



Nihai Rapor

Paydaş Katılım Planı

Plan No: BZT-PLN-SOC-001

BEZTAŞ İşletme Sermayesi Yatırım Projesi

Nisan 2022



Proje Bilgileri

Proje	Detayları
Ad	BEZTAŞ İşletme Sermayesi Yatırım Projesi
İbraz Edilen Kuruluş	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Yayımlayan Firma	BEZTAŞ Tekstil Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.
Hazırlayan Firma	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Yayın Kaydı

Şirket	İlgili Kişi	Versiyon	Yayın Tarihi	Teslim Yöntemi
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev01	07.04.2022	e-posta: PDF
BEZTAŞ Tekstil Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.	Ufuk GÜNDÜZ	Rev01	07.04.2022	e-posta: PDF

Hazırlayan

MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Proje Yöneticisi / Uluslararası Projeler Koordinatörü
Münire Selcen AK, MSc	Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Politika Koordinatörü
İsmail ÇETİNASLAN	İSG ve Çevre Uzmanı
Kübra ÖZSOY	Proje Mühendisi
Murat AVCI	Proje Mühendisi
Kadir ŞEKERCİOĞLU	Proje Mühendisi
Ezgi Sena SATILMIŞ	Sosyolog

İçindekiler

Tablolar	iv
Şekiller	iv
Kısaltmalar	iv
1 GİRİŞ	5
1.1 Bilgi ve Proje Tanımı	5
1.2 Amaç ve Kapsam	7
1.2.1 Amaç	7
1.2.2 Kapsam	8
1.3 Tanımlar	8
2 ROLLER VE SORUMLULUKLAR	9
3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR	11
3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar	11
3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar	13
3.2.1 Dünya Bankası Grubu Standartları	14
3.2.2 IFC Performans Standartları	15
3.3 Proje Standartları	16
4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ	16
4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri	16
4.2 Paydaşların Tanımlanması	22
4.3 Paydaş Katılım Programı	22
4.4 Bilgi Açıklaması için Araçlar ve Yöntemler	26
4.4.1 Dahili / Web sitesi	26
4.4.2 Bilgi Broşürleri	26
4.4.3 Yerel Topluluklara Yanıt Verme ve Topluluklara Yönelik Yayınlar	26
4.4.4 Açıklama Faaliyetleri	27
5 ŞİKÂyetLERİN YÖNETİMİ	28

5.1	Mevcut Şikâyet Prosedürü.....	28
5.2	Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürünün Gereklilikleri	30
5.2.1	Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış Şikâyet Mekanizması).....	31
5.2.2	Şikâyetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi	32
5.2.3	Paydaşlara Geri Bildirim	32
5.2.4	Şikâyet Mekanizması İletişimi.....	33
5.3	İrtibat Detayları	34
6	İZLEME.....	34
6.1	Temel Performans Göstergeleri (TPG'ler)	34
6.2	Temel İzleme Faaliyetleri.....	34
7	EĞİTİM.....	36
7.1	İşe Başlama Eğitimi.....	36
7.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri.....	36
8	DENETİM VE RAPORLAMA	37
8.1	İç ve Dış Denetim	37
8.2	Kayıt Tutma ve Raporlama.....	37
EKLER.....		38
Ek A:	Mevcut Dilek ve Öneri İletişim Prosedürü	39
Ek B:	Şikâyet Kayıt Formu	43
Ek C:	Şikâyet Kapatma Formu	44
Ek D:	İstişare Formu	45
Ek E:	İç Şikâyet Formu	46
Ek F:	Şikâyet Veri Tabanı	47

Tablolar

Tablo 1-1. Tesislerde gerçekleştirilen işlemler	5
Tablo 2-1. Kilit Roller ve Sorumluluklar	9
Tablo 4-1. Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetlerinin Özeti	18
Tablo 4-2. Paydaş Grupları	22
Tablo 4-3. Paydaş Katılım Programı	24
Tablo 6-1. Temel Performans Göstergeleri (TPG'ler)	34
Tablo 6-2. Temel İzleme Faaliyetleri	35

Şekiller

Şekil 1-1. Mevcut BEZTAŞ tesisleri ve yakın mahalleler	6
Şekil 3-1: Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartlar ve Kılavuzların Temel Gereksinimleri	14
Şekil 4-1. BEZTAŞ'ın İnternet İletişim Sayfası	26
Şekil 5-1. Yemekhanede yer alan Dilek ve Öneri Kutusu	29

Kısaltmalar

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSG	Çevresel Sağlık ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSSG	Çevresel, Sosyal, Sağlık ve Güvenlik
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DB	Dünya Bankası
DKM	Doküman Kontrol Merkezi
DOSAB	Demirtaş Organize Sanayi Bölgesi
EA	Etki Alanı
IFC	Uluslararası Finans Kuruluşu
İK	İnsan Kaynakları
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	BEZTAŞ İşletme Sermayesi Yatırımı Projesi
PS	Performans Standardı
SEÇ	Sağlık, Emniyet ve Çevre
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
ŞMP	Şikâyet Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
TPG	Temel Performans Göstergesi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi

1 GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), BEZTAŞ İşletme Sermayesi Yatırım Projesi için hazırlanmış olup referans numarası BZT-PLN-SOC-001'dir. Hedef grupları ve her bir grup için özel katılım aktiviteleri tanımlayan bu PKP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerini IFC Performans Standartları ("PS"ler), Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası ("TKYB") Çevresel ve Sosyal Politikası ve Dünya Bankası ("DB") Çevresel ve Sosyal Standartlarına ("ÇSS"ler) göre değerlendirmek için gerekli çalışmaları yerine getirmek için yürütülmüştür.

Bu, Projenin ihtiyaç ve değişiklikleri durumunda revizyon ve güncellemelere tabi tutulan dinamik bir belgedir.

1.1 Bilgi ve Proje Tanımı

1989 yılında Bursa, Türkiye'de kurulan BEZTAŞ Group, dünyanın her yerinden en iyi moda markalarına ve perakendecilere tedarik sağlayan kumaş üreticisi tescilli bir şirkettir. Proje, Bursa Demirtaş Organize Sanayi Bölgesi'nde yer almakta olup dokuma, örme, boyama, dijital ve rotasyon baskı ve bitirme tesislerini içermektedir. Şirket, özellikle pamuk, viskon, polyester, poli-viskon, viskon karışımları, keten ve diğer yumuşak giysiler olmak üzere baskılı ve düz kumaşların üretiminde uzmanlaşmıştır.

Proje tesisleri süreçlerine ilişkin detaylar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1-1. Tesislerde gerçekleştirilen işlemler

Tesis	İşlemler
BEZTAŞ No 5	• Boyahane • Baskı Üretimi • Kalite Güvencesi Kumaş Kontrolü
BEZTAŞ No 7	• Dijital Baskı Üretimi • Örgü ve Ram
BEZTAŞ Dokuma	• Dokuma

Tablo 1-1'de görüldüğü gibi BEZTAŞ'ın Bursa İli, Demirtaş Organize Sanayi Bölgesi'nde (DOSAB) üç tesisi bulunmaktadır. BEZTAŞ No 5 ve No 7 tesisleri Demirtaş Dumlupınar Mahallesi sınırları içerisinde, Dokuma tesisi ise Alaşarköy Mahallesi sınırları içinde yer almaktadır. Tesislerin konumlarını ve yakın çevresinde bulunan mahalleleri gösteren "Proje Alanı Konum Haritası" aşağıdaki Şekil 1-1'de verilmiştir.



Şekil 1-1. Mevcut BEZTAŞ tesisleri ve yakın mahalleler

1.2 Amaç ve Kapsam

1.2.1 Amaç

Bu belgenin hedefi, tüm paydaşları ve Projeye olan ilgilerini belirleyerek etkili bir iletişim oluşturmak ve paydaşlarla katılımı geliştirmek için prosedür ve ilkeleri belirlemektir. Bu PKP'nin amacı:

- Paydaşları ve Projeye olan ilgilerini belirlemek,
- uygulanabilir yönetim ara yüzlerini belirlemek,
- rolleri ve sorumlulukları tanımlamak,
- bu Planla ilgili uygulanabilir Proje standartlarını ana hatlarıyla belirtmek,
- bu Planlar ilgili Proje taahhütlerini, operasyonel prosedürleri ve rehberliği tanımlamak,
- paydaş katılım faaliyetlerinin temel performans göstergeleri (TPG'ler) dahil olmak üzere izleme ve raporlama prosedürlerini tanımlamak,
- eğitim gereksinimlerini tanımlamak,
- destekleyici materyaller ve bilgiler için referanslar belirlemek,
- iletişim araçlarını ana hatlarıyla belirlemektir.

Bu Plan aynı zamanda Proje ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflığa dayalı uzun vadeli ilişkiler kurmayı da amaçlamaktadır. Bu PKP'nin uygulanmasıyla, paydaşlar Proje, yatırımları, kurulum işleri ve işletme faaliyetleri hakkındaki bilgilere zamanında erişebileceklerdir. Tarih, hedeflenen gruplar için tamamen anlaşılabilir olacak ve istişare yerlerine erişim, herkes için mevcut olacaktır.

Bu PKP, hassas grupların belirlenmesini, bu grupların devam eden istişare ve katılım sürecine dahil edilmesini ve tüm ilgili tarafların sürece dahil edilerek hiçbir grubun hariç tutulmamasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, bu PKP, Proje ile paydaşları arasındaki iletişimin yönetimi için faydalı bir araç olmayı amaçlamaktadır.

Bu PKP'nin diğer amacı, en etkili yöntemleri şu şekilde tanımlamaktır:

- Dış ilişkiler ve endişeler ile ilgili konularda kurulum ve işletme yönetimini tam olarak bilgilendirmek,
- Paydaşların sorun ve kaygılarının anlaşılması ve paydaşların endişelerinin anlaşılması için geliştirilecek yöntemler kapsamında ilgili her grubun katılım kapasitelerine ve kültürel normlarına saygı gösterileceği bir ortamın oluşturulması ve paydaşlarla onların endişeleri hakkında adil, şeffaf ve açık bir diyalog kurmak.

1.2.2 Kapsam

Bu Plan, Proje'nin işletme aşamalarında ilgili tesisler ve tüm Yükleniciler dahil olmak üzere, Proje'nin tüm faaliyetleri için geçerlidir. Tüm Yükleniciler, bu Planda belirtilen ilgili gereklilikler ve standartlara uygun olarak çalışacaktır.

Bu Paydaş Katılım Planı, Proje süresince Proje paydaşları ile güvenilir bir iletişim kurmak ve sürdürmek için resmi bir yönetim sisteminden oluşur. Plan, paydaş iletişim ihtiyaçları değiştiğinde periyodik olarak güncellenmelidir.

Bu Plan, Proje için geliştirilen çevresel ve sosyal yönetim planlarının bir parçasıdır. Bu Plan, tüm dahili doğrudan ve dolaylı çalışanlara, müşterilere ve dış paydaşlara uygulanan Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP) (GMP-PLN-SOC-001) ve diğer tüm Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları ile ilişkilidir ve çapraz bağlantılara sahiptir.

1.3 Tanımlar

Bilgilendirmeli Danışma ve Katılım	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
Dış Paydaşlar	Müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve hükümet gibi, işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olarak çalıştırılmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya bireyler.
Gizlilik	İsimsiz şikâyetler gönderilebilir ve çözülebilir. Bir şikâyetle bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmez.
Hassas Kişiler	Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü nedeniyle yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilecek ve yeniden yerleşim yardımı ve ilgili kalkınma faydaları talebinde bulunma veya bunlardan yararlanma yetenekleri sınırlı olabilecek kişiler.
İç Paydaşlar	Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan gruplar veya bireyler
Kültürel Uygunluk	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
Paydaş	Bir projeye ilgilenen ve potansiyet olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme yeteneğine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.
Projenin Etkilenen Kişiler (PEK)	Bir projenin uygulanmasının bir sonucu olarak, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsul ve ağaçlara veya diğer herhangi bir şeye sahip olma, kullanma veya başka bir şekilde yararlanma hakkını, tamamen veya kısmen, kalıcı veya geçici olarak sabit veya taşınabilir varlıklarını kaybeden herhangi bir kişi.
Şeffaflık	Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
Şikâyet	Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, iş faaliyeti ve/veya yüklenici davranışı sonucunda bir tür suç, zarar, bozulma veya kayba maruz kaldıklarına dair Proje'ye sağlanan bir bildirim.
Şikâyet Mekanizması	Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışlarıyla ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.

Şikâyet Sebebi Olan Durum	Çözümüne yardımcı olması için üçüncü tarafların müdahalesini veya karar vermesini gerektiren bir noktaya tırmanan bir sorun, şikâyet ve/veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin bir bütün olarak toplumu ilgilendirdiği ve bir süredir resmi bir şekilde çözülmediği düşünülür. Şikâyet.
Tarafsızlık	Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
Ulaşılabilirlik	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetinde bulunabilir.

2 ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Bu Paydaş Katılım Planının uygulanmasına ilişkin kilit roller ve sorumluluklar, planın bu bölümünde açıklanmıştır.

Tablo 2-1. Kilit Roller ve Sorumluluklar

Roller	Sorumluluklar
Üst Yönetim	- Bu Planı ve uygulama için gerekli kaynakları onaylar. - Sosyal iletişim ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirler. - Bu planın Proje ömrü boyunca uygulanmasını sağlar. - Tesislerin Proje standartlarına ve Planda belirtilen diğer şartlara uygunluğunu sağlar. - Bu PKP ve ŞMP'nin uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlar. - Sosyal Sorumluluk Personeli ve SEÇ Departmanı Şefi'nin değerlendirmeleri ışığında (gerekirse) iç / dış şikâyetlerle ilgili nihai kararı verir. - Projenin sosyal bütçesini belirler.
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	- Bu Planın uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyonu sağlar. - Sistem performansı hakkında üst yönetime raporlama yapar. - Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuat / kuralların belirlenmesini ve takibini sağlar. - Yerel topluluklarla tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini Paydaş Yönetim Sistemine kaydeder. - İşletme Şefleri tarafından toplanan tüm resmi ve gayri resmi iç şikâyetleri kaydeder. - Şirket içi şikâyetlerin takibi ve çözümü için İşletme Şefleri ile koordineli olarak çalışır. - Hazırlanan ve dağıtılan broşür, afiş, haber bülteni türlerinin konumlarına göre kayıtlarını tutar ve bu detayı üç aylık paydaş katılım raporlarına ekler. - Proje kapsamında gerçekleştirilen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izler, kayıt altına alır ve bu kayıtları üç aylık paydaş katılım raporlarına ekler. - Proje paydaşları ile ilişkiler kurar. - Gerektiğinde aktif olarak şikâyetlere yanıt toplamak için paydaş toplantıları düzenler. - Topluluk şikâyetlerinin yönetimi hakkında topluluğa düzenli olarak raporlama yapar. - Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirler ve sağlar. - PKP ve ŞMP'yi uygular. - Şikâyet/önerileri detayları (kim, tarih, durum, vb.) ile birlikte Şikâyet Veri Tabanında kayıt altında tutar.

Roller	Sorumluluklar
	• Şikâyetin nedenlerini ve sebep olduğu yaralanmalar, gecikmeler veya işin durdurulması ve Proje ile topluluklar arasından anlaşmazlıklar gibi sosyal olayları araştırır. • Tüm şikâyetleri izler ve tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlar. • Şikâyet ve raporlama sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık olarak takip eder. • Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarını ve şikâyetleri kayıt altına alır ve raporlar. • “Şikâyet Kayıt Formu & İstisare Formu”nu doldurur (bkz. Ek A ve Ek B). • Şikâyet Kayıt Formu ile paydaşlara şikâyetlerinin sonuçlarını hakkında 30 takvim günü içinde geri bildirimde bulunur (isimlerini ve irtibat bilgilerinin veren şikâyet sahiplerine şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içerisinde bildirilecektir. Şikâyet kapatıldıktan sonra ayrı bir bildirimde bulunulacaktır).
Sağlık Emniyet ve Çevre (SEÇ) Departmanı Şefi	• İşletme aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinin performansının periyodik olarak denetimlerini yapar. • Çevresel, Sosyal, S&G ve kaynak verimliliği konularında hedefler belirlemek için diğer departmanlarla iş birliği içinde çalışır. • Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatları belirler ve İşletme Şeflerini bilgilendirir. • Çevresel etkileri ve İSG tehlikelerini, olası sosyal mağduriyetlerin giderilmesine yönelik eylemler, olası etki azaltıcı önlemler doğrultusunda belirler. • Kurulum aşamasında proje standartlarına göre çevresel, sosyal ve S&G gerekliliklerine ilişkin Yüklenici sözleşmelerindeki tüm hükümlerin yerine getirilmesini ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar. • Çalışanlar, yerel toplum ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG, çevre ve sosyal şikâyetlere yanıt verir. • Yüklenicilerin çevresel kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder.
İşletme Şefleri	• Kaydedilmesi ve çözülmesi için iç şikâyetleri SSP'ye bildirir. • Şirket içi şikâyetlerle ilgili olarak yönetime düzenli olarak geri bildirimde bulunur. • Çalışanların eğitim ihtiyaçlarını belirleyerek SSP ve SEÇ Departman Şefini bilgilendirir. • Şikâyetin nedenlerini ve sebep olduğu yaralanmalar, gecikmeler veya işin durdurulması ve Proje ile topluluklar arasından anlaşmazlıklar gibi sosyal olayları araştırır. • Tüm şikâyetleri izler ve tüm şikâyetlerin SSP ve SEÇ Departman Şefi ile koordineli olarak çözülmesini ve kapatılmasını sağlar. • Şikâyet sonuçlarını takip eder ve aylık olarak SSP'ye rapor eder.
Doküman Kontrol Merkezi (DKM) Sorumlusu	• Tüm yönetim planlarını, politikaları, eğitim tutanaklarını, kayıtları ve raporları Doküman Kontrol Merkezi'ne yükler ve bu sistemi güncel tutar. • Proje kapsamında alınan tüm izinleri ve/veya alınan ölçüm sonuçlarını kaydeder ve güncel tutar. • Belgeleri tüm Proje çalışanları için erişilebilir kılar (Yüklenici / Altyüklenici çalışanları dahil).

Roller	Sorumluluklar
Yükleniciler / Altyükleniciler & Çalışanlar	- Yükleniciler/Altyükleniciler, paydaşlarla olan etkileşimlerinde yetkileri ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdürler. - Bu PKP’de ve Projenin diğer ilgili yönetim sistemi belgelerinde listelenen kuralları takip ederler. - Şikâyet mekanizması prosedürünün gerekliliklerine ve standartlarına uyarlar.

3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

Bu PKP, ulusal ve uluslararası gereksinimler ve standartlar temel alınarak hazırlanmıştır. Projenin ömrü boyunca, aşağıda “Proje Standartları” temelini oluşturan standartlar izlenecektir:

- uygulanabilir Türk Standartları,
- Türk ÇED gereklilikleri,
- Türkiye Hükümeti yetkililerinin diğer taahhüt ve gereklilikleri,
- uygulanabilir uluslararası standartlar ve kılavuzlar.

3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Ulusal gereklilikler ve standartların ana belgesi, Proje'nin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'dır. Bu maddeler aşağıdaki gibidir:

I. Kanun Önünde Eşitlik

MADDE 10. Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

II. Zorla Çalıştırma Yasağı

MADDE 18. Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

Şekil ve şartları kanunla düzenlenmek üzere hükümlülük veya tutukluluk süreleri içindeki çalıştırmalar; olağanüstü hallerde vatandaşlardan istenecek hizmetler, ülke ihtiyaçlarının zorunlu kıldığı alanlarda öngörülen vatandaşlık ödevi niteliğindeki beden ve fikir çalışmaları, zorla çalıştırma sayılmaz.

VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

MADDE 25. Herkes düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

MADDE 26. Herkes, düşüncelerini ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet, resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Herkes kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. Bilgi edinme hakkının şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık esaslarına göre usul ve esasları, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda düzenlenmiştir.

Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun

MADDE 3. 01.11.1984 tarihinde 3071’in resmî gazete numarasıyla çıkarılan 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun’un bu maddesine göre, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

İş Kanunu

Eşitlik Davranma İlkesi

MADDE 5. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı, farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılmaz.

İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

MADDE 24. Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemezsizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun'da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekle tabi değildir.

Fazla Çalışma Ücreti

MADDE 41. Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.

Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

MADDE 42. Gerek bir arıza sırasında gerek bir arızanın mümkün görülmesi halinde yahut makineler veya araç ve gereç için hemen yapılması gerekli acele işlerde yahut zorlayıcı sebeplerin ortaya çıkmasında, işyerinin normal çalışmasını sağlayacak dereceyi aşmamak koşulu ile işçilerin hepsi veya bir kısmına fazla çalışma yaptırılabilir. Bu durumda fazla çalışma yapan işçilere uygun bir dinlenme süresi verilmesi zorunludur.

Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

MADDE 71. On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış olan çocuklar; bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarihli, 28460 sayılı Resmî Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmeleri, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeleri olmak üzere düzenlenmiş dört tür toplu sözleşme vardır.

Çevre Hukuku

Ulusal Çevre Mevzuatının ana kanunu 11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı resmi gazete ile "2872 sayılı Çevre Kanunudur. Bu kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma sürecini içeren Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) (Resmi Gazete, 17 Temmuz 2008, 26939 Sayılı) Türk Yönetmeliği tanımlanmıştır.

3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar, IFC Performans Standartları ve DB Çevresel ve Sosyal Standartlardır. Uluslararası standartların ve kılavuzların temel amaçları aşağıdaki gibidir:

- Proje faaliyetleri ve uygulamaları üzerinde etkisi olan, etkilenen ve/veya bunlardan etkilenebilecek kişileri ve toplulukları ve diğer ilgili tarafları tanımlamak; ve bunları belirlemek ve doğrulamak için uygun bir prosedür geliştirmek,
- Projenin ilgili paydaşlarından ve ilgili tesislerinden oluşan bir veri tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- Bu veri tabanını ilgili taraflarla istişare halinde gözden geçirmek,
- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkıları kolaylaştırmak için gerekli bilgi ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak
- Paydaşlarla karşılıklı güven ve dürüstlüğe dayalı, paydaşların değerlerine saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.

Uluslararası standartlar ve kılavuzların temel gereksinimleri aşağıda verilmiştir:



Şekil 3-1: Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartlar ve Kılavuzların Temel Gereksinimleri

3.2.1 Dünya Bankası Grubu Standartları

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standart 10 (ÇSS10) Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklaması, Proje için geçerli uluslararası standarttır.

Bu ÇSS, iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak Proje ve Proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın önemini kabul etmektedir. Etkili paydaş katılımı, Projenin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini iyileştirebilir, Proje kabulünü artırabilir ve başarılı Proje tasarımı ve uygulamasına önemli katkılarda bulunabilir. Bu ÇSS'nin amaçları şunlardır:

- Projenin paydaşları belirlemesine ve özellikle Projeden Etkilenen Kişiler olmak üzere onlarla yapıcı bir ilişki kurmasına ve sürdürmesine yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak.

- Paydaşların Projeye ilgi ve desteğinin seviyesini değerlendirmek ve paydaşların görüşlerinin Proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansta dikkate alınmasını sağlamak.
- Proje yaşam döngüsü boyunca, kendilerini potansiyel olarak etkileyebilecek konularda projeden etkilenen taraflarla etkin ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek ve sağlamak.
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler hakkında uygun Proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bir şekilde ve formatta açıklanmasını sağlamak.
- Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikâyetleri dile getirmek için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Projenin bu tür şikâyetlere yanıt vermesine ve bunları yönetmesine izin vermek.

Ayrıca, Projenin karşılaması gereken ÇSS10'un genel gereksinimleri aşağıda açıklanmıştır:

- Proje, Proje geliştirme sürecinde ve paydaşlarla Proje tasarımı hakkında anlamlı istişareler yapılmasını sağlayan bir zaman çerçevesinde, bu tür bir katılımı Proje yaşam döngüsü boyunca başlatacaktır. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, Projenin niteliği ve ölçeği ve potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır.
- Proje, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Proje, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlayacak ve manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve yıldırımdan uzak, kültürel olarak uygun bir şekilde onlarla istişare edecektir.
- Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaş tanımlama ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğini planlamak; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikâyetleri ele almak ve bunlara yanıt vermek; ve (vi) paydaşlara raporlama.
- Proje, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların bir tanımını, alınan geri bildirimin bir özetini ve geri bildirimin nasıl dikkate alındığına veya neden dikkate alınmadığına dair kısa bir açıklamayı içeren belgelenmiş bir paydaş katılımı kaydını tutacak ve açıklayacaktır.

Ek olarak, ÇSS10, paydaş tanımlama ve analizi, paydaş katılım planı, bilgi açıklaması, anlamlı istişare, dış raporlama, şikâyet mekanizması ve kurumsal kapasite ve taahhüt için gereksinimleri içerir.

3.2.2 IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1'deki paydaş katılımı ile ilgili temel gereklilikler aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ("ÇSYS") hazırlanmalı, uygulanmalı ve paydaş katılımı unsuru dahil edilmelidir,
- Paydaşların kapsamı belirlenmeli, halk olumsuz bir şekilde etkilenecekse, bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.
- Uygulanabilir olduğunda, bu PKP, dezavantajlı veya hassas olarak tanımlanan kişilerin etkin katılımına izin vermek için farklılaştırılmış tedbirler içerecektir.
- Etkilenen Halka (i) Projenin amacı, doğası ve ölçeğine ilişkin bilgilere erişim; (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi; (iii) bu tür topluluklar üzerindeki riskler ve olası etkiler ile ilgili etki azaltma önlemleri; (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet mekanizması sağlanacaktır.
- Etkilenen halkın, proje riskleri, etkileri ve hafifletme önlemleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerine ve Proje sahibinin bunlara yanıt vermesine olanak tanıyacak şekilde etkili bir istişare süreci yürütülecektir.
- Etkilenen halk üzerinde potansiyel önemli olumsuz etkiler söz konusu olduğunda, Haberli Danışmanlık ve Katılım (HBK) yürütülecektir.

IFC, İyi Uygulama El Kitabında "Paydaş Katılımının Temel Kavramları ve İlkeleri" tanımlamıştır.

Paydaş katılımının yapıtaşları aşağıda listelenmektedir:

- Paydaş Tanımlama ve Analizi
- Bilgi Açıklama
- Paydaş Danışmanlığı
- Müzakere ve Ortaklıklar
- Şikâyet Yönetimi
- Proje İzlemede Paydaş Katılımı
- Paydaşlara Raporlama.

3.3 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en katı gereksinimler karşılanacaktır.

4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri

Katılım faaliyetleri kapsamında bugüne kadar herhangi bir resmi istişare toplantısı gerçekleştirilmemiştir. Ancak MGS tarafından gerçekleştirilen Çevresel ve Sosyal çalışmalar kapsamında 15-16 Kasım 2021 tarihlerinde muhtarlar ve çeşitli yerel yönetim kuruluşları ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu toplantıların amacı, özel olarak hazırlanmış anketler aracılığıyla bölgenin sosyo-ekonomik yapısı hakkında bilgi edinmektir.

Ayrıca bu kapsamda aşağıdaki kurumlar ziyaret edilerek olumlu-olumsuz görüş ve öneriler alınmıştır:

- Osmangazi Belediyesi
- Demirtaş Organize Sanayi Bölgesi Genel Müdürlüğü
- Bursa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü
- Bursa Tarım ve Orman İl Müdürlüğü (çevrimiçi telefon görüşmesi aracılığıyla)

Proje için gerçekleştirilen katılım faaliyetlerinin bir özeti aşağıdaki Tablo 4-1’te verilmektedir.

Tablo 4-1. Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetlerinin Özeti

Paydaş	Görüşme Yapılan Kişi / Unvanı	Görüşme Tarihi ve Yeri	Görüşmeden Notlar
Yerel Topluluk	İdris Aydın Alaşarköy Mahallesi Muhtarı	15.11.2021 Muhtarlık Ofisi	- Toplam nüfus yaklaşık 1800, toplam hane sayısı yaklaşık 400'tür ve bir göç bölgesidir (gelen göçmenler). - Suriyeli/Iraklı/vb. göçmen/mülteci hane sayısı yaklaşık 10'dur. - Yaş aralıkları yaklaşık olarak eşit dağılmıştır. - Mahallede 1 ilkokul, 1 ortaokul ve 1 lise bulunmaktadır. - Son 5 yılda bölgedeki fabrikalar nedeniyle su kaynaklarında azalma olmuştur. - Bölgede maaşlı-düzenli çalışanlar (sigortalı) çoğunlukta iken, bunu kendi işi olanlar /ticaretle uğraşanlar ve çiftçilikle ilgilenenler izlemektedir. - Mahallede yetiştirilen ürünler sırasıyla zeytin, incir ve şeftalidir. - Mevcut durumda mahallede ortaya çıkan herhangi bir çevresel, sosyal veya ekonomik sorun bulunmamaktadır. - Mahallede zihinsel ve/veya bedensel engelliler ve reisi kadın olan haneler bulunmakta olup sayıları bilinmemektedir. - Muhtar tarafından olumlu veya olumsuz bir etki beklenmemektedir.
Yerel Topluluk	Mustafa Mayıl Demirtaş Cumhuriyet Mahallesi Muhtarı	15.11.2021 Muhtarlık Ofisi	- Mahallenin toplam kayıtlı nüfusu yaklaşık 42000 olup, yaz sezonunda artış göstermektedir. - Mahalledeki kentsel gelişme nedeniyle son 5 yılda nüfusta bir artış olmuştur. - Bölgede Suriyeliler ve Azeriler bulunmaktadır ancak sayıları bilinmemektedir. - Mahallede 35-50 yaş arası nüfus çoğunlukta. - Mahalle sınırları içerisinde 2 anaokulu, 3 ilkokul, 2 ortaokul, 3 lise ve 1 özel eğitim kurumu bulunmaktadır. - Bölgenin %99'u okuryazardır. - Ortaokul mezunları mahallede çoğunlukta. - Mahalledeki çalışma koşulları sırasıyla çoğunluktan azınlığa; maaşlı-düzenli çalışanlar (sigortalı), emekliler, serbest meslek sahibi/zanaatkar ve öğrenciler. - Hane başına düşen aylık ortalama gelir, ikamet edenlerin %80'inde asgari ücret olarak belirtilmektedir. - Bölgede 3 sağlık ocağı ve 1 poliklinik bulunmaktadır. - Çalışma ve çıkış saatlerinde DOSAB nedeniyle mahallede trafik sıkışıklığı yaşanmaktadır ve özellikle bölge gençleri trafikteki yüksek sesli müzik ve araç egzozları nedeniyle çevresel kirliliğe neden olmaktadır. - Muhtarın bilgisi dahilinde mahallede 4 yoksul hane bulunmaktadır. - Zihinsel ve/veya bedensel engellilerin bulunduğu hane sayısı yaklaşık 100'dür.

Paydaş	Görüşme Yapılan Kişi / Unvanı	Görüşme Tarihi ve Yeri	Görüşmeden Notlar
			- Ayrıca, mahallede reisi kadın olan haneler (5-6 hane) ve tek başına yaşayan 70 yaş üstü vatandaşlar da bulunmaktadır (kesin sayı bilinmemektedir). - Mahallede Proje ile ilgili herhangi bir şikâyet bulunmamaktadır. - Projeden olumsuz bir etki beklenmemekte olup, gıda yardımı gibi sosyal konularda bölgeye olumlu etki yapacağı düşünülmektedir.
Yerel Topluluk	Emin Topaloğlu Demirtaş Dumlupınar Mahallesi Muhtarı	16.11.2021 Muhtarlık Ofisi	- Mahallenin toplam nüfusu yaklaşık 10000'dir. - Mahalledeki kentsel gelişme nedeniyle son 5 yılda nüfusta bir artış olmuştur. 2009 yılında mahalle statüsüne getirilen bölgede 10-15 hane Suriyelidir. 45-60 yaş arası nüfus mahallede çoğunluktadır. - Mahallede 1 ilkokul ve 1 ortaokul bulunmaktadır. - Okuma yazma oranı %80'in üzerindedir. - Mahalledeki başlıca geçim kaynakları sırasıyla maaşlı-düzenli işler (sigortalı), emekliler ve serbest meslek sahipleri/esnaflardır. - Hane başına ortalama gelir yaklaşık 6000-7000 TL'dir. - Mahallede 1 adet ilçe polikliniği bulunmaktadır. - DOSAB'daki fabrikalardan gelen baca dumanı bölgede hava kirliliği sorunu yaratmaktadır. - Kentsel gelişmenin de etkisiyle bölgede park sorunu yaşanmaktadır. - Bölgede zihinsel ve/veya bedensel engellilerin bulunduğu 5-6 hane ve hane reisinin kadın olduğu 1-2 hane bulunmaktadır. - Muhtar, Proje faaliyetleri kapsamında her türlü iş birliğine açıktır. - Projeden beklenen olası olumsuz etkiler, tekstil üretiminde kullanılan RAM makinesinin dumanı ve kokusu olabilir. - Projeden kaynaklanan olumlu etkiler bölgede istihdam fırsatları olabilir. - Son zamanlarda trafik sıkışıklığı sorunu başlamıştır. - Nüfus arttıkça bölgenin okullara ihtiyacı olacaktır.
Yerel Topluluk	Mümin Dünder Demirtaş Sakarya Mahallesi Muhtarı	16.11.2021 Muhtarlık Ofisi	- Mahallenin nüfusu resmi olarak 13191'dir. - Kentsel gelişme ve imara açılan araziler nedeniyle mahallenin nüfusu son 5 yılda artmıştır. - Mahallede yaklaşık 1500 Suriyeli bulunmaktadır. 35-64 yaş arası nüfus çoğunlukta olup, onu 22-34 yaş arası nüfus takip etmektedir. - Mahallede 12 derslikli bir ilköğretim okulu bulunmaktadır. - Okuma yazma oranı %95-96'dır. - Ortaokul mezunları mahallede çoğunluktadır.

Paydaş	Görüşme Yapılan Kişi / Unvanı	Görüşme Tarihi ve Yeri	Görüşmeden Notlar
			- Mahalledeki geçim kaynakları sırasıyla maaşlı-düzenli çalışanlar (sigortalı), serbest meslek sahibi/esnaf ve emeklilerdir. Ayrıca çiftçilik ve hayvancılıkla uğraşan birkaç hane vardır. - Bölgede orman arazisi (yaklaşık 20-30 hektar) ve hazine arazisi (yaklaşık 100 dönüm) bulunmakta olup, geri kalanı şahıs arazisidir. - Bölgede yetiştirilen ürünler zeytin, incir ve şeftalidir. - Yaklaşık 3-4 hane küçükbaş hayvancılıkla uğraşmaktadır ve toplamda 400 koyun ve keçi bulunmaktadır. - Yörede yabani mantar/çam mantarı da toplanmakta ve pazarlarda satılmaktadır. - Proje ile ilgili bugüne kadar Muhtar tarafından herhangi bir şikâyet alınmamıştır. Ancak sanayi bölgesinde yer alan bazı fabrika/tesislerin bacalarından yayılan duman nedeniyle şikâyetler mevcuttur. - Nüfusun fazla olması ve organize sanayi bölgesinin mahalleye yakınlığı nedeniyle trafik sıkışıklığı yaşanmaktadır. - Mahallede 20 çok yoksul hane, 50 zihinsel ve/veya bedensel engelli ve 10-15 kadın hane reisi bulunmaktadır. - Muhtardan projeye ilgili yöre halkından olumlu geri dönüşler alınmıştır. - Projeden herhangi bir olumlu veya olumsuz etki beklenmemektedir. - Bölgenin ihtiyaçları ile ilgili bilgiler DOSAB yönetimi tarafından yatırımcılara iletilmemektedir. - Mahallenin/bölgenin bir okula ve bir sağlık merkezine ihtiyacı vardır. - Ramazan ayında mahalle sakinlerine gıda yardımı yapılması tavsiye edilmiştir.
Yerel Kurum	Burak Aygün DOSAB Genel Müdürlüğü, Çevresel Yönetim Birimi	15.11.2021 Özel Ofis	- BEZTAŞ, DOSAB ile yapılması zorunlu olan izinler ve işlemler (Atıksu Bağlantı İzni, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatları vb.) ile ilgili gerekli işlemleri gerçekleştirmiştir. - BEZTAŞ, 3 yıl geçerli Atıksu Bağlantı İzni'ni yeni almıştır. - BEZTAŞ, ağaçlandırma organizasyonu için DOSAB'a başvurmuş ancak henüz resmi bir yanıt verilmemiştir.
Yerel Kurum	Bülent Hamdi Cingil Osmangazi Belediyesi	16.11.2021 Özel Ofis	- DOSAB, çevresel ve sosyal duyarlılığı yüksek bir organize sanayi bölgesidir. Bölgeye de katkı sağlamaktadır. Bu nedenle bölgedeki firmalar faaliyetlerini buna göre yürütmektedir. Belediye tarafından Proje ile ilgili olarak alınan herhangi bir olumsuz geribildirim bulunmamaktadır. - DOSAB yönetimi şu anda bazı sosyal sorumluluk projeleri yürütmektedir. Bu projeler sanayi bölgesi üyeleri tarafından desteklenebilir. - Yapılan görüşmelerin sonuçlarına göre Valilik ve/veya AFAD (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı) paydaş katılımı sürecine dahil edilebileceği MGS'ye tavsiye edilmiştir.

Paydaş	Görüşme Yapılan Kişi / Unvanı	Görüşme Tarihi ve Yeri	Görüşmeden Notlar
	Belediye Başkan Yardımcısı		
Yerel Kurum	Selçuk Yalçın Bursa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü Müdür Yardımcısı	16.11.2021 Özel Ofis	- İl Müdür Yardımcısı Proje ile ilgili herhangi bir bilgi/görüş paylaşımına izin vermemiştir. - Çocuklar için park alanları ve/veya yeşil alanlar üzerinde yapılacak sosyal sorumluluk projeleri tavsiye edilmiştir.
Yerel Kurum	Ergin Alkan, Bursa Tarım ve Orman İl Müdürlüğü Tarımsal Altyapı ve Arazi Değerlendirme Şu Müdürü	22.11.2021 Çevrimiçi Telefon Görüşmesi	- Proje ve Proje firması hakkında bugüne kadar herhangi bir bilgi edinilmemiştir. - Proje hakkında olumlu veya olumsuz herhangi bir görüş bulunmamaktadır. - Bölgedeki tarım arazilerinin varlığı göz önünde bulundurularak tarım arazilerinin kurulması ve geliştirilmesine yönelik bazı sosyal sorumluluk projelerinin geliştirilmesi, görüşmeler sırasında MGS'ye tavsiye olarak verilmiştir. - Ziraat Odası, Ziraat Mühendisleri Odası, Marmara Birlik ve Meyve Sebze İhracatçıları Birliği'nin paydaş katılımı sürecine dahil edilmesi MGS tarafından tavsiye olarak alınmıştır.

4.2 Paydaşların Tanımlanması

Proje ile ilgisi olan, Projeden etkilenebilecek veya Proje'nin sonucu üzerinde etkisi olabilecek tüm paydaş grupları, gerçekleştirilen katılım faaliyetleri sırasında belirlenmiştir. Paydaş tanımlaması tamamlanmış olup katılım sürecine dahil olması gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer gayri resmi gruplar dahil olmak üzere çok çeşitli potansiyel paydaşların taranmasını içermektedir.

Daha sonra paydaşlar, paydaşın bağlamın sosyal yapısı içinde sahip olduğu profile göre türlerine ve statülerine göre sınıflandırılmıştır. Belirlenen paydaşlar Tablo 4-2'de sunulmuştur.

Tablo 4-2. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgilenen
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar (EA içindeki Yerleşimler)		
Aşağıdaki mahallelerin muhtar ve sakinleri - Alaşarköy Mahallesi - Demirtaş Dumlupınar Mahallesi - Demirtaş Cumhuriyet Mahallesi - Demirtaş Sakarya Mahallesi	✓	
Devlet Yönetimi		
- Bursa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü - Osmangazi İlçe Kaymakamlığı - Bursa Tarım ve Orman İl Müdürlüğü - Demirtaş Organize Sanayi Bölgesi Genel Müdürlüğü		✓
Belediye		
Osmangazi Belediyesi	✓	✓
STK'lar		
Bursa Ticaret ve Sanayi Odası		✓
İç Paydaşlar		
- BEZTAŞ Çalışanları - Yükleniciler/Altıyükleniciler	✓	✓

4.3 Paydaş Katılım Programı

Dış iletişimin amaçları, şirket performansı, şirket geliştirme ve yatırım planları ve bunların uygulanması dahil olmak üzere şirket faaliyetleri hakkında bilgi vermek için hedeflenen kitlelerle sürekli etkileşim sağlamaktır.

Kullanılacak iletişim yöntemleri aşağıdaki Paydaş Katılım Programında özetlenmiştir ve şunları içerecektir:

- Paydaş Katılım Planı ve Çevresel ve Sosyal Eylem Planının kamuoyu tarafından gözden geçirilmesi için yayımlanması,
- Düzenleyici kurumlarla toplantılar,
- Halk toplantıları,
- Yerel belediyelerin web sitesinde (varsa) ve/veya özel bir Sponsorun web sitesinde yayınlanması,
- Muhtarlar ve yerel halk aracılığıyla duyurular,
- Önemli halka açık yerlerdeki duyuru panolarında genel bilgilerin sağlanması.

Aşağıdakiler, paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

- Faaliyet / proje,
- Açıklanan bilgilerin türü,
- Toplantıların yerleri ve tarihleri / iletişim biçimleri,
- İstişare edilen paydaş grupları.

Tablo 4-3. Paydaş Katılım Programı

Ref. No	Hedef Grup	Katılım Konuları	Proje Aşaması	Katılım Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
PKP 1	-Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar -Yerel topluluklar -Yerel yönetimler -Yerel işletmeler	Bilgi Açıklanması - Proje ve çevresel ve sosyal etkileri hakkında amaç, aşamalar, genel bilgiler - İlgili sosyal ve çevresel etkilerle ilgili etki azaltma önlemlerinin uygulanması - Şikâyet mekanizması - Hedeflerin ve gerçekleştirilecek faaliyetlerin izlenmesi - İnceleme için Proje websitesi aracılığıyla bilgi açıklanması (PKP ve ŞMP)	İşletme aşaması	Halkın Katılımı Toplantısı	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları onaylandıktan sonra	SSP
PKP 2	-Yerel işletmeler -Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	İstihdam ve Satın Alma Stratejileri - Çalışanların işe alınması - Personelin eğitimi - Malzeme ve hizmet alımı	İşletme aşaması	Halkın Katılımı Toplantısı veya paydaş grubunun talebine göre başka bir katılım yöntemi	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları onaylandıktan sonra	SSP
PKP 3	STK'lar	Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal kalkınma ve çevre koruma Şu konularda bilgilendirme ve istişare: - Potansiyel çevresel ve sosyal risklere karşı azaltıcı önlemler - Sürdürülebilirlik - Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları	İşletme aşaması	Odak toplantıları (STK'ların temsilcileri ve üyeleri ile) Proje websitesi	Gerektiğinde	SSP
PKP 4	-Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	Trafik ve Ulaşım Yönetimi Yan yol ve erişim yollarında güvenli geçiş dahil olmak üzere yol güvenliği farkındalığı	İşletme aşaması	Yüz yüze toplantılar veya paydaş grubunun talebine göre odak grup toplantıları	Gerektiğinde	SSP

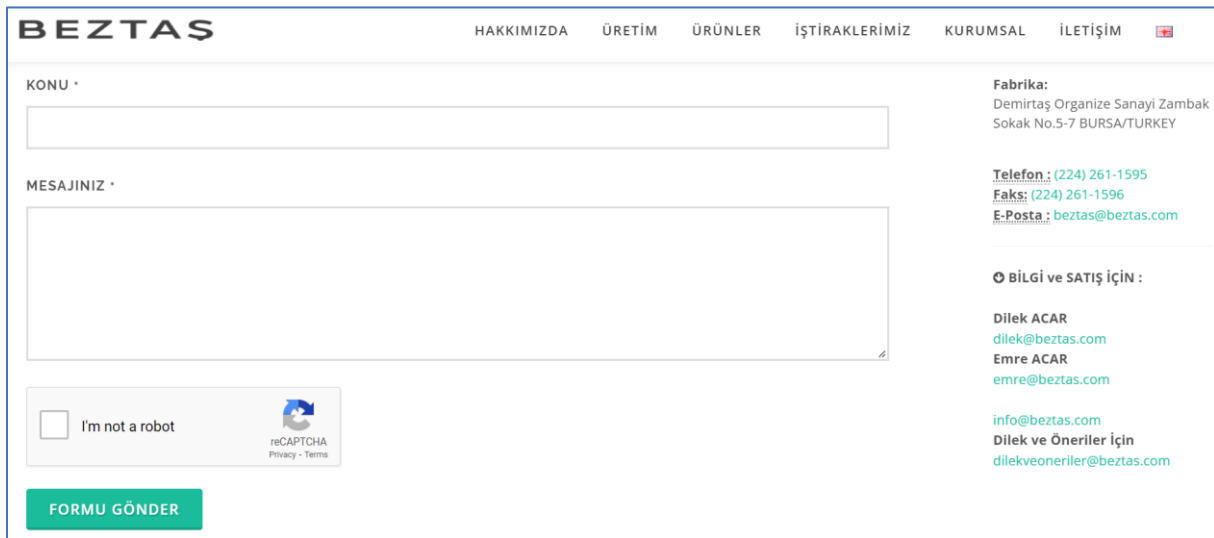
Ref. No	Hedef Grup	Katılım Konuları	Proje Aşaması	Katılım Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
		- İşletme aşamasında kullanılacak araç türleri, sayısı ve sıklığı - Trafik ve yaya güvenliği eğitimi konusunda yerel topluluklarla iş birliği yapılması (örn. Okul eğitim kampanyaları) - Muhtarlar trafik önlemlerinin ve Proje yol kullanımının iletilmesi				
PKP 5	-Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi Şunlar hakkında bilgiler: - Çevresel ve sosyal izleme programı - Çevresel ve sosyal izleme sonuçları - Proje ilerleyişi hakkında genel bilgi	İşletme aşaması	Muhtarlarla toplantılar Broşürler Proje Websitesi üzerinden Duyurular	Gerektiğinde	SSP
PKP 6	Hassas Gruplar	İstihdam ve hassas grupların diğer çıkarları Şu konularda bilgi: - Engelli çalışanların işe alımı - Proje hakkında genel bilgiler, çevresel ve sosyal etkiler, etki azaltma önlemleri, projenin izleme faaliyetleri - Hassas gruplar için özel önlemler	İşletme aşaması	Odak grup toplantıları (hassas gruba bağlı olarak ilgili uzman eşliğinde engelli kişiler ve onların temsilcileri ile)	Gerektiğinde	SSP

4.4 Bilgi Açıklaması için Araçlar ve Yöntemler

Proje, etkilenen topluluklara ve paydaşlara, tutarlı ve zamanında şeffaf bilgilendirici materyal sağlayacaktır. Bu materyalin açıklanma şekli aşağıdaki bölümlerde verilmiştir.

4.4.1 Dahili / Web sitesi

Projeye özel tahsis edilmiş web sitesinde (www.beztas.com), operasyonlarla ilgili bilgileri Türkçe ve İngilizce olarak güncel tutulacaktır. Bilgilendirici broşürler, Şikâyet Mekanizması Prosedürü, tahsis edilen web sitesinde her bir tesis için mevcut olacaktır. Bu web sitesi aracılığıyla, aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi şikâyetlerin iletilmesi mümkündür. Ayrıca, web sitesi İletişim Sayfasında sorumlu personelin e-posta adresleri, firmaların fiziki adresi ve telefon numaraları yer almaktadır.



Şekil 4-1. BEZTAŞ'ın İnternet İletişim Sayfası

4.4.2 Bilgi Broşürleri

Her bir tesisteki faaliyetlerin teknik olmayan bir özetini, kilit proje konularını ve Projenin olası olumsuz etkileri en aza indirme, hafifletme ve yönetme yaklaşımına ilişkin ayrıntıları içeren bilgi broşürleri hazırlanacak ve tahsis edilen web sitesinde ve tesis ofislerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi broşürlerinin kopyaları, paydaş olarak tanımlanan etkilenen toplulukların muhtarlıklarında yayınlanacaktır.

4.4.3 Yerel Topluluklara Yanıt Verme ve Topluluklara Yönelik Yayınlar

Tesislerin yetkilileri, şikâyet mekanizması prosedürünün uygulanmasına ek olarak yerel toplulukların talep, şikâyet ve tavsiyelerine tam ve zamanında yanıt verir. Tüm istekler saygıyla karşılanır. Belirli bir talebin karşılanmasının mümkün olmaması durumunda, şikâyet mekanizması prosedürleri kullanılarak talebin neden karşılanamadığına ilişkin ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

Proje Şirketi web sitesinde, projenin farklı aşamaları hakkında bilgi veren materyaller bulunacak ve paydaşlar bilgilendirilecektir. Gerektiğinde, şirket tarafından gerçekleştirilen etki değerlendirme anketleri temelinde paydaşların ve yerel toplulukların endişe, şikâyet ve taleplerine yanıt olarak belirli matrisler ve bilgilendirici belgeler hazırlanacaktır. Uygun olduğu sürece, ilgili Proje bilgileri kamuya açıklanacaktır.

4.4.4 Açıklama Faaliyetleri

Bu katılım aşamasında, açıklama ve istişare faaliyetleri aşağıdaki genel ilkeler doğrultusunda tasarlanacaktır:

- İstişare etkinlikleri ve fırsatları, özellikle Projeden etkilenen taraflar arasında, herhangi bir toplantıdan en az 1 hafta önce, web sitesi duyuruları yoluyla, muhtarlar aracılığıyla ve muhtarlıklarda asılı bilgi afişleri aracılığıyla geniş ve proaktif bir şekilde duyurulmalıdır,
- Herhangi bir toplantının yeri ve zamanlaması, Projeden etkilenen paydaşların erişilebilirliğini en üst düzeye çıkaracak şekilde tasarlanacak, gerekirse toplantılara katılımı artırmak için Proje tarafından ulaşım düzenlemesi yapılacaktır,
- Sunulan bilgiler (sunular, broşürler, web sitesi yayınları vb. yoluyla) açık ve teknik olmayacak ve topluluklardaki kişiler tarafından anlaşılan yerel dilde sunulacaktır,
- Paydaşların endişelerini dile getirebilmelerini sağlamak için basitleştirilmiş bir sistem sağlanacak ve Proje, paydaşları endişelerini/şikâyetlerini ve önerilerini dile getirmeye teşvik edecektir ve
- Ortaya çıkan sorunlar toplantıda cevaplandırılacak veya hemen bir cevap bulunamazsa, bu konular aktif olarak takip edilecek, sorunlar çözüldüğünde toplantıdan sonra konuyu gündeme getiren kişiye bilgi verilecektir.

Proje ile ilgili bilgilendirme toplantıları tüm halka açık olacak ve yerel muhtarlar aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca paydaşların (özellikle yerel toplulukların) yerel Muhtarlıklar gibi kolayca ulaşabilecekleri yerlerde yapılacaktır. Gerektiğinde sadece kadınlara yönelik toplantılar için kadınların sıklıkla ziyaret ettiği mekanlarda ayrı toplantılar düzenlenebilir. Proje, insanların Proje ile ilgili belgelere (bu PKP ve şikâyet mekanizması prosedürü gibi) ve proje zaman çizelgesine nasıl erişebilecekleri ve söz konusu belgelerle ilgili nasıl yorum sunabilecekleri hakkında toplantılar, medya ve diğer benzer araçlar aracılığıyla halkı bilgilendirecektir.

COVID-19 gibi beklenmedik pandemi durumlarında, proaktif bir iletişim sürecini sürdürmek ve topluluklara zamanında bilgi sağlamak için güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi geliştirmek gerekir. Çevrimiçi platformlar gibi alternatif iletişim yöntemleri Proje tarafından

üretilmeli ve sağlanmalıdır. Paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması ilkelerine dayalı olarak alternatif iletişim araçları ve yöntemleri aşağıdaki gibi olabilir:

- Dijital platformlar, sosyal medya ve mesajlaşma platformları,
- Web sitesi üzerinden güvenli şikâyet portalı ve duyurular,
- Canlı web akışı kullanılarak çevrimiçi paydaş katılımı çalışmaları,
- Video/konferans aramaları için altyazı gibi çoklu iletişim seçenekleri.

5 ŞİKÂyetLERİN YÖNETİMİ

5.1 Mevcut Şikâyet Prosedürü

Mevcut durumda Proje kapsamında "Dilek ve Öneri İletişim Prosedürü" (BZT-2021-043) bulunmaktadır (bkz Ek A). Prosedüre en son revizyon 03.01.2022 tarihinde yapılmıştır.

Prosedür, Proje kapsamında alınan şikâyet ve geri bildirimlere dayalı olarak şikâyete ilişkin başvuruların alınması, şikâyete konu eylem ve kişilerin araştırılması ve değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsamaktadır.

Prosedürden sorumlu olarak Üst Yönetim, İşveren (Yönetim) Temsilcisi, İnsan Kaynakları Sorumlusu ve Çalışan Temsilcisi belirlenmiştir. Prosedürün uygulama adımları ve açıklamaları aşağıdaki gibidir:

- 1) İletişim:** Dilek ve önerilerin değerlendirilmesinden birinci derecede işveren temsilcisi sorumludur. Dilek ve öneri ilk değerlendirilmeye alındığında kaydı yapılır ve araştırılmaya başlanır. Araştırma işveren temsilcisi, çalışan temsilcisi ve insan kaynakları sorumlusu ile ortaklaşa yürütülür.
- 2) Dış Öneri Mekanizması:** İletişimde bulunulan tüm firmalar (müşteriler ve tüm tedarik zinciri) ayrıca komşular ve BEZTAŞ ile gerek işleyiş gerekse coğrafi konum nedeniyle iletişimde bulunan herkes, firmanın resmi internet sitesindeki dilek ve öneri e-mail adresini (dilekveoneriler@beztas.com) kullanarak ve danışmada bulunan dilek öneri formları aracılığıyla Projeye ulaştırabilirler.
- 3) Dilek ve Öneri Alınması:** Projede "Sosyal Uygunluk Anketi" adı altında çalışan memnuniyeti çalışması yapılmaktadır. Ayrıca öneriler İstek-Öneri kutusuna (Şekil 5-1) konularak İşveren Temsilcisi'ne iletilir. Ayrıca çalışan, "İletişim Formu"nu doldurarak işveren temsilcisi/çalışan temsilcisine veya İnsan Kaynakları Sorumlusuna bizzat teslim edebilir. Dilek ve Öneri Kutusu çalışan temsilcisi ve insan kaynakları tarafından ayda bir kez açılır.

Gelen öneriler insan kaynakları tarafından kayıt altına alınmakta, işveren temsilcisi, çalışan temsilcisi, insan kaynakları yetkilisi ve iş güvenliği uzmanı ile toplantı

yapılmakta ve konuların aciliyeti göz önünde bulundurularak kararlar alınmaktadır. Konular gerektiğinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurul toplantılarına taşınabilir.

Aciliyeti yüksek olarak değerlendirilen durumlar; üretimi veya çalışma verimini durduran problemler, üretim ve verim kaybına neden olan kalite problemleri, insan sağlığını riske atan problemler, aynı konuda sürekli iletilen problemler vb.'dir.



Şekil 5-1. Yemekhanede yer alan Dilek ve Öneri Kutusu

- 4) **Dilek ve Önerilerin Değerlendirilmesi:** Dilek ve Öneri Kutusuna atılan dilek ve öneriler ayda bir kez açılarak çalışan temsilcisi ile insan kaynakları tarafından kontrol edilir. Ayrıca, acil çözüm gerektiren durumlarda, öneride bulunanlar, Dilek-Öneri İletişim toplantılarına katılabilecekleri gibi, insan kaynakları veya çalışan temsilcileri ile bire bir iletişime geçerek taleplerini yazılı olarak iletebilirler. Dış öneri mekanizmasında, istek ve öneriler danışmada bulunan dilek ve öneri kutuları aracılığıyla veya internet sitesinde yer alan dilek ve öneri formları ya da e-posta yoluyla alınır. Önerilerin değerlendirilmesi aylık yapılan “Dilek-Öneri İletişim Toplantıları”nda ele alınır. Öneri yapan kişi ile belirli bir nezaket çerçevesinde görüşmeler yapılır, bu kişilerin rızası olmadan kişisel bilgiler açıklanmaz.
- 5) **Dilek ve Önerilerin Araştırılması:** İşveren temsilcisi, çalışan temsilcisi veya insan kaynakları yetkilisi şikâyet ile ilgili yerinde incelemeler yaparak gerekli görüşmeleri ve incelemeleri yapar. İşveren Temsilcisi, bu bilgiler ışığında alınacak önlem kararlarını Dilek-Öneri İletişim Toplantılarında ele alarak karara bağlanmasını sağlar.

- 6) **Çalışan ile Mutabakatın Sağlanması ve İzleme:** İşveren temsilcisi önerdiği çözümün çalışan tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede sorumlu kişiler tarafından uygulanmaya alınır. Çalışanın sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde İşveren temsilcisi varsa alternatif çözüm önerisi sunar.
- 7) **Raporlama:** İşveren temsilcisi önerilerle ilgili ayda bir Dilek-Öneri İletişim Toplantılarında öneriler hakkında bilgilendirmeler ve değerlendirmeler yaparak toplantı karar tutanakları oluşturur ve gerekli durumlarda üst yönetim ile paylaşır ve duyuru panolarında yayınlar.
- 8) **Dilek ve Önerileri Ele Alma Süreci ile İlgili Memnuniyet Seviyesinin Ölçülmesi:** Projede yer alan çalışanların memnuniyet düzeylerini belirlemek için anket yapılır. Anket sonuçları İşveren temsilcisi tarafından değerlendirilir ve tespit edilen uygunsuzluklar için Düzeltici/Önleyici Faaliyetler başlatılabilir. Yürütülen anketler, anket değerlendirmeleri ve alınan önlemler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında düzenli olarak tartışılır/değerlendirilir.
- 9) **Sosyal Uygunluk Anketlerinin Değerlendirilmesi:** Sosyal uygunluk anketleri yılda en az bir defa olarak İşveren Temsilcisi ve sosyal uygunluk uzmanı organizasyonunda gerçekleştirilir. İnsan Kaynakları Sorumlusu ve Çalışan Temsilcisi ile ortak hareket edilir.
- 10) **Kayıtların Saklanması:** Çalışan dilek ve önerilerine ilişkin tüm kayıtlar 2 yıl süreyle saklanır.

Ayrıca yıl boyunca gerçekleştirilen Sosyal Uygunluk Eğitimleri ile ilan panolarında politika ve prosedürler duyurulmakta, işe yeni başlayan personel ve çalışanların erişimine sunulmaktadır. Dilek ve Öneri İletişim Prosedürü üst yönetim tarafından yıllık olarak gözden geçirilir.

Ayrıca Proje temsilcilerinden alınan bilgilere göre, çalışanların dile getirdiği şikâyetler genellikle yemekhanedeki yemeklerin tadı ile ilgilidir.

Mevcut Dilek ve Öneri İletişim Prosedürü incelendiğinde, dış şikâyetlerin değerlendirilmesi, geri bildirimi, kayıt altına alınması ve kapatılması konusunda yeterli bilgi bulunmadığı görülmektedir. Ayrıca, dış paydaşlar müşteriler, tedarikçiler ve konum açısından Proje alanı komşularına odaklanmaktadır.

5.2 Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürünün Gereklilikleri

Daha önce belirtildiği gibi; şikâyetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikâyetler, öneriler ve sorunlardır. Şikâyetlerin yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya

mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin (PEK) daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

Şikâyet prosedürleri, zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikâyet mekanizması, şikâyetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları ve istekleri, endişeleri adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikâyet prosedürleri, toplum ve BEZTAŞ arasındaki birincil arayüzler olan SEÇ Departmanı Şefinin yardımıyla atanan Sosyal Sorumluluk Personeli aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiler, şikâyetleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklar, ancak; Şikâyetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin Kurumsal İletişim veya İnsan Kaynakları departmanlarından aday gösterilmesi önerilir. SSP'nin, şikâyet sürecini ve prosedürlerini resmileştirmek için şirket ve çalışanlar arasında bir köprü kurması beklenir.

Şikâyet mekanizması paydaşlara, süreçten haberdar olmaları, şikâyetinde bulunma hakkı konusunda bilgi sahibi olmaları, mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için bilgilendirilecektir. Çoğu durumda, bir şikâyet, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse şirketin SSP'si veya SEÇ Departman Şefi ile konuşarak sunulur.

Ayrıca mekanizma çalışanlar, taşeronlar ve Projenin diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir dahili şikâyet süreci de oluşturacaktır.

5.2.1 Şikâyet Mekanizması İlkeleri (İç ve Dış Şikâyet Mekanizması)

Şikâyet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Prosedürler, gereksiz idari aşamalardan kaçınarak olabildiğince basit tutulacaktır. Aynı zamanda adil, şeffaf ve ilgili kişiler için bilgilendirici olacaktır.
- **Güncellik:** Süreç, SSP ve SEÇ Departman Şefi tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. İzleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- **Gizli ve tarafsız süreç, cezalandırma olmadan:** Süreç, çalışanlar cezalandırılmaktan korkmadan gizli ve tarafsız şekilde yürütülecektir.
- **Makul zaman çizelgesi:** Yanıtların teslimi ve belirtilen sorunların çözülmesi için belirli bir süre izlenecektir: bu, şikâyetin çözülmesi için belirlenen süre 30 iş günüdür.
- **Kayıtların tutulması:** Şikâyetler, mümkünse yazılı bir şekilde basılı ve elektronik kopyalar olarak izlenir ve kaydedilir.
- Çalışanlar, bu tür mekanizmalar aracılığıyla endişelerini dile getirdikleri için misilleme yaşamamalıdır.

5.2.2 Şikâyetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

Şikâyetlerin ele alınması (toplanması, kaydedilmesi ve değerlendirilmesi) şu adımları izleyecektir:

- Özellikle SSP tarafından bir Şikâyet Kayıt Formu (bkz. Ek B) doldurularak şikâyet prosedürü başlatılır,
- SSP şikâyeti/yorumu Şikâyet Veri Tabanına (bkz. Ek F) kaydeder,
- SSP şikâyeti inceler ve ilgili departman şefi yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar,
- Nihai karar verilir ve şikâyeti çözmek için daha fazla eylem uygulanır,
- Şikâyetçiye, şikâyetin çözüm sürecinin başladığı 5 iş günü içinde (isim-irtibat verilmişse) bildirilir,
- Şikâyet sahibine çözüm hakkında bilgi verilir (şikâyetin alınmasından itibaren en geç 30 iş günü içinde).
- İlgili belgeler (Ek C'de verilen Şikâyet Kapatma Formu) tamamlandıktan sonra şikâyet resmi olarak kapatılır, ve
- İsimsiz şikâyetlerin ele alınması verimli olmayacaktır, ancak hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

Şikâyetin türüne bağlı olarak sorumlulukların paylaşımı Kurumsal İletişim, İnsan Kaynakları ve SEÇ Departmanı tarafından detaylandırılmalı; ancak ele alma ve izlemenin karşılıklı olarak yapılması sağlanmalıdır.

Proje ile ilgili şikâyetlerin resmi olarak bildirilmesi için bir şikâyet formu hazırlanır. “Açık kapı politikası” tek iletişim yolu olarak teşvik edilmeyecektir, bu nedenle şikâyetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilmelidir.

5.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Teslim edilen şikâyetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikâyetin alınmasından sonra 30 iş günü olarak belirlenmiştir. Şikâyetçi bir isim ve iletişim bilgisi vermişse, bu onlara, şikâyetin alınmasından itibaren 5 iş günü içinde şikâyetinin durumu hakkında bilgi verilme şansı verecektir.

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olmasını ve süreç boyunca şikâyetleri ileten paydaşlarla anlamlı bir şekilde istişare yapılmasını sağlamak için devam eden paydaş katılım sürecini izleme önemlidir. Beklentilerin yönetildiğinden ve projenin paydaşlarla daha anlamlı bir ilişki kurduğundan emin olmak için de izleme önemlidir. Bu, bir şirketin veya endüstrinin standart iş uygulamalarının ve işletim prosedürlerinin çalışanları, paydaşları ve genel halk tarafından

sürekli olarak kabul edilmesini ifade eden bir 'işletme için sosyal lisans'ın sürdürülmesinde esastır.

PKP, işletme aşamasında yıllık olarak gözden geçirilecek ve revize edilecek (gerekirse) olup şikâyet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ayrıca proje paydaşları listesi de gözden geçirilecek ve gerekirse güncellenecektir.

5.2.4 Şikâyet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar, herhangi bir şikâyet durumunda, şikâyetlerini kime bildireceklerini bilmeleri sağlanacaktır ve bununla ilgili devamlı bir destek mevcut olacaktır. Yöneticiler prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerdeki akış şemalarında kolayca erişilebilir olmalıdır.

Çalışanlardan gelen iç şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, işe alım süreci boyunca tüm çalışanlarla (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilecektir ve ilk HSE eğitim oturumları ayrıca paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması sürecini de içerecektir;
- Toolbox eğitimleri ile şikâyet mekanizması ile ilgili iletişim düzenli olarak tekrarlanacaktır;
- Şikâyet/öneri kutuları, iç şikâyetler için Proje tesisi sahalarında kullanıma sunulacaktır; ve
- Tüm çalışanlar, şikâyet/öneri kutularının yerini ve şikâyetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi veya şikâyet/öneri kutuları aracılığıyla) bilecektir.

Topluluktan gelen dış şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında (şikâyet/öneri kutularının yerleri dahil) dış paydaşlarla iletilecektir;
- Şikâyet/öneri kutuları, en yakın yerleşim yerlerindeki muhtarlıklarda veya köylülerin toplanma noktalarında (kahvehaneler vb.) hazır bulundurulacak; ve
- Paydaşlar, şikâyet/öneri kutularının yerini ve şikâyetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi veya şikâyet/öneri kutuları aracılığıyla) öğreneceklerdir.

Şikâyet mekanizması iki bölümden oluşur: Dış ve iç (Projenin İşçileri, taşeronları ve tedarikçileri). Bu iki mekanizmanın farklı yanıtlayıcıları olacaktır: Dış Şikâyet Mekanizması doğrudan SSP ve SEÇ Departman Şefi tarafından yürütülürken, dahili şikâyetlerin ilk yanıtlayıcıları İşletme Şefleri olacaktır. Dahili şikâyet prosedürü daha sonra SSP ve SEÇ Departman Şefi tarafından yürütülecektir. Dahili şikâyet formunun bir örneği Ek E'de sunulmuştur.

5.3 İrtibat Detayları

BEZTAŞ Tekstil Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.

Demirtaş Organize Sanayi, Zambak Sokak, No.5-7 Bursa/TÜRKİYE

Telefon: +90 (224) 261 15 95

Faks: +90 (224) 261 15 96

E-Posta: beztas@beztas.com

Çevrimiçi Şikâyet Formu: <https://www.beztas.com/iletisim>

dilekveoneriler@beztas.com

Şikâyet, talep ve öneriler için;

Nilay Handan ÖZMEN

Sosyal Sorumluluk Personeli / Sosyal Uygunluk Uzmanı

E-posta adresi: nilay@beztas.com

6 İZLEME

6.1 Temel Performans Göstergeleri (TPG'ler)

Aşağıdaki tablo, temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme eylemlerini özetlemektedir. Bunlar, paydaş katılımı performansının ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılabilir.

Tablo 6-1. Temel Performans Göstergeleri (TPG'ler)

TPG*	Hedef	İzleme Önlemi
Topluluk şikâyetlerinin sayısı	Toplam sayısı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
5 iş günü içinde yanıtlandırılan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizması sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlar sunulması	Raporlama
30 iş günü içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyetlerin %100'ünün 30 iş günü içinde kapatılması	Şikâyet Veri Tabanı
Uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürünün Denetlenmesi	Yıllık denetimde tüm şikâyetlerin %100 oranında ve tam memnuniyet ile 30 iş günü içinde kapatılması	Denetim Raporu

* her TPG her bir tesis için ayrı olarak tutulacaktır.

6.2 Temel İzleme Faaliyetleri

Proje, paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikâyet mekanizması vb.) uygulanmasını izleyecektir. Bu izlemenin çıktıları aynı zamanda genel çevre, sağlık ve güvenlik (işçi hakları) ve projenin sosyal performansının yönetimi ve izlenmesine esas olarak aşağıdakiler aracılığıyla girdi sağlayacaktır:

- İzleme faaliyetlerinin, parametrelerinin, yerlerinin ve sıklığının gözden geçirilmesi, iyileştirilmesi ve genişletilmesi,

■ Yönetim planları ile prosedürlerinin gözden geçirilmesi ve revizyonları.

Proje, katılım faaliyetlerinden alınan geri bildirimleri analiz ederek katılım süreçlerinin etkinliğini izleyecek ve böylece ilgili paydaşları izleme sürecine dahil edecektir.

Tüm katılım faaliyetleri sırasında, uygun olduğunda, paydaşlara toplantının etkinliği ve paydaş katılımı süreci hakkında sorular sorulacaktır. Bu sorular ilgili paydaş için özel olarak tasarlanacak, ancak esas olarak aşağıdakileri ele alacaktır:

- Katılım sürecinin şeffaflığı ve erişilebilirliği,
- İlgili bilgilerin sağlanması,
- Zamanında yanıtlar (devam eden iletişim),
- Sağlanan bilgilerin açıklığı ve basitliği ve
- Sağlanan bilgilerin geçerliliği ve alaka düzeyi.

Etkili bir paydaş katılımı için paydaşların %50'sinden fazlasının bu sorulara olumlu geri bildirimde bulunması beklenmektedir.

Temel izleme faaliyetleri, temel performans göstergelerini kullanarak bu Planda belirtilen gerekliliklerle uyumu sağlamaya odaklanacaktır.

Tablo 6-2. Temel İzleme Faaliyetleri

	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	İzleme Sıklığı	İzlemenin Yapılacağı Yer
Şikâyetler/ Endişeler	Proje, <i>kapatılan</i> ve <i>çözülmemiş</i> şikâyetler dahil olmak üzere Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını en az aylık olarak aşağıdakileri içerecek şekilde gözden geçirecektir: • ay içinde açılan bekleyen şikâyetlerin sayısı, • ay içinde açılan şikâyetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana gelişim (grafik sunum), • ay içinde kapatılan şikâyetlerin sayısı; ve • Şikâyet türleri.	Şikâyet Veri Tabanı	Aylık	Proje Ofisi
Proje Alanına Ziyaretler	Ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgiler de dahil olmak üzere kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Proje Ofisi

	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	İzleme Sıklığı	İzlemenin Yapılacağı Yer
Topluluk Katılım Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi etkileşimi kaydedecektir.	Topluluk Katılım Kayıtları	Aylık	Proje Ofisi
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka verilen geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje Ofisi
Sosyal Sorumluluk Programı	SSP, Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyecek, kayıt altına alacak ve bu kayıtlar üç aylık paydaş katılımı raporlarına eklenecektir.	Yıllık Raporlar	Altı ayda bir (inşaat) Yıllık (işletme)	Proje Ofisi

7 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için genel farkındalık sağlamak için gerekli tüm eğitimler işe başlama eğitimi olarak sağlanacaktır. PKP ve Şikâyet yönetimi prosedürü de dahil olmak üzere gerektiğinde işe özel eğitim de sağlanacaktır. Bu planın uygulanması, Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından takip edilecektir ve Proje Yüklenicilerinin diğer personeli ve denetçileri de paydaş katılım faaliyetleri ve şikâyet mekanizması prosedürüne dahil olacaktır.

7.1 İşe Başlama Eğitimi

İşe başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı işçilere iç şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler, ilk “İşe Başlama Eğitimi” oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerin toplumla ilişkiler ve insan hakları eğitimlerine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve fikirleri nasıl anlayıp saygı duyulacağını ve yerel halk ve meslektaşlara uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olmayı öğretecektir.

7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

Toplumla ilgili olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa) şikâyet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Paydaş Katılım Planının uygulanmasına ve Şikâyet Yönetimine ilişkin özel eğitim ayrıca Sosyal Sorumluluk Personeline ve Proje'nin diğer personeline ve denetçilerine ve ilgili yüklenicilere verilir.

8 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölümde iç ve dış denetim yer almaktadır. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmıştır.

8.1 İç ve Dış Denetim

Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından, PKP'nin uygun şekilde uygulanmasıyla ilgili olarak işletme aşamasında rutin iç denetimler gerçekleştirilecektir. Uygunluk, bu Planda belirtilen gerekliliklere göre izlenecektir. Bu yönetim planının unsurları düzenleyici denetimlere tabidir.

Ayrıca, bu Paydaş Katılım Planına uygunluk, Proje denetim programının bir parçası olarak ve Proje Kredi Kuruluşları tarafından ayrı olarak periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır.

8.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutulacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikâyetler, eylemler ve şikâyetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın dile getirdiği endişeler/görüşler/öneriler,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, soruşturmalar ve olaylar.

Aylık olarak, kaydedilen şikâyetlerin sayısı ve türü açısından genel bir incelemesi yapılacaktır. Şikâyetlerin açık/kapalı olarak durumu periyodik olarak geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Ekibi, bu genel bakışı proje yönetimi ile aylık ilerleme toplantılarında değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

EKLER

Ek A: Mevcut Dilek ve Öneri İletişim Prosedürü

Ek B: Şikâyet Kayıt Formu

Ek C: Şikâyet Kapatma Formu

Ek D: İstişare Formu

Ek E: İç Şikâyet Formu

Ek F: Şikâyet Veri Tabanı

Ek A: Mevcut Dilek ve Öneri İletişim Prosedürü

DİLEK ve ÖNERİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	TARİH	Sayfa No	Doküman No
	14.09.2020	1/4	BZT-2021-043

REVİZYON NO	TARİH	REVİZYON AÇIKLAMASI
02	03.01.2022	Yeni Yayın

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı, çalışanların ve iletişimde bulunduğumuz tüm firmaların (müşteriler ve tüm tedarik zinciri) ayrıca Beztaş Tekstil ile gerek işleyiş gerekse coğrafi konum nedeniyle iletişimde bulunan herkesin şikayetlerinin, dilek ve önerilerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve uygulanacak süreci belirlemektir.

2.KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzda, alınan şikayet ve geri bildirimlerden hareket edilerek şikayet ile ilgili başvuruların alınması, şikayete konu olan eylem ve kişilerin araştırılması ve değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3.SORUMLULUKLAR

3.1 Üst Yönetim

Etkin ve verimli olarak şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek. Şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek.

3.2 İşveren (Yönetim) Temsilcisi

Şikâyetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla (ayda bir) yönetimin gözden geçirmesi toplantıları aracılığı ile üst yönetime rapor vermek.

Çift taraflı şikâyet dinleme toplantılarını organize etmek ve raporlamak.

3.3 İnsan Kaynakları Sorumlusu

Şikâyetlerin araştırılmasında işveren temsilcisi, çalışan temsilcisi ile ortaklaşa çalışmak
İşveren temsilcisinin firmada bulunmadığı zamanlarda, işveren temsilcisi görevlerine vekaleten bakmak.

3.4.Çalışan Temsilcisi

Şikâyetlerin dinlenmesi, araştırılması ve sonuçlandırılması süreçlerinin tamamında işveren temsilcisi ve insan kaynakları sorumlusu ile ortaklaşa çalışmak.

Hazırlayan	Kontrol	Kontrol	Onaylayan
Kurumsal Sosyal Uyumluk Uzmanı Nilay Handan ÖZMEN	İşveren Temsilcisi Cengiz ALPASLAN	İnsan Kaynakları Müdürü Tuğba KARAGÖZ	Yönetim Kurulu Üyesi Emre ACAR

DİLEK ve ÖNERİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	TARİH	Sayfa No	Doküman No
	14.09.2020	2/4	BZT-2021-043

4.UYGULAMA

BEZTAŞ TEKSTİL, aşağıda yer alan esaslar dahilinde şikayetleri ele alır, izler, elde edilen verileri değerlendirerek çalışan memnuniyeti yönetim sisteminin sürekli iyileşmesini sağlar.

4.1 İletişim

Dilek ve Önerilerin değerlendirilmesinden birinci derecede işveren temsilcisi sorumludur. Dilek ve Öneri ilk değerlendirilmeye alındığında kaydı yapılır ve araştırılmaya başlanır. Araştırma işveren temsilcisi, çalışan temsilcisi ve insan kaynakları sorumlusu ile ortaklaşa yürütülür.

4.2 Dış Öneri Mekanizması

İletişimde bulunduğumuz tüm firmalar (müşteriler ve tüm tedarik zinciri) ayrıca komşularımız ve Beztaş Tekstil ile gerek işleyiş gerekse coğrafi konum nedeniyle iletişimde bulunan herkes, Firmamızın resmi internet sitesindeki dilek ve öneri e-mail adresini kullanarak ve danışmada bulunan dilek öneri formları aracılığıyla bize ulaştırabilirler.

4.3 Dilek ve Öneri Alınması

Beztaş Tekstil’de “Sosyal Uygunluk Anketi” adı altında çalışan memnuniyet çalışması yapılmaktadır. Ayrıca öneriler Dilek -Öneri kutusuna atılarak İşveren temsilcisine ulaştırılır .Bunun yanında çalışan isterse “İletişim Formunu” doldurarak işveren temsilcisine / çalışan temsilcisine veya İnsan Kaynakları Sorumlusuna bizzat elden de teslim edebilir.

- ✓ Dilek -Öneri kutusuna ayda bir bakılır.
- ✓ Dilek ve Öneri kutusu çalışan temsilcisi, insan kaynakları tarafından açılır.
- ✓ Gelen öneriler insan kaynakları tarafından kayıt altına alınarak konular hakkında işveren vekili, çalışan temsilcisi, insan kaynakları sorumlusu ve iş güvenliği uzmanı ile birlikte toplantı yapılarak konuların aciliyet önemide göz önünde tutularak karar alınır. Konular gerekli durumlarda İş Sağlığı ve Güvenliği Kurul toplantılarına taşınabilir.
- ✓ Aşağıda yer alan durumlarda yapılan önerilerin aciliyet önemi **yüksek** olarak kabul edilir
 - Üretim veya çalışma verimliliğini durduran problemler,
 - Üretim ve verim kaybı yaratan kalite problemleri,
 - İnsan sağlığını riske eden problemler,
 - Sürekli aynı konuya dair iletilen problemler,

Hazırlayan	Kontrol	Kontrol	Onaylayan
Kurumsal Sosyal Uygunluk Uzmanı Nilay Handan ÖZMEN	İşveren Temsilcisi Cengiz ALPASLAN	İnsan Kaynakları Müdürü Tuğba KARAGÖZ	Yönetim Kurulu Üyesi Emre ACAR

DİLEK ve ÖNERİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	TARİH	Sayfa No	Doküman No
	14.09.2020	3/4	BZT-2021-043

4.4 Dilek ve Öneri Değerlendirilmesi

Dilek ve öneri kutusuna atılan dilek ve öneriler ayda bir açılarak çalışan temsilcisi ve insan kaynakları tarafından kontrol edilir. Ayrıca acil çözüm gerektiren durumlarda öneride bulunan eğer isterse Dilek-Öneri İletişim toplantılarına katılabilir ya da birebir insan kaynakları ya da çalışan temsilcileri ile görüşüp dilek talebini yazılı olarak da iletebilir. Dış öneri mekanizmasında dilek ve öneriler danışmada bulunan dilek ve öneri kutuları aracılığıyla veya internet sitesinde bulunan dilek ve öneri formları ya da e mail yolu ile alınır. Önerilerin değerlendirmesi aylık yapılan “Dilek-Öneri İletişim Toplantılarında” ele alınır. Öneri yapan kişi ile yapılan görüşmeler belli bir nezaket çerçevesinde yapılır, kişisel bilgiler bu kişilerin rızası olmadan açıklanmaz.

4.5 Dilek ve Önerilerin Araştırılması

Şikâyet ile ilgili araştırmaları yerinde incelemelerde bulunarak işveren temsilcisi, Çalışan temsilcisi veya insan kaynakları sorumlusu gerekli görüşme ve incelemeleri yapar. İşveren Temsilcisi bu bilgiler ışığında alınması gereken önlem kararlarını Dilek-Öneri İletişim Toplantılarında ele alarak karara bağlanmasını sağlar.

4.6 Çalışan ile Mutabakatın Sağlanması ve İzleme

İşveren temsilcisi önerdiği çözümün çalışan tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede sorumlu kişiler tarafından uygulamaya alınır. Çalışanın sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde İşveren temsilcisi varsa alternatif çözüm önerisini sunar.

4.7 Raporlamalar

İşveren temsilcisi önerilerle ilgili ayda bir Dilek-Öneri İletişim Toplantılarında öneriler hakkında bilgilendirmeler ve değerlendirmeler yaparak toplantı karar tutanakları oluşturur ve gerekli durumlarda üst yönetim ile paylaşır ve duyuru panolarında yayınlar.

4.8 Dilek ve Önerileri Ele Alma Süreci ile İlgili Memnuniyet Seviyesinin Ölçülmesi

Beztaş Tekstil’de çalışanların memnuniyet seviyelerini belirlemek için anket düzenlenir. Anket sonuçları İşveren temsilcisi tarafından değerlendirilir ve tespit edilen uygunsuzlukları Düzeltici/Önleyici Faaliyetler başlatılabilir. Yapılan anketler, anket değerlendirmeleri ve alınan aksiyonlar düzenli olarak Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında görüşülür/değerlendirilir.

4.9 Sosyal Uygunluk Anketlerinin Değerlendirilmesi

Sosyal uygunluk anketleri yılda en az bir defa olarak İşveren Temsilcisi ve sosyal uygunluk uzmanı organizasyonunda gerçekleştirilir. İnsan Kaynakları Sorumlusu ve Çalışan Temsilcisi ile ortak hareket edilir.

Hazırlayan	Kontrol	Kontrol	Onaylayan
Kurumsal Sosyal Uygunluk Uzmanı Nilay Handan ÖZMEN	İşveren Temsilcisi Cengiz ALPASLAN	İnsan Kaynakları Müdürü Tuğba KARAGÖZ	Yönetim Kurulu Üyesi Emre ACAR

DİLEK ve ÖNERİ İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	TARİH	Sayfa No	Doküman No
	14.09.2020	4/4	BZT-2021-043

4.10 Kayıtların Saklanması

Beztaş Tekstilde’de çalışan dilek ve önerileri ile ilgili tüm kayıtlar 2 yıl süreyle saklanır.

5.İLETİŞİM

Yeni iş başı yapan personel ve çalışanlara yıl içinde yapılan Sosyal Uygunluk Eğitimlerinde ve duyuru panolarımızda politika ve prosedürlerimiz duyurulmakta ve erişim imkanı sağlanmaktadır.

6.KONTROL

Dilek ve Öneri İletişim Prosedürü her yıl üst yönetim tarafından gözden geçirilmektedir.

7.FORMLAR

Dilek-Öneri Formları (Doküman No:BZT-2021-043-1)

Dilek-Öneri Toplantı Kayıtları (Doküman No:BZT-2021-043-2)

Sosyal Uygunluk Anketleri(Doküman No:BZT-2021-043-3)

Hazırlayan	Kontrol	Kontrol	Onaylayan
Kurumsal Sosyal Uygunluk Uzmanı Nilay Handan ÖZMEN	İşveren Temsilcisi Cengiz ALPASLAN	İnsan Kaynakları Müdürü Tuğba KARAGÖZ	Yönetim Kurulu Üyesi Emre ACAR

Ek B: Şikâyet Kayıt Formu

Şikâyet Kayıt Formu		
Referans No:		
Tam Adı <i>Not: Kimliğinizin rızanız dışında üçüncü şahıslara açıklanmamasını tercih ediyorsanız veya talep ediyorsanız, anonim seçeneğini işaretleyebilirsiniz.</i>	Ad & Soyadı: _____ ☐ Şikâyetimi isimsiz (anonim) olarak dile getirmek istiyorum. ☐ İzinim olmadan kimliğimin açıklanmamasını talep ediyorum.	
İrtibat Bilgileri Şikâyetçi, kendisi ile nasıl iletişime geçilmesini istiyor (posta, telefon, e-posta).	☐ Posta ile: Posta adresi: _____ ☐ Telefon ile: _____ ☐ E-posta ile: _____ ☐ Benimle irtibata geçilmesini istemiyorum.	
İlgili Şikâyetin Detayları:		
Olayın veya Şikâyetin Açıklaması: _____ Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?		
Olayın özeti:		
Olayın/Şikâyetin Tarihi:		
	☐ Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) ☐ Birden fazla kez olan olay/şikâyet (kaç kez tekrarlandı? _____) ☐ Devam eden olay/şikâyet (Lütfen detay veriniz)	
Sorunun çözülmesi için ne yapıldığını görmek istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikâyetin durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyeti kapatan:		
Gerçekleştirilen Eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

Ek C: Şikâyet Kapatma Formu

Şikâyet Kapatma Formu	
Referans No:	
Düzeltilici Faaliyet(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
Şikâyetin Kapatılması	
<i>Bu bölüm, "Şikâyet Kayıt Formu"nda belirtilen şikâyetin çözümlenmesi durumunda şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	
Tarih:	Şikâyeti kapatan personelin Adı Soyadı ve İmzası
Şikâyet Sahibinin Adı Soyadı ve İmzası	
...../...../.....	

Ek D: İstişare Formu

İstişare Formu				
Referans No:				
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:	
İstişare/ Görüşme Gündemi:			Referans No:	
İstişare Bilgileri				
Görüşülen kurum:			İletişim Şekli	
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:			Telefon/Ücretsiz Hat	☐
Telefon:			Yüz yüze görüşme	☐
Adres:			Web-sitesi/ E-posta	☐
E-Posta:			Diğer (Belirtiniz)	☐
Paydaş Türü				
Kamu Kurumu ☐	Projeden Etkilenen Kişiler ☐	Özel Şirket ☐	Ticaret Dernekleri ☐	STK ☐
İlgili Gruplar ☐	Sanayi Dernekleri ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐	Üniversite ☐
İstişare Hakkında Detaylı Bilgi				
Proje ile ilgili sorular:				
Projeye ilgili endişeler / geri bildirimler:				
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen yanıtlar:				

Ek E: İç Şikâyet Formu

Referans No:		
Tam Adı <i>Not: Kimliğinizin rızanız dışında üçüncü şahıslara açıklanmamasını tercih ediyorsanız veya talep ediyorsanız, anonim seçeneğini işaretleyebilirsiniz.</i>	Ad & Soyadı: _____ ☐ Şikâyetimi isimsiz (anonim) olarak dile getirmek istiyorum. ☐ İzinim olmadan kimliğimin açıklanmamasını talep ediyorum.	
İrtibat Bilgileri Şikâyetçi, kendisi ile nasıl iletişime geçilmesini istiyor (posta, telefon, e-posta).	☐ Posta ile: Posta adresi: _____ ☐ Telefon ile: _____ ☐ E-posta ile: _____ ☐ Benimle irtibata geçilmesini istemiyorum.	
İlgili Şikâyetin Detayları:		
Olayın veya Şikâyetin Açıklaması: _____ Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?		
Olayın özeti:		
Olayın/Şikâyetin Tarihi:		
☐ Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) ☐ Birden fazla kez olan olay/şikâyet (kaç kez tekrarlandı? _____) ☐ Devam eden olay/şikâyet (Lütfen detay veriniz)		
Sorunun çözülmesi için ne yapıldığını görmek istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikâyetin durumu		
	Tarih:	
Şikâyeti kapatan:		Şikâyeti kapatan:
Gerçekleştirilen Eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		



PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,
1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA
Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99
www.mgsmuhendislik.com