

2022

Vatan Kablo Enerji Kabloları Üretimi ve Elektrolitik Bakır Tesisi Projesi Paydaş Katılım Planı

Zeynep Buyan Kop

Vatan Kablo Metal Endüstri ve Ticaret A.Ş.

28.09.2022

Rapor Detayları

LÜTFEN DİKKAT: Bu tablo bu belgeden ÇIKARILMAMALIDIR.

Rapor Başlığı	Paydaş Katılım Planı
Proje İsmi	Enerji Kabloları Üretimi ve Elektrolitik Bakır Tesisi Projesi

Rapor Durum Detayları

Rapor Versiyonu	Tarih	Detaylar
1.0	Eylül 2022	Taslak

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	5
1.1 Arka Plan.....	5
1.2 PKP'nin Kapsamı	5
1.3 Paydaş Katılım İlkeleri.....	6
1.4 Paydaş Katılımın Amaçları	6
2. PROJE HAKKINDA GENEL BİLGİ.....	8
2.1 Proje Tanımı.....	8
2.2 Projenin Konumu.....	8
2.3 Proje Sahasının Mülkiyet Durumu	9
2.4 Projenin Olası Etkileri	9
3. PAYDAŞ KATILIMI HAKKINDA ULUSAL ve ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER	9
3.1 Türk Yasaları	9
3.2 IFC Gereklilikleri.....	11
3.3 Dünya Bankası Standartları	12
4. PROJE İÇİN GERÇEKLEŞTİRİLEN KATILIM FAALİYETLERİ	13
5. PROJE PAYDAŞLARI.....	13
5.1 Paydaşların Belirlenmesi	13
5.2 Paydaş Analizi	19
6. PAYDAŞ KATILIMI EYLEM PLANI	20
7. KATILIM ARAÇLARI.....	21
8. KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	22
9. ŞİKÂYET MEKANİZMASI	25
9.1 Amaç	25
9.2 İç Şikâyet Mekanizması.....	25
9.3 Müşteri Memnuniyet /Şikâyet Sistemi.....	26
9.4 Proje Özelinde Şikâyet Mekanizması.....	26
10. İZLEME, DEĞERLENDİRME ve RAPORLAMA	29
10.1 Genel Bakış	29
10.2 İzleme ve Değerlendirme Faaliyetleri.....	29
10.3 Paydaşlara Raporlama	29
10.3.1 İç Raporlama.....	29
10.3.2 Dış Raporlama.....	30
EK 1: İÇ PAYDAŞLAR MEMNUNİYET/ŞİKÂYET FORMU.....	32
EK 2: MÜŞTERİ MEMNUNİYET/ŞİKÂYET FORMU	33

EK 3: PROJEYE ÖZEL ÖNERİ/ŞİKÂYET FORMU.....	34
EK 4: ŞİKÂYET VERİTABANI	35
EK 5: PAYDAŞ GÖRÜŞME FOTOĞRAFLARI (23 Ağustos 2022)	36

TABLolar

Tablo 1: Paydaş Katılım Hedefleri	6
Tablo 2: Dış Paydaş Listesi	14
Tablo 3: Proje Aşamalarına göre Katılım Hedefleri ve Faaliyetler	20
Tablo 4: Paydaş Katılım Araçları	21
Tablo 5: Roller ve Sorumluluklar	22

ŞEKİLLER

Şekil 1: Projenin Konumu	8
Şekil 2: Proje Sahasına Yakın Yerleşimler	9
Şekil 3: Paydaş Haritalandırma Matrisi	19
Şekil 4: Paydaşlar için Katılım Taktikleri	19
Şekil 5: Projenin Şikâyet Mekanizması	28

KISALTMALAR

ADNKS	Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standard
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇŞİDB	Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
DB	Dünya Bankası
ERP	Kurumsal Kaynak Planlama (Enterprise Resource Planning) Yazılımı
HKT	Halkın Katılım Toplantısı
IFC	International Finance Cooperation (Uluslararası Finans Kuruluşu)
Kreditör Kuruluşlar	Proje kapsamında finans sağlayan bankalar (IFC, DB ve TSKB)
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Enerji Kabloları Üretimi ve Elektrolitik Bakır Tesisi Projesi
PS	Performans Standartları
PTD	Proje Tanıtım Dosyası
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
Vatan Kablo	Vatan Kablo Metal Endüstri ve Ticaret A.Ş.
Yatırımcı	Vatan Kablo Metal Endüstri ve Ticaret A.Ş.

1. GİRİŞ

1.1 Arka Plan

Bu belge, Tekirdağ İli, Çorlu İlçesi, Yulaflı Mahallesi, Tavşan Tepe Mevkii'nde işletmede aşamasında bulunan "Enerji Kabloları Üretimi ve Elektrolitik Bakır Tesisi Projesi ("Proje")" için hazırlanan **Paydaş Katılım Planı** (PKP)'dir. Proje sahibi "Vatan Kablo Metal Endüstri ve Ticaret A.Ş.- Vatan Kablo" olup, 1975 yılından bu güne kablo üretimi faaliyetini devam ettirmektedir.

Vatan Kablo (Yatırımcı) tarafından uygulanan Proje için hem Türk hem uluslararası bankalardan "Sermaye Finansman Desteği" sağlanmıştır. "Kreditör Kuruluşlar" olarak adlandırılan ve Proje kapsamında finans sağlayan banka Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'dır (TKYB), Uluslararası Finans Kuruluşu (IFC) ve Dünya Bankası (DB)'dir.

Kreditör Kuruluşlar, Yatırımcının yürürlükteki tüm Türk yasa ve yönetmeliklerine **ve ayrıca** Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ve Dünya Bankası (DB) çevresel ve sosyal standartları ve yönergelerine uymasını şart koşar. Proje'nin Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) kapsamında Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) oluşturulmuştur. ÇSYS bileşenlerini oluşturan ilke, plan ve prosedürler aşağıda verilmiştir:

1. Acil Durum Prosedürü
2. Acil Eylem Planı
3. Atık Yönetim Planı
4. Bireysel Öneri Prosedürü
5. Hava Kalitesi Yönetim Planı
6. İnsan Kaynakları Prosedürü
7. İç ve Dış İletişim Prosedürü
8. İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü
9. İş Sağlığı ve Güvenliği Planı
10. Paydaş Katılım Planı
11. Taşeron Yönetimi Prosedürü
12. İnsan Kaynakları Planı ve Etik

Bu PKP, Proje bilgilerinin iletilmesi ve Proje paydaşlarının katılımı açısından Yatırımcının taahhüdünü ve yaklaşımını sunar.

1.2 PKP'nin Kapsamı

Uluslararası iyi uygulamalar doğrultusunda Yatırımcı, *paydaş katılımını* başarılı iş riski yönetimi ve ortak değer yaratmak için gerekli olan tüm ilgili taraflarla yapıcı ve güçlü ilişkiler kurmanın temelini oluşturduğu fikrini benimsemektedir.

Yatırımcının etkin katılım taahhüdü, paydaş analizi, planlama, istişare ve katılım, şikâyet yönetimi ve etkilenen topluluklara sürekli raporlama gibi farklı unsurları içeren ve Projenin her bir geliştirme aşamasına göre ölçeklenen devam eden bir süreci kapsamaktadır.

Bu PKP'de sunulan yaklaşım, Türk mevzuatının ve uluslararası iyi uygulama/rehberliklerin halk katılımı hükümlerine dayanmaktadır. Projenin tüm aşamalarında dış paydaşların katılımı açısından Yatırımcının taahhütlerini ve stratejisini ana hatlarıyla belirtir. PKP **yaşayan bir belge** olarak kabul edilir ve Proje ilerledikçe ve yürütülen katılım çıktıları karar verme sürecinde güncellenecek ve değiştirilecektir.

Bu PKP'nin temel unsurları aşağıdakileri içermektedir:

- Şirketin dış Proje paydaşlarını etkin bir şekilde dâhil etme taahhüdü; istişare ve ifşa için ulusal ve uluslararası gerekliliklerin tanımı (bkz. Bölüm 3);
- Uygun katılım yollarını belirlemek için paydaşların tespiti ve karakterizasyonu (bkz. Bölüm 5);
- Paydaşlarla bilgi paylaşımı ve danışma için stratejisi (bkz. Bölüm 6);
- Paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanması için kaynaklar ve sorumluluklar (bkz. Bölüm 8);
- Proje için harici şikâyet mekanizması (bkz. Bölüm 9) ve
- Paydaş katılımı faaliyetlerinin şirketin genel yönetim sistemine nasıl dâhil edileceğinin tanımı (bkz. Bölüm 10).

1.3 Paydaş Katılım İlkeleri

Şirketin bu Projede paydaş katılımına yaklaşımına rehberlik eden temel ilkeler şunlardır:

- Paydaşlara karşı açık ve şeffaf olmak, açık bir sürece dâhil olmak ve ilgili yönler hakkında anlamlı bilgiler sağlamak;
- Hesap verebilir olmak ve kurumsal bir vatandaş olarak sorumluluk almaya istekli olmak ve Proje faaliyetleriyle bağlantılı etkileri hesaba katmak;
- Paydaşlarla güvene ve karşılıklı iyi niyetle hareket etme taahhüdüne dayalı bir ilişkiye sahip olmak;
- Paydaşların çıkarlarına, fikirlerine ve isteklerine saygı duymak;
- Ortak çıkarları karşılayan çözümler bulmak için paydaşlarla işbirliği ve işbirliği içinde çalışmak;
- Duyarlı olmak ve paydaşlara zamanında ve tutarlı bir şekilde yanıt vermek;
- Proaktif olmak ve bilgi ihtiyacını veya olası sorunları öngörerek hareket etmek, diyalog fırsatları sunarak riskleri oluşmadan önce yönetmeye çalışmak;
- Paydaşlarla, kendilerine adil davranıldığını ve sorunlarının ve endişelerinin adil bir şekilde dikkate alındığını hissedecekleri şekilde ilişki kurmak;
- Hassas gruplar da dâhil olmak üzere paydaşlar için kapsayıcı ve erişilebilir olmak, böylece katılabileceklerini, bilgi alıp anlayabileceklerini ve sesini duyurabileceklerini hissetmek.

1.4 Paydaş Katılımın Amaçları

Şirketin bu Proje ile ilgili genel paydaş katılım amaçları **Tablo 1**'de özetlenmiştir.

Tablo 1: Paydaş Katılım Hedefleri

Amaçlar	Gerekeçe
<i>Proje ve ilişkili tesisleri için ilgili Paydaşların tanımlanması</i>	Proje ve tesislerinden etkilenebilecek veya operasyonların nasıl yürütüldüğü veya Projenin nasıl uygulandığı üzerinde etkisi olabilecek kişi veya kuruluşların tanımlanması ve kategorilere ayrılması
<i>Doğru bilgilerin açık ve şeffaf bir şekilde paylaşılması</i>	Paydaşların, özellikle de Projeden doğrudan etkilenenlerin, bilinçli yorumlar yapabilmeleri ve gelecek için plan yapabilmeleri için ilgili tüm bilgilere sahip olmalarının sağlanması
<i>Tüm taraflar arasındaki işbirliklerini yapıcı olarak teşvik etmek için ortaklıklar kurulması ve fayda sağlayacak fırsatlar yaratılması</i>	Proaktif etkileşimlere katkıda bulunulması ve mümkün olduğunda söylenti ve yanlış bilgilere dayalı gereksiz çatışmalardan kaçınılması için Proje ve paydaşlar arasında güven ilişkileri geliştirilmesi Çatışmalar ve şikâyetlerle erken aşamalardan itibaren başa çıkmak için yapıların ve süreçlerin belirlenmesi
<i>Yapılan görüşme çıktılarının</i>	Proje kararlarının gerekçesinin izlenmesi ve anlaşılmasını sağlamak için paydaş sorunlarını,

<i>ve dile getirilen endişelerin kayıt altına alınması,</i>	endişe ve yorumlarının kayıt altına alınması ve belgelenmesi
<i>Paydaş beklentilerinin yönetimi</i>	Beklentilerin gerçekçi seviyelerde tutulmasının sağlanması (örneğin, iş fırsatları etrafında; yerel altyapının sağlanması; topluluk yatırımları ve aksama
<i>İstişarelerin gerçekleştirilmesinde ulusal ve uluslararası gerekliliklerin uygulanması</i>	Ulusal ve uluslararası gerekliliklerle uyumlu olarak istişare faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi

2. PROJE HAKKINDA GENEL BİLGİ

2.1 Proje Tanımı

1975'te Çorlu'da kurulan, Türkiye'nin en köklü kablo firmaları arasında yer alan Vatan Kablo fabrikası, 40 bin m²'si kapalı ve 125 bin m²'si açık alandan oluşan üretim tesisiyle faaliyet göstermektedir. Üretim kompleksi, Merkez Ofisi ve Ankara Bölge Müdürlüğü'nde çalışan 400'ü aşkın personeli ile 42 yıldır kesintisiz olarak üretimine devam etmiştir. Çorlu'da bulunan üretim kompleksi Velimeşe Organize Sanayi Bölgesi içinde yer almaktadır.

Ürün yelpazesinde 72 kV'a kadar olan tüm alçak gerilim, orta gerilim ve yüksek gerilim enerji kabloları bulunmaktadır. Ayrıca insan yoğunluğu fazla olan mekânlarda kullanımı Türkiye'de de zorunlu hale getirilen; yangın anında yoğun duman ve toksit gaz çıkarmayan "Halojensiz" kablolar da üretilmekte ve yangın esnasında can ve mal güvenliğini en üst düzeyde koruma bu sayede arttırılmaktadır. Mevcut durumda bakır Katot levhadan bakır tel üretimi (8 mm) yapmakta, 8mm'lik bu telleri haddemeleme işlemine tabi tutarak inceltmekte ve alçak-orta gerilim enerji kabloları üretimi gerçekleştirmektedir. Bununla birlikte enerji kablosu üretiminde izolasyon için kullanılan PVC granül üretimi de yapılmaktadır.

2009 yılında "Bakır Üretim Tesisi", alçak gerilim ve orta gerilim tesislerimizin yanında kurulmuştur. Bakır Üretim Tesisi ile yıllık bakır üretim kapasitesi 24.000 tona çıkmıştır.

2014 yılında tesisin üretim kapasitesi 1 adet alüminyum tel çekme hattı ilave edilerek arttırılmıştır. Kapasite artışı için Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) tarafından "Proje Tanıtım Dosyası (PTD)" çalışmasının yapılmasına karar verilmiştir. Hazırlanan PTD,

2.2 Projenin Konumu

Proje, Tekirdağ İli, Çorlu İlçesi, Yulafalı Mahallesi, Tavşan Tepe Mevkii'nde işletmede aşamasında bulunan Enerji Kabloları Üretimi ve Elektrolitik Bakır Tesisi'nin ("Proje") için tahsis edilmiş 30.000 m²'si kapalı olmak üzere toplam 90.000 m² alan içerisinde yer almaktadır. Projenin konumu **Şekil 1**'de verilmiştir.



Şekil 1: Projenin Konumu

Proje sahası Velimeşe Organize Sanayi Bölgesi içinde yer almaktadır. En yakın yerleşim yeri 850 metreyle Yulaflı Mahallesi'dir. Yulaflı Mahallesi ile Vatan Kablo'nun konumları **Şekil 2'**de verilmiştir:



Şekil 2: Proje Sahasına Yakın Yerleşimler

2.3 Proje Sahasının Mülkiyet Durumu

Velimeşe Organize Sanayi Bölgesi içinde faaliyet göstermekte olan Vatan Kablo üretim tesisinin arazisi, Vatan Kablo Metal Endüstri ve Ticaret Anonim Şirketi tarafından kiralanmıştır.

2.4 Projenin Olası Etkileri

Vatan Kablo'nun Sermaye Finansman Desteği ile paralel olarak planladığı bir yatırım bulunmamaktadır. Bu nedenle PKP kapsamında Vatan Kablo'ya ait üretim tesisinin mevcut durumu ve olası etkileri göz önünde bulundurulmuştur. Bu bağlamda öngörülen bir etki bulunmamaktadır.

3. PAYDAŞ KATILIMI HAKKINDA ULUSAL ve ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER

Bu bölümde Proje'nin paydaş katılım faaliyetlerinin Türk mevzuatları ve IFC gereklilikleriyle ilişkili kısımları hakkında bir çerçeve verilmektedir. Bunlar;

- Türk Mevzuatı,
- Uluslararası Finans Kuruluşu (IFC)'nin Performans Standartları ve
- Dünya Bankası (DB) Standartları

3.1 Türk Yasaları

Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) Mevzuatı

Resmi Gazete'de 25 Kasım 2014 tarihinde 29186 numarayla yayınlanan ve en son 28 Kasım 2019'da revize edilen Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, sanayi kolları ve bunların çevreye olan muhtemel etkileri hakkındaki yasal yükümlülükler hakkında bilgi sağlamaktadır. Sanayi projeleri,

gelişme ve işletme öncesi aşamalarından başlayarak pek çok aşamada incelemeye tabidir. İşletme döneminde ise uymakla yükümlü oldukları ek yönetmelik ve mevzuatlar bulunmaktadır.

ÇED Yönetmeliği 9. Madde'ye göre, yönetmeliğin Ek 1 ve Ek 2'de belirtilen proje sınıflandırmasına göre yatırımcıların ÇED Raporu ve Proje Tanıtım Dosyası (PDR) hazırlayarak Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na sunmaları gerekmektedir. Ek 1 ve Ek 2, projelerin türü ve ÇED-PDR raporunun hazırlanmasıyla ilgili durumu tanımlamaktadır. Proje Ek 1'e tabii ise, "Halkın Katılım Toplantısı (HKT)" yapılması gerekmektedir. Bu toplantı, valilik tarafından projeye en yakın yerleşim yerinde veya bu yerleşime ulaşım sağlanabilecek merkezi bir yerde gerçekleştirilir. Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'nün önderliğinde firma yetkilileri ve ÇED Danışman firma yetkilileri de toplantıda yer alır. Proje hakkında bilgi verildikten sonra katılımcıların sorularına cevap verilir. Toplantıyla ilgili tutanak tutularak tüm katılımcılar tarafından imzalanır. HKT hakkında duyuru, ÇED Danışman firması tarafından toplantı tarihinden en az 10 iş günü önce ulusal ve yerel gazetelerde yazılı olarak yapılır. Bunun yanı sıra, firmanın ilgili yatırımı yapacağına dair valiliğe başvuruda bulunduğu ilk günden itibaren valilik, teklif edilen projeye ilgili bilgi paylaşımında bulunur. Bu bilgilerin arasında ÇED sürecinin tahmini başlama tarihi, ÇED dosyasının valilik ve kaymakamlıklarla muhtarlık binalarında yazılı olarak ilan edilmesiyle görüşe sunulması yer almaktadır. Bu ilanda, ÇED raporunun onaylanmasına kadar tüm tarafların proje hakkında görüşlerini bildirebilecekleri de yer alır.

Türk ÇED Yönetmeliğince, Vatan Kablo'ya ait mevcut tesis için "ÇED Gerekli Değildir" kararı alınmıştır. 1992 yılından bu yana faaliyette olan tesis için 2014 yılındav1 adet alüminyum tel çekme hattı ilave edilmesi suretiyle planlanan kapasite artışı için ÇŞİD İl Genel Müdürlüğü'ne görüş sorulmuş; İl Müdürlüğü tarafından Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği Madde 15-b ve Ek 2 Listesi Madde 8 kapsamında değerlendirme yapılmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda İl Müdürlüğü, kapasite artışı için ÇED yerine Proje Tanıtım Dosyası'nın hazırlanmasını uygun bulmuştur. 5 Kasım 2013 tarihinde İl Müdürlüğü'ne sunulan PTD onaylanmıştır; akabinde, kapasite artışı için yatırım gerçekleştirilmiştir.

İş Kanunu ve İlgili Diğer Kanun ve Yönetmelikler

İş Kanunu'nun (Kanun No: 4857) birinci maddesinde belirtildiği üzere, işverenler ile bir iş sözleşmesine dayanarak çalıştırılan tüm çalışanların çalışma şartları ve çalışma ortamına ilişkin hak ve sorumluluklarını düzenlemektir. Çalışan ve işveren arasındaki anlaşmazlıkların çözümü için ayrıca İş Mahkemeleri Kanunu bulunmaktadır (Kanun No: 5521). 5521 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu kabul edildiği 1950 yılından günümüze kadar çalışma hayatında yaşanan köklü dönüşümler karşısında iş uyuşmazlıklarının çözüm yöntemlerinin yetersiz kaldığı gerekçesiyle, mahkemelerin iş yükünü azaltacak alternatif uzlaşma yöntemlerini benimseyen yeni bir kanun (7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu) getirilmiştir. 7036 sayılı Kanun'un genel gerekçesinde, alternatif uzlaşma yöntemlerine olan gereksinim, iş mahkemelerinde artan iş yükünün ve işin yapılma şeklinde yaşanan değişim, nüfus artışı, teknolojiye yaşanan olağanüstü gelişim, sosyal güvenlik hukuku alanının genişlemesi ve işçi-işveren uyuşmazlıklarının çeşitlenmesi nedenlerine bağlanmıştır. 01.01.2018 itibarıyla yürürlüğe girmiş olan "Dava Şartı Olarak Arabuluculuk" sistemini de içeren 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu bu anlamda çalışma hayatının önemli bir ihtiyacını karşılamış olacaktır. Dava şartı olarak arabuluculukta, uyuşmazlık taraflarının bir araya getirilerek alanında uzman arabulucuların objektif bir şekilde taraflarla görüşme sağlayarak kendi çözüm yöntemlerini geliştirmeleri sağlanmakta ve iletişim kurmalarına aracı olunmaktadır. Bireysel veya toplu iş sözleşmesine dayanan işçi veya işveren alacağı ve tazminatı ile işe iade talebiyle açılan davalarda, arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı olarak kabul edilecek ve mahkeme öncelikli olarak arabulucuya başvurmuş olma koşulunu arayacaktır. 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu ile getirilen yeni düzenlemeye göre dava açılmadan önce arabulucuya gitmek zorunlu, ancak tarafların arabulucuda uzlaşmaları zorunlu değildir. Taraflar

arasında anlaşma sağlanamazsa anlaşmazlık konusunun iş mahkemelerine götürülmesine herhangi bir engel bulunmamaktadır.

3.2 IFC Gereklilikleri

Yatırımın ömrünü tamamlamasına kadar olan tüm süreçte, IFC tarafından oluşturulan ve yatırımcının uyması gereken 8 adet Performans Standardı (PS) bulunmaktadır. Projenin gelişimine katkıda bulunmak için yatırımcı, çevresel ve sosyal risklerle etkileri yönetecektir. Mevcut projeye ilgili uyumluluk sağlanması gerekli olan PS'ler aşağıdaki gibidir:

PS 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

PS 2: İş ve Çalışma Koşulları

PS 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi

PS 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti

PS 5: Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme

PS 6: Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi

PS 8: Kültürel Miras

IFC, yatırımcılarının kendi paydaşlarını tanımlamalarını ve paydaşlarıyla devamlı olarak iletişim halinde olmalarını beklemektedir. Bunun yanı sıra projenin etkilerinin Banka tarafından belirlenen koşullarla uyumlu olması için etki altında kalması muhtemel topluluklarla devamlı olarak bilgi paylaşarak, onlara danışarak ve katılımcı bir bilgilendirme yaklaşımı benimseyerek iletişim kurmalarını istemektedir.

Performans Standardı (PS) 1: Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı ile Banka'nın projeden etkilenmesi muhtemel paydaşların belirlenmesi, projenin etki ve sorunları hakkında yeterli bilginin paylaşılması ve bütün paydaşlara anlamlı ve kültürel olarak uygun bir yöntemle danışılması hakkındaki gereklilikleri tanımlamaktadır.

PS 1'e göre IFC, Paydaş Katılımını projenin en erken planlama aşamasından başlayarak projenin tüm evlerinde devam edilen bir süreç olarak tanımlar.

Paydaş katılımıyla ilgili tespit edilen gereklilikler aşağıda belirtilmiştir:

- Paydaş katılımı, suistimal, müdahale, tehdit ve baskı içermemeli; kültürel olarak uygun bir yöntem kullanılarak doğru zamanda, konuyla ilgili, anlaşılır ve erişilebilir olmalıdır.
- Paydaş katılımı sürecinde, projeden direk veya dolaylı olarak etkilenen veya projeye ilgili duyması muhtemel tüm kişi ve/veya gruplar tespit edilecektir. İlk olarak halkı bilgilendirme konusuna odaklanılacaktır. Yatırımcı, paydaşların nasıl etkileneceğini ve bu etkilerin kapsamını tespit edecektir. Yeterli düzeyde bilgi, paydaş tespiti ve analizine dâhil edilecektir. Böylece Bankanın, yatırımcının paydaşlarıyla kurduğu iletişim düzeyini tespit etmesine olanak sağlayacaktır.
- Yatırımcı, IFC'yi paydaşlarıyla nasıl iletişim kuracağı hakkında bilgilendirecektir. Bu süreç, projenin hazırlık aşamasından işletme aşamasına kadar sürecek olup şikâyet prosedürlerini de içerecektir. Yatırımcı IFC'yi Banka'ya başvuru yapmadan önceki süreçte gerçekleştirdiği bilgilendirme ve iletişim faaliyetleri hakkında da bilgilendirecektir.

IFC yatırımcıdan paydaşların şikâyetleri ve endişelerini paylaşacağı, tüm şikâyet ve endişelerin ele alınacağı ve etkin bir şekilde çözülebileceği etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmasını ister.

3.3 Dünya Bankası Standartları

Projenin sosyal yönleri için Vatan Kablo, Dünya Bankası Grubu İlke ve Rehberleri'nin bazı temel belgelerini dikkate almaktadır. Temel referans noktalarından bir diğeri de Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) ve Rehber Notları (2018)'dir.

Finansman süresince, DB tarafından oluşturulan ve yatırımcının uyması gereken 10 adet Çevresel ve Sosyal Performans Standardı (ÇSS) bulunmaktadır. Projenin gelişimine katkıda bulunmak için yatırımcı, çevresel ve sosyal risklerle etkileri yönetecektir. Mevcut projeye ilgili uyumluluk sağlanması gerekli olan ÇSS'ler aşağıdaki gibidir:

ÇSS 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

ÇSS 2: İş ve Çalışma Koşulları

ÇSS 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi

ÇSS 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti

ÇSS 5: Arazi Edinimi, Arazi Kullanımıyla İlgili Kısıtlamalar ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim

ÇSS 6: Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi

ÇSS 8: Kültürel Miras

ÇSS 9: Finansal Araçlar

ÇSS 10: Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı

DB, yatırımcılarının kendi paydaşlarını tanımlamalarını ve paydaşlarıyla devamlı olarak iletişim halinde olmalarını beklemektedir. Bunun yanı sıra projenin etkilerinin Banka tarafından belirlenen koşullarla uyumlu olması için etki altında kalması muhtemel topluluklarla devamlı olarak bilgi paylaşarak, onlara danışarak ve katılımcı bir bilgilendirme yaklaşımı benimseyerek iletişim kurmalarını istemektedir.

Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS) 10 Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı ile Banka'nın projeden etkilenmesi muhtemel paydaşların belirlenmesi, projenin etki ve sorunları hakkında yeterli bilginin paylaşılması ve bütün paydaşlara anlamlı ve kültürel olarak uygun bir yöntemle danışılması hakkındaki gereklilikleri tanımlamaktadır.

ÇSS 10'a göre DB, Paydaş Katılımını projenin en erken planlama aşamasından başlayarak projenin tüm evlerinde devam edilen bir süreç olarak tanımlamıştır.

Ayrıca, Etkilenen Topluluklar söz konusu olduğunda Projeye ilişkin endişe ve şikâyetlerini öğrenmek ve bunların giderilmesine yardımcı olmak amacıyla bir şikâyet mekanizması oluşturulması gerekmektedir.

Paydaş katılımıyla ilgili tespit edilen gereklilikler aşağıda belirtilmiştir:

- Paydaş katılımı, suistimal, müdahale, tehdit ve baskı içermemeli; kültürel olarak uygun bir yöntem kullanılarak doğru zamanda, konuyla ilgili, anlaşılır ve erişilebilir olmalıdır.
- Paydaş katılımı sürecinde, projeden direk veya dolaylı olarak etkilenen veya projeye ilgili duyması muhtemel tüm kişi ve/veya gruplar tespit edilecektir. İlk olarak halkı bilgilendirme konusuna odaklanılacaktır. Yatırımcı, paydaşların nasıl etkileneceğini ve bu etkilerin kapsamını tespit edecektir. Yeterli düzeyde bilgi, paydaş tespiti ve analizine dâhil edilecektir. Böylece Bankanın, yatırımcının paydaşlarıyla kurduğu iletişim düzeyini tespit etmesine olanak sağlayacaktır.

- Yatırımcı, DB'yi paydaşlarıyla nasıl iletişim kuracağı hakkında bilgilendirecektir. Bu süreç, projenin hazırlık aşamasından işletme aşamasına kadar sürecek olup şikâyet prosedürlerini de içerecektir. Yatırımcı DB'yi, Banka'ya başvuru yapmadan önceki süreçte gerçekleştirdiği bilgilendirme ve iletişim faaliyetleri hakkında da bilgilendirecektir.

DB yatırımcıdan paydaşların şikâyetleri ve endişelerini paylaşacağı, tüm şikâyet ve endişelerin ele alınacağı ve etkin bir şekilde çözülebileceği etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmasını ister.

Vatan Kablo tarafından kullanılan finansman kapsamında DB tarafından belirtilen Paydaş Katılımı süreçlerinin tamamı ÇSS 10'e uygun olarak gerçekleştirilmelidir.

Söz konusu Enerji Kablolari Üretimi ve Elektrolitik Bakır Tesisi Projesi için Şikâyet Mekanizması DB ÇSS Çevresel ve Sosyal Çerçeve Dokümanı Çevresel ve Sosyal Standart 10 kapsamında tanımlanmıştır.

4. PROJE İÇİN GERÇEKLEŞTİRİLEN KATILIM FAALİYETLERİ

Vatan Kablo, bugüne kadar yaptığı herhangi bir yatırım için Halkın Katılım Toplantısı veya benzeri bir bilgilendirme faaliyeti gerçekleştirmemiştir. Ancak Yulaflı Mahallesi ve İl genelinde yer alan kamu kurum ve kuruluşlarıyla sürekli iletişim halindedir.

Son olarak gerçekleştirilen katılım faaliyeti 23 Ağustos 2022'de Yulaflı Mahalle Muhtarlığı ve Velimeşe OSB Müdürlüğü ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmeler Sosyal Danışman, Çevre Danışmanı ve İş Sağlığı ve Güvenliği Danışmanı eşliğinde gerçekleştirilmiştir. Danışmanlar, Proje'ye dair ilgi alanlarına göre paydaşlarla bilgi paylaşmış olup gelen soruları cevaplamışlardır. Soruların başında istihdam olanağı, Atıksu deşars sisteminin kullanımı ve Çorlu deresine olumsuz bir etkisi olup olmayacağı yönünde olmuştur.

Yapılan görüşmelere ait fotoğraflar EK 5: PAYDAŞ GÖRÜŞME FOTOĞRAFLARI (23 Ağustos 2022) kısmında paylaşılmıştır.

5. PROJE PAYDAŞLARI

5.1 Paydaşların Belirlenmesi

IFC'nin Gelişmekte Olan Piyasalarda İş Yapan Şirketler için Paydaş Katılımı İyi Uygulama El Kitabı, paydaş(lar)ı, bir proje veya faaliyetten olumlu veya olumsuz olarak etkilenen veya proje veya faaliyette çıkarı olan ve/veya etkileme yeteneği olan herhangi bir kişi veya grup olarak tanımlar.

Bu nedenle, paydaş belirlemenin amacı, hangi kuruluşların ve bireylerin doğrudan veya dolaylı olarak (olumlu ve olumsuz) etkilenebileceğini veya Proje faaliyetlerine ilgi duyabileceğini belirlemektir. Bugüne kadar belirlenen paydaş grupları ve iletişim yöntemleri aşağıdaki **Tablo 2'**de yer almaktadır.

Tablo 2: Dış Paydaş Listesi

Temel Paydaş Grupları	Grupta Yer Alan Paydaşlar	Paydaş Tanımı ve Projeyle İlişkisi	İletişim Yöntemi
Ulusal Düzeydeki Kamu Kurumları	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	Türkiye'deki çevre ve şehircilik iş ve işlemlerinin yürütülmesinden sorumlu bakanlıktır.	Yetkililerle iletişim, Türk mevzuatına uygun olarak gerçekleştirilecektir (Resmi yazılı yazışmalar öncelikli olmak üzere)
	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	Enerji ve tabii kaynakların ülke yararına, teknik icaplara ve ekonomik gelişmelere uygun olarak araştırılması, işletilmesi, geliştirilmesi, değerlendirilmesi, kontrolü ve korunması amacıyla genel politika esaslarının tespit ve tayinine yardımcı olmak, gerekli programları yapmak, plan ve projeleri hazırlamak veya hazırlatan ve denetleyen bakanlıktır.	
	Hazine ve Maliye Bakanlığı	Maliye ve ekonomi politikalarının hazırlanmasına yardımcı olan ve bu politikaları uygulayan bakanlıktır.	
	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Türkiye'deki bilim, sanayi ve teknoloji ile ilgili iş ve işlemlerinin yürütülmesinden sorumlu bakanlıktır.	
	Sağlık Bakanlığı	Türkiye'deki sağlık ile ilgili iş ve işlemlerinin yürütülmesinden sorumlu bakanlıktır.	
	Tarım ve Orman Bakanlığı	Bitkisel ve hayvansal üretim ile su ürünleri üretiminin geliştirilmesi, tarım sektörünün geliştirilmesi ve tarım politikalarının oluşturulmasına yönelik araştırmalar yapılmasından sorumludur. Ayrıca gıda üretimi, güvenliği ve güvenilirliği, kırsal kalkınma, toprak, su kaynakları ve biyoçeşitliliğin korunması ile verimli kullanılmasını sağlamakla sorumludur.	
	Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu	Elektrik, doğal gaz, petrol ve LPG piyasalarındaki tüm faaliyetlerin düzenlenmesi ve denetlenmesinden sorumlu bağımsız kamu kurumudur.	
	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	Taşınmaz varlıklara ilişkin her türlü sözleşmenin yapılması, tapu sicillerinin düzenli bir şekilde tutulması, tapu işlemleri ile tescil işlemlerinin yapılması, ülkenin kadastro sununun yapılması, değişikliklerin takip edilmesi, tapu planlarının yenilenmesi ve güncellenmesi Tapu ve	

		Kadastro Genel Müdürlüğünün sorumluluğundadır.	
İl Düzeyindeki Kamu Kurumları	Tekirdağ Valiliği	İl idaresinden sorumlu kurumdur.	
	Tekirdağ İl Özel İdaresi	Belediye sınırları dışında kalan yerlerin karayolu bakım-onarım, su, kanalizasyon, çevre düzenlemesi, eğitim kurumlarının açılması vb. görevleri bulunmaktadır.	
	Tekirdağ İl Tarım ve Orman Müdürlüğü	İl düzeyindeki gıda, tarım ve hayvancılık ile ilgili iş ve işlemlerin yürütülmesinden sorumlu kurumlardır.	
	Tekirdağ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	İl düzeyindeki çevre ve şehircilik ile ilgili iş ve işlemlerin yürütülmesinden sorumlu kurumdur.	
	Tekirdağ İl Sağlık Müdürlüğü	İl düzeyindeki sağlık ile ilgili iş ve işlemlerin yürütülmesinden sorumlu kurumdur.	
	Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi	İl içerisindeki halkın yerel düzeydeki ortak ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü yerel yönetimdir.	
	Tekirdağ Orman Bölge Müdürlüğü	İstanbul'da bulunan orman kaynaklarını; ekolojik, ekonomik ve sosyo-kültürel faydalarını dikkate alarak, bitki ve hayvan varlığı ile birlikte, ekosistem bütünlüğü içinde idare etmek, katılımcı ve çok amaçlı şekilde planlamak, usulsüz müdahalelere, tabii afetlere, yangınlara karşı korumak, muhtelif zararlıları ile mücadele etmek ve ettirmek, ormancılık karantina hizmetlerini yürütmek, geliştirmek, orman alanlarını ve ormanlara ilişkin hizmetleri artırmak, ormanları imar ve ıslah etmek, silvikültürel bakımını ve gençleştirilmesini sağlamaktır.	Yetkililerle iletişim, Türk mevzuatına uygun olarak gerçekleştirilecektir (Resmi yazılı yazışmalar öncelikli olmak üzere)
	TREPAŞ	1970 yılında kurulan Türkiye Elektrik Kurumu (TEK), imtiyazlı şirketlerin görev bölgeleri ve belediye sınırları dışında tüm yurttaki elektriğin üretim, iletim, dağıtım ve satış hizmetleri bünyesinde toplamıştır. TEK, 1983 itibarıyla İstanbul merkez olmak üzere Edirne, Kırklareli, Tekirdağ, Kocaeli ve Sakarya illerinden sorumlu Boğaziçi Elektrik Dağıtım olarak faaliyetlerine devam etmiştir.	

		1995 yılında Trakya Elektrik Dağıtım A.Ş. (TREDAŞ) olarak faaliyetlerini sürdürmeye başlamış; 2013 yılında da Trakya Elektrik Perakende Satış A.Ş.'ye (TREPAS) devredilmiştir.	
	Trakya Kalkınma Ajansı	Bölge kaynaklarının yerinde ve etkin kullanımının sağlanmasını, yerel potansiyelin harekete geçirilmesi suretiyle, ulusal kalkınma planı ve programlarda öngörülen ilke ve politikalarla uyumlu olarak bölgesel gelişmenin hızlandırılmasını, sürdürülebilirliğinin sağlanmasını, bölgeler arası ve bölge içi gelişmişlik farklarının azaltılmasını hedefleyen kurumdur.	
İlçe Düzeyindeki Kamu Kurumları	Çorlu Belediyesi	İlçe sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisidir.	Yetkililerle iletişim, Türk mevzuatına uygun olarak gerçekleştirilecektir (Resmi yazılı yazışmalar öncelikli olmak üzere, yüzyüze görüşmeler de yapılacaktır)
	Çorlu Kaymakamlığı	İlçedeki en yetkili kamu kurumu olup ilçe idaresinden sorumlu kurumdur.	
	Çorlu İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	İlçe düzeyindeki gıda, tarım ve hayvancılık ile ilgili iş ve işlemlerin yürütülmesinden sorumlu kurumlardır.	
	Yulafli Muhtarlığı	Muhtarlıklar, köy ve mahallelerdeki yetkili kişidir, yerleşim yerinde ikamet eden kişiler tarafından seçimle göreve gelir ve toplantılarda yetkili bulunduğu yerleşim yerini temsil eder. Projenin etki alanında Yulafli Muhtarlığı yer almaktadır.	
Medya	Ulusal gazeteler (Hürriyet, Milliyet, Sabah, Cumhuriyet, Birgün, Zaman, Posta ve Türkiye)	Proje ve proje alanı ile ilgili konularda yayın yapan ulusal ve yerel düzeydeki yazılı medya sektörüdür.	Medya ile iletişim Vatan Kablo'nun internet sitesi, basın yayın ve gazete duyurularıyla yapılacaktır (Yazılı yazışmalar öncelikli olmak üzere, yüzyüze görüşmeler de yapılacaktır).
	Yerel gazete (Avrupa, Avrupa Yakası, Çerkezköy Bakış, Çerkezköy Haber, Çorlu, Devrim, Haber Trak, Trakya, Marmara Haber, Medya Batı)		
	TVler Yerel (Trakya Türk TV, Tekirdağ TV, Tekirdağ Büyükşehir TV)	Proje ve proje alanı ile ilgili yayın yapan yerel televizyon kanalıdır.	

**Ticari Paydaşları
Temsil Eden
Gruplar ve
Dernekler**

Çevre Mühendisleri Odası Trakya Bölge Temsilciliği	Yurt ve dünya ölçeğinde, toplum ve kamu yararı doğrultusunda, çevre mühendisliği mesleği ve çevre mühendislerine ilişkin olarak mesleğin ve üyelerin değişen toplumsal ve ekonomik yapı içindeki konumlarını izlemeyi, değerlendirmeyi, bu temel üzerinde meslek-üye bazında düzenlemeler ve girişimler önermeyi ve/veya yapmayı hedeflemektedir.	
Makina Mühendisleri Odası Tekirdağ İl Temsilciliği	Ülke ve toplum yararları doğrultusunda yurdun doğal kaynaklarının işletilmesini, üretimin arttırılmasını, yurt sanayinin ulusal çıkarlara uygun yönde gelişmesini sağlamak için teknik ve bilimsel çalışmalar yapmak ve bunları üyelerinin ve sanayinin yararına sunmak, makina mühendisliği hizmetleri ile ilgili her türlü araştırma, inceleme, proje ve raporların hazırlanmasını, uygulanmasını ve teknik uygulama sorumluluğunun uzman makina mühendisleri tarafından yapılmasını sağlamak ve bunların teknik kurallara uygunluğunu incelemek, denetlemek ve onaylamak amacıyla 1954 yılında kurulmuş kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşudur.	Vatan Kablo İnternet Sitesi, yazılı yazışmalar öncelikli olmak üzere, yüzyüze görüşmeler de yapılacaktır.
Tekirdağ Sanayi ve Ticaret Odası	Tekirdağ'da faaliyet gösteren ticari ve sanayi kuruluşlarının çıkarlarını gözetmek üzere kurulmuş mesleki örgüttür.	
Çorlu Sanayi ve Ticaret Odası	Çorlu'da faaliyet gösteren ticari ve sanayi kuruluşlarının çıkarlarını gözetmek üzere kurulmuş mesleki örgüttür.	
Elektrik Mühendisleri Odası Tekirdağ Şubesi	Türkiye'deki elektrik mühendislerinin sorunlarını çözmek için çalışmak, mesleğin üye toplum ve ülke yararlarına göre uygulanması ve geliştirilmesi için gerekli çabaları göstermek, kamunun ve ülkenin çıkarlarının sağlanmasında resmi makamlar ve öteki ilgili kuruluşlarla işbirliği yapmak	
Çevre Kuruluşları Dayanışma Derneği Tekirdağ Şubesi (ÇEKUD)	Doğa ile insan arasında bozulan dengenin yeniden tesisi amacıyla, tüm varlıkların varoluş gayesine uygun, toplumda çevre ve ahlak bilincini arttırarak, yaşanabilir ve	

		sürdürülebilir bir çevre oluşmasına katkı sağlamak.	
Yerel Düzeydeki Topluluklar	Yulaflı Mahallesi	Mahalle sınırları içerisinde 596 ¹ kişi yaşamaktadır.	Düzenli olarak yüzyüze görüşmeler ve toplantılar
Müşteriler	Türkiye'deki Müşteriler Yurtdışındaki Müşteriler	Vatan Kablo, Dünya genelinde geniş bir müşteri kitlesine sahiptir.	Vatan Kablo İnternet Sitesi duyuruları ve e-posta bilgilendirmeleri
Çalışanlar	Vatan Kablo Çorlu Tesisi Çalışanları	Vatan Kablo'nun Çorlu tesisinde toplam 493 çalışanı bulunmaktadır. Çalışanların 437 mavi yakalı ve 56 beyaz yakalıdır.	Duyuru panoları, e-posta ve yüzyüze düzenli bilgilendirme faaliyetleri

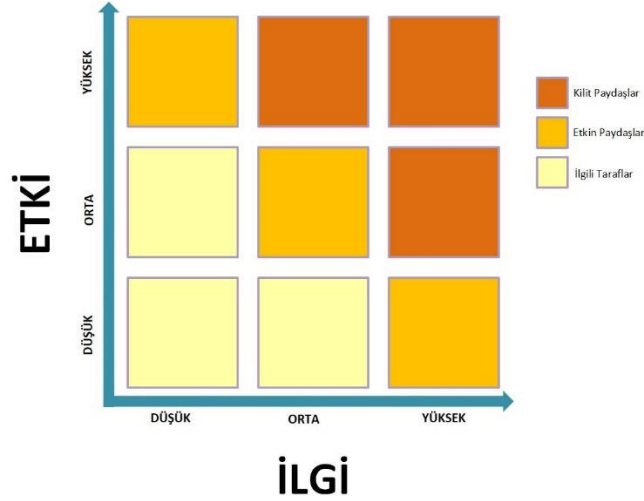
¹ TÜİK ADNKS, 2021 verisi, Erişim Tarihi: 13.09.2022, <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/>

5.2 Paydaş Analizi

Her bir paydaş kategorisi ile özel ve etkili katılım araçları geliştirmek için (yukarıdaki **Tablo 2**'e bakınız), Vatan Kablo, katılımın Projeye olan ilgilerini ve ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde şekillendirilecek paydaşların bir analizi yapacak ve paydaş haritasını çıkaracaktır. Paydaşlar aşağıdakilere göre haritalandırılacaktır:

- **Proje Üzerinde Etkisi:** Etki, paydaşların Proje tarafından alınan veya Projeyi etkileyen kararlarla ilgili olarak sahip oldukları gücü ifade eder. Bu yetki, karar verme süreci üzerinde resmi kontrol şeklinde olabileceği gibi, protesto etme, proje operasyonlarının devam etmesine izin vermeme veya engelleme anlamında gayri resmi de olabilir.
- **Projeye Olan İlgisi:** İlgisi, paydaşlar ve Proje arasındaki bağlantıyı ifade eder – örneğin, paydaşların Proje uygulaması nedeniyle kazanacakları veya kaybedecekleri şeyler gibi. Paydaşların ilgi düzeylerini anlamak, onların motivasyonlarını ve projeyi nasıl etkileyebileceklerini netleştirmeye yardımcı olabilir.

Paydaşlar **Şekil 3**'de sunulan matris kullanılarak haritalanacak ve katılım düzeyi **Şekil 4**'e göre tanımlanacaktır.



Şekil 3: Paydaş Haritalandırma Matrisi

Not: Paydaş haritalaması bir iç uygulamadır, bu nedenle kamuya açık değildir. Proje ilerledikçe ve projenin bir parçası olarak paydaşların konumlarının zaman içinde değişebileceği belirtilmelidir. PKP'nin düzenli güncellemeleri, paydaş haritası gözden geçirilecek ve uygun şekilde güncellenecektir. Ayrıca, belirlenen yeni paydaşlar da haritaya eklenecektir.

Düşük	1	İzleme
Orta	2	Bilgilendirme
Yüksek	3	Yönetme

Şekil 4: Paydaşlar için Katılım Taktikleri

6. PAYDAŞ KATILIMI EYLEM PLANI

Bu PKP'ye dâhil edilen paydaş katılım programının, Vatan Kablo'nun *mevcut işletme döneminde ve olası yatırımlarında* kullanması için üst düzey bir taslak sağlaması amaçlanmıştır – her bir Proje aşaması sırasındaki katılım hedefleri ve faaliyetlerinin bir anlık görüntüsü için **Tablo 3**'e bakınız.

Verilen liste kapsamlı olmayıp ilgili paydaşlardan alınan geri bildirimlere bağlı olarak revize edilecektir.

Tablo 3: Proje Aşamalarına göre Katılım Hedefleri ve Faaliyetler

Proje Aşaması	Katılım Hedefleri	Katılım Faaliyetleri
<i>İnşaat</i>	<ul style="list-style-type: none">■ paydaşları ilerleme konusunda güncellemek, örn. ana inşaat kilometre taşları;■ sosyal ilişkileri korumak ve güven oluşturmak;■ beklentileri yönetmek;■ gerekli lisansları ve izinleri almak;■ paydaşların şikâyet ve diğer bildirimlerini almak ve kaydetmek.	<ul style="list-style-type: none">■ inşaat aşaması için PKP'nin güncellemesi;■ inşaat süreçlerindeki dönüm noktalarının düzenli duyuruları, ana ekipman teslimat programı, örneğin yerel trafikte planlı kesintiler■ şikâyet mekanizması bilgi formunun ve şikâyet formunun basılı kopyaları;■ Sosyal Yatırım Projelerinin hazırlanması ve uygulanması için toplantılar;■ Proje ilerleme ve Çevre&Sosyal performansı hakkında rapor vermek için toplantılar düzenlemek, bülten yayınlamak
<i>İşletme</i>	<ul style="list-style-type: none">■ paydaşları ilerleme konusunda güncellemek;■ gerekli lisansları ve izinleri yenilemek;■ sosyal ilişkileri korumak ve güven oluşturmak;■ gerekli lisansları ve izinleri almak;■ beklentileri yönetmek;■ paydaşların şikâyet ve diğer bildirimlerini almak ve kaydetmek.	<ul style="list-style-type: none">■ işletme aşaması için PKP'nin güncellemesi;■ şikâyet mekanizması bilgi formunun ve şikâyet formunun basılı kopyaları;■ Sosyal Yatırım Projelerinin hazırlanması ve uygulanması için toplantılar;
<i>Devreden Çıkma</i>	<ul style="list-style-type: none">■ Devreden çıkarma işleri hakkında paydaşları bilgilendirmek (faaliyetler, zamanlama, personel azaltma, malzemeleri elden çıkarma);■ gerekli lisansları ve izinleri almak;■ beklentileri yönetmek;■ paydaşların şikâyet ve diğer bildirimlerini almak ve kaydetmek.	<ul style="list-style-type: none">■ devreden çıkarma aşaması için PKP'nin güncellemesi;■ şikâyet mekanizması bilgi formunun ve şikâyet formunun basılı kopyaları;■ yerel izin sürecinin bir parçası olarak toplantılar.

Proje döngüsü boyunca devam edecek bazı planlama ve katılım faaliyetleri şu şekildedir:

- Süreç içerisinde ilerleyen faaliyetler ve yakalanan hedeflerle uyumlu olarak Proje paydaşlarının düzenli olarak güncellenmesi
- Proje aşamaları katedildikçe gereken şekilde paydaş analizi yapılması, paydaş listesinin düzenli olarak güncellenmesi ve gözden geçirilmesi
- Uygun kanallar aracılığıyla paydaşlardan gelen tüm yorum, soru ve şikâyetleri düzenli olarak ele alınması ve paydaşlara bilgi verilmesi
- Farklı paydaşlara uygun şekilde düzenli raporlama yapılması (bkz. Bölüm 10).

7. KATILIM ARAÇLARI

Yerel bağlama ve paydaşların ihtiyaçlarına göre uyarlanmış en iyi uygulama araçlarının tutarlı kullanımı, katılım planını etkinliğini en üst düzeye çıkarır.

Tablo 4'da özetlenen araçlar, Projenin farklı aşamalarında kullanılacaktır; bunlar, bu mevcut PKP'nin güncellemeleri olarak formüle edilecek ve yayımlanmadan önce yönetimin onayına tabi olacaktır.

Tablo 4: Paydaş Katılım Araçları

Araç	Tanımı
PKP (Şikâyet Formu dâhil)	PKP Türkçe olarak tüm ilgili paydaşlar için çevrimiçi ve çevrimdışı erişilebilir olacaktır. Bu belgelerin yanı sıra “Dış Şikâyet Formu” da halka sunulacaktır.
Duyuru Panoları	İnşaat olması halinde şantiye girişine ve Proje'den etkilenen alandaki diğer mutabık kalınan yerlere, toplulukların erişebileceği ve düzenli olarak güncellenen duyuru panoları konulacaktır. Duyurular Türkçe yapılacaktır. Duyuru panoları bilgi yayma aracı olarak hizmet edecektir. Örneğin, Proje ekibi iletişim bilgilerini ve şikâyet mekanizmasını, inşaat güncellemelerini, yoğun trafik hareketi bilgilerini ve işe alım güncellemelerini görüntüleyebilecektir. Mümkün olan her yerde, duyuruların erişilebilirliğini artırmak için haritalar veya görsel yardımcıları kullanılacaktır.
Broşürler	Acil durum iletişim bilgilerinin yanı sıra olası yatırımlar için lokasyon, kullanılacak güzergâhlar, inşaat için zaman çizelgesi, yükleniciler hakkında ayrıntılar ve yüklenici ve yatırımcı için iletişim bilgileri hakkında bilgi vermek için düzenlenecek başlangıç toplantısında dağıtılmak üzere broşür hazırlanacaktır.
Düzenli İç Raporlama	İletişim Kişisi Proje ekibine ve Projenin İSGÇ yetkilisine düzenli olarak raporlama yapacaktır. Bu raporlar, paydaş katılım faaliyetlerinin bir özetini içerecek olup raporlama döneminde alınan tüm şikâyetler, bu PKP'nin gerekliliklerine yönelik her türlü önemli sapma veya uyumsuzluk, bir sonraki raporlama dönemi için planlanan faaliyetler ve olası endişe yaratan diğer konuları da içerecektir. (daha fazla ayrıntı için lütfen bölüm 10'a bakın).
Paydaşlara Raporlama	İletişim Kişisi, farklı paydaş gruplarına Proje güncellemelerini belirlenen zaman aralıklarında sunacaktır.
Paydaşlarla Yapılan Katılım Faaliyetleri İçin Raporlama	İletişim Kişisi, farklı Proje bileşenleri ve faaliyetleriyle ilgili katılımları planlamak, kaydetmek ve izlemek için bir “Paydaş İletişim Kaydı” tutacaktır. (Daha fazla ayrıntı için bölüm 10.2'ye bakın)

8. KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP'de belirtildiği gibi proje paydaşlarının etkin katılımının genel sorumluluğu Vatan Kablo yönetim ekibine aittir. İletişim Kişisi, mevcut PKP'nin uygulanması ve güncellenmesinden ve harici şikâyet mekanizması dâhil olmak üzere topluluk ilişkileriyle ilgilenmekten genel sorumluluğa sahiptir. İletişim Kişisi bunu başarmak için Proje ekibiyle yakın bir şekilde çalışacaktır.

İletişim Kişisi, yerel bağlam ve paydaşların özel ihtiyaçları ve ayrıca PKP'de ana hatlarıyla belirtildiği gibi paydaş katılım süreci hakkında bilgi sahibi olacaktır.

Proje ekibiyle yakın işbirliği içinde çalışan İletişim Kişisi, Proje takvimini ve katılım için önemli olan dönüm noktalarını net bir şekilde tanımlayacak ve Proje ilerlemesine uygun şekilde paydaşları sürece dâhil edecektir.

Dış katılımın genel sorumluluğu, günlük olarak sahada bulunacak olan Proje Yöneticisinin desteğiyle Şantiye ve İşletme Müdürüne aittir. İnşaat/İşletme, yerel olarak ortaya çıkan sorunlar için ana irtibat noktasıdır. Proje Yöneticisi sahaya yakın olacak, her şeyin sorunsuz bir şekilde yürüdüğünden emin olacak ve zamanında ve etkili çözüm için gerekli olan konuları İnşaat/İşletme Müdürüne iletebilecektir.

İletişim Kişisinin Sorumlulukları

İletişim Kişisinin Sorumlulukları şöyledir:

- Topluluk/paydaşlar ve Şirket arasında irtibat görevi görür; Etkilenen topluluklarda düzenli olarak bulunmayı ve topluluk üyeleriyle görüşleri izlemek, Proje faaliyetleri hakkında güncellemeler sağlamak ve topluluk üyeleri ve hassas gruplarla iletişim sağlamak için katılım sağlar;
- PKP ve Şikâyet Mekanizmasının günlük uygulamasına öncülük eder ve şikâyet çözüm sürecini yönetir; Paydaş katılım faaliyetlerini planlar ve bunların Şirket ve sözleşmeli personel tarafından uygun şekilde uygulanmasını sağlar;
- Şikâyet mekanizmasının yayılması ve eğitim, iletişim, izleme ve raporlamasını sağlamaktan sorumludur; yüklenicilerin şikâyet yönetimi taahhütlerine uygunluğunu doğrulamaktan sorumludur;
- Toplum ihtiyaçlarının belirlenmesinde aktif rol alır ve Proje için bir Sosyal Sorumluluk Projelerinin başarılı bir şekilde geliştirilmesine ve uygulanmasına yardımcı olur;
- Paydaş katılımı izleme raporları hazırlamak ve buna göre PKP'yi güncellemek.

Bu proje için atanan İletişim Kişisi: Şükrü EKİCİ
Telefon: +90 282 676 42 23 - PBX
E-posta: sukru.ekici@vatan.com.tr

Projenin çevresel, sosyal ve iş sağlığı ve güvenliği yönleriyle ilgili her türlü şikâyetin Vatan Kablo'ya kolayca iletilmesini sağlamak için İletişim Kişisi'nin iletişim bilgileri yüklenici, yerel topluluk ve bölge sakinleriyle paylaşılmıştır (Bakınız Bölüm 4). Proje için atanan roller ve ilgili rollerin sorumlulukları ise **Tablo 5'**de yer almaktadır:

Tablo 5: Roller ve Sorumluluklar

Roller	Sorumluluklar
Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none">• Bu planın ve uygulanması için gereken kaynakların onaylanması;

Başkanı	<ul style="list-style-type: none">• Vatan Kablo eylemlerine uygun olarak çevresel etkiler ve İSG tehlikelerinin önlenmesi, potansiyel sosyal şikâyetlerin azaltılması ve önlenmesi ve kaynak verimliliğinin artırılması için gerekli ve uygun olan her şeyin uygulanması konusunda sorumluluk;• Politikalar ve hedeflerin belirlenmesi;• Alt işverenin, enerji yatırımlarının inşaat aşaması performansının denetimi sırasında ulusal mevzuat ve ilgili uluslararası standartlara (IFC) uygunluğun sağlanması amacıyla alt işveren görevlendirmelerinde çevre, sosyal ve İSG gereklilikleri konusunda hükümlerin bulunmasının sağlanması;• Personel beceri ve motivasyonunun artırılması, işgücünün yönetilmesi, personel eğitimi için kaynakların sağlanması ve performans değerlendirmelerinin yapılmasının sağlanması;• Çevre, Sosyal, İSG ve kaynak verimliliği konularında hedeflerin tespit edilmesi için diğer birimlerle iş birliği içinde çalışılması.
Tesis Müdürü	<ul style="list-style-type: none">• Sistem performansı konusunda YK Başkanına rapor verilmesi;• Proje faaliyetleri için hangi ulusal ve uluslararası mevzuat/kuralların geçerli olduğunun tespit edilmesi ve takip edilmesi;• Toplum İlişkileri Sorumlusunun ve İSGÇ Müdürü tarafından sunulan raporları değerlendirmek ve gerekli aksiyonların alındığından emin olunması;• Şikâyet veri tabanının (açık ve kapatılmış şikâyet detaylarını içeren) ayda 1 gözden geçirilmesi ve alınan aksiyonların uygunluğunun değerlendirilmesi;• İnşaat aşaması sırasında tesislerdeki alt işverenlerin performansının düzenli olarak incelenmesi;• Kalite, çevre, İSG ve kaynak verimliliği dokümanlarının doğru ve etkili olmasının sağlanması, revizyonların yapılması ve bunların geliştirilmesi;• Bu PKP'nin doğru ve etkili bir şekilde uygulanmasının izlenmesi;• Çevresel, sosyal ve İSG ile ilgili dokümanların ve uygulamaların etkinliğinin ve bu konular için atanan personellerin verimliliğinin ve etkinliğinin denetlenmesi;• Personelin beceri ve motivasyonunu artırılması, işgücünün yönetilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, personel eğitimi için kaynak sağlanması ve performans değerlendirmelerinin yapılmasının sağlanması;• Toplum İlişkileri Sorumlusunun ve İSGÇ Müdürünün süreci öngörülen şekilde yönetmelerinin izlenmesi ve gerekiyorsa yardımcı olunması;• Toplum İlişkileri Sorumlusu ve İSGÇ Müdürünün değerlendirmeleri ışığında iç ve dış şikâyet mekanizmaları hakkında nihai kararların verilmesi.
İletişim Kişisi	<ul style="list-style-type: none">• Şikâyet Yetkilisi olarak görev alır. Tüm iç ve dış şikâyetlerin/önerilerin detaylı (kim tarafından, tarih, durum (açık, bekleyen, kapatılmış), vb.) bir şekilde Şikâyet Veritabanında kayıt altına alınması;• Sistem performansı konusunda Operasyon/Proje Müdürü'ne rapor verilmesi;• Toplanan şikâyetlerin alaka düzeyiyle ilgili ilk değerlendirme yapılmasında İSGÇ Müdüründen destek alır,• Bütün şikâyetlere 10 gün içerisinde geri dönüşmesi ve 1 ay içerisinde çözülmesi için gerekli çabanın gösterilmesi;• Yerel Topluluk şikâyetlerinin (şikâyet türü, nasıl ele alındıkları ve sonuçlarının da dâhil olduğu) yönetimiyle alakalı topluluklara düzenli olarak rapor sunulması;• Yerel topluluklarla olan resmi ve resmi olmayan katılım faaliyetlerinin Paydaş Yönetim Sisteminde kayıt altına alınması. Bu, komiteler ve çalışma grupları ile etkileşimleri içermelidir. Bu etkileşimler, 3 aylık paydaş katılım raporlarında özetlenmelidir;

	<ul style="list-style-type: none">• Lokasyonlara göre hazırlanan ve dağıtılan bildirimler, broşürlerin ve bültenlerin kayıt altına alınması ve 3 aylık paydaş katılım raporlarına eklenmesi;• Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerinin izlenmesi ve kayıt altına alınması ve bu kayıtların 3 aylık paydaş katılım raporuna eklenmesi;• Şikâyetlere verilen karşılıkların aktif bir şekilde toplanması için gerekli olduğunda paydaş toplantıları düzenlenmesi;• Şikâyet Formu ile şikâyette bulunan tüm paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içinde geri bildirimde bulunmak (Adlarını ve iletişim bilgilerini veren şikâyetçilere şikâyet çözüm süreci başladıktan 10 gün içerisinde ve şikâyet kapandıktan sonra bilgi verilir).
İSGÇ Müdürü	<ul style="list-style-type: none">• Proje faaliyetleri için hangi ulusal ve uluslararası mevzuat/kuralların geçerli olduğunun tespit edilmesi YK Başkanının bilgilendirilmesi;• Çevresel etkilere ve İSG kazalarına karşı alınacak aksiyonlara ve azaltıcı önlemlere, ayrıca olası sosyal şikâyetlerin giderilmesine yönelik alınacak önlemlere karar verilmesi;• Alt işverenlerin inşaat aşamasında çevre, sosyal ve İSG konularındaki isteklerinin Proje Standartlarına göre karşılanmasının sağlanması ve alt işverenlerin performanslarının denetlenmesi;• İşçiler için gereken eğitimlerin belirlenmesi ve sağlanması;• Çalışanlar, yerel topluluklar ve yerel kuruluşlardan gelen çevresel, sosyal ve İSG konularıyla alakalı şikâyetlere karşılık verilmesi;• Şikâyet veri tabanındaki şikâyetlerin/önerilerin detaylı (kim tarafından, tarih, durum (açık, bekleyen, kapatılmış), vb.) bir şekilde kayıt altına alınması konusunda TİS'e destek olunması,• Toplanan şikâyetlerin alaka düzeyiyle alakalı ilk değerlendirilme yapılmasında TİS'in desteklenmesi;• Resmi ve resmi olmayan bütün katılım faaliyetlerinin kayıt altına alınmasında TİS'ye destek verilmesi.• İlgili mevzuatların izlenmesi;• İç denetimlerinin/saha denetimlerinin gerçekleştirilmesi;• Gerektiğinde, düzeltici önlemlerin tespit edilmesi;• İSG ve çevresel eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesi;• Alt işverenlerin İSG kayıtlarının ve performans incelemelerinin kontrol edilmesi;• Alt işverenlerin çevresel kayıtlarının ve performans incelemelerinin kontrol edilmesi;• İSG müdahale planlarının ve hazırlıklarının incelenmesi;• İSG ve çevre konularında izinler ve bildirimlerin denetlenmesi ve gerekli izinlerin alınmasının sağlanması;• Bu planın uygulanması ve Projedeki paydaşlar ile iyi ilişkiler kurulması.
Yükleniciler/Alt İşverenler	<ul style="list-style-type: none">• Yükleniciler/Alt işverenler paydaşlarla olan ilişkilerinde yetkinliklerini aşan taahhütlerde bulunmamakla sorumludur.• Bu PKP'de ve Vatan Kablo'ya ait alakalı diğer Yönetim Sistemi dokümanlarında geçen kurallara uyulmalıdır.

9. ŞİKÂYET MEKANİZMASI

9.1 Amaç

IFC Paydaş Katılımı: Gelişmekte Olan Pazarlarda İş Yapan Şirketler için İyi Bir Uygulama El Kitabı² bir şikâyeti şu şekilde tanımlar: “Şirket faaliyetlerinden etkilenen topluluklardaki bir kişi veya grup tarafından dile getirilen bir endişe veya şikâyet”. Hem endişeler hem de şikâyetler, bir şirketin faaliyetlerinin gerçek veya algılanan etkilerinden kaynaklanabilir ve aynı şekilde dosyalanabilir ve aynı prosedürle ele alınabilir”. Etkilenen topluluklar için proje düzeyinde bir şikâyet mekanizmasını şu şekilde tanımlamaktadır: “Etkilenen topluluklardan şirket veya proje düzeyinde proje ile ilgili şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve ele alınması süreci” (IFC, 2009)³.

Dış Şikâyet Mekanizması, herhangi bir paydaşın Projenin tasarlanma veya uygulanma şekli hakkında şikâyette bulunmasını sağlar. Şikâyetler, hasarlar/yaralanmalar, rutin Proje faaliyetleriyle ilgili endişeler veya algılanan olaylar veya etkiler için özel şikâyetler şeklinde olabilir.

Projeden etkilenen topluluklar için, etkili bir şikâyet mekanizması, harici bir anlaşmazlık çözüm sürecine erişilebilir, ancak resmileştirilmiş (şikâyetlerin tanımlanması, izlenmesi ve çözülmesi) bir alternatif sağlar. Ancak, bir paydaşın Türkiye’deki mevcut mevzuat uyarınca her zaman ilgili makamlara veya hukuk sistemine şikâyette bulunma hakkı olacaktır.

Şikâyet mekanizması, Proje ortamının yerel bağlamına göre uyarlanmıştır ve sorunları çözmek için karşılıklı yarar sağlayan çözümler bulma ve güvene dayalı bir Şirket-toplum ilişkisi geliştirme amacına sahiptir.

Şirket, aldığı her türlü şikâyeti, şeffaf, kültürel olarak uygun, ücretsiz ve şikâyette bulunan tarafa karşılıksız bir prosedürle zamanında işleme koymayı taahhüt eder.

9.2 İç Şikâyet Mekanizması

Çalışanların istek, şikâyet ve önerilerine ulaşabilmek ve işletme sisteminin gelişimi, işletmenin tasarruf tedbirleri için, çalışanların bireysel olarak geliştirdikleri önerilerini değerlendirebilmek için Vatan Kablo tarafından “Bireysel Öneri ve Şikâyet Prosedürü” oluşturulmuştur. Çalışanlar tarafından yapılan öneri ve şikâyetlerin değerlendirme süreçleri aşağıda yer almaktadır:

1 Çalışanlarımız, işletme yemekhanesinde mevcut olan “Öneri Kutuları”nın yanında bulunan “Bireysel Şikâyet ve Öneri Formu” (Bakınız EK 1: İÇ PAYDAŞLAR MEMNUNİYET/ŞİKÂYET FORMU) ile öneride bulunabilirler. Personelden gelen öneriler personelin performans değerlendirmesinde de göz önüne alınır.

2 Çalışanlarımız Bireysel Şikâyet ve Öneri Formu ile İç Müşteri Hizmetimize yönelik istek ve önerilerini, ayrıca İşletme Sisteminin Gelişimi için bireysel önerilerini sunabilirler.

3 Ayda bir Şikâyet ve Öneri Kutuları İnsan Kaynakları ve Çalışan Temsilcisi tarafından açılır, Şikâyet ve Öneri formlarının İnsan Kaynakları’ da toplanmasının ardından İnsan Kaynakları, ekinde katılımcı sayısı ve adedini gösteren bir excel listesi hazırlar, hazırlanan excel dosyasını e mail yolu ile Yönetim Kurulu ile paylaşır.

² https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_handbook_stakeholderengagement_wci_1319577185063, Erişim: 25 Kasım 2021

³ https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_grievances, Erişim: 25 Kasım 2021

4 Yönetim Kurulu'nun onayından sonraki ilk pazartesi günü, Şikâyet ve Öneri Formları Departman Yöneticileri ile birlikte toplantıda görüşülür. Olumlu ve olumsuz olarak değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları, Yönetim Kurulunun onaylı olarak İnsan Kaynakları tarafından personele yazılı teşekkür içeren mektuplarla iletilir. Şikâyet ve önerilerin isimsiz olması halinde, yapılan şikâyet ve öneri yine değerlendirmeye alınır ancak şikâyet ve öneri talebinde bulunan kişinin iletişim bilgileri olmadığı için geri bildirim yapılmaz. Yazılan şikâyet ve öneri formları dosya haline getirilecek arşivlenir.

9.3 Müşteri Memnuniyet /Şikâyet Sistemi

Vatan Kablo, müşterilerinden gelen geribildirimlerin yönetimi için "Müşteri Memnuniyeti Ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü" oluşturmuştur. Prosedürün amacı tüm müşterilerimizin memnuniyet seviyesini sürekli arttırmak için kuruluşumuz müşterilerinden gelen dilek, istek, şikâyet ve önerilerin gözden geçirilmesi için yapılan yöntemleri belirlemektir.

Vatan Kablo, müşterilerinden gelen şikâyet ve memnuniyet dönüşlerinin yönetimi için bünyesinde hali hazırda kullandığı Kurumsal Kaynak Planlama (Enterprise Resource Planning - ERP) yazılımını kullanmaktadır.

Müşteri memnuniyeti ve şikâyetleri için Vatan Kablo tarafından izlenen adımlar şu şekildedir:

1 Sözlü, telefon, faksla veya e-mail ile gelen müşteri şikâyetleri, şikâyeti alan personel tarafından ERP üzerinden kayıt yapılır.

2 Şikâyet, Kalite Kontrol Müdürlüğü tarafından, incelenmesi için ilgili birimlere gönderilir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda şikâyetin yerinde incelenmesi dâhil görüş, yorum ve çözümler kaydedilerek gerekli çalışmaların yapılması sağlanır, satış bölümüne bildirilir.

3 Kalite Kontrol Müdürlüğü şikâyet hakkında gerekli araştırma ve incelemeleri yaptıktan sonra şikâyet ile ilgili olarak, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre faaliyet başlatır.

4 ERP üzerinde Müşteri Şikâyet Formuna kaydedilen şikâyetle ilgili olarak, şikâyetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaların yapılması Satış ve Pazarlama Müdürlükleri tarafından takip edilir. Müşteri ile ilgili bilgilendirme/irtibat Satış ve Pazarlama Bölümleri tarafından yürütülür.

5 Müşteri Şikâyet Formuna şikâyetin giderilmesi için yapılan işlem belirtilerek kayıt altına alınır. Satış ve Pazarlama bölümleri ve ilgili süreç sahibi şikâyete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve/veya prosedür hazırlanmasına veya mevcutta var ise revizyonuna karar verir.

6 Yönetimin Gözden Geçirmesinde ve diğer toplantılarda o güne kadar alınan müşteri şikâyetleri ve yapılan çalışmalar değerlendirilir.

7 Müşteri şikâyetleri ve sonuç kayıtları, Pazarlama, Kalite Kontrol ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü tarafından tutulur.

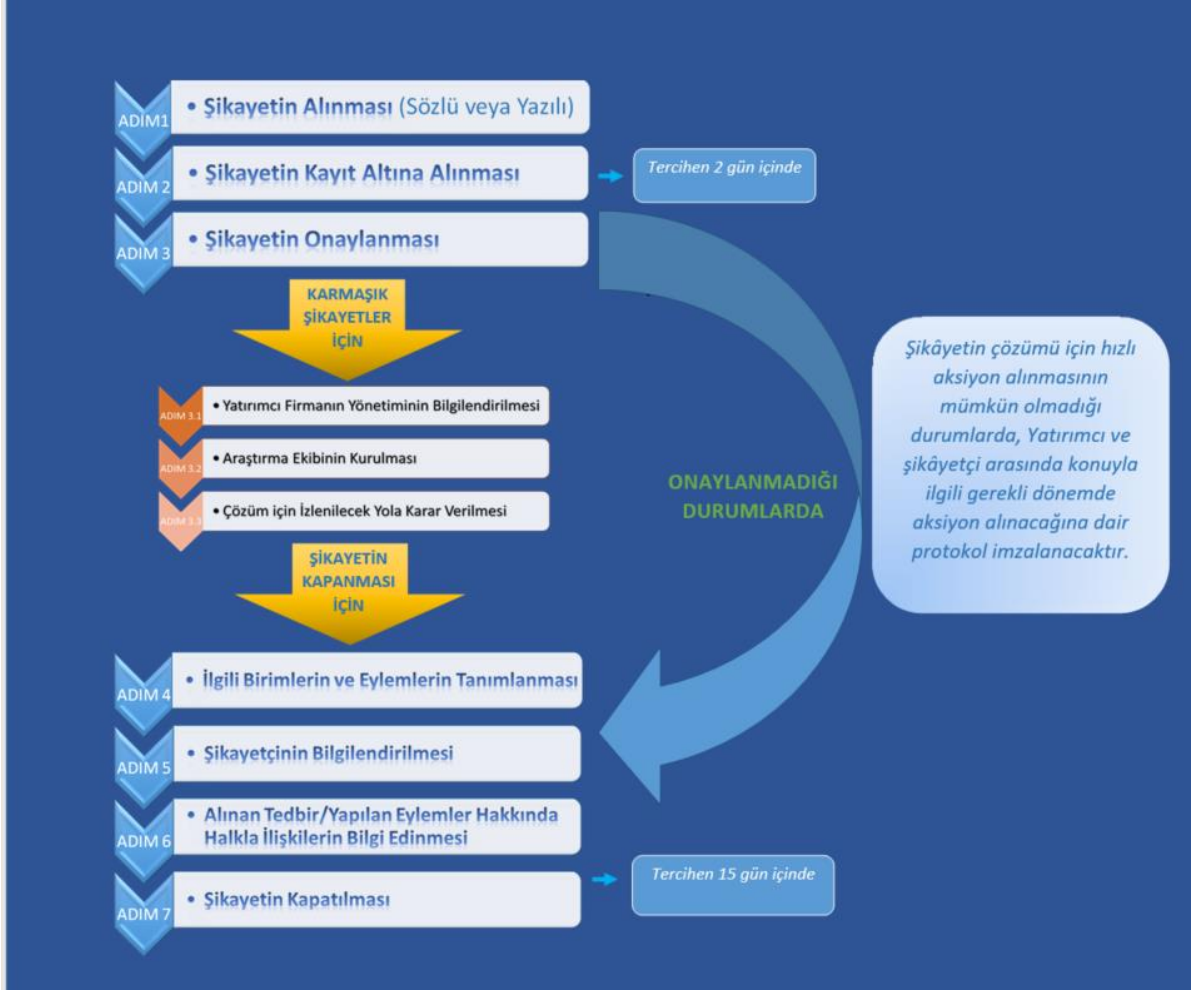
8 Müşteri şikâyetleri Yönetimin Gözden Geçirmelerinde görüşülür.

9.4 Proje Özelinde Şikâyet Mekanizması

Proje için Şikâyet mekanizması aşağıdaki şekilde yapılandırılmıştır: Ayrıca **Şekil 5'**de görsel olarak süreç akışı verilmiştir:

- **ADIM 1:** Bir şikâyetin, sözlü veya yazılı olarak alınması

- **ADIM 2:** Şikâyetin sözlü veya yazılı olarak alınmış olup olmadığına bakılmaksızın, Şikâyet Formu (EK 3: PROJEYE ÖZEL ÖNERİ/ŞİKÂYET FORMU) kullanılarak Şikâyet Veritabanına (EK 4: ŞİKÂYET VERİTABANI) 2 gün içinde kaydedilmesi
- **ADIM 3:** Alınan Şikâyetin Proje faaliyetlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığı ile ilgili ön değerlendirme yapılması (Şikâyet, Proje faaliyetlerinden kaynaklı olmasa dahi kayıt altına alınacaktır). İletişim Kişisi önceliğı değerlendirecek ve çözüm için sorumluluk atayacaktır: önemli endişeler ve olaylar derhal yönetim ekibinin dikkatine sunulacaktır;
- **ADIM 4:** Çözümle ilgili yapılacak faaliyetleri belirlemek için İletişim Kişisi İnşaat/İşletme Müdürü ve/veya çözümle ilgili belirlenen birim yetkilisiyle birlikte çalışacaktır.
- **ADIM 5:** Belirlenen çözüm yöntemi ile ilgili İletişim Kişisi Şikâyet sahibini bilgilendirecektir. Őikâyetçi ile mutabık kalınması durumunda tanımlanan eylemler uygulanacaktır. Şikâyetin çözüm süresi tercihen Şikâyetin alınmasından sonraki 15 gün içinde gerçekleştirilecektir. Ancak Şikâyet karmaşık süreçleri içeriyorsa İletişim Kişisi konuyla ilgili Őikâyetçiyi bilgilendirerek süreçle ilgili yapılanlar hakkında bilgi akışı sağlayacaktır. Yapılan tüm girişimler ve süreçle ilgili bilgi Şikâyet formuna kaydedilecektir. Ortaya çıkan sorun karmaşık ve daha fazla araştırma gerektiriyorsa, Őikâyetçiye yanıt vermesi için gereken süre bildirilecektir. Őikâyetçi kararı kabul etmezse, yasal yollara başvurulabilir.
- **ADIM 6:** Şikâyetin ortadan kaldırılması/etkisinin azaltılması için Adım 4'te belirlenen faaliyetleri denetlemek için İletişim Kişisi denetime giderek tanımlanan aksiyonun alındığını kayıt altına alacaktır.
- **ADIM 7:** İletişim Kişisi Őikâyetçiyi takip edecek ve Şikâyeti kapatacaktır; bir Şikâyeti kapatmanın genel süreci 30 takvim gününü aşamaz.



Şekil 5: Projenin Şikâyet Mekanizması

10. İZLEME, DEĞERLENDİRME ve RAPORLAMA

10.1 Genel Bakış

Bu PKP'nin ve ilgili topluluk katılımı faaliyetlerinin etkinliğini değerlendirmek için Vatan Kablo, bu bölümde ana hatlarıyla belirtildiği gibi bir veri yönetimi ve izleme süreci uygulayacaktır. Bu süreç, yerel olarak güven inşa etmenin ve paylaşılan değer yaratmanın ayrılmaz bir adımı olarak dış paydaşlara raporlamayı daha da destekleyecektir.

10.2 İzleme ve Değerlendirme Faaliyetleri

Paydaşlara verilen taahhütlerin hesap verebilir bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak için paydaş katılım faaliyetleri belgelenecek ve dosyalanacaktır.

Aşağıdaki belgeler, inşaat ve işletme aşamalarında Vatan Kablo tarafından kullanılacak ve muhafaza edilecektir:

- *Paydaş İletişim Kaydı*: Paydaş diyalog faaliyetlerini depolamak, analiz etmek ve raporlamak için kullanılır. Sunulan bilgiler, izleyici soruları, Şirket yanıtları ve eylemleri ve uygun olduğunda toplantı değerlendirme sonuçları ile ilgili ayrıntılarla doldurulacaktır. Veritabanı ayrıca Proje süresi boyunca toplantıların sıklığını izlemek için kullanılacaktır.
- *Taahhüt kaydı*: Çeşitli paydaşlara verilen taahhütlerin kaydını tutmak için kullanılacaktır.
- *Toplantı tutanağı şablonu*: Toplantı tutanaklarını toplamak için kullanılır; paydaş veri tabanı ve PKP güncellemeleri içinde dosyalanacaktır.
- *Paydaş listesi*: Ek paydaşlar belirlendikçe, önemli kişiler ve iletişim bilgileri (telefon numarası, e-posta adresi vb.) dâhil olmak üzere listede sürekli güncellemeler yapılacaktır.
- *Şikâyet kaydı* alınan tüm şikâyetleri, alınan yönetim eylemlerini ve tatmin edici bir şekilde kapatılıp kapatılmadığı kaydedilecektir.
- *Medya Takibi*: Proje ile ilgili basın ve radyo haberlerinin takibi yapılacaktır.

Kayıtların kullanıldığından ve muhafaza edildiğinden emin olmak için kayıtlar **altı ayda bir** gözden geçirilecektir. Topluluk etkileşim faaliyetleri sırasında verilen taahhüt ve eylemler kaydedilecek, gerçekleştirildiklerinden emin olmak için düzenli olarak gözden geçirilecektir.

10.3 Paydaşlara Raporlama

10.3.1 İç Raporlama

Aşağıdaki dâhili raporlar geliştirilecektir:

- *Kırmızı Bayrak Raporları*: acil durumlar (örneğin kritik endişeler veya şikâyetler) veya önemli nitelikteki olaylar için haftalık veya günlük raporların hazırlanması. Bu kırmızı bayrak raporları, İletişim Kişisi tarafından hazırlanacak ve gerektiğinde Proje ekibine iletilecektir. Şikâyet Mekanizması, kırmızı bayrak raporlarında bildirilecek olay düzeyini, raporlama süresi gereksinimleriyle birlikte belirleyecektir.
- *Altı Aylık İlerleme raporları*: İletişim Kişisi tarafından altı aylık dâhili ilerleme raporları hazırlanacaktır. Bu raporlarda:
 - *Şimdiye kadar üstlenilen diyalog faaliyetleri*: bir araya gelen paydaşlar, tartışılan ana konular, endişeler ve beklentiler, Proje faaliyetlerine yönelik konumlandırma;
 - *Şikâyet mekanizması*: Katılım, rapor edilen ana şikâyetler, ilerleme özeti (alınacak eylemler ve durum);
 - Proje için riskler;
 - Sınırlılıklar (ör: kaynak, iç uyumsuzluk);
 - Gelecek için öncelikler.

Bu raporlar, İletişim Kişisi ve Proje ekibi arasında altı ayda bir yapılan Şirket içi toplantılarda tartışılacaktır. İlerleme raporları gerektiğinde dâhili olarak dağıtılacaktır.

10.3.2 Dış Raporlama

Paydaşlarla istişare gerçekleştikten sonra, paydaşlar genellikle hangi önerilerinin dikkate alındığını, endişelerini gidermek için hangi risk veya etki azaltma önlemlerinin uygulanacağını ve proje etkilerinin nasıl izlendiğini bilmek ister.

Şirket, Projenin çevresel, sosyal ve iş ve toplum sağlığı ile güvenlik performansına ilişkin bir Yıllık Çevresel ve Sosyal Rapor hazırlayacak ve bunu talep edilmesi halinde ilgili paydaşlarla paylaşacaktır. Bu aynı zamanda, proje ilerleme durumu ve ÇSYP'nin uygulanmasındaki ilerleme hakkında etki alanında kalan topluluklara düzenli olarak raporlamayı da içerecektir.

Şirket, verilen taahhütleri takip edecek ve bu taahhütlere ilişkin kaydedilen ilerlemeyi düzenli olarak (örneğin, topluluk temsilcileriyle yapılan düzenli toplantılar sırasında) iletacaktır.

EKLER

EK 1: İÇ PAYDAŞLAR MEMNUNİYET/ŞİKÂYET FORMU



ÇALIŞAN ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU

Öneri/Şikâyet Konusu :

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Öneri/Şikâyet Sahibinin:

Adı Soyadı:

Birimi/Görevi:

e posta:

Tarih:

İmza:

(Ref.No: IK.F064 03/16 Rev.1)

EK 2: MÜŞTERİ MEMNUNİYET/ŞİKÂYET FORMU



MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU

Şikayet Numarası - Tarihi

Müşteri Hesabı - Adı

DÖF Numarası

Sipariş Numarası ve Sorumlusu Madde Numarası - Adı

Şikayetin Açıklaması
GG.AA.YYYY SS:DD:ss

Yapılacak Faaliyet

Sonuç

Müşteri Geri Bildirimi

İMZA

TARİH

EK 3: PROJEYE ÖZEL ÖNERİ/ŞİKÂYET FORMU



PAYDAŞ ÖNERİ ve ŞİKÂYET FORMU

Öneri/Şikayet Konusu :

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Öneri/Şikayet Sahibinin:

Rızanız olmadan kimliğinizi üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz.

Adı Soyadı:

Birimi/Görevi:

e posta:

Tarih:

İmza:

EK 5: PAYDAŞ GÖRÜŞME FOTOĞRAFLARI (23 Ağustos 2022)



Yulafli Mahalle Muhtarı ile Görüşme



Yulafli Muhtarlık Binası



Velimeşe OSB Yetkilisiyle Görüşme



Velimeşe OSB Yetkilisiyle Görüşme