



**ASAŞ ALÜMİNYUM  
SANAYİ VE TİCARET A.Ş.**

**PAYDAŞ KATILIM PLANI  
(PKP)**

Ocak, 2021  
Ankara

# ASAŞ ALÜMİNYUM SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

## PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Versiyon	Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kalite Yönetim Sorumlusu	Kontrol Eden	Onaylayan
Taslak	A.0	Ocak 2021	Açelya Duman Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi

REVİZYON KODU: A: TASLAK, B: SON TASLAK, C: SON

PROJE NO: 20/13

OCAK 2021

MÜŞTERİ:



ASAŞ Alüminyum Sanayi ve Ticaret A.Ş. Rüzgârlı  
Bahçe Mah., Kumlu Sok. No.2 ASAŞ İş Merkezi,  
34810 Kavacık, Beykoz – İstanbul, Türkiye  
☎: +90 (216) 680 07 80  
☎: +90 (216) 680 07 81

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**

	<b><u>Sayfa</u></b>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>2 ASAŞ HAKKINDA</b> .....	<b>3</b>
<b>3 ASAŞ YERLEŞKESİ</b> .....	<b>4</b>
<b>4 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ</b> .....	<b>6</b>
4.1 Türk Mevzuatı .....	6
4.3 Uluslararası Standartlar.....	7
4.4 Türk Mevzuatı ve Uluslararası Yönergeler Arasındaki Boşluklar .....	8
<b>5 GÖREV VE SORUMLUKLAR</b> .....	<b>9</b>
<b>6 PROJE PAYDAŞLARI</b> .....	<b>11</b>
<b>7 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI</b> .....	<b>12</b>
<b>8 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ</b> .....	<b>13</b>
8.1 Yerel Halkla İşbirliği .....	13
8.2 ÇSYP için Çevresel ve Sosyal Saha Çalışması.....	13
<b>9 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ</b> .....	<b>21</b>
<b>10 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ</b> .....	<b>24</b>
<b>11 COVID-19 KISITLAMALARI SIRASINDA BİLGİ PAYLAŞIMI ve PAYDAŞ GÖRÜŞMELERİ</b> .....	<b>25</b>
<b>12 ŞİKAYET MEKANİZMASI</b> .....	<b>29</b>
12.1 Şikayet Kaydı .....	29
12.2 Görev ve Sorumluluklar.....	30
12.3 Şikayet Prosedürü .....	31
12.3.1 Dış Paydaş Şikayet Mekanizması .....	31
<b>13 İZLEME</b> .....	<b>37</b>
<b>EK - 1 Şikayet Formu Örneği</b> .....	<b>38</b>
<b>EK - 2 Şikayet Kapatma Formu Örneği</b> .....	<b>40</b>
<b>EK - 3 Arazi Edinim Listesi</b> .....	<b>42</b>

**TABLULARIN LİSTESİ**

	<b><u>Sayfa</u></b>
Tablo 5-1. Temel Görev ve Sorumluluklar .....	9
Tablo 6-1. Paydaş Grupları .....	11
Tablo 8-1. İstihdam Verileri .....	13
Tablo 8-2. Yerel İstihdam Verileri .....	14
Tablo 8-3. Yıllık Çalışan Değerlendirme Anketi .....	15
Tablo 8-4. 2020 ASAŞ Şikayet Kayıt Listesi .....	18
Tablo 8-5. ASAŞ'taki COVID-19 Vakaları .....	19
Tablo 11-1. Covid-19 Kısıtlamalarına İlişkin Alternatif Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılım Önlemleri.....	27
Tablo 13-1. Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve izleme faaliyetleri – Paydaş Katılım ..	37

**ŞEKİLLERİN LİSTESİ**

Şekil 3-1. Projenin Konumu.....	5
Şekil 8-1. Çalışan Yan Hakları .....	17
Şekil 12-1. ASAŞ'ta Şikayet Kutusu Örneği.....	35

**KUTU LİSTESİ**

Kutu 4-1. Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Özel Amaçları (25.11.2014, Madde-9) .....	6
---	---

**KISALTMALAR**

AIIB	AIIB (Asya Altyapı Kalkınma Bankası)
KSP	Kurumsal Sorumluluk Projeleri
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
OGT	Odak Grup Toplantısı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İKU	İnsan Kaynakları Uzmanı
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PPE	Kişisel Koruyucu Ekipman
HKT	Halkın Katılımı Toplantısı
PKP	Paydaş Katılım Planı
TKYB	Türkiye Yatırım ve Kalkınma Bankası
KSP	Kurumsal Sorumluluk Projeleri

## 1 GİRİŞ

Bu plan, 'ASAŞ Alüminyum Üretim Tesisi, ASAŞ Ekstrüzyon Üretim Tesisi, ASAŞ Kompozit Panel Üretim Tesisi, ASAŞ PVC Profil ve Panjur Üretim Tesisi ve ASAŞ Alüminyum Yassı Mamul Üretim Tesisi' (bundan böyle 'Tesisler' olarak anılacaktır) ile ilgili Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup "ASAŞ Alüminyum Sanayi ve Ticaret A.Ş." (bundan böyle 'Tesis Sahibi' olarak anılacaktır) adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanmıştır.

Tesis Sahibi, Tesis için Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'ndan (TKYB) olası finansman aramaktadır. Bu nedenle Tesis Sahibi, Çevresel Sosyal Yönetim Planı'nın (ÇSYP) "Uluslararası Finans Kurumu'nun (IFC) Performans Standartlarına (PS), Asya Altyapı Yatırım Bankası'nın (AIIB) Çevresel ve Sosyal Standartları'na (ÇSS) ve Ulusal Hukuki Gerekliliklere' uygun olarak hazırlanması için 2U1K firmasını görevlendirmiştir. Ayrıca Tesis, şu anda faaliyette olup bu çalışma durum tespit çalışması olarak gerçekleştirilmiştir. ÇSYP ise saha ziyareti sırasında ortaya çıkan Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti sonuçlarını da kapsayacak şekilde hazırlanmıştır.

Finansman Kredisi kapsamında 4 Üretim Tesisi bulunmaktadır. Tesis Sahibi, bu krediyi Üretim Tesislerine hammadde sağlamak için kullanmayı planlamaktadır. Bu Finansman Kredisi kapsamında herhangi bir inşaat faaliyetine yer verilmeyecektir.

Bu Paydaş Katılım Planı, IFC'nin Performans Standartları'na ve AIIB'nin Çevresel ve Sosyal Standartları'na (ÇSS) uygun olarak hazırlanmıştır. Paydaş Katılım Planı'nın amacı Proje Şirketi'ne aşağıdaki konularda rehberlik etmektir:

- Paydaşlarla, özellikle projeden etkilenen topluluklarla yapıcı bir ilişki kurmak ve bunu sürdürmek
- Paydaşlarla etkili bir kurarak Proje'nin çevresel ve sosyal performansını iyileştirmek
- Proje ömrü boyunca ilgili çevresel ve sosyal bilgilerin tüm paydaşlara ulaştırılmasını sağlamak ve Proje'den etkilenen toplulukları paydaş katılımı çerçevesinde teşvik etmek
- Tüm paydaşların proje bilgilerine erişimini sağlamak ve olası sorunların dile getirilmesinin önünü açmak
- Proje'den etkilenen grupların, olası sorunlarını ve şikayetlerini dile getirebilmeleri için uygun iletişim kanallarına ulaşmalarını sağlamak ve Proje Şirketi'nin bu sorunlara ve şikayetlere uygun şekilde yanıt vererek ve süreci başarılı yönetmesine yardımcı olmak

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.

Proje Şirketi, bu planı Proje'nin tüm aşamalarında uygulamayı taahhüt etmektedir. Paydaş Katılım Planı canlı bir belgedir ve Proje Şirketi tarafından düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

## 2 ASAŞ HAKKINDA

ASAŞ, Türkiye'nin en önemli sanayi kuruluşlarından biridir ve 90'ın üzerinde ülkeye ihracat yapmaktadır. Tesis Sahibi üretim konusundaki bilgi birikimini, ileri tasarım ve ürün geliştirme teknikleriyle birleştirerek yüksek kalite bandındaki ürünlerini kendi markası altında pazara sunmaktadır. Tesis Sahibi, markaları altında inşaat piyasasına yönelik geniş bir ürün yelpazesine sahiptir; ASAŞPEN (PVC kapı ve pencere sistemleri), NATURALBOND (alüminyum kompozit panel), ALUDES (alüminyum bayrak ve aydınlatma direkleri), RESCARA (alüminyum kapı, pencere ve cephe giydirme sistemleri), NATUROLL (panjur sistemleri, garaj kapıları ve motor kontrol sistemleri).

Tesisler, uluslararası norm ve standartlara uygun olarak ISO 14001, ISO 16949, ISO 9001, ISO 27001, ISO 50001, and OHSAS 18001 kalite belgelerine ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetimi Sertifikasına sahiptir.

ASAŞ, tamamı alüminyum profil sistemleri, kompozit paneller, PVC pencere ve kapı sistemleri, panjur ve garaj kapı sistemleri ve alüminyum yassı ürünler işleme tesisleri olmak üzere Sakarya Organize Sanayi Bölgesinde bulunan 4 Üretim Tesisi 'ne sahiptir.

- **Alüminyum Profil ve Kompozit Panel Üretim Tesisi:** Açık Alan: 270.000m<sup>2</sup>, Kapalı Alan: 130.000 m<sup>2</sup>
- **PVC Profil ve Panjur Üretim Tesisi:** Açık Alan: 60.000m<sup>2</sup>, Kapalı Alan: 35.000m<sup>2</sup>
- **ASAŞ Alüminyum Yassı Mamul Üretim Tesisi:** Açık Alan: 310.000m<sup>2</sup>, Kapalı Alan: 135.000m<sup>2</sup>

Şu anda, ASAŞ bünyesinde 2,615 kişi çalışmaktadır. Buna ek olarak, artan üretim talebi doğrultusunda 80 kişinin daha işe alınması planlanmaktadır. Mevcut Tesislerde, çalışanlara kafeteryalar, yemekhane, tuvalet, giyinme odası ile dinlenme/oyun odaları ve spor salonu imkanları sunmaktadır.

Proje Şirketi, Tesis 1'de yürütülecek operasyonel faaliyetler için TKYB inansman talep etmektedir. Bu nedenle Proje Şirketi, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hazırlanması için 2U1K Mühendislik ve Müşavirlik A.Ş.'yi görevlendirmiştir. IFC PS'leri ve AİIB ÇSS'leri ile uyumlu olarak, bu Paydaş Katılım Planı dahil olmak üzere gerekli çevre ve yönetim planları hazırlanacaktır. ÇSYP'nin amacı, Proje faaliyetleriyle ilişkili potansiyel çevresel ve sosyal etkileri yönetmek ve bu kapsamda pratik bir plan kurgulamaktır. Proje ömrü boyunca etkin ve kapsayıcı istişarelerde bulunulması ve verimli bir paydaş katılım sürecinin devam ettirilmesi öngörülmektedir.



### 3 ASAŞ YERLEŞKESİ

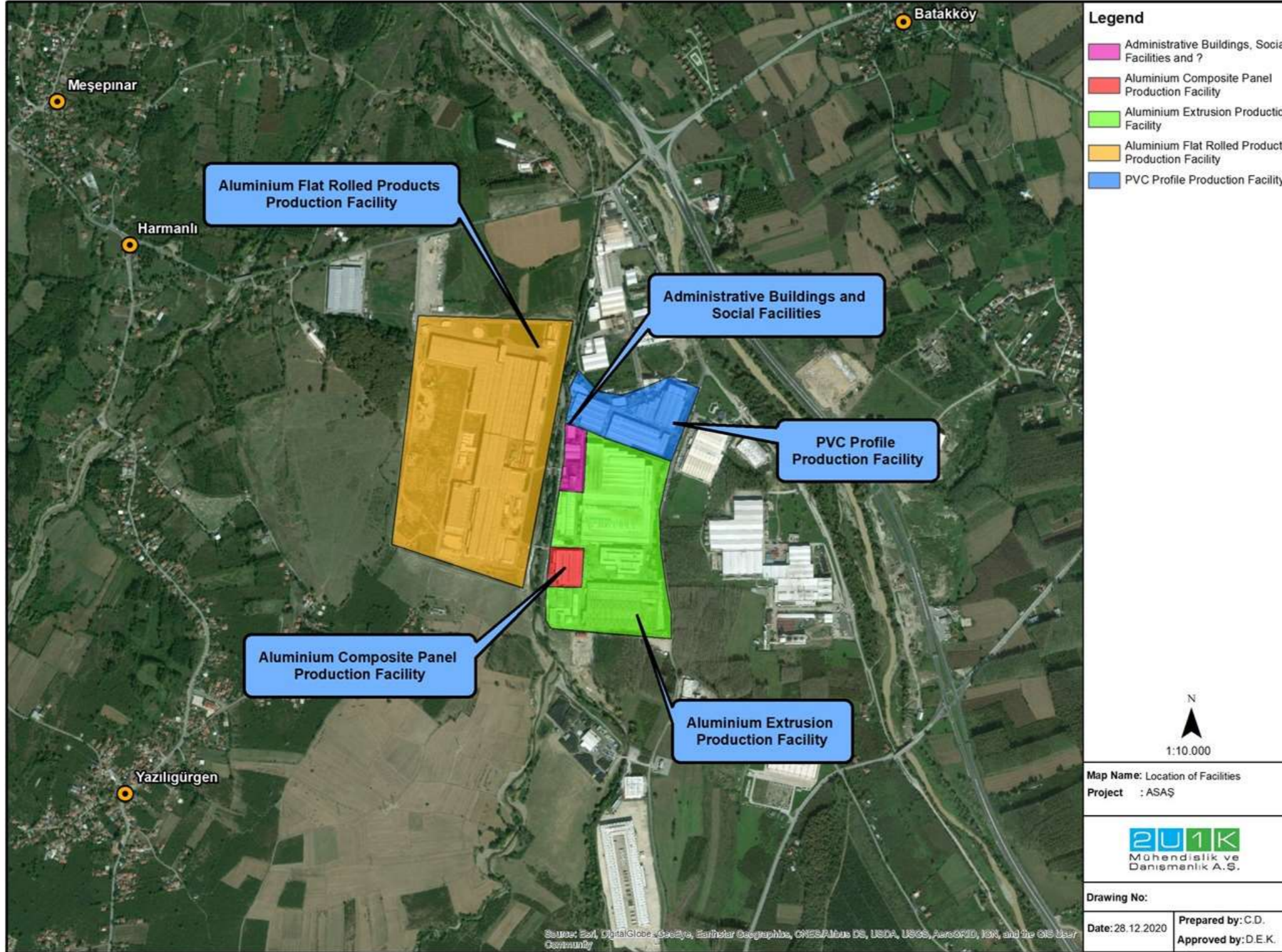
ASAŞ'ın Tesisleri, Sakarya ilinin Akyazı ve Karapürçek ilçelerinin sınırları içinde yer alan Organize Sanayi Bölgesi'nde bulunmaktadır.

- Alüminyum Profil ve Kompozit Panel Üretim Tesisi, PVC Profil ve Panjur Üretim Tesisi: Kışla Alanı Street No: 2-2/1, 54400 Akyazı - Sakarya / Turkey
- ASAŞ Alüminyum Yassı Mamul Üretim Tesisi: Fabrikalar Street No. 50, 54400 Karapürçek - Sakarya / Turkey

Tesisler, 300.000 m<sup>2</sup>'si kapalı olmak üzere toplamda 923.000 m<sup>2</sup> alana sahiptir. Tesis Alanının mülkiyeti, ASAŞ Sanayi ve Ticaret A.Ş. adına kayıtlıdır. Arazi edinimi Mart 2018'de başlamış ve Ağustos 2020'de tamamlanmıştır.

Tesis Sahibi, yukarıda belirtilen üretim faaliyetleri alanında varlık göstermektedir. Finansman Kredisi, Üretim Tesislerine hammadde sağlamak amacıyla kullanılacaktır. Bu Finansman Kredisi kapsamında herhangi bir inşaat faaliyetine yer verilmeyecektir.

Aşağıdaki Şekil 3-1, Proje'nin konumunu göstermektedir.



Şekil 3-1. Üretim Tesislerinin Konumu

## 4 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ

Bu bölüm, ulusal ve uluslararası gereklilikler kapsamında Proje'nin paydaş katılım faaliyetlerini nasıl düzenleyeceğini ana hatlarıyla anlatmaktadır.

### 4.1 Türk Mevzuatı

“Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (25 Kasım 2014 tarih ve 29186 sayılı ve 26 Mayıs 2017'de değiştirilen; No: 30077)” ÇED süreci boyunca izlenecek idari ve teknik usul ve esasları tanımlamaktadır. ÇED Yönetmeliğine göre Yönetmeliğin 24. Maddesi uyarınca Proje için Halkın Katılımı Toplantısı (HKT) gerekli değildir. Yönetmelik kapsamındaki HKT'nin Özel Hedefleri Kutu 4-1'de sunulmaktadır.

#### **Kutu 4-1. Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Özel Amaçları (25.11.2014, Madde-9)**

(1) Halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere; Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar ve proje sahibinin katılımı ile Bakanlıkça belirlenen tarihte, projeden en çok etkilenmesi beklenen ilgili halkın kolaylıkla ulaşabileceği Valilikçe belirlenen merkezi bir yer ve saatte Halkın Katılımı Toplantısı düzenlenir.

a) Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar toplantı tarihini, saatini, yerini ve konusunu belirten bir ilanı; projenin gerçekleştirileceği yörede yayınlanan yerel süreli yayın ile birlikte yaygın süreli yayın olarak tanımlanan bir gazetede toplantı tarihinden en az on (10) takvim günü önce yayınlatır.

b) Halkın Katılımı Toplantısı, Çevre ve Şehircilik İl Müdürünün veya görevlendireceği bir yetkilinin başkanlığında yapılır. Toplantıda; halkın, proje hakkında bilgilendirilmesi, görüş, soru ve önerilerinin alınması sağlanır. Başkan, katılımcılardan görüşlerini yazılı olarak vermelerini isteyebilir. Toplantı tutanağı, bir sureti Valilikte kalmak üzere Bakanlığa gönderilir.

(2) Valilik, Halkın Katılımı Toplantısı ile halkın görüş ve önerilerini bildirebileceği süreç ile ilgili zamanlama takvimini ve iletişim bilgilerini halka duyurur. Halkın görüş ve önerileri, zamanlama takvimi içerisinde Komisyona sunulur.

(3) Komisyon üyeleri, kapsam belirlemesi öncesinde proje uygulama yerini inceleyebilir, kendilerine iletilen tarihe göre Halkın Katılımı Toplantısına katılabilirler.

(4) Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar tarafından halkı bilgilendirmek amacıyla broşür dağıtmak, anket, seminer gibi çalışmalar Halkın Katılımı Toplantısından önce yapılabilir veya internet sitesinden yayınlanabilir.

### 4.3 Uluslararası Standartlar

Bu rapor, ilgili IFC Performans Standartları ve uluslararası gereklilikleri kılavuz alaraka hazırlanmıştır. IFC, kurumların faaliyetlerini iyileştirmelerine yardımcı olmak amacıyla çevresel ve sosyal yönetim sistemi geliştirilmesine ve uygulanmasına danışmanlık ve varlık yönetimi hizmetleri sunan uluslararası bir finans kuruluşudur. Yoksulluğu azaltmak ve kalkınmayı teşvik etmek ve ticari projelere yatırım yaparak ekonomik kalkınmayı ilerletmek amacıyla Dünya Bankası Grubu'nun özel sektör kolu olarak 1956 yılında kurulmuştur. Projeler üzerindeki sosyal ve çevresel riskleri ve etkileri yönetmenin bir yolunu sağlamak için IFC, Sosyal ve Çevresel Sürdürülebilirlik Performans Standartları oluşturulmuş ve 2012'de güncellenmiştir. Performans Standartları, proje düzeyindeki faaliyetlerle ilgili olarak müşterinin paydaş katılımı ve bilgi paylaşma yükümlülükleri dahil olmak üzere sürdürülebilir bir şekilde iş yapmanın bir yolu olarak riskleri ve etkileri önlemeye, hafifletmeye ve yönetmeye yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Bir başka deyişle, IFC, genel kalkınma hedeflerine ulaşabilmek amacıyla iş faaliyetlerine yön verirken Sürdürülebilirlik Çerçevesini diğer strateji, politika ve girişimlerle birlikte uygular. Performans Standartları başka finansal kuruluşlar tarafından da uygulanabilir. IFC'nin gerçekleştirildiği yatırım süresince aşağıdaki sekiz Performans Standardını uygulamak zorundadır:

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

Performans Standardı 2: İş ve Çalışma Koşulları

Performans Standardı 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi

Performans Standardı 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti

Performans Standardı 5: Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme

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

Performans Standardı 7: Yerli Halklar

Performans Standardı 8: Kültürel Miras

Bu çalışması sırasında izlenecek Proje kapsamındaki IFC kılavuzları aşağıdaki gibidir:

- 30 Nisan 2007 tarihli IFC Genel ÇSG Yönergeleri,
- IFC Performans Standartları Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı Metal Ürünleri İmalatı

AiIB, Asya'da altyapı geliştirme ve gelişmiş ara bağlantı için çok taraflı bir bölgesel finansman ve yatırım platformu sağlayan uluslararası bir organizasyondur. Bankanın hedefi, altyapı geliştirme ve iyileştirme için bölgesel ekonomilere sunulan çok taraflı kalkınma desteğini artırmaktır. AiIB, diğer Banka ve kalkınma örgütleriyle de ile yakın iş birliği yapar.

AiIB Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, Asya'da çevresel ve sosyal sürdürülebilirliği, altyapı hizmetlerinin geliştirilmesini desteklemektedir. Bu kapsayıcı politikanın amacı, yetkin bir

Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'yla altyapı hizmetlerinin sistematik olarak geliştirilmesini sağlamak ve bu doğrultuda ilgili projelere gerekli desteği sağlamaktır.

AIIB'nin ayrıntılı zorunlu çevresel ve sosyal gereksinimleri, aşağıda listelenen Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS) kapsamında ele alınmaktadır:

- ÇSS 1: Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetimi (AIIB ESS 1)
- ÇSS 2: Gönülsüz Yeniden Yerleşim (AIIB ESS 2)
- ÇSS 3: Yerli Halklar (AIIB ESS 3)

#### 4.4 Türk Mevzuatı ve Uluslararası Yönergeler Arasındaki Boşluklar

Türk mevzuatlarına göre hazırlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED), istişare edilmiş ve taraflarla paylaşılmıştır. Bu kapsamda, IFC PS'lerine ve AIIB ÇSS'lere uygun olarak, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ve Paydaş Katılım Planı (PKP) dahil olmak üzere detaylı bir Çevresel ve Sosyal belge seti hazırlanmıştır. Türk Çevre Mevzuatı'nda daha fazla detaylandırılması gereken en önemli konu "Sosyal Etki Değerlendirmesi (SED)" dir. Uluslararası çapta finanse edilen projelerin uluslararası standartlara uyum sağlaması için bu konuda ek çalışmalara ve uygulamalara ihtiyaç vardır. Türk mevzuatının IFC PS'lerinden ve AIIB ESS'lerinden farklı olduğu durumlarda, proje uygulamasında daha zorlayıcı mevzuat kullanılacaktır.

AIIB ile Türk Mevzuatı Arasındaki Boşluklar: AIIB ESS 1, değerlendirme sürecinin etkili bir bilgi paylaşımının ve yerinde halka açık bir şikayet mekanizmasının istişare ile desteklenmesini istemektedir. Bu değerlendirme hassas grupları, kaynaklara erişimi, geçim üzerindeki etkileri, yeniden yerleşimi, kültürel kaynakları, işçi çalışma koşulları ve toplum sağlığı ve güvenliğini kapsamaktadır. Türk ÇED Yönetmeliği bir detaylı sosyo-ekonomik saha çalışmasının uygulanmasını, proje alanına dair bilgi verilmesini ve bir şikayet mekanizmasının kurulmasını şart koşmamaktadır. Ancak, bunlar AIIB ESS 1 tarafından talep edilmektedir. Bu tür farklılıklar, SEP'in ilgili bölümlerinde dikkate alınacaktır.

## 5 GÖREV VE SORUMLUKLAR

Proje Şirketi, etkilenen tüm tarafların, özellikle etkilenen yerleşim birimlerinin, yerel halkın, komşu tesislerin ve çevredeki resmi kurumların Proje hakkında bilgilendirilmesini sağlayacaktır. Bu gruplar, Proje dahilindeki önemli konularının belirlenmesi sürecine dahil olacaktır. Proje süresince etkin bir paydaş katılımı yürütmek için tanımlanan görev ve sorumluluklar aşağıdaki tabloda sıralanmıştır:

**Tablo 5-1. Temel Görev ve Sorumluluklar**

Görev	Sorumluluklar
<b>Yönetim Kurulu</b>	Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasını sağlar Bu planın etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları temin eder
<b>Tesis Yönetimi</b>	Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasını sağlar Bu planın etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları temin eder Planın uygulanması için taraflar arası gerekli koordinasyonu sağlar
<b>İnsan Kaynakları Departmanı</b>	Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması ve geliştirilmesi Paydaş Katılım Planı'nın etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve bölüm yöneticilerine sunmak Proje faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuata uygunluğunun değerlendirilmesi Şikayet Yönetimi prosedürlerinin geliştirilmesi ve duyurulması İrtibat kişisi olarak yerel halktan, kamudan, STK'lardan ve ilgili gruplardan gelen şikayetlerin toplanması Gelen şikayetlerin ilgili taraflara iletilmesi Şikayetlerin alınması, incelenmesi, araştırılıp takip edilmesi Gelen şikayetlerin çözümü için ilgili Proje birimlerine yönlendirilmesi Şikayet prosedürü kapsamındaki düzenlemelerin yerine getirilmesi, izlenmesi ve değerlendirilmesi İstihdam mevzuatındaki değişiklikler ve Proje işleyişinden çıkarılan derslerin bir sonucu olarak düzenli olarak Şikayet Mekanizmasının gözden geçirilmesi Şikayet Mekanizmasını iletişim kanalları aracılığıyla tüm alt yüklenici çalışanlarına iletilmesi Şikayet Mekanizmasının yeni çalışan oryantasyonu sırasında özellikli bir konu olmasının sağlanması Çalışanların süpervizörlerle veya alt yüklenici yönetimiyle yaşadığı sorunları çözmek için görüşme yapmaya isteksiz oldukları durumlarda işçilere gizli tavsiyelerde bulunulması Şikayet Mekanizmasının başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için Alt Yüklenici süpervizörlerine ve yöneticilerine görev ve sorumlulukları konusunda tavsiye ve destek verilmesi Etkin bir paydaş katılımının sürdürülebilmesi için Proje İlerleme Raporlarının dış paydaşlara bildirilmesi İyi Endüstri Uygulamalarının hayata geçirilmesi Olumsuz sosyal etkilerden kaçınmak ve Proje Şirketi hakkındaki olumlu kamu algısını oluşturmak için toplumsal yatırım projelerini hayata geçirerek paydaşlarla etkileşimin sürdürülmesi

Görev	Sorumluluklar
<b>Çevre Sağlığı ve Güvenliği (ÇSG) Uzmanı</b> <b>İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı</b>	<p>Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması ve geliştirilmesi</p> <p>Paydaş Katılım Planı'nın etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve bölüm yöneticilerine sunmak</p> <p>Proje faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuata uygunluğunun değerlendirilmesi</p> <p>Proje ve paydaşlar arasındaki anlaşmazlıkların, kazaların, yaralanmaların, işin gecikmesi ve durmasının sebeplerinin araştırılması</p> <p>Tüm şikayetlerin takibinin yapılması, şikayetlerin çözümü ve kapatılmasına katkı sağlanması</p> <p>Paydaş Katılım Planı'nın uygun şekilde uygulanması için taraflar arasında koordinasyon sağlanması</p> <p>Sözlü olarak alınan veya sahada gözlemlenen şikayetlerin Fabrika Direktörlerine raporlanması</p> <p>Şikâyetin çözümü için uygun metodolojinin araştırılması ve önerilmesi</p> <p>Haftalık, aylık ve yıllık olarak şikayet raporlarının takibinin yapılması ve Yönetime sunulması</p>

## 6 PROJE PAYDAŞLARI

Paydaş belirlemenin amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak - olumlu ya da olumsuz - etkilenebileceğini (etkilenen taraflar) veya Projeye ilgisi olabileceğini (ilgili taraflar) belirlemektir.

Proje'den etkilenen dezavantajlı ve kırılğan grupların, paydaş katılım sürecine dahil olmakta güçlük çekebileceğinin farkına varılması ve bu durumunun bertaraf edilmesi için özel bir çaba harcanması önem taşımaktadır. Paydaş Katılım Planı, bir paydaşı tanımlarken bu kişi ya da grubun Proje'den doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenebileceğini göz önünde bulundurur. Buna ek olarak, Proje'yle ilgilenen veya Proje'ye etki eden diğer kişi ve gruplar da plana ilave edilir.

Paydaş belirleme süreci, Proje ömrü boyunca devam etmektedir. Düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gerekmektedir. Paydaş belirleme süreklilik gösteren bir olgu olduğu için farklı paydaşlar farklı konularda Proje'ye dahil olmaktadır. Bu nedenle paydaşlar, Proje'yle olan bağlantılarına göre tasnif edilebilmektedir. Bir paydaş grubunun Proje'yle olan bağlantısını anlaşılması, paydaş katılımının temel hedeflerinin belirlenmesine yardımcı olmaktadır. Tablo 6-1 Proje kapsamında ilgilenen ve etkilenen paydaşları göstermektedir.

Tablo 6-1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgilenen
<b>Yerel Halk</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Yerel anaokulları, ilkokullar, ortaokullar ve liseler</li><li>Yazılıgürgen Muhtarı ve Mahalle Sakinleri</li><li>Sakarya Küçükçek Organize Sanayi Bölgesi'ndeki komşu tesisleri</li></ul>	√	√
<b>Kamu Yönetim Birimleri</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı</li><li>Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</li><li>Akyazı ve Karapürçek Kaymakamlığı</li><li>Provincial Governorate of Sakarya</li><li>Sakarya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li><li>Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası</li><li>Akyazı and Karapürçek İlçe Sağlık Müdürlüğü</li><li>Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı</li><li>Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)</li><li>Organize Sanayi Bölgeleri Üst Teşkilatı (OSBÜK)</li></ul>	√	√
<b>Kreditörler</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>TYKB (Türkiye Yatırım ve Kalkınma Bankası)</li><li>AİB (Asya Altyapı Kalkınma Bankası)</li></ul>	√	√
<b>Belediyeler</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Akyazı Belediyesi</li><li>Karapürçek Belediyesi</li><li>Sakarya Belediyesi</li></ul>	√	√
<b>Proje Çalışanları</b>	√	√



## 7 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI

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

Paydaşlarla iletişim kurmak için kullanılan yöntemler aşağıda sunulmuştur:

- Resmi ve gayriresmi yüz yüze görüşmeler (bireysel ve kollektif) - 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.
- Proje Şirketi web sitesi – kamuya açık proje duyuruları, belgeler, raporlar vb.
- Şikayet mekanizması - özellikle doğrudan etkilenen paydaşları hedef alır. Söz konusu mekanizmanın ayrıntıları, etki alanındaki paydaşlara bir şekilde sunuldu ve sunulmaya devam edecektir.
- Medya tanıtımları - toplantı katılım davetleri, bilgi paylaşımları vb.

## 8 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

### 8.1 Yerel Halkla İşbirliği

ASAŞ, dış paydaş şikayetleri için yerleşik bir şikayet mekanizmasına sahip değildir. Çevrimiçi kanallar aracılığıyla herhangi bir şikayet ve geri bildirim alındığında, Finans ve İdari İşler Uzmanı bu bilgileri Tesis Müdürü'nün dikkate almak üzere kaydeder.

ASAŞ'ın tüm tesisleri Yazılıgürgen Köyü sınırları içerisinde bulunmaktadır. Yazılıgürgen Köyü sınırları içerisindeki arazi edinim süreci Tesis Sahibi tarafından yapılmıştır. Yazılıgürgen Köyü'ndeki 124 farklı arazi sahibinden ve 52 parsel üzerinden toplamda 265.7109 m<sup>2</sup> tarım arazisi satın alınmıştır. Ek-3 arazi ediniminin ayrıntılı listesini içermektedir. Tesis Sahibi, inşaat aşamasında herhangi bir yapıya zarar verilmemesine özellikle dikkat etmiştir.

### 8.2 ÇSYP için Çevresel ve Sosyal Saha Çalışması

2U1K, ÇSYP'yi ve ilgili yönetim planlarını hazırlamak üzere bilgi toplamak için 14 Kasım 2020 tarihinde Çevre Sağlığı ve Güvenliği (ÇSG) Müdürü, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı, SEÇ Yöneticisi ve Tehlikeli Madde Güvenliği Danışmanı, Organizasyonel Gelişim Müdürü ve Çalışan İlişkileri Müdürü ile görüşmeler yapmıştır.

2U1K Sosyoloğu (Açelya Duman), ayrımcılık, çalışma koşulları, içme suyuna erişim ve sıhhi tesislere erişim, şikâyet mekanizmasına erişim, maaşlar, fazla mesai ve tazminat konularında bilgi edinmek için Çalışan İlişkileri Müdürü ve İdari İşler Sorumlusu ile görüşmüştür.

Bu görüşmelere ek olarak, grup mavi yakalı işçiler ile beyaz yakalı ve kadın çalışanlardan oluşan bir grupla 3 Odak Grup Toplantısı (OGT) yapılmıştır. Her toplantı en az yirmi dakika sürmüştür ve çalışma koşulları, çalışan hakları, şikâyet mekanizması ve Covid-19 ile ilgili çeşitli sorular sorulmuştur. Tüm çalışanlar rahatlıkla yanıt vermiş olup aktif bir katılım göstermiştir.

**Genel Çalışma Koşulları:** Mevcut durumda ASAŞ tarafından işe alınan doğrudan 2583 çalışan ile 35 yemekhane için hizmet alınan şirket bünyesinde de işçi bulunmaktadır. Türk vatandaşı olmayan çalışanların sayısı 3 olup, 76 engelli çalışan istihdam edilmektedir. İstihdam rakamlarına ilişkin sonuç aşağıda listelenmiştir:

Tablo 8-1. İstihdam Verileri

	Kadın	Erkek	Toplam
Engeli Olmayan Çalışan Sayısı	242	2297	2539
Engelli Çalışan Sayısı	7	69	76
<b>Toplam</b>	<b>249</b>	<b>2366</b>	<b>2615</b>

Yerel istihdam, Tesis Sahibinin iş yerinin yakınında yaşayan kişileri işe alma hedefidir. Paydaş katılımı ve ulaşım maliyetleri açısından yararlıdır. Yerel istihdam rakamlarının ayrıntıları aşağıda mevcuttur:

**Tablo 8-2. Yerel İstihdam Verileri**

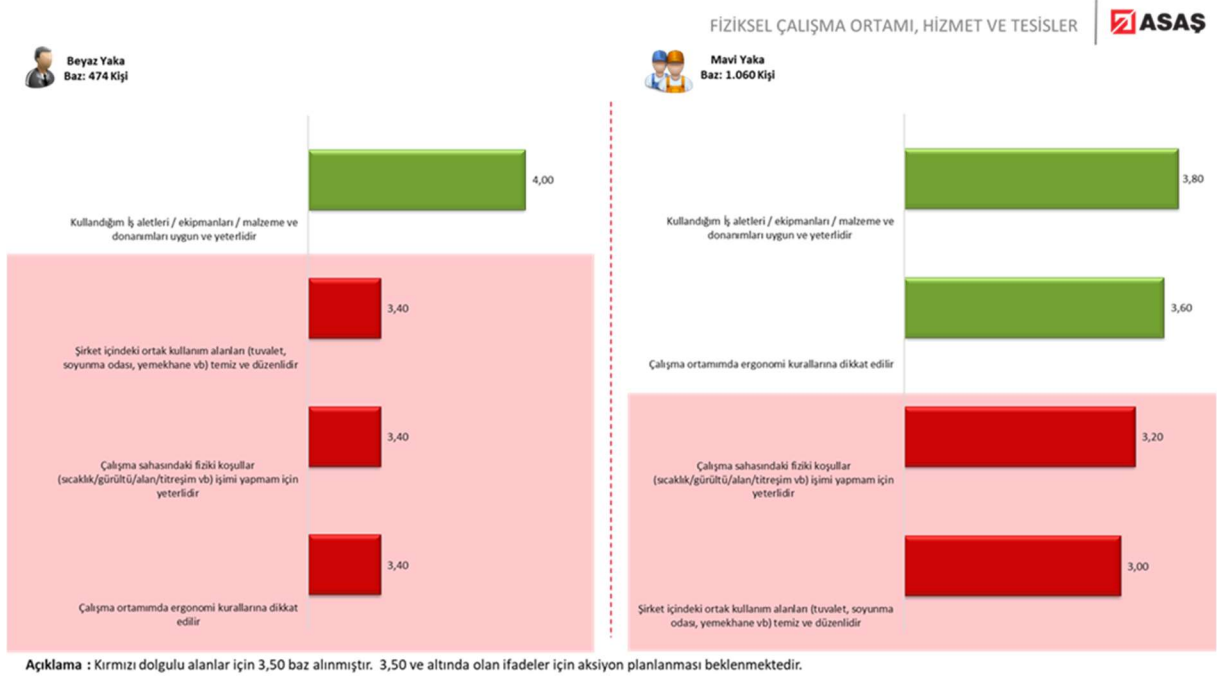
Şehir	İşçi Sayısı
Sakarya	2183
İstanbul	235
Kocaeli	154
Düzce	11
<b>Toplam</b>	<b>2583</b>

(Alt yükleniciler de dâhil) tüm çalışanlar sözleşmeli olarak işe alınmaktadır ve maaşlar ile fazla mesai ödemeleri bu doğrultuda ödenmektedir. ASAŞ, çalışanlara pandemiyle birlikte yüz maskeleri ve dezenfektanlar da dâhil kişisel koruyucu donanım (KKD) ve giysiler vermektedir.

Görüşmeler sırasında işçilere mevcutta bağlı bulunulan bir işçi sendikasının olup olmadığı sorulmuştur. İşçilerin belirttiğine göre işçiler herhangi bir sendikaya üye değiller. Bu doğrultuda, çalışanların toplu çıkarlarını temsil edecek bir işçi sendikası yoktur ve seçilen herhangi bir işçi temsilcisi mevcut değildir.

Tüm çalışanların ASAŞ tarafından sağlanan ulaşım hizmetlerine erişimi vardır. Ulaşım hizmetleri için yerel bir taşımacılık kooperatifi olan Köprücek 29 Numaralı Kooperatifi'nden hizmet alınmaktadır. Covid-19 salgınından önce günlük 40 servis aracı kullanılmaktaydı. Türkiye'deki COVID-19 ile ilgili kısıtlamalar gereğince, şu anda ASAŞ adına 70 servis aracı çalışmaktadır. Tesislerde her çalışanın yemek, temizlik ve ulaşım hizmetlerine erişimi vardır. Bu kapsamda, ASAŞ yerleşkesinde yemekhaneler, giyinme odaları ve kantinler bulunmaktadır OGT'lerde çalışanlar, çalışma koşullarıyla ilgili herhangi bir memnuniyetsizlikten bahsetmemiştir. Çalışan memnuniyetini ölçmek için yapılan yıllık Çalışan Değerlendirme Anket sonucu aşağıdaki gibidir:

Tablo 8-3. Yıllık Çalışan Değerlendirme Anketi



ASAŞ'ta şu anda şirket adına 249 kadın çalışan çalışmaktadır. Kadın çalışanlarla yapılan OGT'lerde, tüm çalışanlara aynı şekilde muamele edildiğinin ve kadın çalışanlara yönelik bir kısıtlama olmadığını altını çizdiler. Erkekler için ayrı, kadınlar için ayrı olmak üzere aynı binalarda sihi tesisler bulunmaktadır.

ASAŞ'ın her tesisinde sağlık uzmanlarının bulunduğu bir revir ve iki daimi sözleşmeli doktor bulunmaktadır. Pandemi nedeniyle sadece Covid-19 kontrolleri için ek bir revir oluşturuldu. Yapılan görüşmelere göre 2016 yılından bu yana hiçbir tesiste ölümlü ya da büyük bir iş kazası yaşanmamıştır.

**İşe Alım:** Mavi yakalı çalışanlar esas olarak şahsi başvuru yoluyla işe alınmaktadır. İş başvuru formlarını doldurarak belirli bir iş pozisyonuna başvurabilmektedirler. Başvurusu sonrasında, bu formlar bir işçi bulma havuzunda toplanmaktadır. Bu havuz büyümesiyle ASAŞ'ın potansiyel çalışanlarına ulaşması kolaylaşmaktadır. Beyaz yakalı çalışanlar ise bir işe alım ajansının web sitesi ([www.kariyer.net](http://www.kariyer.net)) üzerinden işe alınmaktadır.

Tüm çalışanların adli sicil kaydı, Sosyal Güvenlik Kurumu hizmet dökümü, ikametgâh, nüfus kaydı ve sağlık raporlarını ibraz etmesi gereklidir. Tüm çalışanlar, işbaşı yapmadan önce İK/ÇSG/İSG eğitimi almaktadır. İK departmanı, aşağıdakileri de kapsayan başlıklarda bilgilendirme yapmaktadır;

- ASAŞ Hakkında Bilgilendirme
- ASAŞ'ın Kurumsal Geçmişi
- Proje Çerçevesindeki İnsan Kaynakları Departmanı
- Etik Kurulu
- Mesleki Davranış Kuralları
- Kıyafet Kuralları
- Şikâyet Mekanizması dâhil Çalışan Hakları

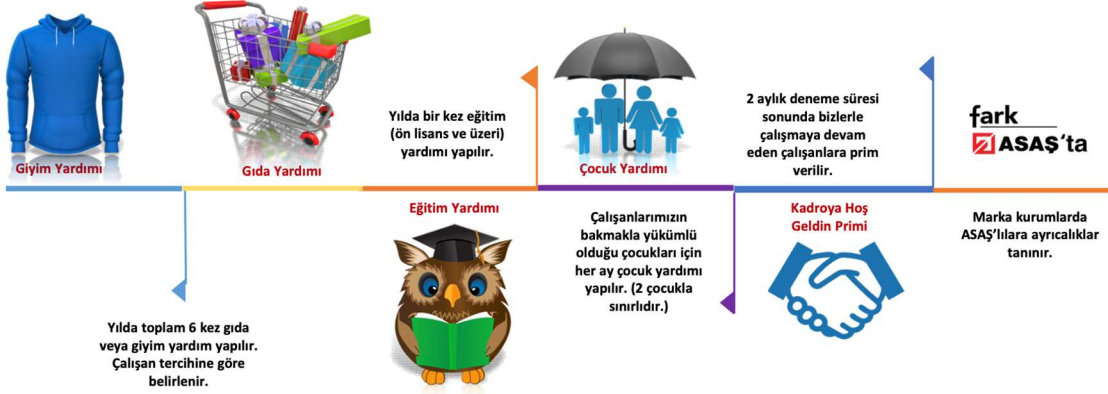
**İnsan Kaynakları Departmanı:** Tesis Sahibi, etkin bir biçimde çalışan kurulu bir İnsan Kaynakları Departmanına sahiptir. İK departmanı tarafından aşağıdaki prosedürler gerçekleştirilmektedir:

- İnsan Kaynakları Prosedürleri
- Performans Değerlendirme Prosedürü
- İşe Alım Prosedürü
- Kariyer Yönetimi Prosedürü
- Çalışan Memnuniyeti, Motivasyon ve Ödül Prosedürü
- KVK Prosedürü
- İç Şikayet Mekanizması Prosedürü
- Yüklenici Yönetimi Prosedürü
- Mesleki Davranış Kuralları

*ASAŞ Portal*, ASAŞ'ın İK hizmetlerini içeren dijital bir oluşumdur. Portal kapsamında, proje yönetim sistemleri, çalışan profilleri, eğitim yönetimi, fazla mesai yönetimi, kurumsal performans yönetimi, ödenek yönetimi bulunmaktadır.

*ASAŞ Akademi*, proaktif bir yaklaşımla çalışmakta, ASAŞ'ın vizyonunu ve stratejik hedeflerini takip etmektedir. ASAŞ Akademi, işçilerin ihtiyacını tam olarak karşılamaya çalışan dahili bir dijital eğitim organizasyondur. ASAŞ Akademi, işçiler tarafından tamamlanması gereken çeşitli zorunlu e-eğitimi içerir, davranış kuralları ve enerji verimliliği gibi konular da bir sistemin bir parçasıdır.

Çalışan Yan Hakları, çalışanlar tarafından tatmin edici bulunmaktadır. Çalışanların tercihine göre yılda altı kez yemek veya giyim yardımı yapılır, eğitim ve çocuk yardımı ile yıllık ikramiyeler verilmektedir. İşe alım sürecinde verilen eğitim, çalışanların tüm yasal hak ve yükümlülüklerini de kapsar. Bu haklar aşağıdaki şekilde gösterilmektedir:



Şekil 8-1. Çalışan Yan Hakları

ASAŞ Benim, Tesis Sahibi'nin çalışanlarının ASAŞ kültürüne sahip olmalarına yardımcı olma amacıyla oluşturduğu bir stratejidir. Bu strateji doğrultusunda, çalışan bağlılığının, memnuniyetinin, üretkenliğinin ve performansının geliştirilmesi hedeflenmektedir.

'Başarıyı Ödüllendirmek', ASAŞ Benim stratejisinin bir parçasıdır. Bu sayede, çalışanın başarısı görünür kılınır ve çalışanlar cesaretlendirilir.

**Şikâyet Mekanizması:** İnsan Kaynakları Departmanı tarafından oluşturulan ve tüm çalışanları kapsayan bir şikâyet mekanizması mevcuttur. Tüm tesislerin içine yerleştirilmiş öneri ve şikâyet kutuları bulunmaktadır. İK Departmanı, çalışanların ilettiği tüm geri bildirimleri ASAŞ Portal üzerinden takip etmekte, şikâyet ve talepleri toplamaktadır.

Aşağıdaki Tabloda, ASAŞ'ın şikâyet kayıt sistemi listelenmektedir:

Tablo 8-4. 2020 ASAŞ Şikayet Kayıt Listesi

ŞİKAYET BİLDİRİM KAYIT TAKİP ÇİZELGESİ								
Bildirim No	Yapılan Bildirim	Lokasyon	Bildirim Türü	Kutunun Açılma Tarihi	Bildirim Değerlendirmesi	Değerlendirme tarihi	Değerlendirmeyi Yapan	Aksiyon Durumu
1	Mekanik işlem testere pres bölümünde doğalgaz sobaları yanmamaktadır / mekanik işlem b giriş kapısının üst tarafının kırık olması	Ekst.	ŞİKAYET	7.01.2020	Konu daha önce YAK'da çözümlenmiştir.	8.01.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
2	Sabah 8-16 vardiyasında araç sahibi Gökhan isimli şoför her gün araç kullanırken çok fazla telefon konuşması yaparak güvenliği tehlikeye sokması	Ekst.	ŞİKAYET	7.01.2020	Konu İdari İşler Müdürlüğü'ne gönderildi. Yak'da gündem yapılacaktır	8.01.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
3	Fabrikada bilgilendirme yapılmaması	Ekst.	ŞİKAYET	7.01.2020	Şikayet nedeni anlaşılamadığından işleme alınamamıştır	8.01.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
4	Giyinme odalarının fanlarının çalışmaması	Yassı	ŞİKAYET	7.01.2020	07.01.2020 tarihli Yak'da görüşülmüştür.	8.01.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
5	Giyinme odalarının ısıtılarının yetersiz olması	Yassı	ŞİKAYET	7.01.2020	07.01.2020 tarihli Yak'da görüşülmüştür.	8.01.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
6	Giyinme odalarının fanlarının çalışmaması	Yassı	ŞİKAYET	7.01.2020	07.01.2020 tarihli Yak'da görüşülmüştür.	8.01.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
7	Yemekhanede masaların üzerinde yeterli kadar tuzluk bulunmaması	Yassı	ŞİKAYET	3.02.2020	Tuzluklar kaldırılarak yerine paket tuzlar konulacaktır.	3.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
8	Yemeklerden yabancı cisimlerin çıkması	Yassı	ŞİKAYET	3.02.2020	İdari İşler Müdürlüğü ile görüşülüp konu aktarılmıştır.	3.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
9	Yemekhanede çıkan yemeklerin çok kötü olması	PVC	ŞİKAYET	4.02.2020	Şikayet kalitesi düşük olduğundan aksiyon alınamamıştır.	3.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
10	Sosyal yardım kapasamında verilen multimarket tutarlarının yetersiz olması	Yassı	ŞİKAYET	5.02.2020	Konu, Üst Yönetim kararı olduğu için işlem yapılmamıştır.	10.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
11	Sosyal yardım kapasamında verilen multimarket tutarlarının yetersiz olması	Yassı	ŞİKAYET	6.02.2020	Konu, Üst Yönetim kararı olduğu için işlem yapılmamıştır.	10.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
12	Sosyal yardım kapasamında verilen multimarket tutarlarının yetersiz olması	Yassı	ŞİKAYET	7.02.2020	Konu, Üst Yönetim kararı olduğu için işlem yapılmamıştır.	10.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
13	Sosyal yardım kapasamında verilen multimarket tutarlarının yetersiz olması	Yassı	ŞİKAYET	8.02.2020	Konu, Üst Yönetim kararı olduğu için işlem yapılmamıştır.	10.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
14	Sosyal yardım kapasamında verilen multimarket tutarlarının yetersiz olması	Yassı	ŞİKAYET	9.02.2020	Konu, Üst Yönetim kararı olduğu için işlem yapılmamıştır.	10.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
15	Sosyal yardım kapasamında verilen multimarket tutarlarının yetersiz olması	Yassı	ŞİKAYET	10.02.2020	Konu, Üst Yönetim kararı olduğu için işlem yapılmamıştır.	10.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
16	Sosyal yardım kapasamında verilen multimarket tutarlarının yetersiz olması	Yassı	ŞİKAYET	11.02.2020	Konu, Üst Yönetim kararı olduğu için işlem yapılmamıştır.	10.02.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
17	Kronik rahatsızlığı konusunda yalan beyanda bulunan çalışanların tespit edilmesi gerektiği	Yassı	ŞİKAYET	11.05.2020	Şikayet kapsamında değerlendirilmemiştir.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
18	ASAŞ'ın iyi niyetini suistimal eden çalışanların işten çıkarılması gerektiği	Yassı	ŞİKAYET	11.05.2020	Şikayet kapsamında değerlendirilmemiştir.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
19	AZ İNSAN ÇOK HUZUR	Yassı	ŞİKAYET	11.05.2020	Şikayet kapsamında değerlendirilmemiştir.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
20	Covid-19 sürecinde zor şartlarda işe gelen çalışanlara bayram ikramiyesi verilmesi	Yassı	TALEP	11.05.2020	Konu, yönetim ile görüşülmüş olup, olumlu yanıt alınamamıştır.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
21	Covid-19 sürecinde zor şartlarda işe gelen mavi yaka çalışanlara 1000 TL zor durum primi verilmesi	Yassı	TALEP	11.05.2020	Konu, yönetim ile görüşülmüş olup, olumlu yanıt alınamamıştır.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
22	Salgın döneminde soyunma odalarının hava sirkülasyonuna ve tuvaletlerin koku problemlerine çözüm bulunması	Yassı	ŞİKAYET	11.05.2020	İdari İşler Müdürlüğü ile görüşülüp konu aktarılmıştır.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
23	Salgın döneminde işe gelen çalışanlara takdir amaçlı bir şeyler yapılması	Yassı	TALEP	11.05.2020	Konu, yönetim ile görüşülmüş olup, olumlu yanıt alınamamıştır.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
24	Koşullara dezenfektan konulması	Yassı	ŞİKAYET	11.05.2020	İdari İşler Müdürlüğü ile görüşülüp konu aktarılmıştır.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
25	Profil servisinin hadde servisi ile aynı arabayı paylaşması	Ekst.	ŞİKAYET	11.05.2020	Şikayet kapsamında değerlendirilmemiştir.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
26	Alağaç servisinin hadde servisi ile aynı arabayı paylaşması, zaman ve sağlık problemi yaratması	Ekst.	TALEP	11.05.2020	Şikayet kapsamında değerlendirilmemiştir.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
27	Amirin kötü kelimeler ile hitap etmesi, rahatsız edici davranışlarda bulunması	Ekst.	ŞİKAYET	12.05.2020	Konu BY disiplini kurulunda görüşülmüştür.	14.05.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
28	Soyunma odalarındaki havalandırmaların hiçbir zaman çalışmaması ve ağır kokması	Yassı	ŞİKAYET	10.06.2020	İdari İşler Müdürlüğü ile görüşülüp konu aktarılmıştır.	10.06.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
29	Covid-19 döneminde izin kullanmak istenmesi	Ekst.	TALEP	16.07.2020	Gerekli tedbirler alınıp, izin hakkı tanınmıştır	16.07.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
30	Fabrikada mavi yaka çalışana ücret çalışma düzeni konularında haksızlık yapıldığı düşüncesi	Ekst.	TALEP	6.07.2020	Şikayet kapsamında değerlendirilmemiştir.	6.07.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
31	Kadınlar tuvaletinde klozet kapağının kırık olması	PVC	TALEP	13.07.2020	İdari İşler Müdürlüğü ile görüşülüp konu aktarılmıştır.	13.07.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
32	Kadınlar tuvaletinde klozet kapağının kırık olması	PVC	ŞİKAYET	13.07.2020	İdari İşler Müdürlüğü ile görüşülüp konu aktarılmıştır.	13.07.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI
33	Soyunma odalarında wc/banyo bulunmaması ve çay dağıtımının olmaması	PVC	ŞİKAYET	28.09.2020	İK YAK'a gündem oluşturulmuştur.	7.10.2020	MERSONMEZ-HSALİM	KAPALI

ASAŞ, “Bir Fikrim Var” üzerinden, çalışanlarının fikirlerini çevrimiçi ve yazılı olarak sunmalarına olanak sağlamıştır. Bu çevrimiçi fikir platformuna ASAŞ Portal üzerinden ulaşılabilir. Bilgisayara erişimi olmayan çalışanların fikirlerini iletebilmesi için fabrikaların kafeteryalarına fikir kutuları yerleştirilmiştir. Bu kutuları kullanmak isteyen çalışanlar kutulardaki fikir formlarını doldurup fikir kutularına atamaktadırlar. Kutulardaki bu formlar periyodik olarak toplanarak çevrimiçi fikir toplama sistemine kaydedilmektedir.

**Güvenlik Hizmetleri:** Güvenlik ekibi doğrudan Tesis Sahibi tarafından istihdam edilmektedir. Silahsız güvenlik görevlileri, nizamiyelerdeki yerlerinde görevler yapmaktadır. Güvenlik görevlileri ayrıca mavi yaka için iş başvuru yapmak isteyen kişilere doldurmaları için iş başvuru formlarını verir ve ziyaretçilerin ASAŞ tanıtım videolarını izlemelerine yardımcı olur.

**Alt Yüklenici Yönetimi:** ASAŞ çevre konusunda yasal izinlere sahip olup hukuki standartlara uygun olarak çalışmaktadır. Bu doğrultuda alt yükleniciler, ASAŞ’ın şart koştuğu standartlara uymak zorundadır. Alt yüklenicilerin iş ve çalışma koşulları, İnsan Kaynakları ve Çalışan Yönetimi tarafından denetlenmektedir. Tesis Sahibi, alt yüklenicilere yönelik İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi ile Çevre Yönetim Sistemi hazırlamıştır.

**COVID-19 ile İlgili Kısıtlamalar:** ASAŞ ham maddelerin tedarik edilmesinden ürünlerin müşterilere sevk edilmesine kadar her aşamada sağlık ve güvenlik tedbirlerini uygulamaktadır. ASAŞ, üretim tesislerinin giriş ve çıkışlarından personel hizmetlerine, yemekhanelerden giyinme odalarına kadar tüm alanlarda enfeksiyonu önleme ve kontrol etme eylem planları kapsamında tüm tedbirleri uygulamaktadır.

ASAŞ, bünyesinde çalışan işçilerin COVID-19 vakalarını dikkatle izlemektedir. Aşağıdaki Tablo, ASAŞ’taki doğrulanmış COVID-19 vakalarının sayısını göstermektedir.

**Tablo 8-5. ASAŞ’taki COVID-19 Vakaları**

	<b>Ekstrüzyon Tesis</b>	<b>Yassı Mamul Tesis</b>	<b>Kompozit Panel Tesis</b>	<b>PVC Tesis</b>
Toplam Çalışan Sayısı	1324	708	68	285
Pozitif Vaka Sayısı	173	65	10	24
<b>Yüzdeler Orana</b>	<b>13,07%</b>	<b>9,18%</b>	<b>14,71%</b>	<b>8,42%</b>

COVID-19 vakalarını dikkatle izlemektedir. Sağlık görevlileri ve ÇSG Birimi güncel verileri tutmaktadır. Beyaz yakalı çalışanların evden çalışması için dönüşümlü uzaktan çalışma programı oluşturulmuştur. Kesinleşmiş veya olası COVID-19 hastalarının tüm yakın temaslıları için test önerilir. Pozitif (semptomatik veya asemptomatik) test yapan kişiler, doğrulanmış bir COVID-19 vakası olarak kabul edilir. Test mevcut değilse, semptomatik yakın temaslar kendi kendini izole etmeli ve olası bir COVID-19 vakası olarak kayıt altına alınarak ASAŞ tarafından takibi yapılır.



Pandemi sırasında Proje Şirketi tarafından aşağıdaki tedbirler uygulanmaktadır:

- ASAŞ, pandeminin ilk aylarında işçilere yakıt yardımı sağladı. Ulaşım için servisleri tercih etmeyen işçiler, güvenli bir şekilde işe gelebilmek için özel araçlarını kullandılar.
- Mevcut revire ek olarak, Covid-19 ile ilgili durumları yönetmek için ek olarak yeni bir revir kuruldu.
- Türkiye'deki COVID-19 ile ilgili kısıtlamalar gereğince, servis araçlarının sayısı 40'dan 70 civarına çıkarılmıştır.
- Çalışanların tamamı COVID-19 eğitimine katılmıştır. Çalışanlarla ASAŞ Portal ve SMS'ler aracılığıyla ek bilgiler paylaşılmıştır.
- Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkında posterler asılmıştır.
- Yüz maskeleri ve dezenfektanlar tedarik edilmiştir.
- Çalışanların kullandığı ortak alanlar, sosyal mesafe kurallarına uygun olacak şekilde yeniden dizayn edilmiştir.
- Yemek hizmetleri, bireysel yemek alanları oluşturmak için tek kullanımlık gereçler ve bölünmüş masalarla yeniden düzenlenmiştir.
- Tesislerin tamamında sürekli olarak rutin hijyen kontrolleri gerçekleştirilmiştir.
- Tüm ziyaretçilere HES Kodu ve herkesin vücut ısısını kontrol etme zorunluluğu getirilmiştir.

## 9 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

AIIB, bir projenin tasarımı ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanır ve bu hedefe ulaşmak için kredi alan kurum ve kuruluşlarla yakın ilişkiler kurmaktadır. Paydaş katılımı, etkilenen kişiler üzerindeki risklerin ve bu risklerin etkilerinin orantılı bir şekilde yönetilmesini amaçlamaktadır.

AIIB Çevresel ve Sosyal Standart 1 (ESS 1), Tesisin çevresel ve sosyal bilgilerinin erişilebilir ve anlaşılır bir biçimde halka açık olmasını gerektirir. Paylaşılan bilgiler ve geri bildirimler, toplum sağlığı ve güvenliği konuları da dahil olmak üzere, çevresel ve sosyal riskleri ve toplum için kaygı verici etkileri belirleme ve ele alma fırsatları sağlamaktadır. AIIB ve TKYB, ASAŞ'ın aşağıdaki yönergeleri izleyerek planlarını ve faaliyetlerini bilgilerini paylaşmak; paydaşlardan beklenti ve endişeleri hakkında bilgi almak için düzenli görüşmelere başlamasını şart koşturmaktadır:

- Ulusal hükümet, özel sektör, STK'lar ve etkilenen insanlar dahil olmak üzere tüm paydaşların istişarede söz sahibi olmasını sağlanması
- Kadınların, yaşlıların, gençlerin, engellilerin, azınlıkların ve diğer kırılgan grupların katılımını sağlamak için ek destek verilmesi
- Cinsiyet hassasiyeti dahil olmak üzere erişilebilir, duyarlı olunması ve kırılgan grupların ihtiyaçlarının gözetilmesi
- Karar vermede etkilenen kişilerin ve diğer paydaşların ilgili görüşlerinin dikkate alınmasını sağlanması
- Çevresel ve sosyal belgelere kapsamlı bir PKP eklenecektir.
- IFC PR'ler ve AIIB ESS'lere uygun olarak doğrudan ASAŞ çalışanları, yükleniciler ve alt yüklenici çalışanları dahil olmak üzere tesisten etkilenen kişiler ve işçiler için yerleşik bir şikayet mekanizması kurulması
- Çevresel ve sosyal dokümantasyon İngilizce ve Türkçe kopyaları ASAŞ tarafından kendi web sitesinde paylaşılacaktır ve Tesisten etkilenen bölgelerde basılı kopyaları dağıtılacaktır. Bu belgeler aynı zamanda TYKB'nin web sitesinde yayınlanacak. AIIB'nin web sitesinde ASAŞ'ın ve TKYB'nin web sitesindeki belgelerin bağlantıları yer alacaktır.

Paydaş katılımı, Proje ömrü boyunca devam edecektir. Kilit paydaşlar, Proje'nin ilerleyişi hakkında bilgilendirileceklerdir. Telafi ve iyileştirme önlemlerinin etkinliği hakkında geri bildirim sağlama, herhangi bir sorunu veya şikayeti dile getirme fırsatına sahip olacaklardır.

Bu Raporun uygulanmasıyla paylaşılacak bilgiler aşağıdakileri içerecektir (ancak bunlarla sınırlı değildir):

- Üretim Tesislerinden kaynaklı olası etkiler.
- uygulanmakta olan telafi veya iyileştirme yöntemleri
- Görev ve sorumluluklar
- İzleme ve yönetim yöntemleri

- şikayet mekanizması hakkında bilgi

Etkili paydaş katılımını sağlamak için, Tesis sahibi tarafından aşağıdaki önlemler dikkate alınacaktır:

- Paydaş Katılım Planı, Türkçe'ye tercüme edilecek, etkilenen tüm mahallelere ve ilgili paydaşlara dağıtılacaktır
- Paydaş Katılım Planı, İnsan Kaynakları Departmanı tarafından yıllık olarak gözden geçirilecektir,
- Tesis Sahibi, etkilenen paydaşlarla ve diğer ilgili taraflarla iletişim kurarken bu planı dikkate alacaktır.

İnsan Kaynakları Departmanı, PKP boyunca devam eden bir süreç olarak paydaşlarla etkileşimden sorumlu olacaktır. Şikayetler, artan paydaş endişelerinin (gerçek ve algılanan) bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülmezse artabilir. Şikayetlerin belirlenmesi ve bunlara çözüm bulunması, Proje ve etki alanındaki paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekleyecektir.

Tesis sahibi resmi olarak dahili bir Şikayet/Öneri Mekanizması oluşturmuştur. Bu, paydaşların Tesis sahibini ile etkileşime girmeleri için resmi ve sürekli bir yol sağlayacaktır. Bu planın uygulanmasıyla, iç/dış paydaşlar için ücretsiz olarak oluşturulan bu resmi şikayet mekanizması, diğer adli veya idari çözümlere erişimi engellemeyecektir.

İç ve dış paydaşlar, Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasıyla birlikte Tesis sahibinin web sitesi, posta ve yüz yüze görüşmeler gibi bir dizi seçenek aracılığıyla fikirlerini ve şikayetlerini paylaşabilecekler. Paydaş Katılım İzleme Programı, aşağıdaki Tabloda gösterildiği gibi ASAŞ'ın ihtiyaçlarına göre geliştirilebilir.

**Tablo 10-1. Paydaş Katılımı İzleme Programı**

Paydaş Grupları	Kapsam	Sıklık	Method ve Araçlar
<b>Çevre Yerleşimler</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Yerel anaokulları, ilkokullar, ortaokullar ve liseler</li><li>• Yazılıgürgen Muhtarı ve Mahalle Sakinleri</li><li>• Sakarya Küçücek Organize Sanayi Bölgesi'ndeki komşu tesisler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• İşe Alım Süreci</li><li>• Sosyal Sorumluluk Projeleri</li><li>• Talep halinde Tesis faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi</li><li>• Halkın şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi</li><li>• Etkin ve uygulanabilir paydaş katılımı yoluyla halk ve güvenliğinin takip edilmesi</li></ul>	6 Aylık/ Yıllık İhtiyaç Halinde	Basılı broşürler ve posterler Web sitesi Bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri Şikayet Mekanizması

Paydaş Grupları	Kapsam	Sıklık	Method ve Araçlar
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kamu Kuruluşları</li> <li>Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı</li> <li>Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</li> <li>Akyazı ve Karapürçek Kaymakamlığı</li> <li>Sakarya Valiliği</li> <li>Sakarya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li> <li>Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası</li> <li>Akyazı ve Karapürçek İlçe Sağlık Müdürlüğü</li> <li>Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı</li> <li>Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)</li> <li>Organize Sanayi Bölgeleri Üst Teşkilatı (OSBÜK)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talep halinde Tesis faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi</li> <li>Halkın şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi</li> <li>Yerel satın alma ve istihdam verileri.</li> </ul>	Yıllık İhtiyaç Halinde	Tele konferans Sanal toplantılar Basılı broşürler ve posterler Web sitesi Bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri Şikayet Mekanizması
<b>Belediyeler</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sakarya Belediyesi</li> <li>Akyazı ve Karapürçek Belediyeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talep halinde Tesis faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi</li> <li>Halkın şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi</li> <li>Yerel satın alma ve istihdam verileri.</li> </ul>	6 Aylık/ Yıllık İhtiyaç Halinde	Tele konferans Sanal toplantılar Basılı broşürler ve posterler Web sitesi Bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri Şikayet Mekanizması
<b>ASAŞ Çalışanları</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kamp alanında şikayet mekanizması uygulamalarının aylık kontrolü</li> </ul>	Devam Eden	Tüm çalışanlara e-posta/sms Sanal toplantılar Web sitesi bilgilendirmeleri Yazılı Güncellemeler Şikayet Mekanizması

Şikayet prosedürü, yerel halk ve tesis sahibi arasındaki birincil arayüz olan İnsan Kaynakları Departmanı tarafından yönetilecektir. Şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır.

Şikayet mekanizması süreçten haberdar olmaları, şikayette bulunma hakkına sahip olduklarını bilmeleri, mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikayetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için etkilenen paydaşlara tanıtılacak ve duyurulacaktır. Çoğu durumda bir şikayet, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya şirketin şikayet yetkililerinden biri aracılığıyla iletilecektir. Tesis sahibinin şikayet mekanizması hakkında daha fazla bilgi bu belgenin 12. Bölümü'nde yer almaktadır.

## 10 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Projeleri, özellikle kurumsal düzeydeki paydaş katılımı faaliyetleri sırasında uygulanan en önemli araçlardan biridir. KSS'ler, şirketin hesap verebilirliğini, şeffaflığını ve sürdürülebilirliğini sağlar, aynı zamanda etkilenen yerel halkları ve yerel hükümet birimlerini destekler. ASAŞ bugüne kadar aşağıdaki faaliyetleri üstlenmiştir:

- ASAŞ Basketbol Klubü
- Kök Hücre Nakli Bekleyen Hastalara Kan Bağışı
- Türkiye Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Ziyaretleri
- Tüp Bebek Tedavi Yardımları
- Çevre Anaokul ve Kreşlerin Desteklenmesi
- Yerel Liseler ve Meslek Yüksekokulları için Kariyer Günleri Düzenlenmesi

2015 yılında ASAŞ, sanata verdiği desteği geliştirerek bir çatı altında toplamak; bu yönde sanatçıları, akademisyenleri, öğrencileri bir araya getirerek karşılıklı sinerjiyle öğrenme, tasarlama ve üretim süreçlerini desteklemek amacıyla ASAŞSANAT'ı kurdu. ASAŞSANAT, tüm ASAŞ çalışanlarının eşleri ve çocukları için de kurslar ve seminerler organize ederek, sanatın toplumlarda yarattığı değişimi, farklı bakış açıları kazanma yetisinin gelişimini kendi bünyesinde de desteklemeyi hedeflemektedir.

## 11 COVID-19 KISITLAMALARI SIRASINDA BİLGİ PAYLAŞIMI ve PAYDAŞ GÖRÜŞMELERİ

COVID-19 salgınının benzeri görülmemiş doğası, paydaş katılımı da dahil olmak üzere Proje işletmesindeki tüm birimlerin bu salgından etkilenebileceği anlamına gelmektedir. Covid-19 ile ilişkili zorunlu kısıtlamalar ve sosyal mesafe önlemleri dikkate alındığında, kısa vadede paydaş katılımı konusunda alternatif yaklaşımlar ortaya çıkarmaktadır. Tesis sahibi güvenilir ve doğru bilginin, anlaşılabilir ve kültürel olarak uygun bir dilde tüm paydaşlara ulaşmasını sağlayacaktır. Pandemi sırasında paydaşlarla iletişim kurmak için Tesis sahibi tarafından aşağıdaki araçların kullanılması -bunlarla sınırlı olmamak üzere- tavsiye edilmektedir:

- Proje broşürleri
- E-posta
- Yerel halk için duyuru panoları
- Telefon görüşmeleri ve kısa mesajlar (sms)
- Proje Websitesi
- Sosyal Medya Platformları

İşletme sürecinde halka etkisi olabilecek COVID-19 kaynaklı değişikliklerin bildirimleri, Tesis sahibi tarafından yapılacaktır. Söz konusu değişiklikler aşağıdaki maddeleri -bunlarla sınırlı olmamak üzere- içerebilir:

- Covid-19 önlemleri doğrultusunda tesiste yapılan değişiklikler
- Toplumsal yatırım programlarının sunumunda yapılan değişiklikler
- İstihdamda yapılan değişiklikler, yerel işletmelerden kaynak sağlama vb.
- Dış paydaş şikayet vakalarının çözümü sırasında kullanılan zaman çizelgelerinde yapılan değişiklikler
- İlgili makamlarla koordine edilen ve Dünya Sağlık Örgütü gibi yetkili kaynaklardan alınan bilgilere dayanan Covid-19 önlemlerine ilişkin yeni ve/veya güncellenmiş sağlık farkındalığı iletişim kampanyaları

Bu aşamada Tesis Sahibi; güvenli iş gücü sağlamak, toplum sağlığı ve güvenliği üzerindeki olumsuz etkileri önlemek için Covid-19 önlemlerini uygulamıştır. Tesis Sahibi tarafından halihazırda benimsenen bazı önlemler şunlardır:

- Covid-19 önlemlerine ilişkin iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri
- Covid-19 testlerinin temin edilmesi
- Tüm tesislerde sürekliliği devam hijyen rutinleri
- Tüm ziyaretçiler için HES Kodu gerekliliği

- Tesise giriş yapan personelin bilgileri kayıt altına alınarak gerekli kişisel koruyucu donanımı temin edilir ve sosyal mesafe konusunda bilgilendirme yapılır
- Personel tarafından kullanılmak üzere maske, dezenfektan, tulum, başlık ve eldiven dağıtımı yapılır.
- Sensörlü sıvı sabun dezenfektan dispensersleri temin edildi, herkesin görebileceği ve ulaşabileceği yerlere kuruldu.
- İşçilerin ortak kullandığı alanlara sosyal mesafeye uyumlu olarak yeniden tasarlandı.
- Yemek servisi için tek kullanımlık araçlar temin edilmiştir.
- Covid-19 kapsamındaki güncellemeler ve önlemler hakkında bilgi vermek için çalışma sahası içerisine bilgilendirme afişleri asılmıştır.

Son olarak, Covid-19 sırasında etkili paydaş katılımını sağlamak için Proje, aşağıdaki Tablo 11-1'de yer alan yeni yaklaşımları değerlendirecektir.

**Tablo 11-1. Covid-19 Kısıtlamalarına İlişkin Alternatif Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılım Önlemleri**

Paydaş Grupları	Konu	Sıklık	Metot ve Gereçler	Ana ve Destek Sorumluluk Sahipleri
<b>Yerel Topluluklar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yerel anaokulları, ilkokullar, ortaokullar ve liseler</li> <li>Yazılıgürgen Muhtar ve Mahalle Sakinleri</li> <li>Sakarya Küçükçek Organize Sanayi Bölgesi'ndeki komşu tesisler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje faaliyetlerinin ve ilerlemesinin ayrıntılı olarak güncellenmesi</li> <li>İstihdam süreci</li> <li>Sosyal sorumluluk projeleri</li> <li>Verimli uygulamalarla paydaş katılım sürecini kullanarak yerel toplulukların Projenin, halk sağlığına ilişkin etkilerine yanıt verilmesi</li> <li>Sosyal mesafeye uyum için Proje önlemlerinin alınması</li> <li>İş gücünü veya topluluk etkileşimini sınırlamaya yönelik önlemler alınması (büyük ölçekli göçmen iş gücü vb.)</li> <li>Mevcut prosedürlerdeki değişiklikler (şikayet mekanizması vb.)</li> </ul>	Üç Ayda Bir / İhtiyaç Halinde	Yazılı Proje Broşürleri / Güncellenmiş Poster Şirket Websitesi Şikayet Mekanizması İletişim Bilgileri Mevcutsa Süreç Takip Aramaları	Tesis Yöneticisi İnsan Kaynakları Birimi
<b>Kamu Kuruluşları</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı</li> <li>Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</li> <li>Akyazı ve Karapürçek Kaymakamlığı</li> <li>Provincial Governorate of Sakarya</li> <li>Sakarya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li> <li>Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası</li> <li>Akyazı and Karapürçek İlçe Sağlık Müdürlüğü</li> <li>Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı</li> <li>Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)</li> <li>Organize Sanayi Bölgeleri Üst Teşkilatı (OSBÜK)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ilerleme ve faaliyetlerinin güncellenmesi</li> <li>Yerel satın alma ve istihdam verileri</li> <li>Sosyal mesafe ve Covid-19 önlemlerine ilişkin güncellemeler</li> </ul>	Yıllık İhtiyaç Halinde	Telekonferans Çevrimiçi Toplantılar Yazılı Proje Güncellemeleri Şirket Websitesi Şikayet Mekanizması	Tesis Yöneticisi İnsan Kaynakları Birimi
<b>Belediye</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sakarya Belediyesi</li> <li>Akyazı ve Karapürçek Belediyeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ilerleme ve faaliyetlerinin güncellenmesi (talep doğrultusunda)</li> </ul>	6 ayda bir kere	Telekonferans Çevrimiçi Toplantılar Yazılı Proje Güncellemeleri Şirket Websitesi	Tesis Yöneticisi İnsan Kaynakları Birimi



Paydaş Grupları	Konu	Sıklık	Metot ve Gereçler	Ana ve Destek Sorumluluk Sahipleri
	<ul style="list-style-type: none"><li>Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 önlemlerine ilişkin güncellemeler</li></ul>	İhtiyaç Halinde	Şikayet Mekanizması	
<b>ASAŞ Çalışanları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje ilerleme faaliyetlerinin ve planlanmasının güncellenmesi</li><li>Tesis işletim prosedürlerinin ve acil durum müdahale planlarında yapılan değişiklikler</li><li>İş güvenliği, çalışma koşullarındaki değişiklikler ve devlet yardımlarına erişim konusunda rehberlik (varsa)</li><li>Covid-19 semptomları ortaya çıkarsa alınacak önlemler</li><li>Covid-19 vakaları için oluşturulacak merkezlerin konumu</li><li>Covid-19 önlemleri uyarınca yeni iş gücü düzenlemelerine ilişkin güncellemeler</li></ul>	Sürekli İhtiyaç Halinde	İşçilere Gönderilen Epostalar Telekonferans Çevrimiçi Toplantılar Yazılı Proje Güncellemeleri Şirket Websitesi Şikayet Mekanizması	Tesis Yöneticisi İSG Birimi İnsan Kaynakları Birimi

## 12 ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayet mekanizması, IFC Performans Standartları (PS) ve AİİB'nin, Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) kapsamında müşteriler tarafından topluluk katılımıyla ilgili gerekliliklere yaklaşımının önemli bir parçasıdır. Şikâyet Mekanizması'nın amacı, Proje sürecinde ortaya çıkabilecek şikayetlere dair bir çözüm prosedürüne erişim sağlamaktır. Bu noktada öncelik, etki alanındaki halk ve proje çalışanları dahil olmak üzere Proje'den etkilenen kişilere verilmektedir.

IFC iyi uygulamalarına göre, şikayet şirket faaliyetlerinden etkilenen topluluklardaki bir kişi veya grup tarafından dile getirilen bir endişe veya şikayet bildiri olarak tanımlanmaktadır. Hem endişeler hem de şikayetler gerçek veya paydaşların bir şirketin faaliyetlerinin kaynaklanabilir ve bu şikayet mekanizması ile ele alınabilir. Şikayetler, paydaşların artan endişelerinin bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülemese artabilir. Şikayetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi Tesis çalışanları, yerel halk ve diğer paydaşlar arasındaki olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Şikayet Mekanizması, Tesis ile ilgili şikayetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlayacaktır. Tesisin üretim döngüsü boyunca şikayet prosedürü; bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, duyuru panoları aracılığıyla paydaşlarla paylaşılmalı ve bu süreç Proje ömrü boyunca devam etmelidir.

Şikayetler, Tesis Yönetimi tarafından atanan İnsan Kaynakları Uzmanı tarafından değerlendirilecektir. Şikayete cevap verilemesi veya değerlendirilmesi sürecinin uzaması, esas olarak ortaya çıkan şikayetin karmaşıklığına bağlı olacaktır. Ancak ideal olan, şikayet alındıktan sonraki 14 günü içinde çözüme ulaşılmasıdır.

Şikayet 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, şikayet kutuları ve yüz yüze görüşmeler gibi bir dizi seçenek aracılığıyla görüş ve şikayetlerini paylaşabilecekler.

Şikayet başvurusunda bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizli bir şekilde değerlendirilmesini talep edebilirler. Proje Şirketi şikayet sahibinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

### 12.1 Şikayet Kaydı

Gelen tüm şikayetler, birer referans numarası atanarak Şikayet Logu'na kaydedilecektir.

Şikayet Logu, şikayetin durumunu izlemek, şikayetin ortaya çıkma sıklığını tespit etmek, şikayetin kaynaklandığı nedenleri analiz etmek, yaygın şikayet konularını ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için de kullanılacaktır.

Tüm şikayetler, aşağıdaki bilgilerle ilgili Şikayet Logu'na kaydedilecektir:

- Şikayet referans numarası
- Şikayetin tarihi
- Şikayetin alındığı yer ve hangi biçimde (şikayet kutuları için)
- Şikayet sahibinin iletişim bilgileri (isimsiz olmayan şikayetler olması durumunda)
- Şikayetin içeriği
- Konunun ele alınmasından sorumlu taraflar
- Şikayetlerin soruşturulmasının başladığı ve bittiği tarihler
- Soruşturmanın sonuçları
- Şikayetçiye gönderilmesi önerilen düzeltici faaliyetler hakkında bilgiler (anonim olmaması durumunda) ve gönderilme tarihi
- Proje personeli tarafından gerekli eylemler için işin bitiş tarihi
- Düzeltici faaliyetin tatmin edici olup olmadığına veya şikayetin çözülmemesinin bir nedeni olup olmadığına dair bilgiler
- Şikayet kapanışı
- Kapatılmamış şikayet dosyaları için alınacak aksiyonlar

## 12.2 Görev ve Sorumluluklar

İnsan Kaynakları Uzman'ının sorumlulukları aşağıdaki maddeleri içerir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Şikayet Mekanizması'nın tüm istihdam mevzuatına tam uygunluk gösterdiğinden emin olunması
- Şikayet Mekanizması'nın istihdam mevzuatındaki değişiklikler ve işletme sürecinde çıkarılan dersler ışığında düzenli olarak gözden geçirilmesini sağlamak
- Proje için yapılandırılmış iletişim araçları vasıtasıyla Şikayet Mekanizması'nı tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara iletmek
- Yeni çalışan oryantasyonu sırasında Şikayet Mekanizması'nın özellikli bir konu olmasını sağlamak
- Süpervizörleri ile istişare etmeye isteksiz oldukları konularda çalışanlara gizli tavsiyelerde bulunmak
- Şikayet Mekanizması'nın başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için alt yüklenici süpervizörlerine ve yöneticilerine rolleri ve sorumlulukları hakkında tavsiye ve destek sağlanması
- Çalışan sorunların kabulü
- Şikayet Logu

## Şikayet Prosedürü

### 12.2.1 Dış Paydaş Şikayet Mekanizması

ASAŞ'ın, geçerli AIIB ESS'leri ve IFC PS'lerine uygun olarak bir kamu şikayet mekanizması kurması gerekmektedir. ASAŞ'ın çevresel veya sosyal etkilerinden olumsuz bir şekilde etkilendiklerine inanan kişilerin endişelerini veya şikayetlerini almak ve çözümünü kolaylaştırmak ve Tesisten etkilenen kişileri mevcut durum hakkında bilgilendirme yapabilmek için uygun bir şikayet mekanizması kurulacaktır. Şikayet mekanizması, ASAŞ'ın risklerine ve etkilerine göre ölçeklendirilecektir.

ASAŞ, etkilenen tüm insanların kolayca erişebileceği anlaşılabilir ve şeffaf bir süreç kullanarak, etkilenen kişilerin endişelerini ve şikayetlerini derhal ele alacak şekilde söz konusu mekanizmayı tasarlayacaktır. Mekanizma, kamuya açık bir şikayet kaydının tutulmasını sağlayacak ve geçerli AIIB ESS'leri ve IFC PS'lerine uygun olarak açıklanan şikayetlerin giderilmesi ve sonuçlarına ilişkin raporlar sunulacaktır.

Çözüme öncelik vermek için şikayetler mümkün olan kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı bazılarının, söz konusu acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçim kaynaklarına konular acil müdahale edilecektir.

Şikayet Mekanizması'nı tamamlayan 10 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

**Adım 1: Şikayetin belirlenmesi**, İnsan Kaynakları Uzmanı'nı tarafından verilen uygun eğitim ve bilgilendirmelerin yapılmasına istinaden kişisel iletişim kanalları kullanılarak yapılacaktır.

Bu şikayet başvurusu aşağıdaki iletişim bilgilerini kullanarak yüz yüze, telefon, mektup, şikayet kutuları veya e-posta yoluyla yapılabilir:

- Adı Soyadı: Şerife Yaşar
- Tel: +90 (0216) 680 07 80
- E-posta: [info@asastr.com](mailto:info@asastr.com)

**Step 2: Adım 2: Şikayetin, Şikayet Log'una kaydedilmesi**, şikayetin alınmasından sonraki bir gün içinde yazılı ve elektronik olarak yapılır. Şikayet kaydı, atanan İnsan Kaynakları Uzmanı tarafından yönetilecektir. Şikayetin önemi daha sonraki beş ila yedi gün içinde değerlendirilecektir. Önem kriterleri aşağıdaki listede özetlenmiştir.

**1. Seviye Şikayet:** münferit veya "bir defaya mahsus" (belirli bir raporlama dönemi içinde - bir yıl) ve doğası gereği esasen yerel olan bir şikayet.

Not: Bazı tek seferlik şikayetler, Seviye 3 şikayeti olarak değerlendirilecek kadar önemli olabilir, örneğin ulusal veya uluslararası bir kanun ihlal edildiğinde (bkz. Seviye 3).

**2. Seviye Şikayet:** Yaygın ve tekrarlanan şikayetler (örn. tesislerden gelen gürültü, toz vb.).

3. **Seviye Şikayet:** Bir kereye mahsus bir şikayet veya yaygın ve/veya tekrarlanan şikayetler; ayrıca Tesis Politikaları'nın veya ulusal mevzuatın ciddi şekilde ihlal edilmesiyle sonuçlanan şikayetler, medyanın olumsuz ulusal / uluslararası ilgisine yol açan şikayetler, medyadan veya diğer kilit paydaşlardan olumsuz yorumlar gelmesine neden olduğu düşünülen şikayetler (örneğin, yetersiz atık yönetimi).

Bir şikayetin, Şikayet Mekanizması'nın kapsamı dışında değerlendirildiği durumlarda, şikayet tercih edilen iletişim yöntemi ile karşı tarafa bildirilmeli ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.

**Adım 3: Şikâyetin kabulü,** yüzyüze veya telefon görüşmesi, şikayet kutuları ve posta yoluyla yapılır. Şikayet sürecinin, başvuru yapıldıktan sonraki 14 iş günü içinde tamamlanması beklenir (derhal ilgilenilmesi gereken şikayetler hariç). Şikayet iyi anlaşılmalıysa veya ek bilgi gerekiyorsa, bu adımda şikayet sahibinden açıklama istenecektir.

**Adım 4: Şikayetin seviyesi,** İnsan Kaynakları Uzmanı tarafından belirlenir. Tesis Müdürü'ne tüm 3. Seviye şikayetler bildirilir. Proje Şirketi'nin üst yönetimi, duruma göre şikayeti kimin ele alması gerektiğine karar vermede İnsan Kaynakları Uzmanı'nı destekler ve şikayetin kapatılması sürecinde ek desteğe ihtiyaç olup olmadığını istişare eder.

**Adım 5: Şikayetin ilgili birimlere yönlendirilmesi** İnsan Kaynakları tarafından yapılır. Şikayetin etkili bir şekilde cevaplanmasını sağlamak için şikayeti beş ila yedi gün içinde e-posta yoluyla ilgili departmana/personele iletir. (örneğin insan kaynakları, idari işler vb.)

**Adım 6: Şikayetin cevaplandırılması,** yetkilendirilen ekip tarafından 14 gün içinde tamamlanır. Bu süreç zarfında, gerektiğinde ilgili departmanların üst yönetiminden gelen girdilerle de kullanılabilir. Şikayete verilecek cevap uygun bir çözüm yolu içermelidir; mevcut sorunu gidermek için önlemler almak veya Proje Faaliyetleri sırasında meydana gelen zararları telafi etmek için maddi tazminat belirlemek.

**Adım 7: Şikayelere ilişkin cevaplar ilgili birimler tarafından verilir.** Seviye 3 şikayetler için ilgili departmanın kıdemli yöneticisi tarafından, Seviye 2 ve Seviye 1 şikayetler Halkla İlişkiler Uzmanı tarafından 14 gün içinde kapatılmasına onay verilir. Bu onay, bir imzayla veya gereken anlaşmayı belirten bir e-postayla olabilir. Halkla İlişkiler Uzmanı, gerekli dosyalamaları yapar ve Şikayet Logu'na verileri kaydeder.

**Adım 8: Şikayete verilecek cevap** için kurulacak iletişim dikkatlice koordine edilmelidir. Halkla İlişkiler Uzmanı, yanıtın iletilmesine yönelik uygun bir yaklaşımın kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlar.

**Adım 9: Şikayetin kapatılıp doğru şekilde kapatılmadığını** veya daha fazla işlem yapılması gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olmak için şikayetçinin yanıtı kaydedilir. Halkla İlişkiler Uzmanı, şikayet sahibinin yanıtı anlayıp anlamadığını ve tatmin olup

olmadığını teyit etmek için uygun iletişim kanallarını kullanır, telefonla ya da yüz yüze görüşme yapar.

Şikayetin isimsiz olarak yapılması durumunda, şikayetin ve çözümün bir özeti tesisin çevresinde ve Tesis etrafında etkilenen köylerde bulunan duyuru panolarına asılmalıdır. İnsan Kaynakları Uzmanı, anonim şikayetler ve çözümleriyle ilgili muhtarla da iletişime geçmelidir.

Mümkünse şikayetçinin cevabı, gelecekte şikayetin tekrarlanmasının önlenmesi için telafi yöntemlerine ilişkin notlarla birlikte Şikayet Logu'na kaydedilmelidir.

İnsan Kaynakları Uzmanı'nın veya diğer departman yöneticilerinin, şikayet mekanizması aracılığıyla gelen bir şikayeti, sorumluluk alanlarının dışında bulmaları durumunda İnsan Kaynakları Uzmanı, söz konusu duruma dair ayrıntılı bir açıklama/gereçlendirme yapacaktır. Şikayette bulunan kişi verilen cevabı tatmin edici bulmazsa, şikayetçinin şikayet sürecini nasıl devam ettirebileceğine dair ek bir açıklama daha yapılacaktır.

**Adım 10: Şikayet, İnsan Kaynakları Uzmanı'nın bir imzasıyla kapatılır.** İnsan Kaynakları Uzmanı, bir şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını veya daha fazla incelenmesine gerek olup olmadığını karar verir. Daha fazla incelenmesi gerekirse, İnsan Kaynakları Uzmanı şikayeti yeniden değerlendirmek için Adım 2'ye dönmelidir. İnsan Kaynakları Uzmanı şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını değerlendirdikten sonra şikayetin kapatılmasını onaylar. Seviye 3 şikayetlerinin kapatılması için anlaşmaya varabilmek için ilgili departmanlardan imza isteyecektir. Söz konusu anlaşma, bir imzayla veya ilgili anlaşmayı açıklayan bir e-postayla olabilir. İnsan Kaynakları Uzmanı, gerekli dosyalarını yapar ve Şikayet Logu'na verileri kaydeder.

### 12.2.2 İşçi Şikayet Mekanizması

AİIB ve TKYB, işçilerin ve temsilcilerinin kalkınma sürecinde oynadıkları önemli rolü ve sürdürülebilir ekonomik büyümeye katkılarına önem vermektedir. Sıralanan önlemlerin ASAŞ'ın kalitesine katkıda bulunması önemlidir: işçilere yeterli ücreti vermek; güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları sağlamak; kazaları, yaralanmaları ve hastalıkları önlemek için önlemleri almak; iyi insan kaynakları yönetimine sahip olmak; ve yürürlükteki ulusal mevzuata (üye tarafından kabul edilen uluslararası anlaşmalar dahil) uygun olarak fırsat eşitliği, adil muamele, ayrımcılık yapmama, örgütlenme özgürlüğü ve şikayet mekanizmalarına erişimi kapsayan güçlü bir işgücü yönetimi ilişkisine sahip olması beklenmektedir.. ASAŞ, tüm çalışanlarına bu uygun çalışma koşullarını sağlamak için bu önlemleri gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır (taşeronların işçileri de dahil olmak üzere). Aksine durumlarda, işçilerin şikayet mekanizması devreye girer. Bu mekanizma, bir şikayetin dile getirilebileceği, değerlendirilebileceği, soruşturulabileceği ve yanıtlanabileceği bir prosedürdür. Aynı zamanda, işçilerin ticari faaliyetlerin bir sonucu olarak uğradıkları olumsuz etkiler veya zararlar için çare bulabilecekleri çerçeveye bir dokümandır.

İşçi Şikayet Mekanizması, Tesis çalışanlarından (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dahil) gelen şikayetler olarak tanımlanır. Bu mekanizma, Tesisin üretim ömrü boyunca şikayetlerin erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözülmesi için etkili bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikayet Mekanizması kapsamında şikayette bulunan herhangi bir çalışanın, herhangi bir misillemeye maruz kalmayacağını garanti etmelidir. İşçi Şikayet Mekanizması'nın kapsamı aşağıdaki gibi ve bunlarla sınırlı olmaksızın şöyle özetlenebilir; iş sağlığı ve güvenliği, istihdam şartları, ücretler, yerel toplulukla veya iş arkadaşları arasında yaşanan sorunlar, ortak alanlarda hijyen sorunları, yetersiz miktarda gıda ve/veya işçilerin güvenliği. Şikayet Mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim yoluyla tüm Tesis çalışanlarına bildirilecektir. Her işçi, işe alındığı sırada şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmeli ve bu mekanizmanın nasıl çalıştığına dair ayrıntılı bilgiye, örneğin çalışan el kitaplarına kolayca ulaşabilmelidir. Gizlilik, bazı çalışanlar için oldukça önemlidir; bu nedenle, işçiler şikayetlerini isimsiz olarak iletebilir. Ancak isimsiz başvurular, Tesisin İnsan Kaynakları Uzmanı'nın sorunu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını engelleyebilir. Yine de şikayetleri isimsiz olarak iletmek isteyen Proje işçilerinin bunu yapmasına izin verilmelidir. Tesisin organize ettiği birimler, tesis içinde yer alan şikayet kutularını 5 günde bir açacak ve yazılı olarak bildirilen sorunların İşçi Şikayet Mekanizması kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirmeye alacaktır. Proje çalışanlarının istihdamla ilgili olmayan konular için kamu şikayet mekanizmasına erişim haklarını koruyacaklarını belirtmek önemlidir. Çözüme öncelik vermek için şikayetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı şikayetlerin, örneğin işçilerin geçim kaynaklarına ilişkin konuların derhal işleme alınması gerekebilir.

İşçi Şikayet Mekanizması'nı tamamlayan 5 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

**Adım 1: Şikayetin belirlenmesi.** Şikayet başvurusu, İnsan Kaynakları Uzmanına direkt yapılabilecektir.. Bu başvuru şahsen<sup>1</sup>, telefon, mektup, şikayet kutuları veya e-posta yoluyla da olabilir.

<sup>1</sup> Şikayetin direkt İnsan Kaynakları Uzmanı veya işçi temsilcisi tarafından alınması durumunda, doğrudan Şikayet Formuna kaydedilecektir. Tüm Proje personeli, alınan şikayetlerin mümkün olan en kısa sürede Halkla İlişkiler Uzmanı'na iletilmesi gerektiği konusunda bilgilendirilecektir.



Şekil 12-1. ASAŞ'ta Şikayet Kutusu Örneği

**Adım 2: Şikayet, Şikayet Logu'na kaydedilir.** Şikayet alındıktan ve kaydedildikten sonra, konu ve konuya bağlı olarak İnsan Kaynakları Uzmanı, şikayetin çözümünden sorumlu departmanı, yönetimi ve personeli belirleyecektir.

Şikayetin, Projenin Şikayet Mekanizması'nın kapsamı dışında olduğu durumlarda, söz konusu şikayet tercih edilen iletişim yöntemi ile karşı tarafa bildirilmeli ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.

**Adım 3: Şikayet Takibi.** İnsan Kaynakları Uzmanı ve ilgili departmanlar şikayete ilgili bulguları değerlendirmelidir. Bu, şikayetin nedenini belirlemeyi, analiz etmeyi ve uygun telafi yöntemlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. Şikayetin analizi, şikayetin çeşitli açılardan değerlendirilmesini içerir; çalışanın geçmişi, şikayetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, iş yerinde meydana gelen son gelişmeler vb.

İhtiyaç duyulan hallerde, İnsan Kaynakları Uzmanı şikayet soruşturması kapsamında mevcut konunun daha ayrıntılı bir şekilde anlaşılmasını sağlamak adına ilgili taraflarla gizli görüşmeler de yapabilir. Şikayetin niteliğini ilk elden anlamak, geçerliliğini ve önemini doğrulamak için tesis ziyareti gerekli görülebilir.

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, şikayetin alınmasının ardından en fazla 5 iş günü içinde tamamlanmalıdır.



**Adım 4: Şikâyetin çözümü ve kapanışı** İnsan Kaynakları Uzman'ının ilgili departmanlar ve yönetimle istişare içinde geliştirildiği süreç sonucunda tamamlanır. Şikâyet inceleme aşamasının tamamlanmasından sonraki 2 iş günü içinde şikâyete uygun çözüm yolu, şikayetçi tarafa bildirilmelidir.

Şikâyetin İnsan Kaynakları Uzman'ının görev kapsamının dışında olması durumunda, şikâyetin alınmasını takip eden 7 iş günü içerisinde yönetim kademesinde çözülebilmesi için Tesis Yönetimi'ne iletilmelidir.

**Adım 5: Şikayet çözüldükten** ve sonuç şikayetçi tarafa iletdikten sonra İnsan Kaynakları Uzmanı gerekli imzaları alarak şikayeti kapatır veya kendilerine elektronik ortamda bilgilendirme yapılır. Şikayetın mevcut durumu ve şikayetın nasıl çözüldüğüne ilişkin bilgiler Şikayet Log'una kaydedilir. Şikayet Log'una daha fazla bilgi kaydedilmesinin amacı, gelecekte ortaya çıkabilecek benzer şikayetler için gerekli referansı sağlamaktır.

Şikayetın isimsiz olarak yapılması durumunda, şikayet ve çözümün bir özeti tesis içindeki ortak alanlarda bulunan duyuru panolarına asılmalı, eğitimler ve haftalık toplantılar aracılığıyla duyurulmalıdır.

## 13 İZLEME

Tesis izleme yöntemleri üretim tesislerinin ömrü boyunca uygulanacaktır. Paydaş Katılım Planı yıllık olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde Tesis gelişmelerine ve kamuoyundan gelen beklenmeyen tepkilerine göre güncellenecektir. Tesis 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 13-1'de verilmektedir:

**Tablo 13-1. 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. <input type="checkbox"/> Kimlik bilgilerimin paylaşılmamasını tercih ediyorum. <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 ..... <input type="checkbox"/> Kişisel: ..... <input type="checkbox"/> Telefon: ..... <input type="checkbox"/> E-posta: ..... <input type="checkbox"/> Diğer: .....
<b>İl/İlçe/Köy</b>	
<b>Şikayet Tipi</b>	
<input type="checkbox"/> Tesisten 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>	

<b>Yörede aynı sorunu yaşayan başka biri olup olmadığını biliyor musunuz?</b>	
<b>Lütfen şikayetinizi çözmek için herhangi bir talep ya da öneriniz varsa belirtiniz.</b>	
<b>Lütfen formun bu bölümünü doldurmayınız.</b>	
<b>Tesis yetkilisi tarafından doldurulacak</b>	
<b>Şikayet Nasıl Alındı?</b>	
<input type="checkbox"/> Şahsi Başvuru	
<input type="checkbox"/> Telefonla	
<input type="checkbox"/> Posta Yoluyla	
<input type="checkbox"/> Şikayet Kutusundan (lütfen kutu numarasını belirtiniz)	
<input type="checkbox"/> Diğer (lütfen açıklayınız)	
<b>Şikayet Kayıt Tarihi:</b>	
<b>Cevap Gerekliyor Mu?</b>	
<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> 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>		
Telafi Çalışmalarının Aşamaları		İşin Bitiş Tarihi ve Sorumlu Taraf
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
İmza:		
Tarih:		
<b>Şikayetin isimsiz olmaması durumunda</b>	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
Şikayetçi, şikayeti için alınan telafi çalışmalarından memnun mu?	Yorum:	
Şikayet yeniden incelenir mi?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
	Yorum:	
Yeni Şikayet Numarası		Yeniden Başvuru Tarihi:

Şikayetin Kapatılması: Anonim Olmayan Şikayet Sahibi Tarafından Tamamlanacaktır		
Şikayetçinin Adı Soyadı		
Şikayetiniz için alınan telafi önlemlerinden memnun musunuz?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
Şikayetçinin İmzası		Yorum:
Tarih:		
Şikayet İlgili Tesis Yetkilisi Tarafından Tamamlanacaktır		
Şikayetin çözülmüş olması sizi memnun etti mi?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
İnsan Kaynakları Uzman'ının İmzası		Yorum:
Tarih:		

**EK - 3 Arazi Edinim Listesi**

AKYAZI KARAPÜRÇEK YAZILIGÜRGEN ALINAN ARSA LİSTESİ							
SIRA	TARİH	PARSEL	PAFTA	HİSSE SAHİBİ		HİSSE ORANI	M2
1	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	715
2	15.03.2018	*	*	*	*	1/5	8.700
				*		1/5	
				*		1/5	
				*		1/5	
				*		1/5	
3	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	3.550
4	15.03.2018	*	*	*	*	1/2	86
				*		1/2	
5	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	1.287
6	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	3.059
7	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	6.287
8	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	3.350
9	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	2.852
10	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	4.400
11	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	4.625
12	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	13.800
13	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	13.800
14	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	1.434
15	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	2.500
16	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	3.150
17	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	3.375
18	15.03.2018	*	*	*	*	508/3792	12.700
				*		381/3792	
				*		381/3792	
				*		381/3792	
				*		381/3792	
		*	*	*	Tam	11.000	
19	16.03.2018	*	*	*	*	Tam	2.450
20	15.03.2018	*	*	*	*	Tam	2.250
21	16.03.2018	*	*	*	*	4/5	6.080
22	16.03.2018	*	*	*	*	2/9	2.434
				*		1/3	3.656
				*		11/5499	22
				*		11/5499	22
				*		1/9	1.219
				*		30099/1096712	300,99
				*		30099/1096712	300,99
				*		60197/1096712	607,97
				*		60197/1096712	607,97

				*		60197/1096712	607,97
				*		60197/1096712	607,97
23	16.03.2018	*	*	*	*	Tam	1.550
24	16.03.2018	*	*	*	*	Tam	1.800
25	16.03.2018	*	*	*	*	3/16	572
				*		3/16	572
				*		1/4	763
				*		3/16	572
				*		3/16	572
26	16.03.2018	*	*	*	*	1/4	94
				*		3/16	70
				*		3/16	70
				*		3/16	70
				*		3/16	70
27	2.05.2018	*	*	*	*	Tam	5.777
28	30.04.2018	*	*	*	*	Tam	1.366,07
				*		Tam	482,14
				*		Tam	482,14
				*		Tam	482,14
				*		Tam	482,14
				*		Tam	482,14
				*		Tam	482,14
				*		Tam	241,07
29	5.10.2018	*	*	*	*	1/6	1.066,67
				*		1/6	1.066,67
				*		1/6	1.066,67
				*		1/6	1.066,67
				*		1/6	1.066,67
				*		1/6	1.066,67
30	5.10.2018	*	*	*	*	Tam	2.500,00
31	5.10.2018	*	*	*	*	Tam	1.706,00
32	4.10.2018	*	*	*	*	1/3	2.233,33
33	4.10.2018	*	*	*	*	Tam	8.700,00
34	5.10.2018	*	*	*	*	1/18	155,56
				*		1/18	155,56
				*		1/6	466,67
				*		1/6	466,67
				*		1/6	466,67
				*		1/6	466,67
				*		1/18	155,56
				*		1/6	466,67
35	10.10.2018	*	*	*	*	Tam	14.350,00
36	5.11.2018	*	*	*	*	Tam	3.950
37	15.11.2018	*	*	*	*	Tam	4.050
38	27.11.2018	*	*	*	*	Tam	3.400



39	4.12.2018	*	*	*	*	Tam	6.400
40	28.12.2018	*	*	*	*	Tam	5.300
41	26.04.2019	*	*	*	*	Tam	4.269
42	26.04.2019	*	*	*	*	6/32	145,88
				*		13/32	316,06
				*		13/32	316,06
43	26.04.2019	*	*	*	*	6/32	176,44
				*		13/32	382,28
				*		13/32	382,28
44	10.01.2020	*	*	*	*	4/7	6.000,00
45	10.01.2020	*	*	*	*	Tam	1.653,00
46	10.01.2020	*	*	*	*	Tam	1.050,00
47	5.02.2020	*	*	*	*	3/16	3.225,00
				*		3/16	3.225,00
				*		4/16	4.300,00
				*		3/16	3.225,00
				*		3/16	3.225,00
48	5.02.2020	*	*	*	*	1/8	1.393,75
				*		1/8	1.393,75
				*		1/8	1.393,75
				*		1/8	1.393,75
				*		4/8	5.575,00
49	5.02.2020	*	*	*	*	1/4	1.587,50
				*		1/4	1.587,50
				*		1/4	1.587,50
				*		1/4	1.587,50
50	19.02.2020	*	*	*	*	Tam	5.600,00
51	21.08.2020	*	*	*	*	1/12	225,00
				*		1/12	225,00
				*		1/6	450,00
				*		1/6	450,00
				*		1/6	450,00
				*		1/6	450,00
52	21.08.2020	*	*	*	*	1/24	354,16
				*		1/24	354,16
				*		7/12	4.958,33
				*		1/12	708,33
				*		1/12	708,33
				*		1/12	708,33