MGS
PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK TİCARET LTD. ŞTİ.

Eczacıbaşı

VitrA

VİTRA KARO SAN. VE TİC. A.Ş.
BİLECİK/BOZÜYÜK TESİSİ İLAVE FIRIN ALIMI YATIRIM PROJESİ

Paydaş Katılım Planı (PKP)

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

ŞUBAT 2022

Kalkınma
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

İÇİNDEKİLER

Tablolar Listesi ..... **ii**
Şekiller Listesi ..... **ii**
Kısaltmalar ..... **ii**
1 GİRİŞ **1**
1.1 Proje Bilgisi ve Tanımı 1
1.2 Kapsam 3
1.3 Amaç 3
1.4 Tanımlar 4
1.5 Temel İlkeler 5
2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR **6**
3 PROJE STANDARTLARI **8**
3.1 Türk Standartları ve Gereklilikleri 8
3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler 10
3.2.1 IFC Performans Standartları 11
4 PAYDAŞ KATILIMI **13**
4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri 13
4.2 Paydaşların Tanımlanması 14
4.3 Paydaş Katılım Programı 15
4.4 Bilgi Açıklanması için Araçlar ve Yöntemler 19
4.4.1 Dahili / Web Sitesi 19
4.4.2 Bilgi Broşürleri 19
4.4.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk için Yayımlama 19
4.4.4 Bilgilendirme Faaliyetleri 19
5 ŞİKAYET YÖNETİMİ **21**
5.1 Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürü 21
5.1.1 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış) 21
5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi 22
5.1.3 Paydaşlara Geribildirim 22
5.1.4 Şikâyet Mekanizması İletişimi 23
5.2 İletişim Bilgileri 24
6 İZLEME **24**
6.1 Temel İzleme Faaliyetleri 24
6.2 Temel Performans Göstergeleri (KPI) 25
7 EĞİTİM **26**
7.1 Giriş Eğitimi 26
7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri 26
8 DENETİM VE RAPORLAMA **27**

8.1 İç ve Dış Denetim 27
8.2 Kayıt Tutma ve Raporlama 27
EKLER 28
Ek-A: Şikâyet Kayıt Formu 29
EK-B: Toplantı Kayıt Formu 30
EK-C: Şikâyet Veri Tabanı 31

Tablolar Listesi

Tablo 1. Proje Alanının Yakın Yerleşimlere Olan Mesafeleri 3
Tablo 2. Görev ve Sorumluluklar 6
Tablo 3. Paydaş Grupları 14
Tablo 4. Paydaş Katılım Programı 16
Tablo 5. İletişim Bilgileri 24
Tablo 6. Temel İzleme Faaliyetleri 25
Tablo 7. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar) 26

Şekiller Listesi

Şekil 1. Projenin Etki Alanı 2
Şekil 2. Yakın Yerleşimler 2
Şekil 3. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri 11

Kısaltmalar

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme
ÇSG	Çevre, Sosyal ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel, Sosyal, Sağlık ve Güvenlik
ÇSSG	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DKS	Doküman Kontrol Sistemi
IFC	Uluslararası Finans Kurumu

İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGÇ	İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre
KPI	Temel Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
ÖÇT	Özel Çamur Tesisi
ÖDA	Önemli Doğa Alanı
PKP	Paydaş Katılım Planı
PKP	Paydaş Katılım Planı
PLN	Plan
PRD	Prosedür
Proje	Bilecik/Bozüyük Tesisi İlave Fırın Alımı Yatırımı Projesi
Proje Şirketi	VitrA Karo San. ve Tic. A.Ş.
PS	Performans Standartı
S&G	Sağlık ve Güvenlik
SOS	Sosyal
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
ŞYT	Şikayet Yönetim Temsilcisi
T.ÇİMSE-İŞ	Türkiye Çimento, Seramik, Toprak ve Cam Sanayii İşçileri Sendikası
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
VitrA Karo	VitrA Karo San. ve Tic. A.Ş.
VTR	VitrA

1 GİRİŞ

VTR-SOS-PLN-PKP-001 referans numaralı bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), Bilecik/Bozüyük Tesisi İlave Fırın Alımı Yatırımı Projesi için hazırlanmıştır. Hedef grupları ve her grup için gerekli olan spesifik katılım faaliyetlerini belirleyen bu PKP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin Ulusal Çevre Mevzuatı, IFC Performans Standartları (“PS'ler”) ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB)’nın Çevresel ve Sosyal Politikasına göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları gerçekleştirmek üzere hazırlanmıştır.

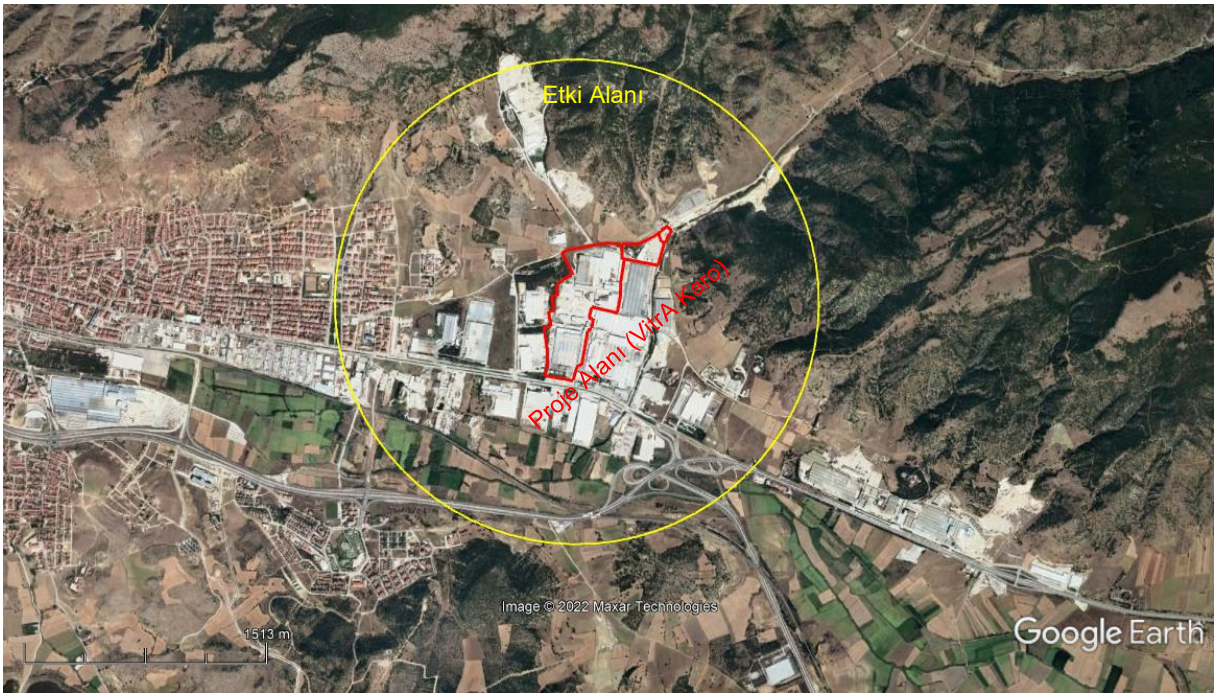
1.1 Proje Bilgisi

VitrA Karo Sanayi ve Ticaret A.Ş. Bozüyük Fabrikası, 4 Eylül Mah. Osman Rusçuk Cad. No:13 Bozüyük/Bilecik yerleşke sınırları içerisindeki tüm faaliyetlerini kapsamaktadır. Bozüyük Fabrikasında gerçekleştirilen faaliyetler, “Duvar Karoları, Yer Karoları, Porselen Karolar, Mozaik Karolar ve Tamamlayıcı parçaları tasarımı, üretimi, dağıtımı ve pazarlaması” şeklindedir.

Bozüyük fabrikası yaklaşık olarak 111.847 m^2’si kapalı, 135.614 m^2 açık olmak üzere toplam 247.461 m^2 alanda yıllık ortalama 23.760.000 m^2 kapasiteli olarak karo seramik ürünleri üretmektedir. Bozüyük fabrika, Üretim-1, Üretim-2, Üretim-3, Üretim-4, Özel Çamur Tesisi (ÖÇT) ve Parlatma-taşlama tesisi olmak üzere 6 ayrı tesisten oluşmaktadır. Üretim-1, Üretim-2 ve Üretim-3 ve Üretim-4’te karo seramik, ÖGT, ÖÇT’de ayrı üretim alanları içinde masse (granül) havuz parçaları üretilmektedir, Parlatma-taşlama tesisinde ise sırsız karoların parlatılması ve sırlı-sırsız karoların kenar taşlaması yapılmaktadır.

Etki Alanı; proje alanını, en yakın endüstrileri, proje alanı çevresindeki yerleşim yerlerini ve tarım arazilerini içermektedir. Projenin etki alanı Şekil 1'de (sarı renk ile) gösterilmektedir. Proje Alanına en yakın konut, 4 Eylül Mahallesi sınırları içerisindeki 650 metre mesafede bulunan konutlardır. Projenin etki alanı içerisinde Bozüyük Sanayi Sitesi, 4 Eylül Mahallesi’nde bulunan bazı konutlar ve Bozüyük Devlet Hastanesi yer almaktadır. Ayrıca Bursa-Eskişehir Karayolu’nun yaklaşık 2 kilometrelik kesimi Proje Etki Alanı içerisinde kalmaktadır.

Projenin etki alanı hem yakın sanayi tesislerini hem de çevredeki yerleşim birimlerini içerecek şekilde 1,5 km yarıçaplı dairesel bir alan olarak değerlendirilmiştir.



Şekil 1. Projenin Etki Alanı

Bu PKP kapsamında yerleşim yerleri 4 Eylül, Yeşilkent, Yeni ve Yediler Mahalleleridir. Proje alanına en yakın mahalleler Şekil 2'de, mesafeleri ise nüfus bilgileri ile birlikte Tablo 1'de verilmiştir.

Şekil 2. Yakın Yerleşimler

Tablo 1. Proje Alanının Yakın Yerleşimlere Olan Mesafeleri

Yerleşim Birimi	Proje Alanına Mesafesi (m)	Yönü	Nüfus		
			Erkek	Kadın	Toplam
4 Eylül Mahallesi	Mahalle Sınırları içerisinde	-	9.235	9.316	18.551
Yeşilkent Mahallesi	500	Güney	1.811	1.807	3.618
Yediler Mahallesi	2.200	Güneybatı	3.704	3.598	7.302
Yeni Mahalle	3.000	Batı	8.133	8.310	16.443

1.2 Kapsam

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

Etki Alanı; proje alanını, en yakın endüstrileri ve proje alanı çevresindeki yerleşim yerlerini içermektedir.

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 değiştikçe, 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) (VTR-SOS-PRD-ŞMP-001 ve VTR-ÇVR-PLN-ÇSYP-001 referans numaralı Çevresel ve Sosyal Yönetim Planının özellikle yüklenicinin faaliyetlerine ilişkin kısımları ile bağlantılıdır ve ilişkilendirilmiştir.

1.3 Amaç

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

Bu bağlamda Plan amaçları aşağıda verilmiştir:

- 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:

- İşletme 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 projeyle 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 şikayetlerini 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 şikayetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- ***Tarafsızlık:*** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır.
- ***Gizlilik:*** Şikayetler 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 şikâyette/ 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'de tanımlanmıştır.

Tablo 2. Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
Genel Müdür/CEO	▰ Bu PKP'nin Proje ömrü boyunca uygulanmasını sağlamak,
İnsan Kaynakları Direktörü	▰ Sosyal iletişim ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirlemek, ▰ Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) atamak ve sorumluluklarının farkında olmasını sağlamak, ▰ Personel ve Sosyal İşler Yönetici tarafından verilen raporları değerlendirmek ve gerekli eylemlerin alınmasını sağlamak, ▰ Bu PKP ve ŞMP'nin uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak. ▰ Proje Sosyal Sorumluluk Personeli'nin değerlendirmeleri ışığında (gerekirse) iç / dış şikayetlerle ilgili nihai kararı vermek.
Personel ve Sosyal İşler Yöneticisi	▰ Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflar arasında koordinasyon sağlamak, ▰ Bu planın uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak, ▰ Yüklenici faaliyetlerinin performansını periyodik olarak kontrol etmek, ▰ Sistemin performansı ile ilgili olarak İnsan Kaynakları Direktörüne raporlama yapmak,
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	▰ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuat/ rehberlerin belirlenmesini ve takibini sağlamak, ▰ Yerel topluluklarla yapılan tüm resmi ve resmi olmayan katılım faaliyetlerini Paydaş Yönetim Sistemine kaydetmek, ▰ Hazırlanan ve dağıtılan her türlü broşür, haber materyalinin lokasyonlarına göre kayıtlarını tutmak ve detaylarını paydaş katılım değerlendirme raporlarına üç ayda bir eklemek, ▰ Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izlemek ve kayıt altına almak ve bu kayıtları, paydaş katılım raporlarına üç aylık dönemlerde eklemek, ▰ Proje paydaşları ile ilişkiler kurmak, ▰ Şikâyetlerin yanıtlarını gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek, ▰ Topluluk şikayetleri yönetimi hakkında topluluğa düzenli bilgilendirme yapmak, ▰ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak, ▰ Bu PKP'yi ve ŞMP'yi uygulamak. ▰ Şikayet/ önerilerin detaylarını (kim, tarih, durum vb.) ile Şikayet Veri Tabanında tutmak, ▰ Tüm şikayetleri bir ay içinde çözmek için en iyi çabayı göstermek, ▰ Şikayetin temellerini ve neden olduğu sosyal olayları araştırmak; yaralanmalar, gecikmeler, işin durdurulması ve Proje ile topluluklar arasındaki anlaşmazlıkları engellemek, ▰ Tüm şikayetleri izlemek; çözümlenmesini ve kapatılmasını sağlamak, ▰ Şikayet ve raporlama sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık olarak takip etmek,

Görev	Sorumluluklar
	▰ Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarını ve şikayetleri kayıt altına almak ve raporlamak, ▰ "Şikayet Kayıt Formu & Danışma Formu"nu doldurmak (bkz. EK-1 ve EK-2), ▰ Paydaşlara şikayetlerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içinde Şikayet Kayıt Formu ile geri bildirimde bulunmak (isim ve iletişim bilgilerini bildiren şikayet sahiplerine şikayet çözüm sürecinin başladığı ve şikayet kapandıktan sonra 5 gün içinde bildirilecektir),
İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı	▰ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatları belirlenmesinde ve İşletme Müdürü'nün bilgilendirilmesinde görev almak, ▰ İSG tehlikelerini, olası sosyal mağduriyetlerin ortadan kaldırılmasına yönelik eylemleri ve azaltma önlemlerini belirlemek, ▰ Proje standartlarına göre çevresel, sosyal ve İSG gereksinimleri ile ilgili Yüklenici sözleşmelerindeki tüm hükümlerin yapılmasını ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlamak, ▰ Çalışanlar, yerel topluluklar ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG, çevre ve sosyal şikayetlere yanıt vermek.
Çevre Mühendisi	▰ Şikayet/ görüşlerin detaylı olarak Şikayet Veri Tabanına kaydının tutulması için SSP'ne yardımcı olmak, ▰ Toplanan şikayetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP'ine yardımcı olmak, ▰ Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini kaydetmek için SSP'ye yardımcı olmak, ▰ Gerekirse düzeltici önlemlerin belirlenmesinde rol almak, ▰ Yüklenicilerin Çevre kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol etmek.
Yükleniciler / Altyükleniciler	▰ Paydaşlar ile etkileşimlerinde yetkilerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmamak, ▰ Bu PKP'de listelenen kuralları ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerini takip etmek, ▰ Şikâyet mekanizması prosedürünün gerekliliklerine ve standartlarına uymak.

3 PROJE STANDARTLARI

Bu PKP, ulusal ve uluslararası gereksinimler ve standartlar temel alınarak hazırlanmıştır. Projenin ömrü boyunca, aşağıda "Proje Standartları" temelini oluşturan standartlar izlenecektir:

- Uygulanabilir Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler.
- "COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı" konulu IFC tarafından hazırlanmış tavsiyeler.

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 çalıştırılamaz. 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 ayrım 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 kararlaştırılamaz.

İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

MADDE 24. Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemeksizin 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.

Bir tarafta Türkiye Toprak, Seramik, Çimento ve Cam Sanayii İşverenleri Sendikası ile diğer tarafta Türkiye Çimento, Seramik, Toprak ve Cam Sanayii İşçileri Sendikası (T.ÇİMSE-İŞ), İşveren Sendikası'na üye, Bilecik Bozüyük'te bulunan **VİTRA Karo Sanayi ve Ticaret A.Ş.** işletmesinde çalışan ve İşçi Sendikasına üye olan işçilere uygulanmak üzere "Toplu İş Sözleşmesi" hazırlanmıştır.

Çevre Kanunu

Ulusal Çevre Mevzuatının temel kanunu, 11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı resmî gazete ve 2872 sayılı Çevre Kanunudur. Bu kanunda, kamuyu aydınlatma sürecini içeren "Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği" 25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) yönetmeliği kapsamında T.C. Bilecik Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından Projenin yükümlülüğüne ilişkin bir değerlendirme yapılmıştır. Söz konusu "modernizasyon amaçlı yeni makine ekipman alımı" (fırın dahil) kapsamında,

05.07.2007 tarihli "ÇED Gerekli Değildir" kararı mevcut kapasitenin altında kalmak şartıyla geçerliliğini devam ettireceği İl Müdürlüğü'nün 24.05.2021 tarih 966984 sayılı yazısı ile belirtilmiştir.

3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar IFC Performans Standartlarıdır. 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. 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 ("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

TKYB tarafından belirlenen Çevresel ve Sosyal Politikalarında paydaş katılımı ile ilgili maddeler aşağıdaki gibidir.

"Madde 2: Banka, çevresel ve sosyal kalkınmanın öneminin ve sağlayacağı uzun vadeli faydaların farkındadır. Banka, faaliyetlerinden kaynaklanan etkileri yönetmek için iklim değişikliğiyle mücadeleye ek olarak kaynak optimizasyonunu benimsemekte, olumlu çevresel ve sosyal faaliyetlerini arttırmakta ve olumsuz çevresel ve sosyal etkileri en aza indirmektedir. Banka, yasal yükümlülüklerini yerine getirme, çevresel ve sosyal farkındalığı destekleme, sürdürülebilirlik odaklı olma, performansını sürekli olarak iyileştirme ve bilgilerini paydaşlarına aktarma konusunda kararlıdır."

"Madde 7: Bankanın doğrudan ve dolaylı çevresel ve sosyal faaliyetlerinin performansı sürekli iyileştirme amacıyla yıllık olarak gözden geçirilmektedir. Ticari ve yasal olarak uygun

görüldüğünde, ÇSYS'ye uygun olarak finansman sağlanan faaliyetler risk kategorilerine göre Bankanın internet sitesinde tüm paydaşlarla düzenli olarak paylaşılmaktadır."

4 PAYDAŞ KATILIMI

4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri

Merkez ofisin e-posta adresi ve iletişim numarası Eczacıbaşı'nın internet sitesinde kuruluşlar ve markalar bölümünde (https://www.eczacibasi.com.tr/tr/markalar/yapi-urunleri) yer almaktadır. İletişim / danışma formu VitrA Karo'nun (VitrA'nın) web sitesinde (https://www.vitra.com.tr/bize-ulasin/) sunulmaktadır. Ek olarak, şikayet formları (Şikayet Kayıt Formu - Bkz. Ek-1) sunulacaktır.

Proje "İlave Fırın Alımı" faaliyetini kapsadığından ve T.C. Bilecik Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından "modernizasyon amaçlı yeni makine ekipman alımı" olarak değerlendirildiğinden söz konusu faaliyet "Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği" Ek-1 ve Ek-2 listelerinde yer almamaktadır. Bugüne değin gerçekleştirilen çalışmalar ÇED Yönetmeliği Ek-2 kapsamında değerlendirilmiş (05.07.2007 tarihli ÇED Gerekli Değildir Kararı) ve dolayısıyla herhangi bir resmi bir halkın katılımı toplantısı yapılmamıştır. Fırın alımı kapsamında ise tesisin mevcut "ÇED Gerekli Değildir" kararının mevcut kapasitenin altında kalması şartıyla geçerliliğini devam ettireceği İl Müdürlüğü tarafından 24.05.2021 tarih 966984 sayılı yazısı ile belirtilmiş ve ilave Çevresel Etki Değerlendirme çalışması gerçekleştirilmemiştir.

Projenin Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı çalışmaları kapsamında paydaş katılımı ve ilişkileri, özel şikayet ve talepleri değerlendirmek üzere MGS tarafından, 21 Ocak 2021 tarihinde 4 Eylül, Yeşilkent, Yeni ve Yediler Mahalle Muhtarları ile görüşmelerde bulunulmuştur.

Eczacıbaşı ve VitrA Karo'nun bölge ekonomisine çok büyük katkılar sağladığı muhtarlar tarafından belirtilmiştir. Tesisin faaliyetleri ile ilgili yöre halkından herhangi bir şikayet almadıklarını, tam aksine bölgede yer almasının büyük bir şans olarak değerlendirildiği ve halkın bu konuda memnun olduğu dile getirilmiştir Özellikle tesisin de yer aldığı 4 Eylül Mahallesi Muhtarı ile gerçekleştirilen görüşmelerde VitrA Karo tarafından yılın belli dönemlerinde maddi durumu iyi olmayan ailelere yardım sağlandığı vurgulanmıştır.

Ayrıca 4 Eylül Mahallesinde inşaatı devam eden bir okulun VitrA Karo tarafından finanse edildiği, bölgedeki bazı okulların tadilat çalışmalarının gerçekleştirildiği ve yine okullara Covid19 kapsamında çeşitli yardımların (dezenfektan, dezenfektan standı, maske, uyarı afişi) yapıldığı belirtilmiştir. Herhangi bir olumsuz görüş bildirimi gerçekleşmemiştir.

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 3'te sunulmaktadır.

Tablo 3. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve en yakın yerleşim yerlerinin sakinleri: - 4 Eylül Mahallesi - Yeni Mahalle - Yediler Mahallesi	✓	✓
- Yeşilkent Mahallesi	x	✓
Devlet		
- Bilecik Valiliği - Bozüyük Belediyesi - Bozüyük Kaymakamlığı	✓	✓
STK'lar		
- Türkiye Çimento, Seramik, Toprak ve Cam Sanayi İşçileri Sendikası (T.ÇİMSE-İŞ),	✓	✓
- Bozüyük Sanayi ve Ticaret Odası - Yardım Sevenler Derneği - Engelliler Derneği - Girişimciliği Destekleme Derneği - Bozüyük İletişim Derneği Yerel Medya; - Yeni Bozüyük Gazetesi - Bozüyük FM	x	✓
İç Paydaşlar		
- Proje 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 Planı'nın ve Çevresel ve Sosyal Eylem Planı'nın kamuoyu tarafından gözden geçirilmesi için yayımlanması,
- İlgili kurumlarla bilgilendirme toplantıları yapılması,
- Proje ile ilgili önemli dönüm noktaları olması halinde gerektiğinde halk toplantıları düzenlenmesi,
- Yerel belediyelerin web sitesinde (varsa) ve/veya işbirliği yapılan firma web sitesinde paylaşılması,
- Muhtarlar ve yerel halk aracılığıyla duyurularda bulunulması,
- Önemli halka açık yerlerdeki duyuru panolarında gerektiğinde bilgi sağlanması.

Aşağıdaki Tablo 4, paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

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

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

Tablo 4. Paydaş Katılım Programı

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Konuları	Katılım Yöntemi	Periyot	Sorumlu
▰ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve İlgili taraflar ▰ Yerel topluluklar ▰ Yerel yönetim ▰ Yerel işletmeler ve endüstriler	**Bilgi Açıklaması** 1. İnşaat ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve mahiyeti, 2. İlgili sosyal ve çevresel etkilere ilişkin etki azaltma önlemlerinin uygulanmasının durumu ve etkinliği, 3. Kapatma seçenekleri ve yerel halk üzerindeki etkileri, 4. Şikâyet mekanizması açıklaması, 5. Devam eden izleme hedefleri ve faaliyetleri ile izleme sonuçlarının paydaşlara düzenli olarak raporlanması, 6. Bilgiler, Proje şirketi web sitesi aracılığıyla açıklanmaya devam eder.	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İnşa ve işletme sırasında uygulama İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri gözden geçirme Talep edildiğinde	SSP
▰ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve İlgili taraflar ▰ Yerel topluluklar ▰ Yerel yönetim ▰ Yerel işletmeler ve endüstriler	**Dış Şikâyet Mekanizması** 1. Şikâyet mekanizmasının halka açıklanması, 2. Açılan ve çözülen şikayetler hakkında bilgilendirme.	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İnşa ve işletme sırasında uygulama İşletme sırasında her 2 yılda bir güncellemeleri gözden geçirme	SSP
▰ Yerel işletme ve endüstriler ▰ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ▰ Proje Çalışanları ▰ T.ÇİMSE-İŞ	**İstihdam ve Satın Alma Stratejileri** 1. Çalışanların işe alınması, 2. Personel eğitimi, 3. Malzemelerin ve hizmetlerin tedariki.	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İnşa ve işletme sırasında İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeleri gözden geçirme	SSP

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Konuları	Katılım Yöntemi	Periyot	Sorumlu
▰ Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı				
▰ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve İlgili taraflar ▰ Yerel topluluklar ▰ Yerel yönetim ▰ Yerel işletmeler ve endüstriler	**<u>Acil Durum Müdahalesinin Kullanımı ve Hazırlık</u>** 1. Kamuoyuna danışmak için kurallara uygunluk / acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması ve potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla ilgili endişe verici konular hakkında açıklama yapılması, 2. Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla uygun acil durum müdahale stratejileri ve yetenekleri geliştirmek için kurallara uygunluk / acil durum hazırlığı hakkında bilgi sağlanması.	Tatbikatlar Atölyeler Topluluk toplantıları	Yıllık tatbikatlar veya gerektiği takdirde	İSG Uzmanı Çevre Mühendisi SSP
▰ STK'lar	**<u>Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal gelişme ve çevrenin korunması</u>** Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Olası çevresel ve sosyal risklere karşı etki azaltma önlemleri, 2. Sürdürülebilirlik kriterleri, 3. Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları, 4. Bölgedeki projenin kümülatif etkileri.	Odak grup toplantıları Atölyeler Şirket Web Sitesi	Gerektiğinde / Talep edildiğinde	SSP
▰ Yerel Endüstriler ▰ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	**<u>Karayolu Taşımacılığı</u>** 1. Yan geçit ve erişim yollarının güvenli geçişi dahil, yol güvenliği bilinci, 2. Projenin farklı aşamalarında öngörülebilecek araç türleri, sayısı ve sıklığı, 3. Özellikle okulların yakınında bulunan veya çocukların bulunduğu diğer yerler boyunca yolların tabelalarını, görünürlüğünü ve genel güvenliğini iyileştirmek için yerel halk ve sorumlu makamlarla iş birliği, 4. Trafik ve yaya güvenliği konusunda eğitim konusunda yerel halkla iş birliği yapmak (örneğin okul eğitim kampanyaları),	Yüz yüze toplantılar Paydaş sınıflandırmasına bağlı	En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar Talep edildiğinde / başkaları için gerektiğinde	SSP

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Konuları	Katılım Yöntemi	Periyot	Sorumlu
	5. Trafik önlemlerinin ve Proje yol kullanımının muhtarlarla iletişimi.			
▰ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ▰ T.ÇİMSE-İŞ	**<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 bilgiler 4. Bölgedeki kümülatif etkiler	Muhtarlar ile Görüşmeler Broşürler Atölyeler	Gerektiğinde / Talep edildiğinde	SSP Çevre Müdürü
▰ Hassas Gruplar	**<u>Hassas grupların istihdamı ve diğer katkılar</u>** Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Çalışanların işe alınması, 2. Personel eğitimi, 3. Yol, su ve diğer altyapıların kullanımı, trafik yoğunluğunun artması, 4. Yerel istihdam, 5. Önemli ticari fırsatlar, 6. Çevresel etkiler.	Tanımlanmış hassas grupları hedefleyen toplantılar Kadın toplantıları ve odak grup tartışmaları	İnşa ve işletme sırasındaki toplantılar Diğer toplantılar için talep edildiğinde / gerektiğinde	SSP
▰ Çalışanlar ▰ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ▰ Yerel Endüstriler ▰ T.ÇİMSE-İŞ ▰ Yerel Yönetim	**<u>Halk Sağlığı</u>** 1. Halka karşı, saygılı ve uygun davranışlar konusundaki Şirket politikaları (çalışanlar ve yükleniciler) hakkında eğitim verme 2. Proje oryantasyon eğitiminin bir parçası olarak, bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda farkındalığın artırılması.	Yüz yüze toplantılar Paydaş sınıflandırmasına bağlı	En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar Talep edildiğinde / başkaları için gerektiğinde	SSP
▰ Proje Çalışanları ▰ Proje Yüklenici Çalışanları	**<u>Çalışan refahı</u>** Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Çalışan Şikâyet Mekanizması, 2. İşçi hakları, 3. İSG prosedürleri, 4. Yüklenici yönetimi.	Yüz yüze görüşme Çalışan denetimleri	Şikâyet mekanizmasının sonuçlarına göre ayda bir 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 hakkındaki bilgiler web sitesinde Türkçe olarak güncel tutacaktır. Web sitesinin ana sayfasına buradan ulaşılabilir: **https://www.vitra.com.tr/**

4.4.2 Bilgi Broşürleri

Projenin teknik olmayan bir özetini, temel proje sorunlarını ve Proje'nin olası olumsuz etkileri en aza indirme, hafifletme ve yönetme yaklaşımına ilişkin ayrıntıları içeren bilgi sayfaları hazırlanacak ve Proje web siteleri ile tesis ofislerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi sayfalarının kopyaları, paydaş olarak tanımlanan etkilenen toplulukların muhtarlık bürolarına asılacaktır.

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 karşılamanın mümkün olmaması durumunda, sosyal planların kullanılmasıyla neden talebi karşılamanın mümkün olmadığına dair ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

Proje Şirketinin web sitesinde, projenin farklı aşamaları hakkında bilgi sağlayan materyaller mevcut olacak ve paydaşlara duyurulacaktır. İhtiyaç duyulduğunda, şirket tarafından yürütülen etki değerlendirme anketleri temelinde paydaşların ve yerel toplulukların endişelerine, şikayetlerine ve taleplerine yanıt olarak belirli matrisler ve bilgilendirici dokümanlar hazırlanacaktır. 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. Söz konusu toplantılar, 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 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 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, şikâyette 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 yaptırımda bulunulmayacaktır.

5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

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

- Şikayet prosedürünün, esas olarak SSP tarafından başlatılması;
- SSP tarafından şikayetin/ görüşün şikayet veri tabanına kaydedilmesi (bkz. Ek 3);
- SSP 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 SSP, İnsan Kaynakları Direktörlüğü, İSG Uzmanı ve Çevre Mühendisi tarafından detaylandırılmalıdır; ancak şikayet yönetimi ve izleme faaliyetleri karşılıklı olarak yapılacaktır.

Proje ile ilgili şikayetlerin resmi bildirimi için bir şikayet formu hazırlanmıştır (bkz. Ek-1). 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, şikayetin alınmasından sonra 30 gün olarak belirlenir. Şikayetçi bir isim ve iletişim bilgisi verdiyse, şikayetin alınmasından itibaren 5 gün içinde şikayet sahibi şikayetinin durumu hakkında bilgi alma olanağı olacaktır.

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olduğundan ve süreç boyunca şikayetleri 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), şikayet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ayrıca proje paydaşları listesi gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

5.1.4 Şikâyet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar, herhangi bir şikayet durumunda, şikayetlerini 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 şikayetlerin 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;
- Şikayet/ öneri kutuları, iç şikayetler için Proje sahası ofislerinde hazır bulundurulacaktır; ve
- Tüm çalışanlar, şikayet/öneri kutularının yerlerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi veya şikayet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir.

Topluluktan dış şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında (şikayet/ 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 ve Dış Şikayet Mekanizması SSP tarafından

yürütülecektir. PKP, İnsan Kaynakları Direktörlüğünün sorumluluğunda olacaktır, ancak Genel Müdür'ün/CEO'nun talebi doğrultusunda Fabrika Direktörlüğü, Tedarik Zinciri Direktörlüğü ve Üretim Sistemleri direktörlüğü gibi işbirliği yapan farklı departmanlara da görev ve sorumluluklar tanımlanabilecektir. Şikayet formunun bir örneği (Şikayet Kayıt Formu) Ek 1'da sunulmuştur.

5.2 İletişim Bilgileri

Tablo 5. İletişim Bilgileri

VitrA Karo San. ve Tic. A.Ş.	Sorumlu Personel
Web Sitesi: https://www.vitra.com.tr/ **Adres:** Şifa Mah. Hükümet Cad. No:5 34941 Tuzla, İstanbul **Telefon**: +90 (216) 581 46 00 **Faks:** +90 (216) 423 49 73	**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'da belirtilmektedir.

Tablo 6. 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 (KPI)

Temel performans göstergeleri (KPI'lar), önerilen azaltma stratejilerinin gösterdiği ilerlemeleri ve verimini değerlendirmek için kullanılacaktır. KPI'lar aşağıdaki Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

KPI	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikâyet/ sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayıyı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
Müşteri şikayeti veya sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayıyı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
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 de sağlanacaktır. Bu planın uygulanmasını Sosyal Sorumluluk Personeli 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. Bu hususlar, Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) tarafından proje yönetimi ile aylık ilerleme toplantılarında değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

EKLER

EK-1: Şikâyet Kayıt Formu

Şikâyet Formu	
Referans Numarası:	
Tam Adı *Not: Kimliğinizi izniniz olmadan üçüncü taraflara ifşa etmemeyi tercih edebilir ve anonim kalabilirsiniz.*	**Adı & Soyadı: _____** ☐ **şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum** ☐ **onayım olmadan kimliğimin ifşa edilmemesini talep ediyorum**
İletişim Bilgileri **Şikâyetçinin nasıl iletişim kurmak istediği (posta, telefon, e-posta).**	☐ **Posta ile:** **Açık adres:** ☐ **Telefon ile: _____** ☐ **E-posta ile: _____** ☐ **İletişime geçilmesini istemiyorum.**
Şikâyet ile İlgili Detaylar:	
Olay veya Şikayetin Tanımı:	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:	
Olay / Şikâyet Tarihi	
	☐ **Tek seferlik olay / şikâyet (Tarih_____)** ☐ **Bir kereden fazla oldu (kaç kez? _____)** ☐ **Devam ediyor (Ayrıntıları belirtiniz)**
Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?	
Yalnızca dış kullanım için: Şikâyet durumu	

	Tarih:	İmza:
Şikâyeti Kapatan:		
Alınan eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

EK-2: Toplantı Kayıt Formu

Toplantı Kayıt Formu/ Consultation Form			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		**Tarih /** Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		**Görüşme Kayıt No/** Consultation Register Number	
1. Toplantı Bilgileri/ Meeting Info			
Name of Authorized Person:		**İletişim Şekli /** Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Institution Consulted		☐ **Telefon-Ücretsiz Hat /** Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		☐ **İstişare Toplantısı /** Consultation Meeting	
Adres / Address:		☐ **Website / E-mail** Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		☐ **Diğer (Açıklayın) /** Other (Specify)	
Paydaş Tipi / Consultee/Stakeholder Type			
2. İstişare Detayları/ Details of Consultation			
Projeye İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

EK-3: Şikâyet Veri Tabanı

Şikâyet Veri Tabanı Raporlama Süreci									
Şikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	**İç/Dış**	**Şikâyeti Alan Kişi**	**Alındığı Tarih**	**Şikâyet/ Yorum Detayları**	**Sorumluluk (İlgili Departman)**	**Şikayetçiyle iletişim***	**Yapılan eylemler**	**Çözümlenme Tarihi**	**Şikayetçiyle iletişim ****
* Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde bilgilendirilecektir.									
** Bildirim tarihi ve yöntemi (çağrı / yüz yüze): Şikayetçi, isim ve iletişim bilgileri verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler bildirilir.									

EK-4: Görüşmelere Ait Görseller

Vitra Karo Bozüyük Tesisinde bulnan Sendika Odası

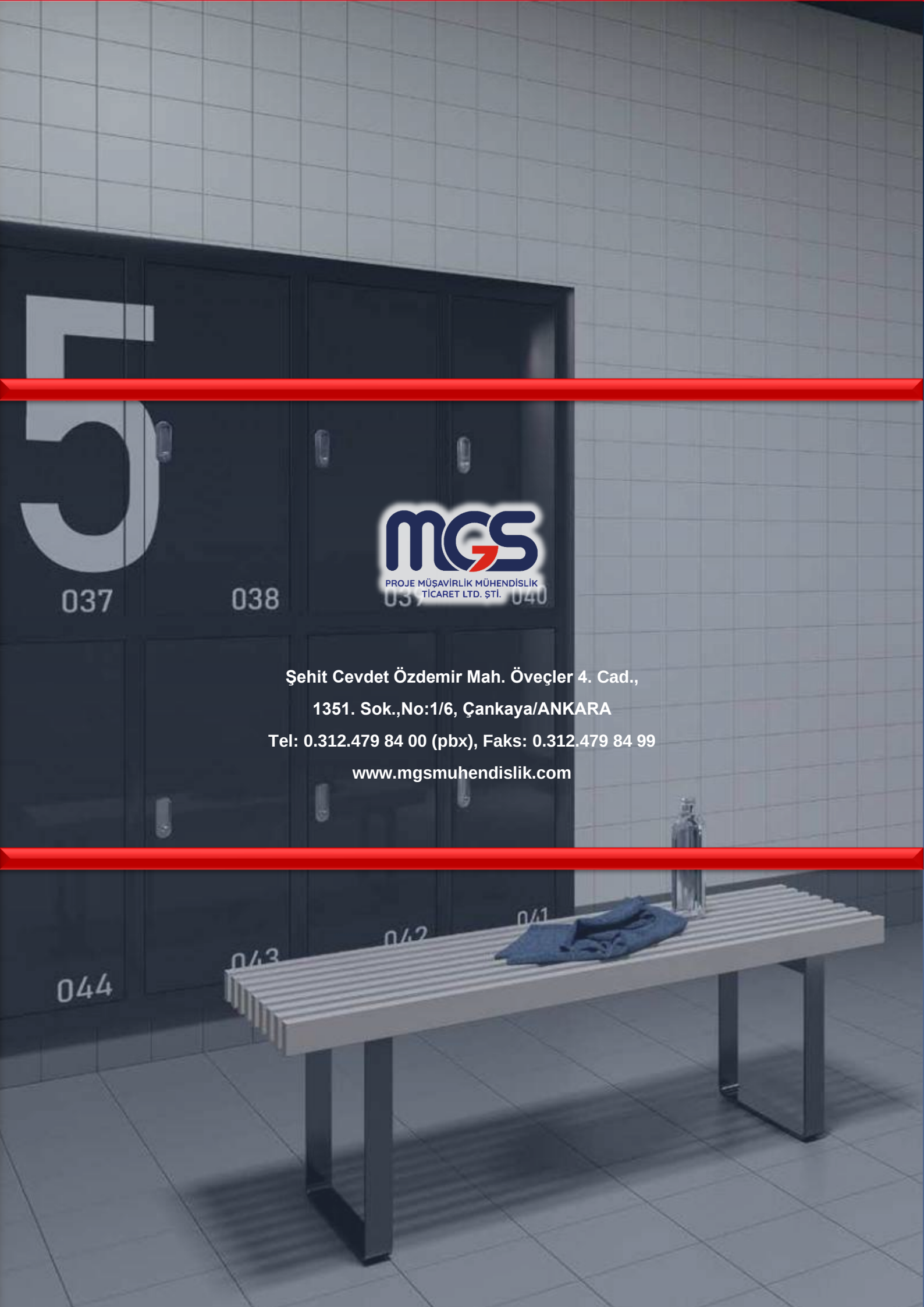
Tesis çalışanları ile gerçekleştirilen görüşmeler

4 Eylül Mahalle Muhtarı ile gerçekleştirilen görüşme

Yeni Mahalle Muhtarı ile gerçekleştirilen görüşme

Yediler Mahallesi Muhtarı ile gerçekleştirilen görüşme

Yeşilkent Muhtarı ile gerçekleştirilen görüşme



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6, Çankaya/ANKARA

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

www.mgsmuhendislik.com