili denetimleri ve revizyonları yapmak. • Tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini Yönetim Kurulu Ofis Müdürlüğü'ne iletmek.	• Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izlemek, ilgili denetimleri ve revizyonları yapmak. • Tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini Yönetim Kurulu Ofis Müdürlüğü'ne iletmek.

4 PAYDAŞ KATILIMI İÇİN ARAÇLAR VE YÖNTEMLER

Kamuoyunu bilgilendirme, paydaş katılımının temel adımlarından biridir. Bilgilendirme aracı olarak sözlü, yazılı ve görsel kaynaklar kullanılabilir. Toplantılar, broşürler, afişler ve reklamlar bilgilendirmek için hem yazılı hem de görsel araçlardır. Ayrıca Proje resmi web sitesi, e-mail, sosyal medya araçlarından yapılan duyurular iletişim ve bilgilendirme konusunda faydalı ve etkili mekanizmalardır. Paydaş katılım faaliyetleri, Covid-19'a yönelik alınan tedbirlere ve kısıtlamalara uygun, önce sağlık yaklaşımıyla yönetilecektir. Bu kapsamda önerilen tüm paydaş istişare araçları dış ve iç paydaşlar özelinde aşağıda sıralanmış ve açıklanmıştır.

4.1 Dış Paydaşların Paydaş Katlım Sürecinde Kullanabileceği Araçlar ve Yöntemler

Yüz yüze toplantılar/ istişare toplantıları: Proje süreci boyunca ihtiyaç duyulan zamanlarda istişare toplantıları düzenlenecektir. İstişare toplantıları Projenin paydaşlarla istişaresini gerektiren konular veya dönemlerde ihtiyaç duyulduğunda gerçekleştirilecek ve geniş katılımın sağlanabilmesi için Paydaşların katılımını kolaylaştıracak yerlerde ve mekanlarda yapılacaktır. İstişare toplantılarının zamanı, tarihi, yeri gibi ayrıntılar paydaşların görüş ve önerileri doğrultusunda planlanacaktır. İstişarenin gerekli olduğu durumlarda, Covid-19 sürecinde online araçlar kullanılarak istişarelerin gerçekleştirilmesi yeni normalleşme süreci sonrası koşulların elvermesi ile paydaş istişarelerinin yüz yüze yapılması planlanmaktadır.

Odak Grup Toplantıları: Yüz yüze toplantılar biçiminde yapılan odak grup çalışmalarının Covid-19 sürecinde online ortamda gerçekleştirilmesi veya yeni normalleşme süreci sonrası koşulların elvermesi ile yapılması planlanmaktadır. Odak grup toplantıları 6-12 kişilik bir ilgi grubu ile yaklaşık 1-1,5 saatlik bir derinlemesine görüşme toplantısı olarak tanımlanabilir. Bu süreçte bir moderatör ve gerekli olduğunda bir gözlemci veya röportör de toplantıya katılır.

Paydaş ziyaretleri: Covid-19 döneminde paydaş ziyaretlerinin gerekmedikçe yapılmaması planlanmakla birlikte özellikle yakın yerleşim alanlarındaki hassas ve dezavantajlı gruplara ulaşabilmek için sınırlı sayıda ve en az kişinin katılımıyla Muhtar ziyaretleri yapılabilecektir. Bu ziyaretler, raporların, bilgilendirme broşürlerinin, Proje materyallerinin basılı olarak ulaştırılması gereken durumlarda veya muhtarlarla doğrudan görüşmenin paydaş katılımı için önemli olduğu şartlarda, projenin şikayet mekanizması veya online iletişim yöntemleri/ paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin daha geniş bilgi verilerek katılımın sağlanması aşamalarında gerçekleştirilebilir. Ziyaretler sosyal mesafe ve hijyen kurallarının gerektirdiği şekilde uygun ortamda ve en kısa sürede tamamlanacak şekilde planlanacaktır.

Online görüşmeler/ toplantılar: Covid-19 sürecinde toplantılar, önemli görüşmeler için önemli bir araç haline gelen çevrimiçi toplantı araçlarını kullanarak özellikle Anahtar Paydaşlar ile toplantılar, istişare ve bilgi paylaşımı görüşmeleri düzenlenecektir. Bu toplantılarda gerek görülmesi durumunda ve tüm paydaşların rızası alınarak kayıt alınabilir.

Dış paydaşlara yönelik E-posta: Doğrudan bilgilendirme yapılması gereken, istişare veya görüşmeye davet edilmek istenen, geri bildirim veya bilgi edinilmek istenen koşullar veya konularda Proje yetkili kişileri tarafından paydaşlara e-posta yoluyla ulaşılabilir.

Anket formu/ geri bildirim formları: Anket ve geri bildirim formları online olarak proje web sitesinde yer alacak, sosyal medya hesaplarında veya e-posta ortamında link olarak paylaşılacak olmakla birlikte basılı halde de şikayet kutularının yer aldığı noktalarda, paydaş kurumlarda bulunacaktır.

Derinlemesine mülakatlar: Derinlemesine mülakat görüşmeleri ağırlıklı olarak izleme süreçlerinde paydaşlarla görüşme yöntemi olarak kullanılacaktır. Ancak yüz yüze derinlemesine görüşmeler yerine Covid-19 sürecinde, riski azaltmak amacıyla derinlemesine görüşmeler online ortamda çevrimiçi araçlar üzerinden de gerçekleştirilebilir.

Proje Web sitesi: Proje web sitesi, işletme döneminde kullanılacak araçlardan biri olarak Paydaşların şikayet, görüş ve önerilerini iletebilecekleri bir araç olarak kullanılacaktır. Projenin işletme dönemi web sitesinde, projeyle ilgili duyurular, dokümanlar, raporlar, Proje ile ilgili konularda ulaşılabilecek ilgili kişilerin

iletişim adresleri (telefon, e-mail) ve proje mail adresi bilgisi yer alacak ve ayrıca şikâyet mekanizmasının işleyişinin açıklamasını içeren bir bölüm bulunacaktır.

HASCO Metal Web Sitesi: PKP ve ŞM web sitesinde yayınlanacaktır. Bu araç üzerinden gelen şikayet ve öneriler şikayet prosedürü kapsamında işletilecektir.

Yerel basında duyuru/ ilan yayınlama: Yazılı ve görsel basında Projenin ihtiyaç duyduğu aşamalarda ve durumlarda ilanlar, duyurular yapılacaktır.

İnternete, akıllı telefonlara, sosyal medya veya e-postaya erişimi olmayan dezavantajlı grupların, okuryazar olmayan grupların, engellilerin ve dil sorunu yaşayan mülteci grupların paydaş katılımını sağlamak için aşağıdaki araçların ve yöntemlerin de eşzamanlı olarak kullanılması planlanmıştır.

Mektup/ posta: İnternete, akıllı telefonlara, sosyal medya veya e-postaya erişimi olmayan dezavantajlı paydaş grupların veya kişilerin Proje bilgilerine ulaşabilmeleri ve etkin biçimde Paydaş katılım sürecinin bir parçası olabilmeleri için gerekli durumlarda Proje broşürleri, ilanlar, rapor veya duyurular posta, kargo veya mektup yoluyla gönderilebilir.

Dış paydaşlara yönelik Proje şikâyet kutuları: Paydaşların şikayetlerini, öneri ve görüşlerini iletebilecekleri basit kullanımı olan formların da yer aldığı şikayet kutuları özellikle dezavantajlı paydaş grupların ve projeden etkilenen hassas grupların erişebileceği noktalara konulacaktır.

Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panolarında genel bilgilerin yer alması: Çevre yerleşim yerlerindeki ortak kamusal alanlarda, muhtarlıklarda, Belediyelerde, İl müdürlüklerinde, paydaş meslek odalarındaki panolarda Proje ile ilgili iletişim kanallarının duyurularının ve bilgilendirme afişlerinin bulundurulması sağlanacaktır.

Afiş/ Broşürler/ el ilanları: Çevre yerleşim yerlerindeki ortak kamusal alanlarda, muhtarlıklarda, Belediyelerde, İl müdürlüklerinde, paydaş meslek odalarına Proje ile ilgili iletişim kanallarının, duyuruların ve bilgilendirmelerin olduğu broşürler / el ilanları bırakılacaktır.

4.2 İç Şikayet Mekanizması Araçlar ve Yöntemler

Öneri ve takdir tanıma sistemi: Öneri ve takdir tanıma sistemi mavi yakalı veya beyaz yakalı çalışanların öneri ve bildirimlerinin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sistemidir.

Şikâyet Mekanizması: Paydaşların bildirimlerinin, kayıtlarının, bilgilerinin ve şikayetlerin kaydının tutulacağı, şikayetlerin değerlendirilip izleneceği ve sonuçlarının geri bildirimler ile paydaşlara iletilecek sürecin işleyişini içerecek olan şikâyet mekanizması proje boyunca kullanılacak önemli bir paydaş katılımı yönetim aracı ve yöntemidir.

Çalışanların Mail Adresi ve İnternet Sitesi Aracılığı ile İsteklerini Bildirilmesi (işletme fazı): Tüm çalışanlara geri bildirim yapabilmeleri için, Projenin işleme fazına geçildiğinde kurulacak olan internet sitesinin bir parçası /aracı olarak geliştirilecek web iletişim prosedürü ve ilgili kişi mail adresi el broşürü vasıtasıyla çalışanlara bildirilecektir. Buralara gelen geri bildirimler şikâyet mekanizmasına kaydedilecek ve süreç işletilecektir.

Hasco Metal Öneri Formu ile önerilerin iletilmesi: Hasco Metal, öneri ve takdir tanıma sisteminin etkin olarak uygulanmasını sağlayan, mavi yaka ya da beyaz yaka çalışanların önerilerini iletmelerini sağlayan bir öneri ve takdir prosedürü işletmektedir. Çalışanlar, öneri formunda ilgili alanları (öneri veren bilgileri, öneri kapsamı, mevcut durum/problemin tanımı ve çözüm önerisi) doldurarak sahada yer alan öneri kutusuna formlarını atarak görüşlerini iletirler. Bu uygulama kapsamında gelebilecek ve şikayet mekanizması kapsamında değerlendirilmesi gereken öneri veya şikayetler PKP şikayet prosedürü kapsamında kayıt altına alınarak değerlendirilecektir. Bu uygulama için önceden oluşturulmuş olan öneri bildirim formu kullanılacaktır.

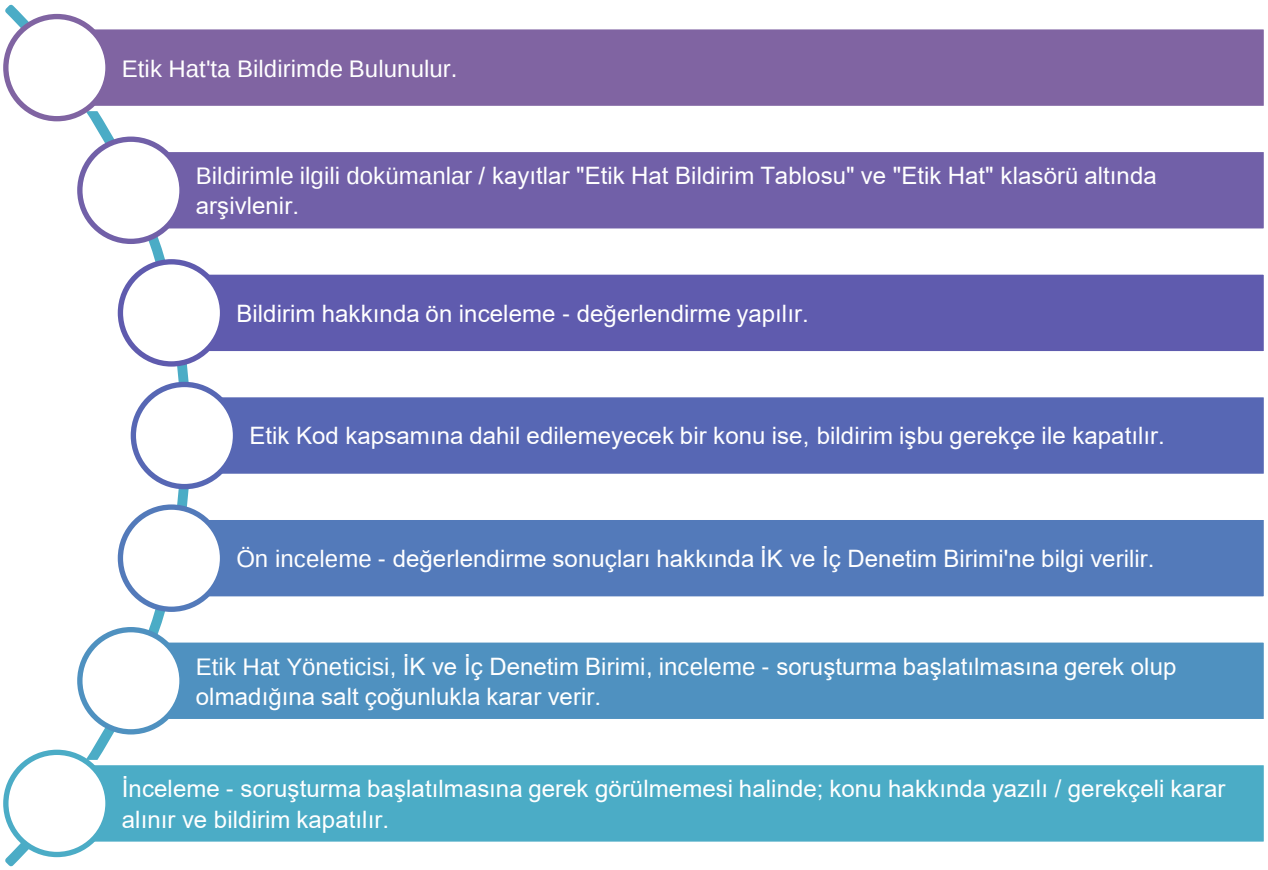
5 Etik Hat Bildirimi İş Akışı

İç şikayet mekanizması kapsamında, çalışanların “Etik Hat” aracılığı ile şikayet, kaygı ve görüşlerini aktarması şikayet mekanizması kapsamında iç şikayet yönetiminin araçlarından biri olarak

kullanılmaktadır. İç istek /şikâyet mekanizması halihazırda Holding ve bağlı şirketlerinde kullanılan Etik Hat uygulaması ile yürütülmeye devam edecektir.

HASCO METAL A.Ş. firmasının iletişim prosedürünün bir parçası /aracı olarak kullanılan Etik Hat'ta gelen bildirimler Şikayet Mekanizması Prosedürüne uygun olarak kaydedilerek, araştırma süreci ve şikayet kapatma adımları işletilecektir.

Etik Hat iş akış şeması adımları Şekil 5-1'te verilmiş ve detaylandırılmıştır.



Şekil 5-1: Etik Hat Bildirimi İş Akışı

6 PAYDAŞ KATILIM PLANI

Projenin Paydaş Katılım Planı, ÇSYP kapsamında projenin mevcut ve potansiyel etkileri, etkiye maruz kalan topluluklar veya bireyler üzerinden incelenmiş ve Projeden etkilenen toplulukların sosyoekonomik ve kültürel durumlarına göre proje etkilerini bertaraf edici/ hafifletici/ azaltıcı tedbirler geliştirilmiştir.

Tedbirlerin uygulanması sürecinde Şikayet Mekanizması ve PKP, ÇSYP'nin bir bileşeni olarak, paydaş katılımının yönetilmesi ile çevresel ve sosyal etkilerin yönetilmesine destek sağlayacaktır.

Paydaş katılım planı, projenin fazları veya ihtiyaçları değiştikçe periyodik olarak güncellenecektir.

Projenin paydaş katılım planının işleyişini gösteren Paydaş katılım program inşaat ve işletme döneminde sorumlu birimler ve personel tarafından uygulanacak ve izlenecektir.

Tablo 6-1 Paydaş Katılım Programı

Paydaş Katılım Faaliyeti	Amaş	Paydaşlar	Paydaş Katılım Metodu	Paydaş Katılım Tarihi	Sorumlu taraf	Doğrulama çıktıları
Proje SEP ve Şikayet Çözüm Mekanizması Tanıtım Toplantısı	Tüm paydaşların Proje ŞM ve PKP süreci hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamak ŞM irtibat kişileri hakkında bilgi paylaşımı ŞM iletişim yolları hakkında bilgi paylaşımı	Tüm paydaşlar	Yüz yüze toplantılar Paydaş ziyareti Afiş / broşür / el ilanı E-mail/ posta	Proje başlangıcında ve PKP'nin revize olması durumunda, yenileme toplantıları yapılacaktır	Danışman ve Hascometal Sosyal Uzman ve Çevre Uzmanı	Toplantı sunumu Toplantı Raporu Toplantı Fotoğrafları Katılım Listeleri
Proje etki alanındaki hassas gruplarla istişare ve bilgi paylaşımı	Proje takvimi, potansiyel etkiler, fırsatlar ve Projenin şikayet mekanizması hakkında bilgi paylaşımı Etkilenen yerleşim yerlerindeki hassas grupların belirlenmesi Proje şikayet mekanizmasına erişimi zor olan hassas grupların bilgilendirilmesi	Muhtarlar	Yüz yüze toplantılar Paydaş şikayetleri Telefon Mektup/posta	Proje başlangıcında ve revize olması durumunda proje ömrü boyunca	Hascometal Sosyal Uzmanı	Toplantı sunumu Toplantı Raporu Toplantı Fotoğrafları Katılım Listeleri
Yerel halka yönelik toplum sağlığı ve güvenliği toplantıları	Trafik yoğunluğunun artması, ağır vasıta trafiğinde artış durumunda etkilenen yerleşim yerlerine, okullara ve yakın konumda bulunan sanayi/üretim tesislerine, işyerlerine yönelik bilgilendirme toplantıları yapılacaktır	Muhtarlar Okullar Etkilenebilecek çevre işletmeler Yerel halk	Paydaş Ziyareti Çevrimiçi toplantılar E-posta El ilanları /broşürler	Gerçekleşeceği günden/ günlerden 1 hafta veya 5 gün önce.	Sosyal Uzman Fabrika İSG Sorumlusu	E-posta bilgileri Posterler El ilanları/broşürler Toplantı sunumu Toplantı Raporu Toplantı Fotoğrafları Katılım Listeleri
Anahtar paydaşlarla proje süreci değerlendirme istişareleri	PKP süreci, Proje takvimi, potansiyel etkiler ve fırsatlar hakkında bilgi paylaşımı	Anahtar Paydaşlar	Çevrimiçi toplantılar / yüzyüze toplantılar	Gerektiğinde	Fabrika Müdürü Sosyal Uzmanı	Toplantı sunumu Toplantı Raporu Toplantı Fotoğrafları Katılım Listeleri

İstihdam fırsatları ve işe alım prosedürleri bilgilendirme faaliyetleri	İstihdam fırsatları ve satın alma süreci hakkında bilgi paylaşımı	Üniversiteler ve Meslek Yüksek Okulları, Meslek odaları, Engellilerin kadın istihdamını inceleyen STK, İŞKUR vb (devlet kurumları) Muhtarlar	Çevrimiçi toplantılar / yüzyüze toplantılar	Proje kapsamında yerel işe alım ve satın almaların planlanması sürecinde,	Fabrika Müdürü Sosyal Uzmanı	Toplantı sunumu Toplantı Raporu Toplantı Fotoğrafları Katılım Listeleri

7 ŞİKAYET MEKANİZMASI YÖNETİM PROSEDÜRÜ

7.1 Amaç ve Kapsam

Halihazırda Hasco Metal A.Ş. içinde Halkla İlişkiler Politikası, Çevre Politikası, İnsan Kaynakları Politikası ve Kalite Yönetim Sistemi Politikası uygulanmaktadır ve bu politikalar proje ömrü boyunca devam edecektir. PKP ve Şikayet mekanizması prosedür ve politikaları da bu politikalarla uyumlu şekilde geliştirilmiştir. Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü, Paydaşların şikayetlerinin sağlıklı, doğru ve zamanında çözüme kavuşturulmasını sağlayacak yönetim sürecini açıklayan bir rehber belge olarak hazırlanmıştır. Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü ayrıca TKYB, IFC, DB ve uluslararası standartlarda paydaş katılım yönetiminin önemli bir gerekliliği olarak tanımlanan şikayet mekanizmasının standartlara uygun şekilde yönetilmesini amaçlamaktadır.

- Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü, iç ve dış tüm Proje paydaşlarını ve Hasco Metal A.Ş. bünyesindeki tüm çalışanları kapsar.
- Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü, Proje şikayet mekanizmasının işleyişini, şikayet yönetim adımlarını, araçları, sistemin nasıl yönetileceğini, paydaşların şikayet mekanizmasına hangi yollarla ulaşabileceğini açıklamaktadır.
- ŞMYP, güvenli ve yapıcı, etkin bir paydaş iletişimi kurmak için standartları ve ilkeleri belirler.
- Paydaşlarla sağlıklı ilişkiler kurulması amacıyla hazırlanan bu Şikâyet Yönetimi Prosedürü proje ömrü boyunca uygulanacaktır.

Şikâyet mekanizması,

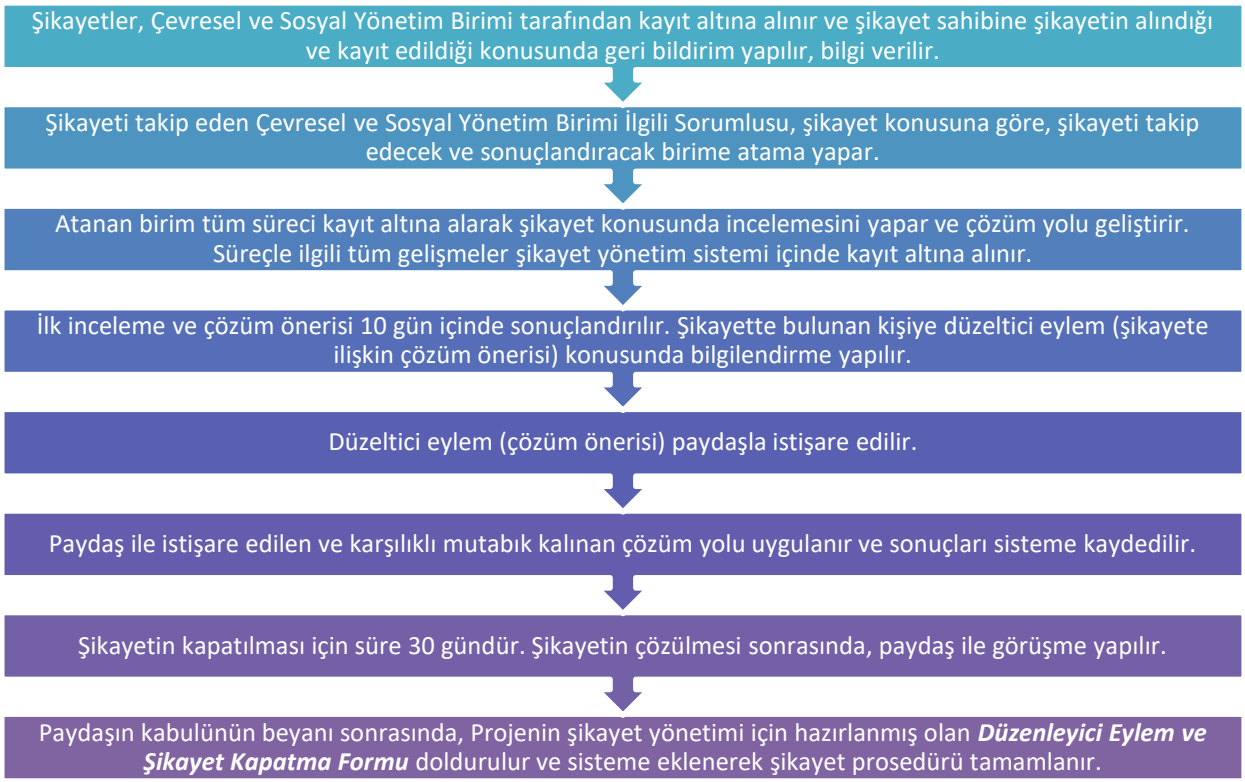
- Tüm paydaşların iletişim bilgilerinin yer aldığı,
- Prosedürde ve PKP'de tanımlanmış olan rol ve sorumluluklara göre erişim sağlanabilen,
- Paydaşlardan gelen şikayetlerin, sorunların ve kaygıların kaydedildiği,
- Prosedürün belirlediği çerçevede ve zaman aralığında değerlendirilip sonuçlandırıldığı,
- Tamamen ücretsiz, ulaşılabilir ve hiçbir bilginin aleyhte ve veri olarak üçüncü kişilerle paylaşılmadığı güvenli bir sistem olarak tasarlanmıştır.

Şikayet mekanizması ayrıca paydaş katılımı yönetimine de destek sağlayan bir araç işlevi görmesi amacıyla;

- Paydaşların ilettiği bildirim ve görüşlerin kaydedildiği,
- Paydaşlarla kurulan iletişim, görüşme ve etkileşimlerin yer ve zaman bilgileriyle tutulduğu,
- Paydaş görüşmeleri raporlarının hazırlanıp saklandığı,
- İzleme ve değerlendirme takibi için ve Projenin raporlama çalışmaları için veri tabanı işlevi görecek şekilde planlanmıştır.

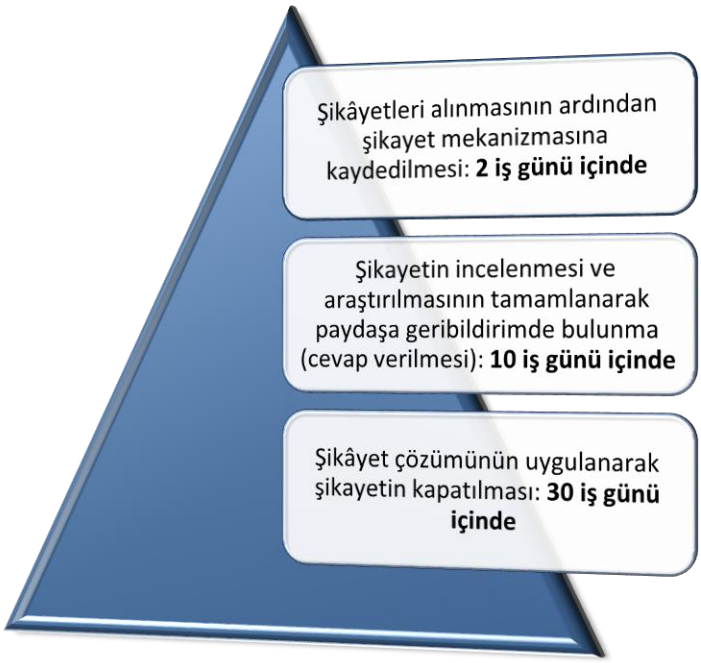
7.3 İş Akış Şeması

Şikayet mekanizmasının işleyişi aşağıdaki şemada gösterilmiştir.



Şekil 7-1: Şikayet Mekanizması İş Akış Şeması

Şikayet mekanizmasının başarılı işletilebilmesi için uyulması gereken standartlardan biri de, iş akışının adımları için tanımlanmış olan zaman sınırları içinde çalışmaların tamamlanmasıdır. Şikayet Yönetiminde esas amaç şikayete hızlı cevap vermek veya şikayeti hızla çözmek değildir fakat geç çözülmüş veya zamanında müdahale edilmemiş şikayetler ortaya yeni sorunlar çıkarabilir. Şikayet konusu daha da çözülmez bir hal alabilir veya geç geri bildirim verilen paydaşla güven ilişkisi sarsılabilir. Bu nedenle şikayetlerin ve benzer şikayetlere yol açabilecek sorunların ortadan kaldırılması çalışmaları, aşağıdaki şekilde yer alan süreler aşılmadan tamamlanmalıdır.



Şekil 7-2: İş Akışı Adımlarının Uygulama Süreleri

Şikâyet mekanizmasının işleyişine ilişkin iş akış şemasında tanımlanmış olan adımların ilke ve standartları aşağıda verilmiştir.

Tablo 7-1 İlke ve Standartlar

İş akış adımları	İlke ve Standartlar
Şikayetin alınması	*Paydaş Katılımı için Araçlar ve Yöntemler* bölümümde tanımlanan araçlardan herhangi birisi ile şikayet sözlü veya yazılı olarak iletilebilir
Şikayetin kaydedilmesi	Gelen şikâyet en geç 2 gün içinde kayıt altına alınır.
Değerlendirme	Şikâyetin kaydedilmesinin hemen ardından sosyal uzman ilk şikayet değerlendirmesini yapacaktır.
Şikayet alındığına dair onay bildirimi	Paydaşa şikâyetin alındığı ve kaydedildiği geri bildirimi yapılacaktır. Şikâyetin iletim yöntemi baz alınarak (mail, telefon vb.) geri bildirim iletilecektir.
Atama/ aksiyon verme	Sosyal uzman, şikâyet konusunda göre çözümü geliştirmesi gereken ilgili birime veya kişiye şikayet atamasını yapacak, görevini tanımlayacaktır.
Araştırma/ İnceleme	İlgili birim, 10 gün içinde çözüm ve düzeltici eylemi geliştirip gerekli onayları alacak, sonucu sosyal uzmanına bildirecektir.
Paydaşa geri bildirimin iletilmesi	Düzeltici eylem şikâyet sahibine açıklanıp istişare edilecek ve mutabakat sağlanacaktır.
Düzeltici eylemin uygulanması	Çözüm /düzeltici eylem uygulanarak mevcut şikâyet ortadan kaldırılacaktır.
Şikayetin kapatılması	Mevcut sorun veya şikâyetin ortadan kalktığı tespit edilecek/ şikayet sahibinin onayı alınacak ve ardından şikayet, kayıt tarihinden itibaren en geç 30 gün içinde kapatılacaktır.
İzleme ve Takip	Şikâyetin kaynağı, Düzeltici eylemin ortaya çıkardığı sonuç, Düzeltici eylemin etkinliği, Geriye kalan risk veya etkilerin değerlendirilmesi, Şikâyet sahibi memnuniyeti kayıtlara geçirilerek süreç izlenecektir. Kapatılamadı veya anlaşma sağlanamadı ise değerlendirme ve ek çalışmalar planlama raporu hazırlanacak ve yönetime sunulacaktır. Çıkarılan dersler kayıt tutanağı hem aksiyon sahibi birim hem de ÇSYB tarafından hazırlanacak ve raporlanacaktır.

Bu adımların tamamlanmasının ardından, şikayetlerin izlenmesi ve kapatılması rol ve sorumluluğunu yürüten proje uzmanı izleme ve değerlendirme yapıp, sistemde şikâyeti kapatır.

Şikayetin adımlarının izlenmesi ve sonucun izleme değerlendirmesini inşaat fazında ve işletme fazında, ÇSYB altında İnsan Kaynakları Uzmanı, yapar. Alınan aksiyonlar ve adımları izleyerek, 10 gün içinde incelemenin tamamlanması ve 30 gün içinde kapatılmasını sağlar, gerektiğinde şikayet takibinden sorumlu kişiye bildirimde bulunur.

Anonim şikayetlerin kaydı ve değerlendirilmesi: Hem dış hem de iç paydaşlar, iletişim bilgilerini, kimlik bilgilerini verme konusunda sorun, kaygı veya sıkıntı yaşadığında, paydaşlar tarafından iletilen şikayetler ilk değerlendirmeden geçirilip, **Anonim şikayet** veya **anonim öneri** olarak kaydedilecektir. Paydaşlar, her türlü dilek ve şikayetlerini isim belirtmeden dış paydaşlar için belirli noktalara yerleştirilmiş olan dilek-şikayet kutularına atabilir veya HASCO METAL telefon danışma hattı yoluyla iletebilirler.

Anonim olarak alınan şikâyetler, iş akışı içinde tanımlanmış olan adımların uygulanması ile değerlendirilecektir. Şikayet kapsamında araştırma/ inceleme süreçlerinden geçirilerek değerlendirilecek ve her aşama şikayet mekanizması sistemine işlenecektir. Gizli tutulması gereken şikayetler konusunda üçüncü taraflara bilgi verilmeyecek ve resmi bildirim/ geri dönüş yapılmayacaktır.

Şikayet sonuçlandırıldığında, uygulanacak çözüm konusunda resmi bir geri bildirim yapılmayacak olsa da eğer kamunun bilgilendirilmesi gereken bir konu ise ve gerekli görülürse, ortak panolar/ halka açık ve genel iletişim araçları ile paydaşlara duyurulabilecektir.

8 EKLER

PKP Uygulamasında Kullanılacak Formlar ve Araçlar

1. ŞİKAYET YÖNETİM FORMU

<table>
<tr><td colspan="3">ŞİKAYET KAYIT FORMU ŞKF- PKP Form1</td></tr>
<tr><td colspan="3">Şikayet kayıt tarihi: ……../……../202…...</td></tr>
<tr><td></td><td>Kayıt No:</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Şikayetin iletim tarihi:</td><td>…../……/202…..</td></tr>
<tr><td></td><td>Şikayet iletim aracı:</td><td></td></tr>
<tr><td>KK</td><td colspan="2"><u>Şikâyetin kategorisi</u>[7]
Çevresel etki (ÇE)
Sosyal etki- geçim kaynakları (SEG)
Sosyal etki- arazilerin zarar görmesi (SEA)
Sosyal etki- hassas gruplar (SEH)
Sosyal etki- iletişim/ bilgilendirme eksikliği (SEİ)
İSG sorunu (ISG)
İşçi/ çalışan şikâyeti (İÇ)
Alt Yüklenici ile ilgili sorun (AY)
Trafik ve Ulaşım (TU)
Satın alma/ hizmet alımı şikayetleri (SAH)</td></tr>
<tr><td></td><td>Şikayetin iletildiği Proje personeli: _____
Birimi/ görevi: _____/_____</td><td>Şikayeti kaydeden Proje personeli: _____
Birimi/ görevi: _____/_____</td></tr>
<tr><td colspan="2">Şikâyetin gizlilik durumu:
( ) Açık şikayet</td><td>( ) Anonim şikayet</td></tr>
<tr><td></td><td>Şikayet Sahibi Adı Soyadı: _____
Cinsiyeti: _____
Kişinin mesleği/ kurumu: _____
HASCO METAL çalışanı ise birimi:
_____
<u>İletişim Bilgileri</u>
Telefon Numarası: ……..…
E-mail Adresi: ……..….
Adres: ……</td><td><u>(Geri bildirim için eğer verildiyse)</u>
Telefon Numarası: ……
E-mail Adresi: …….</td></tr>
<tr><td></td><td>Şikayetin ilk ortaya çıktığı tarih: _____ /_____ / 202___</td><td>Şikayetin ilk ortaya çıktığı tarih: _____ /_____ / 202___</td></tr>
<tr><td></td><td>Şikayetin konusu ve tanımı:</td><td>Şikayetin konusu ve tanımı:</td></tr>
<tr><td></td><td>Varsa, şikayetle ilgili Proje yetkilileri ile daha önceden yapılan görüşmeler veya çalışmalar:</td><td>Varsa, şikayetle ilgili Proje yetkilileri ile daha önceden yapılan görüşmeler veya çalışmalar:</td></tr>
<tr><td></td><td>Şikayetin Ortadan Kalkması İçin şikayet sahibinin öneri veya beklentileri:</td><td>Şikayetin Ortadan Kalkması İçin şikayet sahibinin öneri veya beklentileri:</td></tr>
</table>

[7] Revize edilerek geliştirilecektir.

2. DİLEK ŞİKAYET KUTUSU BİLDİRİM FORMU

DİLEK ŞİKAYET KUTUSU BİLDİRİM FORMU	**DSK-PKP-Form4**

Tarih: __ __ /__ __ /__ __ __ __

İletmek istediğiniz şikâyet veya dileğiniz nedir?

_____

_____

_____

_____

Çözüm öneriniz varsa, nasıldır?

_____

_____

_____

_____

Konuyu hangi birime iletmek istersiniz?

_____

Kişisel bilgiler ve iletişim bilgileri 3 seçeneklidir, lütfen size en uygun olanı işaretleyin veya doldurun

	Adınız Soyadınız: _____
	Mesleği/ kurum/ iş: _____ **HASÇELİK çalışanı iseniz, biriminiz:**
İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)	
	Telefon Numarası: ……..…
	E-mail Adresi: ……..…
	Adres: ……

	Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, kayıtlara anonim olarak geçmesini talep ediyorum
	Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, yalnızca İletişim bilgilerimi verebilirim
İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)	
	Telefon Numarası: ……..…
	E-mail Adresi: ……..…
	Adres: ……

İlettiğiniz konu hakkında size hangi yöntemle geri bildirimde bulunmamamızı tercih edersiniz? Tercihinizi işaretleyiniz. Birden çok seçim yapılabilir.

	Yüz yüze görüşme ile
	Telefon ile Lütfen telefon numaranızı yazınız:
	E/mail ile Lütfen e-mail adresinizi yazınız:
	Mektup/ posta ile Lütfen size ulaşabileceğimiz adresi yazınız:
	Diğer bir araç veya yöntem ile Size nasıl ulaşabileceğimizi lütfen açıklayınız:
	Kişisel bilgilerimi ve iletişim bilgilerimi vermek istemiyorum, geri bildirim istemiyorum