

---

# TÖREN GIDA SANAYİ VE TİCARET A.Ş. ÜRETİM TESİSİ

## PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

---

TEMMUZ 2026

GAZİANTEP



# TÖREN GIDA SANAYİ VE TİCARET A.Ş. ÜRETİM TESİSİ

## Paydaş Katılım Planı

| Versiyon | Revizyon | Tarih        | Hazırlayan                  | Kalite Yönetim Sorumlusu             | Kontrol Eden                       | Onaylayan                      |
|----------|----------|--------------|-----------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| Final    | C.0      | Haziran 2023 | Şeyma Nur Geyik<br>Sosyolog | Esra Okumusoglu<br>Jeoloji Mühendisi | Günel Özenirler<br>Çevre Mühendisi | Turgay Eser<br>Çevre Mühendisi |
|          |          |              |                             |                                      |                                    |                                |

REVISION CODES: A: DRAFT, B: FINAL DRAFT, C: FINAL

PROJE NO: 23/008

TEMMUZ 2026

### MÜŞTERİ:



Tören Gıda San. ve Tic. A.Ş.  
4. Organize Sanayi Bölgesi 83420  
Nolu Cad. No:6  
Şehitkamil/GAZİANTEP

☎: +90 (342) 328 91 34  
☎: +90 (342) 328 91 39

### DANIŞMAN:



Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi  
Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar  
Bulvarı No: 266 B Blok Kat: 2 Daire: 38  
Çankaya - Ankara / Türkiye

☎: +90 (312) 295 62 48  
☎: +90 (312) 295 62 00

## İÇİNDEKİLER LİSTESİ

|                                                                                  | <u>Sayfa</u> |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <i>İçindekiler Listesi</i> .....                                                 | <i>i</i>     |
| <i>Tabloların Listesi</i> .....                                                  | <i>ii</i>    |
| <i>Şekillerin Listesi</i> .....                                                  | <i>ii</i>    |
| <i>Kısaltmalar</i> .....                                                         | <i>iii</i>   |
| <b>1 GİRİŞ</b> .....                                                             | <b>1</b>     |
| 1.1 Eğitim.....                                                                  | 2            |
| 1.2 Görev ve Sorumluluklar .....                                                 | 2            |
| <b>2 TESİSİN YERİ</b> .....                                                      | <b>4</b>     |
| <b>3 YASAL ÇERÇEVE</b> .....                                                     | <b>5</b>     |
| 3.1 Ulusal Yasal Çerçeve .....                                                   | 5            |
| 3.2 Uluslararası Standartlar.....                                                | 6            |
| 3.3 Türk ÇED Yönetmeliği ile IFC'nin PS'leri arasındaki önemli farklılıklar..... | 8            |
| <b>4 ÇEVRESEL VE SOSYAL SAHA ÇALIŞMASI</b> .....                                 | <b>9</b>     |
| <b>5 PROJE PAYDAŞLARI</b> .....                                                  | <b>12</b>    |
| 5.1 Paydaş Katılım Araçları .....                                                | 13           |
| 5.2 Gelecekteki Paydaş Katılım Faaliyetleri.....                                 | 13           |
| <b>6 ŞİKÂYET MEKANİZMASI</b> .....                                               | <b>15</b>    |
| 6.1 Şikâyet Kaydı .....                                                          | 15           |
| 6.2 Görevler ve Sorumluluklar .....                                              | 16           |
| 6.3 Şikâyet Prosedürü.....                                                       | 17           |
| 6.3.1 Çalışan Şikâyet Mekanizması .....                                          | 17           |
| 6.3.2 Halka Açık Şikâyet Mekanizması .....                                       | 20           |
| <b>7 İZLEME</b> .....                                                            | <b>24</b>    |
| EK-1 Şikayet Formu Örneği .....                                                  | 25           |
| EK- 2 Şikayet Kapatma Formu Örneği .....                                         | 27           |
| EK- 3 İstişare Formu Örneği .....                                                | 29           |

**TABLoların LİSTESİ****Sayfa**

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tablo 1-1.</b> ÇSYP'nin Uygulanmasına İlişkin Genel Organizasyon Yapısı .....                      | 3  |
| <b>Tablo 3-1.</b> Ulusal Çevresel, Sosyal, Hukuki ve Siyasi Çerçeve .....                             | 5  |
| <b>Tablo 4-2.</b> Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Güvenlik Kılavuzları .....                     | 7  |
| <b>Tablo 4-1.</b> Doğrudan İstihdam Sayıları .....                                                    | 9  |
| <b>Tablo 4-2.</b> Altyükleniciye Bağlı Çalışanların İstihdam Sayıları .....                           | 9  |
| <b>Tablo 5-1.</b> Paydaş Grupları .....                                                               | 12 |
| <b>Tablo 7-1.</b> Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve izleme faaliyetleri – Paydaş Katılım ..... | 24 |

**ŞEKİLLERİN LİSTESİ****Sayfa**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| <b>Şekil 1-1.</b> Tesisin Yeri .....          | 4  |
| <b>Şekil 6-1.</b> Bir Fikrim Var Kutusu ..... | 19 |

## KISALTMALAR

|       |                                      |
|-------|--------------------------------------|
| ÇSG   | Çevre, Sağlık ve Güvenlik            |
| ÇSS   | Çevresel ve Sosyal Standartlar       |
| ÇSYP  | Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı     |
| DB    | Dünya Bankası                        |
| IFC   | Uluslararası Finans Kurumu           |
| İKU   | İnsan Kaynakları Uzmanı              |
| İSG   | İş Sağlığı ve Güvenliği              |
| İŞKUR | Türkiye İş Kurumu                    |
| JBIC  | Japon Uluslararası İşbirliği Bankası |
| KKE   | Kişisel Koruyucu Ekipman             |
| OGT   | Odak Grup Toplantısı                 |
| PKP   | Paydaş Katılım Planı                 |

# 1 GİRİŞ

Bu plan, 'Tören Gıda Üretim Tesisi' (bundan böyle 'Tesis' olarak anılacaktır) ile ilgili Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup "TÖREN GIDA SAN. VE TİC. A.Ş." (bundan böyle 'Tesis Sahibi' olarak anılacaktır) adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanmıştır.

Tesis Sahibi, üretim tesisi kapasite artışı (makine artışı) projesi için Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'ndan (TKYB) olası finansman arayışındadır. Bu nedenle Tesis Sahibi, ÇSYP'nin Türk Mevzuatı'na, Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) Performans Standartları'na (PS), Japon Uluslararası İş birliği Bankası (JBIC) Çevresel Sosyal Yönergeleri (Mayıs 2022)'ne uygun olarak hazırlanması için 2U1K firmasını görevlendirmiştir.

Tören Gıda Üretim Tesisi çikolata, kokolin, nuga bar, hindistan cevizli bar, kahvaltılık ve krem tüp çikolata üretim alanlarında faaliyet göstermektedir. Tesis 2003 yılında Gaziantep'te kurulmuştur. Üretim tesisi Gaziantep İli, Şehitkamil İlçesi Organize Sanayi Bölgesi'nde 38.411 m<sup>2</sup> lik kapalı alanda üretim faaliyetlerini yürütmektedir.

Makine alımı Tesisin gofret üretim bölümü için yapılacaktır. Mevcut durumda işletmede 785 çalışan bulunmakta iken yapılacak kapasite artışıyla birlikte tesiste toplam 900 kişinin istihdam edilmesi planlanmaktadır. Tesiste çalışanlar için yemekhane, mescit, giyinme ve dinlenme odaları ve tuvalet-lavabolar bulunmaktadır.

İlgili PKP, IFC'nin Çevresel ve Sosyal Performans Standartlarına (PS) uygun olarak hazırlanmıştır. IFC PS'leri uyarınca, PKP'nin amacı Tesis Sahibine aşağıdaki hususlarda rehberlik etmektedir:

- Özellikle etkilenen topluluklarda paydaşlar ile yapıcı bir ilişki kurma ve bu ilişkiyi sürdürme,
- Paydaşların etkili katılımını sağlayarak iyileştirilmiş çevresel ve sosyal performansı teşvik etme,
- Etkilenen toplulukların yeterli katılımını teşvik etme ve bu amaçla yöntemler sunma ve bu topluluklara ve diğer paydaşlara anlamlı çevresel ve sosyal bilgilerin açıklanmasını sağlama,
- Bütün paydaşların bilgiye erişme ve sorun bildirme imkânlarına sahip olmasını sağlama,
- Etkilenen toplulukların sorun bildirmek ve şikâyetle bulunmak için erişilebilir imkânlarla sahip olmalarını ve Tesis Sahibinin söz konusu sorun ve şikâyetleri uygun biçimde yanıtlamasını ve yönetmesini sağlama.

Bu Paydaş Katılım Planı şunları içerir: (i) Proje için paydaşların belirlenmesi, (ii) paydaşların Proje ile ilişkilerinin analizi, (iii) detaylı istişare metodolojileri, (iv) bugüne kadar yürütülen ve gelecek için planlanan faaliyetler, (v) paydaşların endişelerini ve şikayetlerini yönetme sürecini ayrıntılarıyla açıklar ve paydaş katılım sürecinin nasıl kayıt altına alınacağını, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklar.

Tesis Sahibi, bu planı Proje'nin tüm aşamalarında uygulamayı taahhüt etmektedir. Paydaş Katılım Planı canlı bir belgedir. PKP Proje'de bir değişiklik olması, paydaşlarla yapılan istişareler ile paydaşlardan gelen istek/talep veya şikayetler doğrultusunda güncellenecek ve güncel hali web sitesinde yayınlanacaktır. PKP'nin güncellenmesinde İnsan Kaynakları Departmanı Sorumlu olacaktır.

## 1.1 Eğitim

Tesis Sahibi, ÇSYP ve PKP çerçevesindeki beklentileri ve taahhütleri konu alan bir eğitim ve farkındalık programı uygulayacaktır. Asgari gereklilik olarak bu program, tüm çalışanlara ve alt yüklenicilere yönelik bir indüksiyon eğitimi olarak uygulanmalıdır ve ÇSYP ve PKP' nin uygulanmasına ilişkin sorumluluğun düzeyine bağlı olarak daha fazla eğitim programının uygulanması gereklidir.

Eğitim programı, şu hususları konu alacaktır:

- ÇSYP ve PKP'nin Tesisin faaliyetlerine ilişkin amacı,
- Yönetim planlarındaki gereklilikler,
- Tesis alanı içerisinde ve çevresinde bulunan hassas çevresel ve sosyal alıcıların anlaşılması,
- Tesis faaliyetlerinden doğan potansiyel risk hakkındaki farkındalık.

Tesis Sahibi, ÇSYP ve PKP' nin uygulanmasından sorumlu tüm personelin tahsil, eğitim ve deneyim açısından yetkin olmasını sağlayacaktır. Tüm personele, faaliyetlerin kapsamına ve sorumlulukların seviyesine uygun çevresel ve sosyal konularda eğitim verilecektir.

## 1.2 Görev ve Sorumluluklar

ÇSYP ve PKP'de açıklanan tüm çevresel ve sosyal taahhütler, Tesis sahibi tarafından yerine getirilecektir. Tesis Yönetimi, etkilenen tüm tarafların, özellikle komşu tesislerin ve ilgili resmi kurumların Tesis hakkında bilgilendirilmesini sağlayacaktır. Bu gruplar, Tesis dahilindeki önemli konularının belirlenmesi sürecine dahil olacaktır. ÇSYP ve PKP'nin uygulanmasına ilişkin genel organizasyon yapısı Tablo 1-1 'de sunulmaktadır.

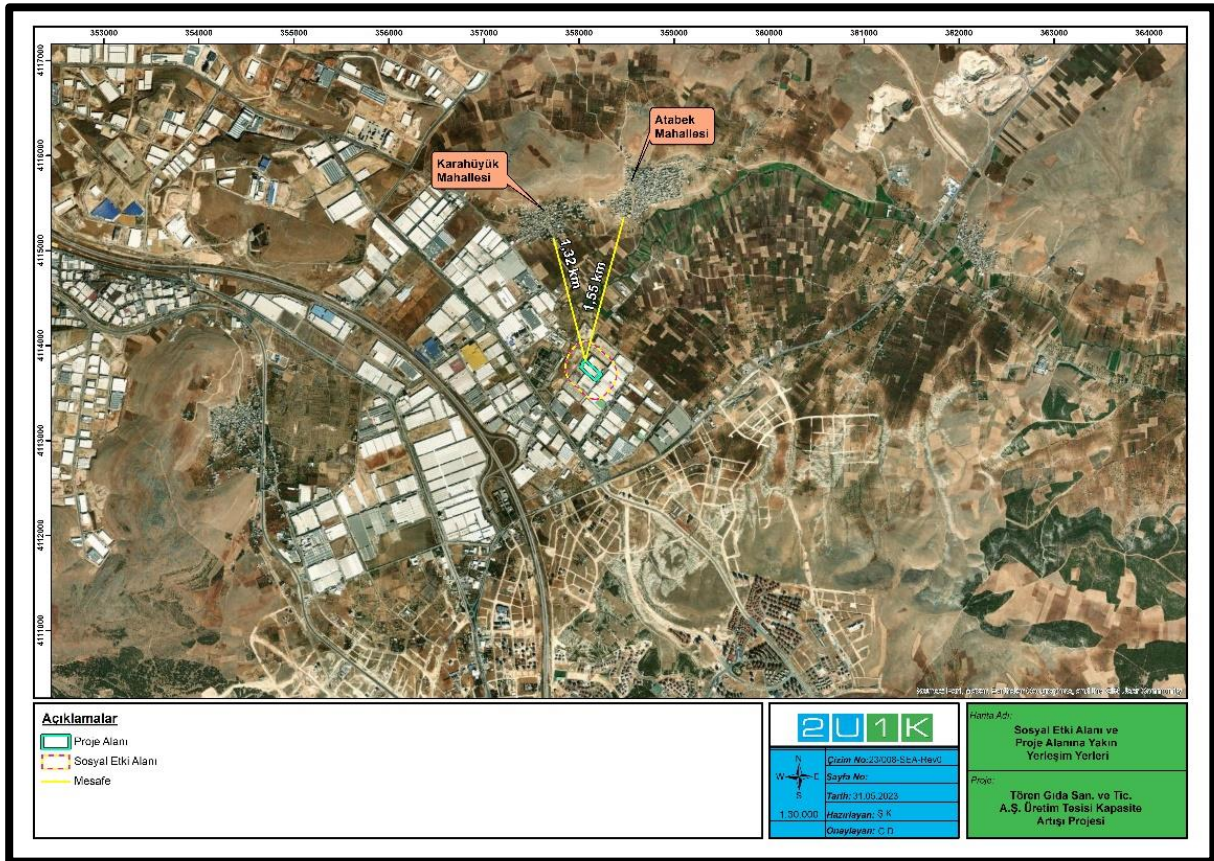
Tablo 1-1. ÇSYP'nin Uygulanmasına İlişkin Genel Organizasyon Yapısı

| Görevler                                                                                                                                                                                                                                            | Sorumluluklar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proje Sahibi</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uygulamaya ilişkin genel sorumluluk,</li> <li>• Tesisin ÇSYP ve PKP'de açıklanan Uluslararası Finans Kuruluşlarının şartlarına uymasını sağlamak,</li> <li>• Çevresel ve sosyal etkileri azaltmak için ÇSYP şartlarının uygulanmasını sağlamak,</li> <li>• ÇSYP ve PKP'nin uygulanmasıyla ilgili izleme sürecini yürütmek,</li> <li>• Kredi veren kuruluşlara ibraz edilmek üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak.</li> </ul>                                                                                                                                    |
| <b>İnsan Kaynakları Departmanı</b>                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tüm çalışanların ÇSYP ve PKP ile ilgili eğitim oturumlarına katılmasını sağlamak ÇSYP'de belirtilen çevre ve güvenlik taahhütlerine uyulmasını sağlamak üzere personele yönelik eğitim ve farkındalık oturumlarının yürütülmesine ilişkin kayıt tutmak,</li> <li>• Kredi Veren Kuruluşlara ibraz edilmek üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak,</li> <li>• ÇSYP ve PKP'nin uygulanmasıyla ilgili izleme sürecini yürütmek,</li> <li>• Paydaş Katılım Planını benimseyerek uygulamak,</li> <li>• Çalışan ve halka açık şikâyet mekanizmasını yönetmek.</li> </ul> |
| <b>Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Uzmanı</b><br><b>(Çevre ile ilgili danışmanlık hizmeti alınmakta) Çevre Danışmanı sorumlusu Kalite Güvence Şefi</b><br><br><b>İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı (Kendi bünyemizde tam zamanlı çalışmakta)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevre yönetim sisteminin kurulmasını ve düzgün çalışmasını sağlamak üzere ÇSYP'ye uyumu ve ÇSYP'nin uygulanmasını gözetleyerek izlemek,</li> <li>• Tesisin teknik özelliklerinin ÇSYP çerçevesindeki tavsiyeleri yeterince yansıtmasını sağlamak,</li> <li>• İşlerin uygunluk seviyesini belirlemek ve çevreyle ilgili konularda geri bildirimde bulunmak için tesis alanını düzenli olarak ziyaret edip denetlemek,</li> <li>• Kredi Veren Kuruluşlara ibraz edilmek üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak.</li> </ul>                                          |
| <b>Kalite Yönetim Sistemleri Birimi</b>                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 22000, ISO 27001, BRC, HELAL, ISO 27001) oluşturulması, uygulanması,</li> <li>• Kalite yönetim sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlaması</li> <li>• Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ile ilgili sorunlarının raporlanması</li> <li>• Şikâyetlerin takip edilmesi, uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli uygulanacak işlemleri belirlemesi,</li> <li>• DÖF faaliyet taleplerini incelemesi,</li> </ul>                                                                                                               |
| <b>Proje Çalışanları</b>                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ÇSYP ve PKP kapsamındaki çevreyle ilgili vazifeleri tanıtmak için intibak eğitimine katılmak.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 2 TESİSİN YERİ

Tören Gıda Üretim Tesisi çikolata, kokolin, nuga bar, hindistan cevizli bar, kahvaltılık ve krem tüp çikolata üretim alanlarında faaliyet göstermektedir. Tesis 2003 yılında Gaziantep'te kurulmuştur. Üretim tesisi Gaziantep İli, Şehitkamil İlçesi 4. Organize Sanayi Bölgesi'nde 38.411 m<sup>2</sup> lik kapalı alanda üretim faaliyetlerini yürütmektedir. Tesis, OSB içerisinde bulunmakta olup en yakın yerleşim yeri olan Karacahüyük ve Atabek mahallesine yaklaşık 1,5 km uzaklıktadır.

Kredi makine alımı için kullanılacak olup Tesis içerisinde herhangi bir inşaat faaliyeti gerçekleştirilmeyecektir. Bu durum göz önünde bulundurularak etki alanı 200 m olarak belirlenmiş olup etki alanında kalan paydaşlar OSB içinde yer alan diğer komşu işletmeler ve resmî kurumlardır. Projenin yeri Şekil 1-1'de sunulmaktadır.



**Şekil 1-1.** Tesisin Yeri

### 3 YASAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, Tesis ve faaliyetleri ile ilgili ulusal mevzuatın ve uluslararası standartlar, yönergeler ve gerekliliklerin özeti sunulmaktadır.

#### 3.1 Ulusal Yasal Çerçeve

Tesisin faaliyetlerinden doğabilecek potansiyel çevresel ve sosyal etkileri azaltmaya yönelik ulusal kanun ve yönetmeliklerin özeti Tablo 3-1'de sunulmaktadır.

**Tablo 3-1. Ulusal Çevresel, Sosyal, Hukuki ve Siyasi Çerçeve**

| Ulusal Çevresel, Hukuki ve Siyasi Çerçeve                                |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Çevresel Etki Değerlendirmesi</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Çevre Kanunu                                                             | Kanun No: 2872; Kabul Edilme Tarihi: 1983                                                                                                                                                                                                                 |
| Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği                                | Çevre 31907 Sayılı, 29 Temmuz 2022 Tarihli Resmi Gazete 29186 Sayılı, (25 Kasım 2014 Tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (Mülga Yönetmelik) yürürlükten kaldırılmıştır.)                                         |
| Çevre İzin ve Lisans Yönetmeliği                                         | 29115 Sayılı, 10 Eylül 2014 Tarihli Resmi Gazete, Çevre İzin ve Lisans Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 16.10.2021 Tarih ve 31630 Sayılı Resmi Gazete                                                                                |
| <b>Su</b>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği                                        | 31.12.2004 tarihli ve 25687 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Su Kirliliği Kontrol Yönetmeliği ve 17.12.2022 tarih ve 32046 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik |
| <b>Hava</b>                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Hava Kalitesi Değerlendirme ve Yönetimi Yönetmeliği                      | 26898 Sayılı, 06 Haziran 2008 Tarihli Resmi Gazete                                                                                                                                                                                                        |
| Egzoz Gazı Emisyonu Kontrolü Yönetmeliği                                 | 30004 Sayılı, 11 Mart 2017 Tarihli Resmi Gazete                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Gürültü</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Çalışanların Gürültü ile İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik | 28721 Sayılı, 28 Temmuz 2013 Tarihli Resmi Gazete                                                                                                                                                                                                         |
| Çevresel Gürültü Kontrol Yönetmeliği                                     | 32029 sayılı, 30 Kasım 2022 Tarihli Resmi Gazete                                                                                                                                                                                                          |
| Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği            | 27601 Sayılı, 04 Haziran 2010 Tarihli Resmi Gazete                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Atık</b>                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Atık Yönetimi Yönetmeliği                                                | 29314 Sayılı, 02 Nisan 2015 Tarihli Resmi Gazete                                                                                                                                                                                                          |
| Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği                                 | 30283 Sayılı, 27 Aralık 2017 Tarihli Resmi Gazete                                                                                                                                                                                                         |
| Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği                                     | 29959 Sayılı, 25 Ocak 2017 Tarihli Resmi Gazete                                                                                                                                                                                                           |
| Atık Pillerin ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği                    | 25569 Sayılı, 31 Ağustos 2004 Tarihli Resmi Gazete (29214 sayılı, 23.12.2014 Tarihli Atık Pil ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik)                                                                          |
| Atık Yağların Yönetimi Yönetmeliği                                       | 30985 Sayılı, 21 Aralık 2019 Tarihli Resmi Gazete (31343 sayılı 23.12.2020 tarihli Resmi Gazete, Atık                                                                                                                                                     |

| Ulusal Çevresel, Hukuki ve Siyasi Çerçeve                                               |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                         | Yönetimi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik) |
| Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği                                             | 29378 Sayılı, 06 Haziran 2015 Tarihli Resmi Gazete              |
| Ömrünü Tamamlamış Lastiklerin Kontrolü Yönetmeliği                                      | 26357 Sayılı, 25 Kasım 2006 Tarihli Resmi Gazete                |
| Sıfır Atık Yönetmeliği                                                                  | 30829 Sayılı, 12 Temmuz 2019 Tarihli Resmi Gazete               |
| Doğa Koruma                                                                             |                                                                 |
| Orman Kanunu                                                                            | 6831 Sayılı, 05 Haziran 1986 Tarihli Resmi Gazete               |
| Ulusal Sosyal, Hukuki ve Siyasi Çerçeve                                                 |                                                                 |
| Toplum Sağlığı ve Güvenliği                                                             |                                                                 |
| Umumi Hıfzıssıhha Kanunu                                                                | Kanun No: 1593; Kabul Edilme Tarihi: 1930                       |
| Sağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği                                               | 28762 Sayılı, 11 Eylül 2013 Tarihli Resmi Gazete                |
| Karayolları Trafik Yönetmeliği                                                          | 23053 Sayılı, 18 Ağustos 1997 Tarihli Resmi Gazete              |
| İş ve Çalışma Koşulları                                                                 |                                                                 |
| İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu                                                          | Kanun No: 6331; Kabul Edilme Tarihi: 2012                       |
| Alt İşverenlik Yönetmeliği                                                              | 27010 Sayılı, 27 Eylül 2008 Tarihli Resmi Gazete                |
| İş Kanunu (4857 Sayılı Kanun)                                                           | 25134 Sayılı, 10 Haziran 2003 Tarihli Resmi Gazete              |
| Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu                                                | 28460 Sayılı, 7 Kasım 2012 Tarihli Resmi Gazete                 |
| İlkyardım Yönetmeliği                                                                   | 29429 Sayılı, 29 Temmuz 2015 Tarihli Resmi Gazete               |
| İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği                  | 28628 Sayılı, 25 Nisan 2013 Tarihli Resmi Gazete                |
| İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği                                | 28512 Sayılı, 29 Aralık 2012 Tarihli Resmi Gazete               |
| İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik                                          | 28681 Sayılı, 18 Haziran 2013 Tarihli Resmi Gazete              |
| Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik | 28648 Sayılı, 15 Mayıs 2013 Tarihli Resmi Gazete                |
| Paydaş Katılımı                                                                         |                                                                 |
| Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (4982 Sayılı Kanun)                                           | 29186 Sayılı, 25 Kasım 2014 Tarihli Resmi Gazete                |

Tesisin Gaziantep Valiliği Çevre, Şehircilik ve İl Müdürlüğü tarafından 12.05.2020 tarih ve 46818599-220.03-E.6867 Sayı ile verilmiş olan ÇED Muafiyet görüşü bulunmaktadır. Ayrıca Tesiste muhtelif çeşitte barlar, muhtelif çeşitte kokolin, krem kokolin, alüminyum, plastik tüp krem kokolin, muhtelif çeşitte gofret üretim tesisi kapasite artış projesi kapsamında Proje Tanıtım Dosyası hazırlanmış ve 26 Ocak 2023 tarihinde “ÇED Gerekli Değildir” kararı alınmıştır. Bu kapsamda 17.120 m<sup>2</sup> lik alanın inşaatı yapılacak olup, toplam kapalı alan 38.411 m<sup>2</sup> olacaktır. ÇED “Gerekli Değildir” kararı bulunan kapasite artış projesi finansman kapsamında yer almamakta olup finansman kapsamında yalnızca gofret üretimi için makine alımı yer almaktadır.

### 3.2 Uluslararası Standartlar

Bu rapor, uluslararası gereklilikler olarak IFC'nin ilgili PS'lerini ve yönergelerini esas almaktadır. IFC, projelerde özel sektörün kalkınmasını teşvik etmek için yatırım, danışmanlık ve varlık yönetimi hizmetleri veren uluslararası bir finans kuruluşudur. Yoksulluğu azaltan ve kalkınmayı destekleyen tam olarak kâr amaçlı ticari projelere yatırım yaparak ekonomik

kalkınmayı geliştirmek üzere 1956 yılında Dünya Bankası Grubu'nun özel sektör kolu olarak kurulmuştur. Projelerle ilgili sosyal ve çevresel riskleri ve etkileri yönetmenin bir yolunu sağlamak için IFC, (2012 yılında tadil edilen) kendi Sosyal ve Çevresel Sürdürülebilirlik Performans Standartlarını oluşturmuştur. Performans Standartları, proje seviyesindeki faaliyetlerle ilgili olarak paydaş katılımı ve müşterinin açıklama yükümlülükleri de dâhil olmak üzere risk ve etkilerin, yürütülen işin bir parçası olarak sürdürülebilir bir şekilde önlenmesi, azaltılması ve yönetilmesine yardımcı olmayı amaçlar. Diğer bir deyişle IFC, Yüklenicinin Projeye ilişkili etkileri aşağıda listelenen PS'lere göre çevresel ve sosyal açıdan değerlendirmesini şart koşar:

- *PS1: Çevresel ve Sosyal Riskler ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi,*
- *PS2: İş ve Çalışma Koşulları,*
- *PS3: Kaynak Etkinliği ve Kirliliğin Önlenmesi,*
- *PS4: Toplum Sağlığı, Emniyeti ve Güvenliği,*
- *PS5: Arazi Alımı ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme,*
- *PS6: Biyoçeşitlilik Koruma ve Canlı Doğal Kaynaklara yönelik Sürdürülebilir Yönetim,*
- *PS7: Yerli Halklar,*
- *PS8: Kültürel Miras.*

Projeye alakalı sayılan ve ÇSYP çalışması sırasında uyulması gereken IFC'nin yönergeleri aşağıda belirtildiği gibidir:

- 30 Nisan 2007 tarihli IFC Genel ÇSG Yönergeleri,
- IFC Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı.

Dünya Bankası Grubu Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Kılavuzları, genel ve sektörlere özel GIIP rehberlerini içeren referans dokümanlar olarak hazırlanmıştır. ÇSG Kılavuzları, Dünya Bankası Grubu açısından kabul edilebilir ve müşterilerin uygulaması beklenen performans derecelerini ve önlemleri içerir. Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi ve yönetiminde yol gösterici olan kılavuz dokümanlar aşağıdaki sıralanmıştır:

**Tablo 3-2.** Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Güvenlik Kılavuzları

| Standard                                                                      | Yıl  |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| Genel Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları                                   | 2007 |
| Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı: Genel                  | 2015 |
| Yüklenicilerin Çevresel ve Sosyal Performansını Yönetimi İyi Uygulama Notu    | 2017 |
| Sağlık Etkisi Değerlendirmesine Giriş                                         | 2009 |
| Paydaş Katılımı El Kitabı                                                     | 2007 |
| Projeden Etkilenen Topluluklardan Gelen Şikâyetlerle ilgili İyi Uygulama Notu | 2009 |

## JBIC Çevresel ve Sosyal Hususların Doğrulanmasına Yönelik Kılavuzlar (Mayıs 2022)

JBIC Çevresel ve Sosyal Hususların Doğrulanmasına Yönelik Kılavuzlar (Çevresel Kılavuzlar), JBIC tarafından borç verme, sermaye katılımı ve garantiye tabi olan tüm projelerde çevresel ve sosyal konular aracılığıyla uluslararası ekonominin ve toplumun sağlıklı gelişimine katkıda bulunma amacına sahiptir. Çevresel ve sosyal değerlendirmeler sadece doğal çevreyi değil, aynı zamanda insan haklarını içeren sosyal çevreyi de ifade etmektedir.

Kılavuz İlkeler, çevresel ve sosyal hususlar ve insan haklarına ilişkin uluslararası çerçevedeki tartışmalar ve OECD "Ortak Yaklaşımlar" temel alınarak formüle edilmiştir.

JBIC, çeşitli önlemler yoluyla, proje sahiplerinin çevre ve yerel topluluklar üzerindeki etkiyi önlemek veya en aza indirmek ve JBIC' nin finansman sağladığı projelerden kaynaklanabilecek kabul edilemez etkilere yol açmamak için uygun çevresel ve sosyal hususları sağladıklarını kontrol eder.

JBIC kılavuz ilkeler uyarınca projenin doğasına uygun çevresel ve sosyal değerlendirme çalışmaları yürütülecektir. Kılavuz ilkeler kapsamında JBIC Genel Kontrol Listesi hazırlanacaktır.

### 3.3 Türk ÇED Yönetmeliği ile IFC'nin PS'leri arasındaki önemli farklılıklar

Türk ÇED prosedürleri, bazı istisnalar haricinde IFC'nin PS'leri ile uyumludur. Başlıca istisnalar, proje sınıflandırma, çevresel ve sosyal değerlendirmenin kapsamı ve halkla müzakere konularındadır. Türk mevzuatının IFC'nin PS'lerinden farklı olduğu durumlarda, projenin uygulanmasında daha katı olan kurallar uygulanacaktır.

## 4 ÇEVRESEL VE SOSYAL SAHA ÇALIŞMASI

2U1K, ÇSYP, SEP, İSG Yönetim planı ve Acil Duruma Müdahale Eylem Planını hazırlamak üzere bilgi toplamak için 27 Nisan 2023 tarihinde saha ziyareti gerçekleştirmiştir. Saha ziyareti kapsamında yapılan faaliyetler aşağıdaki gibidir:

- Tesisin idari personeli ile başlangıç toplantısı,
- Çevre Sağlık Güvenlik (ÇSG) dokümanlarının gözden geçirilmesi,
- İnsan Kaynakları Departmanı ile görüşme
- Mavi ve Beyaz yaka çalışanlarla görüşmeler ve
- Saha gezisi.

2U1K Sosyoloğu, ayrımcılık, çalışma koşulları, içme suyu ve sıhhi tesislere erişim, şikâyet mekanizmasına erişim, maaşlar, fazla mesai ve tazminat konularında bilgi edinmek için Tören Gıda İnsan Kaynakları departmanı ile görüşmüştür.

Bu görüşmelere ek olarak, mavi ve beyaz yakalı çalışanlardan oluşan bir grupla kadın erkek ayrı olmak üzere 4 Odak Grup Toplantısı (OGT) yapılmıştır. Görüşmelere katılacak çalışanlar seçilirken işe giriş tarihleri, çalışılan birimler, katılımcının yaşı göz önünde bulundurulmuş olup bu sayede topluluğa dair kapsayıcı veriler elde edilmesi amaçlanmıştır. Her toplantı en az yirmi dakika sürmüştür ve çalışma koşulları, çalışan hakları, şikâyet mekanizması ile ilgili çeşitli sorular sorulmuştur. Tüm çalışanlar sorulara rahatlıkla yanıt vermiş olup aktif katılım göstermiştir.

**Genel Çalışma Koşulları:** Mevcut durumda Tesis Sahibi tarafından doğrudan işe alınan 785 çalışan ile 28 taşeron işçi bulunmaktadır. Türk vatandaşı olmayan 41 çalışan bulunmaktadır. 17 engelli çalışan istihdam edilmektedir. İstihdam sayılarına ilişkin sonuç Tablo 4-1 ve Tablo 3-2'de sunulmaktadır. Gerçekleşecek kapasite artışı ile 198 kişilik yeni istihdam gerçekleştirilecektir.

**Tablo 4-1.** Doğrudan İstihdam Sayıları

| İstihdam Detayları |           |            |
|--------------------|-----------|------------|
|                    | Mavi Yaka | Beyaz Yaka |
| Kadın              | 189       | 57         |
| Erkek              | 449       | 90         |
| Toplam             | 785       |            |

**Tablo 4-2.** Altyükleniciye Bağlı Çalışanların İstihdam Sayıları

| İstihdam Detayları |           |            |
|--------------------|-----------|------------|
|                    | Mavi Yaka | Beyaz Yaka |
| Kadın              | 3         | 2          |
| Erkek              | 20        | 2          |
| Toplam             | 25        |            |

(Alt yükleniciler de dâhil) tüm çalışanlar sözleşmeli olarak işe alınmaktadır ve maaşlar ile fazla mesai ödemeleri bu doğrultuda ödenmektedir. Mavi yaka çalışanlar 3 vardiya şeklinde çalışmaktadır. Vardiya saatleri 07:00-15:00 / 15:00-23:00 / 23:00-07:00'dir. Beyaz yaka personel ise 08:30-17:30 arası çalışmaktadır.

Tesis Sahibi, çalışanlara işin gerekliliklerine uygun olarak maske, kulaklık da dahil kişisel koruyucu donanım (KKD) ve giysiler vermektedir.

Çalışanların toplu çıkarlarını temsil edecek bir işçi sendikası yoktur. Çalışan temsilciliği seçimi yapılmak istense de aday olmadığı için 4 kişi Tesis Sahibi tarafından çalışan temsilcisi olarak görevlendirilmiştir.

Tesis Sahibine bağlı olarak çalışan 4 güvenlik personeli bulunmaktadır. Güvenlik personeli 3 vardiya şeklinde çalışmaktadır.

Tüm çalışanların Tesis Sahibi tarafından sağlanan ulaşım hizmetlerine erişimi vardır. Tesis Sahibi, ulaşım hizmetleri için yerel bir firma olan Giray Turizm ile çalışmaktadır. 16 kişilik 15 servis aracı bulunmaktadır. Servisle ulaşım sağlamayan beyaz yaka personele araç ve yakıt desteği sağlanmaktadır.

Tesiste her çalışanın yemek ve temizlik hizmetlerine erişimi vardır. Yemek hizmeti için Kuzey Catering Organizasyon Hizmetleri A.Ş.'ye bağlı 9 personel çalışmaktadır. Yapılan saha ziyareti esnasında yemekhanenin hijyen koşullarına uygun olduğu belirtilmiş olup çalışanlar yemeğin porsiyonu ve kalitesinden memnundur.

Tesis içerisinde çalışanların kaldığı bir barınma alanı bulunmamaktadır. Kadın ve erkek personel için ayrı ayrı soyunma odaları bulunmakta olup odaların temizliği düzenli olarak yapılmaktadır. Soyunma odalarının açılış ve kapanış saatleri bulunmakta olup bu saatler dışında kilitlenmektedir.

İşe alımlar mavi yaka personel için İşkur-İnsan Kaynakları Yönetimi Platformu – Sanayi Odası- Meslek Liseleri ve Mesleki yeterlilik kurumu aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Beyaz Yaka personel için ise işe alım platformları (Kariyer.net – LinkedIn), İnsan Kaynakları Yönetimi Platformu – Meslek Liseleri- Sanayi Odası ve Mesleki yeterlilik kurumu aracılığıyla yapılmaktadır.

Tüm çalışanların adli sicil kaydı, Sosyal Güvenlik Kurumu hizmet dökümü, ikametgâh, nüfus kaydı ve sağlık raporlarını ibraz etmesi gereklidir.

**İnsan Kaynakları Departmanı:** Tesis Sahibi, etkin bir biçimde çalışan kurulu bir İnsan Kaynakları Departmanına sahiptir. Departman tarafından yılda bir kere memnuniyet anketi yapılmaktadır. Beyaz yaka personel sosyal aktivitelerin arttırılması ve şirket için iletişimin personeller arası güçlendirilmesini, ücret ve olanakların geliştirilmesini talep etmiştir. Kişisel gelişim için kurs, seminer vb. programlara katılım desteklenmelidir.

Mavi yaka personeller içinde sosyal aktivite ve ücret ve maddi olanakların sağlanması, kişisel gelişim ve şirket yönetimi ile ilişkilerin artırılması talebi iletilmiştir.

*Ek Personel Sosyal Hakları*, çocuk yardımı, market desteği ve bayram yardımıdır.

İnsan kaynakları eğitimlerin planlamasını yapmaktan, ilgili eğitimi vermekten ya da ilgili birimin eğitimi vermesinden sorumludur. Birim sorumluları ise bu eğitime katılımı sağlamaktan sorumludurlar. Davranış kurallarına (Code of Conduct) ilişkin bir doküman bulunmamaktadır. Disiplin ceza yönetmeliğine ilişkin doküman davranış kuralları yerine kullanılmaya uygun değildir. Çalışan sözleşmesinin bir eki olarak davranış kuralları hazırlanmalı ve işe giriş esnasında çalışanlara açıklanmalıdır. Mevcut durumda çalışan personele de yapılacak toplantılar esnasında davranış kuralları açıklanmalıdır. Davranış kurallarında Tesis Sahibi hiçbir çalışanın ayrımcılığa maruz kalmayacağına dair taahhüt vermelidir.

Eğitim kayıtları güncel olarak tutulmaya devam edilmelidir. Çalışanlarla istişareler edilerek eğitim programına eklenecek yeni eğitimler ile ilgili fikirler alınmalıdır. Şikâyet mekanizması ile ilgili eğitimler eğitim programına dahil edilmelidir.

## 5 PROJE PAYDAŞLARI

Paydaş, Projeden etkilenebilecek veya Proje ve Projenin etkileri ile ilgisi bulunan her türlü birey, kuruluş veya grup olarak tanımlanmaktadır. Paydaş belirlemenin amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak – olumlu veya olumsuz- etkileneceğini (“etkilenen taraflar”) ya da Proje ile ilgisinin bulunduğunu (“diğer ilgili taraflar”) tespit etmektir.

Projeden daha farklı veya orantısız etkilenebilecek ya da katılım ve geliştirme sürecine katılmakta zorlanabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşların belirlenmesi için özellikle çaba sarf edilmesi önemlidir. Paydaş belirleme, aynı zamanda devam eden bir süreçtir ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirecektir. Proje çerçevesindeki paydaşları belirlemek ve Projenin geleceğine yönelik katılım yöntemlerini belirlemek amacıyla bu projeye yönelik bir Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmıştır.

Paydaşların belirlenmesi, devamlılık arz eden bir süreç olup farklı konuların farklı paydaşları ilgilendirmesi muhtemeldir. Bu nedenle paydaşlar, projeye bağlantılı olmalarına göre gruplandırılmıştır. Bir paydaş grubunun Proje ile bağlantılarını anlamak, herhangi bir katılımın temel hedeflerini tanımlamaya yardımcı olur.

PKP’nin Tesis Sahibi tarafından uygulanması adına gerekli niteliklere sahip bir personel yetkilendirilecek ve paydaş katılım faaliyetlerinden bu personel sorumlu olacaktır ancak Tesis Sahibi, PKP’nin uygulanmasında nihai sorumluluğa sahiptir. Tesis 4. Organize Sanayi bölgesinde yer almakta olup etki alanında yerleşim yeri bulunmamaktadır.

Proje kapsamında ilgilenen ve etkilenen paydaşlar Tablo 5-1’de sunulmaktadır.

**Tablo 5-1. Paydaş Grupları**

| Paydaş Grupları                                                                                                                                                                                                                              | Paydaş Türü     |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                              | Etkilenen Taraf | İlgili Taraf |
| <b>İşletmeler</b>                                                                                                                                                                                                                            |                 |              |
| • Tesis çevresinde bulunan komşu tesisler                                                                                                                                                                                                    | √               |              |
| <b>Devlet / Yetkililer</b>                                                                                                                                                                                                                   |                 |              |
| • Tarım ve Orman Bakanlığı<br>• Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı<br>• Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı<br>• Şehitkamil Kaymakamlığı<br>• Şehitkamil Belediyesi<br>• Şehitkamil İlçe Sağlık Müdürlüğü<br>• Gaziantep Ticaret ve Sanayi Odası | √               | √            |
| <b>Kreditör</b>                                                                                                                                                                                                                              |                 |              |
| • TKYB                                                                                                                                                                                                                                       |                 | √            |
| <b>Belediye</b>                                                                                                                                                                                                                              |                 |              |
| • Şehitkamil Belediyesi                                                                                                                                                                                                                      |                 | √            |
| <b>Tesis Çalışanları</b>                                                                                                                                                                                                                     | √               |              |
| <b>Hassas Gruplar</b>                                                                                                                                                                                                                        |                 |              |

| Paydaş Grupları                                                                         | Paydaş Türü     |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
|                                                                                         | Etkilenen Taraf | İlgili Taraf |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Tesis içerisindeki engelli çalışanlar</li> </ul> | √               |              |

## 5.1 Paydaş Katılım Araçları

Proje kapsamında paydaş katılımı için bir dizi araç ve yöntem kullanılacaktır. Proje ömrü boyunca verimli ve etkili paydaş katılımını sağlamak için halihazırda kurulmuş olan iletişim mekanizmalarının yanı sıra uygun görülen yeni mekanizmalar da sürece dahil edilecektir.

Paydaşlarla iletişim kurmak için kullanılabilecek yöntemler (bunlarla sınırlı olmamak üzere ) aşağıda sunulmuştur:

- Resmi ve gayri resmi yüz yüze görüşmeler (bireysel ve kolektif) - büyük olasılıkla Proje ömrü boyunca devam edecek birincil istişare şekli olacaktır. Buna, Proje tarafından planlanan ya da paydaşlar tarafından talep edilen paydaş toplantıları da dahildir.
- Tesis Sahibi web sitesi – kamuya açık proje duyuruları, belgeler, raporlar vb.
- Şikayet mekanizması - özellikle doğrudan etkilenen paydaşları hedef alır. Söz konusu mekanizmanın ayrıntıları, etki alanındaki paydaşlara açık bir şekilde tanıtılacaktır.
- Medya tanıtımları - toplantı katılım davetleri, bilgi paylaşımları vb.

## 5.2 Gelecekteki Paydaş Katılım Faaliyetleri

Paydaş katılımı, Projenin ömrü boyunca devam edecektir. Kilit paydaşlar Projenin ilerlemesi hakkında bilgilendirilecektir, azaltma ve geliştirme tedbirlerinin etkinliği hakkında geri bildirim alma ve endişelerini veya şikâyetlerini bildirme fırsatına sahip olacaktır.

Bu Raporun uygulanmasıyla birlikte paylaşılabilecek bilgiler, aşağıdakileri içerecek olup, bunlarla sınırlı değildir:

- Projenin amacı,
- Etkiler ve uygulanan azaltma veya geliştirme tedbirleri,
- Görev ve sorumluluklar,
- İzleme ve yönetim tedbirleri, ve
- Projeye yönelik şikâyet mekanizmasına dair bilgiler.

Etkin bir paydaş katılımı sağlamak için Tesis Sahibi tarafından aşağıdaki tedbirler dikkate alınmalıdır;

- PKP, Tesis Sahibin web sitesinde yayınlanacaktır.

- PKP, İnsan Kaynakları Departmanı tarafından her yıl incelenecektir.
- Tesis Sahibi, bu planla yapılandırıldığı şekilde, etkilenen paydaşlar ve diğer ilgili taraflar ile etkileşimde bulunacaktır.

Proje çerçevesindeki İnsan Kaynakları Departmanı, Projenin ömrü boyunca devam eden bir süreç olarak paydaşların katılımından sorumlu olacaktır.

Şikâyetler, paydaşların (gerçek ve algılanan) artan endişelerinin göstergesi olabilir ve belirlenerek çözümlenmezse tırmanabilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve yanıtlanması projeler, topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Tesis Sahibi, çalışan şikâyet mekanizması için kurum içinde bir Şikâyet / Öneri Mekanizması oluşturmuştur. Bu, paydaşların şikâyet ve önerileri iletebilmesi için resmi ve devamlı bir yol sağlayacaktır.

Dış şikâyet mekanizması için ise Tesis sahibi web sitesini (<https://toren.com.tr/tr/>) kullanmaktadır ancak bu iletişim sekmesi ürün talep etmek ve tesisi sahibinin hizmetleri hakkında genel sorular sormak için yerleştirilmiş olup şikâyetleri toplamak için doğru bir kanal değildir. Tesis sahibi web sitesinde şikâyetler için ayrı bir bölüm oluşturacak ve şikâyet mekanizması yetkilisinin numarasına da yer verecektir.

İç ve dış şikâyet mekanizması paydaşların diğer adli veya idari çözüm yollarına erişmesini engellemeyecektir.

Paydaş Katılım Planının uygulanmasıyla birlikte, iç ve dış paydaşlar görüşlerini ve şikâyetlerini Tesis Sahibinin web sitesi, mektuplar ve yüz yüze toplantılar gibi bir dizi seçenek üzerinden paylaşabileceklerdir.

Şikâyet prosedürleri, halk ile Tesis Sahibi arasındaki başlıca ara birim olan İnsan Kaynakları Departmanı aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiyi gerektiği gibi korumak üzere gizlilik prosedürleri devreye alınacaktır.

Etkilenen paydaşların süreci tanıması, şikâyetinde bulunma haklarının olduğunu bilmesi ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlaması için şikâyet mekanizması etkilenen paydaşlara duyurulacaktır. Birçok durumda, bir şikâyet veya itiraz bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya sözlü olarak şirketin şikâyet mekanizması yetkilisine iletilir. Tesis Sahibinin şikâyet mekanizmasına ilişkin daha fazla bilgi Şikâyet Mekanizması Bölümü'nde sunulmuştur.

## 6 ŞİKÂyet MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizmasının amacı, öncelikle etkilenen topluluklar ve proje çalışanları da dâhil Projeden etkilenen insanların sorun çözme prosedürüne erişmesini sağlamaktır. Şikâyetler, paydaşların artan endişelerinin göstergesi olabilir ve belirlenerek çözümlenmezse tırmanabilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve yanıtlanması Proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Yapılandırılmış bir Şikâyet Mekanizması, Projeyle ilgili şikâyetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlar. Tesiste doğrudan veya dolaylı olarak çalışan personel için çalışan şikâyet mekanizması, tesisin dış paydaşları için ise halka açık şikâyet mekanizması kullanılacaktır. Proje'nin başlangıcından itibaren şikâyet prosedürü; bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, duyuru panoları aracılığıyla paydaşlarla paylaşılmalı ve bu süreç Proje ömrü boyunca devam etmelidir.

Şikâyetler, Tesis Sahibi tarafından atanan İnsan Kaynakları Uzmanı (İKU) tarafından kabul edilecek ve yanıt verilmesi veya daha fazla inceleme yapılması için zaman çerçevesi, esas olarak, ortaya konan sorunun karmaşıklığına bağlı olacaktır. Ancak ideal olarak şikâyet alındıktan sonra 14 günü geçmemesi beklenmektedir.

Şikâyet Mekanizması'nın duyurmak için kullanılan yöntemler kültürel açıdan uygun ve paydaşların genel bilgilendirme yöntemlerine uygun olmalıdır. Kadınlar ve erkekler bilgiye farklı şekilde erişebilir ve her iki grubun da bilgiye eşit erişiminin sağlanması gerekir. Paydaşlar, Proje ömrü boyunca mektup, e-posta, şikâyet kutuları ve yüz yüze görüşmeler gibi bir dizi seçenek aracılığıyla görüş ve şikâyetlerini paylaşabilecekler.

Şikâyet başvurusunda bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizli bir şekilde değerlendirilmesini talep edebilirler. Tesis Sahibi, şikâyet sahibinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

Şikâyet formu, şikâyet kapama formu ve istişare formu örneği sırasıyla EK-1, EK-2 ve EK-3'de yer almaktadır.

### 6.1 Şikâyet Kaydı

Gelen tüm şikâyetler, ayrı bir referans numarası verilmek üzere Şikâyet Loguna girilecektir.

Şikâyet Kaydı, şikâyetin durumunu takip etmek, oluşan şikâyetlerin sıklığını ve şikâyetlerin tipik kaynaklarını ve nedenlerini analiz etmek ve ayrıca geçerli başlıkları ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için de kullanılacaktır.

Tüm şikâyetler, aşağıdaki bilgilerle beraber ilgili Şikâyet Loguna kaydedilecektir:

- Şikâyet referans numarası,
- Şikâyetin tarihi,
- Şikâyetin alındığı yer bilgisi ile şikâyetin hangi biçimde alındığı bilgisi (şikâyet kutularıyla ilgilidir),
- Şikâyetçinin iletişim bilgileri (anonim olmayan şikâyetler söz konusu olduğunda geçerlidir),
- Şikâyetin içeriği,
- Sorunla ilgilenmekten sorumlu taraflar,
- Şikâyetlerin soruşturulmasının başlangıç ve bitiş tarihleri,
- Soruşturmanın sonuçları,
- (Anonim olmayan şikâyetlerde) Şikâyetçiye gönderilecek önerilen düzeltici eylemlerle ilgili bilgiler ve gönderilme tarihi,
- Proje ekibi tarafından gerekli önlemlerin alınması için son tarihler,
- Düzeltici eylemin yeterli olup olmadığının veya şikâyetin çözülmemesi nedeninin belirtilmesi,
- Şikâyetin kapatılması,
- Kapanmamış şikâyet durumlarında gerçekleştirilmeyi bekleyen eylemler.

## 6.2 Görevler ve Sorumluluklar

İKU'nun sorumlulukları aşağıdakileri kapsamakla birlikte bunlarla sınırlı değildir:

- Şikâyet Mekanizmasının tüm istihdam mevzuatına tam uygunluk gösterdiğinden emin olunması,
- Şikâyet Mekanizmasının istihdam mevzuatındaki değişiklikler ve işletme sürecinde çıkarılan dersler ışığında düzenli olarak gözden geçirilmesini sağlamak,
- Proje için yapılandırılmış iletişim araçları vasıtasıyla Şikâyet Mekanizmasını tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara iletmek,
- Yeni çalışan oryantasyonu sırasında Şikâyet Mekanizmasının özellikli bir konu olmasını sağlamak,
- Çalışanların süpervizörleri ile istişare etmeye isteksiz oldukları konularda çalışan mahremiyetini koruyacak şekilde doğru yönlendirmeleri sağlamak,

- Şikâyet Mekanizmasının başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için alt yüklenici süpervizörlerine ve yöneticilerine rolleri ve sorumlulukları hakkında tavsiye ve destek sağlanması,
- Çalışanlardan gelen şikâyetleri almak,
- Şikâyetleri kaydetmek,
- Şikâyetçiye uygun iletişim metoduyla geri bildirimde bulunmak,
- Çözümüne ulaştırılamamış şikâyetleri takip etmek ve gerekli istişareleri sürdürmek,
- Şikâyet Mekanizması ile ilgili bilgi ve kayıtları açık ve şeffaf bir biçimde dosyalamak.

## 6.3 Şikâyet Prosedürü

### 6.3.1 Çalışan Şikâyet Mekanizması

Çalışan Şikâyet Mekanizması, (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dâhil) çalışanlardan gelen şikâyetler olarak tanımlanmaktadır.

Bu mekanizma, şikâyetlerin tesisin ömrü boyunca erken tespit edilmesi, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması yönünde etkin bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikâyet Mekanizması, şikâyetinde bulunan tüm çalışanların hiçbir misillemeye maruz kalmamasını garanti altına almalıdır.

Çalışan Şikâyet Mekanizmasının kapsamı, sınırlı olmamak kaydıyla, iş sağlığı ve güvenliği, çalışma koşulları, maaşlar, yerel toplulukla veya iş arkadaşları arasındaki sorunlar, ortak alanlardaki hijyen sorunları, yetersiz miktarda yiyecek ve/veya çalışanların güvenliğinden duyulan endişeler gibi sahadaki çalışmayla ilgili endişeleri olan herhangi bir işçi olarak özetlenebilir.

Şikâyet Mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim araçlarıyla tüm çalışanlara bildirilecektir. Her çalışan, işe alındığı sırada şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirilmeli ve bu mekanizmanın nasıl işlediğine dair bilgiler, örneğin çalışan el kitapçıklarında kolaylıkla bulunabilir olmalıdır.

Gizlilik, bazı çalışanlar için oldukça önemlidir; bu nedenle çalışanlar, şikâyetlerini iletebilir ve kimlikleri gizli kalabilir. Kimlikleri gizli kalacak şekilde şikâyetinde bulunmak isteyen çalışanların bu şekilde hareket etmelerine izin verilmelidir. İsimsiz iletilen şikâyete dair yanıt veya alınan aksiyonlar tesiste çalışanların ortak olarak kullandığı yerlerde bulunan ilan panolarında (örneğin yemekhane, giyinme odaları vb.) yayınlanacaktır. İnsan Kaynakları Uzmanı, Tesiste bulunan şikâyet kutularını 5 günde bir açacak olup şikâyetçinin ilettiği konunun Çalışan Şikâyet Mekanizmasının kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirme yapacaktır.

Tesis çalışanların çalışmayla ilgili olmayan sorunlarda halka açık şikâyet mekanizmasına erişme haklarının korunacağını belirtilmesi önemlidir.

Çözümüne öncelik vermek için şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Yanıt ve çözüm için tanınan genel zaman dilimlerine bakılmaksızın, çalışanların geçim kaynaklarının söz konusu olduğu durumlar gibi bazı şikâyetlerle hemen ilgilenilmesi gerekebilir.

Mevcut durumda Tesis Sahibinin kurmuş olduğu bir şikâyet mekanizması sistemi vardır. Kutu üretim alanının girişinde yer almaktadır. Yapılan görüşmeler esnasında çalışanların şikâyet mekanizmasını kullanmaya dair bir eğitim almadıkları tespit edilmiştir. Kutunun üzerinde sadece 'Bir Fikrim Var' yazması çalışanların şikâyetinde bulunmasını önünde bir engel teşkil edebilir. Bir fikrim var ifadesinin şikâyet ve öneri kutusu olarak değiştirilmesi gerekmektedir. Çalışanların kendini daha izole hissedebileceği bir alan olarak erkek ve kadın giyinme odalarına şikâyet kutusu ve formlar yerleştirilmelidir. Tüm çalışanlara şikâyet mekanizması ile ilgili eğitim verilmelidir. Bugüne kadar iletilen şikâyetler aşağıda sunulmaktadır:

- İş kıyafetinin beyaz renk olmaması talep edilmiştir. Tesis Sahibi ise hijyen denetimlerinde beyaz elbise istenmesi nedeniyle beyaz iş kıyafeti (önlük vb.) kullanmaktadır.
- Zimmetlenen iş elbiselerinin çok cepli olmasını talep edilmekte, Tesis Sahibi tarafından ise İSG ve gıda güvenliği nedeniyle cep olması uygun görülmemektedir.
- Üretim alanında cep telefonu kullanmanın serbest olması talep edilmekte.
- Yemek Menülerinde daha çok tepsi fırın yemekleri talep edilmekte.

Mevcut şikâyet mekanizmasının aşağıda yer alan gerekliliklere göre yeniden yapılandırılması gerekmektedir.

Yapılandırılmış şikâyet mekanizmasının yönetim şekli aşağıdaki metinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

### 1. Adım: Şikâyetin belirlenmesi

Şikâyetler, İnsan Kaynakları Uzmanına (İKU) şahsen ya da<sup>1</sup> telefon, mektup, şikâyet kutuları veya e-posta aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

<sup>1</sup> Şikâyet, doğrudan İKU veya işçi temsilcisi tarafından alındığı takdirde, doğrudan Şikâyet Formuna kaydedilecektir. Projede yer alan tüm personel, tüm şikâyetlerin İKU'ya mümkün olan en kısa sürede iletilmesi gerektiği konusunda bilgilendirilecektir.



**Şekil 6-1.** Bir Fikrim Var Kutusu

## 2. Adım: Şikâyet, ‘Şikâyet Logu’na kaydedilir.

Şikâyet alınıp kaydedildikten sonra İKU, konuya ve soruna bağlı olarak, şikâyeti çözmekten sorumlu departmanı, yönetimi veya personeli belirleyecektir.

Şikâyetin Tesis Şikâyet Mekanizmasının kapsamının dışında olduğu değerlendirildiğinde, şikâyetçiye istediği iletişim yöntemiyle bildirimde bulunulmalı ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.

## 3. Adım: Şikâyet Takibi.

İKU ve ilgili departmanlar, şikâyetle ilgili bulguları değerlendirmelidir. Bu değerlendirme, şikâyetin nedenini tespit ve analiz etmeyi ve de uygun etki azaltma tedbirlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. Şikâyetin analizi, çalışanın geçmişi, şikâyetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, iş yerinde meydana gelen son gelişmeler gibi şikâyetin çeşitli açılardan değerlendirilmesini içerir.

Gerektiği durumlarda, şikâyet soruşturması kapsamında İKU, söz konusu sorunun daha ayrıntılı bir biçimde anlaşılmasını sağlamak üzere ilgili taraflarla birebir görüşmeler de yapabilir. Şikâyetin niteliğini ilk elden anlamak, geçerliliğini ve önemini doğrulamak için tesis ziyareti gerekli görülebilir. Ziyaret, şikâyetin geçerliliğini ve ciddiyetini doğrulamak için de yapılmalıdır.

Şikayete ilişkin veriler ilgili yönetim birimine aktarıldıktan sonra söz konusu şikayet, bildirimde bulunan işçi ve bölge ve/veya birim yöneticisiyle beraber müzakere edilir. Soruşturma aşaması, şikâyet alındıktan sonra en geç 5 iş günü içerisinde tamamlanmalıdır.

#### 4. Adım: Şikâyetin çözümü ve kapanışı

Şikâyet mekanizmasının ilgili departmanlar veya yönetim ile istişare içinde geliştirildiği anlayışına dayalı olarak bir çözüm ve kapanış süreci oluşturulur. Şikâyeteye uygun çözüm, şikâyet soruşturma aşaması tamamlandıktan sonra 2 iş günü içerisinde şikâyetçi tarafa uygun bir şekilde iletilmelidir.

Sorun İKU'nun kapsamının dışındaysa şikâyet Tesis Yönetimi Birimine havale edilmelidir. Bunun amacı şikâyet havale edildikten sonra 7 iş günü içerisinde şikâyetleri çözmeye çalışmaktır.

#### 5. Adım: Şikayet Sürec Kaydı

Şikâyet çözüldükten ve bu durum şikâyetçiye iletdikten sonra şikâyet İKU'dan alınacak bir imzayla kapatılır. Şikâyet Kaydı güncellenirken, şikâyetin güncel durumu ve şikâyetin nasıl çözüldüğüne dair aydınlatıcı bilgi de Şikâyet Logunda belirtilmelidir. Şikâyet kaydı hakkında daha fazla bilgi vermenin amacı, ileride meydana gelebilecek tüm benzer şikâyetlerde bir başvuru kaynağı görevi görmektir.

Kimlik gizlenerek şikâyetinde bulunulmuş olması durumunda, şikâyetin ve çözümün özeti Tesis içerisindeki ilan panolarına ve ortak alanlara asılmalı ve iş güvenliği toplantılarında veya haftalık toplantılarda duyurulmalıdır.

#### 6.3.2 Halka Açık Şikâyet Mekanizması

Çözüme öncelik vermek için şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Yanıt ve çözüm için tanınan genel zaman dilimlerine bakılmaksızın, acil bir güvenlik konusu veya yerel halkın geçim kaynaklarına ilişkin konular acil müdahale gerektirebilir.

Şikâyet mekanizmasını tamamlayan 10 adım vardır. Bu süreç, aşağıdaki metinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

##### 1) Adım: Şikayetin belirlenmesi

Şikayetler İKU tarafından belirlenecek ve süreç yönetilecektir. Şikâyet başvurusu için web sitesine iletişim bölümü eklenerek öneri ve şikayetler için spesifik bir kanal oluşturulacaktır. Bu iletişim adresi Tablo 5-1'de belirtilen paydaşlara toplantılar, yüz yüze görüşmeler, mail ve kısa mesaj yoluyla tanıtılacaktır.

**Adım: Şikâyetin Şikayet Log'una kaydedilmesi**

Şikâyet alındıktan sonra bir gün içerisinde (kâğıt veya elektronik formattaki) 'Şikâyet Logu'na kaydedilir. Şikâyet kaydı İKU tarafından yönetilecektir. Ardından şikâyetin önemi, beş ila yedi gün içerisinde değerlendirilecektir.

Önem kriterleri, aşağıdaki listede ana hatlarıyla açıklanmıştır:

1. Seviye Şikayet: münferit veya "bir defaya mahsus" (belirli bir raporlama dönemi içinde - bir yıl) ve niteliği itibarıyla esas olarak yerel bir şikâettir.

*Not: Bazı tek seferlik şikâyetler, örn. bir ulusal veya uluslararası kanun çiğnendiğinde (bkz. 3. Seviye) 3. Seviye şikâyet olarak değerlendirilecek kadar önemli olabilir.*

2. Seviye Şikâyet: Yaygın bulunan ve tekrarlanan şikâettir (örn. tesislerin neden olduğu gürültü, toz vb.).
3. Seviye Şikâyet: Bir kereye mahsus bir şikâyet veya yaygın ve/veya tekrarlanan şikâyetler; ayrıca Proje Politikaları'nın veya ulusal mevzuatın ciddi şekilde ihlal edilmesiyle sonuçlanan şikâyetler, medyanın olumsuz ulusal / uluslararası ilgisine yol açan şikâyetler, medyadan veya diğer kilit paydaşlardan olumsuz yorumlar gelmesine neden olduğu düşünülen şikâyetler (örneğin, yetersiz atık yönetimi).

Şikâyetin Şikâyet Mekanizmasının kapsamının dışında olduğu değerlendirildiğinde, şikâyetçiye istediği iletişim yöntemiyle bildirimde bulunulmalı ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.

**2) Adım: Şikâyetin kabulü**

Şikayet sürecinin, başvuru yapıldıktan sonraki 14 iş günü içinde tamamlanması beklenir (derhal ilgilenilmesi gereken şikâyetler hariç). Şikayet iyi anlaşılmamışsa veya ek bilgi gerekiyorsa, bu adımda şikâyet sahibinden açıklama istenecektir.

**3) Adım: Şikâyetin seviyesi**

1. 2. veya 3. Şikâyetlerin seviyesi İKU tarafında belirlenir ve bütün 3. Seviye şikâyetler Tesis Müdürüne bildirilir. Şikâyetleri kimin yönetmesi gerektiğine karar verme ve yanıt için ilave destek gerekip gerekmediğini belirleme konusunda Tesis Sahibinin üst yönetimi İKU ile istişare edecektir.

**4) Adım: Şikâyetin ilgili birimlere yönlendirilmesi**

İKU etkili bir yanıtın oluşturulmasını sağlamak üzere şikâyeti beş ila yedi gün içerisinde e-posta yoluyla ilgili departmana/departmanlara/personelere (örn: insan kaynakları, ilgili idari departmanlar vb.) devreder.

**5) Adım: Şikayetin cevaplanması**

Gerekirse ilgili departmanların üst yönetiminin katkıları ile, şikâyetin devredildiği ekip tarafından 14 gün içerisinde bir yanıt oluşturulur. Yanıt, sorunları azaltmaya yönelik tedbirler alarak durumu açıklığa kavuşturmak üzere daha fazla bilgi içerebilecek şikâyete uygun bir çözüm ortaya koymalı veya tesis faaliyetleri sırasında neden olunan tüm zararları finansal bir tazminatla telafi etmelidir.

**6) Adım: Şikayet yanıt verilmesi**

3. Seviye şikâyetlerde ilgili departmanların üst yöneticisi, 2. Seviye ve 1. Seviye şikâyetlerde ise İKU tarafından 14 gün içerisinde kapatılır. Kapatma, şikâyet kaydına atılacak bir imza veya İKU tarafından dosyalanması ve şikâyet kaydında atıfta bulunulması gereken anlaşmayı belirten bir e-posta biçiminde olabilir. İKU gerekli dosyalamaları yapar ve Şikayet Logu'na verileri kaydeder.

**7) Adım: Şikayete uygun cevap iletilmesi**

Şikayete verilecek cevap için kurulacak iletişim dikkatle koordine edilmelidir. İKU, yanıtın iletilmesine dair bir yaklaşımın kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlar.

**8) Adım: Şikayetin doğru şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrol edilmesi**

Şikâyetin doğru şekilde kapatılıp kapatılmadığını ya da başka eylem gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olması için şikâyetçinin yanıtı kaydedilir. İKU, şikâyetçinin yanıtı anlayıp anlamadığını ve tatmin olup olmadığını doğrulamak için telefon veya yüz yüze toplantı olmak üzere uygun iletişim kanallarını kullanmalıdır.

Kimlik gizlenerek şikâyetinde bulunulmuş olması durumunda, şikâyetin ve çözümün özeti Tesis çevresindeki ilan panolarında ve web sitesinde açıklanacaktır.

Mümkünse şikâyetçinin yanıtı, şikâyetin ileride meydana gelmesini önleyecek etki azaltma tedbirlerine ilişkin notları içeren Şikâyet Loguna kaydedilmelidir.

İKU'nun veya diğer yönetim departmanının şikâyet mekanizması yoluyla iletilen belirli bir sorunu çözüme ulaştıramaması durumunda, İKU sorunun neden halledilemediğine dair ayrıntılı bir açıklama/gerekçe sunacaktır. Yanıt ayrıca, şikâyetini gündeme getiren kişinin, sonucun tatmin edici olmaması durumunda şikâyetini nasıl devam ettirebileceğine ilişkin bir açıklama da içerecektir.

**9) Adım: Şikâyet, İKU'nun imzası ile kapatılır.**

İKU, bir şikâyetin kapatılıp kapatılamayacağını ya da konuyla ilgili daha fazla inceleme gerekip gerekmediğini değerlendirir. Konuyla daha fazla ilgilenilmesi gerekiyorsa İKU, şikâyeti tekrar değerlendirmek için 2. Adıma dönmelidir. İKU, şikâyetin kapatılıp kapatılamayacağını

değerlendirdikten sonra şikâyeti kapatacak ya da şikâyetin kapatılmasını onaylamak için 3. seviye şikâyetler için ilgili idari departmanların onayını isteyecektir. Onay, şikâyet kaydına atılacak bir imza veya İKU tarafından dosyalanması ve şikâyet kaydında atıfta bulunulması gereken eşdeğer bir e-posta biçiminde olabilir.

## 7 İZLEME

Proje izleme yöntemleri Proje ömrü boyunca uygulanacaktır. Paydaş Katılım Planı yıllık olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde Proje gelişmelerine ve kamuoyundan gelen beklenmeyen tepkilerine göre güncellenecektir. Proje için oluşturulan şikâyet mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet mekanizmasının çıktılarının istatistiksel özeti Proje Yönetimi ve kredi veren kuruluşlarla paylaşılacaktır.

Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması sırasında kullanılacak temel performans göstergeleri aşağıdaki Tablo 7-1'de verilmektedir:

**Tablo 7-1.** Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve izleme faaliyetleri – Paydaş Katılım

| No | KPI                                                                                                                                          | Hedef                                                                                                             | İzleme Yöntemi |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1  | Dış Paydaş Şikayetlerinin Sayısı                                                                                                             | Yıllık artış ve/veya azalış verileri                                                                              | Veri Tabanı    |
| 2  | Hedeflenen bir aylık zaman çizelgesi çerçevesinde yanıtlanan şikayet sayısı                                                                  | Hedef %90                                                                                                         | Veri Tabanı    |
| 3  | Şikâyet Mekanizmasının uygulanması konusunda paydaşlara geri bildirimde bulunulması                                                          | Şikâyet Prosedürünün sonuçlarına ilişkin paydaşlara düzenli raporların sağlanması                                 | Raporlama      |
| 4  | Şikâyet Mekanizmasının uygulandığından ve şikayetlerin kriterlere uygun olarak ele alındığından emin olmak için Şikâyet İç Denetim Prosedürü | Şikayetlerin %90'nın bir ay içerisinde ve şikayetçi tarafın memnuniyetiyle kapatılması için yıllık denetim hedefi | Denetim Raporu |

## EK-1 Şikayet Formu Örneği

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tarih</b>                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Adı Soyadı</b>                                                                                                    | Kimliğinizin üçüncü şahıslarla izniniz olmadan paylaşılmasını tercih etmeye bilirsiniz ya da talebiniz doğrultusunda isimsiz olarak kalabilirsiniz.<br><input type="checkbox"/> Kimlik bilgilerimin paylaşılmasını tercih ediyorum.<br><input type="checkbox"/> Talebimi isimsiz olarak iletmek istiyorum. |
| <b>Lütfen nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi işaretleyin (posta, telefon, e-posta).</b>                         | <input type="checkbox"/> Posta: Lütfen Açık Adresinizi Yazınız .....<br><input type="checkbox"/> Kişisel: .....<br><input type="checkbox"/> Telefon: .....<br><input type="checkbox"/> E-posta: .....<br><input type="checkbox"/> Diğer: .....                                                             |
| <b>İl/İlçe/Köy</b>                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Şikayet Tipi</b>                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> Projeden etkilenen varlıklar/mülkler hakkında                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1. Tazminat Ödemeleri (gecikme, değerlendirme, ayrımcılık, bilgi eksikliği)                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. Altyapı Konuları                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybedilmesi                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> Çevresel Konular (kirlilik, gürültü, toz vb.)                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> Mülkiyete Verilen Zarar (ürün, bina, arazi vb.)                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> İşe Başvurusu                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> Trafik, Ulaşım, Diğer Riskler                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> Toplum Sağlığı                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> Hayat Kalitesi (güvenlik konuları, kültürel çatışmalar)                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen belirtiniz):                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Şikayetin Tanımı (NE, NE ZAMAN, NEREDE, NEDEN, ETKİ) Lütfen şikayetin sebep-sonuç ilişkisini kısaca açıklayın</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Daha önce aynı konuda şikayette bulundunuz mu?</b>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Yörede aynı sorunu yaşayan başka biri olup olmadığını biliyor musunuz?**

**Lütfen şikayetinizi çözmek için herhangi bir talep ya da öneriniz varsa belirtiniz.**

**Lütfen formun bu bölümünü doldurmayınız.**

**Proje yetkilisi tarafından doldurulacak**

**Şikayet Nasıl Alındı?**

- ☐ Şahsi Başvuru
- ☐ Telefonla
- ☐ Posta Yoluyla
- ☐ Şikayet Kutusundan (lütfen kutu numarasını belirtiniz)
- ☐ Diğer (lütfen açıklayınız)

**Şikayet Kayıt Tarihi:**

**Cevap Gerekliyor Mu?**

☐ Evet ☐ Hayır

**EK- 2 Şikayet Kapatma Formu Örneği**

|                                                                                                                  |                                     |                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| Şikayetin Sahibi                                                                                                 | <input type="checkbox"/> Dış Paydaş | <input type="checkbox"/> Çalışan   |
| Acil Bir Durum Mu?                                                                                               | <input type="checkbox"/> Evet       | <input type="checkbox"/> Hayır     |
| Şikayet Kapatma Numarası                                                                                         |                                     |                                    |
| Şikayet Başvuru Tarihi:                                                                                          |                                     |                                    |
| Hedeflenen Şikayet Kapatma Tarihi:                                                                               |                                     |                                    |
| Eğer Verildiyse Paydaş İletişim Bilgileri                                                                        |                                     |                                    |
| Tercih Edilen İletişim Aracı                                                                                     |                                     |                                    |
| Şikayetin Açıklaması                                                                                             |                                     |                                    |
| Tazminat Ödemesi Gerekliyor Mu?                                                                                  | <input type="checkbox"/> Evet       | <input type="checkbox"/> Hayır     |
| Şikayet Seviyesi ve Şikayetin Değerlendirilmesi                                                                  |                                     |                                    |
| <b>TELAFİ ÇALIŞMALARININ KONTROLÜ VE KARAR SÜRECİ</b>                                                            |                                     |                                    |
| Telaflı Çalışmalarının Aşamaları                                                                                 |                                     | İşin Bitiş Tarihi ve Sorumlu Taraf |
| 1.                                                                                                               |                                     |                                    |
| 2.                                                                                                               |                                     |                                    |
| 3.                                                                                                               |                                     |                                    |
| 4.                                                                                                               |                                     |                                    |
| 5.                                                                                                               |                                     |                                    |
| 6.                                                                                                               |                                     |                                    |
| İmza:                                                                                                            |                                     |                                    |
| Tarih:                                                                                                           |                                     |                                    |
| <b>Şikayetin isimsiz olmaması durumunda</b><br>Şikayetçi, şikayeti için alınan telafi çalışmalarından memnun mu? | <input type="checkbox"/> Evet       | <input type="checkbox"/> Hayır     |
| Şikayet yeniden incelenir mi?                                                                                    | <input type="checkbox"/> Evet       | <input type="checkbox"/> Hayır     |
| Yorum:                                                                                                           |                                     |                                    |

|                                                                                        |                               |                                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------|
| Yeni Şikayet Numarası                                                                  |                               | Yeniden Başvuru Tarihi:        |        |
| <b>Şikayetin Kapatılması: Anonim Olmayan Şikayet Sahibi Tarafından Tamamlanacaktır</b> |                               |                                |        |
| Şikayetçinin Adı Soyadı                                                                |                               |                                |        |
| Şikayetiniz için alınan telafi önlemlerinden memnun musunuz?                           | <input type="checkbox"/> Evet | <input type="checkbox"/> Hayır | Yorum: |
| Şikayetçinin İmzası                                                                    |                               | Tarih:                         |        |
| <b>Şikayet İlgili Proje Yetkilisi Tarafından Tamamlanacaktır</b>                       |                               |                                |        |
| Şikayetin çözülmüş olması sizi memnun etti mi?                                         | <input type="checkbox"/> Evet | <input type="checkbox"/> Hayır | Yorum: |
| Halkla İlişkiler Uzman'ının İmzası                                                     |                               | Tarih:                         |        |

## EK- 3 İstişare Formu Örneği

|                                                             |                                                        |                                         |                                       |                                                 |  |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|--|
| <b>TÖREN GIDA VE SANAYİ<br/>TİCARET A.Ş. ÜRETİM TESİSİ</b>  | <b>TÖREN GIDA VE SANAYİ TİCARET A.Ş. ÜRETİM TESİSİ</b> |                                         |                                       |                                                 |  |
| <b>İSTİŞARE FORMU</b>                                       |                                                        |                                         |                                       |                                                 |  |
| Formu Dolduran Kişi:                                        |                                                        |                                         |                                       | Tarih ve Saat:                                  |  |
| Görüşme Gündemi:                                            |                                                        |                                         |                                       |                                                 |  |
| <b>1. GÖRÜŞME BİLGİLERİ</b>                                 |                                                        |                                         |                                       |                                                 |  |
| Görüşülen Kurum:                                            |                                                        |                                         |                                       | İletişim Şekli                                  |  |
| Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:                               |                                                        |                                         |                                       | Telefon / Ücretsiz Hat <input type="checkbox"/> |  |
| Telefon:                                                    |                                                        |                                         |                                       | Yüz Yüze Görüşme <input type="checkbox"/>       |  |
| Adres:                                                      |                                                        |                                         |                                       | Web Sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>   |  |
| E-Posta:                                                    |                                                        |                                         |                                       | Diğer (Açıklayın) <input type="checkbox"/>      |  |
| <b>Paydaş Tipi</b>                                          |                                                        |                                         |                                       |                                                 |  |
| Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>                        | PEB <input type="checkbox"/>                           | Özel Teşebbüs <input type="checkbox"/>  | Meslek Odası <input type="checkbox"/> | STK <input type="checkbox"/>                    |  |
| İlgi Grupları <input type="checkbox"/>                      | Sanayi Birlikleri <input type="checkbox"/>             | İşçi Sendikası <input type="checkbox"/> | Medya <input type="checkbox"/>        | Üniversite <input type="checkbox"/>             |  |
| <b>2. GÖRÜŞME DETAYLARI</b>                                 |                                                        |                                         |                                       |                                                 |  |
| Projeye ilişkin sorular:                                    |                                                        |                                         |                                       |                                                 |  |
| Projeye ilişkin kaygılar/geri bildirimler:                  |                                                        |                                         |                                       |                                                 |  |
| Yukarıda dile getirilen görüşlere ilişkin verilen yanıtlar: |                                                        |                                         |                                       |                                                 |  |