



modern
AMBALAJ

modern
KARTON

eren
PERAKENDE

MODERN OLUKLU
MUKAVVA AMBALAJ
SANAYİ VE TİCARET
A.Ş.

MODERN KARTON
SANAYİ VE TİCARET
A.Ş.

EREN PERAKENDE
VE TEKSTİL A.Ş.

İŞLETME SERMAYESİ KREDİSİ PROJESİ

Eren Holding'e Bağlı Üç Şirket İçin

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

(Plan No: ER-PLN-SOS-PKP-001)



ASIAN INFRASTRUCTURE
INVESTMENT BANK



Kalkınma
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

NİSAN 2022



İçindekiler

Tablolar Listesi	ii
Şekiller Listesi	ii
Kısaltmalar Listesi	iii
1. GİRİŞ	1
1.1 Arka Plan	1
1.2 Kapsam	7
1.3 Amaç	7
1.4 Tanımlar	8
1.5 Temel İlkeler	9
2. GÖREV VE SORUMLULUKLAR	10
3. PROJE STANDARTLARI	12
3.1 Türk Standartları ve Gereklilikleri	12
3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	15
3.2.1 IFC Performans Standartları	15
3.2.2 Dünya Bankası Grubu Standartları	17
4. PAYDAŞ KATILIMI	18
4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri	18
4.2 Paydaşların Tanımlanması	19
4.3 Paydaş Katılım Programı	24
4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler	29
4.4.1 Dahili / Web Sitesi	29
4.4.2 Bilgi Sayfaları	29
4.4.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk için Yayımlama	29
4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri	29
5. ŞİKAYET YÖNETİMİ	31
5.1 Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürü	31
5.1.1 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış)	31
5.1.2 Şikâyetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi	32
5.1.3 Paydaşlara Geribildirim	33
5.1.1 Şikâyet Mekanizması İletişimi	33
5.2 İletişim Bilgileri	34
6. İZLEME	35
6.1 Temel İzleme Faaliyetleri	35
6.2 Temel Performans Göstergeleri	36
7. EĞİTİM	37
7.1 Giriş Eğitimi	37
7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri	37
8. DENETİM VE RAPORLAMA	38

8.1 İç ve Dış Denetim	38
8.2 Kayıt Tutma ve Raporlama	38
Ek - 1: Danışma Formu	40
Ek - 2: Şikayet Kayıt Formu	41
Ek - 3: Şikayet Kapanış Formu	42
Ek - 4: İç Şikayet Formu	43
Ek - 5: Şikayet Veritabanı	44

Tablolar Listesi

Tablo 1-1. Mevcut Tesislerin Kapasitesi	1
Tablo 1-2. Summary of Facilities	1
Tablo 1-3. Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri ve Mesafeler	1
Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar	10
Tablo 4 -1. Modern Ambalaj Çorlu Tesisi, Modern Karton ve Eren Perakende Paydaş Grupları	20
Tablo 4 -2. Modern Ambalaj Gebze Tesisi Paydaş Grupları	20
Tablo 4 -3. Modern Ambalaj Eskişehir Tesisi Paydaş Grupları	21
Tablo 4 -4. Modern Ambalaj Manisa Tesisi Paydaş Grupları	22
Tablo 4 -5. Modern Ambalaj Kayseri Tesisi Paydaş Grupları	23
Tablo 4 -6. Paydaş Katılım Programı	25
Tablo 6-1. Temel İzleme Faaliyetleri	36
Tablo 6-2. Temel Performans Göstergeleri	36

Şekiller Listesi

Şekil 1-1. Modern Ambalaj Çorlu Tesisi, Modern Karton ve Eren Perakende lokasyonları ve en yakın yerleşim yerleri	1
Şekil 1-2. Modern Ambalaj Gebze Tesisi konumu ve en yakın yerleşim yerleri	2
Şekil 1-3. Modern Ambalaj Eskişehir Tesis konumu ve en yakın yerleşim yerleri	2
Şekil 1-4. Modern Ambalaj Manisa Tesisi konumu ve en yakın yerleşim yerleri	3
Şekil 1-5. Modern Ambalaj Kayseri Tesis konumu ve en yakın yerleşim yerleri	3
Şekil 1-6. Modern Karton ve Modern Ambalaj Çorlu Tesislerinin Etki Alanı	4
Şekil 1-7. Modern Ambalaj Gebze Tesisinin Etki Alanı	5
Şekil 1-8. Modern Ambalaj Eskişehir Tesisinin Etki Alanı	5
Şekil 1-9. Modern Ambalaj Manisa Tesisinin Etki Alanı	6
Şekil 1-10. Modern Ambalaj Kayseri Tesisinin Etki Alanı	6
Şekil 3-1. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri	15
Şekil 4-1. 29-30.03.2022 tarihinde gerçekleştirilen paydaş görüşmeleri	19

Kısaltmalar Listesi

AAYB	Asya Altyapı ve Yatırım Bankası
AB	Avrupa Birliği
ADEP	Acil Durum Eylem Planı
Bİ	Bilgilendirilmiş İstişare
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSG	Çevre Sağlığı ve Güvenliği
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DB	Dünya Bankası
DKS	<u>Doküman</u> Kontrol Sistemi
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
EA	Etki Alanı
ER	Eren Holding
Eren Perakende	Eren Perakende ve Tekstil A.Ş.
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü
İK	İnsan kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGYP	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
Modern Ambalaj	Modern Oluklu Mukavva Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Modern Karton	Modern Karton Sanayi ve Ticaret A.Ş.
MSDS	Malzeme Güvenlik Bilgi Formu
NSSC	Nötr Sülfite Yarı Kimyasal
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PKP	Paydaş Katılım Planı
PLN	Plan
Proje	İşletme Sermayesi Kredisi Projesi
Proje Şirketi	Modern Oluklu Mukavva Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş., Modern Karton Sanayi ve Ticaret A.Ş. ve Eren Perakende ve Tekstil A.Ş.
PRS	Prosedür
PS	Performans Standardı
S&G	Sağlık ve Güvenlik
SEÇ	Sağlık, Emniyet ve Çevre
SGSÇ	Sağlık, Güvenlik, Sosyal ve Çevre
SOS	Sosyal
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
TPG	Temel Performans Göstergesi
UNESCO	Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü

1. GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), İşletme Sermayesi Kredisi Projesi'nin olası çevresel ve sosyal etkilerinin yönetimine yönelik çalışmaları ve dokümantasyonu tamamlamak amacıyla Eren Holding'e bağlı aşağıdaki üç şirketin için hazırlanmıştır.

- 🔥 Modern Oluklu Mukavva Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş. (Modern Ambalaj)
- 🔥 Modern Karton Sanayi ve Ticaret A.Ş. (Modern Karton)
- 🔥 Eren Perakende ve Tekstil A.Ş. (Eren Perakende)

Çevresel ve sosyal etkilerin yönetimi ile ilgili çalışmalar ve belgeler, Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevresel ve Sosyal Politikalarına, AAYB Çevresel ve Sosyal Standartlarına ve IFC'nin Performans Standartlarına ("PS'ler") uygun olarak yukarıda adı geçen üç şirket için yapılmıştır. Bunların yanı sıra Modern Ambalaj ve Modern Karton şirketleri (Eren Perakende hariç) kapsamında yürütülen tüm çalışmalar Dünya Bankası Çevre ve Sosyal Standartlarına (ÇSS'ler) uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Bu Planın referans numarası ER-PLN-SOS-PKP-001'dir.

1.1 Arka Plan

1969 yılında tekstil sektöründe ticari hayatına başlayan enerji, kağıt, ambalaj, perakende, çimento ve turizm alanlarında faaliyet gösteren Eren Holding ve iştirakleri, öz sermayeye dayalı büyüme stratejisi ile ülkenin en büyük gruplarından biri olarak kabul edilmektedir. Proje kapsamındaki sektörler kağıt, ambalaj, perakende ve tekstildir.

Modern Ambalaj

Modern Oluklu Mukavva Ambalaj ilk üretimine 1997 yılında kurulan Çorlu Tesisinde başlamıştır. Bursa, Manisa, İstanbul, Gebze ve Eskişehir'deki tesislerinin açılmasının ardından yıllık 565.000-ton üretim kapasitesi ile Türkiye'nin sektördeki en büyük firması olmuştur.

Tablo 1-1. Mevcut Tesislerin Kapasitesi

Mevcut Tesisler	Toplam Alan (m ²)	Toplam Kapalı Alan (m ²)	Kapasite (ton/yıl)
Çorlu	90.000	44.000	170.000
Gebze	34.400	33.000	85.000
Eskişehir	46.000	27.000	85.000
Manisa	50.000	28.000	85.000
Kayseri	35.000	22.500	85.000
Bursa	17.500	14.500	55.000
Mevcut Toplam Kapasite	272.900	169.000	565.000

Kayseri fabrikası ile ilgili 2020 yılında tamamlanması beklenen kapasite artırımının yanı sıra İstanbul-Hadımköy, İzmit-Adapazarı ve Bursa'da yeni yatırım fırsatlarını araştıran şirket, bu projelerle 2025 yılında 1.000.000 ton kapasiteye ulaşmayı hedeflemektedir.

Tesiste hammadde olarak çeşitli kağıtlar ve nişasta kullanılarak oluklu mukavva ve kutular üretilmektedir. Tesiste kağıt üretimi yapılmamakta olup, oluklu mukavva üretiminde kullanılan kağıtlar dışarıdan temin edilmektedir.

Modern karton

Eren Holding Kağıt Grubu, Türkiye'nin en büyük oluklu mukavva üreticisi Modern Karton tesisi ve Türkiye'nin çeşitli noktalarında faaliyet gösteren, atık kağıtları toplayan ve depolayan Eren Kağıt Sanayi ve Ticaret A.Ş. (Eren Kağıt) ile sektör lideridir. Eren Holding'in çevreye duyarlı büyüme politikası, atık kağıtları toplayan Eren Kağıt ve toplanan bu atık kağıtlarla üretimin tamamını gerçekleştiren Modern Karton tarafından desteklenmektedir. Modern Karton, son yıllarda yaptığı yatırımlarla yıllık üretim kapasitesini 1.000.000 tonun üzerine çıkarmış ve üretiminin bir kısmını dış pazarlara ihraç etmeye başlayarak ülke ekonomisine katkı sağlamıştır.

Modern Karton , Tekirdağ İli Ergene Mahallesi Ergene-2 OSB'de 561.640 m² alan üzerinde 210.452 m² kapalı alan içerisinde yer almaktadır. Tesis, Kraftliner, NSSC (Neutral Sulfite Semi Chemical), Fluting, Testliner, Beyaz Testliner, Bariyer Kağıt, Ambalaj Atıkları Geri Kazanım (Kağıt-Karton), Buhar Enerjisi ve Elektrik Enerjisi üretim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Tesiste kağıt üretimi atık kağıt kullanılarak yapılmaktadır. Böylece ihtiyaç duyulan kağıdı üretirken aynı zamanda çevresel bir atık olan ambalaj atıklarının geri kazanımına da katkı sağlamaktadır. Kağıt ambalaj atıklarının geri kazanımı açısından son derece faydalı olan bu durum, Türkiye'de atık kağıt olmaması nedeniyle ithalatı da artırmıştır.

Tesiste kağıt makinesi, kağıt hamuru hazırlama ve kimyasal hazırlama bölümünde açığa çıkan atıksuların tamamı kağıt hamuru hazırlama bölümünde toplanarak DAF (Çözünmüş Hava Flotasyonu) sisteminden geçirilerek arıtma tesisine gönderilmektedir. Endüstriyel atıksuların yanı sıra personelin kullandığı lavabo, yemekhane, tuvalet vb. evsel atıksular da arıtma tesisine gelmektedir.

Eren Perakende

1975 yılında tekstil sektöründe ticari hayatına başlayan Eren Perakende, lisans sahibi olduğu dünya markalarının üretimini ileri teknoloji ile gerçekleştirmektedir. Ürettiği ürünleri iç piyasada sattığı gibi, perakende mağazaları ile yurt dışına da ihraç etmektedir. Eren Perakende , ekolojik yöntemlerle organik ürün üretme yetki belgesine sahiptir.

Eren Perakende'nin penye iplik üretimi, iplik (bobin) boyama ve kumaş boyama işlemlerinin gerçekleştirildiği tesis, pamuk ipliği üretim birimi, iplik boyama birimi ve kumaş boyama birimi olmak üzere üç ana birimden oluşmaktadır. Ayrıca işletmeden kaynaklanan atıksuların arıtılması için kurulmuş bir atık arıtma ünitesi bulunmaktadır.

Tekirdağ İli, Ergene İlçesi, Ergene-2 Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunan tesis, 125.558,46 m² alan üzerinde kurulu 59.160 m² kapalı alanda faaliyetlerine devam etmektedir . Faaliyet alanına en yakın yerleşim , tesis alanına yaklaşık 2 km uzaklıkta bulunan Ulaş Mahallesi'dir.

Eren Perakende'nin sahip olduğu tesiste aşağıda belirtilen dört ana işlem gerçekleştirilmektedir.

-  Penye İplik Üretim Prosesi
-  İplik (Bobin) Boyama Prosesi
-  Kumaş Boyama Prosesi
-  Kumaş Yıkama İşlemi

Proje kapsamındaki tüm tesislerin merkezi Ataşehir Caddesi, Metropol İstanbul, C-2 Blok, 34758, İstanbul, Türkiye olup, aynı zamanda Eren Holding'in de genel merkezidir. Modern Ambalaj, Modern Karton ve Eren Perakende tesislerinin konumu, faaliyetleri, ÇED Durumu, Çevre İzin ve Lisans Konuları Tablo 1-2'de verilmiştir.

Tablo 1-2. Summary of Facilities

İştirakler	Konum	Tesis Adresi	Gerçekleştirilen Faaliyet	ÇED Durumu	Çevre İzin ve Lisans
Modern Ambalaj	Çorlu	Ulaş Mahallesi Omurtak Küme Evler No:25 Ergene 2 OSB Ergene/Tekirdağ	Hammadde olarak çeşitli kağıtlar ve nişasta kullanılarak oluklu mukavva ve kutu üretimi	Kapsam dışında	• Hava emisyonu • Atıksu Deşarjı
	Gebze	Balçık Mahallesi 3257 Sokak No:1 Gebze/Kocaeli			
	Eskişehir	EOSB 21. Sokak No:33 Odunpazarı /Eskişehir			
	Manisa	İnönü Mahallesi Eren Sokak. No:2 Muradiye San.Böl.Yunusemre /Manisa			
	Kayseri	OSB 2. Cad. No:3 Melikgazi /Kayseri			
Modern Karton	Çorlu	Ulaş OSB Mahallesi. D100Sokak No: 77/33 Ergene / Tekirdağ	Atık kağıt kullanarak kağıt üretimi	ÇED Olumlu Kararları • 04.10.2016 Tarih ve 4310 sayılı Karar • 12.11.2020 Tarih ve 6093 Sayılı Karar ÇED Gerekli Değildir Kararları • 05.08.2021 Tarihli • 18.12.2020 tarihli • 29.12.2015 Tarihli	• Hava emisyonu • Atıksu Deşarjı • Ambalaj Atıkları Geri Kazanım • Tehlikesiz Atık Geri Kazanımı
Eren Perakende	Çorlu	Omurtak Mahallesi Asfalt Boyu Küme Evler No:6 Ulaş Çorlu/ Tekirdağ	Penye İpliği Üretimi İplik (Bobin) Boyama Kumaş Boyama Kumaş Yıkama	ÇED Olumlu Kararları • 30.12.2016 Tarih ve 4476 Sayılı Karar	• Hava emisyonu • Atıksu Deşarjı

Modern Ambalaj'ın Gebze Tesisi dışındaki tüm tesisleri Organize Sanayi Bölgesi sınırları içerisinde. Tesislere en yakın yerleşim yerleri mesafeleri ve yönleri Tablo 1-3'te verilmiştir.

Tablo 1-3. Proje Alanına En Yakın Yerleşim Yerleri ve Mesafeler

Tesis		En Yakın Yerleşim	Mesafe (m)	Yön	Nüfus		
					Erkek	Dişi	Toplam
Modern Ambalaj	Çorlu	Kırgöz	1.250	Batı	621	609	1.230
		Ulaş	100	Doğu	3.838	3.171	7.009
	Gebze	Pelitli	2.000	Doğu	1.104	975	2.079
		Balçık	1800	Kuzey-Kuzeybatı	680	606	1.286
	Eskişehir	Sevinç	1800	Kuzey	634	595	1.229
		Yassıhöyük	3.200	Kuzey Batı	81	76	157
		Kanlıpınar	3.800	Güney-güneybatı	127	112	239
	Manisa	Muradiye	30	Kuzey Batı	16.524	16.817	33.341
		Karaali	2.500	Kuzey-Kuzeybatı	307	288	595
		Güzelyurt	1150	Doğu-güneydoğu	10.987	11.294	22.281
	Kayseri	Tınaztepe	1100	kuzey	5.843	5.757	11.600
		Kocatepe	1750	kuzeydoğu	5.393	5.405	10.798
		Sakarya	1800	kuzeydoğu	4.852	4.829	9.681
modern karton	Çorlu	Kırgöz	550	Batı	621	609	1.230
		Ulaş	250	Doğu	3.838	3.171	7.009
Eren Perakende	Çorlu	Ulaş	1150	Kuzey-Kuzeybatı	3.838	3.171	7.009

Proje alanının konumu aşağıda Şekil 1-1 ve Şekil 1-5 arasında verilmiştir.



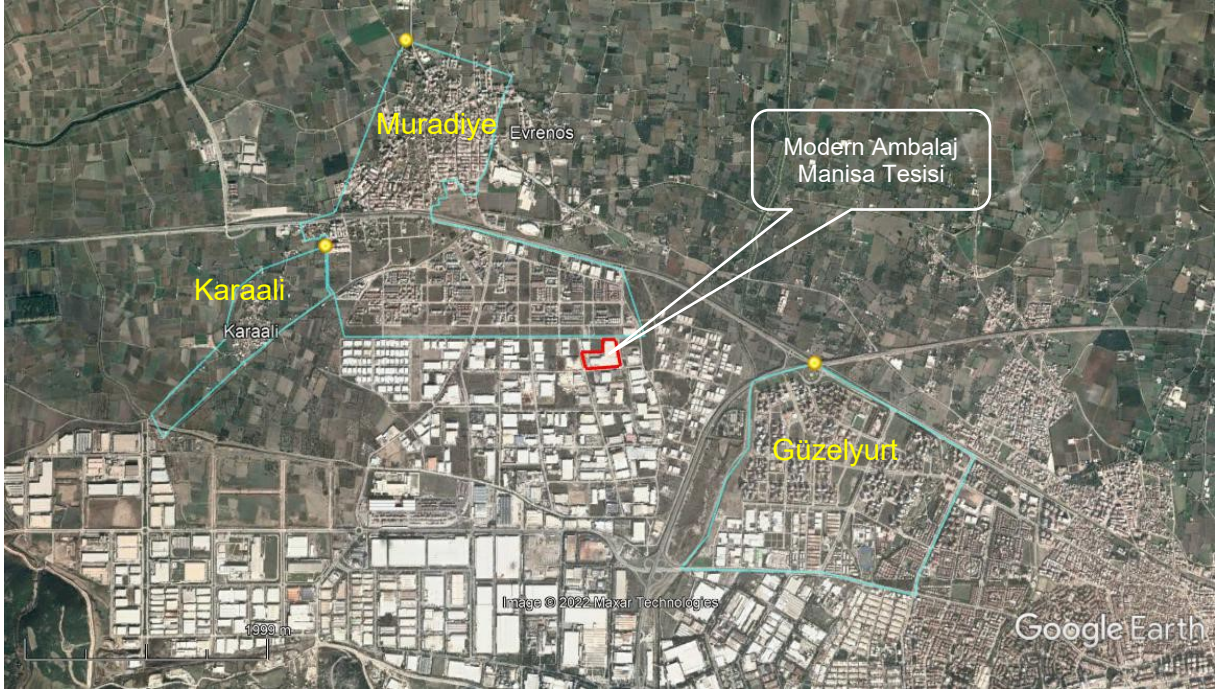
Şekil 1-1. Modern Ambalaj Çorlu Tesisi, Modern Karton ve Eren Perakende lokasyonları ve en yakın yerleşim yerleri



Şekil 1-2. Modern Ambalaj Gebze Tesisi konumu ve en yakın yerleşim yerleri



Şekil 1-3. Modern Ambalaj Eskişehir Tesisi konumu ve en yakın yerleşim yerleri



Şekil 1-4. Modern Ambalaj Manisa Tesis konumu ve en yakın yerleşim yerleri

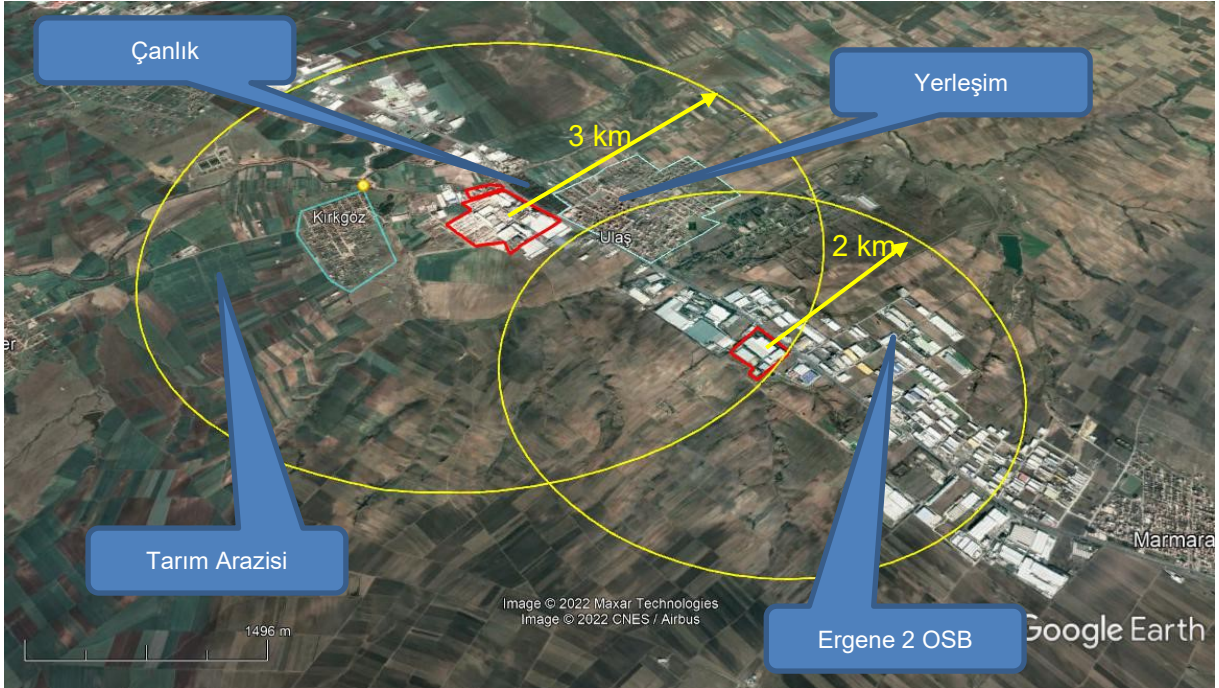


Şekil 1-5. Modern Ambalaj Kayseri Tesis konumu ve en yakın yerleşim yerleri

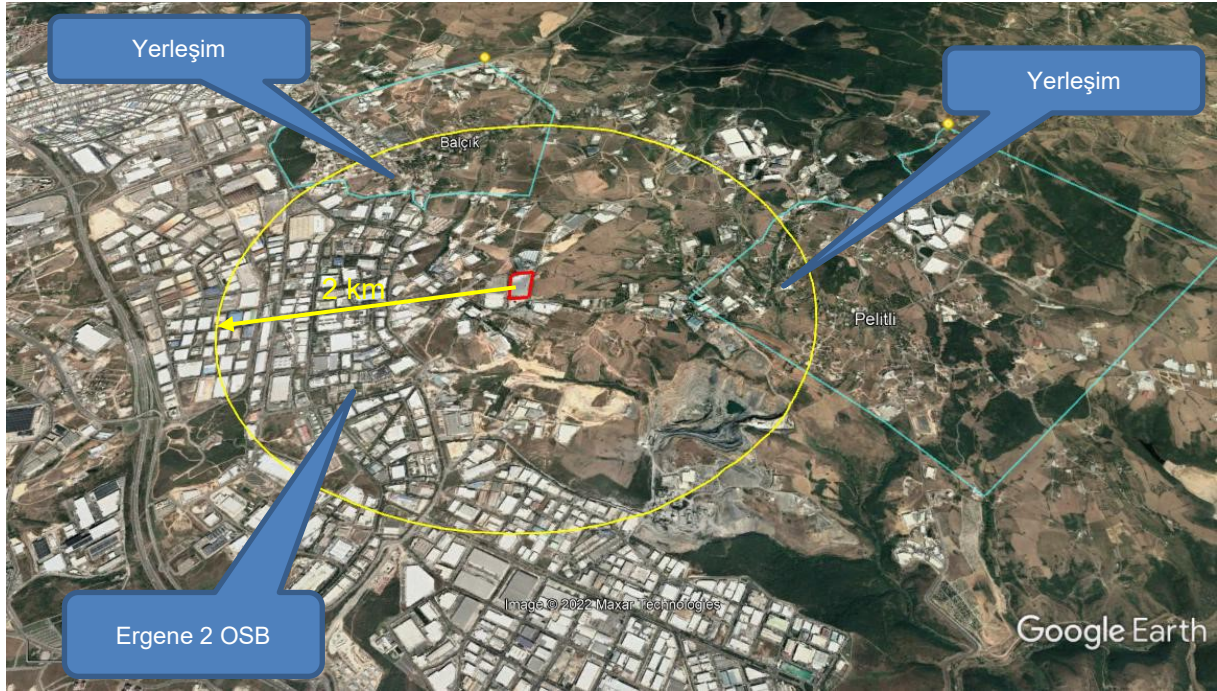
Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği'nde, emisyonların merkezinden itibaren Yönetmeliğin Ek-4'ünde verilen esaslara göre tespit edilmiş baca yüksekliklerinin 50 (elli) katı yarıçapa sahip alan, tesis etki alanı olarak tanımlanmaktadır. Zeminden itibaren emisyonların efektif yüksekliği ($\square h+h$) 30 m'den daha az olan tesislerde, tesis etki alanı, bir kenar uzunluğu 2 km olan kare şeklindeki alandır.

Proje kapsamındaki yedi tesisin emisyon raporları doğrultusunda baca uzunlukları incelenmiştir. Tesislerdeki baca uzunlukları 31,8 ile 2,4 metre arasında değişmektedir. Modern Karton Tesisinde en uzun baca proses bacasıdır. Bu bakımdan baca uzunluğu 30 metreden fazla olması nedeniyle ($31,8 \text{ m} \times 50 = 1,59 \text{ km}$ yarıçaplı $7,94 \text{ alan km}^2$) 50 katı yarıçapa sahip alan olmalıdır.

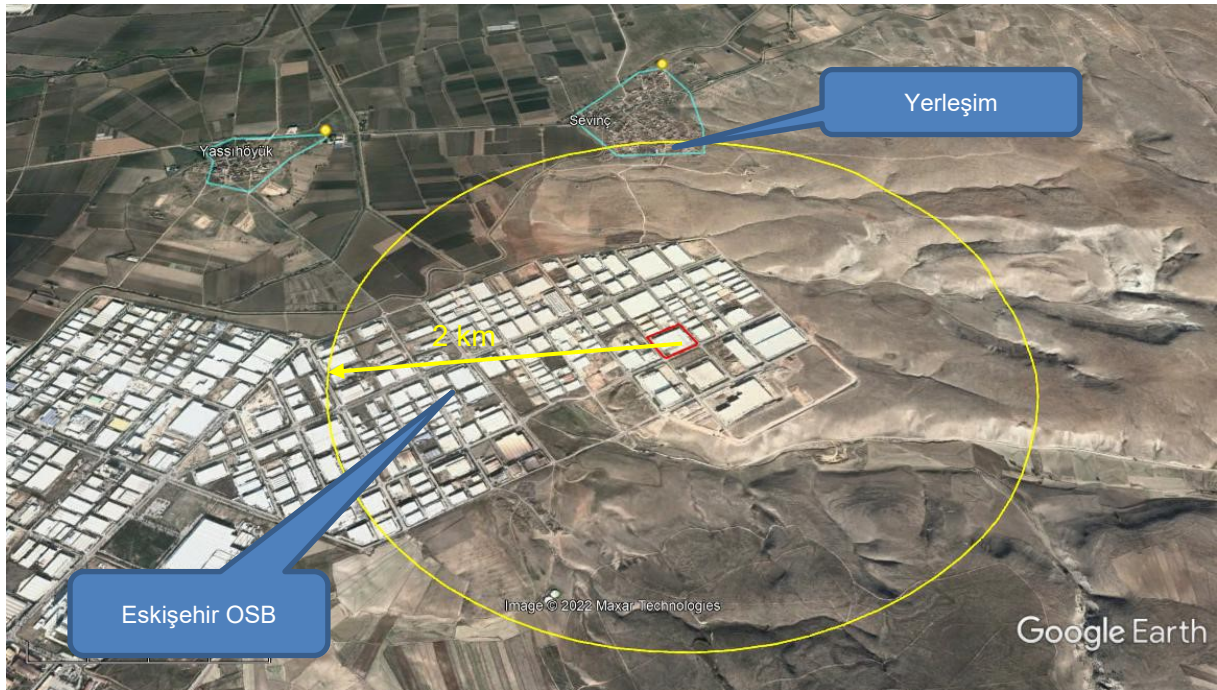
Projenin etki alanı, en yakın yerleşim yerlerini kapsayacak şekilde 2 km ($12,57 \text{ km}^2$) yarıçaplı dairesel alanlar olarak belirlenmiştir. Böylece, Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği'nde tanımlanan minimum etki alanının yaklaşık iki katı büyüklüğünde bir alan tesislerin etki alanı belirlenmiştir. Modern Karton Tesisi ile Modern Ambalaj Çorlu Tesisi bitişik olduğu için etki alanının 3 km yarıçaplı dairesel bir alan olarak ele alınması daha uygun görülmüştür. Tesislerin etki alanı aşağıdaki şekillerde verilmiştir.



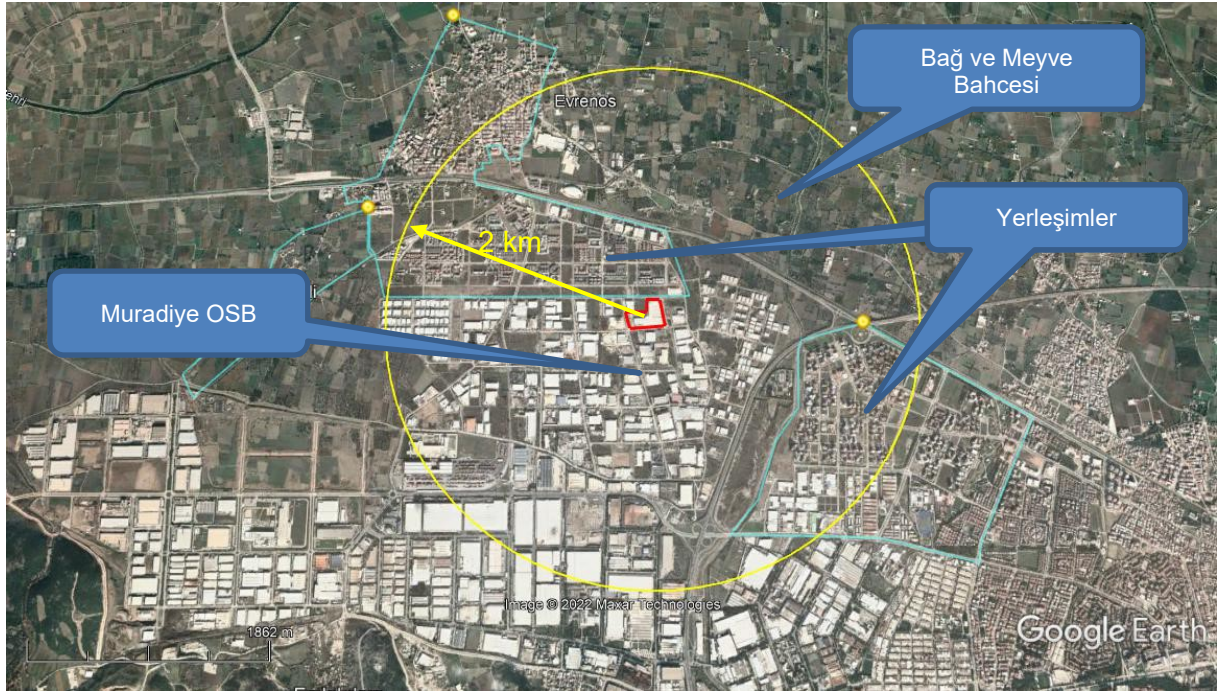
Şekil 1-6. Modern Karton ve Modern Ambalaj Çorlu Tesislerinin Etki Alanı



Şekil 1-7. Modern Ambalaj Gebze Tesisinin Etki Alanı



Şekil 1-8. Modern Ambalaj Eskişehir Tesisinin Etki Alanı



Şekil 1-9. Modern Ambalaj Manisa Tesisinin Etki Alanı



Şekil 1-10. Modern Ambalaj Kayseri Tesisinin Etki Alanı

1.2 Kapsam

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

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

Bu Plan, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu Plan, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve dış paydaşlara uygulanan Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP) (ER-PRS-SOS-PKP-001 ve ER-PLN-ÇSYP-001 referans numaralı Çevresel ve Sosyal Yönetim Planının özellikle yüklenicinin faaliyetlerine ilişkin kısımları ile bağlantılıdır ve ilişkilendirilmiştir.

1.3 Amaç

Bu belgenin amacı, tüm paydaşları ve Projeye olan ilgilerini belirlemek ve etkili bir iletişim oluşturarak paydaşlarla katılımı geliştirmek için prosedür belirlemek ve ilkelerini ortaya koymaktır.

Bu Planın amacı:

- Projeye dahil olan tüm paydaşları ve yararlarına olabilecek faaliyetleri belirlemek,
- Uygulanabilir yönetim ara yüzlerini belirlemek,
- Paydaş katılımı ile ilgili görev ve sorumlulukları tanımlamak,
- Bu Plan ile ilgili uygulanabilir Proje Standartlarını ana hatlarıyla belirtmek,
- Bu Plan ile ilgili Proje taahhütlerini ve prosedürlerini tanımlamak,
- Paydaş katılım faaliyetlerinin izleme gereksinimlerini tanımlamak,
- Eğitim gereksinimlerini tanımlamak,
- Destekleyici materyaller ve bilgiler için gerekli referansları belirlemek,
- Pandemi durumlarında alternatif iletişim araçlarını ana hatlarıyla belirlemektir.

Bu Plan aynı zamanda Proje ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflığa dayalı uzun vadeli ilişkiler kurmayı da amaçlamaktadır. Bu PKP'nin uygulanmasıyla, paydaşlar Proje yatırımları, kurulum işleri ve işletme faaliyetleri hakkındaki bilgilere zamanında ve ilk ağızdan erişebileceklerdir. Tarih, hedeflenen gruplar için tamamen anlaşılabilir olacak ve danışma yerlerine erişim herkes için mümkün olacak şekilde seçilecektir.

Bu PKP, hassas grupların belirlenmesini, bu grupların devam eden istişare ve katılım sürecine dahil edilmesini ve hiçbir grubun dışarıda bırakılmamasını amaçlamaktadır. Bu içeriği ile PKP, Proje ile paydaşları arasındaki iletişimin yönetimi için faydalı bir araç olmayı amaçlamaktadır.

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

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

1.4 Tanımlar

Projeden Etkilenen Kişiler: Bir projenin uygulanması sonucunda inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullere ve ağaçlara, diğer sabit veya hareketli varlıklara sahip olma, kullanma veya bunlardan başka şekilde yararlanma hakkını kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

Paydaş: Bir projeye ilgilenen ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme olasılığına sahip tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, bir işletme içinde doğrudan iş içinde çalışan gruplar veya bireyler.

Dış Paydaşlar: İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, halk, Sivil Toplum Örgütleri (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenebilecek, işletme dışındaki gruplar veya bireyler.

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

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

Şikâyet: Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından Projeye, iş etkinliği ve / veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

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

1.5 Temel İlkeler

Bu Planın uygulanması sırasında, etkin bir paydaş katılımının sağlanması için aşağıdaki ilkelere uyulacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** : Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle/ görüşte bulunabilirler.
- **Kültürel Açıdan Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

2. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP'nin uygulanması için gerekli temel roller ve sorumluluklar, aşağıda Tablo 2-1 tanımlanmıştır.

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür/Yönetim Kurulu	➤ Bu PKP'nin Projenin ömrü boyunca uygulanmasını sağlar, ➤ Sosyal iletişim ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirler, ➤ Operasyonel Müdürü atar ve Operasyon Müdürünün sorumluluklarının farkında olmasını sağlar, ➤ Operasyon Müdürü tarafından sağlanan raporları değerlendirir ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar, ➤ Bu PKP ve GMP'nin uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlar.
Operasyon Müdürü	➤ Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar, ➤ Şikâyet mekanizmasının uygulanmasını sağlamak, ➤ Şikâyet mekanizması prosedürünün uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması, ➤ Kurulum aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinin performansını periyodik olarak kontrol eder, ➤ Sistemin performansı hakkında Genel Müdür/Yönetim Kurulu'na raporlama yapmak, ➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuat/rehberlerin belirlenmesini ve takibini sağlar, ➤ Çevresel, Sosyal, İSG ve kaynak verimliliği konularında hedefler belirlemek için diğer departmanlarla işbirliği içinde çalışır, ➤ Proje Sosyal Sorumluluk Personelinin değerlendirmeleri ışığında (gerekirse) iç / dış şikâyetlerle ilgili nihai kararı verir.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	➤ Yerel topluluklarla tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini Paydaş Yönetim Sistemine kaydeder, ➤ Hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, haber bülteni türlerinin lokasyonlarına göre kayıtlarını tutar ve bu detay paydaş katılım raporlarına üç ayda bir eklenecektir, ➤ Proje kapsamında gerçekleştirilen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izler ve kayıt altına alır ve bu kayıtlar paydaş katılım raporlarına üçer aylık dönemlerde eklenecektir, ➤ Proje paydaşları ile ilişkiler kurar, ➤ Şikâyetlerin yanıtlarını gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenler, ➤ Topluluk şikâyetleri ile ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli raporlama sağlar, ➤ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirler ve sağlar, ➤ Şikâyet/önerilerin detaylarını (kime göre, tarih, durum vb.) ile Şikâyet Veritabanında tutar, ➤ Tüm şikâyetleri bir ay içinde çözmek için en iyi çabayı gösterir,

Görev	Sorumluluklar
	➤ Proje ve topluluklar arasındaki işlerde ve anlaşmazlıklarda, yaralanmalara, gecikmelere veya işin durmasına neden olan şikayetlerin ve sosyal olayların nedenlerini araştırır, ➤ Tüm şikayetleri izler ve tüm şikayetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlar, ➤ Şikayet ve raporlama sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık olarak takip eder, ➤ Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarını ve şikayetleri kayıt altına almak ve raporlamak, ➤ “Şikayet Kayıt Formu & Danışma Formu”nun doldurulması (bkz. Ek-2 ve Ek-1), ➤ Paydaşlara şikayetlerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içerisinde Şikayet Kayıt Formu ile geri bildirimde bulunur (isim ve iletişim bilgilerini veren şikayet sahiplerine şikayet çözüm sürecinin başladığı ve şikayet kapandıktan sonra 5 gün içinde bildirilecektir), ➤ PKP ve ŞMP'yi uygular.
Sağlık ve Güvenlik ve Çevre (SEÇ) Uzmanı ¹	İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı² ➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatları belirler ve Operasyon Müdürü'nü bilgilendirir, ➤ Olası sosyal mağduriyetlerin giderilmesine yönelik eylemler, olası hafifletme önlemleri ve önlemler doğrultusunda İSG tehlikelerini belirler, ➤ Kurulum aşamasında proje standartlarına göre çevresel, sosyal ve İSG gerekliliklerine ilişkin Yüklenici sözleşmelerindeki tüm hükümlerin yapılmasını ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar, ➤ Çalışanlar, yerel toplum ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG şikayetlerine yanıt verir,
	Çevre Mühendisi² ➤ Olası sosyal mağduriyetlerin giderilmesine yönelik eylemler, olası hafifletme önlemleri ve önlemler doğrultusunda çevresel etkileri belirler, ➤ Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen çevre ve sosyal şikayetlere yanıt verir, ➤ Şikayet/önerilerin detaylı olarak Şikayet Veri Tabanına kaydının tutulması için SSP'ye yardımcı olur, ➤ Toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP'yi destekler, ➤ Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini kaydetmek için SSP'yi destekler, ➤ Gerekirse düzeltici önlemleri belirler, ➤ Yüklenicilerin Çevre kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder.
Müteahhitler / Taşeronlar	➤ Yükleniciler/Alt Yükleniciler, paydaşları ile olan etkileşimlerinde yetkilerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdürler. ➤ Bu PKP'de ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerinde listelenen kuralları takip eder.

¹ Şu anda Modern Ambalaj'ın Gebze, Eskişehir ve Manisa Tesislerinde geçerlidir.

² Şu anda Modern Ambalaj, Modern Karton ve Eren Perakende'nin Çorlu ve Kayseri Tesislerinde geçerlidir.

Görev	Sorumluluklar
	➤ PKP ve şikayet mekanizması prosedürünün gerekliliklerine ve standartlarına uymak.

3. PROJE STANDARTLARI

Bu PKP, ulusal ve uluslararası gereksinimler ve standartlar temel alınarak hazırlanmıştır. Projenin ömrü boyunca, aşağıda verilen “Proje Standartları” izlenecektir:

- Dünya Bankası Grubu Standartları
- Geçerli Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- AAYB Çevresel ve Sosyal Çerçevesi,
- Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevre ve Sosyal Politikası,
- Geçerli Uluslararası Standartlar Ve Yönergeler,
- IFC'nin “COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı” konulu geçici tavsiyesi.

3.1 Türk Standartları ve Gereklilikleri

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

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

X. Kanun Önünde Eşitlik

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

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

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

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

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

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

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

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

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

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

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

Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun

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

İş Kanunu

Eşitlik Davranma İlkesi

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

İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

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

Fazla Çalışma Ücreti

MADDE 41. Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.

Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

MADDE 42. Gerek bir arıza sırasında gerek bir arızanın mümkün görülmesi halinde yahut makineler veya araç ve gereç için hemen yapılması gerekli acele işlerde yahut zorlayıcı sebeplerin ortaya çıkmasında, işyerinin normal çalışmasını sağlayacak dereceyi aşmamak koşulu ile işçilerin hepsi veya bir kısmına fazla çalışma yaptırılabilir. Bu durumda fazla çalışma yapan işçilere uygun bir dinlenme süresi verilmesi zorunludur.

Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

MADDE 71. On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış olan çocuklar; bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarihli, 28460 sayılı Resmî Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmeleri, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeleri olmak üzere düzenlenmiş dört tür toplu sözleşme vardır.

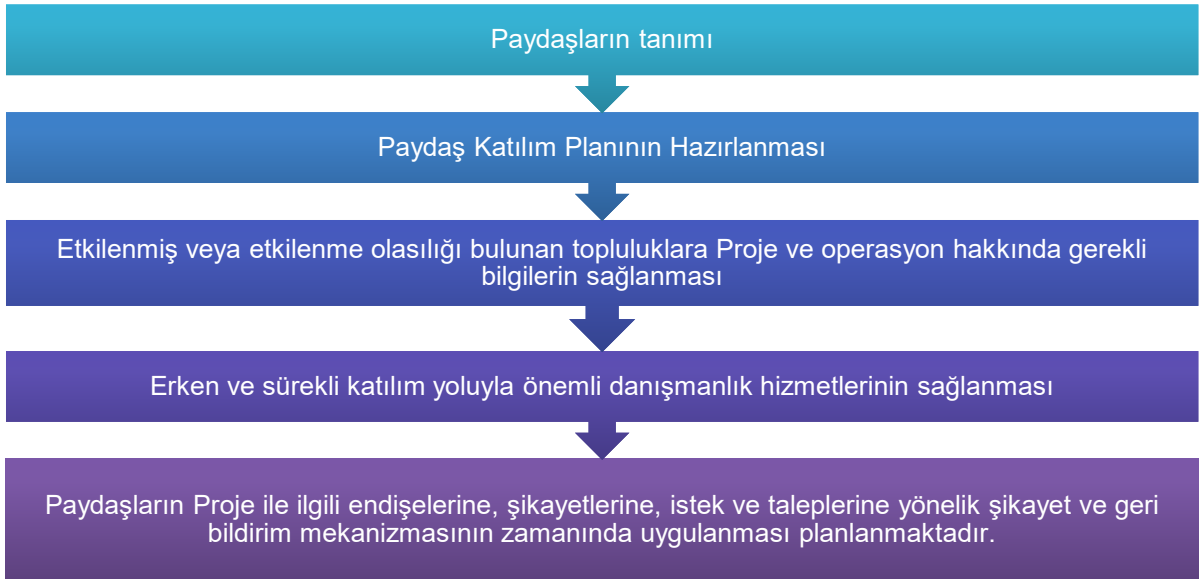
Çevre Hukuku

18132 sayılı resmi gazete ile çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur . No 26939, sınırlı bir kamuyu aydınlatma sürecini içeren tanımlanmıştır.

3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar IFC Performans Standartları ve AIIB ÇSS'leridir. Paydaş katılımını ele alırken özellikle IFC: Performans Standardı 1'e uyulacaktır. Uluslararası standartların ve yönergelerin temel hedefleri aşağıdaki gibidir:

- Projeden etkilenen kişileri ve halkı, Proje faaliyetlerinden ve uygulamalarından etkilenen ve / veya etkilenebilecek diğer ilgili tarafları tanımlamak, bunları belirlemek ve doğrulamak için uygun bir prosedür geliştirmek,
- Projenin ilgili paydaşlarından ve ilgili tesislerinden oluşan bir Veri Tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- Bu veri tabanını ilgili taraflarla görüşerek gözden geçirmek,
- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkılarını kolaylaştırmak için gerekli bilgi ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak,
- Paydaşlarla karşılıklı güven ve dürüstlük temeli ile paydaşların değerlerine saygı duyarak saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.



Şekil 3-1. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri

3.2.1 IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1'deki paydaş katılımı ile ilgili temel gereklilikler aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ("ÇSYS") hazırlanmalı, uygulanmalı ve paydaş katılımı unsuru dahil edilmelidir,

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

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

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

AAYB tarafından belirlenen Çevresel ve Sosyal Çerçeve'de paydaş katılımını aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

“Banka, bir Projenin tasarımı ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanır ve bu amaca ulaşmak için Müşterileri ile yakın işbirliği içinde çalışır. Anlamlı istişare, erken başlayan ve Proje boyunca devam eden bir süreçtir. Kapsayıcıdır, erişilebilirdir, zamanında yapılır ve açık bir şekilde yapılır. Kültürel açıdan uygun bir şekilde paydaşlar tarafından anlaşılabilir ve kolayca erişilebilen yeterli bilgiyi iletir ve karşılığında paydaşların görüşlerinin karar almanın bir parçası olarak değerlendirilmesini sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür.”

3.2.2 Dünya Bankası Grubu Standartları

Dünya Bankası Grubu Politikaları ve Standartları da takip edilmelidir. Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Koruma Politikaları, projelerin çevresel değerlendirmelerini ve çevresel ve sosyal olumsuz etkiler, azaltma ve önleme ile ilgili diğer politikaları içerir. Paydaş katılımıyla ilgili özel politikalar aşağıda listelenmiştir:

-  Çevresel ve Sosyal Politikalar
-  OP/BP 4.01 Çevresel Değerlendirme
-  2010 Bilgiye Erişim Politikası

OP/BP 4.01 Çevresel Değerlendirme

OP/BP 4.01 Çevresel Değerlendirmenin temel amaç ve görevleri, önerilen projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini sağlamak, karar vericileri çevresel ve sosyal riskler hakkında bilgilendirmek ve karar alma süreçlerine paydaş katılımı yoluyla şeffaflığı artırmaktır.

2010 Bilgiye Erişim Politikası

Dünya Bankası, kalkınma süreci ve yoksulluğu azaltma misyonunu gerçekleştirmede şeffaflık ve hesap verebilirliğin temel bir öneme sahip olduğunun farkındadır. Şeffaflık, kamuoyu diyalogu oluşturmak ve sürdürmek ve Banka'nın kalkınma rolü ve misyonu hakkında kamuoyu bilincini artırmak için esastır. Aynı zamanda iyi yönetim, hesap verebilirlik ve geliştirme etkinliğinin arttırılması için kritik öneme sahiptir. Açıklık, proje ve politikaların tasarımı ve uygulanmasını iyileştiren ve kalkınma sonuçlarını güçlendiren paydaşlarla etkileşimi teşvik eder. Hazırlık ve uygulama sırasında Banka destekli operasyonların kamu tarafından gözetimini kolaylaştırır, bu da yalnızca olası suistimallerin ve yolsuzluğun ortaya çıkarılmasına yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda sorunların erkenden belirlenip ele alınması olasılığını da artırır.

4. PAYDAŞ KATILIMI

4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri

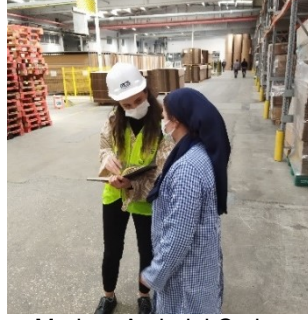
Merkez ofisin e-posta adresi ve iletişim numarası Eren Holding'in internet sitesinde (<https://www.erenholding.com.tr/tr/contact/address-information>) yer almaktadır. İletişim/ danışma formu Eren Holding'e bağlı üç şirketin internet sitesinde yer almalıdır.

Modern Karton ve Eren Perakende faaliyetleri 25.11.2014 tarih ve 29186 nolu Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği kapsamında ÇED Raporu gerektiren Ek-I Listesi'nde yer almasına rağmen herhangi bir halk katılımı toplantısı düzenlenmemiştir. ÇED Yönetmeliği'nin 24. maddesinin (c) bendi uyarınca Organize Sanayi Bölgelerinde (OSB) yapılması planlanan projeler için uygulanacak ÇED sürecine ilişkin yöntem Bakanlıkça belirlenmektedir. Bu kapsamda Proje sahasının Ergene 2 Organize Sanayi Bölgesi sınırları içerisinde yer alması nedeniyle proje ile ilgili Halkın Katılımı Toplantısı Bakanlık Kararıyla yapılmamıştır. Ayrıca diğer tesisler için ÇED Yönetmeliği'nde yer alan "Kapsam Dışı Kararı" nedeniyle halkın katılımı toplantısı yapılmamıştır.

Çevresel ve Sosyal Danışmanlık Hizmeti çalışmaları kapsamında MGS tarafından, paydaş katılımını ve ilişkilerini, özel şikayetleri ve talepleri değerlendirmek amacıyla 29-30 Mart 2022 tarihlerinde Ergene 2 OSB Müdürlüğü Muhasebe Amiri, Pelitli ve Balçık Mahalle Muhtarları, ile Modern Ambalaj Çorlu Tesis, Modern Karton ve Eren Perakende çalışanları ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmelerde herhangi bir endişe dile getirilmemiştir.



Ergene 2 OSB Müdürlüğü Ziyareti



Modern Ambalaj Çorlu Tesisi Çalışanları ile görüşmeler



Eren Perakende Çalışanları ile görüşmeler



Pelitli Mahalle Muhtarı ile görüşme



Balçık Mahalle Muhtarı ile görüşme

Şekil 4-1. 29-30.03.2022 tarihinde gerçekleştirilen paydaş görüşmeleri

4.2 Paydaşların Tanımlanması

Projenin tamamlanmasından etkilenen, proje sırasında etkilenebilecek veya Proje üzerinde etkisi olabilecek tüm paydaş grupları, Proje'nin erken katılımı sırasında belirlenmiştir. Paydaş tanımlanması gerçekleştirilmiştir ve katılım sürecine dahil edilmesi gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer resmi olmayan gruplar dahil olmak üzere çok çeşitli potansiyel paydaşların taranması tamamlanmıştır.

Daha sonra paydaşlar, sosyal yapısı düşünülerek sahip olduğu profile ve türlerine göre sınıflandırılmıştır. Tanımlanan paydaşlar Tablo 4-1 ile Tablo 4-5. arasında sunulmuştur.

Tablo 4-1. Modern Ambalaj Çorlu Tesisi, Modern Karton ve Eren Perakende Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri:		
➤ Ulaş Mahallesi	✓	✓
➤ Kırkgöz Mahallesi		
Devlet Kurumu		
➤ Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi		
➤ Ergene Kaymakamlığı		
➤ Ergene 2 OSB Müdürlüğü	✓	✓
➤ Tekirdağ Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü		
➤ Ergene Belediyesi		
➤ Çorlu Belediyesi		
STK'lar		
➤ Ergene Kent Konseyi		
➤ Çorlu Kent Konseyi		
➤ Ergene Sanayici ve İşadamları Derneği	x	✓
Yerel Medya:		
➤ Ergene Haber		
İç Paydaşlar		
➤ Modern Ambalaj Çorlu Tesisi, Modern Karton ve Eren Perakende Çalışanları	✓	✓

Tablo 4-2. Modern Ambalaj Gebze Tesisi Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri:		
➤ Pelitli Mahallesi	✓	✓
➤ Balçık Mahallesi		
Devlet Kurumu		
➤ Kocaeli Büyükşehir Belediyesi		
➤ Gebze Kaymakamlığı		
➤ Gebze OSB Müdürlüğü	✓	✓
➤ Kocaeli Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü		
➤ Gebze Belediyesi		
STK'lar		

➤ Gebze Kent Konseyi ➤ Gebze Sanayici ve İşadamları Derneği ➤ Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği Gebze Şubesi Yerel Medya: ➤ Gazete Gebze ➤ Gebze Yenigün Gazetesi	x	✓
İç Paydaşlar		
➤ Modern Ambalaj Gebze Tesisi Çalışanları	✓	✓

Tablo 4-3. Modern Ambalaj Eskişehir Tesisi Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri:		
➤ Sevinç Mahallesi ➤ Yassıhöyük Mahallesi ➤ Kanlıpınar Mahallesi	✓	✓
Devlet Kurumu		
➤ Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ➤ Odunpazarı Kaymakamlığı ➤ Eskişehir OSB Müdürlüğü ➤ Eskişehir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü ➤ Odunpazarı Belediyesi ➤ Eskişehir Ticaret Odası	✓	✓
STK'lar		
➤ Odunpazarı Kent Konseyi ➤ Eskişehir Sanayici ve İşadamları Derneği ➤ Odunpazarı Kültür ve Dayanışma Derneği ➤ Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği Eskişehir Şubesi Yerel Medya: ➤ 2 Eylül Gazetesi ➤ ES Gazete ➤ Eskişehir Anadolu Gazetesi	x	✓
İç Paydaşlar		
➤ Modern Ambalaj Eskişehir Tesisi Çalışanları	✓	✓

Tablo 4-4. Modern Ambalaj Manisa Tesisi Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri:		
➤ Muradiye Mahallesi	✓	✓
➤ Karaali Mahallesi		
➤ Güzelyurt Mahallesi		
Devlet Kurumu		
➤ Manisa Büyükşehir Belediyesi		
➤ Yunusemre Kaymakamlığı		
➤ Muradiye OSB Müdürlüğü	✓	✓
➤ Manisa Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü		
➤ Yunusemre Belediyesi		
➤ Manisa Ticaret Odası		
STK'lar		
➤ Yunusemre Kent Konseyi		
➤ Manisa Genç İşadamları Derneği		
➤ Manisa Emek Savunma Derneği		
➤ Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği Manisa Şubesi	x	✓
Yerel Medya:		
➤ Denge Gazetesi		
➤ Manisa'da Gündem Gazetesi		
İç Paydaşlar		
➤ Modern Ambalaj Manisa Tesisi Çalışanları	✓	✓

Tablo 4-5. Modern Ambalaj Kayseri Tesisi Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri:		
➤ Tınaztepe Mahallesi	✓	✓
➤ Kocatepe Mahallesi		
➤ Sakarya Mahallesi		
Devlet Kurumu		
➤ Kayseri Büyükşehir Belediyesi		
➤ Melikgazi Kaymakamlığı		
➤ Kayseri OSB Müdürlüğü	✓	✓
➤ Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü		
➤ Melikgazi Belediyesi		
➤ Kayseri Ticaret Odası		
STK'lar		
➤ Melikgazi Kent Konseyi		
➤ Kayseri Sanayici ve İşadamları Derneği		
➤ Orta Anadolu Sanayicileri ve İşadamları Federasyonu		
➤ Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği Kayseri Şubesi	x	✓
Yerel Medya:		
➤ Kayseri Anadolu Haber		
➤ Gazete Kayseri		
İç Paydaşlar		
➤ Modern Ambalaj Kayseri Tesisi Çalışanları	✓	✓

4.3 Paydaş Katılım Programı

Dış iletişimin amaçları, şirket performansı, şirket geliştirme ve yatırım planları ve bunların uygulanması dahil olmak üzere şirket faaliyetleri hakkında bilgi vermek için hedeflenen kitlelerle sürekli etkileşim sağlamaktır. Kullanılacak iletişim yöntemleri aşağıdaki Paydaş Katılım Programında özetlenmiştir ve şunları içerecektir:

- Paydaş Katılım Planının ve Çevresel ve Sosyal Eylem Planının kamuoyu tarafından gözden geçirilmesi için yayımlanması,
- İlgili kurumlarla toplantılar yapılması,
- Halk toplantıları düzenlenmesi,
- Yerel belediyelerin web sitesinde (varsa) ve/veya iş birliği yapılan firma web sitesinde paylaşılması,
- Muhtarlar ve yerel halk aracılığıyla duyurlarda bulunulması,
- Önemli halka açık yerlerdeki duyuru panolarında gerektiğinde bilgi sağlanması.

Aşağıdaki Tablo 4-6, paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

- Faaliyet / proje,
- Açıklanan bilgilerin türü,
- Toplantıların / iletişim biçimlerinin yeri ve tarihleri,
- Görüşülen paydaş grupları.

Bu bağlamda, Tablo 4-6'da paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

- Faaliyet / proje,
- Açıklanan bilgilerin türü,
- Toplantıların / iletişim biçimlerinin yeri ve tarihleri,
- Görüşülen paydaş grupları.

Bu bağlamda, Tablo 4-6'da sunulan aşağıdaki paydaş katılım programı bu hususlara göre geliştirilmiştir.

Tablo 4-6. Paydaş Katılım Programı

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel hükümet ➤ Yerel işletmeler ve endüstriler	Bilgi Açıklaması 1. Kurulum ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve niteliği, 2. İlgili sosyal ve çevresel etkilerle ilgili etki azaltma önlemlerinin uygulanmasının durumu ve etkinliği, 3. Kapatma seçenekleri ve yerel topluluklar üzerindeki etkileri, 4. Şikayet mekanizması açıklaması, 5. Devam eden izleme hedefleri ve faaliyetleri ve izleme sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlama, 6. Proje şirketinin web sitesi aracılığıyla bilgileri açıklamaya devam edin.	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Operasyon sırasında uygulama Operasyon sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeler için gözden geçirin	SSP
➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel hükümet ➤ Yerel işletmeler ve endüstriler	Dış Şikayet Mekanizması 1. Şikayet mekanizmasının topluluklara açıklanması, 2. Alınan ve çözümlenen şikayetlerin topluluklara açıklanması.	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Operasyon sırasında uygulama Operasyon sırasında her 2 yılda bir güncellemeler için gözden geçirin	SSP
➤ Yerel işletme ve endüstriler ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ Proje Çalışanları	İstihdam ve Satın Alma Stratejileri 1. Personel alımı, 2. Personel eğitimi, 3. Malzeme ve hizmet alımı.	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Operasyon sırasında uygulama Operasyon sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeler için gözden geçirin	SSP

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
➤ Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı				
➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel hükümet ➤ Yerel işletmeler ve endüstriler	<u>Acil Müdahale ve Hazırlık Kullanımı</u> - Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla ilgili endişeler hakkında halka danışma ve açıklama yapmak için kod uyumu / acil duruma hazırlık hakkında bilgi sağlanması, - Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla uygun acil durum müdahale stratejileri ve yetenekleri geliştirmek için kod uyumu / acil duruma hazırlık hakkında bilgi sağlanması.	Matkaplar atölyeler topluluk toplantıları	Yıllık tatbikatlar veya gerektiği gibi	İSG Uzmanı & Çevre Mühendisi veya SEÇ Uzmanı SSP
➤ STK'lar	<u>Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal kalkınma ve çevre koruma</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: - Potansiyel çevresel ve sosyal risklere karşı azaltıcı önlemler, - Sürdürülebilirlik kriterleri, - Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları, - Projenin bölgedeki kümülatif etkileri.	Odak grup toplantıları atölyeler Şirket Web Sitesi	Gerektiği gibi / İstendiği gibi	SSP
➤ Yerel endüstriler ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ İlgili Belediyeler	<u>Karayolu taşımacılığı</u> - Baypas ve erişim yollarının güvenli geçişi de dahil olmak üzere yol güvenliği bilinci, - Projenin farklı aşamalarında tahmin edilebilecek araç türleri, sayısı ve sıklığı, - Özellikle okulların veya çocukların bulunduğu diğer yerlerin yakınında bulunan yolların işaretlerini,	Yüz yüze toplantılar Paydaş sınıflandırmasına bağlı	En az yılda bir kez yüz yüze görüşme İstendiği gibi / diğerleri için gerektiği gibi	SSP

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
	görünürlüğünü ve genel güvenliğini iyileştirmek için yerel topluluklar ve sorumlu yetkililerle işbirliği, 4. Trafik ve yaya güvenliği konusunda eğitim konusunda yerel topluluklarla işbirliği yapmak (örneğin okul eğitimi kampanyaları), 5. Muhtarlar ve diğer endüstriler ile trafik önlemlerinin ve Proje Yolu kullanımının iletişimi.			
➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ İlgili Belediyeler	<u>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Çevresel izleme programı 2. Çevresel izleme sonuçları 3. Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgi 4. Bölgedeki kümülatif etkiler	Muhtarlarla Görüşmeler Broşürler atölyeler	Gerektiği gibi / İstendiği gibi	SSP İSG Uzmanı & Çevre Mühendisi veya SEÇ Uzmanı
➤ Hassas Gruplar	<u>İstihdam ve savunmasız grupların diğer çıkarları</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Personel alımı, 2. Personel eğitimi, 3. Yol, su ve diğer altyapıların kullanımı, trafik yoğunluğunun artması, 4. Yerel istihdam, 5. Önemli ticari fırsatlar, 6. Çevresel etkiler.	Tespit edilen hassas grupları hedefleyen toplantılar Kadın toplantıları ve odak grup tartışmaları	Kurulum ve çalıştırma sırasındaki toplantılar Diğer toplantılar için istendiği gibi / gerektiği gibi	SSP
➤ İş gücü	<u>Toplum Sağlığı</u>	Yüz yüze toplantılar	En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar	SSP

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ Yerel endüstriler ➤ İlgili Belediyeler ➤ Yerel hükümet	1. Saygılı ve uygun davranış konusunda Şirket politikaları (çalışanlar ve yükleniciler) hakkında eğitim sağlayın topluluklarla, 2. , bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda bilinçlendirmeyi de dahil edin .	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İstendiği gibi / diğerleri için gerektiği gibi	
➤ Proje Çalışanları ➤ Proje Yüklenici Çalışanları	<u>Çalışan Refahı</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Çalışan Şikayet Mekanizması, 2. İşçi hakları, 3. İSG prosedürleri, 4. Yüklenici yönetimi.	Yüz yüze görüşme İSG Komitesi İş denetimleri	Şikayet mekanizmasının sonuçları nedeniyle aylık veya gerektiğinde	SSP

4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler

Proje, etkilenen topluluklara ve paydaşlara tutarlı ve zamanında, şeffaf bilgilendirici materyal sağlayacaktır. Bu materyalin açıklanma şekli aşağıdaki bölümlerde bahsedilmektedir.

4.4.1 Dahili / Web Sitesi

Proje ile ilgili bilgileri hem Türkçe hem de İngilizce olarak web sitesinde güncel tutacaktır. Eren Holding ve iştiraklerinin proje kapsamındaki internet sitesine aşağıdan ulaşılabilir:

- <https://www.erenholding.com.tr/en/home>
- <http://www.modern-ambalaj.com.tr/en/home>
- <https://www.modernkarton.com.tr/>
- <https://www.erenperakende.com/>

4.4.2 Bilgi Sayfaları

Her bir tesisteki faaliyetlerin teknik olmayan bir özetini, kilit proje konularını ve Projenin olası olumsuz etkileri en aza indirme, hafifletme ve yönetme yaklaşımına ilişkin ayrıntıları içeren bilgi sayfaları hazırlanacak ve atanan web sitelerinde ve tesis ofislerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi sayfalarının kopyaları, paydaş olarak tanımlanan etkilenen toplulukların muhtarılarında yayınlanacaktır.

4.4.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk için Yayımlama

Proje yetkilileri, şikayetler durumunda şikâyet prosedürünü uygulamaya ek olarak yerel halkın taleplerine, yorumlarına ve sorularına tam ve zamanında yanıt verecektir. Tüm talepler saygılı bir şekilde ele alınacaktır. Belirli bir talebi karşılamamanın mümkün olmaması durumunda, sosyal planların kullanılmasıyla neden talebi karşılamamanın mümkün olmadığına dair ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

Proje Şirketinin web sitesinde, projenin farklı aşamaları hakkında bilgi sağlayan materyaller mevcut olacak ve paydaşlara duyurulacaktır. İhtiyaç duyulduğunda, şirket tarafından yürütülen etki değerlendirme anketleri temelinde paydaşların ve yerel toplulukların endişelerine, şikayetlerine ve taleplerine yanıt olarak belirli matrisler ve bilgilendirici dokümanlar hazırlanacaktır. Uygun olduğu sürece, ilgili Proje bilgileri kamuya açıklanacaktır.

4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri

Bu katılım aşamasında, açıklama ve danışma faaliyetleri, aşağıdaki genel ilkeler doğrultusunda tasarlanacaktır:

- Danışma etkinlikleri ve olanakları, özellikle Projeden etkilenen taraflar arasında, herhangi bir toplantıdan en az 1 hafta önce web sitesi duyuruları ile muhtarlar ve muhtar ofislerinde asılmış bilgi pankartları aracılığıyla yaygın ve önceden hareket ederek duyurulmalıdır,
- Toplantıların yeri ve zamanlaması Projeden etkilenen paydaşların erişimini en üst düzeye çıkarmak için tasarlanacak, gerekirse toplantılara katılımı artırmak için Proje tarafından ulaşım düzenlemesi yapılmalıdır,
- Sunulan bilgiler (sunumlar, broşürler, web sitesi yayınları vb. aracılığıyla) teknik olmayan, açık ve halk tarafından anlaşılan yerel dilde sunulacaktır,
- Paydaşların endişelerini dile getirebilmelerini sağlamak için basitleştirilmiş bir sistem sağlanacak ve Proje, paydaşların endişelerini / şikayetlerini ve önerilerini dile getirmeye teşvik edecektir,
- Ortaya çıkan konular toplantıda cevaplanacak veya bir cevap hemen bulunamazsa bu konular aktif olarak takip edilecek, sorunlar çözüldüğünde konuyu gündeme getiren kişi toplantı sonrasında bilgilendirilecektir.

Proje ile ilgili bilgilendirme toplantıları halka açık olacak ve yerel muhtarlar aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca, paydaşların (özellikle yerel toplulukların) kolayca ulaşabilecekleri yerlerde (Muhtarlıklar gibi) yapılacaktır. Proje temsilcileri, halkı Proje ile ilgili belgelere (bu PKP ve şikayet mekanizması prosedürü gibi) ve proje zaman çizelgesine nasıl erişebilecekleri, aynı zamanda söz konusu belgelere ilişkin yorumları nasıl sunabilecekleri hakkında toplantılar, medya ve diğer benzer yollarla halkı bilgilendirecektir.

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

- Dijital platformlar, sosyal medya ve mesajlaşma platformları,
- Güvenli şikayet portalı,
- Web sitesi üzerinden duyurular,
- Canlı web akışı kullanılarak çevrimiçi paydaş katılımı,
- Video konferans aramaları için altyazı gibi çoklu iletişim seçenekleri.

5. ŞİKAYET YÖNETİMİ

5.1 Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürü

Daha önce bahsedildiği gibi; şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri endişe, öneri ve sorunlardır. Şikayetlerin yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan, yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

Şikayet prosedürleri, zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları, istekleri, endişeleri adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almasına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikayet prosedürleri, topluluk ve yüklenici arasındaki birincil arayüz olarak atanan ve müşteri şikayetlerinden sorumlu olan Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikayetçiler, şikayetleri/ endişeleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklar, ancak; Şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin Kurumsal İletişim veya İnsan Kaynakları departmanından aday gösterilmesi önerilmektedir. SSP'nin firma ve çalışanlar arasında bir köprü kurması, şikayet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmesi beklenir.

Şikâyet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikâyetle bulunma hakkı hakkında bilgi sahibi olmaları, mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını öğrenmeleri için paydaşlara bildirilecektir. Çoğu durumda, bir şikayet veya endişe, bir paydaş veya bölge sakini tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse SSP ile konuşarak sunulacaktır.

Ayrıca mekanizma çalışanlar, yükleniciler ve Projenin diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir dahili şikayet süreci oluşturacaktır.

5.1.1 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış)

Şikâyet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Prosedürler, gereksiz idari aşamalardan kaçınarak olabildiğince basit tutulacaktır. Aynı zamanda adil, şeffaf ve ilgili kişiler için bilgilendirici olacaktır.
- **Güncellik:** Süreç, SSP tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. İzleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.

- **Gizlilik ve tarafsızlık:** Süreç gizli ve tarafsız olacaktır, çalışanlar hiçbir koşulda korkutulamaz, misilleme yapılamaz.
- **Makul zaman çizelgesi:** Yanıtların verilmesi ve belirtilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi takip edilecektir; şikâyet çözümü için belirlenen süre 30 gündür.
- **Kayıtların tutulması:** Şikayetler takip edilir ve mümkünse yazılı bir şekilde basılı ve elektronik kopyalarla kaydedilir.
- İşçiler, bu tür mekanizmalar yoluyla endişelerini dile getirdikleri için herhangi bir ithamda veya yaptırımında bulunulmayacaktır.

5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

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

- Şikayet prosedürünün, esas olarak SSP ve ŞYT tarafından başlatılması;
- ŞYT tarafından şikayetin/ görüşün şikayet veri tabanına kaydedilmesi (bkz. Ek-5);
- ŞYT tarafından şikayetin incelenmesi ve ilgili sorumlu departman yardımıyla ilk değerlendirmenin yapılması;
- Nihai kararın verilmesi ve şikayeti çözmek için daha fazla eylem uygulanması;
- Şikayetçiye, şikayet çözüm sürecinin başladığının 5 gün içinde (isim verilmişse) bildirilmesi;
- Şikayet sahibine çözüm hakkında bilgi verilmesi (şikayetin alınmasından itibaren en geç 30 gün içinde);
- İlgili belgeler tamamlandıktan sonra şikayetin resmi olarak kapatılması; ve
- İsimsiz şikayetlerin ele alınması verimli bir süreç olmayacaktır; ancak hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

Şikayetin türüne bağlı olarak, sorumlulukların paylaşımı Şikayet Yönetim Temsilcisi, İnsan Kaynakları ve İSG ve Çevre Departmanları tarafından detaylandırılmalıdır; ancak şikayet yönetimi ve izleme faaliyetleri karşılıklı olarak yapılacaktır.

Proje ile ilgili şikayetlerin resmi bildirimi için bir şikayet formu hazırlanmıştır (bkz. Ek-2). Tek iletişim yolu olarak "Açık Kapı Politikası" teşvik edilmeyecek, bununla birlikte şikayetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilecektir.

5.1.3 Paydaşlara Geribildirim

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

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olduğundan ve süreç boyunca şikâyetleri ileten paydaşlara anlamlı bir şekilde danışıldığından emin olmak için devam eden paydaş katılım sürecini izlemek önemlidir. Beklentilerin yönetildiğinden ve projenin paydaşlarla daha anlamlı bir ilişki kurduğundan emin olmak için izleme faaliyetlerine önem verilecektir. Bu, bir "işletme için sosyal lisans" sağlamak açısından önemlidir.

PKP, kurulum aşamasında altı ayda bir ve işletme aşamasında yılda bir gözden geçirilecek ve revize edilecek (gerektiği durumlarda), şikâyet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ayrıca proje paydaşları listesi gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

5.1.1 Şikâyet Mekanizması İletişimi

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

Topluluktan iç şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması sürecinde işe alım süreci boyunca tüm çalışanlara (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilecektir ve ilk İSGÇ eğitim oturumları, paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması süreci eğitimlerini de içerecektir;
- Şikâyet mekanizması ile ilgili iletişim, iş güvenliği eğitimleriyle düzenli olarak tekrarlanacaktır;
- Şikâyet/ öneri kutuları, iç şikâyetler için Proje sahası ofislerinde hazır bulundurulacaktır; ve
- Tüm çalışanlar, şikâyet/öneri kutularının yerlerini ve şikâyetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi veya şikâyet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir.

Topluluktan dış şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında (şikâyet/ önerilerin yerleri dahil) paydaşlara iletilecektir,

- Paydaşlar, web sitesinde sunulan şikayet/ öneri formlarının yerlerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi veya şikayet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir.

Şikayet mekanizması üç bölümden oluşur: Müşteri, Dış ve İç (Projenin İşçileri, yüklenicileri ve altyüklenicileri). Bu üç mekanizmanın farklı yanıtlayıcıları olacaktır: Müşteri Şikayet Mekanizması ve İç Şikayet Mekanizması Şikayet Yönetim Temsilcisi tarafından, Dış Şikayet Mekanizması ise SSP tarafından yürütülecektir. Genel Müdür, İSG Departmanı, Çevre Departmanı, İK, Finans, Kurumsal İletişim ve benzerleri gibi işbirliği yapan farklı departmanların sorumluluğunda olacaktır. Şikayet formunun bir örneği (Şikayet Kayıt Formu) Ek-4'te sunulmuştur.

5.2 İletişim Bilgileri

Tablo 1. İletişim Bilgileri

Modern Oluklu Mukavva Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Proje Sahasında İrtibat Kişisi
Web sitesi: http://www.modern-ambalaj.com.tr/ Çorlu Tesis Adresi: Ulaş Mahallesi Omurtak Küme Evler No:25 Ergene 2 OSB Ergene/Tekirdağ Telefon : + 90 (282) 655 62 79 Gebze Tesis Adres: Balçık Mahallesi 3257 Sokak No:1 Gebze/Kocaeli Telefon : +90 (262) 751 39 99 Eskişehir Tesis Adresi: EOSB 21. Sokak No:33 Odunpazarı /Eskişehir Telefon : +90 (222) 322 21 11 Manisa Tesis Adresi: İnönü Mahallesi Eren Sokak. No:2 Muradiye San.Böl.Yunusemre /Manisa Telefon : +90 (236) 214 01 66 Kayseri Tesis Adresi: OSB 2.Cad . No:3 Melikgazi / KAYSERİ Telefon : + 90 (352) 322 21 05 E-posta: info@modern-ambalaj.com.tr	Telefon: Belirlenecek. E-Posta : Belirlenecek. Adres: Belirlenecek.
Modern Karton Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Proje Sahasında İrtibat Kişisi
Web sitesi: http://www.modern-ambalaj.com.tr/ Adres: Ulaş OSB Mahallesi. D100Sokak No: 77/33 Ergene / Tekirdağ Telefon : +90 (282) 655 58 21 E-posta: modernkarton@modernkarton.com.tr	Telefon: Belirlenecek. E-Posta : Belirlenecek. Adres: Belirlenecek.

Modern Oluklu Mukavva Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Proje Sahasında İrtibat Kişisi
Eren Perakende ve Tekstil A.Ş.	Proje Sahasında İrtibat Kişisi
Web sitesi: https://www.erenperakende.com/ Adres: Omurtak Mahallesi Asfalt Boyu Küme Evler No:6 Ulaş Çorlu/ Tekirdağ Telefon : +90 (282) 655 53 16 E-posta: info@erentekstil.com.tr	Telefon: Belirlenecek. E-Posta : Belirlenecek. Adres: Belirlenecek.

6. İZLEME

6.1 Temel İzleme Faaliyetleri

Proje sorumluları tarafından paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikâyet mekanizması vb.) uygulanması izlenecektir. Bu izlemenin çıktıları, aynı zamanda, projenin genel çevre, sağlık ve güvenlik (işçi hakları) ve sosyal performansının yönetimi ve denetlenmesi için veri sağlayacaktır:

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

Proje, katılım faaliyetlerinden alınan geri bildirimleri analiz ederek katılım süreçlerinin etkililiğini izleyecek ve böylece dahil olan paydaşları izleme sürecine katacaktır.

Tüm katılım faaliyetleri sırasında, uygun olduğu durumlarda, paydaşlara toplantının etkinliği ve paydaş katılım süreci hakkında sorular sorulacaktır. Bu sorular, ilgili paydaşlar için özel olarak tasarlanacak, ancak esas olarak şunları ele alacaktır:

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

Etkili bir paydaş katılımı için, paydaşların %50'sinden fazlasının bu sorulara olumlu geribildirim vermesi beklenmektedir. Temel izleme önlemleri Tablo 6-1'de verilmiştir.

Tablo 6-1. Temel İzleme Faaliyetleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Şikayetler/ Endişeler	Proje, en az ayda bir olmak üzere 30 günlük dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikayetler dahil edilerek Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: ➤ Bir ay içinde açılan veya bekleyen sıkıntı ve şikayetlerin sayısı, ➤ Bir ay içinde açılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan kaydedilen süreç (grafik sunumu), ➤ Bir ay içinde kapatılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı, ➤ Şikâyet türü.	Şikayet Kayıtları	Aylık	Ana Ofis
Ziyaretçiler	Ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kayıt tutulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Ana Ofis
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve resmi olmayan katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Ana Ofis
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka gelen geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Ana Ofis
Sosyal Sorumluluk Programı	SSP, Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyecek, kayıt altına alacak ve bu kayıtlar paydaş katılımı üç aylık raporlarına eklenecektir.	Yıllık Raporlar	İki yılda bir (kurulum) Yıllık (işletme)	Proje Sahası

6.2 Temel Performans Göstergeleri

Temel performans göstergeleri (TPG'ler), önerilen azaltma stratejilerinin gösterdiği ilerlemeleri ve verimini değerlendirmek için kullanılacaktır. TPG'ler aşağıdaki Tablo 6-2'de verilmiştir.

Tablo 6-2. Temel Performans Göstergeleri

KPI	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikâyet/ sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayısı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
Müşteri şikayeti veya sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayısı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı

KPI	Hedef	İzleme Önlemleri
5 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli bilgilendirme yapmak	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi	Hedef %100	Şikâyet Veri Tabanı
Uygulandığından ve şikayetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürü'nün Denetimi	İnşaa/ kurulum dönemi boyunca altı ayda bir ve işletme dönemi boyunca her yıl, şikayetçi memnuniyetini ve 30 gün içinde şikayetlerin %100' ünün kapatılması hedefini denetlemek.	Denetim Raporu

7. EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak amacıyla gerekli tüm eğitimler işe başlama eğitimi ile sağlanacaktır. Paydaş katılımı ve şikayet yönetimi de dahil olmak üzere gerektiğinde işe özel eğitimler sağlanacaktır. Bu planın uygulanmasını Sosyal Sorumluluk Personeli, Şikayet Yönetimi Temsilcisi ve diğer Proje personeli ile denetçileri takip edecektir. Yükleniciler de yerel topluluklarla ilişkilere katılarak bunları uygulamalıdır.

7.1 Giriş Eğitimi

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

7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Proje kapsamında çalışacak olan kilit personel için işe özgü eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa) sağlanacaktır. Paydaş Katılım Planı'nın ve Şikayet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim Sosyal Sorumluluk Personeline (SSP) ve Proje'nin diğer personel, amir ve ilgili yüklenicilerine sağlanacaktır.

8. DENETİM VE RAPORLAMA

8.1 İç ve Dış Denetim

Planın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak için İç ve Dış Denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu planın uygunluğu, Proje ÇSSG Yönetim Sistemine uygun olarak ve Proje Kredi Verenleri tarafından ayrıca izlenecektir. Yükleniciler, bir yüklenicinin ilk atanmasından önce Proje tarafından teftiş ve denetime tabi tutulacaktır.

8.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

- Danışmalık toplantıları,
- Fuarlar ve organizasyonlar,
- Sosyal sorumluluk faaliyetleri,
- Topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikayet süreçleri ve şikayetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri/ görüşleri/ önerileri,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, soruşturmalar ve olaylar.

Aylık olarak, kaydedilen şikayetlerin sayısı ve türü açısından incelenecektir. Şikayetlerin açık/kapalı olarak durumu periyodik olarak kaydedilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) bu genel bakışı proje yönetimi ile aylık ilerleme toplantılarında değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

modern
KARTON

eren

www.erenholding.com.tr

gebze

manisa

kayseri

EKLER
eskisehir

çorlu

Eren Perakende

Ek - 1: Danışma Formu

Danışma Formu				
Referans Numarası:				
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:	
Mülakat Gündemi:			Referans Numarası:	
Danışmanlık Bilgileri				
Görüşülen Kurum:			İletişim Türü	
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:			Telefon/Ücretsiz Hat	☐
Telefon:			Yüz yüze görüşme	☐
Adres:			Web sitesi / E-Posta	☐
E-posta:			Diğer (Açıklayın)	☐
Paydaş Türü				
Halk Kurum ☐	Etkilenen Proje İnsanlar ☐	Özel Girişim ☐	Ticaret Dernek ☐	sivil toplum örgütü ☐
Faiz Gruplar ☐	sanayi dernekler ☐	işçi Birlik ☐	medya ☐	Üniversite ☐
Danışmanlık Hakkında Detaylı Bilgi				
Proje ile ilgili sorular				
Projeyle ilgili endişeler/geri bildirimler				
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen yanıtlar:				

Ek - 2: Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Kayıt Formu		
Referans Numarası:		
Ad Soyad <i>Not: Kimliğinizi rızanız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz.</i>	Ad Soyad: _____ ☐ Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum. ☐ Rızam olmadan kimliğimi ifşa etmemeyi talep ediyorum.	
İletişim bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişime geçilmek isteniyor (posta, telefon, e-posta).	☐ Posta ile: Posta adresi: _____ ☐ Telefonla: _____ ☐ E-mail ile _____ ☐ İletişim kurmak istemiyorum.	
Şikayetle İlgili Detaylar:		
Olayın veya Şikayetin Açıklaması:		Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:		
Olay/Şikayet Tarihi	☐ Tek seferlik olay/şikayet (Tarih _____) ☐ Birden fazla oldu (kaç kez? _____) ☐ Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olduğunı görmek istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikayet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayet kapatılır:		
Alınan önlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

Ek - 3: Şikayet Kapanış Formu

Şikayet Kapanış Formu	
Referans Numarası:	
Düzeltilici Faaliyet(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
Şikayeti Kapatın	
Bu bölüm, "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi durumunda şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.	
Tarih:	Adı Soyadı / Adı, Soyadı / Şahsın İmzası Şikayetçinin İmzası Şikayetin Kapatılması
...../...../.....	

Ek - 4: İç Şikayet Formu

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

Ek - 5: Şikayet Veritabanı

ŞİKAYET VERİTABANI
Raporlama Dönemi

Şikayetçinin Adı/İletişim Bilgileri	İç dış	Alınan Şikayet	Alındığı Tarih	Uyumlu/ Yorum	Sorumluluk (İlgili Birim)	Şikayetçi ile iletişim*	Alınan önlemler	Çözülme Tarihi	Şikayetçi ile iletişim**

* Bildirim tarihi ve yöntemi (arama/yüz yüze): Şikayetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse, şikayet çözüm sürecinin başladığı 5 iş günü içinde kendisine bildirilecektir.

** Bildirim tarihi ve yöntemi (arama/yüz yüze): Şikayetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse, şikayetin 30 iş günü içerisinde çözömlenmesinden sonra kendisine ilgili bilgiler iletilecektir.



Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

www.mgsmuhendislik.com