



Taslak Rapor

**Beybi Plastik Fabrikası Sanayi A.Ş.  
Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi  
Paydaş Katılım Planı (PKP)**

Mayıs 2021

## Proje Adı: Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi

### Paydaş Katılım Planı (PKP)

Mayıs 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
12.03.2021	Özlem Ersavaş Ataçay	G. Devrim Şener	G. Devrim Sener	00
12.05.2021	Özlem Ersavaş Ataçay	S.Süremeli	S.Süremeli	01



## İçindekiler

<b>Kısaltmalar .....</b>	<b>iv</b>
<b>1.0 GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
1.1 Proje Arka Planı .....	1
1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı .....	4
1.3 Planın İçeriği .....	4
<b>2.0 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR VE GEREKLİLİKLER .....</b>	<b>5</b>
2.1 Ulusal Mevzuat.....	5
2.2 TKYB İlike ve Standartları .....	5
2.3 IFC Performans Standartları Gereklilikleri .....	6
2.4 Covid-19 Sürecinde Paydaş Katılımı .....	8
2.5 Önceden Gerçekleştirilmiş Katılım Faaliyetleri .....	10
<b>3.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ.....</b>	<b>11</b>
3.1 Paydaş Belirleme Yaklaşımı.....	11
3.2 Proje Paydaşları .....	14
<b>3.2.1 Anahtar Paydaşlar .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2.2 Rol ve Sorumluluklar .....</b>	<b>16</b>
<b>4.0 Paydaş Katılımı için Araçlar ve Yöntemler .....</b>	<b>19</b>
<b>5.0 PAYDAŞ KATILIM PLANI .....</b>	<b>22</b>
<b>6.0 Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü .....</b>	<b>26</b>
6.1 Amaç ve Kapsam .....	26
6.2 Prosedür.....	26
6.3 Sorumluluklar .....	26
6.4 Şikayet Mekanizmasının Entegrasyonu .....	27
6.5 İş Akış Şeması .....	29
<b>7.0 EKLER .....</b>	<b>32</b>
<b>PKP Uygulamasında Kullanılacak Formlar ve Araçlar .....</b>	<b>32</b>



## Tablolar Listesi

Tablo 1-1 Üretim esnasında kullanılacak hammaddeler .....	2
Tablo 1-2 Projenin işletme aşamasında kullanılacak makineler.....	2
Tablo 3-1 Proje Paydaşları.....	14
Tablo 3-2: Paydaş Katılım Planı İçindeki Rol ve Sorumluluklar.....	16
Tablo 5-1 : Paydaş Katılım Programı .....	22
Tablo 6-1 İlke ve Standartlar .....	30

## Şekiller Listesi

Şekil 1-1 Proje Alanının Konumu .....	1
Şekil 1-2 Proses iş akış şeması .....	3
Şekil 3-1 PKP Stratejik Yaklaşım ve İşleyiş Şeması .....	11
Şekil 3-2: Projenin Anahtar Paydaşları .....	15
Şekil 3-3: Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi Organizasyon Şeması.....	18
Şekil 6-1 Şikayet Yönetimi Entegre Şistemi ve ÇSYB Şeması.....	28
Şekil 6-2 Şikayet Mekanizması İş Akış Şeması .....	29
Şekil 6-3 İş Akışı Adımlarının Uygulama Süreleri.....	31



## Kısaltmalar

Kısaltmalar	Tanımlar
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
Proje	Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi
İDOSB	İstanbul Deri Organize Sanayi Bölgesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYB	Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi
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
Beybi Plastik	Beybi Plastik Fabrikası Sanayi A.Ş.



## 1.0 GİRİŞ

Sağlıklı, güvene dayalı, şeffaf temeller üzerine kurulu paydaş katılımının sağlanması, projelerin sosyal ve çevresel etkilerinin başarılı yönetilmesinde anahtar rol oynar. Bu nedenle, projeden doğrudan veya dolaylı etkilenen, proje sonuçlarıyla ilgilenen tüm paydaşların katılımını sağlamak için işlevsel bir Paydaş Katılım Planının (PKP) geliştirilerek 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

Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi (Proje), Beybi Plastik Fabrikası Sanayi A.Ş. (Beybi Plastik) tarafından İstanbul İli, Tuzla İlçesi, Orhanlı Mahallesi, İstanbul Deri Organize Sanayi Bölgesi (İDOSB) 5921 ada, 36 parsel sınırları içerisinde gerçekleştirilecektir.

Proje konusu faaliyetin gerçekleştirileceği parsel, tapu belgesine göre 19.923,84 m<sup>2</sup> alana sahip olup mülkiyeti Beybi plastik'e aittir. Proje sahasında yer alan yaklaşık 8.588,34 m<sup>2</sup> yüzölçümüne sahip prefabrik deri fabrikası binasının yıkımı gerçekleştirilmiş olup, Proje konusu faaliyet kapsamında yer alan yaklaşık 9.958,70 m<sup>2</sup> alan üzerine prefabrik fabrika binası inşa edilecektir.

Proje alanının çevresinde OSB sınırları içerisinde yer alan sanayi tesisleri bulunmaktadır.

Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi faaliyet alanı aşağıdaki haritada gösterilmiştir.



Şekil 1-1 Proje Alanının Konumu

Proje alanına en yakın yerleşim yerleri 1,2 km kuzeybatısında yer alan Orhanlı Mahallesi, 2 km batısında bulunan Aydınlı Mahallesi ile 1,8 km güneyinde yer alan ve Gebze İlçesi sınırları içinde yer alan Cumhuriyet Mahallesi'dir.

Anadolu Otoyolu 450 m doğusunda bulunmakta olup, otoyolun karşı tarafında Proje alanına yaklaşık 800 m mesafede Sabancı Üniversitesi Kampüsü, 1,5 km mesafede ise Orta Mahalle yer almaktadır.

Proje kapsamında, yıllık 1 milyar 440 milyon Nitril muayene eldiveni üretimi için kullanılması öngörülen hammaddeler ve miktarları, aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 1-1 Üretim esnasında kullanılacak hammaddeler

Hammadde	Miktar (ton/yıl)
Nitrik Asit	65
Sodyum Hidroksit	12
Potasyum Hidroksit	80
Kalsiyum Nitrat	1.110
Amonyak	132
Teric	10
Nitril	702
Pigment	14
Potasyum Hidroksit	80
Sülfür	93
Çinko Oksit	126
ZDBC	124
Titandioksit	210
Vultamol	31
Polimer	620
Bioksit	49

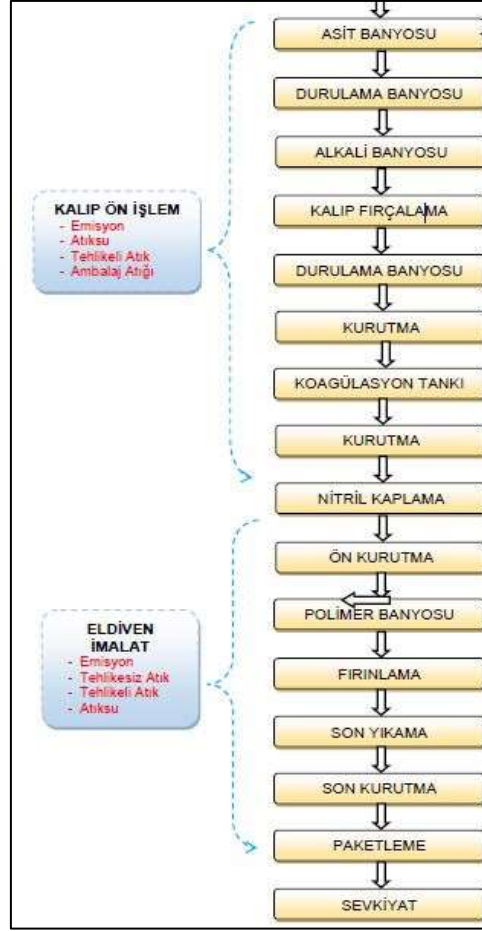
Tablo 1-2 Projenin işletme aşamasında kullanılacak makineler

Makine Adı	Adet
Muayene eldiveni üretim hattı (Termoblok sistemi ile komple)	2
Muayene eldiveni üretim hattı	6
Termoblok sistemi (6 makina için 6'lı set halinde) <sup>1</sup>	6
Depolama tankları (60 tonluk)	34
Karıştırma tankı (4 tonluk)	4
Soğutma Grubu (Chiller)	1
Forklift	1
Kompresör	3
Hava Tankı	3

Proje kapsamında üretilecek olan nitril muayene eldivenine ait iş akış şeması, aşağıda yer almaktadır.

<sup>1</sup> İşletmede yer alacak Muayene eldiveni üretim hattı toplamda 8 adet olacaktır. Bunların 2 adedi yurtdışından bir firmadan, 6 adedi ise yurtiçi firmasından alınacaktır. Yurtdışından alınacak makinelerde termoblok sistemler makineye dahil şekilde getirilecek olup, porselen el kalıpları ayrıca alınacaktır. Yurtiçinden alınacak olan 6 makinada ise kalıplar makina dahilinde getirilecektir ancak termoblok sistemler ayrıca alınacaktır.





Şekil 1-2 Proses iş akış şeması

Yukarıda yer alan iş akış şemasına göre, iş akışı içindeki temel adımlar şöyledir:

**Kalıp ön işlem:** Öncelikli olarak üretilecek ürünün boyutlarının talebine bağlı olarak uygun boyutlarda kalıpların seçimi yapılmaktadır. Kullanılacak kalıpların yüzey işlemi için öncelikle kalıplar asit tankına daldırılarak durulama işlemi gerçekleştirilmektedir. Daha sonra, alkali solüsyona daldırma işlemi yapılarak fırçalama işlemi gerçekleştirilmektedir. Fırçalama sonrası, kalıplar durulandıktan sonra koagülasyon tankı adı verilen kalsiyum nitrat tankına daldırılacaktır. Daha sonra kurutma işlemi yapılan kalıpların yüzey işlemi tamamlanmış olmakta ve kaplama işlemine hazır hale gelmektedir. Burada asit tankı ve koagülasyon tankı için karışım hazırlanması söz konusu olacaktır. Asit tankı için nitrik asit ve katkı malzemeleri, koagülasyon tankı için ise kalsiyum nitrat ve katkı malzemeleri kullanılacaktır.

**Eldiven imalat:** Ön işlemi tamamlanmış kalıpların kaplanması için nitril esaslı bir karışım hazırlanmaktadır. Bu karışım içeriğinde nitril, pigment ve katkı maddeleri kullanılmaktadır. Karışım hazırlandıktan sonra banyolar içerisine doldurularak kalıpların bu banyoya daldırılması suretiyle kaplama işlemi gerçekleştirilmektedir.

Bu solüsyonun katılaşması amacıyla ön kurutma işlemi gerçekleştirilmekte, sonrasında polimer ve katkı malzemelerinin karışımından elde edilen polimer banyosu içerisine daldırılan nitril kaplı kalıplar fırınlanarak tamamen eldiven imalatı yapılmaktadır. Bu işlem tamamlandıktan sonra, yıkama ve kurutma işlemi gerçekleştirilmektedir. Son olarak hatların bünyesinde paketleme işlemi gerçekleştirilmekte, paketlenmiş olarak hattan alınan eldivenlerin kolileme-paketleme-streçleme işlemleri paketleme ünitesinde ayrıca yapılarak sevkiyata hazır hale getirilmektedir.

Proje dahilinde termoblok sistem kurulması planlanmaktadır. Toplam 8 makine hattı ve her hatta 48 blok oluşturulması planlanmakta olup, 1 blok için ısı gücü 0,3 MW toplam ısı gücü ise 14,4 MW olacaktır. Her bir makine hattı için 2.500.000 kCal doğal gaz tüketimi ve 450.000 kWh /yıl enerji tüketimi öngörülmektedir. İşletmede jeneratör için mazot tüketimi gerçekleşecek olup elektrik kesintilerinde devreye gireceğinden yıllık mazot tüketimi bilinmemektedir. Ancak çalıştığı saat başına mazot tüketiminin 3 lt olacağı öngörülmektedir. Kullanılacak forkliftler elektrikli (akülü) olacaktır. Akülü forkliftler 80 voltluk elektrik motoru barındırması beklenmektedir.

Üretim esnasında durulama banyolarında kullanılacak olan yaklaşık 2.000 m<sup>3</sup>/yıl su, OSB şebekesinden temin



edilecektir. Oluşacak 2.000 m<sup>3</sup>/yıl su atık su, OSB atıksu arıtma tesisine iletilerek bertaraf edilecektir.

Proje dahilinde kullanılacak hammaddeler, yurt içinden ve ithal olarak temin edilecek olup, satışlar benzer şekilde yurt içi ve yurt dışı pazarında gerçekleştirilecektir.

## 1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı

Paydaş katılımı, proje faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişi veya grupların proje sürecine katılımının yöntem ve yaklaşımını açıklayan, proje döngüsü boyunca ortaya çıkan çevresel ve sosyal etkilerin doğru ve başarılı yönetilmesini sağlayan projenin temel unsurlarından biridir.

Proje paydaşları ile kurulan ilişkilerin, sürdürülebilir, açık ve güvene dayalı olarak kurulması projenin başarı göstergelerinden biridir. Paydaş katılımının yapıcı, sağlıklı ve başarılı temeller üzerine kurulması için öncelikle paydaşların doğru tanımlanması, etkin ve işlevsel metotlarının kullanılması ve paydaşların projeye etkin bir şekilde dahil edilmesi gerekmektedir.

Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaş gruplarını tanımlamak, projenin niteliklerine, ihtiyacına en uygun ve verimli yöntemi belirlemek ve şikâyet mekanizmasını prosedürünü açıklamak için hazırlanmıştır. Bu çerçevede Paydaş Katılım Planı projenin diğer yönetim planları ile örtüşen bir yapıdadır ve bu planlar ile birlikte proje yönetiminin bir parçasıdır.

Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi PKP'nın amaçları;

- Projenin inşaat ve işletme fazları 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 gelen görüşlerin, şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınıp değerlendirildiği, paydaş katılım sürecinin önemli araçlarından biri olan şikâyet mekanizmasının yapısını oluşturmak,
- İzleme ve raporlama prosedürlerini belirlemektir.

Bu Plan, "Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi" 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. ÇSED kapsamında hazırlanan ve 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.

Projenin planlama aşamasında, Beybi Plastik Fabrikası Sanayi A.Ş., İstanbul Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'ne ÇED başvurusunda bulunulmuş ve kurum görüşü istemiştir. İl Müdürlüğü, 27.01.2021 tarihli resmi cevap yazısında; "25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren ÇED Yönetmeliği Ek-2 Madde-4 uyarınca tanımlanan tesisler kapsamında olan Muayene Eldiveni İmalatı Projesi için, ilgili Yönetmeliğin 17. maddesi gereği Valiliğimizce 27-01-2021 tarih ve 71280893 220-02 E-2021271 sayılı "Çevresel Etki Değerlendirme Gerekli Değildir" kararı verilmiştir" değerlendirmesi yapmıştır.

### 2.2 TKYB İlke ve Standartları

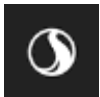
TKYB kalkınma odaklı, çevresel ve sosyal faydayı esas alan ilkeler ve politikalarla standartlarını belirlemiştir. TKYB, çevre ve sosyal faaliyetler üzerindeki olumsuz etkileri ve riskleri azaltma ve yönetme konusundaki yaklaşımını Çevre ve Sosyal Politikası ile ortaya koymuş ve paydaşlarına duyurmuştur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

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

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



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'nin 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 yönetiminin hayata 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,

<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>



- 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. Şikâyet 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,
- 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 değiştiği, 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 atılım 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, sağlıklıyla 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.
- 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

<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>



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, Beybi Plastik Fabrikası Sanayi A.Ş. tarafından ÇED başvurusu ve değerlendirme süreci için İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'ne başvuru yapılmıştır. İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü ile yapılan yüz yüze ve yazılı yapılan görüşmeler ve istişareleri takiben, Proje için "ÇED Gerekli Değildir" kararı verilmiştir. Bu koşullar çerçevesinde, Proje hazırlık sürecinde ÇED süreci gerçekleşmemiş olduğundan ÇED kapsamında gerekli olan halkın katılımı toplantıları, paydaş bilgilendirme faaliyetleri yapılmamıştır. Bununla birlikte bu planda da tanımlanmış olan Paydaşlar ile telefon ile ve yüz yüze görüşmeler ile Proje istişare ve bilgilendirme toplantıları gerçekleştirilmiştir.



### 3.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Paydaş analizi, paydaş katılım sürecinin ilk adımı olmakla birlikte, paydaş katılım yönetiminin temeli olarak da değerlendirilebilir.

Proje paydaşları, projeden olumlu ya da olumsuz, doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenebilecek, doğrudan etkilenme dahi proje sonuçları ile ilgili olan veya bu süreçleri etkileyebilen, görüşlerini ifade etmek isteyen bireyler ya da gruplardır.

Paydaş belirleme sürecinde, paydaşları yalnızca ilgili devlet kurumları, çevre halk veya çalışanlar olarak sınırlı tutmak, potansiyel paydaşların dışarda bırakılmasına ve dolayısıyla hem çevresel ve sosyal risklerin hem de projenin paydaş katılım sürecinin yönetilmesinde eksikliklere neden olabilir. Başka bir ifadeyle Proje ile ilgili tüm paydaşları kapsayan geniş bir yaklaşım aynı zamanda Projenin tüm yönleri ile sağlıklı olarak değerlendirilmesi ve yönetilmesine olanak sağlayacaktır.

#### 3.1 Paydaş Belirleme Yaklaşımı

Paydaş analizi, paydaş katılım sürecinin ilk adımı olmakla birlikte, 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 izlemesi yapılarak güncellenen bir süreç olarak kabul edilmektedir.

Aşağıda yer alan şema, Paydaş Katılım Planı'nın hazırlanmasında takip edilen stratejiyi göstermektedir. Paydaş katılım planının hazırlanması, yürütülmesi ve izlenmesi aşamalarının tümünde paydaş odaklı bir yaklaşım benimsenmektedir.



Şekil 3-1 PKP Stratejik Yaklaşım ve İşleyiş Şeması

Yukarıdaki şemada belirlenmiş olan strateji ve yaklaşım, Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi'nin Paydaş Katılım Planı'nın geliştirilmesinde aşağıda detaylandırıldığı şekilde uygulanmıştır:





## 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,
- 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 ve ilk paydaş listesi oluşturulmuştur. Paydaşların temsilcileri belirlenmiştir.

Proje kapsamında, bir paydaşın projeden etkilenme durumu yalnızca fiziksel olarak değil, sosyal, çevresel ve ekonomik olarak da değerlendirilmektedir. Bu etkilerin daha geniş tanımlanması ve detaylı 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, yöneticileri, danışmanlar ile birlikte istişare edilmiştir. Bu aşamada proje fazlarına göre projenin coğrafi etki alanı belirlenmiş ve etki alanı içindeki paydaşlar tanımlanmıştır. Burada sadece ana projenin bulunduğu çalışma alanı değil, bununla birlikte;

- OSB içinde yer alan diğer kuruluşlar, tesisler
- OSB dışında yer alan tarımsal veya hayvansal faaliyet, çiftlik, atölye, el işleri, zanaat, ticaret faaliyeti yürüten kişi veya kuruluşlar,
- Proje alanı çevresinde
- Proje araçlarının da kullandığı ve çevredeki geçim kaynaklarının sürdürüldüğü işletmelere, arazilere, kuruluşlara alanlara ulaşım için kullanılan ulaşım yollarının kesiştiği yolların kullanıcıları,
- Çevre yerleşim alanlarında yaşayanlar, çevredeki okullar,
- Yerleşim alanları ve okullara ulaşım için kullanılan aynı zamanda Proje araçlarının da kullandığı alanlar,
- Potansiyel kümülatif etkilerden etkilenebilecek alanlar, Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi" Projesi'nin coğrafi etki alanını ve kapsamını ortaya koymaktadır.

Projenin fazları göz önünde bulundurularak, paydaşların projeye etkileri ve projeden etkilenme düzeyleri, ilgileri ve çıkarları tespit edilmiştir.

Projenin fazları şöyledir:

- Proje Geliştirme Fazı: Ekim 2020-Ocak 2021 (tamamlanmış)
- İnşaat Fazı: Ocak-Kasım 2021 (devam ediyor)
- İşletme Fazı (Kasım 2021)

<sup>10</sup> Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı, Mart 2021



Proje fazlarında gerçekleştirilen farklı proje faaliyetleri ve etkileri göz önünde bulundurularak paydaş haritası oluşturulmuştur. Paydaşların değerlendirilmesi sonucunda 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, Beybi Plastik insan kaynakları yapılanması ve iş akışına göre planlanmıştır. Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi 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 yürütülmesi**

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 şikâyetleri, 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 Beybi Plastik 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.

Projenin fazı değiştiğinde veya gerek görüldüğünde proje paydaşlarının, yöntem ve araçların güncellenmesine ilişkin değişiklikler ilerleme sürecinde değerlendirilecek ve gerekli görüldüğünde uygulanacaktır.



## 3.2 Proje Paydaşları

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

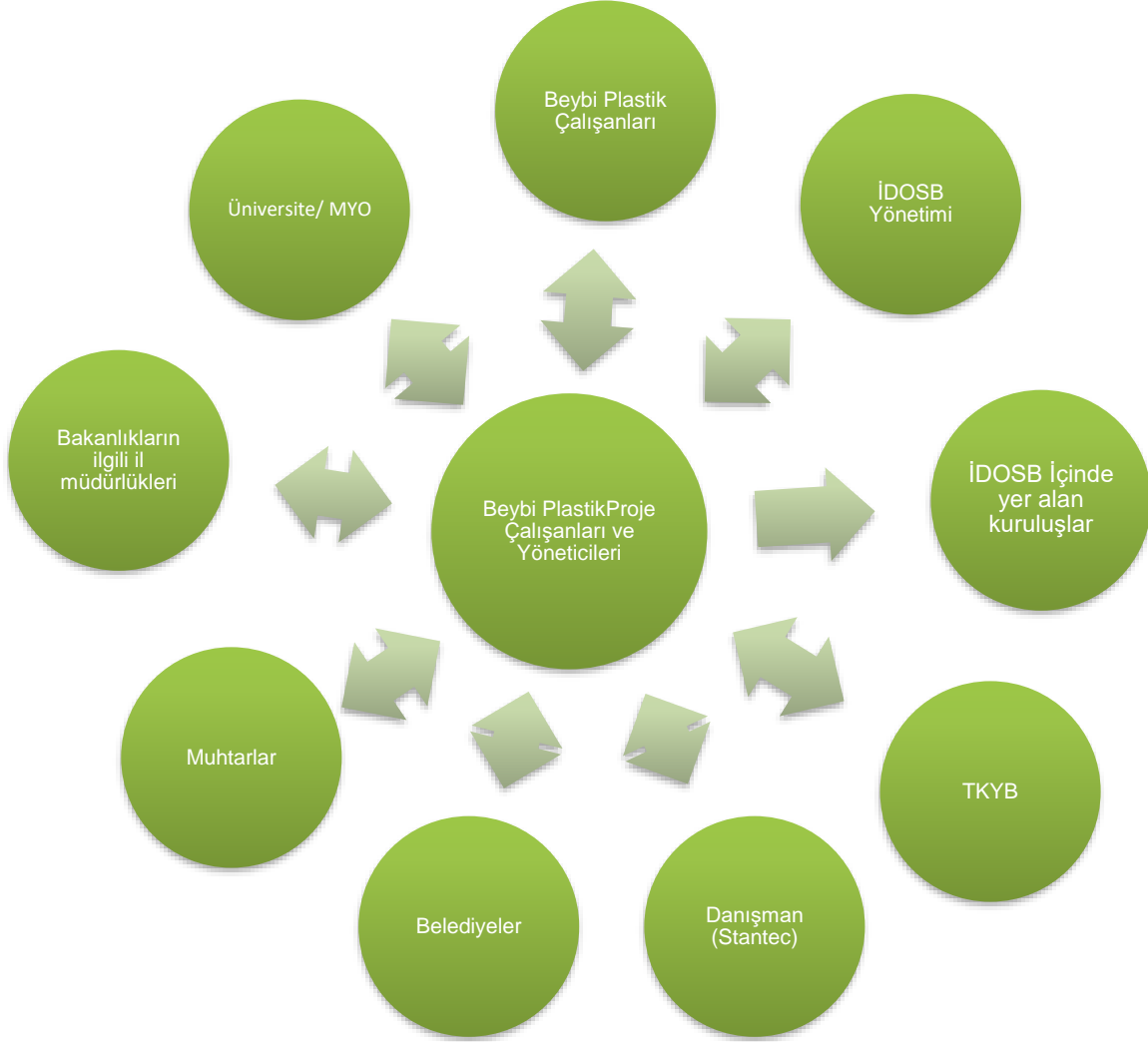
Tablo 3-1 Proje Paydaşları

	Paydaşlar	Etkilenen		İlgilenen
		Doğrudan	Dolaylı	
	<b>İç Paydaşlar</b>			
Finans Kuruluşları	TKYB	X		X
	Beybi Plastik proje çalışanları ve yöneticileri	X		X
	Beybi Plastik Çalışanları			
	Alt yükleniciler	X		X
	Danışman (Stantec)	X		X
	<b>Dış Paydaşlar</b>			
Devlet Kurumları	- İstanbul Valiliği	X		X
	- Tuzla Kaymakamlığı	X		X
	- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü	X		X
	- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü	X		X
	- Tuzla İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü	X		
İstanbul Deri Organize Sanayi Bölgesi (IDOSB)	- İDOSB Müdürlüğü	X		X
	- İDOSB içinde yer alan Firmalar	X		X
	- İDOSB İçindeki kurum ve kuruluşlar	X		X
Yerel Yönetimler	- Tuzla Belediyesi	X		
	- İstanbul Büyükşehir Belediyesi	X		
Meslek Odası	- İstanbul Sanayi Odası		X	X
	- İstanbul Ticaret Odası			
Çevre Köyler	- Orhanlı Mahallesi	X		
	- Orta Mahalle		X	
	- Aydınli Mahallesi	X		
Muhtarlıklar	- Orhanlı Mahallesi	X		X
	- Orta Mahalle		X	X
	- Aydınli Mahallesi	X		X
Yerel Basın				X
Üniversiteler/ Enstitüler/ Eğitim Kurumları	- Sabancı Üniversitesi	X		
Yerel STK'lar				X
Yerel Paydaşlar	- Tuzla yerel esnafı	X		X
	- Orhanlı yerel esnafı	X		X
	- Çevredeki OSB'lerde yer alan işletmeler ve üretim tesisleri	X		X
Potansiyel paydaşlar	- 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 bildirimi ve istişare edilmesi çalışmaları gerçekleştirilecektir. Aşağıdaki şema Projenin anahtar paydaşlarını göstermektedir.



Şekil 3-2: Projenin Anahtar Paydaşları

### 3.2.2 Rol ve Sorumluluklar

Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi'nin Paydaş Katılım Planı'nın yürütülmesi ve Proje Şikâyet Yönetimi Mekanizmasının işletilmesinden sorumlu birim ve kişiler ile rol ve sorumlulukları belirlenmiştir.

Beybi Plastik Proje Yönetim Birimi altında, mevcut görev, rol ve sorumluluklara uygun olarak, çevresel ve sosyal konuların yönetilmesinden ve şikâyet mekanizmasının işletilip yönetilmesinden sorumlu bir ekip tanımlanmıştır.

ÇSYP ve PKP kapsamındaki çalışmaları yönetecek olan Ekip, Proje'nin "**Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi**" (ÇSYB) olarak adlandırılmıştır. Bu birim, Genel Müdür'e ve Fabrika Müdürü'ne rapor verecek ve hem Paydaş Katılım faaliyetleri ile şikâyet mekanizması yönetimini hem de sosyal ve çevresel konuların yönetimini geliştirilmiş olan planlar doğrultusunda yürütecektir.

Bu amaçla, Fabrika Müdürü/ Genel Müdür'ün Yönetimi altında ve Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü'nün koordinasyonunda, iç ve dış şikâyetlerin yönetilmesi ile paydaş katılım faaliyetlerinin yönetilmesi, tanımlanmış olan rol ve sorumluluklar kapsamında sağlanacaktır.

Proje'nin **Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi**'nin (ÇSYB) Rol ve Sorumluluklar aşağıdaki tabloda detaylı olarak tanımlanmıştır.

*Tablo 3-2: Paydaş Katılım Planı İçindeki Rol ve Sorumluluklar*

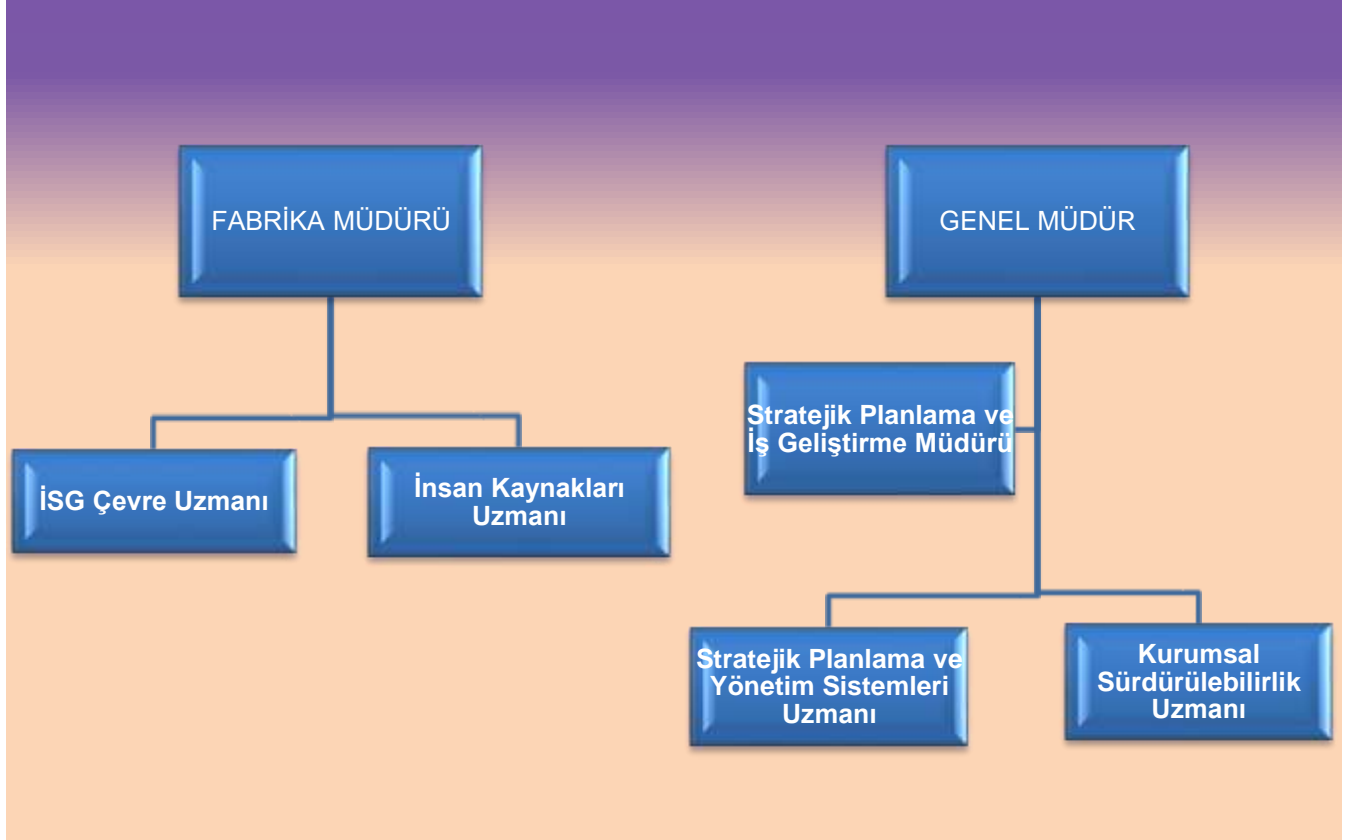
ROL	SORUMLULUKLAR
Fabrika Müdürü/Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bu Planın onaylanması ve uygulanması için gerekli kaynakları sağlar.</li> <li>Gerekli görevlendirmeleri yaparak Planın performans takibini yaptırır.</li> </ul>
<b>Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü - Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Birimi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projenin Paydaş Katılım Planı ile ilgili faaliyetlerini koordine eder,</li> <li>Paydaş Katılım Planının uygulanmasını sağlar ve yönetir,</li> <li>Yüklenicilere bu Planla ilgili gerekli bildirimlerin yapılmasını sağlayarak, Planla ilgili sorumluluklarını yerine getirmelerini izler, denetler,</li> <li>Bu Planı geliştirmek ve iyileştirmek adına izleme, denetim ve revizyonları yapar,</li> <li>PKP ve ŞMYP izleme faaliyetlerini gerçekleştirip, eksikliklere ilişkin tedbir ve iyileştirmeleri Fabrika Müdürü bilgisi ve onayı doğrultusunda uygular,</li> <li>Gerektiğinde, PKP kapsamında gerekli olan paydaş ve saha ziyaretlerini gerçekleştirir,</li> <li>Şikâyet Mekanizmasının, Prosedürde tanımlanan ilkelere ve amaçlarına göre işlemlerini sağlar,</li> <li>Dış şikâyetler, çalışan şikâyetlerin ve iç paydaşlardan gelen şikâyetlerin çatı yönetim dosyası/sistemi olan, Şikâyet Takip Çizelge Dokümanında yer alan kayıtları takip ederek, sistemin iş akışı ve işlevselliğini kontrol eder,</li> <li>Dış şikâyetlerin, iç şikâyetlerin ve çalışan şikâyetlerinin takibini yaparak Plana ve Prosedüre uygun kaydedilmesi, geri bildirim verilmesi, düzeltici eylemlerin izlenmesi ve şikâyetlerin kapatılmasını denetler.</li> <li>Dış şikâyetlerin, iç şikâyetlerin ve çalışan şikâyetlerinin kalite kontrolü için, Paydaşlarla iletişim kurarak, görüşmeler yaparak aylık kontroller yapar.</li> </ul>
<b>Stratejik Planlama ve Yönetim Sistemleri Uzmanı - Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Birimi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sahada alınan şikâyetleri uygun şekilde Şikâyet mekanizmasına ve Şikâyet Takip Çizelge Dokümanına kaydederek, Prosedüre, ilke ve standartlara uygun olarak yürütür.</li> <li>Kendisine iletilen ve çalışanlardan/ iç paydaşlardan gelen şikâyetler olduğunda şikâyeti, Şikâyet Takip Çizelge Dokümanına kaydederek İK Uzmanına iletir.</li> <li>Çevre ve İSG ile ilgili gelen şikâyetleri Şikâyet Yönetim Sistemi Ana Dosyaya kaydederek İSG ve Çevre Uzmanına iletir.</li> <li>Şikâyet mekanizmasına ve Şikâyet Takip Çizelge Dokümanına kaydedilen ve kendisine İK veya diğer birimlerden iletilen şikâyetlerin ilgili Ekip lideri ve ilgili Birime Ulaştırarak aksiyon verir.</li> <li>İlgili ekiplerin planladığı düzeltici faaliyetleri planlamak, paydaş geri bildirimlerini ve paydaşla istişare sürecini izleyip Prosedürlere uygunluğunu değerlendirir.</li> <li>Uygun olmayan dış şikâyetler ile ilgili işleyişleri Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü'ne raporlayarak, sürece ilişkin iyileştirici önlemler alıp ilgili birimlere geri bildirimlerde bulunur.</li> <li>Dış paydaşların şikâyet raporlarını aylık olarak Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü'ne sunar.</li> <li>Şikâyet Mekanizmasındaki dış şikâyetlere ilişkin düzeltici faaliyetlerin sonuçlarını takip edip, paydaş mutabakatına göre şikâyetleri kapatır.</li> </ul>



<b>Kurumsal Sürdürülebilirlik Uzmanı-</b> Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Birimi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dış paydaş katılımı faaliyetlerini planlamak ve Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü onayı doğrultusunda takvimine göre uygulamak, gerekli bilgilendirmelerin zamanında yapılmasını sağlar.</li><li>• PKP ve ŞMYP'nü Proje fazları değiştiğinde, faaliyetlerin içeriği veya yöntemi değiştiği durumlar olduğunda veya izleme ve değerlendirme raporlarında gerek görüldüğünde güncellemek için çalışmaları yaparak, Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü 'ne sunar.</li><li>• PKP kapsamında gerekli olan paydaş ve saha ziyaretlerini gerçekleştirir.</li></ul>
<b>İnsan Kaynakları (İK) Uzmanı</b> - İnsan Kaynakları Departmanı-	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kendisine, telefon veya e-maillerden, dilek-şikayet kutuları veya kullanılan diğer paydaş katılımı araçlarından ulaşan şikayetlerin, Dilek-Şikayet Prosedürü Sistemi'ne ve Şikayet Takip Çizelge Dokümanına kaydederek, Prosedüre, ilke ve standartlara uygun olarak yürütür.</li><li>• Kendisine iletilen ve dış paydaşlarından gelen şikayetler olduğunda, şikayeti, Şikayet Takip Çizelge Dokümanına kaydederek Yönetim Sistemleri Uzmanına iletir.</li><li>• Çevre ve İSG ile ilgili gelen şikayetleri Şikayet Yönetim Sistemi Ana Dosyaya kaydederek İSG ve Çevre Uzmanına iletir.</li><li>• Şikayet mekanizmasına ve Şikayet Takip Çizelge Dokümanına kaydedilen ve kendisine Yönetim sistemleri Uzmanından veya diğer birimlerden iletilen iç şikayetleri, Şikayet Takip Çizelge Dokümanı ve İlgili Ekip lideri ve Dilek-Şikayet Prosedürü Sistemi'ne kaydederek İlgili Birime Ulaştırarak aksiyon verir.</li><li>• İlgili ekiplerin planladığı düzeltici faaliyetleri planlamak, paydaş geri bildirimlerini ve paydaşla istişare sürecini izleyip Prosedürlere uygunluğunu değerlendirir.</li><li>• Uygun olmaya, iç şikayetler ile ilgili işleyişleri Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü 'ne raporlayarak, sürece ilişkin iyileştirici önlemler alıp ilgili birimlere geri bildirimlerde bulunur.</li><li>• İç şikayet raporlarını aylık olarak Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü 'ne sunar.</li><li>• Şikayet Mekanizmasındaki düzeltici faaliyetlerin sonuçlarını takip edip, paydaş mutabakatına göre şikayetleri kapatır.</li></ul>
<b>İSG ve Çevre Uzmanı-</b> Fabrika Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fabrika içerisinde yürütülen Çevre ve İSG bilgilendirme faaliyetlerinin Plana uygun şekilde yürütülmesini sağlamak</li><li>• Alt Yüklenicilerin Çevre ve İSG ile ilgili faaliyetlerini, PKP ve şikayet yönetimine uygunluğunu izler.</li><li>• Çevre ve İSG ile ilgili gelen şikayetlerin kaydını yaparak Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü 'ne bilgilendirme yapar.</li><li>• Çevre ve İSG ile ilgili şikayet geldiğinde, aldığı aksiyona göre takibini ve gerekli çalışmaları yapar, Çevre ve İSG konularında düzeltici eylemleri planlar</li><li>• Şikayet Mekanizması kapsamında aldığı aksiyonların ŞMP'nde tanımlanan şekilde, inceleme değerlendirmesini yapar, düzeltici faaliyetleri planlar, paydaşla istişare edip, şikayeti kapatır.</li></ul>

Mevcut organizasyon ve işleyiş yapısına uygun ve aynı zamanda PKP ve Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürünün gerekliliklerini yerine getirecek bir yapı tasarlanmıştır.

Rol ve sorumlulukların tanımlandığı Sosyal ve Çevresel Yönetim Birimi (ÇSYB) olarak adlandırılmış olan organizasyon yapısı şöyledir:



Şekil 3-3: Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim 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 ulaşabildikleri araçlarla Projeye ulaşımını sağlamak, Proje PKP personellerinin Planın ve şikayet mekanizmasının gerekliliklerini yerine getirirken pek çok farklı kesimden, kültürden, sosyal ve ekonomik düzeyden Paydaşa ulaşabilmelerini sağlamak ve sürdürülebilir Paydaş katılımını hayata geçirmek için 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 Covid-19 tedbirleri ve kısıtlamaları kapsamında paydaş grupları ile yapılacak istişare, bilgilendirme faaliyetleri ve toplantılar mevcut koşullara uygun yöntemlerin ağırlıklı 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 sıralanmıştır.

PKP ile şikayet mekanizmasının Proje gereklilikleri ve prosedüre göre işletilmesi ve yönetilmesi için tanımlanan araçlar ve yöntemler içinde, özellikle Beybi Plastik tarafından mevcut durumda kullanılan iç ve dış şikayet yönetim araçları, şikayet yönetim prosedürü ve 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 ulaşılacak 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.

Bununla birlikte, Paydaşların da şikayetlerini iletmek için proje e-mail adresi kullanılacaktır. Projenin e-mail adresi paydaşlara PKP toplantısında ve sonrasında yapılacak bilgilendirmelerde verilecek, iletilecektir.

**Çalışanların Mail Adresi ve İnternet Sitesi Aracılığı ile İsteklerini Bildirilmesi:** Tüm çalışanlara geri bildirim yapabilmeleri için, Beybi Plastik Proje iletişim prosedürünün bir aracı olarak, internet sitesi Proje mail adresleri kullanılabilir. Proje 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 Mekanizması:** Paydaşların bildirimlerinin, kayıtlarının, bilgilerinin ve şikayetlerin kaydının tutulacağı, şikayetlerin değerlendirilip izleneceği ve sonuçlarının geri bildirimler ile paydaşlara iletilecek sürecin işleyişini içerecek olan şikâyet mekanizması proje boyunca kullanılacak önemli bir paydaş katılımı yönetim aracı ve yöntemidir.

**BEYBİ DİLEK VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ:** Beybi'de çalışan tüm personelin "Dilek ve Şikayet Prosedürü"<sup>11</sup> aracılığı ile şikayet, kaygı ve görüşlerini aktarması için Dilek ve Şikayet Prosedürü geliştirilmiştir. Prosedür, çalışanların, talep, istek ve şikayetlerini iletebilecekleri iletişim kanalları ve araçlarını tanımlar.

<sup>11</sup> Doc. No. IK-P13, Dilek ve Şikayet Prosedürü





Beybi Plastik'in tüm çalışanlarının ulaşabileceği iletişim ve talep/şikayet araçları oluşturulmuştur. Tüm çalışanlar **Dilek ve Şikayet Prosedürü** konusunda bilgilendirilmiştir.

- **Beyaz yaka çalışanlar**, dilek ve şikayetlerini sözlü ve yazılı olarak aktarabildiği gibi, çalışanların rahatlıkla ulaşabileceği yerlerde yer alan **Dilek-Şikayet kutularını** kullanarak dilek ve şikayetlerini iletebilirler. Bunun yanında, kurumsal çalışan portalı olarak tasarlanmış olan **Logo J-guar** İnsan Kaynakları Yazılım Programı'na giriş yaparak da "öneriler" modülünden dilek ve şikayetlerini iletebilirler.

- **Mavi yaka çalışanlar**, dilek ve şikayetlerini doğrudan sözlü ve yazılı olarak iletebildiği gibi, çalışanların rahatlıkla ulaşabileceği yerlerde yer alan **Dilek-Şikayet kutularını** kullanarak da dilek ve şikayetlerini iletebilirler.

Prosedürün sorumluları, Fabrika Müdürü, İnsan Kaynakları Müdürü ve İnsan Kaynakları Uzmanı'dır. Bu sorumluluk ve işleyişi içeren Dilek ve Şikayet Prosedürü, Beybi Plastik Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi sürecinde de **iç şikayetlerin alınması, yürütülmesi ve yönetimi için kullanılmaya devam edecektir**. Dilek ve Şikayet Prosedürü altında işleyen araçlardan gelen **iç şikayetlere ilişkin bildirimler Şikayet Mekanizması Prosedürüne uygun olarak kaydedilerek, araştırma süreci ve şikayet kapatma adımları işletilecek, Şikayet Mekanizması Prosedürü kapsamında ortaya konulmuş ilke, standart ve gereklilikler yerine getirilerek kullanılacaktır**.

**Şikayeti Ele Alma Süreci Prosedürü:** Beybi Plastik, müşteri şikayetlerinin alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili esasları belirleyen şikayet prosedürüne sahiptir. "Şikayeti Ele Alma Süreci"<sup>12</sup> olarak tanımlanan prosedür, müşteri şikayeti oluşup iletdikten sonra şikayetin ele alınmasına ilişkin uygulamayı tanımlamaktadır.

Bu Şikayet Prosedürü, Proje süresince, yalnızca müşterilerden değil **dış paydaşlardan gelen şikayetlere ilişkin bildirimleri de kapsayacak şekilde genişletilerek dış şikayetlerin yönetimi için, Şikayet Mekanizması Prosedürüne uygun olarak şikayet kaydı, araştırma süreci ve şikayet kapatma adımları işletilecek, Şikayet Mekanizması Prosedürü kapsamında ortaya konulmuş ilke, standart ve gereklilikler yerine getirilerek kullanılacaktır**.

**ALTERNATİF ARAÇLAR:** İnternete, akıllı telefonlara, sosyal medya veya e-postaya erişebilirliği 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 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:** Paydaşların şikayetlerini, öneri ve görüşlerini iletebilecekleri basit kullanımı olan formların da yer aldığı şikayet kutuları özellikle dezavantajlı paydaş grupların ve projeden etkilenen hassas grupların erişebileceği noktalara konulacaktır.

**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 şikayet 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.

<sup>12</sup> Doc. No. KY-SR01, Şikayeti Ele Alma Süreci Prosedürü



**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 şikayet 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:** Yüz yüze toplantılar biçiminde yapılan odak grup çalışmalarının Covid-19 sürecinde online ortamda gerçekleştirilmesi veya yeni normalleşme süreci sonrası koşulların elvermesi ile yapılması planlanmaktadır. Odak grup toplantıları 6-12 kişilik bir ilgi grubu ile yaklaşık 1-1,5 saatlik bir derinlemesine görüşme toplantısı olarak tanımlanabilir. Bu süreçte bir moderatör ve gerekli olduğunda bir gözlemci veya röportör de toplantıya katılır. Moderatörün yönetiminde odak grup toplantısının konusu ve amaçları doğrultusunda katılımcılardan veri toplanır.

**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

Beybi Plastik Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi Paydaş Katılım Planı, Proje'nin ÇSYP kapsamında yapılmış olan etki değerlendirme çalışmasında ortaya konulmuş 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.

Bu başlığa kadar açıklanan gereklilikler, amaçlar, öncelikler, belirlenen paydaşlar, yöntemler ve araçların projenin fazlarına, işleyişine ve takvimine göre düzenlenmesi ve Beybi Plastik'in organizasyon yapısı, işleyişi ile Proje gerekliliklerinin bir arada sentezlenmesi sonucunda oluşturulmuştur. Paydaş katılım planının uygulanması süreci aynı zamanda izleme sürecini de içinde barındıracaktır. Paydaş Katılım Planı'nın izlenmesini sağlayacak araçların başında Şikâyet Mekanizması Yönetimi gelmektedir. Şikâyet Mekanizması Yönetim Sistemi'ne girilen kayıtlar, şikâyetler, geri bildirimler paydaş katılım sürecinin değerlendirilmesi, izlenmesi, revize edilmesi ve gerekli aktivasyonların alınması için kendine özgü bir veri tabanı da oluşturacaktır.

Projenin paydaş katılım planının işleyişini gösteren Paydaş katılım program tablosu aşağıda verilmiştir. PKP faaliyetleri, faaliyetin gerçekleştirileceği lokasyon, tarihi, sorumlu kişi/birim ve ilgili paydaş grupları açıklanmıştır. Projenin paydaş katılım faaliyetleri, inşaat ve işletme dönemi için ayrı ayrı planlanmıştır.

Tablo 5-1 : 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>İNŞAAT FAZİ</b>						
İnşaat Fazı	İç paydaşlar PKP uygulaması kapasite geliştirme eğitimleri	Online görüşmeler/ toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online)	Online ortam	İhtiyaç duyuldukça, sürekli	Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi (ÇSYB), Danışman (Stantec)	İç Paydaşlar
İnşaat 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 köyler	19 Nisan haftasından sonra	ÇSYB , Danışman (Stantec)	Yakın yerleşim yeri muhtarları
İnşaat 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	1 Mart tarihinden itibaren Trafik yoğunluğu/ ağır araç trafiği oluşacak her durumun 1 hafta ve 1 gün öncesinde	ÇSYB	Yakın yerleşim yeri muhtarları İDOSB Yönetimi İDOSB içindeki kuruluşlar Çevre okullar
İnşaat Fazı	Şikâyet mekanizması ve paydaş katılım bilgilendirme toplantısı hazırlık çalışmaları - Paydaşların temsilcilerinin iletişim bilgilerinin çıkarılması	Online görüşmeler/ toplantılar	Online ortam Ofis çalışması	12-16 Nisan haftası	ÇSYB	Tüm Paydaşlar



	- Duyuru ve davet metinlerinin hazırlanması - PKP ve ŞMP bilgilendirme sunumunun hazırlanması, - Toplantılara paydaşların davet edilmesi i	Yerel medya <sup>13</sup> Afiş/ broşür/ el ilanı Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları Mektup/ posta				
İnşaat Fazı	Şikayet mekanizması ve Paydaş Katılım Planı bilgilendirme toplantısı	Yüz yüze toplantı Online görüşmeler/ toplantılar	İstanbul Beybi Plastik Online ortam	<b>20 Nisan 2021</b>	ÇSYB, Danışman (Stantec)	Tüm Paydaşlar
İnşaat 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	20 Nisan tarihinden itibaren gerektiğinde revizyon/ yenileme yaparak	ÇSYB	Tüm paydaşlar
İnşaat Fazı	Toplantıya katılmayan veya Proje şikayet mekanizmasına erişimi zor olan Proje inşaat sahasının çevre yerleşim alanlarında yaşayan (eğer varsa) hassas grupların ve yakın çevredeki arazi kullanıcılarının bilgilendirilmesi	Paydaş bilgilendirme ziyaretleri Telefon	Paydaşların bulunduğu yerleşim alanları Çevre araziler	19-20 Nisan Haftası	ÇSYB	Çevre yerleşim yerlerinde yaşayan halk, hassas gruplar, muhtarlar, Arazi kullanıcıları
İnşaat Fazı	Proje inşaat sahasının çevre eğitim kurumları/ okullar	Online görüşmeler/ toplantılar Derinlemesine görüşmeler (online) Paydaş bilgilendirme ziyaretleri	Paydaşların bulunduğu yerleşim alanları Online ortam	20 Nisan sonrasında gerektiğiçe gerçekleştirilecektir.	ÇSYB	Çevredeki okulların temsilcileri
İnşaat 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	ÇSYB	Anahtar Paydaşlar
İnşaat Fazı	İnşaat 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	Eylül-Kasım 2021		Altyüklenici çalışanları/ işçileri, Beybi Plastik Proje çalışanları/ işçileri
İnşaat Fazı sonu	Şikâyet mekanizmasının işletme döneminde revize edilmesi durumunda PKP ve	Online toplantı Yüz yüze toplantı E-posta	Online ortam İstanbul Beybi Plastik	İnşaat ve işletme fazlarında PKP ve ŞMYP konusunda	ÇSYB	Tüm paydaşlar

<sup>13</sup> "Paydaş Katılımı İçin Araçlar ve Yöntemler" bölüm başlığı altında yerel yazılı ve görsel basın organları listesi yer almaktadır.



	Şikayet Mekanizması revize tanıtım toplantısı	Telefon		revize/ değişiklik/ ekleme/ düzeltme yapıldığında		
İnşaat Fazı sonu	İşletme dönemi işe alım prosedürleri bilgilendirmeleri	Online bilgilendirmeler E-posta Web sayfası Yakın yerleşim yerleri için muhtar vasıtasıyla yönlendirme/ bilgilendirme	Online ortam Yüzyüze görüşmeler E-mail Web sayfası (aktif hale geldiyse)	İletme fazı işe alım çalışmalarının başlaması ile birlikte	ÇSYB	Beybi Plastik firma çalışanları/ işçileri İlgili Üniversite ve Meslek Yüksek Okulları Meslek odaları Çevre yerleşim alanları muhtarları
<b>İŞLETME FAZI</b>						
İşletme Fazı						
İşletme 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	İletme fazı işe alım çalışmalarının başlaması ile birlikte	ÇSYB	Beybi Plastik firma çalışanları/ işçileri İlgili Üniversite ve Meslek Yüksek Okulları Meslek odaları Çevre yerleşim alanları muhtarları
İşletme Fazı	Şikayet mekanizması ve Paydaş katılımı bilgilendirme toplantısı	Online görüşmeler/ toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online) Paydaş bilgilendirme ziyaretleri Broşür/ el ilanı Mektup/ 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	ÇSYB	İşletme fazı ile birlikte belirlenmiş yeni paydaşlar
İşletme 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	ÇSYB	İşletme fazı ile birlikte belirlenmiş yeni paydaşlar
İşletme Fazı	İDOSB Yönetimi işletme dönemi paydaş katılım süreci bilgilendirme	Online toplantı/ bilgilendirme Paydaş bilgilendirme ziyaretleri	İDOSB Online ortam	İşletme fazına geçiş ile birlikte ilk ay içinde	ÇSYB	İDOSB yönetimi
İşletme Fazı	Sevkiyata bağlı trafik yoğunluğu/ ağır araç trafiği bilgilendirme	Web sayfası Paydaş (Saha) Ziyareti Online görüşmeler/ toplantılar Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları	Online ortam Yakın köyler Çevre okullar İDOSB	İşletme fazına geçişin ilk haftasından itibaren trafik yoğunluğu/ ağır araç trafiği oluşacak	ÇSYB	Yakın yerleşim yeri muhtarları İDOSB Yönetimi İDOSB içindeki kuruluşlar



		Afiş/ broşür/ el ilanı		her durumun 1 hafta ve 1 gün öncesinde		Çevre okullar
İşletme Fazı	Üretim fazına geçiş paydaş bilgilendirmeleri	Online görüşmeler/ toplantılar E-posta Derinlemesine görüşmeler (online) Paydaş bilgilendirme ziyaretleri Broşür/ el ilanı Mektup/ posta Halka açık kamusal mekanlar veya ortak kullanım alanlarındaki ilan panoları	Online ortam Yüz yüze bilgilendirme toplantısı Saha ziyaretleri (online sağlıklı iletişim kurulamayan paydaşlara)	Üretim sürecinde yeni paydaşlar belirlendiği her durumda	ÇSYB	Üretim sürecinde yeni belirlenmiş paydaşlar



## 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 ayrıca TKYB, IFC ve uluslararası standartlarda paydaş katılım yönetiminin önemli bir gerekliliği olarak tanımlanan şikayet mekanizmasının standartlara uygun şekilde yönetilmesini amaçlamaktadır.

Şikayet Mekanizması Yönetimi Prosedürü, iç ve dış tüm Proje paydaşlarını ve Beybi Plastik 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. Prosedür, Beybi Plastik Firması'nın tanımladığı ve geliştirdiği şikayet mekanizması prosedürü ile de örtüşecek biçimde hazırlanmıştır.

ŞMYP, güvenli ve yapıcı, etkin bir paydaş iletişimi kurmak için standartları ve ilkeleri belirler. Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi süresince, Paydaşlarla sağlıklı ilişkiler kurulması amacıyla hazırlanan Şikâyet Yönetimi Prosedürü proje ömrü boyunca uygulanacaktır.

Bu kapsamda geliştirilmiş olan şikâyet mekanizması;

- Tüm paydaşların iletişim bilgilerini içeren,
- Paydaşlardan gelen şikayetlerin kaydedildiği,
- Prosedürün belirlediği çerçevede ve zaman aralığında şikayetlerin değerlendirilip sonuçlandırıldığı,
- Tamamen ücretsiz, ulaşılabilir ve hiçbir bilginin aleyhte ve veri olarak üçüncü kişilerle paylaşılmadığı güvenli bir sistem olarak tasarlanmıştır.

Şikayet mekanizması ayrıca paydaş katılımı yönetimine de destek sağlayan bir araç işlevi görmesi amacıyla;

- Paydaşların ilettiği bildirim ve görüşlerin kaydedildiği,
- Paydaşlarla kurulan iletişim, görüşme ve etkileşimlerin yer ve zaman bilgileriyle tutulduğu,
- Paydaş görüşmeleri raporlarının hazırlanıp saklandığı,
- İzleme ve değerlendirme takibi için ve Projenin raporlama çalışmaları için veri tabanı işlevi görecektir şekilde planlanmıştır.

### 6.3 Sorumluluklar

"Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi" (ÇSYB), Fabrika Müdürü yönetiminde, Kalite Müdürlüğü Birimi altında Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü'nün koordinatörlüğünde şikâyet mekanizmasının yönetiminden sorumlu olan birim tanımlanmıştır. Kalite Müdürlüğü/ Yönetim Sistemleri Uzmanı, İK Departmanı/ İnsan Kaynakları Uzmanı, İSG Departmanı/ İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı birimin sorumlu uzmanlarıdır.

Bu yönetim ekibi, iç ve dış paydaşlardan gelen tüm şikayetlerin kayıt altına alınması, şikâyet konusu hakkında doğru bilgi toplanması, ilgili birim ile paylaşarak ve yönetim birimlerine ileterek çözüm sürecini yönetmekle sorumludur. Proje Çevre Birimi, paydaşa geri bildirimde bulunur, geliştirilen çözümü şikâyet sahibi paydaşa iletir ve bu süreçte Proje yöneticilerini bilgilendirerek, Proje yönetim ekibi ile birlikte çalışır.

ÇSYB, 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

Beybi Plastik bünyesinde geliştirilmiş ve hali hazırda uygulanan iletişim ve şikayet yönetimi plan ve prosedürleri bulunmaktadır. Beybi Plastik *Şikayeti Ele Alma Süreci*, müşteri odalı şikayetlerin değerlendirilmesi ve ele alınması sürecini içerirken, *Dilek ve Şikayet Prosedürü*, çalışanların bir sorun ya da dilekleri olduğunda veya açıklıkla iletemedikleri ya da iletmekten sıkıntı duyabilecekleri her türlü dilek ve şikayetlerini iletişim bilgisi veya isim belirtmeden iletebilmelerini sağlamak için geliştirilmiştir.

Çalışanlar için tasarlanmış olan bu *Dilek ve Şikayet Prosedürü* prosedürün araçları, "Paydaş Katılımı İçin Araçlar ve Yöntemler" isimli 4. bölümde tanımlanmış olan yöntem ve araçlar içine dahil edilmiştir. Bu yöntemler ve araçlar yoluyla alınan şikayet, öneri veya görüşler, ek araç ve yöntemlerle de desteklenerek ve şikayet mekanizması yönetim prosedürü ile entegre edilerek genişletilecektir.

**Beybi Dilek ve Şikayet Prosedürü ve PKP Şikayet Yönetim Mekanizması içindeki işleyişi:** Beybi'de çalışan mavi yaka ya da beyaz yaka çalışanların önerilerini iletmeleri, şikayet, kaygı ve görüşlerini aktarması için Dilek ve Şikayet Prosedürü geliştirilmiştir. Prosedür, çalışanların, talep, istek ve şikayetlerini iletebilecekleri iletişim kanalları ve araçlarını tanımlar.

- **Beyaz yaka çalışanlar**, dilek ve şikayetlerini sözlü ve yazılı olarak aktarabildiği gibi, çalışanların rahatlıkla ulaşabileceği yerlerde yer alan **Dilek-Şikayet kutularını** kullanarak dilek ve şikayetlerini iletebilirler. Bunun yanında, kurumsal çalışan portalı olarak tasarlanmış olan **Logo J-guar İnsan Kaynakları Yazılım Programına** giriş yaparak da "öneriler" modülünden dilek ve şikayetlerini iletebilirler.

- **Mavi yaka çalışanlar**, dilek ve şikayetlerini doğrudan sözlü ve yazılı olarak iletebildiği gibi, çalışanların rahatlıkla ulaşabileceği yerlerde yer alan **Dilek-Şikayet kutularını** kullanarak da dilek ve şikayetlerini iletebilirler.

Dilek ve Şikayet Prosedürü, Beybi Plastik Fabrikası Sanayi A.Ş. Nitril Muayene Eldiveni Üretim Tesisi Projesi sürecinde de **iç şikayetlerin alınması, yürütülmesi ve yönetimi için kullanılmaya devam edecektir.** Dilek ve Şikayet Prosedürü altında işleyen araçlardan gelen **iç şikayetlere ilişkin bildirimler Şikayet Mekanizması Prosedürüne uygun olarak kaydedilerek, araştırma süreci ve şikayet kapatma adımları işletilecek, Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü kapsamında ortaya konulmuş ilke, standart ve gereklilikler yerine getirilerek kullanılacaktır.**

**Şikayeti Ele Alma Süreci:** Beybi Firması, müşteri şikayetlerinin alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili esasları belirleyen şikayet prosedürüne sahiptir. "Şikayeti Ele Alma Süreci"<sup>14</sup> olarak tanımlanan prosedür, müşteri şikayeti oluşup iletdikten sonra şikayetin ele alınmasına ilişkin uygulamayı tanımlamaktadır.

Bu Şikayet Prosedürü, Proje süresince, yalnızca müşterilerden değil **dış paydaşlardan gelen şikayetlere ilişkin bildirimleri de kapsayacak şekilde genişletilerek dış şikayetlerin yönetimi için, Şikayet Mekanizması Prosedürüne uygun olarak şikayet kaydı, araştırma süreci ve şikayet kapatma adımları işletilecek, Şikayet Mekanizması Prosedürü kapsamında ortaya konulmuş ilke, standart ve gereklilikler yerine getirilerek kullanılacaktır.**

Dış şikayetler, çalışan şikayetlerin ve iç paydaşlardan gelen şikayetlerin de kayıtlı olduğu, Şikayet Takip Çizelge Dokümanında da kayıt altına alınacak ve iş akışında hangi basamakta olduğu, şikayetin adımları takip edilecektir.

İç paydaşlarla iletişim ve şikayet yönetimi konusundaki politika ve prosedürlerin yanında, dış paydaşlardan gelen şikayetler veya dış paydaşlarla ilişkiler İDOSB'nin birimleri üzerinden de sağlanabilmektedir. Çevre Halkının ve çevredeki diğer kuruluşlarının Proje ile ilgili şikayet/ önerilerini İDOSB Yönetimi veya ilgili birimlerine ilettiklerinde, dış paydaşlardan gelen şikayet/ öneri ve bildirimleri sözlü veya telefon ile Beybi Plastik Proje birimine sözlü veya yazılı olarak iletmekte veya tebliğ edilmektedir.

Dış paydaşlarla iletişim kanalı olarak işleyen bu yöntem, Projenin Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü ilke ve standartları doğrultusunda işletilmeye devam edecektir. Bu sözlü veya yazılı gelen bildirimler, paydaşın iletişim bilgileri ile birlikte kayıt altına alınarak, Proje PKP altında geliştirilen Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürüne uygun olarak yönetilecektir. Bu kanaldan gelen şikayetler için sağlanacak geri bildirimler ve sonuç bildirimi hem OSB tarafına hem de ilgili paydaşın kendisine yapılacaktır. Her iki taraf da geri bildirimleri açık ve yazılı olarak alacaktır.

<sup>14</sup> Doc. No. KY-SR01, Şikayeti Ele Alma Süreci Prosedürü





İDOSB'den Proje Birimlerine iletilen dış paydaş şikayetleri, diğer tüm dış şikayetler, çalışan şikayetleri ve iç paydaşlardan gelen şikayetlerin de kaydedildiği, Şikayet Takip Çizelge Dokümanında da kayıt altına alınacaktır.

**Şikayet Takip Çizelge Dokümanının tanımı ve işlevi:** Şikayet Yönetim Sistemi için tüm şikayetlerin bir arada kaydedildiği bir takip çizelge dosyasının oluşturulması önemli ve gereklidir. Böyle bir çizelge dosyasının niteliği basit, takibi kolay ve ÇSYB içindeki şikayetlerle ilgili iletişimi sağlayacak şekilde düzenlenecektir. Ana takip çizelge dokümanı, Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü'nün denetimi ve izlemesinde olup, şikayetlerin yol haritasının izlenmesi için ÇSYB içinde görevlendirilmiş tüm Birim ve uzmanların ortak kullanımında olacaktır. Dokümanın içeriği şöyle oluşturulacaktır;

- Şikayet sahibinin (eğer varsa), adı soyadı ve iletişim bilgileri,
- Şikayetin hangi araç veya yolla iletilildiği,
- Şikayetin iletilildiği personel,
- Şikayeti kaydeden personel,
- Şikayetin niteliği (iç paydaşlardan/çalışanlardan gelen şikayet, İSG konulu şikayet, Dış paydaşlardan gelen şikayet, Dış paydaş şikayeti)
- Şikayetin konusu,
- Şikayeti yönetecek ilgili birim,
- Şikayetle ilgili kime aksiyon verildiği,
- Şikayetin mevcut güncel adımı (kayıt ve geri bildirim, inceleme, düzeltici eylem paydaş görüşmesi, düzeltici eylem uygulama süreci, kapatma onay süreci, kapandı),
- Mevcut adımda aksiyonun hangi birim/personelde olduğu
- Tamamlanma durumu (açık, kapalı)
- İstisare notları (paydaş memnuniyeti ile kapatıldı, bilirkişi raporu ile kapatıldı, uzlaşma sağlanamadığından kapatılmadı vb.)

İç ve dış şikayet mekanizmasının Proje kapsamında geliştirilen Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü kapsamında birleştirilmiş işleyiş şeması aşağıda verilmiştir.

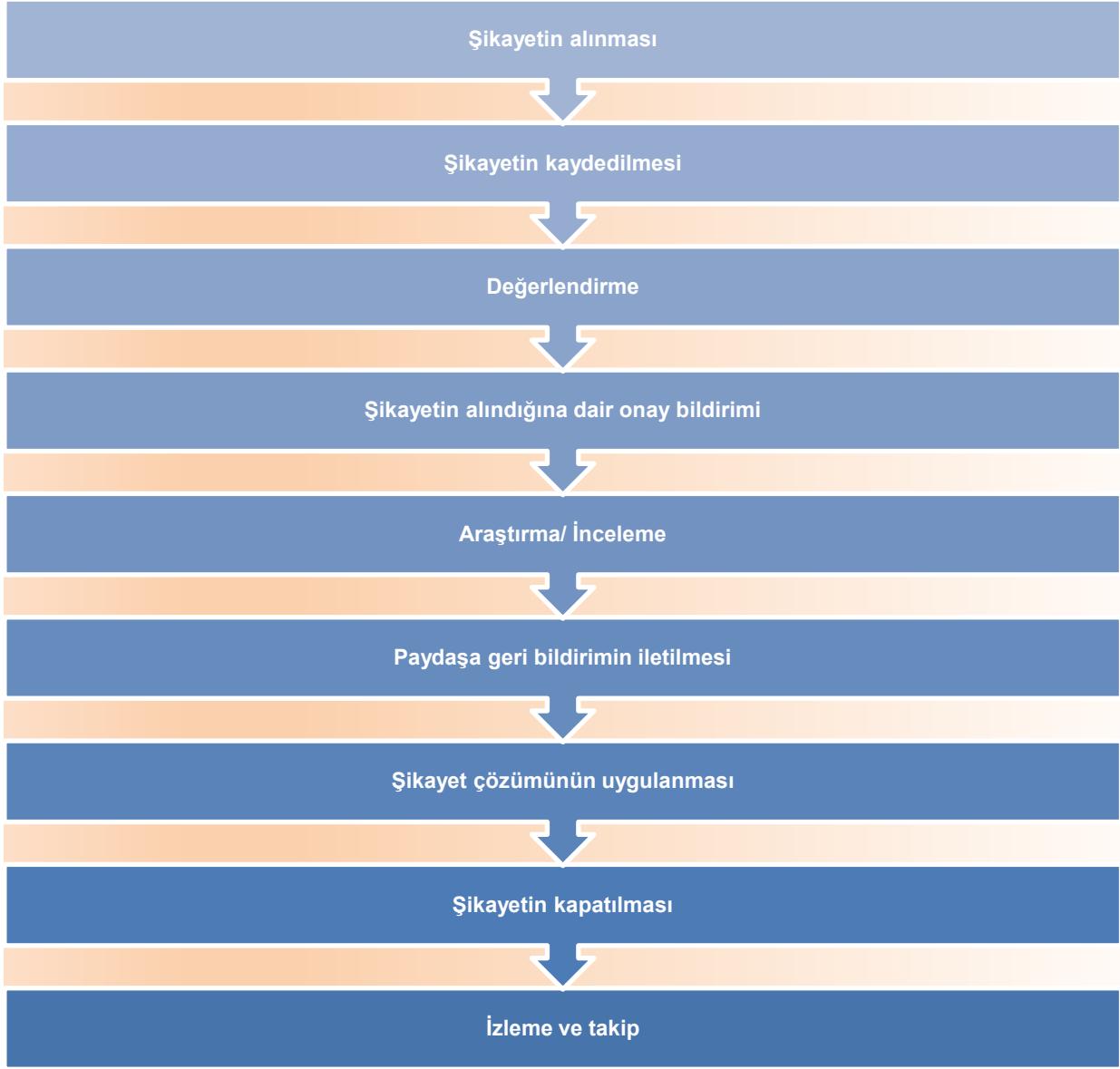


Şekil 6-1 Şikayet Yönetimi Entegre Sistemi ve ÇSYB Şeması

Beybi Plastik Fabrikası Sanayi A.Ş.'nin tüm çalışanları, **Dilek ve Şikayet Prosedürü** konusunda bilgilendirilmiştir. PKP kapsamında revize edilen işleyiş ve Şikayet Mekanizması tanıtımı kapsamında sistemin işleyişi, ek olarak tanımlanmış araçlar ve sistemin genişletilmiş hali hem tüm Proje çalışanlarına hem de tüm dış paydaşlara, PKP Planlaması içinde tanımlandığı şekilde yapılacak toplantı ve bilgilendirmeler aracılığıyla aktarılacaktır.

## 6.5 İş Akış Şeması

Şikayet mekanizmasının işleyişi aşağıdaki şemada gösterilmiştir.



Şekil 6-2 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.

Şikâyet Yönetim Mekanizması Prosedürünün tüm sorumlu taraflar için eşit uygulanmasını sağlayacak ve süreci standardize etmek, verimliliğini sağlamak için Şikayet Mekanizması Yönetimi ilke ve standartları tanımlanmıştır.

Tablo 6-1 İlke ve Standartlar

İş akış adımları	İlke ve Standartlar
<b>Şikayetin alınması</b>	Paydaşlar şikayetlerini kendi olanakları ve tercihleri doğrultusunda ve kendi seçtiği araçlarla iletebilir. Proje web sayfası aktif hale geldiğinde iletişim kutusu aracılığıyla, Beybi Plastik merkez ofisine doğrudan ileterek, İDOSB üzerinden, posta/ mektup yoluyla, şikayet ve dilek kutuları vasıtasıyla, e-mail adresini kullanarak, yazılı veya sözlü çeşitli temas noktalarından şikayetlerini iletebilirler. Proje ÇSYB, tüm araçlardan ve yollardan iletilen her şikayeti alarak kaydedecektir.
<b>Şikayetin kaydedilmesi</b>	Şikayetler en geç 2 gün içinde, <b>Şikayet Takip Çizelge Dokümanı'na kaydedilerek, İç şikayet ise İK Birimi'ne, veya dış şikayet ise Kalite Birimi'ne iletilecektir.</b> <b>Şikayet niteliğine göre Dilek ve Şikayet Prosedürü veya Şikayeti Ele Alma Süreci ile birlikte,,</b> Şikâyet Yönetim Mekanizması Prosedürü <b>işletilerek şikayet kaydedilecek ve bir sonraki adıma geçilecektir.</b>
<b>Değerlendirme</b>	İlk değerlendirme, şikayetin niteliği, hangi birimle ilgili olduğu, nasıl ele alınacağı ve kime aktivasyon verilmesi gerektiğini içerecektir. İç şikayetler için İK Birimi ve dış şikayetler için Kalite Birimi, şikayetin niteliğini ve açıklamasını PKP'nın ekinde yer alan <b>Şikayet Kayıt Formu</b> 'nu (ŞKF) doldurularak tanımlanacak, detaylandırılacak ve kendi sistemlerinde kayıtlı bu dokümanla birlikte ilgili birime atama yaparak aksiyon verecektir. Kaydedilen şikayetlerin her bir adımı şikayeti yöneten personel tarafından, Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü'nün takibi için <b>Şikayet Takip Çizelge Dokümanı'na kaydedilmeye devam edilecektir.</b> <b>Bu aşamada ŞKF'nun doldurulup ilgili birimin hangisi olduğu belirtilerek, aksiyon verildiği bilgisi çizelgede yer almalıdır.</b> <b>Şikayet Kayıt Formu'na</b> da adımlar ilerledikçe ilgili bilgiler eklenecek (basılı veya dijital tutulabilir) veya şikayetle ilgili bir değişiklik olduğunda forma işlenecektir.
<b>Şikayet alındığına dair onay bildirim</b>	İK Birimi veya Kalite Birimi aksiyonu verdikten sonra şikayet sahibi olan, paydaşa şikayet kaydının yapıldığı konusunda geri bildirim verecektir. Projenin şikayet alındığına dair onay bildirim için standart kurumsal bir bilgilendirme formatı kayıt onayı olarak paydaşa gönderilecektir.
<b>Araştırma/ İnceleme</b>	Şikayet ile ilgili atanan birimde bulunan sorumlu kişi şikayeti, Şikayet Mekanizması Yönetim Prosedürü'nü işletmekle yükümlüdür. Bu aşamada, ÇSYB'de şikayetten sorumlu birimin de takibiyle (İK veya Kalite) ve birimindeki ilgili uzmanlarla birlikte 10 gün içinde şikayet konusundaki incelemeleri tamamlayacaktır. Şikayetle ilgili birimdeki sorumlu kişi, şikayetin kaynağını, nedenlerini inceleyerek çözüm ve düzeltici eylem geliştirmekten sorumludur. İlgili birimdeki uzmanlar ile çözümü geliştirerek ve birimin yöneticisinden teyit alarak, alınan aksiyonla ilgili çözüm önerisi ve düzeltici eylemi şikayet mekanizması sistemine kaydeder. Bu aşamada, <b>Düzenleyici Eylem ve Şikayet Kapatma Formu (DEŞKF)</b> kullanılır.
<b>Paydaşa geri bildirim iletilmesi</b>	Çözüm önerisi ve düzeltici eylem ile ilgili geri bildirim, şikayet kaydını takiben 10 gün içinde, şikayet sahibi Paydaşa yapılmalıdır. Şikayette bulunan kişi düzeltici eylem konusunda bilgilendirilecektir; Paydaşa geri bildirim için telefon, SMS, e-posta, çevrimiçi görüşme araçları veya gerekli görülürse sosyal mesafe ve hijyen tedbirleri alınarak yüz yüze görüşme yolları kullanılabilir. Çözüm önerisi ve düzeltici eylem paydaşa istişare edilir.
<b>Şikayet çözümünün uygulanması</b>	<b>Düzenleyici Eylem ve Şikayet Kapatma Formu (DEŞKF)</b> kullanılarak yapılan online veya yüz yüze istişare görüşmesinin <b>sonucunda olumlu/ olumsuz/ itirazlar/ ek düzeltici eylem önerileri/ düzeltici eylemin uygulanacağı tarih aralığı ve süresi</b> kayda geçirilir. Şikâyet konusunun çözüme ulaştırılması için paydaş ile istişare edilen ve mutabık kalınan çözüm yolu uygulanır. Düzenleyici eylem uygulanır ve sonuçları kaydedilir.
<b>Şikayetin kapatılması</b>	Şikayetin kapatılması için süre 30 gündür. Şikayetin çözülmesi sonrasında, paydaş ile e-posta veya yüz yüze görüşülerek şikayet konusunun çözüme kavuşturulduğu ve sonuçlandırıldığı gösteren <b>Düzenleyici Eylem ve Şikayet Kapatma Formu</b> paylaşılır. Paydaşın kabulünün beyanı sonrasında Form'da yer alan kapatma bölümü doldurulur ve sisteme eklenerek şikayet prosedürü tamamlanır.
<b>İzleme ve Takip</b>	İç ve dış izlemeler sürecinde Şikayet mekanizması kayıtları da izlenecektir. Buna ek olarak Kalite 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 6-3 İş Akışı Adımlarının Uygulama Süreleri

Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü, 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 Beybi Plastik Dilek Şikâyet Prosedürü kapsamında firmada bulunan 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>15</sup> ..... /Ay <sup>16</sup> ..... /Saat <sup>17</sup> .....
Kayıt No:	GM/____/____/____	
Şikayetin iletim tarihi:	...../...../202.....	
Şikayet iletim aracı:		
KK	<b>Şikâyetin kategorisi</b> <sup>18</sup>	
	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: _____ Beybi 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>15</sup> Kategori kısaltması

<sup>16</sup> İçinde bulunulan ay (sayıyla)

<sup>17</sup> 24 saat dilimine göre şikayet kayıt saati (ssdd)

<sup>18</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 (Beybi 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:		Uygulanan düzenleyici eylemlerin sonuçları:	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
Şikayetin ortadan kalkma durumuna ilişkin paydaş görüşü:		<b>Şikayetin ortadan kalkma durumu</b>	
Paydaşla yapılan görüşme tarihi:		<b>ANONİM ŞİKAYETLER İÇİN BU BÖLÜM KAPALIDIR!</b>	
Paydaşla yapılan görüşme aracı/ yöntemi:			
<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>19</sup> ..... /Saat <sup>20</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>19</sup> İçinde bulunulan ay (sayıyla)

<sup>20</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?									
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>									
Çözüm öneriniz varsa, nasıldır?									
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>									
Konuyu hangi birime iletmek istersiniz?									
<hr/>									
Kişisel bilgiler ve iletişim bilgileri 3 seçeneklidir, lütfen size en uygun olanı işaretleyin veya doldurun									
<table border="1"><tr><td>Adınız Soyadınız: _____</td><td rowspan="3">Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, kayıtlara anonim olarak geçmesini talep ediyorum</td></tr><tr><td>Mesleği/ kurum/ iş: _____</td></tr><tr><td>Beybi çalışanı iseniz, biriminiz: _____</td></tr></table>	Adınız Soyadınız: _____	Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, kayıtlara anonim olarak geçmesini talep ediyorum	Mesleği/ kurum/ iş: _____	Beybi çalışanı iseniz, biriminiz: _____	<table border="1"><tr><td>İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)</td><td rowspan="3">Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, yalnızca iletişim bilgilerimi verebilirim</td></tr><tr><td>Telefon Numarası: .....</td></tr><tr><td>E-mail Adresi: .....</td></tr></table>	İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)	Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, yalnızca iletişim bilgilerimi verebilirim	Telefon Numarası: .....	E-mail Adresi: .....
Adınız Soyadınız: _____	Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, kayıtlara anonim olarak geçmesini talep ediyorum								
Mesleği/ kurum/ iş: _____									
Beybi çalışanı iseniz, biriminiz: _____									
İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)	Kişisel bilgilerimi vermek istemiyorum, yalnızca iletişim bilgilerimi verebilirim								
Telefon Numarası: .....									
E-mail Adresi: .....									
<table border="1"><tr><td>Adres: .....</td><td>İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)</td></tr><tr><td>Telefon Numarası: .....</td><td>Telefon Numarası: .....</td></tr><tr><td>E-mail Adresi: .....</td><td>E-mail Adresi: .....</td></tr><tr><td>Adres: .....</td><td>Adres: .....</td></tr></table>	Adres: .....	İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)	Telefon Numarası: .....	Telefon Numarası: .....	E-mail Adresi: .....	E-mail Adresi: .....	Adres: .....	Adres: .....	
Adres: .....	İletişim Bilgileriniz (aşağıdakilerden herhangi biri veya hepsi doldurulabilir)								
Telefon Numarası: .....	Telefon Numarası: .....								
E-mail Adresi: .....	E-mail Adresi: .....								
Adres: .....	Adres: .....								
İlettiğiniz konu hakkında size hangi yöntemle geri bildirimde bulunmamamızı 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