
TOSYALI ÇELİKHANE VE HADDEHANE YATIRIM PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

EKİM 2021
ANKARA



TOSYALI ÇELİKHANE ve HADDEHANE YATIRIM PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

Versiyon	Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kalite Yönetim Sorumlusu	Kontrol Eden	Onaylayan
Taslak	A.0	Ekim 2021	Yasemin Çelikel Sosyal Etki Değerlendirme Uzmanı	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi

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

PROJE NO: 21/011

EKİM 2021

MÜŞTERİ:



Organize Sanayi Bölgesi Necati Özsoy Cad. 31200
/ Azganlık Mahallesi
İskenderun /Hatay
☎: +90 (326) 656 26 26
☎: +90 (326) 656 21 00/01

DANIŞMAN:



Tepe Prime İş Ve Yaşam Merkezi
Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar
Bulvarı No: 266 B Blok Kat: 2 Daire: 38
Çankaya - Ankara / Türkiye
☎: +90 (312) 295 62 48
☎: +90 (312) 295 62 00

İÇİNDEKİLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
1 GİRİŞ	1
2 PROJE HAKKINDA	3
3 TESİSİN YERİ	4
4 DÜZENLEYİCİ ŞARTLAR	6
4.1 Türk Mevzuatı.....	6
4.2 Uluslararası Standartlar	7
4.3 Türk Mevzuatı ve Uluslararası Yönergeler Arasındaki Boşluklar	7
5 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	8
6 PROJE PAYDAŞLARI	10
7 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI	12
8 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ	13
8.1 Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme Saha Çalışması	13
8.1.1 Proje Yetkilileri ile Mevcut Çalışma Koşulları Araştırması	13
8.1.2 Yerel Kuruluşlarla Etkileşim	15
8.1.3 Diğer Paydaşlarla İletişim	15
8.2 Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Çalışmaları Kapsamında Muhtar Anketleri	16
9 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI	18
10 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ	20
11 COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI	21
12 ŞİKÂYET MEKANİZMASI	25
12.1 Şikâyet Kaydı	26
12.3 Şikâyet Prosedürü	27
12.3.1 Halka Açık Şikâyet Mekanizması	27
12.3.2 İşçi Şikâyet Mekanizması	28
13 İZLEME	30
EK - 1 Halka Açık Şikâyet Formu Örneği	31
EK - 2 Örnek Şikâyet Kapanış Formu	33

TABLoların LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 5-1. Önemli Görev ve Sorumluluklar.....	8
Tablo 6-1. Paydaş Grupları	10
Tablo 8-1. Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş İstihdam Rakamları	14
Tablo 8-2. Taşeron Firmaların İstihdam Verileri.....	14
Tablo 8-3. Muhtarların Proje Hakkındaki Görüşleri.....	17
Tablo 11-1. Covid-19 Kısıtlamaları Sürecinde Alternatif Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılım Tedbirleri.....	23
Tablo 13-1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG) ve izleme önlemleri – Paydaş Katılımı	30

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil 3-1. Projenin Yeri.....	5
-------------------------------	---

KUTU LİSTESİ

Kutucuk 4-1. Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Belirli Hedefleri (25.11.2014, Madde 9)...	6
---	---

KISALTMALAR

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi
HKT	Halkın Katılım Toplantısı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
KPG	Kilit Performans Göstergeleri
OGT	Odak Grup Toplantısı
OSBÜK	Organize Sanayi Bölgeleri Üst Kuruluşu
PKP	Paydaş Katılım Planı
PS	Performans Standartları
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
TCDD	Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

1 GİRİŞ

Bu plan, 'Tosyalı Çelikhane ve Haddehane Yatırım Projesi' (bundan böyle 'Proje' olarak anılacaktır) ile ilgili Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup "Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş." (bundan böyle 'Proje Sahibi' olarak anılacaktır) adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanmıştır.

Proje Sahibi, Proje için Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'ndan (TKYB) olası finansman aramaktadır. Bu nedenle Proje Sahibi, ÇSYP'nin "Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) Performans Standartlarına (PS) ve Ulusal Hukuki Gerekliliklere' uygun olarak hazırlanması için 2U1K firmasını görevlendirmiştir.

Proje, şu anda faaliyette olup Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi (ÇSDD) için Nisan 2021 tarihinde saha çalışması gerçekleştirilmiştir. Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) Raporu daha önce yapılmış saha ziyareti sırasında ortaya çıkan sonuçları ve ÇSED kapsamında yapılmış ilave anket çalışmalarını da kapsamaktadır.

Bu PKP, IFC'nin Çevresel ve Sosyal PS'lerine uygun olarak hazırlanmıştır. IFC PS'leri uyarınca, PKP'nin amacı Proje Sahibine aşağıdaki hususlarda rehberlik etmektir:

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

Bu PKP, (i) Proje'nin paydaşlarının tanımlanmasını, (ii) paydaşların Proje ile ilişkilerinin analiz edilmesini, (iii) müzakere metodolojilerinin ayrıntılarını, (iv) bugüne kadar yürütülen ve Proje'nin gelecekteki aşamaları için planlanan faaliyetleri, (v) paydaşların endişelerinin ve şikâyetlerinin yönetilmesine ilişkin sürecin ayrıntılarını kapsamakta ve paydaş katılım sürecinin nasıl kaydedileceğini, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklamaktadır.

Paydaş Katılım Planı

Proje Sahibi, bu PKP'yi Proje'nin tüm aşamaları boyunca uygulamayı taahhüt etmektedir. PKP, canlı bir belge olup Proje Sahibi tarafından düzenli olarak izlenecek, incelenecek ve güncellenecektir.

2 PROJE HAKKINDA

Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş. tarafından Hatay İli, İskenderun İlçesi, II. Organize Sanayi Bölgesi sınırları içerisinde her biri yıllık 2.650.000 ton kapasiteli iki adet Çelikhane ve Sürekli Döküm Entegre Tesisi ve yıllık üretim kapasitesi 3.500.000 ton olan Sıcak Haddehane Tesisinin kurulması planlanmaktadır.

Demir Çelik ve Haddehane Yatırım Projesi'ne ait Proje alanın bir kısmında Çelikhane ve Sürekli Döküm Entegre Tesisleri, bir kısmında ise Sıcak Haddehane Tesisi planlanmıştır. Projelere ait Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) süreçleri ayrı yürütülmüştür. Çelikhane ve Sürekli Döküm Entegre Tesisi Nihai ÇED Raporu Haziran 2018'de sunulmuş olup, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nca 3 Temmuz 2018 tarihinde Proje için "ÇED Olumlu" Kararı verilmiştir. Sıcak Haddehane Tesisi Projesi'nin Nihai ÇED Raporu için Haziran 2021 tarihinde 'Çevresel Etki Değerlendirmesi Olumlu' Kararı verilmiştir. Kurulması planlanan ikinci Çelikhane ve Sürekli Döküm Entegre Tesisi için ÇED süreci henüz başlatılmış olup, ÇSED Raporunun bu aşamasında sürece dahil edilmemiştir. ÇED süreci tamamlandıktan sonra Nihai ÇED Raporuna göre ÇSED Raporu güncellenecektir.

Proje'nin inşaat süreci Ekim 2020'de başlatılmıştır. Demir Çelik ve Haddehane Yatırım Projesi inşaat çalışmalarının yaklaşık 25 ay içerisinde tamamlanması planlanmaktadır. İstihdam olanakları yöreden temin edileceği için inşaat çalışmalarında çalışacak işçiler için kamp alanına ihtiyaç duyulmayacaktır.

Proje'nin Çelikhane ve Sürekli Döküm Entegre Tesisi inşaat aşamasında ve Sıcak Haddehane Tesisi inşaat çalışmalarında toplam 1300 kişinin doğrudan ve dolaylı istihdam edilmesi öngörülmüş, öncelikli işe alımın yöre halkına sağlanacağı Proje yetkililerince belirtilmiştir. Yerel istihdamdaki artış ile dış göç oranının düşmesi beklenmektedir. Doğrudan istihdam olanaklarının yanı sıra Proje'nin dolaylı istihdam olanaklarını inşaat süresince oluşturacağı öngörülmektedir.

Proje'nin işletme aşamasında doğrudan ve dolaylı istihdam olanakları sağlanmaya devam edecektir, Proje'nin işletme aşamasında yaklaşık 1200 kişinin çalışması öngörülmektedir. Proje'nin dolaylı istihdam olanaklarının da işletme aşamasında devam edeceği öngörülmektedir (örneğin; yemek, güvenlik, temizlik, ulaşım hizmetleri).

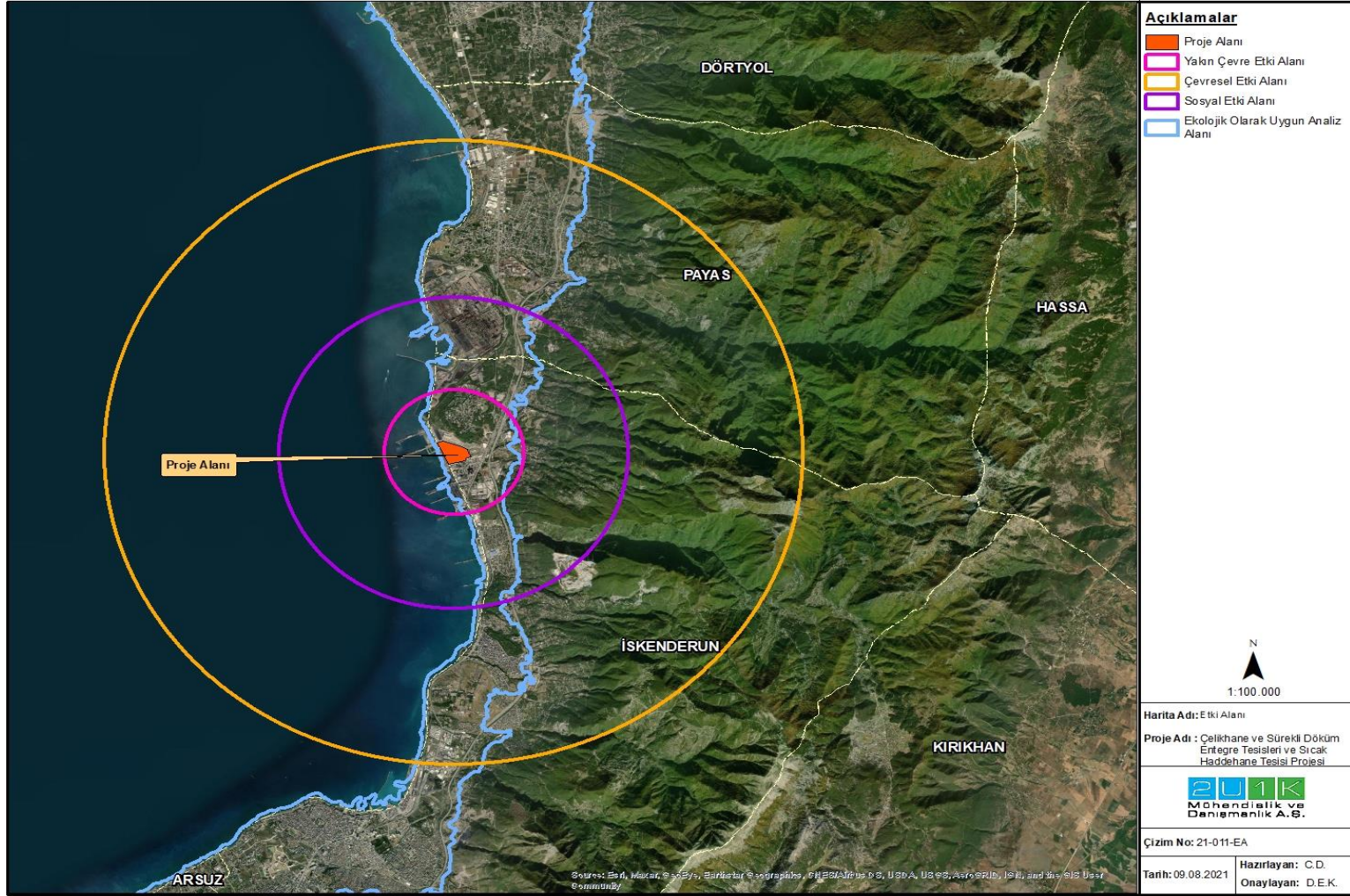
Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş., ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 ve OHSAS 18001: 2007 standartlarının gerekliliklerinin karşılandığı Kalite Yönetim Sistemi, Çevre Yönetim Sistemi ile İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemine sahiptir.

3 TESİSİN YERİ

Proje mevcut binası Hatay İli'nin, İskenderun İlçesi'nde bulunan II. Organize Sanayi Bölgesi sınırları içerisinde yer almaktadır.

Çelikhane ve Sürekli Döküm Entegre Tesisi'nin Tosyalı Demir Çelik San. A.Ş.'ye ait olan 946, 947 ve 948 nolu parsellerde kurularak işletilmesi planlanmıştır. Proje alanı Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş.'ye ait olan toplam yaklaşık 42,16 ha'lık bir alan kaplayacak olup, bu alanın bir kısmında her biri yıllık 2.650.000 ton kapasiteli iki adet Çelikhane ve Sürekli Döküm Entegre Tesisi, bir kısmında ise yıllık 3.500.000 ton kapasiteli Sıcak Haddehane Tesisi planlanmıştır.

Aşağıda, Şekil 3-1'de İskenderun II. Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunan Proje yeri ve olası etki alanları sunulmaktadır.



Şekil 3-1. Projenin Yeri

4 DÜZENLEYİCİ ŞARTLAR

Bu bölümde, Proje'nin paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin düzenleyici çerçeve ulusal ve uluslararası gerekliliklere göre özetlenmektedir.

4.1 Türk Mevzuatı

“Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği'nde (29186 Sayılı, 25 Kasım 2014 tarihli olup 30077 Sayılı, 26 Mayıs 2017 tarihli yönetmelikle tadil edilmiştir)”, Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) sürecinin tamamında uyulacak idari ve teknik usul ve esaslar tanımlanmaktadır.

Proje II. Organize Sanayi Bölgesi içerisinde yer aldığından dolayı Haziran 2018 tarihli ÇED Raporu'na göre Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nin 24. Maddesi (1.) bendi “c) Organize Sanayi Bölgeleri, İhtisas Organize Sanayi Bölgeleri, Endüstri Bölgeleri, Serbest Bölgeler ile Teknoloji Geliştirme Bölgelerinde kurulması planlanan projeler,” gereği Çelikhane ve Sürekli Döküm Entegre Tesisi ÇED sürecine ilişkin yöntemle ilgili Şehircilik Bakanlığı'nın 22.09.2017 tarih ve 14492 sayılı yazısında Halkın Katılım Toplantısı'nın yapılmadığı belirtilmektedir. Sıcak Haddehane Tesisi ÇED çalışmaları kapsamında da Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın 17.09.2020 tarih ve E.196205 sayılı yazısı ile projenin OSB alanında yer alması nedeniyle Halkın Katılı Toplantısı gerçekleştirilmemiş ancak Hatay Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından yapılan duyuru ile proje Halkın Görüş ve Önerilerine açılmıştır.

ÇED Yönetmeliği'nin 24. Maddesi doğrultusunda, Proje için Halkın Katılımı Toplantısı (HKT) gerekli değildir.

Yönetmelik uyarınca HKT'nin Özel Amaçları Kutucuk 4-1'de sunulmuştur.

Kutucuk 4-1. Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Belirli Hedefleri (25.11.2014, Madde 9)

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

4.2 Uluslararası Standartlar

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

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

Projeye alakalı sayılan ve bu çalışma sırasında uyulması gereken IFC'nin yönergeleri aşağıda belirtildiği gibidir:

- 30 Nisan 2007 tarihli IFC Genel ÇSG Yönergeleri
- 30 Nisan 2007 tarihli IFC Entegre Çelik Fabrikaları için Çevre, Sağlık ve Güvenlik Yönergeleri
- Dünya Bankası Grubu'nun Su ve Sanitasyon için ÇSG Kılavuzları
- IFC Performans Standartları Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı - Metal Ürün İmalatı

4.3 Türk Mevzuatı ve Uluslararası Yönergeler Arasındaki Boşluklar

Türk ÇED prosedürler, bazı istisnalar haricinde IFC'nin PS'lerine uygundur. Başlıca istisnalar, proje sınıflandırma, çevresel ve sosyal değerlendirmenin kapsamı ve halkla müzakere konularındadır. Türk mevzuatının IFC'nin PS'lerinden farklı olduğu durumlarda, projenin uygulanmasında daha katı olan kurallar uygulanacaktır.

5 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Proje Sahibi, etkilenen yerleşim yerleri, yerel halk, civardaki tesisler ve yerel devlet kurumları başta olmak üzere, etkilenen tüm tarafların Proje hakkında bilgilendirilmesini ve Proje ile ilgili önemi konuların belirlenmesi sürecinde yer almasını sağlayacaktır. Proje ömrü boyunca etkin bir paydaş katılımı sağlamak için görev ve sorumluluklar tanımlanmıştır.

Tablo 5-1. Önemli Görev ve Sorumluluklar

Görevler	Sorumluluklar
Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none"> Bu PKP'nin uygulanmasını sağlar.
Proje Direktörü	<ul style="list-style-type: none"> Bu PKP'nin uygulanmasını sağlar . Bu Planın etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları temin eder. Bu Planın etkin bir şekilde uygulanması için ilgili taraflarla koordinasyon sağlar.
İnsan Kaynakları Departmanı	<ul style="list-style-type: none"> Bu PKP'yi uygulayıp, geliştirir. Bu PKP'nin etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları belirler ve bunları ilgili bölüm müdürlerine sunar. Proje faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuat hükümlerine uygunluğunu değerlendirir. Şikâyet yönetim prosedürlerini oluşturup bütün personellere tanıtır. Yerel halktan, devlet yetkililerinden, STK'lardan ve diğer ilgi gruplarından gelen şikâyetleri iletmek için kilit temas noktası görevi görür. Şikâyet prosedürü aracılığıyla yapılan düzenlemelerin yerine getirilmesini izler ve değerlendirir. <ul style="list-style-type: none"> Gerektiği durumlarda şikâyetleri gerekli kişilere iletir. Şikâyetleri alır, inceler, soruşturur ve takip eder. Alınan şikâyetleri çözülmek üzere Proje'nin ilgili departmanlarına yönlendirir. Çalışma mevzuatındaki değişiklikler ve mevzuatın işleyişinden çıkarılan dersler sonucunda Şikâyet Mekanizmasının düzenli olarak incelenmesini sağlar. Şikâyet Mekanizmasını Proje için yapılandırılmış iletişim araçlarıyla Alt Yüklenicilerin tüm çalışanlarına iletir. Şikâyet Mekanizmasının yeni çalışanlara yönelik oryantasyon sürecinde özel bir başlık olmasını sağlar. Şikâyet Mekanizmasının başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için Alt Yüklenicinin amirlerine ve yönetimine görevleri ve sorumlulukları hakkında tavsiye ve destek verir. İyi bir paydaş katılımı sağlamak ve iyi sektör uygulamalarını hayata geçirmek için tesisin ilerleyişi hakkında özet bilgi sunarak gerektiğinde halka yönelik dış raporlama gerçekleştirir. Olumsuz sosyal etkileri önlemek ve Proje Sahibi'nin halk hakkındaki olumlu algısını pekiştirmek adına toplumsal kalkınma olanağı sağlamak için paydaşlarla etkileşimde bulunmaya devam eder.

Paydaş Katılım Planı

Görevler	Sorumluluklar
İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı	<ul style="list-style-type: none">Bu PKP'yi uygulayıp geliştirir.Bu PKP'nin etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları belirler ve bunları ilgili bölüm müdürlerine sunar.Proje faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuat hükümlerine uygunluğunu değerlendirir.İşte yaralanmalara, gecikmelere veya durmaya ve Proje ile halk arasında anlaşmazlıklara yol açan sosyal olayların nedenlerini araştırır.Tüm şikâyetleri izler ve bunların çözümlenmesini ve kapatılmasını sağlar.Bu PKP'nin doğru bir şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar.Sözlü olarak alınan veya gözlenen şikâyetleri ilgili birimlere bildirir ve kayıt altına tutulmasını sağlar.Şikâyeti çözmek için uygun bir metodoloji araştırır ve önerir.Şikâyetlerin sonuçlarıyla ilgili izleme faaliyetleri yürütür ve Yönetime haftalık, aylık ve yıllık olarak rapor sunar.

6 PROJE PAYDAŞLARI

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

Proje'den daha farklı bir şekilde veya orantısız etkilenebilecek ya da katılım ve geliştirme sürecine katılmakta zorlanabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşların belirlenmesi için özellikle çaba sarf edilmesi önemlidir. Paydaş belirleme, aynı zamanda devam eden bir süreçtir ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirecektir.

PKP, paydaşı Proje üzerinde çıkarı veya etkisi olabilecek kişilerin yanı sıra Proje'den doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek herhangi bir birey veya grup' olarak tanımlamaktadır. Ayrıca süreç, hangi paydaşların Proje üzerinde olumlu veya olumsuz etki yaratabileceğini belirlemeyi de amaçlar.

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

Tablo 6-1'de, Proje çerçevesindeki ilgili ve etkilenen paydaşlar sunulmaktadır.

Tablo 6-1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
Devlet / Yetkililer		
<ul style="list-style-type: none"> • Enerji Bakanlığı • Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı • İskenderun Kaymakamlığı • Hatay Valiliği • Hatay Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü • Hatay Ticaret ve Sanayi Odası • İskenderun İlçe Sağlık Müdürlüğü • Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı • İl Milli Eğitim Müdürlüğü • Organize Sanayi Bölgeleri Üst Kuruluşu (OSBÜK) • İskenderun Liman Başkanlığı • Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD) • Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) • Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü (İŞKUR) • İskenderun İlçe Jandarma Komutanlığı 	√	√
Belediyeler		
<ul style="list-style-type: none"> • İskenderun Belediyesi • Hatay Büyükşehir Belediyesi 	√	√

Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
Yerel Topluluklar		
<ul style="list-style-type: none">İskenderun Organize İhtisas Sanayi Bölgesi'nde bulunan komşu tesislerİskenderun Çevresinde Bulunan Meslek Liseleri ve Meslek Yüksekokullarıİsdemir Lojmanları	√	√
Mahalleler		
<ul style="list-style-type: none">Azganlık MahallesiKarayılan MahallesiSariseki Mahallesi	√	√
Kreditörler		
<ul style="list-style-type: none">TKYBIFC	√	√
Proje Çalışanları Proje Taşeronları	√	√

7 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI

Bu Proje kapsamındaki paydaş katılımı için bir dizi araç kullanılmış ve kullanılacaktır. Paydaş katılımı, Proje'nin ömrü boyunca etkin ve etkili bir katılım sağlamak için gerektiği şekilde kullanılacak yeni mekanizmalarla birlikte hâlihazırda oluşturulmuş bu iletişim mekanizmalarını kullanmaya devam edecektir. Proje, paydaşlarla etkileşime girmek için aşağıdaki yöntemlere sahip olup bu yöntemleri kullanmaya devam edecektir:

- Bireyler ve halk ile yüz yüze yapılacak resmi olmayan / resmi toplantılar – bu, Proje'nin ömrü boyunca devam edecek müzakerenin ana biçimi olabilir. Ayrıca buna düzenlenmiş veya halkın/topluluğun talebine bağlı toplantılar da dâhildir.
- Proje Sahibinin web sitesi¹ – duyurular, belgeler, raporlar vb. için oluşturulmuş halka açık sitedir.
- Şikâyet mekanizması – özellikle doğrudan etkilenen paydaşlara yöneliktir. Etkilenen halka ve/veya Proje çalışanlarına yaygın şekilde Proje özelinde kurulan bu mekanizma açıklanacaktır.
- Medya tanıtımları– toplantılara katılma davetleri, bilgi açıklama, vs.

¹ <http://www.toscelik.com.tr>

8 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

8.1 Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme Saha Çalışması

8.1.1 Proje Yetkilileri ile Mevcut Çalışma Koşulları Araştırması

2U1K, ilgili dokümanları ve yönetim planlarını hazırlamak üzere bilgi toplamak için 27-29 Nisan 2021 tarihinde Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş.'nin Hatay İskenderun'da bulunan II. Organize Sanayi Bölgesi'ndeki inşaat faaliyetlerinin devam ettiği Proje alanını ziyaret etmiştir. Saha ziyareti sırasında Proje'nin Lojistik Müdür Yardımcısı, Proje Yatırım Şefi, İnşaat Şantiye Şefi, Planlama Mühendisi, İSG ve İnsan Kaynakları Uzmanları katılmıştır.

2U1K Sosyoloğu (Açelya Duman), ayrımcılık, çalışma koşulları, içme suyuna erişim ve sıhhi tesislere erişim, şikâyet mekanizmasına erişim, maaşlar, fazla mesai ve tazminat konularında bilgi edinmek için öncelikle Proje'nin İnsan Kaynakları (İK) Uzmanı Tuğba Şenses'le görüşmüştür, kendisi şirketin şu anki kurumsal yapısı hakkında bilgi vermiştir.

Bu görüşmelere ek olarak, grup mavi yakalı işçiler ile beyaz yakalı ve kadın çalışanlardan oluşan bir grupla 3 Odak Grup Toplantısı (OGT) yapılmıştır.

Saha çalışması sırasında gerçekleştirilen odak grup ve yüz yüze görüşmeler şu şekildedir:

- Güvenlik görevlileri: 2 katılımcı,
- Şantiye grubu: 5 katılımcı,
- Beyaz yaka çalışanlar: 3 katılımcı,
- Mavi yaka çalışanlar: 3 katılımcı,
- Kadınlar: 4 katılımcı.

Her toplantı en az yirmi dakika sürmüştür ve çalışma koşulları, çalışan hakları, şikâyet mekanizması ve Covid-19 ile ilgili çeşitli sorular sorulmuştur. Tüm çalışanlar rahatlıkla yanıt vermiş olup aktif bir katılım göstermiştir.

Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş. bünyesinde Proje kapsamında Nisan 2021 itibarıyla toplam 69 işçi istihdam etmektedir. Proje'nin İK Birimi'nin paylaştığı verilere göre toplam kadın çalışan sayısı 3'tür ve engelli ve yabancı çalışan bulunmamaktadır. Çalışanların tümü İskenderun ilçe sınırları içerisinde ikamet etmekte olup bölge dışından çalışan şu an için istihdam edilmemiştir.

Tablo 8-1. Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş. İstihdam Rakamları

	Çalışan Sayısı	Yüzdesi %
Yerel	69	100
Erkek	66	95,6
Kadın	3	4,34
Yabancı Çalışan	0	0
Engelli	0	0
Toplam	69	

Proje inşaat aşamasında olduğu için Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş. bünyesinde olmayan birçok taşeron çalışanı sahada görev yapmaktadır. Bu taşeron firmaların yönetimini İSOS OSGB A.Ş. tarafından yapılmaktadır. Toplamda 19 taşeron firma sahada görev yapmakta olup Kar Tek Güvenlik harici tüm firmalar inşaat taşeronu olarak çalışmaktadır. 19 taşeron firmada da toplamda 514 işçi çalışmaktadır. Ancak Proje tarafından temin edilen taşeron işçilerine dair bilgilerde yabancı çalışan durumu, çalışanların kadın / erkek dağılımı ve engelli çalışan sayısı verilememiştir.

Tablo 8-2. Taşeron Firmaların İstihdam Verileri

Sıra No	Şirket/Tesis	Taşeron İsmi	Çalışma Alanı	Çalışan Sayısı
1	TDÇ Çelikhane Yatırım	Kar Tek Güvenlik	Güvenlik	11
2	TDÇ Çelikhane Yatırım	Ölçüt Zemin	Çelikhane İnş. Sahası / Fore Kazık	61
3	TDÇ Çelikhane Yatırım	Kocabey Zemin	Çelikhane İnş. Sahası / Fore Kazık	67
4	TDÇ Çelikhane Yatırım	Karyap Zemin	Çelikhane İnş. Sahası / Fore Kazık	10
5	TDÇ Çelikhane Yatırım	Tamtaş Zemin	Çelikhane İnş. Sahası / Fore Kazık	43
6	TDÇ Çelikhane Yatırım	Erson Zemin	Çelikhane İnş. Sahası / Fore Kazık	29
7	TDÇ Çelikhane Yatırım	Ada Yol Zemin	Çelikhane İnş. Sahası / Fore Kazık	1
8	TDÇ Çelikhane Yatırım	Kg Asfalt	Çelikhane İnş. Sahası / Asfalt	0
9	TDÇ Çelikhane Yatırım	Ceytaş Hafriyat	Çelikhane İnş. Sahası / Hafriyat	34
10	TDÇ Çelikhane Yatırım	Mak İnşaat	Çelikhane İnş. Sahası / Betonarme	64
11	TDÇ Çelikhane Yatırım	Değirmenci İnş.	Çelikhane İnş. Sahası / Betonarme	43
12	TDÇ Çelikhane Yatırım	Ceylan İnşaat	Çelikhane İnş. Sahası / Betonarme	103
13	TDÇ Çelikhane Yatırım	Tebo Çelik	Çelikhane İnş. Sahası / Çelik Grubu	13
14	TDÇ Çelikhane Yatırım	Tes Saydam	Çelikhane İnş. Sahası / Elektrik	6
15	TDÇ Çelikhane Yatırım	İsos Osgb	Çelikhane İnş. Sahası / Sağlık	17
16	TDÇ Çelikhane Yatırım	Ark Sanayi	Çelikhane İnş. Sahası / Montaj	4
17	TDÇ Çelikhane Yatırım	Aktifsel Enerji	Çelikhane İnş. Sahası / Elektrik	1
18	TDÇ Çelikhane Yatırım	Abb Enerji	Çelikhane İnş. Sahası / Elektrik	1
19	TDÇ Çelikhane Yatırım	Arc	Çelikhane İnş. Sahası / Montaj	6
Toplam				514

Proje Sahası Güvenliği ve Güvenlik Personeli: Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş. tarafından güvenlik özelinde hazırlanmış bir yönetim planı bulunmamaktadır. Proje kapsamında Kar Tek Firması'ndan hizmet alınmaktadır. Toplamda 11 güvenlik personeli Proje için hizmet vermektedir. Tüm güvenlik personeli erkektir ve Proje sahasının yeri ve stratejik konumundan dolayı güvenlik personeli silahlı olarak görev yapmaktadırlar. Proje kapsamında çalışan Özel Güvenlik Personelinin görevi, tesisin korunmasını sağlamakta, tesise giren araçları ve ziyaretçilerin kontrol etmekte, Covid-19 kapsamında çalışanların ve ziyaretçilerin ateş ölçümlerini yapmakta ve tesis alanları içindeki trafik güvenliğini takip etmektir. Proje Özel Güvenlik Personelinin yerel halka yönelik şiddet geçmişinin olmadığı da belirtilmiştir.

8.1.2 Yerel Kuruluşlarla Etkileşim

Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş. mevcutta çevre yerleşimler ve kuruluşlarla iyi komşuluk ilişkilerini genel hatlarıyla geleneksel yöntemlere dayalı olarak sürdürmekte, herhangi bir plan/prosedür ışığında paydaş aktiviteleri yürütülmemektedir.

Azganlık Mahallesi, İskenderun II. Organize Sanayi Bölgesi ve Salihli Organize Sanayi Bölgesi'dekonumlanan en yakın yerleşim yeridir ve Muhtar Bey ile gerektiğinde kolayca iletişim kurulabilmektedir.

Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş., öğrencilerin mesleki eğitim ihtiyaçlarını karşılamak üzere İskenderun Teknik Üniversitesi, İl Millî Eğitim Müdürlüğü ve Meslek Liseleri ile etkin bir işbirliği içindedir. Eğitime başlamak için branşa uygun bir iş yeri ve uzman bir eğitime ihtiyaç vardır. Tesiste bir veya iki günlük teorik eğitim ile dört veya beş günlük mesleki eğitim verilmektedir.

Proje'nin stajyer öğrencilerinin organizasyonu için düzenli olarak iletişim kurduğu çevre okulların listesi aşağıdaki gibidir:

- Sefa Atakaş Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi
- İskenderun 2. OSB Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi
- İskenderun Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi
- İskenderun Sahil Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi
- Selahattin Kanat Sahil Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi

8.1.3 Diğer Paydaşlarla İletişim

27-29 Nisan 2021 tarihinde Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi çalışmaları için yapılan saha ziyareti sırasında, Proje paydaşları hakkında daha fazla bilgi almak ve Proje'nin temel sosyal etkilerini belirlemek için yerel kurumlar ve paydaşlarla görüşmeler yapılmıştır.

İskenderun Belediye Başkan Yardımcısı Tayfun Boda makamında ziyaret edilmiş ve inşaat halindeki Proje hakkında görüşleri alınmıştır. Tayfun Bey, Proje'nin bölge için oluşturduğu katma değerini altını çizmiş ve Tosyalı Demir Çelik Sanayi A.Ş.'nin istihdam kapasitesi ve

sosyal sorumluluk projeleriyle İskenderun özelinde ve bölge genelinde ne kadar önemli bir yere sahip olduğunu açıklamıştır.

Proje'nin içerisinde yer aldığı İskenderun II. Organize Sanayi Bölgesi Yönetim Kurulu Üyesi Ekrem Özer'le Proje hakkında bilgi almak için telefon görüşmesi yapılmıştır. Ekrem Bey, Tosyalı Holding bünyesinde tüm tesislerin yasal gereklilikler çerçevesinde çalıştığını ve şimdiye kadar herhangi bir şikayet almadıklarını bildirmiştir. Bir şikayet almaları durumunda, yasal prosedürü uygulayacaklarını ve gerekli işlemleri yapacaklarını belirtmiştir.

İsdemir Lojmanlarının bulunduğu Karayılan Mahallesi'nin Muhtarı Enver Saraç'la da görüşme yapılmış ve Enver Bey, Tosyalı Holding bünyesindeki tesis/projelerle ilgili herhangi bir sorun yaşamadıklarını iletmiştir. Muhtar Bey'in aktardığına göre mahallesinde yaşayan birçok kişinin Tosyalı Holding bünyesinde çalıştığını bildirmiştir; ancak kimin hangi Tosyalı tesis/projesinde çalıştığına dair kesin bir bilgisinin olmadığını ifade etmiştir. Ek olarak, Tosyalı yetkililerine ulaşmakta hiç sıkıntı yaşamadıklarını, tüm başvurularına ellerinden geldikçe olumlu dönüş yaptıklarını söylemiştir.

Tosyalı Demir Çelik A.Ş.'nin stajyer öğrenci temin etmek için iletişimde olduğu İskenderun Barbaros Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğretmenlerinden Abdülkadir Geylani Yıldırım'la da telefon görüşmesi yapılmıştır. Abdülkadir Bey, COVID-19 öncesinde düzenli olarak öğrencilerinin Tosyalı Holding bünyesinde stajyer olarak çalıştıklarını; ancak Pandemi sonrası bu sürecin aksadığını iletmiştir. Öğrencilerinin stajyerlik süresini çok verimli geçirdiklerini bildirmiştir. Kendi öğrencilerinin eğitiminin yanı sıra Tosyalı Holding'in bölgeye de büyük katkıları olduğunu, birçok okulun yapımına katkılarından dolayı bir eğitimci olarak memnun olduğunu dile getirmiştir.

8.2 Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Çalışmaları Kapsamında Muhtar Anketleri

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmeleri kapsamında yüz yüze yapılması planlanan paydaş anket çalışmaları Covid-19 tedbirleri sebebiyle telefon yoluyla yapılmıştır. Mahalle bazında mevcut durum bilgilerini sağlamak ve olası etkileri öngörmek amacıyla, 17 Ağustos 2021 tarihinde sosyal etki alanında yer alan üç mahallenin muhtarları ile telefon yoluyla anket çalışmaları yapılmıştır. Yapılan anket çalışmalarında etki alanında yer alan mahallelerin demografik, sosyo-ekonomik ve altyapısal mevcut durumları tespit edilmiştir. Aynı zamanda mahalle muhtarlarının ve yöre halkının proje bilgi düzeyi ve görüşleri de bu telefon görüşmelerinde istişare edilmiştir.

Tablo 8-3. Muhtarların Proje Hakkındaki Görüşleri

Yerleşim Yeri	Proje hakkında bilgi seviyesi	Proje'nin olası çevresel etkileri	Proje'nin olası sosyal etkileri
Azganlık Mahallesi	<ul style="list-style-type: none"> Muhtar, Proje için yapılmış ÇED toplantısına katılmış. 	<ul style="list-style-type: none"> Muhtar, başlatılan inşaat işlerinde ortaya çıkan toz yöre halkını rahatsız ettiği ifade edildi. İşletme aşamasında oluşabilecek olumsuz çevresel etkiler hakkında endişeli ve bu kapsamda daha fazla bilgi almak istemektedir. 	<ul style="list-style-type: none"> Muhtarın inşaat çalışmaları sürecinde yöre halkına istihdam sağlanması talebi bulunmaktadır. Sosyal sorumluluk projesi kapsamında mahallenin içme suyu borularının rehabilitasyonu talep edilmektedir. Tosyalı Holding tarafından mahallelerine yaptırılan camiden dolayı çok memnun olduklarını ifade etmiştir.
Karayılan Mahallesi	<ul style="list-style-type: none"> Muhtar, Proje hakkında bilgi sahibi olmadığını belirtti. 	<ul style="list-style-type: none"> Muhtar, bölgede bulunan termik santralden dolayı hava kirliliği ve toz problemi yaşadığını belirtti. 	<ul style="list-style-type: none"> Muhtarın inşaat çalışmaları sürecinde yöre halkına istihdam sağlanması talebi bulunmaktadır.
Sarıseki Mahallesi	<ul style="list-style-type: none"> Muhtar, Proje hakkında bilgi sahibi olmadığını belirtti. 	<ul style="list-style-type: none"> Muhtar, Proje hakkında bilgileri olmadığı için bir görüş belirtmedi. 	<ul style="list-style-type: none"> Muhtar, Proje hakkında bilgileri olmadığı için bir görüş belirtmedi.

9 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI

Paydaş katılımı, Proje'nin ömrü boyunca devam edecektir. Kilit paydaşlar Proje'nin ilerlemesi hakkında bilgilendirilecektir.

Proje etkilerini azaltma ve geliştirme tedbirlerinin etkinliği hakkında geri bildirim alma ve endişelerini veya şikâyetlerini bildirme fırsatına sahip olacaktır.

Bu Proje için, etkilenen gruplar ve diğer ilgili / etkilenen paydaşlar ile taslak ÇSED raporu tamamlandığında en az bir istişare yapılması öngörülmektedir. Bu istişare kapsamında aşağıda öngörülen konuları içerecek olup, bunlarla sınırlı olma zorunluluğu yoktur:

- Projenin amacı,
- Proje sonucunda ortaya çıkacağı belirlenen sosyal, çevresel ve ekolojik etkiler,
- Etkiler ve uygulanan azaltma veya geliştirme tedbirleri,
- Görev ve sorumluluklar,
- İzleme ve yönetim tedbirleri ve
- Projeye yönelik şikâyet mekanizmasına dair bilgiler.

Ayrıca, bu Raporun uygulanmasıyla birlikte paylaşılacak bilgiler, aşağıdakileri içerecek olup, bunlarla sınırlı değildir:

- Proje'nin sonucunda ortaya çıkacağı belirlenen etkiler,
- etkiler ve uygulanan azaltma veya geliştirme tedbirleri,
- görev ve sorumluluklar,
- izleme ve yönetim tedbirleri ve
- Tesise yönelik şikâyet mekanizmasına dair bilgiler.

İnsan Kaynakları Departmanı, söz konusu plandan sorumlu olacaktır. Proje'nin ömrü boyunca devam eden bir süreç olarak iç ve dış paydaşların katılımından sorumlu olacaktır.

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

Bu Plan sayesinde Proje, paydaşların Proje ile etkileşime geçmesi yönünde resmi ve devamlı bir yol oluşturacaktır. Bu raporun uygulanmasıyla birlikte, iç/dış paydaşlar için ücretsiz olarak resmi bir şikâyet mekanizması oluşturulacak ve bu mekanizma paydaşların diğer adli veya idari çözüm yollarına erişmesini engellemeyecektir. Bu, paydaşların Projeye katılımı yönünde resmi ve devamlı bir yol sağlayacaktır. Şikâyet prosedürleri, halk ile Proje Sahibi arasındaki başlıca aracı birim olan İnsan Kaynakları Departmanı aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiyi gerektiği gibi korumak üzere gizlilik prosedürleri devreye alınacaktır.

Paydaş Katılım Planı

Etkileneu paydaşların süreci tanıması, şikâyetle bulunma haklarının olduğunu bilmesi ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlaması için şikâyet mekanizması etkileneu paydaşlara duyurulacaktır

Proje Sahibi'nin şikâyet mekanizmasına ilişkin daha fazla bilgi bu Raporun 12. Bölümünde sunulmuştur.

10 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

Proje özelinde hazırlanmış ilgili bir Kurumsal Sosyal Sorumluluk programı bulunmasa da Tosyalı Holding bünyesinde hayata geçirilmiş pek çok Toplumsal Yatırım Projesi bulunmaktadır.

Tosyalı Holding, Tosyalı-Toyo Osmaniye Kadın Basketbol Takımı ve Hatay Medeniyetler Korusu Ana Sponsorluk görevlerini yaparak spor, kültür-sanat alanında da önemli sorumluluklarını yerine getirmiş bulunmaktadır. Tosyalı Holding'in bugüne kadar gerçekleştirdiği kurumsal sosyal sorumluluk projelerinin listesi aşağıdaki gibidir:

- Tosçelik Fen Lisesi - İskenderun
- Tosçelik Sosyal Bilimler Lisesi - Osmaniye
- M. Fatih Tosyalı Anadolu İmam Hatip Lisesi Ve Erkek Öğr. Yurdu - Reyhanlı
- Tosyalı Eğitim Uygulama Okulu Ve İş Eğitim Merkezi - Osmaniye
- E. Ayhan Tosyalı Eğitim Uygulama Okulu Ve İş Eğitim Mrk. - İskenderun
- Tosyalı Cami Eğitim Ve Kültür Merkezi - Osmaniye
- Tosyalı Holding Kütüphane Bağışları
- E. Ayhan Tosyalı Kız Öğrenci Yurdu Ve Kapalı Spor Salonu - Reyhanlı
- Hacı Pervin Tosyalı Sevgi Evleri - İskenderun
- Hacı Şerif Tosyalı Aile Sağlığı Merkezi - İskenderun
- Kızılay Evi – Osmaniye
- Kızılay Evi – İskenderun
- Tosyalı Azgınlık Cami - İskenderun
- Tosyalı Cami - Belen
- Hacı Şerif Tosyalı Cami - İskenderun
- Tosyalı Cami - Oran/Cezayir
- Tosyalı Spor Salonu - Osmaniye
- Fuat Tosyalı Gençlik Ve Spor Merkezi - İskenderun
- Bey Konağı Restorasyonu - Oran/Cezayir
- Hasan Paşa Camii Restorasyon - Oran/Cezayir
- Tosyalı Eğitim Kampüsü – Kilis.

11 COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI

COVID-19 pandemi sürecinin benzeri görülmemiş yapısı, paydaş katılımı da dâhil Proje faaliyetlerinin tüm unsurlarının bundan etkilenebileceği anlamına gelmektedir. Covid-19 ile ilişkili zorunlu kısıtlamalar ve sosyal mesafe tedbirleri dikkate alındığında, kısa vadede paydaş katılımına yönelik alternatif yaklaşımlar ortaya çıkmıştır.

Bilgi yayma çalışmalarında Proje Sahibi, bilgilerin kolaylıkla anlaşılabilir ve kültürel açıdan uygun formatlarda ve dilde olmasını sağlayarak tüm paydaşlara güvenilir ve kesin bilgiler ulaştırmaya çalışacaktır.

Pandemi döneminde paydaşlarla etkileşime geçmek için Proje Sahibi tarafından yalnızca bunlar ile kısıtlı olmamak kaydıyla aşağıdaki araçların kullanılması önerilmektedir:

- Broşürler
- E-posta
- Halka yönelik ilan panoları
- Telefon görüşmeleri ve mesajlaşma
- Proje Sahibinin web sitesi
- Sosyal Medya Platformları

Ayrıca bu doğrultuda COVID-19'un Proje Sahibi'nin faaliyetlerinde meydana getirdiği ve halk üzerinde etki yaratabilecek değişiklikler iletilecektir. Bunlara sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdakiler dâhildir:

- COVID-19 sonucunda projede yaşanan değişiklikler,
- Toplumsal kalkınma programlarının sunulmasında yaşanan değişiklikler,
- İstihdam, yerel işletmelerden satın alım vb. konularda yaşanan değişiklikler,
- Açık şikâyet durumlarını çözmeye ilişkin zaman dilimlerinde yaşanan değişiklikler,
- İlgili yetkililerle birlikte koordine edilen ve Dünya Sağlık Örgütü gibi kabul gören kaynaklardan elde edilen bilgileri esas alan COVID-19 ile ilgili yeni veya değiştirilmiş halk bilinçlendirme iletişim kampanyaları.

Bu aşamada Proje Sahibi, güvenli bir işgücü sağlamak ve toplum sağlığı ve güvenliği üzerindeki olumsuz etkileri önlemek için Covid-19 ile ilgili tedbirleri hâlihazırda uygulamıştır. Proje Sahibi'nin hâlihazırda uyguladığı tedbirlerden bazıları aşağıda belirtildiği gibidir:

- Covid-19 ile ilgili iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilmektedir.
- Covid-19 testlerinin yapılması ile ilgili sağlık kurumları ile koordinasyon yapılmaktadır.

Paydaş Katılım Planı

- Proje alanının tamamında sürekli olarak yapılan hijyen kontrolleri
- Tüm ziyaretçilere HES Kodu zorunluluğu getirilmiştir.
- Proje alanına giren personelin bilgileri kaydedilmekte olup kendilerine gerekli kişisel koruyucu donanım ve ayrıca sosyal mesafe kuralları hakkında bilgi verilmektedir.
- Personele kullanması için maske, dezenfektan, tulum, başlık ve eldiven verilmektedir.
- Sensörlü dezenfektan makineleri tedarik edilmiş ve herkesin görebileceği ve ulaşabileceği yerlere konulmuştur.
- Çalışanların kullandığı ortak alanlar, sosyal mesafe kurallarına uygun olacak şekilde yeniden tasarlanmıştır.
- Yemek hizmetleri, tek kullanımlık gereçler ile yeniden düzenlenmiştir.
- Covid-19 ile ilgili güncel bilgiler ve tedbirler hakkında bilgi vermek için Proje alanına bilgilendirici başlıklar yerleştirilmiştir.

Son olarak, Covid-19 sırasında etkin bir katılım sağlamak için Proje aşağıdaki Çizelgede gösterilen yeni yaklaşımları değerlendirmeye alacaktır.

Paydaş Katılım Planı

Tablo 11-1. Covid-19 Kısıtlamaları Sürecinde Alternatif Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılım Tedbirleri

Paydaş Grupları	Konular	Sıklık	Yöntem ve Malzemeler	Baş ve Destekleyici Sorumluluk
Yerel Topluluklar / Mahalleler <ul style="list-style-type: none"> İskenderun Organize İhtisas Sanayi Bölgesi'nde bulunan komşu tesisler İskenderun Çevresinde Bulunan Meslek Liseleri ve Meslek Yüksekokulları İsdemir Lojmanları Azganlık Mahallesi Karayılan Mahallesi Sariseki Mahallesi 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri ve ilerlemeleri hakkında ayrıntılı güncel bilgiler İstihdam süreci Sosyal sorumluluk projeleri Halkın Tesisin halk sağlığı üzerindeki etkisi hakkında duyduğu endişelerin etkin bir uygulama ve paydaş katılım süreciyle yanıtlanması Sosyal mesafe kurallarına uygun Tesis tedbirleri İşgücünü veya halka etkileşimi sınırlamaya yönelik tedbirler (örneğin başka bir ülkede yaşayan büyük çalışan grupları) Mevcut prosedürlerdeki değişiklikler (örneğin şikâyet mekanizması) 	6 Aylık / Gerektiğinde	<ul style="list-style-type: none"> Yazılı broşürler / Posterler aracılığıyla güncellemeler Proje Sahibinin web sitesi Şikâyet mekanizması Takip amaçlı telefon görüşmeleri iletişim bilgileri, mevcutsa 	<ul style="list-style-type: none"> Proje Direktörü İnsan Kaynakları Departmanı İSG Uzmanı
Devlet <ul style="list-style-type: none"> Enerji Bakanlığı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İskenderun Kaymakamlığı Hatay Valiliği Hatay Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü Hatay Ticaret ve Sanayi Odası İskenderun İlçe Sağlık Müdürlüğü Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı İl Millî Eğitim Müdürlüğü Organize Sanayi Bölgeleri Üst Kuruluşu (OSBÜK) 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri ve ilerlemeleri hakkında ayrıntılı güncel bilgiler Yerel satın alma ve istihdam verileri Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler 	Yıllık / Gerektiğinde	<ul style="list-style-type: none"> Telekonferans Sanal toplantılar Yazılı güncel bilgiler Proje Sahibinin web sitesi Şikâyet mekanizması . 	<ul style="list-style-type: none"> Proje Direktörü İnsan Kaynakları Departmanı

Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grupları	Konular	Sıklık	Yöntem ve Malzemeler	Baş ve Destekleyici Sorumluluk
<ul style="list-style-type: none"> İskenderun Liman Başkanlığı Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD) Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü (İŞKUR) İskenderun İlçe Jandarma Komutanlığı 				
Belediye <ul style="list-style-type: none"> Hatay Büyükşehir Belediyesi İskenderun Belediyesi 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri ve ilerlemeleri hakkında ayrıntılı güncel bilgiler Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler 	6 Aylık / Gerektiğinde	<ul style="list-style-type: none"> Telekonferans Sanal toplantılar Yazılı güncel bilgiler Tesis Sahibinin web sitesi Şikâyet mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> Proje Direktörü İnsan Kaynakları Departmanı
Proje Çalışanları Proje Taşeronları	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri ve ilerlemeleri hakkında ayrıntılı güncel bilgiler Tesis işletme prosedürleri ve acil durum müdahale planlarındaki değişiklikler İş güvenliği, çalışma koşullarındaki değişiklikler ve (mevcutsa) devlet yardımlarına erişim hakkında rehberlik Covid-19 belirtileri gösterildiğinde alınacak önlemler Covid-19 vakalarına özel merkezlerin yeri Covid-19 tedbirlerine ilişkin yeni iş düzenlemeleri hakkında güncel bilgiler Mevcut prosedürlerdeki değişiklikler (örneğin şikâyet mekanizması) 	Sürekli Gerektiğinde	<ul style="list-style-type: none"> Tüm çalışanlara gönderilecek e-posta Sanal toplantılar Telekonferans Tesis Sahibinin web siteleri Yazılı güncel bilgiler 	<ul style="list-style-type: none"> Proje Direktörü İSG Ekibi İnsan Kaynakları Departmanı

12 ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizmasının amacı, Proje sürecinde ortaya çıkabilecek şikayetlere dair bir çözüm prosedürüne erişim sağlamaktır. Bu noktada öncelik, etki alanındaki halk ve proje çalışanları dahil olmak üzere Proje'den etkilenen kişilere verilmektedir. Şikayetler, paydaşların artan endişelerinin bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülemese artabilir. Şikayetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi Proje çalışanları, yerel halk ve diğer paydaşlar arasındaki olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Şikayet Mekanizması, Proje ile ilgili şikayetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlayacaktır. Proje'nin başlangıcından itibaren şikayet prosedürü; bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, duyuru panoları aracılığıyla paydaşlarla paylaşılmalı ve bu süreç Proje ömrü boyunca devam etmelidir.

Şikayetler, Proje Şirketi tarafından atanan Halkla İlişkiler Uzmanı tarafından değerlendirilecektir. Şikayete cevap verilmesi veya değerlendirilmesi sürecinin uzaması, esas olarak ortaya çıkan şikayetin karmaşıklığına bağlı olacaktır. Ancak ideal olan, şikayet alındıktan en geç 14 günü içinde çözüme ulaşılmasıdır.

Şikayet Mekanizmasının duyurmak için kullanılan yöntemler kültürel açıdan uygun ve paydaşların genel bilgilendirme yöntemlerine uygun olmalıdır. Kadınlar ve erkekler bilgiye farklı şekilde erişebilir ve her iki grubun da bilgiye eşit erişiminin sağlanması gerekir.

Şikayet Mekanizmasını yönetecek olan Proje uzmanı, Dünya Bankası tarafınca yayınlamış olan inşaat işleri kapsamında finanse edilen projelerin cinsel sömürü, istismar ve taciz vakalarını önlemek adına hazırladığı kılavuz hakkında bilgi sahibi olacaktır. Cinsiyete dayalı şiddet, sömürü ve taciz şikayetleri toplum tarafınca olabilecek olumsuz tepkilerden dolayı sessizlik kültürü yaratabilmektedir. Bunu önlemek adına Proje ile ilgili bu konuları içeren şikayetleri isimsiz olarak paydaşların iletmesi büyük önem sağlamaktadır, bunun yanı sıra şikayetleri ele alan yetkililerin bu tür konuları gizlilik içerisinde ve önyargısız bir yaklaşımla ele alması gerekmektedir².

Şikayet başvurusunda bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizli bir şekilde değerlendirilmesini talep edebilirler. Proje Şirketi şikayet sahibinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

² <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/741681582580194727-0290022020/original/ESFGoodPracticeNoteonGBVinMajorCivilWorksv2.pdf>

12.1 Şikâyet Kaydı

Gelen tüm şikâyetler, birer referans numarası atanarak Şikâyet Logu'na kaydedilecektir.

Şikâyet Logu, şikâyetin durumunu izlemek, şikâyetin ortaya çıkma sıklığını tespit etmek, şikâyetin kaynaklandığı nedenleri analiz etmek, yaygın şikâyet konularını ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için de kullanılacaktır.

Şikâyet Log'unun kapsamı aşağıda sunulmuştur.

Tablo 12-1. Şikâyet Logu içinde Yer Alması Gereken Veri Listesi

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

12.3 Şikâyet Prosedürü

12.3.1 Halka Açık Şikâyet Mekanizması

Tosyalı Demir Çelik A.Ş.'nin Proje özelinde kurulmuş halka açık şikâyet mekanizması bulunmamaktadır. Proje, gerekli organizasyonel alt yapısını hazırlayıp ilgili şikâyet mekanizmasını en kısa zamanda devreye sokacaktır.

Çözüme öncelik vermek için şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı şikâyetlerin, örneğin acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçim kaynaklarına ilişkin konular acil müdahale gerektirebilir.

Gelecek olan görüş, öneri ve/veya şikâyetlerin yönetimi için atanmış Proje yetkilisinin iletişim bilgileri de aşağıda sunulmuştur.

Adı Soyadı	Tuğba Şenses
Telefon Numarası	+90 (0326) 656 26 26 - 3914
E-Posta	tugba.senses@toscelik.com.tr

Halka Açık Şikâyet Mekanizmasını tamamlayan 6 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

Tablo 12-2. Halka Açık Şikâyet Mekanizması

Adım	Kapsam	Detay
1. Adım	Şikâyetin belirlenmesi	Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı şikâyetlerin, örneğin acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçim kaynaklarına ilişkin konular, acil müdahale gerektirebilir.
2. Adım	Şikâyetin sisteme kayıt edilmesi	Şikâyetin aciliyet seviyesini belirlenmesinin ardından şikâyetin kayıt edilmesi sağlanacaktır.
3. Adım	Şikâyet için belirli aksiyonların belirlenmesi ve ilgili departmanlara çözüm için bildirilmesi.	Acil destek gerektiren taleplere aynı gün içerisinde geri dönüş ve destek sağlanacak olup, geri kalan tüm şikâyetler/talepler 2 iş günü içerisinde onaylanacak; 3 iş günü içinde yanıtlanacak ve en geç 7 iş günü içinde sonuçlandırılacaktır.
4. Adım	Şikâyet yanıt oluşturulması.	Gerekirse ilgili departmanların üst yönetiminin katkıları ile şikâyetin devredildiği ekip tarafından, acil durumları içeren şikâyetler hariç, en geç 3 gün içerisinde bir yanıt oluşturulur. Yanıt, sorunları azaltmaya yönelik tedbirler alarak durumu açıklığa kavuşturmak üzere daha fazla bilgi içerebilecek şikâyete uygun bir çözüm ortaya koyacaktır.
5. Adım	Şikâyet için hazırlanmış yanıtın iletilmesi	Proje'nin şikâyet yönetimine karşı için atanmış yetkili, ilgili yanıtın iletilmesine dair en doğru yaklaşım kabul edilecek ve uygulanacaktır. Yanıt ayrıca, şikâyetini gündeme getiren kişinin, sonucun tatmin edici olmaması durumunda şikâyetini nasıl devam ettirebileceğine ilişkin bir açıklama da içerecektir. Kimlik gizlenerek şikâyette bulunmuş olması durumunda, şikâyetin ve çözümün özeti belediye çevresindeki ilan panolarına ve ayrıca etkilendiği öngörülen yerleşkelerinin muhtarlık ofislerine şikâyet için hazırlanan yanıtlar asılmalıdır. Bunun yanı sıra, anonim şikâyetler ve çözümleri hakkında mahalle muhtarları ile iletişime

Adım	Kapsam	Detay
		<i>geçmelidir.</i>
6. Adım	Şikayetin kapanması	<p><i>Şikayetin olası etkilerine istinaden, Şikâyetin kapatılıp kapatılmadığını ya da başka eylem gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olması için şikâyetçinin yanıtı beklenebilir ve kaydedilir.</i></p> <p><i>Şikayet kapatılıp kapatılmayacağını ilgili Proje yetkilileri değerlendirdikten sonra son durum onayı sağlanacaktır.</i></p> <p><i>Kapatılan şikayet dosyaları sistematik bir şekilde kayıt edilecek olup, gerektiğinde üçüncü taraf denetimlerde yetkililere sunulacaktır.</i></p>

12.3.2 İşçi Şikâyet Mekanizması

İşçi Şikayet Mekanizması, Proje çalışanlarından (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dahil) gelen şikayetler olarak tanımlanır. Bu mekanizma, Proje'nin ömrü boyunca şikayetlerin erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözülmesi için etkili bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikayet Mekanizması kapsamında şikayette bulunan herhangi bir çalışanın, herhangi bir misilemeye maruz kalmayacağını garanti etmelidir.

İşçi Şikayet Mekanizmasının kapsamı aşağıdaki gibi ve bunlarla sınırlı olmaksızın şöyle özetlenebilir; iş sağlığı ve güvenliği, istihdam şartları, ücretler, yerel toplulukla veya iş arkadaşları arasında yaşanan sorunlar, ortak alanlarda hijyen sorunları, yetersiz miktarda gıda ve/veya işçilerin güvenliği, vb.

Proje'nin dokümente edilerek yürürlüğe konulmuş resmi bir işçi şikayeti mekanizması yoktur. Çelik Portal aracılığıyla çalışan şikayetlerinin alınmasına yönelik teknik çalışmalar olsa da bu çalışmalar belli bir plan çerçevesinde sürdürülmemektedir. Bu nedenle, İnsan Kaynakları Departmanı, bünyesinde bir Şikayet Mekanizması oluşturacaktır ve bildirilen şikayetleri toplayacak, değerlendirecek ve izleyecektir.

Oluşturulacak olan Şikayet Mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim yoluyla tüm Proje çalışanlarına bildirilecektir. Her işçi, işe alındığı sırada şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmeli ve bu mekanizmanın nasıl çalıştığına dair ayrıntılı bilgiye, örneğin çalışan el kitaplarına kolayca ulaşabilmelidir.

Gizlilik, bazı çalışanlar için oldukça önemlidir; bu nedenle, işçiler şikayetlerini isimsiz olarak iletebilir. Ancak isimsiz başvurular, Proje Şirketi'nin şikayetler için atamış olduğu uzmanın sorunu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını engelleyebilir. Yine de şikayetleri isimsiz olarak iletmek isteyen Proje işçilerinin bunu yapmasına izin verilmelidir. İnsan Kaynakları Uzmanı, Proje içinde yer alan şikayet kutularını 5 günde bir açacak ve yazılı olarak bildirilen sorunların İşçi Şikayet Mekanizması kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirmeye alacaktır. İsimsiz gelecek olan şikayetlerin çözüm süreci ve ilgili başka duyuruları işçilerin ortak kullandığı alanlarda yazılı olarak ilan edilebilir.

Proje çalışanlarının istihdamla ilgili olmayan konular için Halka Açık Şikayet Mekanizmasına erişim haklarını koruyacaklarını belirtmek önemlidir.

Çözüme öncelik vermek için şikayetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı şikayetlerin, örneğin işçilerin geçim kaynaklarına ilişkin konuların derhal işleme alınması gerekebilir.

İşçi Şikayet Mekanizmasını tamamlayan 5 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

Tablo 12-3. İşçi Şikayet Mekanizması

Adım	Kapsam	Detay
1. Adım	Şikâyetin belirlenmesi	Şikayet başvurusu, İnsan Kaynakları Uzmanı aracılığı ile yapılacaktır. Bu başvuru şahsen, telefon, mektup, şikayet kutuları veya e-posta yoluyla olabilir.
2. Adım	Şikayet sisteme kayıt edilmesi	Şikayet alındıktan ve kaydedildikten sonra, konu ve konuya bağlı olarak İnsan Kaynakları Uzmanı, şikayet çözümünden sorumlu departmanı, yönetimi ve personeli belirleyecektir.
3. Adım	Şikayet Takibi	İnsan Kaynakları Uzmanı ve ilgili departmanlar şikayetle ilgili bulguları değerlendirmelidir. Bu, şikayetin nedenini belirlemeyi, analiz etmeyi ve uygun telafi yöntemlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. Şikayet analizi, şikayet çeşitli açılardan değerlendirilmesini içerir; çalışanın geçmişi, şikayet ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, iş yerinde meydana gelen son gelişmeler vb. kapsamaktadır. İhtiyaç duyulan hallerde, İnsan Kaynakları Uzmanı şikayet soruşturması kapsamında mevcut konunun daha ayrıntılı bir şekilde anlaşılmasını sağlamak adına ilgili taraflarla gizli görüşmeler de yapabilir. Şikayet niteliğini ilk elden anlamak, geçerliliğini ve önemini doğrulamak için Proje sahasında bahsi geçen alanın ziyareti gerekli görülebilir. Şikayete ilişkin veriler ilgili yönetim birimine aktarıldıktan sonra söz konusu şikayet, bildirimde bulunan işçi ve bölge ve/veya birim yöneticisiyle beraber müzakere edilir. Soruşturma aşaması, şikayet alınmasının ardından en fazla 5 iş günü içinde tamamlanmalıdır.
4. Adım	Şikâyetin çözümü ve kapanışı	İnsan Kaynakları Uzmanı'nın ilgili departmanlar ve yönetimle istişare içinde geliştirildiği süreç sonucunda tamamlanır. Şikâyet inceleme aşamasının tamamlanmasından sonraki 2 iş günü içinde şikâyete uygun çözüm yolu, şikayetçi tarafa bildirilmelidir. Şikâyetin Halkla İlişkiler Uzmanı'nın görev kapsamının dışında olması durumunda, şikâyetin alınmasını takip eden 7 iş günü içerisinde yönetim kademesinde çözülebilmesi için Proje Yönetimi'ne iletilmelidir.
5. Adım	Şikayet Kapanması	Şikayet çözüldükten ve sonuç şikayetçi tarafa iletdikten sonra İnsan Kaynakları Uzmanı gerekli imzaları alarak şikayeti kapatır. Şikayetin mevcut durumu ve şikayetin nasıl çözüldüğüne ilişkin bilgiler Şikayet Log'una kaydedilir. Şikayet Log'una daha fazla bilgi kaydedilmesinin amacı, gelecekte ortaya çıkabilecek benzer şikayetler için gerekli referansı sağlamaktır. <u>Şikayetin isimsiz olarak yapılması durumunda, şikayet ve çözümün bir özeti tesis içindeki ortak alanlarda bulunan duyuru panolarına asılmalı, eğitimler ve haftalık toplantılar aracılığıyla duyurulmalıdır.</u>

13 İZLEME

Proje Sahibi, Proje'nin ömrü boyunca izleme tedbirlerini uygulayacaktır. PKP, yılda bir kez incelenecek ve tesisteki gelişmelere ve halktan gelecek beklenmedik tepkilere göre gerektiğinde güncellenecektir.

Proje için oluşturulan şikâyet mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet mekanizmasının çıktıklarına ilişkin istatistiksel bir özet Proje Yönetimi'ne ve kredi veren kuruluşlara iletilecektir.

PKP'nin uygulanması sırasında uygulanacak kilit performans göstergeleri aşağıda Tablo 13-1'de belirtilmiştir.

Tablo 13-1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG) ve izleme önlemleri – Paydaş Katılımı

No	KPG	Hedef	İzleme Tedbiri
1	Halktan gelen şikâyetlerin sayısı	Yıl içerisinde iletilen ve giderilen şikâyet sayısı	Veri tabanı
2	Bir aylık hedef zaman diliminde yanıtlanan şikâyet sayısı	%90'lık hedef	Veri tabanı
3	Şikâyet Mekanizmasının uygulanması hakkında paydaşlara geri bildirimde bulunulması	Şikâyet Prosedürünün sonuçları hakkında paydaşlara düzenli olarak rapor sunulması	Raporlama
4	Şikâyet Prosedürünün uygulanmasını ve şikâyetlerin yeterli bir şekilde ele alınmasını sağlamak için Şikâyet Prosedürüyle ilgili iç denetim yapılması	Şikâyetlerin hedeflenen %90'ının şikâyetçiyi tatmin edecek şekilde bir ay içerisinde kapatılmasının yıllık olarak denetlenmesi	Denetim raporu

EK - 1 Halka Açık Şikâyet Formu Örneği

Tarih	
Adı ve Soyadı	<i>Kimliğinizin izniniz olmadan üçüncü şahıslara açıklanmasını tercih etmiyorsanız veya istemiyorsanız kimliğiniz gizli kalabilir.</i> <input type="checkbox"/> Kimlik bilgilerimin açıklanmamasını istiyorum <input type="checkbox"/> İSİMSİZ bir talep iletmek istiyorum
Lütfen sizinle nasıl iletişime geçilmesini istediğinizi işaretleyin (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta / Şikâyet Kutusu Yoluyla: Lütfen posta adresini belirtin <input type="checkbox"/> Şahsen:..... <input type="checkbox"/> Telefon yoluyla:..... <input type="checkbox"/> E-posta yoluyla:..... <input type="checkbox"/> Diğer:.....
İl/Kasaba/Yerleşim Yeri	
Şikâyet Kategorisi	
1. Projeden etkilenen varlıklar/mülk hakkında	
2. Altyapı hakkında	
3. Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybedilmesi hakkında	
4. (Kirlilik, toz, gürültü gibi) Çevre konuları hakkında	
5. Mülklerin (ekili arazilerin, yapıların) zarar görmesi	
6. İstihdam talebi	
7. Trafik, ulaşım ve diğer riskler hakkında	
8. Sağlık hakkında	
9. Yaşam kalitesi (güvenlik konuları, kültürel çatışmalar) hakkında	
10. Diğer (Lütfen belirtin):	
Şikâyetin tanımı (NE, NE ZAMAN, NEREDE, NEDEN, ETKİ) Lütfen şikâyetin kök nedenini kısaca açıklayın	

Paydaş Katılım Planı

Daha önce aynı sorun hakkında şikâyetinde bulunmuş muydunuz?	
Aynı sorunu yaşayan başka kişilerin olup olmadığını biliyor musunuz?	
Şikâyetinizi çözmek için herhangi bir öneriniz veya fikriniz var ise lütfen belirtin.	
Lütfen formun bu bölümünü doldurmayın.	
İK Uzmanı tarafından doldurulacak	
Yorum nasıl alındı?	
<input type="checkbox"/> Şahsen	
<input type="checkbox"/> Telefonla	
<input type="checkbox"/> Postayla	
<input type="checkbox"/> Şikâyet kutusu numarası: (lütfen kutu numarasını ekleyin)	
<input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen belirtin)	
Şikâyet Kayıt Tarihi:	Şikâyet Numarası:
Yanıt gerekli mi?:	İmza:
<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	

Paydaş Katılım Planı

EK - 2 Örnek Şikâyet Kapanış Formu

Şikâyetin Türü:	<input type="checkbox"/> Halka Açık	<input type="checkbox"/> Çalışan
Durum acil mi:	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Şikâyet kapanış numarası:		
Gönderildiği Tarih:		
Hedef Çözüm Tarihi:		
Paydaşın İletişim Bilgileri (belirtilmişse)		
İstlenen İletişim Yöntemi:		
Şikâyetin Tanımı:		
Tazminat gerekli mi?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Şikâyet Seviyesini ve Gerekçesini Değerlendirme:		
DÜZELTİCİ TEDBİRİN KONTROLÜ VE KARAR		
Düzeltilici Tedbirin Aşamaları		Son Tarih ve Sorumlu
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
İmzalayan:		
Tarih:		
Şikâyetin kimliği belli biri tarafından iletilmesi durumunda	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Şikâyetçi şikâyetin çözülmesi için alınan düzeltici önlemden memnun kaldı mı?	Yorumlar:	
Şikâyet yeniden iletildi mi?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
	Yorumlar:	
Yeni Şikâyet Numarası		Yeniden İletilme Tarihi:

Paydaş Katılım Planı

Şikâyet Kapanışı: Kimliği Belli Şikâyetçi Tarafından Doldurulacak		
Şikâyetçinin Adı:		
Şikâyetiniz için alınan düzeltici önlemlerden memnun kaldınız mı?	[] EVET [] HAYIR	Yorumlar:
Şikâyetçinin İmzası:	Tarih:	
Şikâyet Görevlisi Tarafından Doldurulacak		
Bu şikâyetin çözülmüş olmasından memnun musunuz?	[] EVET [] HAYIR	Yorumlar:
İK Uzmanı İmzası	Tarih:	