

---

# VERGO ENERJİ SİSTEMLERİ ÜRETİM TESİSİ

## PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)



---

OCAK 2021  
ANKARA



# VERGO ENERJİ SİSTEMLERİ ÜRETİM TESİSİ

## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Versiyon	Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kalite Yönetim Sorumlusu	Kontrol Eden	Onaylayan
Taslak	A.0	Ocak 2021	Açelya Duman Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi

REVZYON KODLARI: A: TASLAK, B: NHA TASLAK, C: NHA

**PROJE NO: 20/015**

**OCAK 2021**

**MÜŞTERİ:**



Vergo Enerji Sistemleri San. Ve Tic. A.Ş Halilbeyli  
OSB Mah. Nif Cad. No: 11  
Kemalpaşa /İzmir

☎ : +90 (232) 880 70 80  
☎ : +90 (232) 880 70 81

**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>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>2 VERGO HAKKINDA</b> .....	<b>2</b>
<b>3 TESİSİN YERİ</b> .....	<b>3</b>
<b>4 DÜZENLEYİCİ ŞARTLAR</b> .....	<b>6</b>
4.1 Türk Mevzuatı .....	6
4.3 Uluslararası Standartlar.....	7
4.4 Türk Mevzuatı ve Uluslararası Yönergeler Arasındaki Boşluklar .....	7
<b>5 GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>8</b>
<b>6 PROJE PAYDAŞLARI</b> .....	<b>10</b>
<b>7 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI</b> .....	<b>12</b>
<b>8 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ</b> .....	<b>13</b>
8.1 Yerel Kuruluşlarla Etkileşim .....	13
8.2 ÇSYP ile İlgili Çevresel ve Sosyal Saha Çalışması .....	13
<b>9 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI</b> .....	<b>18</b>
<b>10 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ</b> .....	<b>20</b>
<b>11 COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI</b> .....	<b>21</b>
<b>12 ŞİKÂYET MEKANİZMASI</b> .....	<b>25</b>
12.1 Şikâyet Kaydı .....	25
12.2 Görevler ve Sorumluluklar .....	26
12.3 Şikâyet Prosedürü .....	27
12.3.1 Halka Açık Şikâyet Mekanizması.....	27
12.3.2 İşçi Şikâyet Mekanizması .....	29
<b>13 İZLEME</b> .....	<b>32</b>
<b>EK - 1 Halka Açık Şikâyet Formu Örneği</b> .....	<b>33</b>
<b>EK - 2 Örnek Şikâyet Kapanış Formu</b> .....	<b>35</b>

## TABLoların LİSTESİ

### Sayfa

Tablo 5-1. Önemli Görev ve Sorumluluklar .....	8
Tablo 6-1. Paydaş Grupları .....	10
Tablo 8-1. İstihdam Rakamları .....	14
Tablo 8-2. Yerel İstihdam .....	14
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 .....	32

## 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

KSP	Kurumsal Sorumluluk Projeleri
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
OGT	Odak Grup Toplantısı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İKU	İnsan Kaynakları Uzmanı
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PPE	Kişisel Koruyucu Ekipman
HKT	Halkın Katılımı Toplantısı
PKP	Paydaş Katılım Planı
TKYB	Türkiye Yatırım ve Kalkınma Bankası

# 1 GİRİŞ

Bu plan, 'Vergo Enerji Sistemleri Üretim Tesis' (bundan böyle 'Tesis' olarak anılacaktır) ile ilgili Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup "Vergo Enerji Sistemleri Sanayi ve Ticaret A.Ş." (bundan böyle 'Tesis Sahibi' olarak anılacaktır) adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanmıştır.

Tesis Sahibi, Tesis için Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'ndan (TKYB) olası finansman aramaktadır. Bu nedenle Tesis Sahibi, ÇSYP'nin "Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) Performans Standartlarına (PS) ve Ulusal Hukuki Gerekliliklere' uygun olarak hazırlanması için 2U1K firmasını görevlendirmiştir. Ayrıca Tesis, şu anda faaliyette olup bu çalışma durum tespit çalışması olarak gerçekleştirilmiştir. ÇSYP ise saha ziyareti sırasında ortaya çıkan Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti sonuçlarını da kapsayacak şekilde hazırlanmıştır.

Bu PKP, IFC'nin Çevresel ve Sosyal Performans Standartlarına (PS) uygun olarak hazırlanmıştır. IFC PS'leri uyarınca, PKP'nin amacı Tesis 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 imkânlara sahip olmalarını ve Tesis Sahibinin söz konusu sorun ve şikâyetleri uygun biçimde yanıtlamasını ve yönetmesini sağlama.

Bu PKP, (i) Tesisin paydaşlarının tanımlanmasını, (ii) paydaşların Tesisle ilişkilerinin analiz edilmesini, (iii) müzakere metodolojilerinin ayrıntılarını, (iv) bugüne kadar yürütülen ve Tesisin 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.

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

## 2 VERGO HAKKINDA

Vergo, Türkiye'deki güneş enerjisi sistemlerinin en önemli üretici ve ihracatçılarından biridir. Tesis, en son teknolojilerle donatılmış bir makine parkuru ile hizmet vermektedir. Vergo güneş enerjisi santralleri için modern yapı sistemleri tasarlamakta ve üretmektedir. VERGO, tamamen solar panel taşıyıcı konstrüksiyon sistemleri üretimine odaklı olup müşterilerin talepleri doğrultusunda dizayn, projelendirme, üretim ve sahada montaj hizmetleri sunmaktadır. Vergo, modern, robotik park makinesi ve profesyonel bir uzman ekibi ile aylık 5.000 ton üretim kapasitesine ulaşmaktadır.

Vergo'nun mevcut tesisi, İzmir Kemalpaşa'da bulunan Halilbeyli Organize Sanayi Bölgesi'nde 6.000 m<sup>2</sup> kapalı, 10.000 m<sup>2</sup> açık olmak üzere toplamda 16.000 m<sup>2</sup>'lik bir alanda faaliyet göstermektedir. 140'ı doğrudan Vergo, 69'u da taşeron firmalar tarafından istihdam edilmek toplamda 209 işçi Vergo adına çalışmaktadır. Manisa ili Salihli ilçesinin Torunlu Mahallesi'nde bulunan Salihli Organize Sanayi Bölgesi'den toplamda 62.494,59 m<sup>2</sup> büyüklüğündeki bir sanayi arazisi satın alınmıştır.

Vergo, Salihli Organize Sanayi Bölgesi'nden satın aldığı araziye yeni bir üretim kompleksi kurmayı hedeflemektedir. Söz konusu krediyi, bu yeni üretim tesisini inşa etmek için kullanmayı planlamaktadır. 2021 Bahar'ında tamamlanmış beklenen yeni üretim kompleksinin içinde depolar, fabrika ve binaları yer alacaktır. İnşaat sürecinin tamamlanmasından sonra Vergo'nun üretim birimleri İzmir, Kemalpaşa'dan Manisa'ya Salihli'ye taşınacaktır.

Vergo, uluslararası norm ve standartlara uygun ISO 45001, ISO 9001, ISO 14001, EN ISO 1090, and TSE 506 kalite belgelerine sahiptir.

### 3 TESİSİN YERİ

Tesisin mevcut binası İzmir ilinin, Kemalpaşa ilçesinde bulunan Halilbeyli Organize Sanayi Bölgesi sınırları içerisinde yer almaktadır.

Tesis, toplam 16.000,00 m<sup>2</sup> alana sahiptir. Tesis Alanının işletmesi, Vergo Enerji Sistemleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. adınadır.

Tesis Sahibi, tarafından satın alınan ve Manisa ili Salihli ilçesinde bulunan Salihli Organize Sanayi Bölgesi sınırları içinde yer alan, yeni üretim kompleksin toplam alanı 62.494,59 m<sup>2</sup> büyüklüğündedir ve resmi kayıtlara sanayi parseli olarak işlenmiştir. İnşaat işlerinin tamamlanmasından sonra Salihli'deki yeni üretim tesisine taşınılacaktır.

Aşağıda, Şekil 3-1'de Salihli Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunan yeni Üretim Tesisinin yeri sunulmaktadır.







Şekil 3-1. Projenin Yeri

## 4 DÜZENLEYİCİ ŞARTLAR

Bu bölümde, Tesisin 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, Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'nden alınan 10/01/2020 tarihli resmi yazı uyarınca ÇED'nin hazırlanmasından muafıdır.

ÇED Yönetmeliği'nin 24. Maddesi doğrultusunda, Tesis 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 yeterlik 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 yeterlik 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 yayınlatır.*
- 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 yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlar tarafından halkı bilgilendirmek amacıyla broşür dağıtmak, anket, seminer gibi çalışmalar Halkın Katılımı Toplantısından önce yapılabilir veya internet sitesinden yayınlanabilir.*

### 4.3 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
- Dünya Bankası Grubu'nun Su ve Sanitasyona İlişkin ÇSG Yönergeleri
- IFC Performans Standartları Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı - Metal Ürün İmalatı

### 4.4 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

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

**Tablo 5-1. Önemli Görev ve Sorumluluklar**

Görevler	Sorumluluklar
<b>Genel Müdür</b>	Bu PKP'nin uygulanmasını sağlar Bu Planın etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları temin eder
<b>Proje Direktörü</b>	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
<b>İnsan Kaynakları Departmanı</b>	Bu PKP'yi uygulayıp geliştirir Bu PKP'nin etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları belirler ve bunları bölüm müdürlerine sunar Tesis faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuat hükümlerine uygunluğunu değerlendirir Şikâyet yönetim prosedürlerini oluşturup tanıtır Yerel halktan, devlet yetkililerinden, STK'lardan ve diğer ilgi gruplarından gelen şikâyetleri iletmek için kilit temas noktası görevi görür Gerektiği durumlarda şikâyetleri gerekli kişilere iletir Şikâyetleri alır, inceler, soruşturur ve takip eder Alınan şikâyetleri çözülmek üzere Tesisin ilgili departmanlarına yönlendirir Şikâyet prosedürü aracılığıyla yapılan düzenlemelerin yerine getirilmesini izler ve değerlendirir Çalışma mevzuatındaki değişiklikler ve mevzuatın işleyişinden çıkarılan dersler sonucunda Şikâyet Mekanizmasının düzenli olarak incelenmesini sağlar Şikâyet Mekanizmasını Tesis için yapılandırılmış iletişim araçlarıyla Alt Yüklenicilerin tüm çalışanlarına iletir Şikâyet Mekanizmasının yeni çalışanlara yönelik oryantasyon sürecinde özel bir başlık olmasını sağlar Çalışanlara amirleri veya Alt Yüklenici Yönetiminin herhangi bir başka üyesi ile görüşmek istemedikleri konularda onlara gizli tavsiyelerde bulunur 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 halka yönelik dış raporlama gerçekleştirir Olumsuz sosyal etkileri önlemek ve Tesis Sahibinin halk hakkındaki olumlu algısını pekiştirmek adına toplumsal kalkınma olanağı sağlamak için paydaşlarla etkileşimde bulunmaya devam eder

Görevler	Sorumluluklar
<b>Kalite Mühendisi, Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Brimi Adına</b>  <b>İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı</b>	<p>Bu PKP'yi uygulayıp geliştirir</p> <p>Bu PKP'nin etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları belirler ve bunları bölüm müdürlerine sunar</p> <p>Tesis faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuat hükümlerine uygunluğunu değerlendirir</p> <p>İşte yaralanmalara, gecikmelere veya durmaya ve Tesis ile halk arasında anlaşmazlıklara yol açan sosyal olayların nedenlerini araştırır</p> <p>Tüm şikâyetleri izler ve bunların çözülmesini ve kapatılmasını sağlar</p> <p>Bu PKP'nin doğru bir şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar</p> <p>Sözlü olarak alınan veya gözlenen şikâyetleri Müdüre bildirir</p> <p>Şikâyeti çözmek için uygun bir metodoloji araştırır ve önerir</p> <p>Şikâyetlerin sonuçlarıyla ilgili izleme faaliyetleri yürütür ve Yönetime haftalık, aylık ve yıllık olarak rapor sunar</p>

## 6 PROJE PAYDAŞLARI

İşbu PKP çerçevesinde, paydaş, Tesisten etkilenebilecek veya Tesis ve Tesisin 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 Tesis ile ilgisinin bulunduğunu (“diğer ilgili taraflar”) tespit etmektir.

Tesisten 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 'Tesis üzerinde çıkarı veya etkisi olabilecek kişilerin yanı sıra Tesisten doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek herhangi bir birey veya grup' olarak tanımlamaktadır. Ayrıca süreç, hangi paydaşların tesis 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, Tesisle bağlantılı olmalarına göre gruplandırılmıştır. Bir paydaş grubunun Tesis ile bağlantılarını anlamak, herhangi bir katılımın temel hedeflerini tanımlamaya yardımcı olur.

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

**Tablo 6-1.** Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
<b>Yerel Topluluklar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salihli Organize İhtisas Sanayi Bölgesi'nde bulunan komşu tesisler</li> <li>• Kemalpaşa Organize İhtisas Sanayi Bölgesi'nde bulunan komşu tesisler</li> <li>• Komşu Meslek Yüksekokulları</li> </ul>	√	√
<b>Devlet / Yetkililer</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enerji Bakanlığı</li> <li>• Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</li> <li>• Kemalpaşa Kaymakamlığı</li> <li>• İzmir Valiliği</li> <li>• Salihli Kaymakamlığı</li> <li>• Manisa Valiliği</li> <li>• İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li> <li>• İzmir Ticaret ve Sanayi Odası</li> <li>• Manisa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li> <li>• Manisa Ticaret ve Sanayi Odası</li> <li>• Kemalpaşa İlçe Sağlık Müdürlüğü</li> <li>• Salihli İlçe Sağlık Müdürlüğü</li> <li>• Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı</li> <li>• İl Millî Eğitim Müdürlüğü.</li> <li>• Organize Sanayi Bölgeleri Üst Kuruluşu (OSBÜK)</li> </ul>	√	√
<b>Kreditör</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• TKYB</li> </ul>	√	√

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
<b>Belediye</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Kemalpaşa Belediyesi</li><li>İzmir Büyükşehir Belediyesi</li><li>Salihli Belediyesi</li><li>Manisa Büyükşehir Belediyesi</li></ul>	√	√
<b>Tesisteki Çalışanlar</b>	√	√



## 7 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI

Bu Tesis kapsamındaki paydaş katılımı için bir dizi araç kullanılmış ve kullanılacaktır. Paydaş katılımı, Tesisin ömrü boyunca etkin ve etkili bir katılım sağlamak için gerektiği şekilde kullanılacak yeni mekanizmalarla birlikte hâlihazırda oluşturulmuş bu iletişim mekanizmalarını kullanmaya devam edecektir. Tesis, 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, Tesisin ömrü boyunca devam edecek müzakerenin ana biçimi olabilir. Ayrıca buna düzenlenmiş veya halkın/topluluğun talebine bağlı toplantılar da dâhildir.
- Tesis Sahibinin web sitesi<sup>1</sup> – duyurular, belgeler, raporlar vb. için oluşturulmuş halka açık sitedir.
- Şikâyet mekanizması – özellikle doğrudan etkilenen paydaşlara yöneliktir. Etkilenen halka yaygın şekilde bir mekanizma açıklanmış ve açıklanmaya devam edilecektir.
- Medya tanıtımları– toplantılara katılma davetleri, bilgi açıklama, vs.

---

<sup>1</sup> <http://www.vergo.com.tr>

## 8 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

### 8.1 Yerel Kuruluşlarla Etkileşim

Vergo'nun çevre yerleşimler ve kuruluşlarla şu an için kısıtlı bir iletişimi bulunmaktadır. Bunlar ise Yıldırım, Çepnidere ve Köseali Mahalleri ile Kemalpaşa Halilbeyli Organize Sanayi Bölgesi ve Salihli Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunan kuruluşlardır. Vergo, dış paydaşlarla olan ilişkilerini geliştirmek istemektedir. Bu sebeple dış paydaşlarla olan ilişkilerin yönetilebilmesi için halka açık bir şikâyet mekanizmasını hayata geçirecektir. Bu mekanizmayla çevre yerleşimler, organizasyonlar ve kamu kurumlarıyla güven ilişkisi temelli, etkin bir iletişim kuruluşması hedeflenmektedir.

Vergo'nun mevcut üretim tesisi, İzmir'in Kemalpaşa İlçesi'nde bulunan Halilbeyli Organize Sanayi Bölgesi'nden, Manisa Salihli Organize Sanayi Bölgesi'ne taşınacaktır. Söz konusu arazi Salihli Organize Sanayi Bölgesi'nden satın alınmıştır. Tesis, inşaat süreci itibarıyla Organize Sanayi Bölgesi Yönetimi ve bölgedeki polis merkeziyle de yakın ilişkiler kuracaktır.

Vergo, öğrencilerin mesleki eğitim ihtiyaçlarını karşılamak üzere 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. Tesis Sahibinin eğitime başlamak için İl Millî Eğitim Müdürlüğü ile Mesleki Eğitim Sözleşmesi imzalamış olması gereklidir. Tesis Sahibi, bir stajyeradayı veya stajyer çalıştırmadan önce iş yerindeki mesleki eğitim için kendisi veya reşit değilse ebeveyni veya velisi ile bir sözleşme yapmalıdır.

### 8.2 ÇSYP ile İlgili Çevresel ve Sosyal Saha Çalışması

2U1K, ÇSYP'yi ve ilgili yönetim planlarını hazırlamak üzere bilgi toplamak için 12 ve 13 Ocak 2021 tarihinde Vergo'nun İzmir Kemalpaşa'da bulunan Halilbeyli Organize Sanayi Bölgesi'ndeki mevcut üretim tesisinde görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmelere Vergo'nun İş Geliştirme Direktörü, İş Geliştirme Mühendisi, Fabrika Müdürü, Kalite Mühendisi ve İnsan Kaynakları Uzmanları katılmıştır. İzmir Kemalpaşa'daki görüşmelerin ardından, Salihli Organize Sanayi Bölgesi'ndeki yeni yapılan tesisin inşaat alanına gidilmiş ve orada da saha incelemeleri yapılmıştır.

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 İzmir, Kemalpaşa'daki mevcut tesisteki İnsan Kaynakları (İK) Uzmanı Didem Beşer'le görüşmüştür, kendisi şirketin şu anki kurumsal yapısı hakkında bilgi vermiştir. Ardında da Salihli'deki yeni tesisten sorumlu olan Vergo'nun bir diğer İK Uzmanı olan Berna Işık'tan yeni yapılanma ve inşaat süreciyle ilgili bilgi alınmıştır.

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

**Genel Çalışma Koşulları:** Mevcut durumda Tesis Sahibi tarafından işe alınan doğrudan 140 çalışan ile 69 taşeron işçi bulunmaktadır. Vergo bünyesinde Türk vatandaşı olmayan çalışan bulunmamaktadır. Halihazırda Vergo çalışanı 3 engelli işçinin de doktor tavsiyesiyle COVID-19 süreci boyunca Tesis'e gelemelerine karar verilmiştir. Söz konusu işçilerin maaş ödemeleri, nakdi ücret desteği kapsamında yapılmaya devam etmektedir. İstihdam rakamlarına ilişkin sonuç aşağıda listelenmiştir:

**Tablo 8-1. İstihdam Rakamları**

Çalışan Türü	Çalışan Sayısı
Mavi Yakalı	95
Beyaz Yakalı	44
Stajyer	1
<b>Toplam</b>	<b>140</b>

Yerel istihdam, Tesis Sahibinin iş yerinin yakınında yaşayan kişileri işe alma hedefidir. Paydaş katılımı ve ulaşım maliyetleri açısından yararlıdır. Yerel istihdam rakamlarının ayrıntıları aşağıda mevcuttur:

**Tablo 8-2. Yerel İstihdam**

Şehir	Çalışan Sayısı
Kemalpaşa	1
Salihli	18
Turgutlu	65
Diğer Yerleşimler	9
<b>Toplam</b>	<b>95</b>

Salihli'deki yeni tesis inşaat aşamasındadır. Avka Mühendislik, yeni tesisin tüm inşaat aşamalarını Vergo gözetiminde yönetmektedir. Avka Mühendislik'in 47 çalışanı ve şantiyedeki alt yüklenicilerininse 19 çalışanı bulunmaktadır. Salihli'nin istihdam rakamları aşağıda listelenmiştir:

**Tablo 8-3. Salihli İnşaat Alanı İstihdam Rakamları**

İnşaat Firmaları	Çalışan Sayısı
Cayko Hafriyat	6
Dere İnşaat	6
Tuna Mühendislik	1
İrem Zemin	6
Avka Mühendislik	47
<b>Toplam</b>	<b>66</b>

(Alt yükleniciler de dâhil) tüm çalışanlar sözleşmeli olarak işe alınmaktadır ve maaşlar ile fazlamesai ödemeleri bu doğrultuda ödenmektedir. Proje Şirketi, çalışanlara pandemiyle birlikte yüz maskeleri ve dezenfektanlar da dâhil kişisel koruyucu donanım (KKD) ve giysiler vermektedir. Tesisteki her üretim biriminde, bir çalışanın hangi üretim biriminde çalıştığının kolaylıkla anlaşılabilmesi için iş kıyafetlerinin farklı bir rengi vardır.

OGT görüşmeler sırasında işçilere, sendika üyelikleri olup olmadığı da soruldu. Verilen cevaplara göre Tesis bünyesindeki işçilerin, çalışanların toplu çıkarlarını temsil edecek herhangi bir sendika üyelikleri bulunmamaktadır. Bu doğrultuda seçilen herhangi bir işçi temsilcisi mevcut değildir.

Tüm çalışanların Proje Şirketi tarafından sağlanan ulaşım hizmetlerine erişimi vardır. Vergo'nun sağladığı ulaşım imkanları doğrultusunda Türkiye'deki COVID-19 ile ilgili yayınlanan yönetmeliklere uyulmaktadır. Vergo'da her çalışanın yemek, temizlik ve ulaşım hizmetlerine erişimi vardır. Tesis içerisinde işçilerin kullanımında olan yemekhane, içecek otomatları ve oyun / dinleme odası bulunmaktadır. OGT'lerde çalışanlar, çalışma koşullarıyla ilgili herhangi bir memnuniyetsizlikten bahsetmemiştir.

Avka Mühendislik, şantiyede işçiler için yiyecek, temizlik ve barınma imkanı sağlamaktadır. Salihli'deki şantiye hem mavi yakalı hem de beyaz yakalı işçiler için oldukça izole konumda bulunmaktadır. Mavi yakalı işçilerin yatakhaneleri şantiyede yer aldığından, mavi yakalı işçiler günlük olarak ulaşımı kullanmamaktadırlar. Mavi yakalı bir işçinin ulaşım ihtiyacı olursa, Avka Mühendislik bir şirket aracı sağlamaktadır. Avka Mühendislik'in beyaz yakalı çalışanları, Salihli'de şirket tarafından kirası karşılanan evlerde konaklamaktadırlar ve günlük ulaşım için şirket araçları kullanılmaktadır. Sahada yapılan incelemelerde, şantiye ve kamp alanının koşullarında iyileştirmelere gidilmesi gerektiğini gözlemlenmiştir.

Vergo bünyesinde şu anda şirket adına 18 kadın çalışan bulunmaktadır, 3 kadın çalışansa inşaat faaliyetlerini sürdüren Avka Mühendislik tarafından istihdam edilmektedir. Kadın çalışanlarla yapılan OGT'lerde, tüm çalışanlara aynı şekilde muamele edildiğinin ve kadın çalışanlara yönelik bir kısıtlama olmadığını altını çizdiler. Erkekler için ayrı, kadınlar için ayrı olmak üzere aynı binalarda sıhhi tesisler bulunmaktadır.

Görüşmeler doğrultusunda, tüm tesislerin geçmişinde ölümcül/büyük hiçbir iş kazası yaşanmamıştır.

**İşe Alım:** Vergo, mavi yakalı çalışanların işe alım sürecinde İŞKUR ile iş birliği yapmaktadır. Beyaz yakalı çalışanlarsa bir işe alım ajansı olan web sitesi ([www.kariyer.net](http://www.kariyer.net)) aracılığıyla işe alınmaktadır. Avka Mühendislik ve alt yüklenicileri, inşaat aşaması için inşaat ve idari ekiplerini yanlarında getirmişlerdir. Bu nedenle Mühendislik Şirketi'nin ekstra istihdama ihtiyacı yoktur.

Tüm çalışanların adli sicil kaydı, Sosyal Güvenlik Kurumu hizmet dökümü, ikametgâh, nüfus kaydı ve sağlık raporlarını ibraz etmesi gereklidir. Tüm çalışanlar, işbaşı yapmadan önce

İK/ÇSG/SG eğitimi almaktadır. İK departmanı, aşağıdakileri de kapsayan başlıklarda bilgilendirme yapmaktadır;

- Proje Şirketi
- Projenin Geçmişi
- Proje Çerçevesindeki İnsan Kaynakları Departmanı

**İnsan Kaynakları Departmanı:** Tesis Sahibi, etkin bir biçimde çalışan kurulu bir İnsan Kaynakları Departmanına sahiptir. İK departmanı tarafından aşağıdaki prosedürler gerçekleştirilmektedir:

- İnsan Kaynakları Prosedürleri
- Performans Değerlendirme Prosedürü
- Görevlendirme Prosedürü
- Oryantasyon Prosedürü
- Covid-19 Prosedürü
- KVK Prosedürü
- İş Yeri Güvenlik Prosedürü
- İşe Alım Prosedürü
- Öneri ve Ödül Formu
- Fazla Mesai Formu

*Kolay İK*, Avka Mühendislik tarafından Salihli'deki inşaat sürecini yönetmek için kullanılan dijital bir İK portalıdır; işe alım yönetimi, çalışan özlük dosyaları, eğitim yönetimi, fazla mesai yönetimi ve izin yönetimi bu dijital portalın içinde yer almaktadır.

**Şikâyet Mekanizması:** İnsan Kaynakları Departmanı bünyesinde bir Şikâyet Mekanizması oluşturacaktır. Departman halihazırda şikâyet formları hazırlamıştır. Tesisin uygun noktalarına şikâyet kutuları yerleştirecek olup İK Departmanı bildirilen şikâyetleri toplayacak, değerlendirecek ve izleyecektir.

**Güvenlik Hizmetleri:** Vergo'nun İzmir, Kemalpaşa'daki mevcut tesisinde GUT Güvenlik firması hizmet vermektedir. Silahsız güvenlik görevlileri, güvenlik kapısında görevlerini yerine getirmektedir. Üç vardiyada çalışan 3 güvenlik görevlisi (kadın güvenlik görevlisi istihdam edilmemiştir) bulunmakta, her vardiyada 1 nöbetçi görev yapmaktadır. Salihli'deki şantiye alanı içinse gece boyunca inşaat alanının güvenliğinden sorumlu bir işçi bulunmaktadır.

**Vergo'daki COVID-19 ile İlgili Kısıtlamalar:** Vergo, Türkiye'deki COVID-19 vaka durumlarını dikkatle izlemektedir. Beyaz yakalı çalışanların evden çalışması için dönen bir uzaktan çalışma programı hayata geçirilmiştir. Pandemi sırasında Tesis tarafından aşağıdaki önlemler alınmıştır:

## Paydaş Katılım Planı

- Türkiye'deki COVID-19 ile ilgili kısıtlamalar gereğince, servis araçlarının sayısı arttırılmıştır.
- Çalışanların tamamı COVID-19 eğitimine katılmıştır. Çalışanlarla ek bilgiler paylaşılmıştır.
- Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkında posterler asılmıştır.
- Yüz maskeleri ve dezenfektanlar tedarik edilmiştir.
- Çalışanların kullandığı ortak alanlar, sosyal mesafe kurallarına uygun olacak şekilde yeniden dizayn edilmiştir.
- Yemek hizmetleri, bireysel yemek alanları oluşturmak için tek kullanımlık gereçler ve bölünmüş masalarla yeniden düzenlenmiştir.
- Tesislerin tamamında sürekli olarak rutin hijyen kontrolleri gerçekleştirilmiştir.
- Tüm çalışanlar ve ziyaretçilerin fabrika girişlerinde vücut sıcaklıkları ölçülmektedir.

Avka Mühendislik, inşaat faaliyetleri sırasında işçilerin ve iş yerlerinin sağlığını ve güvenliğini korumayı taahhüt etmektedir. İnşaat faaliyetleri sırasında Covid-19 risklerini azaltmak için aşağıda listelenen önlemler alınmaktadır:

- Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkında posterler asılmıştır.
- Çalışanların tamamı COVID-19 eğitimine katılmıştır. Çalışanlarla ek bilgiler paylaşılmıştır.
- Yemek hizmetleri, bireysel yemek alanları oluşturmak için tek kullanımlık gereçler ve bölünmüş masalarla yeniden düzenlenmiştir.
- Şantiye alanındaki taşınabilir tuvaletlerin düzenli olarak temizlenmesi ve dezentekte edilmesi sağlanmaktadır. El dezenfektanları düzenli olarak yenilenmektedir.
- İşçilere koruyucu kıyafetleri nasıl kullanacakları hakkında eğitimler verilmiştir.

## 9 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI

Paydaş katılımı, Tesisin ömrü boyunca devam edecektir. Kilit paydaşlar Tesisin ilerlemesi hakkında bilgilendirilecektir, Proje etkilerini azaltma ve geliştirme tedbirlerinin etkinliği hakkında geri bildirim alma ve endişelerini veya şikâyetlerini bildirme fırsatına sahip olacaktır.

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

- Tesisin 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.

Etkin bir paydaş katılımı sağlamak için Tesis Sahibi tarafından aşağıdaki tedbirler dikkate alınmalıdır;

- PKP (paydaş katılım planı) Türkçeye çevrilerek etkilenen tüm mahallelere ve ilgili paydaşlara dağıtılacaktır.
- PKP, İnsan Kaynakları Departmanı tarafından her yıl incelenecektir.
- Tesis Sahibi, bu Planla yapılandırıldığı şekilde, etkilenen paydaşlar ve diğer ilgili taraflar ile etkileşimde bulunacaktır.

İnsan Kaynakları Departmanı, Salihli'deki yeni tesis bünyesinde hayata geçirecek olan Kurumsal İletişim Departmanı kuruluncayakadar sözkonusu plandan sorumlu olacaktır. Ardında da Kurumsal İletişim Departmanı, Tesisin ömrü boyunca devam eden bir süreç olarak 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 Tesis, paydaşların Tesisle 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.

Tesis Sahibi, resmi olarak kurum içinde bir Şikâyet / Öneri Mekanizması oluşturmuştur. Bu, paydaşların Projeye katılması yönünde resmi ve devamlı bir yol sağlayacaktır. 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.

Paydaş Katılım Planının uygulanmasıyla birlikte, iç ve dış paydaşlar görüşlerini ve şikâyetlerini Tesis Sahibinin web sitesi, mektuplar ve yüz yüze toplantılar gibi bir dizi seçenek üzerinden paylaşabileceklerdir.

Şikâyet prosedürleri, halk ile Tesis Sahibi arasındaki başlıca aracı birim olan İnsan Kaynakları Departmanı aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiyi gerektiği gibi korumak üzere gizlilik prosedürleri devreye alınacaktır.

Etkilenen paydaşların süreci tanıması, şikâyette bulunma haklarının olduğunu bilmesi ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlaması için şikâyet mekanizması etkilenen paydaşlara duyurulacaktır. Birçok durumda, bir şikâyet veya itiraz bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya sözlü olarak Tesis Sahibinin şikâyet görevlilerinden birine iletilir. Tesis Sahibinin şikâyet mekanizmasına ilişkin daha fazla bilgi bu Raporun 12. Bölümünde sunulmuştur.



## 10 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

Kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) faaliyetleri doğrultusunda, Vergo'nun diğer bir hedefi sosyal ve çevresel konuları işletme faaliyetlerine ve paydaşlarla olan etkileşimlere entegre eden projeler geliştirmektir. KSS faaliyetleri aşağıda sıralanmıştır:

- 24.12.2019 tarihinde Vergo Korusu oluşturulmak üzere 500 fidan alımı yapılmıştır.
- 2020 İzmir Depremi sonrasında depremzedeler için Bizizmir aracılığıyla depremzedelere maddi yardımda bulunulmuştur.

## 11 COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI

COVID-19 pandemisinin benzeri görülmemiş yapısı, paydaş katılımı da dâhil Tesis 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 Tesis 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 Tesis Sahibi tarafından kısıtlı olmamak kaydıyla aşağıdaki araçların kullanılması önerilmektedir:

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

Ayrıca bu doğrultuda COVID-19'un Tesis Sahibinin 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 Tesis Sahibi, güvenli bir işgücü sağlamak ve toplum sağlığı ve güvenliği üzerindeki olumsuz etkileri önlemek için Covid-19 ile ilgili tedbirleri hâlihazırda uygulamıştır. Tesis Sahibinin hâlihazırda uyguladığı tedbirlerden bazıları aşağıda belirtildiği gibidir:

- Covid-19 ile ilgili iş sağlığı ve güvenliği eğitimi
- Covid-19 testlerinin yapılması
- Tesislerin tamamında sürekli olarak yapılan hijyen kontrolleri

- Tüm ziyaretçilere getirilen HES Kodu zorunluluğu
- Tesise 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 dizayn edilmiştir.
- Yemek hizmetleri, tek kullanımlık gereçler ile yeniden düzenlenmiştir.
- Covid-19 ile ilgili güncel bilgiler ve tedbirler hakkında bilgi vermek için Siteye bilgilendirici başlıklar yerleştirilmiştir.

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

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
<b>Yerel Topluluklar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Salihli Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunan komşu tesisler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tesisteki faaliyetler ve ilerleme hakkında ayrıntılı güncel bilgiler</li> <li>İstihdam süreci</li> <li>Sosyal sorumluluk projeleri</li> <li>Halkın Tesisin halk sağlığı üzerindeki etkisi hakkında duyduğu endişelerin etkin bir uygulama ve paydaş katılım süreciyle yanıtlanması</li> <li>Sosyal mesafe kurallarına uygun Tesis tedbirleri</li> <li>İşgücünü veya halka etkileşimi sınırlamaya yönelik tedbirler (örneğin başka bir ülkede yaşayan büyük çalışan grupları)</li> <li>Mevcut prosedürlerdeki değişiklikler (örneğin şikâyet mekanizması)</li> </ul>	6 Aylık Gerektiğinde	Yazılı broşürler / Posterler aracılığıyla güncellemeler Tesis Sahibinin web sitesi Şikâyet mekanizması Takip amaçlı telefon görüşmeleri iletişim bilgileri, mevcutsa	Proje Direktörü İnsan Kaynakları Departmanı
<b>Devlet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enerji Bakanlığı</li> <li>Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</li> <li>Salihli Kaymakamlığı</li> <li>Kemalpaşa Kaymakamlığı</li> <li>İzmir Valiliği</li> <li>Manisa Valiliği</li> <li>Manisa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li> <li>Manisa Ticaret ve Sanayi Odası</li> <li>Salihli İlçe Sağlık Müdürlüğü</li> <li>İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li> <li>İzmir Ticaret ve Sanayi Odası</li> <li>Kemalpaşa İlçe Sağlık Müdürlüğü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tesisteki faaliyetler ve ilerleme hakkında güncel bilgiler</li> <li>Yerel satın alma ve istihdam verileri</li> <li>Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler</li> </ul>	Yıllık Gerektiğinde	Telekonferans Sanal toplantılar Yazılı güncel bilgiler Tesis Sahibinin web sitesi Şikâyet mekanizması Şikâyet mekanizması	Proje Direktörü İnsan Kaynakları Departmanı

## Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grupları	Konular	Sıklık	Yöntem ve Malzemeler	Baş ve Destekleyici Sorumluluk
<b>Belediye</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>İzmir Büyükşehir Belediyesi</li> <li>Kemalpaşa Belediyesi</li> <li>Manisa Büyükşehir Belediyesi</li> <li>Salihli Belediyesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tesisteki faaliyetler ve ilerleme hakkında istenen güncel bilgiler</li> <li>Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler</li> </ul>	6 Aylık Gerektiğinde	Telekonferans Sanal toplantılar Yazılı güncel bilgiler Tesis Sahibinin web sitesi Şikâyet mekanizması	Proje Direktörü İnsan Kaynakları Departmanı
<b>Proje Çalışanları</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tesisteki ilerleme ve planlama hakkında güncel bilgiler</li> <li>Tesis işletme prosedürleri ve acil durum müdahale planlarındaki değişiklikler</li> <li>İş güvenliği, çalışma koşullarındaki değişiklikler ve (mevcutsa) devlet yardımlarına erişim hakkında rehberlik</li> <li>Covid-19 belirtileri gösterildiğinde alınacak önlemler</li> <li>Covid-19 vakalarına özel merkezlerin yeri</li> <li>Covid-19 tedbirlerine ilişkin yeni iş düzenlemeleri hakkında güncel bilgiler</li> </ul>	Sürekli Gerektiğinde	Tüm çalışanlara gönderilecek e-posta Sanal toplantılar Telekonferans Tesis Sahibinin web siteleri Yazılı güncel bilgiler	Proje Direktörü İSG Ekibi İnsan Kaynakları Departmanı

## 12 ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizması'nın 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 sonraki 14 günü içinde çözüme ulaştırılmasıdır.

Şikayet Mekanizması'nın 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. Paydaşlar, Proje ömrü boyunca mektup, e-posta, şikayet kutuları ve yüz yüze görüşmeler gibi bir dizi seçenek aracılığıyla görüş ve şikayetlerini paylaşabilecekler.

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.

### 12.1 Şikâyet Kaydı

Gelen tüm şikayetler, birer referans numarası atanarak Şikayet Logu'na kaydedilecektir. Şikayet Logu, şikayetin durumunu izlemek, şikayetin ortaya çıkma sıklığını tespit etmek, şikayetin kaynaklandığı nedenleri analiz etmek, yaygın şikayet konularını ve tekrar edeneğilimleri belirlemek için de kullanılacaktır.

Tüm şikayetler, aşağıdaki bilgilerle ilgili Şikayet Logu'na kaydedilecektir:

- 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

## 12.2 Görevler ve Sorumluluklar

Halkla İlişkiler Uzman'ının sorumlulukları aşağıdaki maddeleri içerir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Şikâyet Mekanizması'nın tüm istihdam mevzuatına tam uygunluk gösterdiğinden emin olunması
- Şikâyet Mekanizması'nın istihdam mevzuatındaki değişiklikler ve işletme sürecinde çıkarılan dersler ışığında düzenli olarak gözden geçirilmesini sağlamak
- Proje için yapılandırılmış iletişim araçları vasıtasıyla Şikâyet Mekanizması'nı tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara iletmek
- Yeni çalışan oryantasyonu sırasında Şikâyet Mekanizması'nın özellikli bir konu olmasını sağlamak
- Süpervizörleri ile istişare etmeye isteksiz oldukları konularda çalışanlara gizli tavsiyelerde bulunmak
- Şikâyet Mekanizması'nın başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için alt yüklenici süpervizörlerine ve yöneticilerine rolleri ve sorumlulukları hakkında tavsiye ve destek sağlanması
- Çalışan sorunların kabulü
- Şikâyetleri kaydetmek

## 12.3 Şikâyet Prosedürü

### 12.3.1 Halka Açık Şikâyet Mekanizması

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

Şikayet Mekanizması'nı tamamlayan 10 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

**Adım 1: Şikayetin belirlenmesi**, Halkla İlişkiler Uzmanı'nı tarafından verilen uygun eğitim ve bilgilendirmelerin yapılmasına istinaden kişisel iletişim kanalları kullanılarak yapılacaktır.

Bu şikayet başvurusu aşağıdaki iletişim bilgilerini kullanarak yüz yüze, telefon, mektup, şikayet kutuları veya e-posta yoluyla yapılabilir:

- Adı Soyadı: Berna Işık
- Tel: +90 (0232) 880 70 80-90
- E-Posta: ik@vergo.com.tr

**Adım 2: Şikayetin, Şikayet Log'una kaydedilmesi**, şikayetin alınmasından sonraki bir gün içinde yazılı ve elektronik olarak yapılır. Şikayet kaydı, atanan Halkla İlişkiler Uzmanı tarafından yönetilecektir. Şikayetin önemi daha sonraki beş ila yedi gün içinde değerlendirilecektir. Önem kriterleri aşağıdaki listede özetlenmiştir.

**1. Seviye Şikayet:** münferit veya "bir defaya mahsus" (belirli bir raporlama dönemi içinde - bir yıl) ve doğası gereği esasen yerel olan bir şikayet.

Not: Bazı tek seferlik şikayetler, Seviye 3 şikayeti olarak değerlendirilecek kadar önemli olabilir, örneğin ulusal veya uluslararası bir kanun ihlal edildiğinde (bkz. Seviye 3).

**2. Seviye Şikayet:** Yaygın ve tekrarlanan şikayetler (örn. tesislerden gelen gürültü, toz vb.).

**3. Seviye Şikayet:** Bir kereye mahsus bir şikayet veya yaygın ve/veya tekrarlanan şikayetler; ayrıca Proje Politikaları'nın veya ulusal mevzuatın ciddi şekilde ihlal edilmesiyle sonuçlanan şikayetler, medyanın olumsuz ulusal / uluslararası ilgisine yol açan şikayetler, medyadan veya diğer kilit paydaşlardan olumsuz yorumlar gelmesine neden olduğu düşünülen şikayetler (örneğin, yetersiz atık yönetimi).

Bir şikayetin, Şikayet Mekanizması'nın kapsamı dışında değerlendirildiği durumlarda, şikayet tercih edilen iletişim yöntemi ile karşı tarafa bildirilmeli ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.



**Adım 3: Şikâyetin kabulü,** yüzyüze veya telefon görüşmesi, şikâyet kutuları ve posta yoluyla yapılır. Şikâyet sürecinin, başvuru yapıldıktan sonraki 14 iş günü içinde tamamlanması beklenir (derhal ilgilenilmesi gereken şikâyetler hariç). Şikâyet iyi anlaşılmamışsa veya ek bilgi gerekiyorsa, bu adımda şikâyet sahibinden açıklama istenecektir.

**Adım 4: Şikâyetin seviyesi,** Halkla İlişkiler Uzmanı tarafından belirlenir. Tesis Müdürü'ne tüm 3. Seviye şikâyetler bildirilir. Proje Şirketi'nin üst yönetimi, duruma göre şikâyeti kimin ele alması gerektiğine karar vermede Halkla İlişkiler Uzmanı'nı destekler ve şikâyetin kapatılması sürecimde ek desteğe ihtiyaç olup olmadığını istişare eder.

**Adım 5: Şikâyetin ilgili birimlere yönlendirilmesi** Halkla İlişkiler Uzmanı tarafından yapılır. Şikâyetin etkili bir şekilde cevaplanmasını sağlamak için şikâyeti beş ila yedi gün içinde e- posta yoluyla ilgili departmana/personele iletir. (örneğin insan kaynakları, idari işler vb.)

**Adım 6: Şikâyetin cevaplandırılması,** yetkilendirilen ekip tarafından 14 gün içinde tamamlanır. Bu süreç zarfında, gerektiğinde ilgili departmanların üst yönetiminden gelen girdilerle de kullanılabilir. Şikâyete verilecek cevap uygun bir çözüm yolu içermelidir; mevcut sorunu gidermek için önlemler almak veya Proje Faaliyetleri sırasında meydana gelen zararları telafi etmek için maddi tazminat belirlemek.

**Adım 7: Şikâyetlere ilişkin cevaplar ilgili birimler tarafından verilir.** Seviye 3 şikâyetler için ilgili departmanın kıdemli yöneticisi tarafından, Seviye 2 ve Seviye 1 şikâyetler Halkla İlişkiler Uzmanı tarafından 14 gün içinde kapatılmasına onay verilir. Bu onay, bir imzayla veya gereken anlaşmayı belirten bir e-postayla olabilir. Halkla İlişkiler Uzmanı, gerekli dosyalamaları yapar ve Şikâyet Logu'na verileri kaydeder.

**Adım 8: Şikâyete verilecek cevap** için kurulacak iletişim dikkatlice koordine edilmelidir. Halkla İlişkiler Uzmanı, yanıtın iletilmesine yönelik uygun bir yaklaşımın kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlar.

**Adım 9: Şikâyetin kapatılıp doğru şekilde kapatılmadığını** veya daha fazla işlem yapılması gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olmak için şikâyetçinin yanıtı kaydedilir. Halkla İlişkiler Uzmanı, şikâyet sahibinin yanıtı anlayıp anlamadığını ve tatmin olup olmadığını teyit etmek için uygun iletişim kanallarını kullanır, telefonla ya da yüz yüze görüşme yapar.

Şikâyetin isimsiz olarak yapılması durumunda, şikâyetin ve çözümün bir özeti tesisin çevresinde ve Proje'den etkilenen köylerde bulunan duyuru panolarına asılmalıdır. Halkla İlişkiler Uzmanı, anonim şikâyetler ve çözümleriyle ilgili muhtarla da iletişime geçmelidir.

Mümkünse şikâyetçinin cevabı, gelecekte şikâyetin tekrarlanmasının önlenmesi için telafi yöntemlerine ilişkin notlarla birlikte Şikâyet Logu'na kaydedilmelidir.

Halkla İlişkiler Uzmanı'nın veya diğer departman yöneticilerinin, şikâyet mekanizması aracılığıyla gelen bir şikâyeti, sorumluluk alanlarının dışında bulmaları durumunda Halkla

İlişkiler Uzmanı, söz konusu duruma dair ayrıntılı bir açıklama/gerekçelendirme yapacaktır. Şikayette bulunan kişi verilen cevabı tatmin edici bulmazsa, şikayetçinin şikayet sürecini nasıl devam ettirebileceğine dair ek bir açıklama daha yapılacaktır.

**Adım 10: Şikayet, Halkla İlişkiler Uzmanı'nın bir imzasıyla kapatılır.** Halkla İlişkiler Uzmanı, bir şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını veya daha fazla incelenmesine gerek olup olmadığını karar verir. Daha fazla incelenmesi gerekirse, Halkla İlişkiler Uzmanı şikayeti yeniden değerlendirmek için Adım 2'ye dönmelidir. Halkla İlişkiler Uzmanı şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını değerlendirdikten sonra şikayetin kapatılmasını onaylar. Seviye 3 şikayetlerinin kapatılması için anlaşmaya varabilmek için ilgili departmanlardan imza isteyecektir. Söz konusu anlaşma, bir imzayla veya ilgili anlaşmayı açıklayan bir e-postayla olabilir. Halkla İlişkiler Uzmanı, gerekli dosyalarını yapar ve Şikayet Logu'na verileri kaydeder.

### 12.3.2 İşçi Şikâyet Mekanizması

İşçi Şikâyet 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. Şikâyet Mekanizması kapsamında şikayette bulunan herhangi bir çalışanın, herhangi bir misillemeye maruz kalmayacağını garanti etmelidir.

İşçi Şikâyet Mekanizması'nın 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 miktardakıda ve/veya işçilerin güvenliği.

Şikâyet Mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim yoluyla tüm Proje çalışanlarına bildirilecektir. Her işçi, işe alındığı sırada şikâyet 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 şikâyetlerini isimsiz olarak iletebilir. Ancak isimsiz başvurular, Proje Şirketi'nin Halkla İlişkiler Uzmanı'nın sorunu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını engelleyebilir. Yine de şikâyetleri isimsiz olarak iletmek isteyen Proje işçilerinin bunu yapmasına izin verilmelidir. Halkla İlişkiler Uzmanı, tesis içinde yer alan şikâyet kutularını 5 günde bir açacak ve yazılı olarak bildirilen sorunların İşçi Şikâyet Mekanizması kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirmeye alacaktır.

Proje çalışanlarının istihdamla ilgili olmayan konular için kamu şikâyet 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 Mekanizması'nı tamamlayan 5 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

**Adım 1: Şikayetin belirlenmesi.** Şikayet başvurusu, Halkla İlişkiler Uzmanı aracılığıyla yapılacaktır. Bu başvuru şahsen<sup>2</sup>, telefon, mektup, şikayet kutuları veya e-posta yoluyla olabilir.

**Adım 2: Şikayet, Şikayet Logu'na kaydedilir.** Şikayet alındıktan ve kaydedildikten sonra, konu ve konuya bağlı olarak Halkla İlişkiler Uzmanı, şikayetin çözümünden sorumlu departmanı, yönetimi ve personeli belirleyecektir.

Şikayetin, Projenin Şikayet Mekanizması'nın kapsamı dışında olduğu durumlarda, söz konusu şikayet tercih edilen iletişim yöntemi ile karşı tarafa bildirilmeli ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.

**Adım 3: Şikayet Takibi.** Halkla İlişkiler Uzmanı ve ilgili departmanlar şikayete ilgili bulguları değerlendirmelidir. Bu, şikayetin nedenini belirlemeyi, analiz etmeyi ve uygun telafi yöntemlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. Şikayetin analizi, şikayetin çeşitli açılardan değerlendirilmesini içerir; çalışanın geçmişi, şikayetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, iş yerinde meydana gelen son gelişmeler vb.

İhtiyaç duyulan hallerde, Halkla İlişkiler Uzmanı şikayet soruşturması kapsamında mevcut konunun daha ayrıntılı bir şekilde anlaşılmasını sağlamak adına ilgili taraflarla gizli görüşmeler de yapabilir. Şikayetin niteliğini ilk elden anlamak, geçerliliğini ve önemini doğrulamak için tesis 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, şikayetin alınmasının ardından en fazla 5 iş günü içinde tamamlanmalıdır.

**Adım 4: Şikâyetin çözümü ve kapanışı** Halkla İlişkiler 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.

<sup>2</sup> Şikayetin direkt Halkla İlişkiler Uzmanı veya işçi temsilcisi tarafından alınması durumunda, doğrudan Şikayet Formuna kaydedilecektir. Tüm Proje personeli, alınan şikayetlerin mümkün olan en kısa sürede Halkla İlişkiler Uzmanı'na iletilmesi gerektiği konusunda bilgilendirilecektir.

Şikâyetin Halkla İlişkiler Uzman'ının görev kapsamının dışında olması durumunda, şikâyetin alınmasını takip eden 7 iş günü içerisinde yönetim kademesinde çözülebilmesi için Tesis Yönetimi'ne iletilmelidir.

**Adım 5: Şikayet çözüldükten** ve sonuç şikayetçi tarafa iletdikten sonra Halkla İlişkiler 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.

Şikayetin isimsiz olarak yapılması durumunda, şikayet ve çözümün bir özeti tesis içindeki ortak alanlarda bulunan duyuru panolarına asılmalı, eğitimler ve haftalık toplantılar aracılığıyla duyurulmalıdır.

## 13 İZLEME

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

Tesis için oluşturulan şikâyet mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet mekanizmasının çıktıklarına ilişkin istatistiksel bir özet Tesis Yönetimine 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

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

<b>Daha önce aynı sorun hakkında şikâyette bulunmuş muydunuz?</b>	
<b>Aynı sorunu yaşayan başka yerlilerin olup olmadığını biliyor musunuz?</b>	
<b>Şikâyetinizi çözmek için herhangi bir öneriniz veya fikriniz olup olmadığını lütfen belirtin</b>	
<b>Lütfen formun bu bölümünü doldurmayın. CRSD tarafından doldurulacak</b>	
<b>Yorum nasıl alındı?</b>	
<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)	
<b>Şikâyet Kayıt Tarihi:</b>	<b>Şikâyet Numarası:</b>
<b>Yanıt gerekli mi?:</b>	<b>İmza:</b>
<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	

## 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)		
İstenen 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:		
<b>Şikâyetin kimliği belli biri tarafından iletilmesi durumunda</b>	<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

<b>Şikâyet Kapanışı: Kimliği Belli Şikâyetçi Tarafından Doldurulacak</b>		
Şikâyetçinin Adı:		
Şikâyetiniz için alınan düzeltici önlemlerden memnun kaldınız mı?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Şikâyetçinin İmzası:		Yorumlar:
Tarih:		
<b>Şikâyet Görevlisi Tarafından Doldurulacak</b>		
Bu şikâyetin çözülmüş olmasından memnun musunuz?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
İKU İmzası		Yorumlar:
Tarih:		