

# Bebek Bezleri

Daha emici ve daha rahat



Taslak Rapor

**Paksel Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş.**

**Kapasite Artırımı Projesi**

**Paydaş Katılım Planı (PKP)**

**Mart 2021**

## Taslak Rapor

# Proje Adı: Kapasite Artırımı Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP)

Mart 2021

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

Hazırlayan

Stantec Mühendislik ve Müşavirlik Ltd. Şti.

Onay tarihi	Hazırlayan	Revize eden	Onaylayan	Doküman versiyonu
19.03.2021	Özlem Ersavaş Ataçay	G. Devrim Şener	G. Devrim Sener	00



## İçindekiler

<b>Kısaltmalar</b> .....	<b>iv</b>
<b>1.0 GİRİŞ</b> .....	<b>5</b>
1.1 Proje Arka Planı .....	5
1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı .....	10
1.3 Planın İçeriği .....	10
<b>2.0 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR VE GEREKLİLİKLER</b> .....	<b>11</b>
2.1 Ulusal Mevzuat .....	11
2.2 TKYB İlke ve Standartları .....	12
2.3 IFC Performans Standartları Gereklilikleri .....	12
2.4 Covid-19 Sürecinde Paydaş Katılımı .....	15
2.5 Önceden Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri .....	16
<b>3.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ</b> .....	<b>17</b>
3.1 Paydaş Belirleme Yaklaşımı .....	17
3.2 Proje Paydaşları .....	20
<b>3.2.1 Anahtar Paydaşlar</b> .....	<b>21</b>
<b>3.2.2 Rol ve Sorumluluklar</b> .....	<b>22</b>
<b>4.0 Paydaş Katılımı için Araçlar ve Yöntemler</b> .....	<b>25</b>
<b>5.0 PAYDAŞ KATILIM PLANI</b> .....	<b>28</b>
<b>6.0 Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü</b> .....	<b>31</b>
6.1 Amaç ve Kapsam .....	31
6.2 Prosedür .....	31
6.3 Sorumluluklar .....	31
6.4 Şikayet Mekanizmasının Entegrasyonu .....	32
6.5 İş Akış Şeması .....	33
<b>7.0 EKLER</b> .....	<b>36</b>
<b>PKP Uygulamasında Kullanılacak Formlar ve Araçlar</b> .....	<b>36</b>



---

**Tablolar Listesi**

Tablo 1 Proje Paydaşları .....	20
Tablo 2 Paydaş Katılım Planı İçindeki Rol ve Sorumluluklar.....	22
Tablo 3 Paydaş Katılım Programı.....	28
Tablo 4 İlke ve Standartlar.....	33

**şekiller Listesi**

şekil 1 ÇOSB Yerleşim Planı ve Projenin Yeri.....	6
şekil 2 Proje Alanı evresi .....	7
şekil 3 Bebek bezi üretimi iş akış şeması .....	8
şekil 4 PKP Stratejik Yaklaşım ve İşleyiş şeması .....	17
şekil 5 Projenin Anahtar Paydaşları .....	21
şekil 6 şikayet Mekanizması İş Akış şeması.....	33
şekil 7 İş Akışı Adımlarının Uygulama Süreleri.....	35



## Kısaltmalar

Kısaltmalar	Tanımlar
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
Paksel Kimya	Paksel Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Proje	Paksel Kimya Kapasite Artırımı Projesi
ÇOSB	Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇŞİM	Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü
ÇŞB	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
PKP	Paydaş Katılım Planı
ŞKF	Şikayet Kayıt Formu
DEŞKF	Düzeltilici Eylem ve Şikayet Kapatma Formu
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
ŞMYP	Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü
MYO	Meslek Yüksek Okulu
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği



## 1.0 GİRİŞ

Paksiel Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. Kapasite Artırımı Projesi (Proje) süresi boyunca paydaş katılımının sağlıklı, güvene dayalı, şeffaf temellere inşa edilmesi ve sürdürülmesi, etkin paydaş katılımının sağlanması, Projenin sosyal ve çevresel etkilerinin başarıyla yönetilmesinde önemli rol oynar. Bu nedenle, projeden doğrudan veya dolaylı etkilenen, proje sonuçlarıyla ilgilenen tüm paydaşların katılımını sağlayan, işlevsel bir Paydaş Katılım Planının (PKP) geliştirilmesi ve etkin biçimde uygulanması gerekmektedir. Bu gereklilikten hareketle, PKP dokümanı, Projenin arka planına ve amaçlarına uygun olarak paydaş katılım sürecini yönetmek amacıyla geliştirilmiştir.

### 1.1 Proje Arka Planı

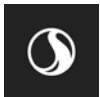
Paksiel Kimya bebek bezi üretiminde kapasite artırımını hedefleyen, Kapasite Artırımı Projesini, Tekirdağ İli, Çerkezköy ve Kapaklı İlçeleri sınırlarında kurulmuş olan, Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi (ÇOSB) sınırları içerisinde gerçekleştirilecektir.

Proje Alanı'nın da içinde bulunduğu Paksiel Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi Karaağaç Mah. Atatürk Cad. 7.Sk. No:9-11 Kapaklı/ Tekirdağ adresinde bulunmaktadır.

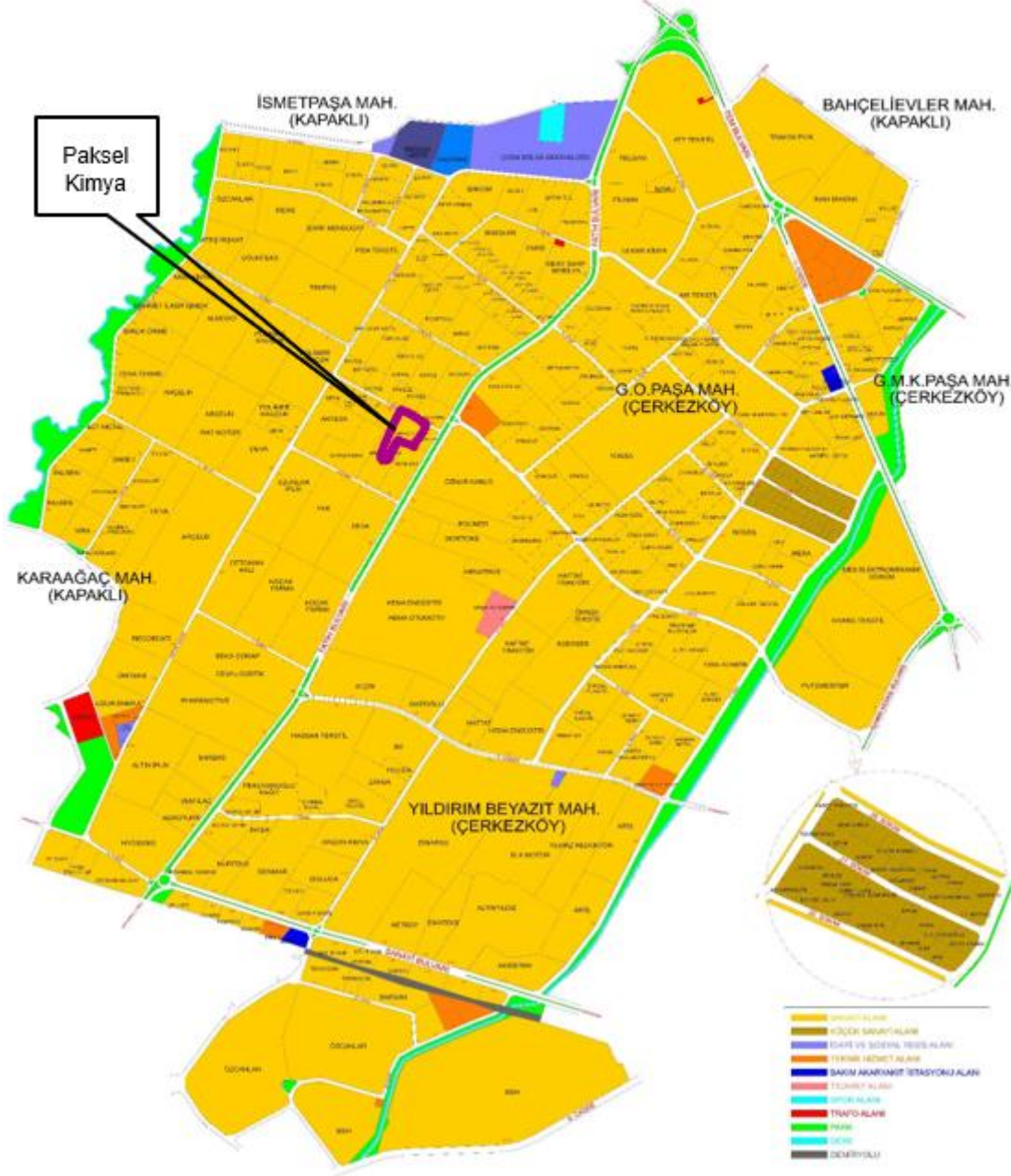
Aşağıda yer alan ÇOSB Yerleşim Yeri Haritasında<sup>1</sup> ÇOSB yerleşimi içinde yer alan firmalarla birlikte, Proje sahasının içinde bulunduğu Paksiel Kimya Fabrikasının yeri de gösterilmiştir. Proje alanının çevresinde ÇOSB sınırları içerisinde yer alan sanayi tesisleri bulunmaktadır.

---

<sup>1</sup> <https://cosb.org.tr/wp-content/uploads/yerlesimplani.pdf>



	<b>ÇERKEZKÖY ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ</b>	<b>YERLEŞİM PLANI</b>	TARİH	: 27.01.2021
			REVİZYON NO	: 02-2021
			ADRES	: Çerkezköy Organize Sanayi Bölge Müdürlüğü İsmet Paşa Mah. Paş. Bulv. No: 8 59510 Kapaklı / TEHRİDAG
			TELEFON	: +90 262 758 11 56 (4 Hatt)
			FAKS	: +90 262 758 11 50
			WEB	: www.cosb.org.tr
			E-POSTA	: cosb@cosb.org.tr
			İTHAF	: +90 262 758 34 34

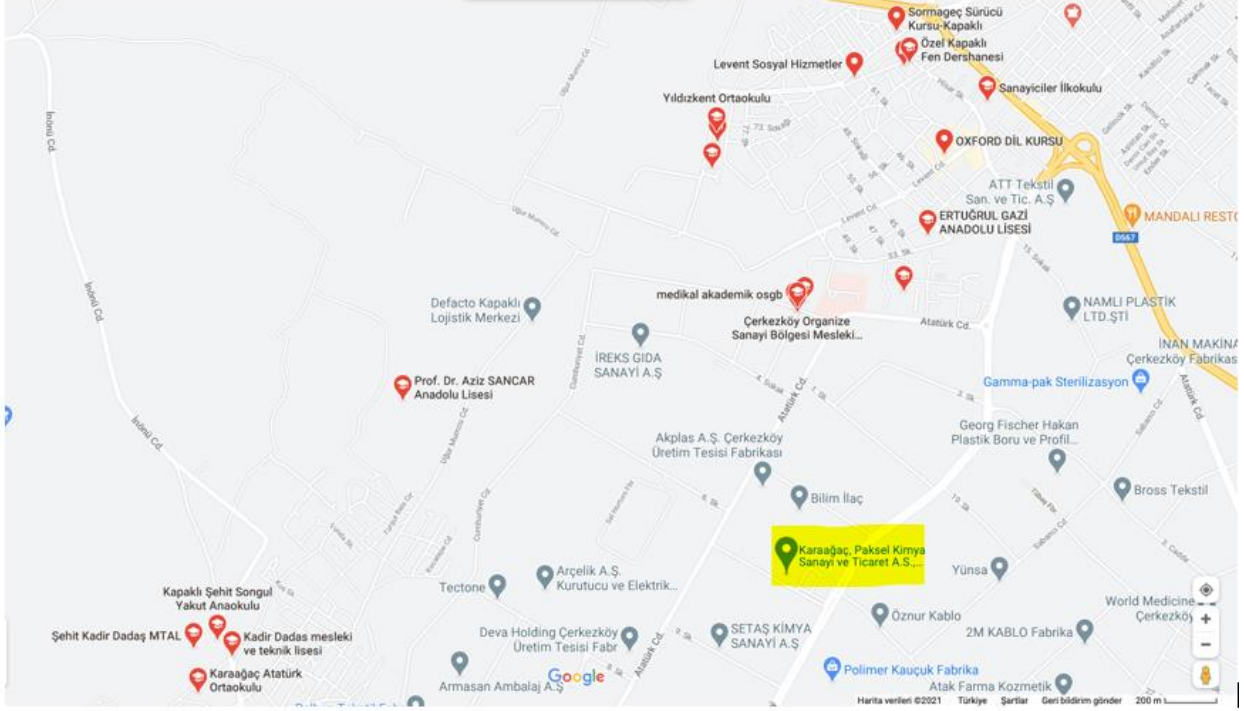


Şekil 1 ÇOSB Yerleşim Planı ve Projenin Yeri

Proje faaliyet alanı çevresinde yer alan yerleşim yerleri, eğitim kurumları ulaşım yolları aşağıdaki haritada gösterilmiştir. Proje alanına en yakın yerleşim yerleri Kapaklı İlçesi sınırları içinde yer alan Karaağaç Mahallesi ve İsmet Paşa Mahallesi, Çerkezköy İlçesi sınırları içinde yer alan Gazi Osman Paşa (G.O.P.) Mahallesi ve Yıldırım Beyazıt Mahallesi'dir.



ÇOSB çevresinde pek çok mahalle, yerleşim yeri bulunmaktadır. Buna paralel olarak Proje Alanı'nın kuzeyinde ve batısında pek çok eğitim kurumu, okul yer almaktadır. Aşağıdaki haritada okulların yerleri tespit edilmiştir.



Şekil 2 Proje Alanı Çevresi

Tesisin sınırları içerisinde yer aldığı parsel, tapu belgelerine göre toplam 12.371 m<sup>2</sup> alana sahip olup, tesis yaklaşık 8.700 m<sup>2</sup> kapalı alana sahiptir. Söz konusu alanın mülkiyeti Paksel Kimya'ya aittir. Bu yapıların dışında, tesisin önünde yer alan yolun karşı tarafında, Paksel Kimya tarafından kiralanmış yaklaşık 2.500 m<sup>2</sup> kapalı alana sahip bir hammadde deposu bulunmaktadır. Mevcut tesis dahilinde bir adet kadın bağı üretim hattı, bir tanesi yeni (BT650) iki tanesi eski teknolojiye olan (BT600, AB500) üç adet çocuk bezi üretim hattı, bir adet bağlamalı hasta altı bezi ve hasta altı yatak örtüsü üretim hattı (AT250) ve bir adet bağlamalı hasta altı bezi üretim hattı (AT200) bulunmaktadır.

Proje kapsamında herhangi bir yapı inşa edilmeyecek olup, yalnızca BT600 nolu mevcut çocuk bezi üretim hattı kaldırılarak daha yeni teknoloji sahip bir hat monte edilecek, BT650 nolu yeni teknolojiye sahip diğer mevcut çocuk bezi üretim hattı ise bakım yapılarak yenilenecektir. Bu koşullara paralel olarak Proje, montajlama ve üretim olmak üzere iki fazdan oluşmaktadır. Paksel Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. Bebek Bezi Üretimi Kapasite Artırımı Projesi kapsamında, üretimdeki mevcut makine hattı kaldırılarak, aynı ürünü üretecek daha fazla kapasiteli yeni bir makine hattı kurulumu yapılacaktır.

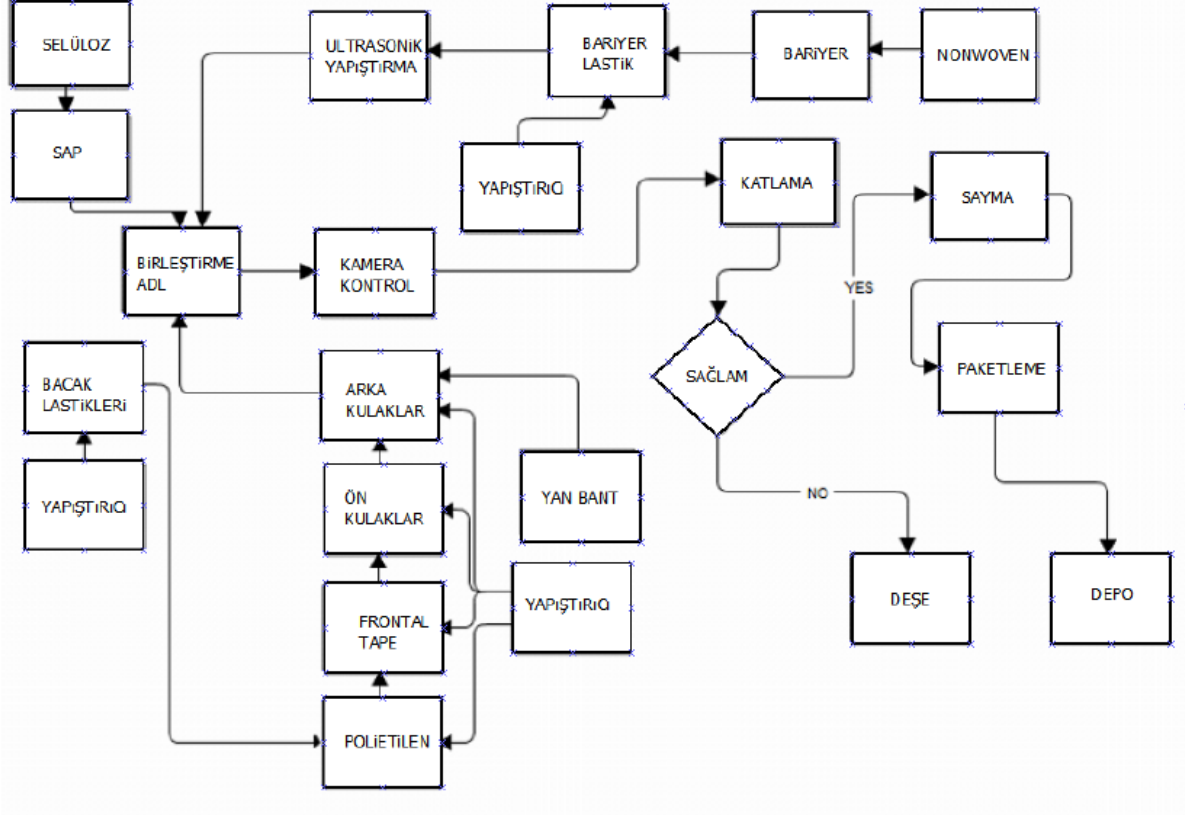
Montajlama süreci öncesinde, İtalya'da makine hattının imalatı, test edilmesi ve montaja hazır hale getirilmesi süreci bulunmaktadır. Bu süreçte, halen üretime devam eden mevcut makine hattının sökülmesi ve fabrikadan taşınması işleri yapılacaktır. Mevcut makine hattının demontajı ve fabrikadan çıkarılması, potansiyel alıcılar tarafından yapılacaktır. Mevcut makine hattının 3 haftada demonte edileceği beklenmektedir.

Makine hattının ve yükseltme kurulumunun İtalya'daki üretimi ve testleri tamamlandıktan sonra yeni makine hattı yaklaşık 12 tır ile İtalya'dan Türkiye'ye ve Çerkezköy Gümrüğü üzerinden Paksel Kimya'nın içinde yer



alan Proje alanına getirilecektir. Makine hattının parçalarının sevkiyatı ve teslimatını takiben İtalya'dan gelen uzman bir ekip yardımıyla yeni makine hattı 3 haftada kurulacaktır.

Proje kapsamında üretilecek olan bebek bezi üretimine ait iş akış şeması, aşağıda yer almaktadır.



Şekil 3 Bebek bezi üretimi iş akış şeması

Çocuk bezi üretimi ile ilgili proses iş akış şeması Şekil-3'te gösterilmiş, aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

- İmalata ham olarak verilen selüloz, kırma işlemine tabi tutulur.
- Selüloz kırıldıktan sonra absorbanla harmanlanıp vakumlanarak pulp haline getirilir.
- Çocuk pedinin en alt tabakasını oluşturan, polietilen imalata alınır.
- Çocuk pedini açma kapama işleminde, tutucu görevi gören frontal tape imalata alınır ve arka yüzü polietilenle birleşmesi için tutkallanır (hotmelt) ve birleştirilir.
- Bacak boşluklarındaki sızmayı önleyen lastikler tutkallanır(hotmelt) ve polietilenle birleştirilir.
- Yukarıda belirtilen işlemler gerçekleştirildikten sonra polietilenin iç yüzü tutkallanır (hotmelt) ve absorbanlı selüloz pulpu ile birleşir.
- Sızmayı önleyen kanat bariyerler imalata alınır ve bariyerler pedin her iki tarafına eklemek üzere eşit genişlikte ikiye ayrılır.
- Bariyerin gerginliğini sağlayan lastikler tutkallanarak (hotmelt) ikiye ayrılan parçaları birer tane birleştirilir.
- İkiye ayrılan lastikli bariyerlerin arasına nonwoven monte edilir.
- İmalata acquisition layer alınır bariyerli nonwoven nın ortalayacak şekilde monte edilir.
- Ön kulaklar imalata alınır.

- Arka kulaklar imalata alınır.
- Yukarıda belirtilen bütün unsurlar üretim hattının bu noktasında bir araya gelerek komple birleştirme işlemine tabi tutulur. Böylelikle çocuk pedinin ana yapısı meydana gelir.
- Pedin açma kapama işlemi gerçekleştiren tutucu yan bantlar imalata alınır ve pede eklenir.
- Bu aşamaya gelindiğinde üretimle alakalı bütün hammaddelerin işlevi gerçekleştirilmiş olup, Kalite kontrol kamerası ile tüm kontroller yapılır. Arızalı ürün fotoğrafı bilgisayar sistemine otomatik olarak kaydedilir. Arızalı ürünler makine tarafından otomatik olarak deşeye atılır.
- Boy kesimi işleminden sonra kesilen pedler tek tek ayrılarak katlama ünitesine verilir.
- İlk önce ped boyuna katlanır bu işlem bittikten sonra da ortadan ikiye katlanır.
- Paketi oluşturan ürün adedinde sayma işlemine tabi tutulur.
- Sayılan paket adedinin tamamı sıkıştırılır ve poşetin içine konulur.
- Böylece paketli ürün meydana gelmiş olur ve ilgili adetlerde bir araya getirilerek ambalajlanarak mamul depoya sevk edilir.

Proje ile birlikte, bebek bezi üretim, kapasitesi 500 bez/dk'dan 600 bez/dk'ya çıkacaktır. Projede kapasite artırımı ve yeni makine hattının üretimde kullanımı ile birlikte, bebek bezi üretiminde kullanılan selüloz miktarının yaklaşık %40 düşeceği beklenmektedir.

Paksiel Kimya'nın mevcut hattında yaklaşık 5 çalışan bulunmaktadır. Proje ile birlikte gerçekleştirilen kapasite artırımı sonucunda üretime geçecek olan yeni makine hattında da üretim süreci için en uygun sayıda işçinin 5 veya 6 kişi olacağı belirlenmiştir. Buradan hareketle eski hat üretim siteminde olduğu gibi, yeni makine hattında da 5 veya 6 işçinin çalışması planlanmaktadır.



## 1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı

Paydaş Katılım Planı (PKP), proje faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişi veya grupları, bu grupların proje sürecine katılımını, katılımın araçlarını, yöntem ve yaklaşımını açıklayan, çevresel ve sosyal etkilerinin doğru ve başarılı yönetilmesini sağlayan Projenin önemli araçlarından biridir.

Proje paydaşları ile kurulan, sürdürülebilir, açık ve güvene dayalı ilişkiler projenin başarı göstergelerinden biridir. Bu nedenle öncelikle paydaşların doğru tanımlanması, etkin ve işlevsel araçların kullanılması ve paydaşların projeye dahil edilmesi gerekmektedir.

Bu Paydaş Katılım Planı, paydaş gruplarını tanımlamak, projenin niteliklerine, ihtiyacına en uygun ve verimli yöntemi belirlemek ve Şikâyet Mekanizması Yönetim Prosedürünü (ŞMYP) açıklamak için hazırlanmıştır.

Bu çerçevede Paydaş Katılım Planı projenin Çevresel Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ve diğer yönetim planları ile örtüşen bir yapıdadır ve bu planlar ile birlikte proje yönetiminin bir parçasıdır.

Paydaş Katılım Planı'nın amaçları;

- Projenin her iki fazı için, mevcut ve potansiyel tüm paydaşları belirlemek ve tanımlamak,
- Projenin paydaş katılım stratejisi ve yaklaşımını oluşturmak,
- Paydaşların kültürel, sosyal ve ekonomik özelliklerine göre paydaş katılımı araç ve yöntemlerini tasarlamak,
- Paydaş katılım planının uygulanması ve yönetilmesinde anahtar paydaşların rol ve sorumluluklarını belirlemek;
- Paydaşların proje faaliyetlerine ilişkin bilgilere zamanında ve anlaşılabilir açıklıkta ulaşabilmesini sağlayacak bilgilendirme, iletişim ve istişare çerçevesini oluşturmak,
- Projeden etkilenen dezavantajlı grupların belirlenmesini ve bu grupların paydaş katılım süreçlerine dahil edilmesini sağlamak,
- -Paydaşlardan şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınıp değerlendirildiği, paydaş katılım sürecinin önemli araçlarından biri olan şikâyet mekanizması yönetimi yapısını oluşturmak,
- İzleme ve raporlama prosedürlerini belirlemektir.

Bu Plan, "Paksi Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. Kapasite Artırımı" Projesi için geliştirilen ÇSYP'nin bir parçası olarak hazırlanmıştır. Bu amaçlardan ve kapsamdan hareketle, Paydaş Katılım Planı ile ulusal mevzuatta belirtilen şartların karşılanması ve bununla birlikte Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'nın (TKYB), Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) paydaş katılımına ilişkin standart ve gerekliliklerinin karşılanması hedeflenmiştir.

## 1.3 Planın İçeriği

Paydaş Katılım Planı yapısı aşağıdaki gibidir:

1. Bölüm GİRİŞ
2. Bölüm ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR VE GEREKLİLİKLER
3. Bölüm PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ
4. Bölüm PAYDAŞ KATILIM PLANI
5. Bölüm ŞİKAYET MEKANİZMASI YÖNETİM PROSEDÜRÜ



## 2.0 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR VE GEREKLİLİKLER

Paydaşlarla istişare ve bilgi açıklama gereksiniminin çatısını oluşturan iki başlık bulunmaktadır. Projenin diğer planları ile uyumlu olarak geliştirilen bu PKP aşağıda belirtilen ulusal yasal çerçeveye ve uluslararası standartlara uygun olacaktır.

### 2.1 Ulusal Mevzuat

Paydaş Katılım Planı'nın yasal çerçevesinin temel kaynağı öncelikle Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'dır. Paydaş katılımı ile ilgili olan Anayasa maddeleri Paydaş Katılım Planının dayanağını oluşturmaktadır<sup>2</sup>.

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

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

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

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) sürecinde uyulacak idari ve teknik usul ve esaslarını düzenleyen, 25.11.2014 tarihinde Resmî Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren "Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği" Projeler için ÇED sürecinin yasal sorumluluklarını ve tüm sürecin çerçevesini tanımlamaktadır.

Tekirdağ Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü (ÇŞİM)'nin 11.06.2013 tarihli yazısında, Paksel Kimya'ya ait mevcut tesisin ÇED Yönetmeliği kapsamı dışında olduğu, benzer şekilde, ÇŞİM'nin 19.01.2015 tarihli yazısında tesise Çevre İzni verilmesine gerek olmadığı belirtilmiştir.

<sup>2</sup> <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=2709&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

## 2.2 TKYB İlke ve Standartları

TKYB kalkınma odaklı, çevresel ve sosyal faydayı esas alan ilkeler ve politikalarla standartlarını belirlemiştir. TKYB, çevre ve sosyal faaliyetler üzerindeki olumsuz etkileri ve riskleri azaltma ve yönetme konusundaki yaklaşımını Çevre ve Sosyal Politikası ile ortaya koymuş ve paydaşlarına duyurmuştur<sup>3</sup>.

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

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

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

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

## 2.3 IFC Performans Standartları Gereklilikleri

Proje, IFC'nin belirlediği performans standartlarına uygun şekilde yürütülecektir.

IFC sosyal ve çevresel tüm bileşenleri ve konuları içeren 8 standart belirlemiştir. Performans standartları şunlardır:

Performans Standardı 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

Performans Standardı 2: İş ve Çalışma Koşulları

Performans Standardı 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi

Performans Standardı 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti

Performans Standardı 5: Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme

Performans Standardı 6: Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi

Performans Standardı 7: Yerli Halklar

Performans Standardı 8: Kültürel Miras

Paydaş Katılım Planı için temel oluşturan IFC Performans Standardı 1, PKP'nın çerçevesini çizmektedir. Bu nedenle PKP, IFC PS 1'in tanımladığı temel çerçeveye göre hazırlanacak ve diğer performans standartlarının paydaş katılım faaliyetlerinin yönetimini de kapsayacak şekilde geliştirilecektir. Performans Standardı 1'in amacı ve kapsamında, çevresel ve sosyal performans yönetim sürecine paydaşların dahil edilmesinin önemi vurgulanmıştır. "Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetiminde hayata

<sup>3</sup> <https://kalkinma.com.tr/bizi-taniyin/vizyonumuz-misyonumuz>



geçirilen ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşteri, çalışan, projeden doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve varsa, diğer paydaşların katılımını içerir<sup>4</sup>.

IFC Performans Standardı 1'deki paydaş katılımına ilişkin şu gereklilikler ortaya konulmuştur:

“Performans Standardı 1, Projelerin çevresel ve sosyal etki, risk ve fırsatlarını belirlemek için kapsamlı bir değerlendirme yapmanın, (ii) projeye ilişkili bilgileri kamuoyuna açıklayarak ve yerel toplulukları doğrudan etkileyen konularda onlara danışarak etkili katılım sağlamanın, (iii) proje süresince müşterinin çevresel ve sosyal performansını yönetmesinin önemini ortaya koyar<sup>5</sup>.”

IFC standartlarına göre paydaş katılımı;

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

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

- a) Bilgi Paylaşımı:** Projenin paydaş katılım sürecinde gerçekleştirilen bilgi paylaşımı çalışmaları, aşağıda yer alan unsurların paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamalıdır:
- i. Projenin amacı, niteliği ve ölçeği,
  - ii. Proje faaliyetlerinin süresi,
  - iii. Paydaş katılım Planı kapsamında tanımlanmış etkilenen topluluklar üzerindeki riskler, potansiyel etkileri ve ilgili hafifletme tedbirleri,
  - iv. Paydaş katılım sürecinin araçları ve yöntemleri,
  - v. Şikayet mekanizmasına ilişkin bilgilere erişilmesi açık ve net olarak açıklanmalıdır.
- b) İstişare:** Etkili bir paydaş katılımı için istişare sürecinin aşağıdaki ilkelere uygun olması gerekmektedir.
- i. Çevresel ve sosyal etkileri ve riskleri belirleme sürecinin başlarında gerçekleştirilerek istişareler, risk ve etkiler oluştuğunda devam edecektir.
  - ii. İstişareler kültürel olarak uygun anlatımda ve etkilenen toplulukların anlayabildiği bir formatta ve şeffaf, objektif, anlamlı, kolay ulaşılabilen bilgilere dayanacaktır.
  - iii. Kapsayıcı katılım, dolaylı etkilenen kişilerden önce doğrudan etkilenenlere odaklanmalıdır.
  - iv. Dışarıdan yönlendirme, müdahale ve zorlama olmamalıdır.
  - v. Bu ilkelerin uygulanması ile gerçekleştirilecek istişare süreçleri kayıt altına alınmalıdır.
- c) Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım:** Projelerin Etkilenen Topluluklar üzerinde önemli etkileri olduğunda, yukarıdaki istişare sürecindeki adımlar üzerine kurulu bir *bilgilendirilmiş istişare ve katılım* süreci gerçekleştirilecektir. Bu istişare sürecinde,

<sup>4</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f1-77a3-4739-a9a4-146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX>

<sup>5</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f1-77a3-4739-a9a4-146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX>



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

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

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

i. Kamuoyundan gelen dış geribildirimleri karşılamak ve kaydetmek,

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

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

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

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

<sup>6</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f1-77a3-4739-a9a4-146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX>,





## 2.4 Covid-19 Sürecinde Paydaş Katılımı

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

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

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

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

Bu mevcut koşulların getirdiği gerekliliklerden hareketle, Projenin paydaş katılım planı hazırlanırken ve paydaş katılım süreçleri planlanırken, IFC'nin, "Disclosure and Transparency Framework During COVID-19"<sup>7</sup> (Covid-19 Sürecinde Bilgilendirme ve Şeffaflık Çerçevesi) ve "Interim Advice For IFC Clients On Safe Stakeholder Engagement In The Context Of Covid-19"<sup>8</sup> (Covid-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı Konusunda Ara Tavsiye) dokümanları, rehber alınmıştır.

Covid-19 sürecinde, güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi geliştirmek, proaktif iletişim sürecini sürdürmek ve topluluklara zamanında bilgi sağlamak için dikkate alınması gereken temel unsurlar, *Covid-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı Konusunda Ara Tavsiye*<sup>9</sup> dokümanında açıklanmıştır. Dokümanda yer alan unsurlar şöyledir:

- Dış iletişim için net bir protokol tanımlanmalı ve şirketin mevcut protokol ve iletişim acil durum planlamasına göre iletişim noktaları belirlenmeli.
- Herhangi bir paydaş katılım faaliyeti, ulusal ve uluslararası sağlık otoritelerinden tavsiye ve rehberliğin yanı sıra ulusal ve yerel düzenlemelere de uymalı, sağlıkla ilgili tavsiye ve yönergeleri yakından izlenmeli.
- COVID-19 durumunun dinamik doğası göz önüne alındığında, şirketler yaklaşımlarını yeni veya değişen gereksinimlerle başa çıkmak için uyarlayabilmelidir.
- COVID 19 salgını tarafından daha da kötüleştirilebilecek kritik çevresel ve sosyal risklerin belirlenmesi ve bu risklerle başa çıkmak için geliştirilen azaltma önlemlerinin paydaşlara iletilmesi gereklidir.
- COVID-19'dan önce planlanan veya devam eden kritik paydaş katılım faaliyetlerini belirleyin. Planlanan faaliyetlere devam etme veya yenilerini başlatma kararları, potansiyel risklerin tam olarak anlaşılmasına dayalı olarak alınmalıdır.
- Yerel bağlam (kentsel veya kırsal), mevcut durum ve farklı proje faaliyetleri göz önünde bulundurularak şikâyet mekanizmasına erişim ve dış iletişim için birden fazla alternatif kanal/ araç tasarlanmalı veya uyarlanmalı. Radyo duyuruları, cep telefonları, duyuru panoları, belirli bilgileri sağlamak ve mevcut çeşitli iletişim kanallarını yaymak için kullanılacak yöntemler olarak örnek verilebilir.

<sup>7</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/c8681f36-c07f-42b0-b8fc-80869ecf42a7/Tip+SheetCGDisclosure-and-TransparencyCOVID19Nov2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nmu4voH>

<sup>8</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/30258731-0e7d-4cb2-863c-a6fb4c6d0d95/Tip+SheetInterim+AdviceStakeholderEngagementCOVID19May2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n9s.b9a>

<sup>9</sup><https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/30258731-0e7d-4cb2-863c-a6fb4c6d0d95/Tip+SheetInterim+AdviceStakeholderEngagementCOVID19May2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n9s.b9a>



- COVID-19' sürecinde iletişim forumları ve araçları olarak kullanılmakta olan yerleşik ulusal / bölgesel / yerel platformlar kullanılabilir.
- Sınırlı bağlantıya ve teknoloji erişimine sahip olan topluluklar veya etkilenen gruplar veya okuryazarlık sorunlarının olduğu durumlarda mevcut kanalları ve sosyal yapıları (örneğin, topluluk liderleri, topluluk temelli kuruluşlar ve kadın kooperatifleri) belirleyin.
- COVID-19 sürecindeki paydaş katılımı için mevcut seçenekleri değerlendirirken hassas, savunmasız, marjinalleştirilmiş grupların katılımını sağlayacak yöntemler de geliştirilmelidir. Örneğin, kadınların, engelli kişilerin sınırlı erişime sahip olduğu yerlerde, erişim ve katılımı destekleyen sosyal destek yaklaşımı tasarlanmalı.
- Bağlantı, bilgi teknolojisi okuryazarlığı, uzaklık, gizlilik ihlali, misilleme korkusu, güven sorunları, gözetimle ilgili endişeler ve önerilen alternatiflere güvenme konusundaki isteksizlik gibi önemli mesajların iletilmesindeki operasyonel zorlukların anlaşılması gerekmektedir.
- COVID-19'dan kaynaklı ve değişen koşullara ilişkin geçerli ulusal ve yerel düzenlemeleri yansıtmak için paydaş katılım yaklaşımları gözden geçirilmeli ve düzenlenmelidir. Projenin, katılım sürecinin ve şikayet yönetiminin hedeflerini daha iyi karşılamak için yaklaşımlar uyarlanmalı ve bu değişikliklere uyum göstermek için esneklik korunmalıdır.

## 2.5 Önceden Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri

Proje için, hazırlık aşamasında, Paksel Kimya tarafından Tekirdağ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü ve Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi Yönetimi ile istişareler ve görüşmeler yapılmıştır.

Tekirdağ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü ile yapılan yüz yüze ve yazılı yapılan görüşmeler ve istişareleri takiben, Proje ÇED Yönetmeliği kapsamında bulunmadığından ÇED kapsamında tanımlanan ve ÇED sürecinde gerçekleştirilmesi gerekli olan halkın katılımı toplantıları, paydaş bilgilendirme faaliyetleri yapılmamıştır.



### 3.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

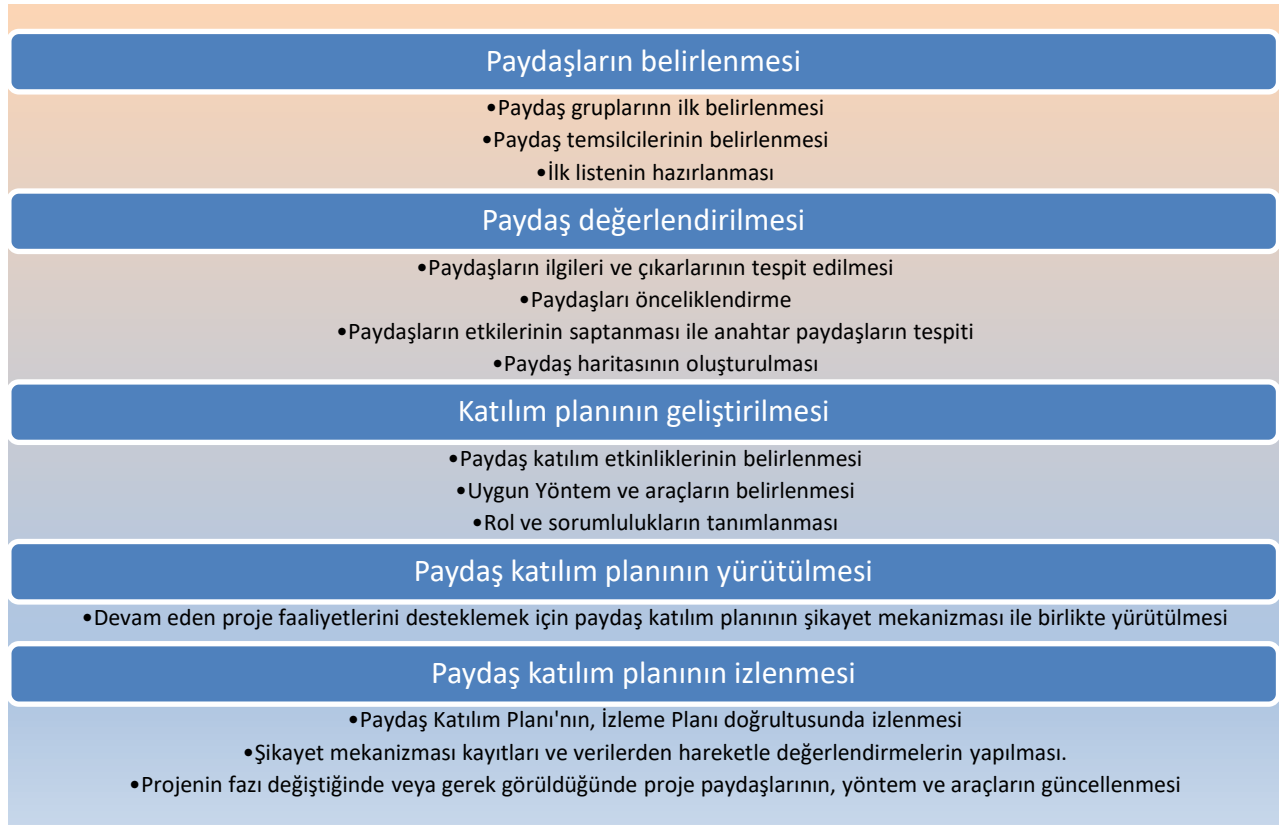
Paydaş analizi, paydaş katılım sürecinin ilk adımıdır. Proje paydaşları, projeden olumlu ya da olumsuz, doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenebilecek veya bunun yanına etkilenen statüde olmasa dahi proje sonuçları ile ilgili olan veya bu süreçleri etkileyebilen, görüşlerini ifade etmek isteyen bireyler ya da gruplar olarak tanımlanmaktadır. Paydaş belirleme sürecinde, Proje ile ilgili tüm paydaşları kapsayan geniş bir yaklaşım benimsenmiştir. Proje paydaşlarının tümünü içerecek geniş açılı bir yaklaşım aynı zamanda Projenin tüm yönleri ile sağlıklı olarak değerlendirilmesi ve yönetilmesine olanak sağlayacaktır.

#### 3.1 Paydaş Belirleme Yaklaşımı

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

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

Paydaş katılım planının hazırlanması, yürütülmesi ve izlenmesi aşamalarının tümünde paydaş odaklı bir yaklaşım benimsenmektedir.



Şekil 4 PKP Stratejik Yaklaşım ve İşleyiş Şeması

Strateji ve yaklaşım, Paksel Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. Kapasite Artırımı Projesi Paydaş Katılım Planı için aşağıda açıklandığı şekilde uygulanacaktır:

#### 1. Adım: Paydaşların belirlenmesi



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

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

Bu kategoriler altında tanımlanmış olan paydaşlar etkilenme durumuna göre değerlendirilmiş, ilk paydaş listesi oluşturulmuş ve paydaşların temsilcileri belirlenmiştir.

Proje kapsamında, bir paydaşın projeden etkilenme durumu yalnızca fiziksel olarak değil, sosyal, çevresel ve ekonomik olarak da ele alınmaktadır. Projeden kaynaklı çevresel ve sosyal etkilerin daha geniş tanımlanması ve açıklamaları, bu PKP'nin da bir parçası olduğu Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nda (ÇSYP)<sup>10</sup> yer almaktadır.

## 2. Adım: Paydaş değerlendirilmesi

İlk etapta belirlenen paydaşlar, Proje uzmanları, Paksel Kimya yöneticileri ve danışmanlar ile birlikte istişare edilmiştir. Bu aşamada proje fazlarına göre projenin coğrafi etki alanı ve etki alanı içindeki paydaşlar tanımlanmıştır. Burada sadece Paksel Kimya'nın ve Proje uygulama alanının bulunduğu fiziksel çalışma alanı değil, bununla birlikte;

- ÇOSB içinde yer alan tüm kuruluşlar ve tesisler,
- ÇOSB dışında yer alan tarımsal veya hayvansal faaliyet, çiftlik, atölye, el işleri, zanaat, ticaret faaliyeti yürüten kişi veya kuruluşlar,
- Proje araçlarının ve Proje faaliyetleri içinde yer alan ağır araçların kullandığı yolların diğer kullanıcıları: Bu kullanıcılar, çevredeki işyerleri ve geçim kaynaklarında çalışan veya çevre arazilere, kuruluşlara alanlara ulaşım için aynı yolu kullanan, çevre yerleşim alanlarında yaşayan ve çevrede bulunan okullardır.

Bu tanımlamalar içinde bulunan gruplar, alanlar veya ulaşım yolları Projenin sosyal ve coğrafi kapsamını ortaya koymaktadır. Bu kapsamda yer alan Paydaşların projeye etkileri ve projeden etkilenme düzeyleri Projenin fazları göz önünde bulundurularak değerlendirilmiştir.

Projenin fazları şöyledir:

- Proje Geliştirme Fazı (tamamlanmış)
- Demontaj/Montaj Fazı: (devam ediyor)

<sup>10</sup> Paksel Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. Kapasite Artırımı" Projesi Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı, Mart 2021



- İşletme/Üretim Fazı (Eylül 2021)

Belirlenen paydaşlar Proje süresi boyunca değerlendirilip güncellenecektir.

### **3. adım: Paydaş Katılım Planının geliştirilmesi**

Proje fazlarına ve faaliyetlere göre proje katılım planı geliştirilmiştir. Projenin içeriğine, ihtiyaçlarına ve belirlenen paydaşların sosyal, ekonomik ve kültürel durumlarına uygun yöntem ve araçlar belirlenmiştir.

Devam eden proje faaliyetlerini desteklemek için paydaş katılım planının şikâyet mekanizması ile birlikte yürütülmesi için proje içindeki rol ve sorumluluklar, Paksel Kimya insan kaynakları yapılanması ve iş akışına göre planlanmıştır. Paydaş Katılım Planı'nın, Proje amaçlarına ve belirlenen standartlara uygun olarak hayata geçirilmesi için, gerekli görülen durumlarda, iç paydaşlara yönelik kapasite geliştirme çalışması yapılacaktır.

### **4. adım: Paydaş Katılım Planının Uygulanması**

Paydaş katılım planı proje faaliyetlerini destekleyici şekilde uygulanacaktır. Proje faaliyetleri sırasında paydaşlara yönelik bilgilendirmeler, toplantılar, istişareler paydaş katılım planının araçları vasıtasıyla ve takvime uygun olarak hayata geçirilecektir.

Paydaşların tüm şikayetleri, görüş ve önerileri şikâyet mekanizması prosedürü uyarınca kayda alınacak, değerlendirilecek ve sonuçlandırılacaktır.

### **5. adım: Paydaş Katılım Planının izlenmesi**

Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Yönetim Mekanizmasının izleme süreci, hem Paksel Kimya firmasının kendisi tarafından hem de Danışman tarafından Proje özelinde hazırlanmış ÇSYP içinde tanımlanan iç ve dış izleme kapsamında ve proje izleme mekanizmasında belirtildiği şekilde sürdürülecektir.



### 3.2 Proje Paydaşları

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

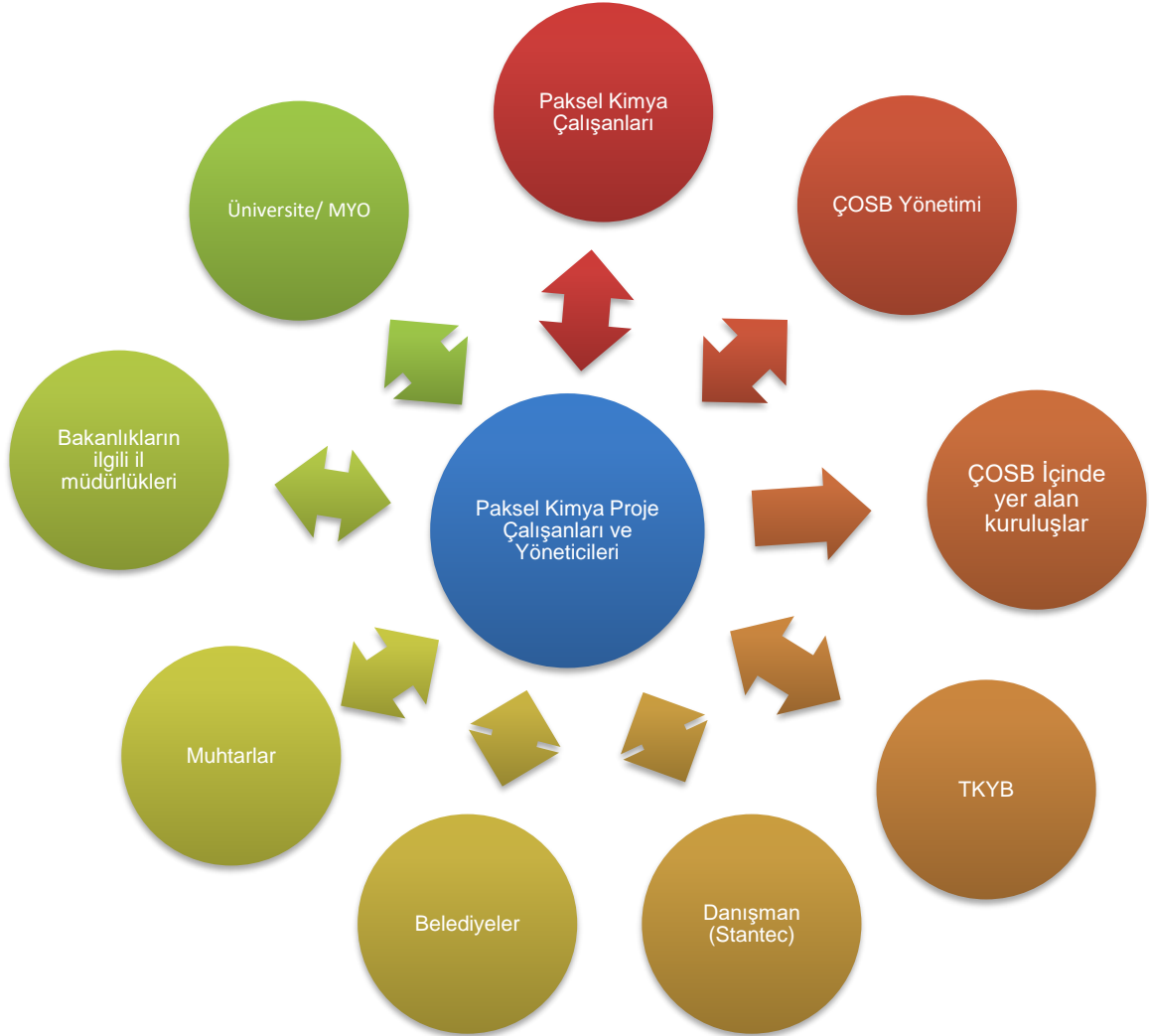
*Tablo 1 Proje Paydaşları*

	Paydaşlar	Etkilenen		İlgilenen
		Doğrudan	Dolaylı	
	<b>İç Paydaşlar</b>			
Finans Kuruluşları	TKYB	X		X
	Paksiel Kimya proje çalışanları ve yöneticileri	X		X
	Paksiel Kimya Çalışanları	X		X
	Alt yükleniciler	X		X
	Danışman (Stantec)	X		X
	<b>Dış Paydaşlar</b>			
Devlet Kurumları	- Tekirdağ Valiliği			X
	- Kapaklı Kaymakamlığı			X
	- Çerkezköy Kaymakamlığı			X
	- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Tekirdağ İl Müdürlüğü			X
Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi (ÇOSB)	- ÇOSB Müdürlüğü	X		X
	- ÇOSB içinde yer alan Firmalar	X		X
	- ÇOSB İçindeki kurum ve kuruluşlar	X		X
Yerel Yönetimler	- Kapaklı Belediyesi			X
	- Çerkezköy Belediyesi			X
Meslek Odası	- Çerkezköy Sanayi ve Ticaret Odası			X
Çevre Yerleşimler	- Karaağaç Mahallesi	X		
	- İsmet Paşa Mahallesi	X		
	- G.O.P. Mahallesi	X		
	- Yıldırım Beyazıt Mahallesi	X		
Muhtarlıklar	- Karaağaç Mahallesi	X		
	- İsmet Paşa Mahallesi	X		
	- G.O.P. Mahallesi	X		
	- Yıldırım Beyazıt Mahallesi	X		
Yerel Basın				X
Üniversiteler/ Enstitüler	- Tekirdağ Üniversitesi			
Yerel STK'lar				X
Yerel Paydaşlar	- Kapaklı yerel esnafı	X		X
	- Çerkezköy yerel esnafı	X		X
Potansiyel paydaşlar	- Çevredeki ilk ve orta öğretim okulları, liseler			
	- İşletme fazında alıcılar/ müşteriler/ tüccarlar			
	- Hammadde sağlayıcılar			
	- Hassas Gruplar: Projeden etkilenen tüm yerleşim yerleri ve gruplar içinde yer alan projeden etkilenen engelliler, hane reisi kadın olan haneler, topraksız-yoksul haneler/kişiler, etnik azınlıklar, göçmenler, mülteciler vb.			

### 3.2.1 Anahtar Paydaşlar

Paydaş analizi sürecinde anahtar paydaşların belirlenmesi önemli aşamalardan biridir. Anahtar paydaş, projeden önemli düzeyde etkilenen, proje üzerinde doğrudan ve önemli etkisi bulunan paydaşlardır. Projenin sosyal, çevresel yönetiminin ve paydaş katılım sürecinin başarılı olmasında anahtar paydaşların doğru tespit edilmesinin önemi büyüktür. Anahtar Paydaşlar hem iç hem de dış paydaşlardan oluşabilir.

Anahtar paydaşlarla yapılacak bilgilendirme ve istişare görüşmelerinde Projenin mevcut durumuna ilişkin bilgilendirmelerin yanı sıra Proje ile ilgili olan sorunların, kaygıların ve soruların da kaydedilmesi, geri bildirim ve istişare edilmesi çalışmaları gerçekleştirilecektir. Aşağıdaki şema Projenin anahtar paydaşlarını göstermektedir.



Şekil 5 Projenin Anahtar Paydaşları



### 3.2.2 Rol ve Sorumluluklar

Paksel Kimya Sanayi ve Ticaret A.Ş. Kapasite Artırımı Projesi Paydaş Katılım Planı'nın yürütülmesi ve Proje Şikâyet Yönetimi Mekanizmasının işletilmesinden sorumlu birim ve kişiler ile rol ve sorumlulukları belirlenmiş aşağıdaki tabloda detaylı olarak tanımlanmıştır. Hem Paydaş Katılım faaliyetleri ile şikâyet mekanizmasının yönetimini hem de sosyal ve çevresel konuları geliştirilmiş olan planlar doğrultusunda yürütecek olan Proje birimi, Birim, Proje koordinatörü olarak belirlenmiş kişinin koordinasyonunda görev yapacak ve Fabrika Müdürüne rapor verecektir.

*Tablo 2 Paydaş Katılım Planı İçindeki Rol ve Sorumluluklar*

ROL	SORUMLULUKLAR
Fabrika Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bu Planın onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak.</li> <li>Gerekli görevlendirmeleri yaparak Planın performans takibini yaptırmak.</li> </ul>
Proje Birim Koordinatörü	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projenin bu Planla ilgili faaliyetlerini koordine etmek,</li> <li>Projenin Paydaş Katılım sürecini yönetmek.</li> <li>Alt işverenlerin yönetim planına uygunluğunu kontrol etmek, onaylamak ve uygulama performanslarını denetlemek,</li> <li>Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izlemek tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini konusunda ilgili birimlere geri bildirimde bulunmak</li> <li>Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP)'nün işletilmesini sağlamak ve izlemesini yaparak genel müdüre raporlamak.</li> <li>Plan çerçevesinde tüm paydaşlarla iletişimin sağlıklı olarak sürmesini sağlamak,</li> <li>Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izlemek, ilgili denetimleri ve revizyonları yapmak.</li> </ul>
Paydaş Katılım Faaliyetleri Planlama ve Uygulama Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaş katılımı faaliyetlerini planlamak, PKP'na ve takvimine göre uygulanmasını sağlamak,</li> <li>Çalışanlara/ alt işverenlere bu Planla ilgili gerekli bilgilendirmeleri yapmak,</li> <li>Alt işverenlerin, Planın uygulanmasındaki eksikliklerini/ hatalarını tespit etmek, sonrasında, durumu yazılı olarak alt yüklenici firmaya iletmek, ilgili önlemlerin/ düzenlemelerin yapılması için gerekli teknik desteği vermek,</li> <li>Saha çalışmalarını yürütmek.</li> <li>Acil durumlarda yerel halk ile iletişimi koordine etmek</li> </ul>
Şikâyet Mekanizması Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Şikâyet Mekanizmasını uygulamak</li> <li>Şikâyetleri kaydetmek, aksiyonları vermek, şikâyet kapama sürecini takip etmek şikâyet değerlendirme sürecini ŞMYP'nda tanımlanan şekilde yerine getirmek</li> <li>İlgili birimlerin düzeltici faaliyetlerini değerlendirmek, paydaşla istişare edip uygulanmasını sağlamak, şikâyeti kapatmak</li> <li>Telefon, mail, yazılı ve sözel yollar, web sayfası, posta vb. araçlarla gelen şikâyetlerin şikâyet mekanizmasına kaydını yapmak ve şikâyet mekanizmasını işletmek</li> <li>Sahada paydaşlardan alınan şikâyet ve bildirimleri şikâyet mekanizmasına kaydederek, süreci yürütmek,</li> <li>Şikâyet Mekanizmasında şikâyetler konusunda ŞMYP'nda tanımlanan şekilde, inceleme değerlendirme yapmak, düzeltici faaliyetleri planlamak, paydaşla istişare edip, şikâyeti kapatmak</li> <li>Şikâyet Mekanizmasındaki düzeltici faaliyetlerin sonuçlarını izlemek ve ilgili kişiye raporlamak</li> </ul>
İSG Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fabrika içerisinde yürütülen faaliyetlerin Plana uygun şekilde yürütülmesini sağlamak</li> <li>Bu Planın performansının izlemesini değerlendirmek ve sürekli olarak iyileştirmeyi sağlamak amacıyla, tespit edilen eksiklikleri ve geliştirme önerilerini konusunda ilgililere bilgi vermek.</li> <li>Çalışanlardan gelen şikâyetlerin kaydını yaparak ilgili kişiye bilgilendirme yapmak.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ile ilgili şikayet geldiğinde, aldığı aksiyona göre takibini ve gerekli çalışmaları yapmak, ISG konularında düzeltici eylemleri planlamak.</li><li>• Şikayet Mekanizmasında aldığı aksiyonların ŞMYP'nda tanımlanan şekilde, inceleme değerlendirmesini yapmak, düzeltici faaliyetleri planlamak, paydaşla istişare edip, şikayeti kapatmak</li></ul>
--	---

Proje süresince, Paydaş Katılım Planı'nın ve Şikâyet Mekanizması Yönetim Prosedürü'nün gerekliliklerini yerine getirecek ve yönetecek olan "Proje Birimi"nin organizasyon yapısı şöyle tasarlanmıştır:



Şekil 6 Proje Birimi Organizasyon Şeması

## 4.0 Paydaş Katılımı için Araçlar ve Yöntemler

Paydaş katılımı için tanımlanmış olan araçlar ve yöntemler; tüm Paydaşların kendi tercih ettikleri ve en rahat ulaşılabildikleri araçlarla Projeye ulaşımını sağlamak amacıyla çeşitlendirilmiş ve genişletilmiştir.

2020 yılının ilk aylarında başlayıp etkileri halen devam eden Covid-19 paydaş katılım sürecinde güvenliğin ve sağlığın öncelikli olduğu bir planlamayı gerekli kılmıştır. Bu nedenle Paydaş katılım faaliyetleri, Covid-19 tedbirleri ve kısıtlamaları doğrultusunda, uygun yöntemlerin kullanılması ile gerçekleştirilecektir.

Projenin paydaş katılımının yöntem ve araçları aşağıda tanımlanmıştır. Öncelikle Covid-19 sürecindeki kısıtlama ve tedbirlere uygun olan yöntem ve araçlar açıklanmış, ardından ileriki süreçte yeni normalleşme sürecine geçildiğinde ve koşullar uygun olduğunda kullanılması önerilen yüz yüze veya bir arada bulunmayı gerektiren yöntemler ve araçlar tanımlanmıştır. Araçlar ve yöntemler tanımlanırken, Paksel Kimya tarafından mevcut durumda kullanılan iç ve dış şikâyet yönetim araçları da PKP'nın araçlarının bir parçası olarak dahil edilmiştir.

**Proje Web sitesi:** Proje web sitesi, Projenin işletme döneminde birden çok içerik ile paydaş katılım sürecinde aktif olan araçlardan biri olacaktır. Projenin web sitesinde, işletme döneminde, projeye ilgili duyurular, dokümanlar, raporlar, Proje ile ilgili konularda ulaşılabilecek ilgili kişilerin iletişim adresleri (telefon, e-mail) ve proje mail adresi bilgisi yer alacak ve ayrıca şikâyet mekanizmasının işleyişinin açıklamasını içeren bir bölüm bulunacaktır.

**Dış paydaşlara yönelik E-posta:** Doğrudan bilgilendirme yapılması gereken, istişare veya görüşmeye davet edilmek istenen durumlarda paydaşlara ulaşmak ve/veya geri bildirimde bulunmak için, Proje yetkili kişileri tarafından paydaşlara e-posta yoluyla ulaşılabilir ve paydaşlar da projenin iletişim mail adresine şikâyet ve görüşlerini iletebilirler. Projenin iletişim mail adresi PKP toplantısı ve el broşürü vasıtasıyla çalışanlara bildirilecektir. Buralara gelen geri bildirimler şikâyet mekanizmasına kaydedilecek ve süreç işletilecektir.

**Yardım Hattı:** Proje paydaşlarının Projeye ulaşabilmeleri, şikâyet, görüş ve önerilerini iletebilmeleri için telefon hattı tanımlanacaktır. Bu telefon numarası özellikle internete ulaşma sorunu yaşayan paydaşların katılım sürecine daha aktif katılımını sağlamak için planlanmıştır. Telefon numarası, il müdürlükleri, belediyeler gibi paydaş kurumlara, etkilenen çevre yerleşim yerlerinin muhtarlıklarına, ortak kullanılan kamusal alanlara bilgilendirme afişi olarak asılacaktır.

**Online görüşmeler/ toplantılar:** Covid-19 sürecinde toplantılar, önemli görüşmeler için önemli bir araç haline gelen çevrimiçi toplantı araçlarını kullanarak özellikle Anahtar Paydaşlar ile toplantılar, istişare ve bilgi paylaşımı görüşmeleri düzenlenecektir. Bu toplantılarda gerek görülmesi durumunda ve tüm paydaşların rızası alınarak kayıt alınabilir. Online görüşmeler ihtiyaç halinde, izleme ve değerlendirme yapmak, bilgi almak, veri toplamak için derinlemesine mülakat, anket çalışması, odak grup toplantısı gibi araştırma tekniklerinin uygulanması için de kullanılabilir.

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

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

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

**Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panolarında genel bilgilerin yer alması:** Çevre yerleşim yerlerindeki ortak kamusal alanlarda, muhtarlıklarda, Belediyelerde, İl



müdürlüklerinde, paydaş meslek odalarındaki panolarda Proje ile ilgili iletişim kanallarının duyurularının ve bilgilendirme afişlerinin bulundurulması sağlanacaktır.

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

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

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

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

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

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

**Dış paydaşlara yönelik Proje şikâyet kutuları:** Dış Paydaşların, **Paksiel Kimya Kapasite Geliştirme Projesi** konusundaki şikâyetlerini, öneri ve görüşlerini iletebilecekleri basit kullanımı olan formların da yer aldığı şikâyet kutuları özellikle dezavantajlı paydaş grupların ve projeden etkilenen hassas grupların erişebileceği noktalara konulacaktır.

**Çalışanlara yönelik dilek şikâyet ve öneri kutuları:** Paksiel Kimya çalışanların dilek, şikâyet ve önerilerini yönetim ile paylaşmaları için çalışanların kolay ulaşabileceği ortak alanlara dilek şikâyet kutuları konulacak, bu araç yoluyla iletilen şikâyet veya öneriler, Proje şikâyet mekanizması içinde diğer tüm şikâyet/öneri ve bildirimler gibi kayıt altına alınacak ve değerlendirilecektir.

**Anket formu/ geri bildirim formları:** Anket ve geri bildirim formları online olarak proje web sitesinde yer alacak, sosyal medya hesaplarında veya e-posta ortamında link olarak paylaşılacak olmakla birlikte basılı halde de şikâyet kutularının yer aldığı noktalarda, paydaş kurumlarda bulunacaktır. Projenin fazı veya faaliyetleri kapsamında geri bildirim almak, veri toplanmak istenen konulara ilişkin olarak hazırlanacak/güncellenecektir.

**Anket çalışması (Survey):** Anket çalışmaları Proje fazlarında/ süreçlerinde veri toplanması gerektiğinde kullanılacak olup Covid-19 sürecinde online ortamda çevrimiçi araçlar üzerinden gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

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

**Odak Grup Toplantıları:** Odak grup görüşmeleri, izleme sürecinde veri toplama, nitel saha çalışması yapmaya ihtiyaç duyulduğunda gerçekleştirilebilir. Yüz yüze toplantılar biçiminde yapılan odak grup çalışmaları, Covid-19 sürecinde online ortamda gerçekleştirilebilir veya yeni normalleşme süreci sonrası koşulların elvermesi ile yüz yüze yapılabilir.



**Derinlemesine mülakatlar:** Odak grup çalışmasına benzer şekilde derinlemesine mülakat görüşmelerinin de yüz yüze yerine Covid-19 sürecinde online ortamda çevrimiçi araçlar üzerinden gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

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



## 5.0 PAYDAŞ KATILIM PLANI

Paksiel Kimya Kapasite Geliştirme Projesi Paydaş Katılım Planı, Proje'nin ÇSYP kapsamında yapılmış olan etki değerlendirme çalışmasında tanımlanmış Proje etkilerinden hareketle geliştirilmiştir. ÇSYP, projenin mevcut ve potansiyel etkilerini, etkiye maruz kalan topluluklar veya bireyler üzerinden incelemiştir. Projeden etkilenen toplulukların sosyoekonomik ve kültürel durumlarına göre proje etkilerini bertaraf edici/ hafifletici/ azaltıcı tedbirler geliştirilmiştir. Bu nedenle, Paydaş Katılım Planı'nın temel hedeflerinden biri, ÇSYP'nin bir bileşeni olarak, paydaş katılımının yönetilmesi ile çevresel ve sosyal etkilerin yönetilmesini de sağlamaktadır.

Projenin paydaş katılım planının işleyişini gösteren Paydaş katılım program tablosu aşağıda verilmiştir. PKP faaliyetleri, faaliyetin aracı ve yöntemi, faaliyetin gerçekleştirileceği lokasyon, tarihi, sorumlu kişi/birim ve ilgili paydaş grupları açıklanmıştır. Projenin paydaş katılım faaliyetleri, Demontaj/ montaj ve İşletme/ üretim fazları için ayrı ayrı planlanmıştır.

Tablo 3 Paydaş Katılım Programı

Proje Fazı/ Proje Faaliyeti	Paydaş Katılım Faaliyeti	Paydaş Katılım Aracı/ Yöntemi	Paydaş Katılım Faaliyetinin Gerçekleştirileceği Lokasyon	Paydaş Katılım Tarihi	Uygulayıcı - Sorumlu	Paydaş grupları
<b>DEMONTAJ/ MONTAJ FAZI</b>						
Demontaj/ montaj fazı	İç paydaşlar proje ve Paydaş Katılım toplantısı organizasyonu değerlendirme toplantısı	Online/ yüzyüze görüşmeler/ toplantılar E-posta	Paksiel Kimya	8-12 Mart haftası	Proje Birimi, Danışman	İç Paydaşlar
Demontaj/ montaj fazı	İç paydaşlar PKP uygulaması kapasite geliştirme	Online görüşmeler/ toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online)	Online ortam	29 Mart- 2 Nisan haftası	Proje Birimi, Danışman	İç Paydaşlar
Demontaj/ montaj fazı	Yakın yerleşim yerleri için hassas grup/ dezavantajlı grup tespit görüşmeleri	Paydaş (Saha) Ziyareti Online görüşmeler/ toplantılar Derinlemesine görüşmeler (online veya telefon, gerekirse yüz yüze)	Online ortam Yakın mahalleler	22-26 Mart haftası	Proje Birimi	Yakın yerleşim yeri muhtarları
Demontaj/ montaj fazı	Trafik yoğunluğu/ ağır araç trafiği bilgilendirme	Paydaş (Saha) Ziyareti Online görüşmeler/ toplantılar Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Afiş/ broşür/ el ilanı	Online ortam Yakın köyler OSB	Demontaj sürecinin başlaması ile Trafik yoğunluğu/ ağır araç trafiği oluşacak her durumun 1 hafta ve 1 gün öncesinde	Proje Birimi	Yakın yerleşim yeri muhtarları ÇOSB Yönetimi ÇOSB içindeki kuruluşlar Çevre okullar





Demontaj/ montaj fazı	Şikayet mekanizması ve paydaş katılım bilgilendirme toplantısı hazırlık çalışmaları - Paydaşların temsilcilerinin iletişim bilgilerinin çıkarılması - Duyuru ve davet metinlerinin hazırlanması - PKP ve ŞMP bilgilendirme sunumunun hazırlanması, - Toplantılara paydaşların davet edilmesi i	Online görüşmeler/ toplantılar Yerel medya Afiş/ broşür/ el ilanı Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Mektup/ posta	Online ortam Ofis çalışması	22-26 Mart haftası	Proje Birimi, Danışman	Tüm Paydaşlar
Demontaj/ montaj fazı	Şikayet mekanizması ve Paydaş Katılım Planı bilgilendirme toplantısı	Yüz yüze toplantı Online görüşmeler/ toplantılar	Paksiel Kimya Online ortam	29 Mart- 2 Nisan haftası	Proje Birimi, Danışman	Tüm Paydaşlar
Demontaj/ montaj fazı	Şikayet mekanizması yazılı kamuoyu bilgilendirme	Web sayfası Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Yerel medya Afiş/ broşür/ el ilanı Mektup/ posta	Online ortam Açık hava panoları Medya ortamı Yakın yerleşim yerlerindeki kamusal alan duyuru panoları	15 Mart tarihinden itibaren gerektiğinde revizyon/ yenileme yaparak	Proje Birimi	Tüm paydaşlar
Demontaj/ montaj fazı	Toplantıya katılmayan veya Proje şikayet mekanizmasına erişimi zor olan Proje sahasının çevre yerleşim alanlarında yaşayan (eğer varsa) hassas grupların bilgilendirilmesi	Paydaş bilgilendirme ziyaretleri Telefon	Paydaşların bulunduğu yerleşim alanları	29 Mart- 2 Nisan haftası	Proje Birimi	Çevre yerleşim yerlerinde yaşayan halk, hassas gruplar, muhtarlar
Demontaj/ montaj fazı	Proje sahasının çevresinde yer alan eğitim kurumları/ okullar	Online görüşmeler/ toplantılar Derinlemesine görüşmeler (online) Paydaş bilgilendirme ziyaretleri	Paydaşların bulunduğu yerleşim alanları Online ortam	29 Mart- 9 Nisan haftası	Proje Birimi	Çevredeki okulların temsilcileri
Demontaj/ montaj fazı	Anahtar paydaşlarla proje süreci değerlendirme istişareleri	Online görüşmeler/ toplantılar Halka açık online yayınlar Derinlemesine görüşmeler (online) Mektup/ posta	Online ortam	2021 yılında proje süresince ihtiyaç duyulduğunda	Proje Birimi	Anahtar Paydaşlar
Demontaj/ montaj fazı	Demontaj/ montaj fazı sonu işten ayrılma / iş sonlandırma prosedürleri bilgilendirme	Online görüşmeler/ toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online) İş yeri toplantıları Yüzyüze görüşmeler	Online ortam Fabrika/ iş yeri	Montaj sonunda	Proje Birimi	Altyüklenici çalışanları/ işçileri, Paksiel Kimya Proje çalışanları/ işçileri
Demontaj/ montaj fazı sonu	Şikâyet mekanizmasının işletme / üretim döneminde revize edilmesi durumunda	Online toplantı Yüz yüze toplantı E-posta	Online ortam Paksiel Kimya	İnşaat ve işletme fazlarında PKP ve ŞMYP konusunda	Proje Birimi	Tüm paydaşlar



	PKP ve Şikayet Mekanizması revize tanıtım toplantısı	Telefon		revize/ değişiklik/ ekleme/ düzeltme yapıldığında		
Demontaj/ montaj fazı sonu	İşletme dönemi işe alım prosedürleri bilgilendirmeleri	Online bilgilendirmeler E-posta Web sayfası Yakın yerleşim yerleri için muhtar vasıtasıyla yönlendirme/ bilgilendirme	Online ortam Yüz yüze görüşmeler E-mail Web sayfası	İletme fazı işe alım çalışmalarının başlaması ile birlikte	Proje Birimi	Paksiel Kimya firma çalışanları/ işçileri İlgili Üniversite ve Meslek Yüksek Okulları Meslek odaları Çevre yerleşim alanları muhtarları
<b>İŞLETME/ ÜRETİM FAZI</b>						
İşletme/ üretim Fazı	İşletme dönemi işe alım prosedürleri bilgilendirmeleri	Online bilgilendirmeler E-posta Web sayfası Yakın yerleşim yerleri için muhtar vasıtasıyla yönlendirme/ bilgilendirme	Online ortam Yüz yüze görüşmeler	Eylül 2021	Proje Birimi	Paksiel Kimya firma çalışanları/ işçileri İlgili Üniversite ve Meslek Yüksek Okulları Meslek odaları Çevre yerleşim alanları muhtarları
İşletme/ üretim Fazı	Şikayet mekanizması ve Paydaş katılımı bilgilendirme toplantısı	Online görüşmeler/ toplantılar E-posta Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları	Online ortam Yüz yüze bilgilendirme toplantısı Saha ziyaretleri (online sağlıklı iletişim kurulamayan paydaşlara)	İşletmeye geçiş ile birlikte ilk ay içinde	Proje Birimi	İşletme fazı ile birlikte belirlenmiş yeni paydaşlar
İşletme/ üretim Fazı	İç Paydaşlar PKP Uygulaması Kapasite Geliştirme	Online görüşmeler/ toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online)	Online ortam	İşletme fazına geçiş ile birlikte ilk ay içinde	Proje Birimi	İşletme fazı ile birlikte belirlenmiş yeni paydaşlar
İşletme/ üretim Fazı	Sevkiyata bağlı trafik yoğunluğu/ ağır araç trafiği bilgilendirme	Web sayfası Paydaş (Saha) Ziyareti Online görüşmeler/ toplantılar E-mail Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Afiş/ broşür/ el ilanı	Online ortam Yakın köyler Çevre okullar ÇOSB	İşletme/ üretim fazına geçişin ilk haftasından itibaren trafik yoğunluğu/ ağır araç trafiği oluşacak her durumun 1 hafta ve 1 gün öncesinde	Proje Birimi	Yakın yerleşim yeri muhtarları Çevre okullar ÇOSB Yönetimi ÇOSB içindeki kuruluşlar



## 6.0 Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü

### 6.1 Amaç ve Kapsam

Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü, paydaş katılımı yönetiminin temel unsurlarından biridir. Paydaşların proje ile ilgili sorunlarını, şikayetlerini ve kaygılarını projenin ilgili birimlerine iletebilmelerini, iletilen şikayetlerin doğru yöntemlerle ve sağlıklı bir iletişim içinde çözüme ulaştırmayı sağlayan paydaş katılım yönetim sürecinin en önemli araçlarından biridir.

Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü, paydaşlar tarafından iletilen sorun, şikayet veya kaygıların, zaman aşımına uğramadan, etkili bir biçimde ele alınarak sonuçlandırılmasını ve sağlıklı, güvene dayalı paydaş katılımının sürdürülmesini amaçlamaktadır. Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü TKYB, IFC ve uluslararası standartlarda paydaş katılım yönetiminin önemli bir gerekliliği olarak tanımlanır.

Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü, iç ve dış tüm Proje paydaşlarını ve Paksel Kimya bünyesindeki tüm çalışanları kapsar.

### 6.2 Prosedür

Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü, Proje şikayet mekanizmasının işleyişini, şikayet yönetim adımlarını, araçları, sistemin nasıl yönetileceğini, paydaşların şikayet mekanizmasına hangi yollarla ulaşabileceğini açıklamaktadır.

ŞMYP, güvenli ve yapıcı, etkin bir paydaş iletişimi kurmak için standartları ve ilkeleri belirler. Şikâyet Yönetimi Prosedürü Paksel Kimya Kapasite Artırımı Projesi'nin tüm süresince uygulanacaktır.

Bu kapsamda geliştirilmiş olan şikâyet mekanizması, Paydaşların iletişim bilgilerinin, Paydaşlardan gelen şikâyetlerin, inceleme ve sonuçlandırma aşamalarının kaydedildiği, tamamen ücretsiz, ulaşılabilir ve hiçbir bilginin aleyhte ve veri olarak üçüncü kişilerle paylaşılmadığı güvenli bir sistem olarak tasarlanmıştır.

Şikâyet mekanizması ayrıca Projenin izleme ve değerlendirme çalışmaları ve raporlama çalışmaları için veri tabanı işlevi görecektir şekilde planlanıp uygulanacaktır.

### 6.3 Sorumluluklar

Proje Birimi, Fabrika Müdürü'ne raporlama yapan ve Proje Birimi koordinatörlüğünde çalışmalarını sürdüren, şikâyet mekanizmasının yönetiminden sorumlu bir birim olarak tanımlanmıştır. Fabrika Müdürü, Proje Birim Koordinatörü, Paydaş Katılım Faaliyetleri Planlama ve Uygulama Sorumlusu, Şikâyet Mekanizması Sorumlusu, İSG Sorumlusu birimin yetkili çalışanları olarak belirlenmiştir.

Bu Proje Birimi, iç ve dış paydaşlardan gelen tüm şikâyetlerin kayıt altına alınması, şikâyet konusu hakkında doğru bilgi toplanması, ilgili birim ile paylaşarak ve yönetim birimlerine ileterek çözüm sürecini yönetmekle sorumludur.

Proje Birimi, şikâyet mekanizmasını tüm paydaşlara açık ve net şekilde duyuracak ve açıklayacaktır. Paydaşların şikâyetlerini nasıl ileteceği şikâyetlerin alınmasından sonraki sürecin işleyişi sözlü ve yazılı olarak anlatılacaktır.



## 6.4 Şikayet Mekanizmasının Entegrasyonu

Paksiel Kimya bünyesinde geliştirilmiş ve hali hazırda uygulanan iletişim ve şikayet yönetimi plan ve prosedürleri ve bu prosedürlerin araçları, yöntemleri, Kapasite Artırım Projesi Şikayet Mekanizması içinde kullanılmaya devam edecektir. Bu araçlar yoluyla alınan şikayetler, öneriler ve görüşler, bu Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedüründe açıklanan Şikayet Mekanizması yönetimi sürecine göre değerlendirilecek, sonuçlandırılacaktır.

Paksiel Kimya Kapasite Artırım Projesi'nin anahtar paydaşlarından biri olan ÇOSB Yönetimi'ne dışarıdan Proje ile ilgili gelen görüş veya şikayetlerin de takibi de yapılmaya devam edilecektir.

ÇOSB tarafından yazılı veya sözlü olarak gelen her bir şikayet veya öneri eğer varsa paydaşın iletişim bilgileri ile birlikte kayıt altına alınacak ve şikayet mekanizmasının iş akışı içinde değerlendirilecektir. Bu kanaldan gelen şikayetler için geri bildirimler ve sonuç bildirimleri hem ÇOSB tarafına hem de ilgili paydaşın kendisine yapılacaktır. Her iki taraf da geri bildirimleri açık ve yazılı olarak alacaktır.



## 6.5 İş Akış Şeması

Şikayet mekanizmasının işleyişi aşağıdaki şemada gösterilmiştir.



Şekil 7 Şikayet Mekanizması İş Akış Şeması

Şikayet mekanizmasının PKP amaçlarına, hedeflerine ve Projenin gerekliliklerine uygun olarak işletilmesi ve yönetilmesi için, iş akışı kapsamında ilke ve standartlar tanımlanmıştır.

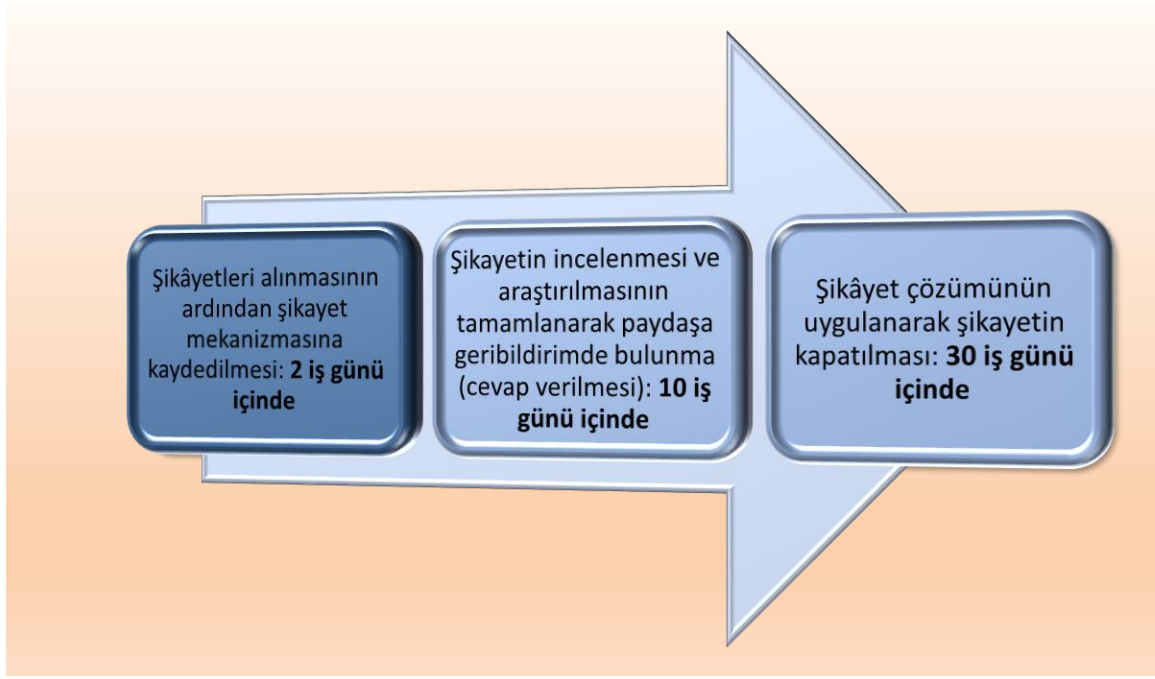
Yukarıdaki iş akış şemasında tanımlanmış olan adımların uygulanmasına sürecinde uyulacak ilke ve standartlar aşağıdaki İlke ve Standartlar Tablosunda detaylandırılarak verilmiştir.

Tablo 4 İlke ve Standartlar

İş akış adımları	İlke ve Standartlar
Şikayetin alınması	Şikayetlerin alınması için her kesimin erişebileceği şikâyet iletme araçları kullanılacaktır: Paydaş, kendi olanakları ve tercihleri doğrultusunda kendi seçtiği araçlarla şikayetini

	iletebilir. Proje web sayfası, Paksel Kimya merkez ofisi, telefon hattı, posta /mektup, şikayet ve dilek kutuları, e-mail adresi gibi çeşitli temas noktalarından şikayetler iletilebilir.
<i>Şikayetin kaydedilmesi</i>	<b>Şikayetler en geç 2 gün içinde kayıt altına alınacaktır:</b> Proje süresince paydaşların iletildiği şikayetlerin zamanında çözüme kavuşturulması, olası anlaşmazlıkların ve şikayet konusundan doğabilecek yeni sorunların engellenmesi için, projeye iletilen şikayetlerin kayıt altına alınma süresi en geç 2 gün olarak belirlenmiştir.
<i>Değerlendirme</i>	İlk değerlendirme, şikayetin niteliği, hangi birimle ilgili olduğu, nasıl ele alınacağı ve kime/hangi departmana/birime aktivasyon verilmesi gerektiğini içerecektir.
<i>Şikayet alındığına dair onay bildirimi</i>	Değerlendirme sonrasında, paydaşa şikayet kaydının yapıldığı konusunda geri bildirim verilecektir.
<i>Araştırma/ İnceleme</i>	Bu aşamada, ilgili uzmanlarla birlikte 10 gün içinde şikayet konusundaki incelemeler tamamlanacaktır. Aksiyon verilen sorumlu birim ve/veya kişi, ilgili proje birimleri ile birlikte şikayetin kaynağını, nedenlerini inceleyerek ilgili diğer birimler ve uzmanlar ile çözümü geliştirecektir. Çözüm önerisini sisteme kaydederek paydaşa iletişime geçecektir.
<i>Paydaşa geri bildirim iletilmesi</i>	Çözüm önerisi geri bildirim, şikayet kaydını takiben 10 gün içinde yapılmalıdır. Paydaşa cevap vermek için telefon, SMS, e-posta, çevrimiçi görüşme araçları kullanılabilir. Gerekli görülürse sosyal mesafe ve hijyen tedbirleri alınarak yüz yüze görüşme gerçekleştirilebilir. Cevap olarak iletilen geri bildirim paydaşa istişare edilir. Bu süreçte, yazılı formatta gerçekleştirilmeyen görüşmeler için İstişare formu kullanılarak yapılan online veya yüz yüze görüşme kayda geçirilir.
<i>Şikayet çözümünün uygulanması</i>	Şikayet konusunun çözüme ulaştırılması için paydaş ile istişare edilen ve mutabık kalınan çözüm yolu uygulanır.
<i>Şikayetin kapatılması</i>	Şikayetin kapatılması için süre 30 gündür. Şikayetin çözülmesi sonrasında, paydaş ile e-posta, veya yüzyüze görüşülerek şikayet konusunun çözüme kavuşturulduğu ve sonuçlandığını gösteren şikayet kapatma formu doldurulur. Form sisteme eklenerek şikayet prosedürü tamamlanır.
<i>İzleme ve Takip</i>	İç ve dış izlemeler sürecinde Şikayet mekanizması kayıtları da izlenecektir. Buna ek olarak Proje Birimi düzenleyici eylemlerin sonuçlarını izlemekten sorumludur.

Şikayet Mekanizması Yönetim Sisteminde esas amaç şikayete hızlı cevap vermek veya şikayeti hızla çözmek değildir fakat geç çözülmüş veya zamanında müdahale edilmemiş şikayetler ortaya yeni sorunlar çıkarabilir. Şikayet konusu daha da çözülmez bir hal alabilir veya geç geri bildirim verilen paydaşla güven ilişkisi sarsılabilir. Bu nedenle şikayetlerin ve benzer şikayetlere yol açabilecek sorunların ortadan kaldırılması çalışmaları, aşağıdaki şekilde yer alan süreler aşılmadan tamamlanmalıdır.



Şekil 8 İş Akışı Adımlarının Uygulama Süreleri

Proje Birimi, alınan aksiyonlar ve adımları izleyerek, 10 gün içinde incelemenin tamamlanmasını ve 30 gün içinde kapatılmasını sağlar, gerektiğinde şikâyet takibinden sorumlu kişiye bildirimde bulunur.

**Anonim şikâyetlerin kaydı ve değerlendirilmesi:** Hem dış hem de iç paydaşlar, iletişim bilgilerini, kimlik bilgilerini verme konusunda sorun, kaygı veya sıkıntı yaşadığında, paydaşlar tarafından iletilen şikâyetler ilk değerlendirmeden geçirilip, **Anonim şikâyet** veya **anonim öneri** olarak kaydedilecektir. Paydaşlar, her türlü dilek ve şikâyetlerini isim belirtmeden dış paydaşlar için belirli noktalara yerleştirilmiş olan *dilek/ şikâyet kutularına* veya çalışanlar, Paksel Kimya içinde yer alan *dilek/ şikâyet kutularına* atabilirler.

Bir diğer yöntem olarak telefon ile veya tercih ettikleri başka bir tanımlı iletişim aracı ile isim ve iletişim adresi vermeden, Proje ile ilgili şikâyetlerini iletebilirler.

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

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



## 7.0 EKLER

### PKP Uygulamasında Kullanılacak Formlar ve Araçlar

#### 1. ŞİKAYET KAYIT FORMU

ŞİKAYET KAYIT FORMU		ŞKF- PKP Form1
Şikayet kayıt tarihi: ...../...../202.....		
Şikayet Kayıt Numarası Oluşturma		GRM/ KK <sup>11</sup> ..... /Ay <sup>12</sup> ..... /Saat <sup>13</sup> .....
Kayıt No:	GM/____/____/____	
Şikayetin iletim tarihi:	...../...../202.....	
Şikayet iletim aracı:		
KK	<b>Şikâyetin kategorisi<sup>14</sup></b>	
	Çevresel etki (ÇE) Sosyal etki- geçim kaynakları (SEG) Sosyal etki- arazilerin zarar görmesi (SEA) Sosyal etki- hassas gruplar (SEH) Sosyal etki- iletişim/ bilgilendirme eksikliği (SEİ)	İSG sorunu (İSG) İşçi/ çalışan şikâyeti (İÇ) Alt Yüklenici ile ilgili sorun (AY) Trafik ve Ulaşım (TU) Satın alma/ hizmet alımı şikayetleri (SAH)
Şikayetin iletildiği Proje personeli: _____	Şikayeti kaydeden Proje personeli: _____	
Birimi/ görevi: _____ / _____	Birimi/ görevi: _____ / _____	
<b>Şikâyetin gizlilik durumu:</b>		
( ) Açık şikayet		( ) Anonim şikayet
Şikayet Sahibi Adı Soyadı: _____ Cinsiyeti: _____ Kişinin mesleği/ kurumu: _____ Paksel çalışanı ise birimi: _____ <b>İletişim Bilgileri</b> Telefon Numarası: ..... E-mail Adresi: ..... Adres: .....	<b>(Geri bildirim için eğer verildiyse)</b> Telefon Numarası: ..... E-mail Adresi: .....	
Şikayetin ilk ortaya çıktığı tarih: ____ / ____ / 202__	Şikayetin ilk ortaya çıktığı tarih: ____ / ____ / 202__	
Şikayetin konusu ve tanımı:	Şikayetin konusu ve tanımı:	
Varsa, şikayetle ilgili Proje yetkilileri ile daha önceden yapılan görüşmeler veya çalışmalar:	Varsa, şikayetle ilgili Proje yetkilileri ile daha önceden yapılan görüşmeler veya çalışmalar:	
Şikayetin Ortadan Kalkması İçin şikayet sahibinin öneri veya beklentileri:	Şikayetin Ortadan Kalkması İçin şikayet sahibinin öneri veya beklentileri:	

<sup>11</sup> Kategori kısaltması

<sup>12</sup> İçinde bulunulan ay (sayıyla)

<sup>13</sup> 24 saat dilimine göre şikayet kayıt saati (ssdd)

<sup>14</sup> Revize edilerek geliştirilecektir.



**2. DÜZENLEYİCİ EYLEM VE ŞİKÂYET KAPATMA FORMU (DE/ŞKF-PKP-Form2)**

DÜZENLEYİCİ EYLEM VE ŞİKÂYET KAPATMA FORMU				DE/ŞKF-PKP-Form2	
Şikayet Kayıt No:			GRM/____/____/____		
<b>1. BÖLÜM: ŞİKAYET İNCELEME SONUCU VE DÜZENLEYİCİ EYLEMLER (inceleme/ değerlendirme sonucu)</b>					
<input type="checkbox"/> Açık şikayet			<input type="checkbox"/> Anonim şikayet		
Şikayet inceleme değerlendirmesini yapan Proje çalışanı:			Şikayet inceleme değerlendirmesini yapan Proje çalışanı:		
Proje tarafından yapılan inceleme/ değerlendirme sonucu:			Proje tarafından yapılan inceleme/ değerlendirme sonucu:		
Planlanan düzeltici eylem(ler)	Uygulama tarihi ve süre:	Planlanan düzeltici eylem(ler)	Uygulama tarihi ve süre:		
1.	1.	1.	1.		
2.	2.	2.	2.		
3.	3.	3.	3.		
<b>2. BÖLÜM: AÇIK ŞİKAYET GERİ BİLDİRİM/ İSTİŞARE NOTLARI (Paydaş istişare kaydı)</b>					
Geri bildirimde bulunulan paydaşın adı soyadı: _____			<b>ANONİM ŞİKAYETLER İÇİN BU BÖLÜM KAPALIDIR!</b>		
Kişinin mesleği/ kurumu (Paksiel çalışanı ise birimi): _____					
Geri bildirim aracı/ yöntemi:					
Planlanan düzeltici eylem(ler) konusunda paydaşın görüşleri: 1. 2. 3.					
Varsa, paydaşın ek düzenleyici eylem önerileri: 1. 2. 3.					
İstişare sonucu düzenleyici eylemlerin nihai hali: 1. 2. 3.					
Değişiklik olduysa, yeni uygulama tarihleri ve süreleri: 1. 2. 3.					
<b>3. BÖLÜM: DÜZENLEYİCİ EYLEM SONUCU VE ŞİKAYET KAPATMA</b>					
<input type="checkbox"/> Açık şikayet			<input type="checkbox"/> Anonim şikayet		
Uygulanan düzenleyici eylemlerin sonuçları: 1. 2. 3.			Uygulanan düzenleyici eylemlerin sonuçları: 1. 2. 3.		
Şikayetin ortadan kalkma durumuna ilişkin paydaş görüşü:			<b>Şikayetin ortadan kalkma durumu</b>		
Paydaşla yapılan görüşme tarihi: Paydaşla yapılan görüşme aracı/ yöntemi:			<b>ANONİM ŞİKAYETLER İÇİN BU BÖLÜM KAPALIDIR!</b>		
<b>Şikayet kapatma paydaş onayı ve onay yöntemi:</b> 1. Sözlü onay 2. Yazılı onay 3. İmzalı onay 4. E-mail/ posta ile onay 5. Çekimser onay (tutanak veya belgeler forma eklenerek, şikayetin kapatılma koşulları ve nedenleri açıklanacaktır):					
(Eğer varsa) paydaş imzası:			Şikayeti kapatan proje uzmanı imzası:		

### 3. PAYDAŞ İSTİŞARE FORMU (İF-PKP-Form3)

Paydaş İstişare Formu, paydaş görüşmelerinin kaydı, paydaşlarla etkileşim, ziyaret kaydı, paydaşların öneri ve görüşlerinin Şikayet Mekanizmasına kayıt formu aracı olarak kullanılacaktır.

PAYDAŞ İSTİŞARE FORMU		İF-PKP-Form3			
Paydaş istişare tarihi: ...../...../202.....					
Kayıt Numarası Oluşturma		GRMİ/ Ay <sup>15</sup> ..... /Saat <sup>16</sup> .....			
	Kayıt No:	GM/___/_____			
	İstişare aracı/ yöntemi:				
	İstişare nedeni:				
	İstişareyi gerçekleştiren Proje personel(leri)				
	İstişareye katılan Paydaş(lar)				
	İstişare yeri veya adresi:				
	İstişare konuları:				
	Paydaşların görüş, öneri veya bildirimleri:	:			
	İstişare özeti ve öne çıkan konular:				
	Katılımcı imzaları:				

<sup>15</sup> İçinde bulunulan ay (sayıyla)

<sup>16</sup> 24 saat dilimine göre şikayet kayıt saati (ssdd)



#### 4. DİLEK ŞİKAYET KUTUSU BİLDİRİM FORMU (DSK-PKP-Form4)

Dilek Şikayet Kutusu Bildirim Formu, bu kutuların mevcut olduğu yerlerde basılı olarak bulundurulacak ve hem anonim hem de açık şikayetlerin iletim aracı olarak kullanılacaktır.

DİLEK ŞİKAYET KUTUSU BİLDİRİM FORMU		DSK-PKP-Form4							
Tarih: ___/___/____									
İletmek istediğiniz şikâyet veya dileğiniz nedir?          Çözüm öneriniz varsa, nasıldır?          									
Konuyu hangi birime iletmek istersiniz?   									
<b>Kişisel bilgiler ve iletişim bilgileri 3 seçenektir, lütfen size en uygun olanı işaretleyin veya doldurun</b>									
<table border="1"><tr><td>Adınız Soyadınız: _____</td></tr><tr><td>Mesleği/ kurum/ iş: _____</td></tr><tr><td>Paksel çalışanı iseniz, biriminiz: _____</td></tr></table>	Adınız Soyadınız: _____	Mesleği/ kurum/ iş: _____	Paksel çalışanı iseniz, biriminiz: _____	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, kayıtlara anonim olarak geçmesini talep ediyorum</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, yalnızca iletişim bilgilerimi verebilirim</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, kayıtlara anonim olarak geçmesini talep ediyorum	<input type="checkbox"/> Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, yalnızca iletişim bilgilerimi verebilirim			
Adınız Soyadınız: _____									
Mesleği/ kurum/ iş: _____									
Paksel çalışanı iseniz, biriminiz: _____									
<input type="checkbox"/> Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, kayıtlara anonim olarak geçmesini talep ediyorum									
<input type="checkbox"/> Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, yalnızca iletişim bilgilerimi verebilirim									
<table border="1"><tr><td>İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)</td></tr><tr><td>Telefon Numarası: .....</td></tr><tr><td>E-mail Adresi: .....</td></tr><tr><td>Adres: .....</td></tr></table>	İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)	Telefon Numarası: .....	E-mail Adresi: .....	Adres: .....	<table border="1"><tr><td>İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)</td></tr><tr><td>Telefon Numarası: .....</td></tr><tr><td>E-mail Adresi: .....</td></tr><tr><td>Adres: .....</td></tr></table>	İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)	Telefon Numarası: .....	E-mail Adresi: .....	Adres: .....
İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)									
Telefon Numarası: .....									
E-mail Adresi: .....									
Adres: .....									
İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)									
Telefon Numarası: .....									
E-mail Adresi: .....									
Adres: .....									
İlettiğiniz konu hakkında size hangi yöntemle geri bildirimde bulunmamızı tercih edersiniz? Tercihinizi işaretleyiniz. Birden çok seçim yapılabilir.									
<input type="checkbox"/>	Yüz yüze görüşme ile								
<input type="checkbox"/>	Telefon ile Lütfen telefon numaranızı yazınız: _____								
<input type="checkbox"/>	E/mail ile Lütfen e-mail adresinizi yazınız: _____								
<input type="checkbox"/>	Mektup/ posta ile Lütfen size ulaşabileceğimiz adresi yazınız: _____								
<input type="checkbox"/>	Diğer bir araç veya yöntem ile Size nasıl ulaşabileceğimizi lütfen açıklayınız: _____								
<input type="checkbox"/>	Kişisel bilgilerimi ve iletişim bilgilerimi vermek istemiyorum, geri bildirim istemiyorum								



**Stantec Office**

Salih Omurtak Cad., No. 61

Kosuyolu

34718 Kadikoy, Istanbul

TURKEY