

---

# ALARKO GAYRİMENKUL YATIRIM ORTAKLIĞI A.Ş. BODRUM HILLSİDE OTEL PROJESİ

## PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)



# ALARKO

GAYRİMENKUL YATIRIM ORTAKLIĞI A.Ş.

---


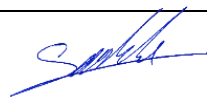
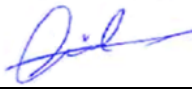

NİSAN 2023

ANKARA



# ALARKO GAYRİMENKUL YATIRIM ORTAKLIĞI A.Ş. BODRUM HILLSİDE OTEL PROJESİ

## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Versiyon	Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kalite Yönetim Sorumlusu	Kontrol Eden	Onaylayan
Taslak	A.0	Şubat 2023	Şeyma Nur Geyik Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi
Nihai	C.0	Nisan 2023	Şeyma Nur Geyik Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi
						

REVİZYON KODLARI: A: TASLAK, B: NİHAİ TASLAK, C: NİHAİ

PROJE NO: 22/014

NİSAN 2023

MÜŞTERİ:



**ALARKO**  
GAYRİMENKUL YATIRIM ORTAKLIĞI A.Ş.

Muallim Naci Cad. No:69/1 Ortaköy  
Beşiktaş/İstanbul, Türkiye  
☎: +90 (212) 310 33 00  
📠:

DANIŞMAN:



Mühendislik ve  
Danışmanlık A.Ş.

Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi  
Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar  
Bulvarı No: 266 B Blok Kat: 2 Daire: 38  
Çankaya - Ankara / Türkiye  
☎: +90 (312) 295 62 48  
📠: +90 (312) 295 62 00

## İÇİNDEKİLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
<i>İçindekiler Listesi</i> .....	<i>i</i>
<i>Tabloların Listesi</i> .....	<i>ii</i>
<i>Şekillerin Listesi</i> .....	<i>ii</i>
<i>Kısaltmalar</i> .....	<i>iii</i>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1 Projeye Genel Bakış.....	1
<b>2 PROJENİN YERİ</b> .....	<b>3</b>
<b>3 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ</b> .....	<b>5</b>
3.1 Türk Mevzuatı .....	5
3.2 Uluslararası Standartlar.....	6
3.3 Türk Mevzuatı ve Uluslararası Yönergeler Arasındaki Boşluklar .....	6
<b>4 GÖREVLER VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>7</b>
<b>5 ÇSYP İLE İLGİLİ ÇEVRESEL VE SOSYAL SAHA ÇALIŞMASI</b> .....	<b>8</b>
<b>6 PAYDAŞ KATILIMI</b> .....	<b>14</b>
6.1 Paydaş Katılım Araçları.....	15
6.2 Covid-19 Kısıtlamaları Sırasında Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Görüşmeleri .....	15
6.3 Gelecekteki Paydaş Katılım Faaliyetleri.....	16
<b>7 ŞİKÂYET MEKANİZMASI</b> .....	<b>18</b>
7.1 Şikâyet Kaydı.....	18
7.2 Görevler ve Sorumluluklar.....	19
7.3 Şikâyet Prosedürü.....	20
7.3.1 Çalışan Şikâyet Mekanizması .....	20
7.3.2 Halka Açık Şikâyet Mekanizması .....	22
<b>8 İZLEME</b> .....	<b>25</b>
EK - 1 Şikâyet Formu Örneği .....	26
EK - 2 Şikâyet Kapatma Formu Örneği .....	28
EK - 3 İstişare Formu Örneği .....	30

## TABLULARIN LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 3-1. Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Özel Amaçları .....	5
Tablo 4-1. ÇSYP'nin Uygulanmasına İlişkin Genel Organizasyon Yapısı.....	7
Tablo 5-1. İstihdam Rakamları.....	8
Tablo 6-1. Paydaş Grupları .....	15
Tablo 8-1. Temel Performans Göstergeleri (KPI) ve izleme faaliyetleri – Paydaş Katılım.....	25

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2-1. Projenin Konumu .....	3
Şekil 2-2. Kamp Alanı .....	4
Şekil 5-1. Yemekhane .....	10
Şekil 5-2. Kamp odası-1 .....	11
Şekil 5-3. Kamp Odası-2 .....	12
Şekil 5-4. Dinlenme Alanı/Kantin .....	13

## KISALTMALAR

ALGYO	Alarko Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PKP	Paydaş Katılım Planı
PPE	Kişisel Koruyucu Ekipman
PS	Performans Standartları
SEÇ	Sağlık Eğitim Çevre
SED	Sosyal Etki Değerlendirmesi
TKYB	Türkiye Yatırım ve Kalkınma Bankası

# 1 GİRİŞ

## 1.1 Projeye Genel Bakış

Alarko Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş. (ALGYO, 'Proje Sahibi'), Muğla İli, Bodrum İlçesi, Gündoğan Mevkii, Küçükbüyük Mahallesi'nde 359 oda kapasiteli Bodrum Hillside Otel'i (bundan sonra 'Proje' olarak anılacaktır) inşa etmeyi planlamaktadır.

Proje alanı daha önce Tekaş A.Ş.'ye ait olup Tekaş A.Ş. 1995 yılından beri bu alanda Green Beach Resort Hotel'i işletmektedir. ALGYO, Green Beach Resort Hotel'in satın alımını tamamlamıştır. ALGYO, mevcut otel bloklarının bir kısmını yıkmış, bir kısmını ise yenileyerek kullanmayı planlamaktadır.

Bu kapsamda, önerilen Proje 363 Ada, 10 Parsel üzerinde 41.829,84 m<sup>2</sup> alan üzerine inşa edilecek olup, ilave 59.485,18 m<sup>2</sup> alan kıyı kullanımı ve iskele alanını içerecek şekilde oluşturulacaktır. İnşaat işleri, mevcut otel bloklarının yıkılması ve yenilenmesi ile yeni blokların inşasını içermektedir.

İnşaat, mevcut binaların yıkılması ve yeni otel binalarının yapım işlerini içermektedir. İnşaat çalışmaları, Bodrum Belediyesi'nin sonbahar-kış döneminde belirlediği inşaat sezonunda gerçekleştirilecektir<sup>1</sup>.

Turner International Proje Sahibi tarafından Proje Yönetim Şirketi olarak atanmıştır ve Sanat Yapı Projenin ana yüklenici firmasıdır.

Mevcut durumda Proje inşaat aşamasındadır, inşaat çalışmalarının 24 ayda tamamlanarak Kasım 2024'te Projenin tamamlanması planlanmaktadır. Öte yandan projenin uzun yıllar hizmet vermesi planlandığından ve net bir proje ömrü verilememektedir. Ancak Proje kapsamındaki binaların ekonomik ömürleri tamamlandığında onaylı imar planına göre gerekli revizyonlar yapılacaktır.

Proje Sahibi, Proje'nin inşası için Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası'ndan (TKYB) potansiyel finansman talebinde bulunmaktadır. Bu nedenle ALGYO, Ulusal yasal gereklilikler, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Performans Standartları (PS) ve TKYB Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Prosedürü doğrultusunda Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme (ÇSDD) raporu ve yönetim planlarının hazırlanması için 2U1K'yı görevlendirmiştir. Proje şu anda inşaat aşamasındadır ve 2U1K saha ziyareti gerçekleştirmiş ve saha ziyareti sırasında ortaya çıkan değerlendirme sonuçlarını da içeren Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı ve Paydaş Katılım Planı hazırlamıştır.

<sup>1</sup> Muğla Valiliği, 28 Mayıs 1996, 34 numaralı Mahalli Çevre Kurulu Kararı ve Kültür ve Turizm Bakanlığı 2015/03 numaralı Genelgesi

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

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

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

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

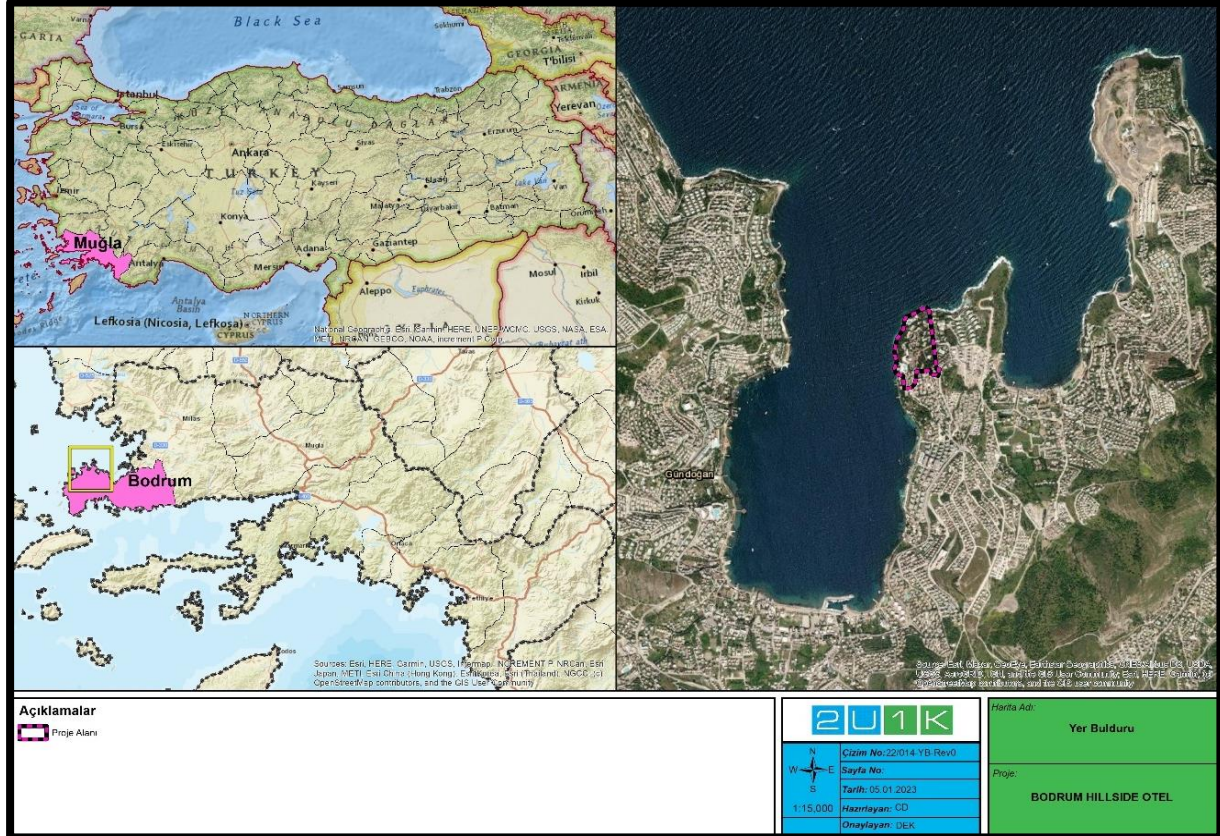
## 2 PROJENİN YERİ

6 Haziran 2022 tarihli Proje Tanıtım Dosyasında belirtildiği şekilde Proje alanı Muğla İli, Bodrum İlçesi, Gündoğan Mevkii, Küçükçük mahallesinde yer almaktadır.

Proje alanı daha önce Tektaş A.Ş. ye ait olup 1995 yılından beri Green Beach Resort Hotel olarak Tektaş A.Ş. tarafından işletilmektedir. ALGYO Green Beach Resort Hotel'in satın alımını tamamlamıştır. ALGYO, mevcut otel bloklarının bir kısmını yıkmıştır, ana otel binasında ise tadilat çalışmaları devam etmektedir. Proje alanı çevresinde yazlık siteler ve oteller bulunmaktadır.

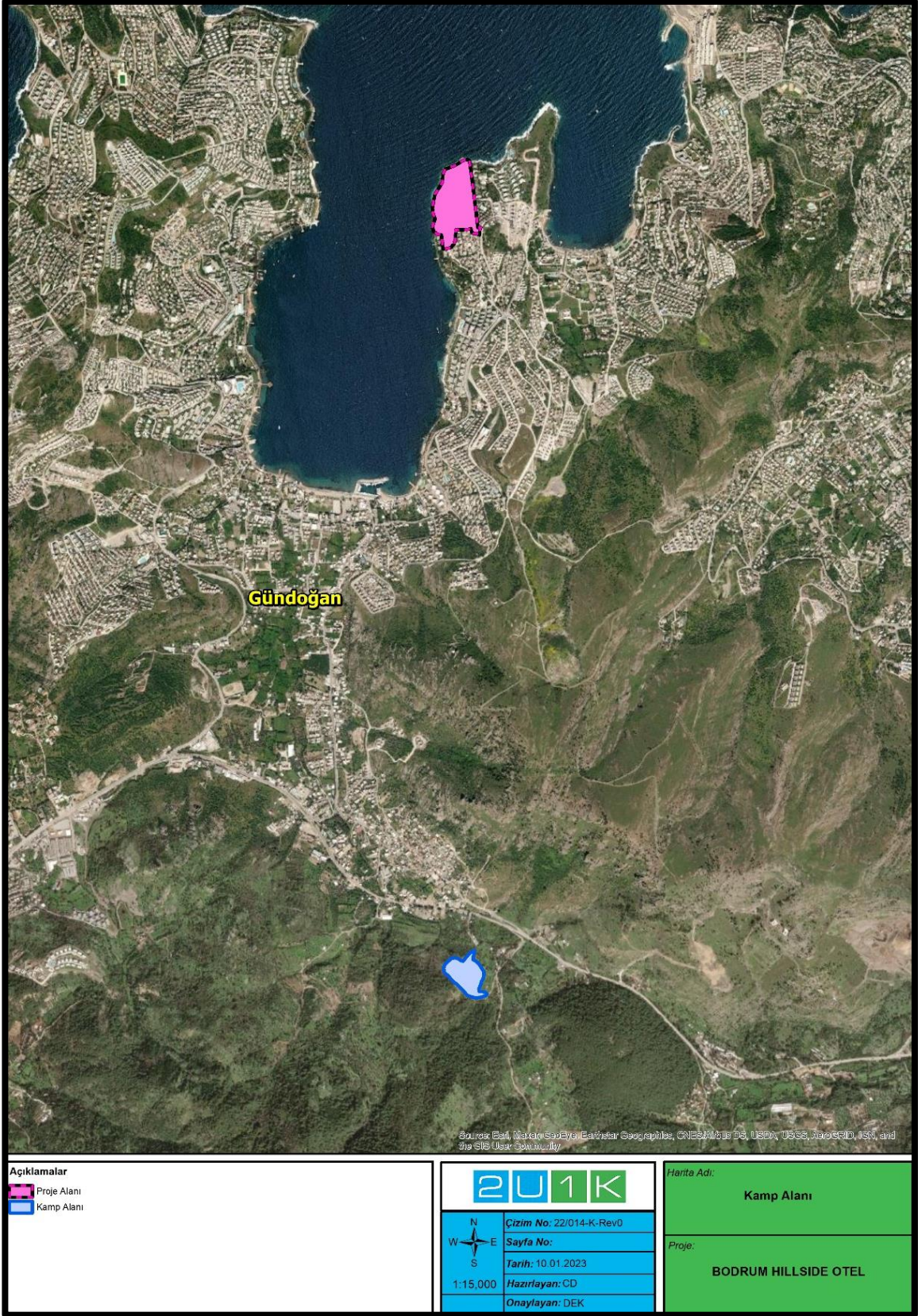
Bu kapsamda Proje 41.829,84 m<sup>2</sup> alana sahip Muğla İli, Bodrum İlçesi, Gündoğan Mevkii, Küçükçük Mahallesi 363 ada 10 parselde yer almaktadır, toplam Proje alanı kıyı kullanımı ve iskele alanı dahil 59.485,18m<sup>2</sup> dir. Proje alanı, otel devir teslim sürecinden önce yerel halk tarafından resmi / gayri resmi olarak kullanılmamıştır.

Proje Alanı 1/100.000 ölçekli Aydın-Muğla-Denizli Çevre Düzeni Planına göre Turizm Tesis Alanı içerisinde yer almaktadır. Proje konum haritası Şekil 2-1'de sunulmaktadır. Proje alanının kuzeyinde, doğusunda ve güneyinde yazlık evler/siteler bulunmaktadır. Çalışanların konaklaması için yerel bir firmadan hizmet alınmakta olup kamp alanında farklı firmalara ait çalışanlar da bulunmaktadır. Kamp alanı Şekil 2-2'de sunulmaktadır.



Şekil 2-1. Projenin Konumu





Şekil 2-2. Kamp Alanı

### 3 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ

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

#### 3.1 Türk Mevzuatı

11 Ağustos 1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve 29 Mayıs 2013 tarihli Resmi Gazete'de (6486 Sayılı Kanun ile) tadil edilen Çevre Kanunu No. 2872, Türkiye'nin çevre mevzuatının temel yasal çerçevesini oluşturmakta ve çok sayıda yönetmelik ile desteklenmektedir. 29 Temmuz 2022 tarih ve 31907 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nin (ÇED Yönetmeliği) ana çerçevesini ise Çevre Kanunu'nun 10. maddesi oluşturmaktadır.

Proje ÇED yönetmeliği'ne göre Ek-2 listesinde yer almakta olup Proje için ÇED Yönetmeliği madde 15 uyarınca Proje Tanıtım dosyası hazırlanmıştır.

**Tablo 3-1. Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Özel Amaçları**

(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 Müdürlüğünün 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.

Proje Sahibi, çevre kanunlarının yanı sıra aşağıdaki kanunlara da uymakla yükümlüdür:

- İş Kanunu No. 4857, 25134 sayılı ve 10 Haziran 2003 tarihli Resmi Gazete,
- Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun No. 3071, 18571 sayılı ve 10 Kasım 1984 tarihli Resmi Gazete,
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu No. 4982, 25269 sayılı ve 24 Ekim 1984 tarihli Resmi Gazete,
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu No. 6698, 29677 sayılı ve 7 Nisan 2016 tarihli Resmi Gazete.

### 3.2 Uluslararası Standartlar

Bu rapor, ilgili IFC Performans Standartları ve uluslararası gereklilikleri kılavuz olarak 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 Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı.

### 3.3 Türk Mevzuatı ve Uluslararası Yönergeler Arasındaki Boşluklar

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. Örneğin, Türk ÇED Yönetmeliği bir detaylı sosyo-ekonomik saha çalışmasının uygulanmasını, proje alanına dair bilgi verilmesini ve bir şikayet mekanizmasının kurulmasını şart koşmamaktadır. Ancak bunlar uluslararası standartlar tarafından istenmektedir.

## 4 GÖREVLER VE SORUMLULUKLAR

Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nda (ÇSYP) açıklanan tüm çevresel ve sosyal taahhütler, Proje Sahibi tarafından yerine getirilecektir. Proje Yönetimi, 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. ÇSYP'nin uygulanmasına ilişkin genel organizasyon yapısı Tablo 4-1'de sunulmaktadır.

**Tablo 4-1. ÇSYP'nin Uygulanmasına İlişkin Genel Organizasyon Yapısı**

Görevler	Sorumluluklar
<b>Proje Sahibi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uygulamaya ilişkin genel sorumluluk,</li> <li>Projenin ÇSYP'de açıklanan Uluslararası Finans Kuruluşlarının şartlarına uymasını sağlamak,</li> <li>Çevresel ve sosyal etkileri azaltmak için ÇSYP şartlarının uygulanmasını sağlamak,</li> <li>ÇSYP'nin uygulanmasıyla ilgili izleme sürecini yürütmek,</li> <li>Kredi veren kuruluşlara ibraz edilmek üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak.</li> </ul>
<b>Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Mekanizması Yetkilisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tüm çalışanların ÇSYP ile ilgili eğitim oturumlarına katılmasını sağlamak ÇSYP'de belirtilen çevre ve güvenlik taahhütlerine uyulmasını sağlamak üzere personele yönelik eğitim ve farkındalık oturumlarının yürütülmesine ilişkin kayıt tutmak,</li> <li>Kredi Veren Kuruluşlara ibraz edilmek üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak,</li> <li>ÇSYP'nin uygulanmasıyla ilgili izleme sürecini yürütmek,</li> <li>Paydaş Katılım Planını benimseyerek uygulamak,</li> <li>Çalışan ve halka açık şikâyet mekanizmasını yönetmek.</li> </ul>
<b>Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Uzmanı/İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çevre yönetim sisteminin kurulmasını ve düzgün çalışmasını sağlamak üzere ÇSYP'ye uyumu ve ÇSYP'nin uygulanmasını gözetleyerek izlemek,</li> <li>Projenin teknik özelliklerinin ÇSYP çerçevesindeki tavsiyeleri yeterince yansıtmasını sağlamak,</li> <li>İşlerin uygunluk seviyesini belirlemek ve çevreyle ilgili konularda geri bildirimde bulunmak için Proje alanını düzenli olarak ziyaret edip denetlemek,</li> <li>Kredi Veren Kuruluşlara ibraz edilmek üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak.</li> </ul>
<b>Kalite Yönetim Sistemleri Birimi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çevre mevzuatı kapsamında yapılması gereken çalışmaların planlaması,</li> <li>Çalışanlara çevre bilinci ve atık yönetimi eğitimlerini vermek,</li> <li>Geri dönüşüm ve bertaraf firmalarının sözleşmelerini yapmak,</li> <li>Atıkların lisanslı firmalar tesliminin sağlanması,</li> <li>Operasyonel kontrollerin sağlanması,</li> <li>Çevresel risk ve fırsatların değerlendirilmesi,</li> <li>Atıkların azaltılması yönelik çalışmalar yapmak.</li> </ul>
<b>Proje Çalışanları</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ÇSYP kapsamındaki çevreyle ilgili vazifeleri tanıtmak için intibak eğitimine katılmak.</li> </ul>

## 5 ÇSYP İLE İLGİLİ ÇEVRESEL VE SOSYAL SAHA ÇALIŞMASI

2U1K, ÇSYP'yi ve ilgili yönetim planlarını hazırlamak üzere bilgi toplamak için 28 Eylül 2022 tarihinde saha ziyareti gerçekleştirmiştir. Saha ziyareti kapsamında yapılan faaliyetler aşağıdaki gibidir:

- Projenin idari personeli ile bir başlangıç toplantısı,
- EHS dokümanlarının gözden geçirilmesi,
- İnsan Kaynakları Departmanı ile görüşme ve
- Saha gezisi.

2U1K Sosyoloğu ayrımcılık, çalışma koşulları, içme suyuna erişim ve sıhhi tesislere erişim, şikâyet mekanizmasına erişim, maaşlar, fazla mesai ve tazminat konularında bilgi edinmek için Proje Sahibi ile görüşmüştür.

Bu görüşmelere ek olarak, çalışanlarla görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler en az on beş 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 Proje Sahibine bağlı olarak çalışan ana altyüklenici Sanat Yapı dahil toplamda 12 altyüklenici firma bulunmaktadır. Çalışan sayısı 87'dir. Projede engelli ve yabancı uyruklu çalışan bulunmamaktadır.

İşe alımlar ana yüklenici olan Sanat yapı tarafından yapılmaktadır. İstihdam rakamlarına ilişkin sonuç aşağıda listelenmiştir:

**Tablo 5-1. İstihdam Rakamları**

Çalışan Türü	Çalışan Sayısı
Mavi Yakalı	71
Beyaz Yakalı	16
<b>Toplam</b>	<b>87</b>

İşe giriş esnasında çalışanlardan talep edilen bilgi ve belgeler aşağıda yer almaktadır:

- Diploma,
- Mesleki yeterlilik bilgisi,
- Nüfus cüzdanı örneği,
- İkametgah,
- Adli sicil kaydı ve
- Sağlık raporu.

Yerel istihdam, Proje Sahibinin iş yerinin yakınında yaşayan kişileri işe alma hedefidir. Paydaş katılımı ve ulaşım maliyetleri açısından yararlıdır. Mevcut durumda yerelden istihdam edilen 3 kişi bulunmaktadır.

Tüm çalışanlar sözleşmeli olarak çalışmaktadır. Proje için hazırlanmış bir davranış kuralları dokümanı mevcut değildir. Uyulması gereken kuralları içeren doküman çalışan sözleşmesinin bir eki olarak hazırlanmalı ve çalışanlara işe giriş esnasında bu konuda detaylı bilgi verilmeli ardından bu doküman çalışan tarafından okunup imzalanmalıdır. Davranış kurallarının bir kopyası çalışan ile paylaşılmalıdır.

Çalışanların toplu çıkarını temsil edecek işçi sendikası yoktur. Proje Sahibi tarafından İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında çalışanlar arasından bir personel çalışan temsilcisi olarak atanmıştır. Yapılan çalışan görüşmeleri esnasında çalışanların temsilciyi tanımadıkları saptanmıştır. Proje alanı içerisinde çalışan temsilcisini tanıtan duyurulara yer verilmeli, çalışanlara verilen eğitimler esnasında çalışan temsilcisi ve sorumlulukları tanıtılmalıdır. İşe yeni alımların gerçekleşmesi durumunda çalışan temsilcisi ve sorumlulukları yazılı ve sözlü olarak belirtilmelidir.

Tüm çalışanların Sanat Yapı tarafından sağlanan ulaşım hizmetlerine erişimi vardır. Yerel bir firma olan Masal Taşımacılık 3 servis aracıyla hizmet vermektedir. Çalışanlar 08.00-17.00 arası çalışmakta gece çalışması ise bulunmamaktadır.

Kişisel koruyucu malzeme, maske ve diğer hijyen araçları İSG birimi aracılığıyla sağlanmaktadır. İSG birimi tarafından yıllık eğitim planı hazırlanmıştır. Çalışanlarla yapılan görüşmelerde tüm çalışanların İSG eğitimi aldıkları belirlenmiştir. Tüm çalışanlara çalışan sözleşmeleri, davranış kuralları, şikayet mekanizması hakkında eğitim verilmelidir. Eğitimlere tüm altyüklenici personelinin ve idari birimlerinin katılması önem arz etmektedir. Proje alanının konumu dikkate alındığında güvenlik personeline toplulukla doğru iletişim kurma yöntemlerine dair eğitim verilmelidir. Güvenlik personeli şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmelidir. Özellikle dış paydaşlardan bir şikayet gelmesi durumunda paydaş, dış şikayet mekanizmasına yönlendirilmelidir. Şikayetin daha hızlı iletilebilmesine olanak sağlamak amacıyla güvenlik kulübesine de şikayet kutuları ve formları, bilgilendirici broşür ve afişler yerleştirilebilir.

Projede mevcut durumda biri mavi yaka biri beyaz yaka olmak üzere 2 kadın çalışan bulunmaktadır. Proje alanı içerisinde erkekler için ayrı, kadınlar için ayrı olmak üzere sıhhi tesisler mevcuttur.

Projede çalışan 6 güvenlik personeli bulunmaktadır. İSS güvenlik hizmetleri ile çalışılmakta olup çift vardiya sistemi geçerlidir.

Proje alanında Proje sahibinin idari bina olarak kullandığı bir yapı mevcuttur. İdari bina içerisinde sıhhi tesisler ve ofisler yer almaktadır. Proje Sahibi tarafından Proje Yönetim Şirketi olarak atanan Turner International çalışanları, İSG birimi ve Proje Sahibi çalışanları bu idari binayı kullanmaktadır. Yemek hizmeti Lapina Catering isimli firmadan alınmaktadır. Proje

alanın içerisinde bulunan konteynerlerde yemek hizmeti sunulmakta olup ana yüklenici olan Sanat Yapı, alan içerisinde sıhhi tesisler ve yemekhaneyi de içerecek olan prefabrik bir ofis binası kurmaktadır. Yapının tamamlanmasının ardından altyüklenicilerin kullanımına sunulacaktır. Mevcut durumunda yemek ve dinlenme alanı olarak kullanılan konteynerler Şekil 5-1’te sunulmaktadır.



Şekil 5-1. Yemekhane

Projede çalışan mavi yaka personel, Proje alanına servisle 15 dk olan bir kamp alanında konaklamaktadır. Konaklama hizmeti yükleniciler tarafından karşılanmaktadır. Kamp alanı Proje Sahibine ait olmayıp farklı firmaların çalışanları da burada konaklamaktadır. Kamp alanında 2 farklı tip konaklama bulunmaktadır. İçerisinde banyo ve tuvaletin olduğu odalar

varken banyo ve tuvaletin ortak alanda olduğu bir konaklama tipi de mevcuttur. Çalışan görüşmeleri esnasında çalışanların kampın temizliği ve ortak banyo, tuvalet hizmetleri ile ilgili şikayetleri olduğu tespit edilmiştir.

Kamp alanında yer alan odalara ve dinlenme alanı/kantine dair görseller aşağıda sunulmaktadır.



**Şekil 5-2.** Kamp odası-1





**Şekil 5-3.** Kamp Odası-2

Kamp alanı içerisinde televizyon ve kantin bulunan bir dinlenme alanı bulunmaktadır. Kamp alanının etrafında yerleşim yerleri bulunmamakta olup kampta kalan işçilerin burada yerel sakinler ile yakın teması yoktur. Kamp koşullarının tüm çalışanlar için eşit şartlarda olması ve gelen şikayetler doğrultusunda düzeltici aksiyonlar alınması beklenmektedir.



**Şekil 5-4.** Dinlenme Alanı/Kantin

Projede çalışan beyaz yaka personel Proje Sahibi tarafından finansmanı sağlanan kiralık evlerde kalmaktadır. Buna ek olarak Proje alanında bulunan idari ofis binasındaki odalarda da beyaz yaka personele konaklama hizmeti sağlanmaktadır.

Proje Sahibi mevcut durumda Proje için bir şikâyet mekanizmasına sahip değildir. Proje alanının etrafında çok sayıda hane olması da göz önünde bulundurulduğunda Paydaş Katılım Planında belirtilen gereklilikleri karşılayacak şekilde bir an önce iç ve dış şikâyet mekanizması kurulmalıdır.

Proje için çalışan altyüklenici sayısının fazla olması ve inşaatın ilerleyen dönemlerinde bu sayının artabileceği göz önünde bulundurulduğunda işin kapsamı, çalışma koşulları, iş saatleri, fazla mesai, davranış kuralları, şikâyet mekanizması vb. tüm çalışma koşullarını ve çalışan hak ve sorumluluklarını belirleyen altyüklenici yönetim planı hazırlanmalıdır. Hazırlanan yönetim planının IFC PS2 ile uyumlu olması gerekmektedir. Hazırlanan bu plan çerçevesinde altyükleniciler uymaları gereken hususlar hakkında bilgilendirilmelidir.

**Kültürel Miras:** Projenin bulunduğu bölge imarlı konut/turizm tesis alanıdır. Literatür ve veri tabanı araştırmalarına göre;

- Proje alanında herhangi bir Kültür Varlığı, Tabiat Varlığı, Sit ve Sit Alanı bulunmamaktadır.
- Proje alanında Kültürel Miras ve Tabiat Mirası statüsü verilmiş herhangi bir kültürel, tarihi ve doğal alan bulunmamaktadır.

## 6 PAYDAŞ KATILIMI

Paydaş belirleme, genel paydaş katılım sürecini yönetmede önemli bir adımdır. Paydaş, Projeden etkilenebilecek veya Proje ve Projenin etkileri ile ilgisi bulunan her türlü birey, kuruluş veya grup olarak tanımlanmaktadır.

IFC, paydaş tanımını şu şekilde yapmaktadır: “Paydaşlar, bir projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişi veya grupların yanı sıra, bir projede çıkarları olabilecek ve/veya Projenin sonucunu etkileyebilecek kişilerdir. Paydaşlar, yerel olarak etkilenen toplulukları veya bireyleri ve bunların resmi ve gayri resmi temsilcilerini, ulusal veya yerel hükümet yetkililerini, politikacıları, dini liderleri, sivil toplum kuruluşlarını ve özel ilgi alanlarına sahip grupları, akademik topluluğu veya diğer işletmeleri içerebilir (IFC, 2007:10).

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

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

PKP'nin Proje Sahibi tarafından uygulanması adına gerekli niteliklere sahip bir personel yetkilendirilecek ve paydaş katılım faaliyetlerinden bu personel sorumlu olacaktır ancak Proje Sahibi, PKP'nin uygulanmasında nihai sorumluluğa sahiptir.

Paydaş belirleme çalışmaları sırasında Proje alanının içerisinde yer aldığı Küçükçük Mahalle muhtarına paydaşların istek ve taleplerini öğrenmek, mevcutta var ise şikayetlerini öğrenmek amacıyla 19.01.2023 tarihinde telefon aracılığıyla iletişime geçilmiştir ancak mahalle muhtarı görüşme yapmayı kabul etmemiştir. Proje ile ilgili herhangi bir şikâyetin kendisine iletilmediğini belirtmiştir.

Proje'nin iç paydaşları altyüklenici ve Proje sahibi çalışanları iken Proje'nin dış paydaşları yerel topluluklar, devlet/kurum yetkilileri, Kreditor ve Bodrum Belediyesidir. Paydaşlar Tablo 6-1'de sunulmaktadır.

Tablo 6-1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
<b>İç Paydaşlar</b>		
<b>Altyüklenici ve Proje Sahibi Çalışanları</b>		√
<b>Dış Paydaşlar</b>		
<b>Yerel Topluluklar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Küçükbük Mahalle Sakinleri,</li> <li>Gündoğan Mahalle Sakinleri.</li> </ul>	√	
<b>Devlet / Yetkililer</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarım ve Orman Bakanlığı,</li> <li>Kültür ve Turizm Bakanlığı,</li> <li>İl Sağlık Müdürlüğü,</li> <li>Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü.</li> </ul>		√
<b>Kreditör</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>TKYB</li> </ul>		√
<b>Belediye</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bodrum Belediyesi</li> </ul>	√	√
<b>Hassas Gruplar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiziksel ve/veya zihinsel engelli aile bireylerinin bulunduğu haneler,</li> <li>Kronik hastalığı olan kişiler,</li> <li>70 yaş üstü, yalnız yaşayan ve bakıma muhtaç yaşlılar,</li> <li>Kadınların aile reisi olduğu haneler,</li> <li>Çocukların aile reisi olduğu haneler,</li> <li>Geliri düşük veya geliri olmayan haneler ve</li> <li>Mülteci haneleri.</li> </ul>	√	

## 6.1 Paydaş Katılım Araçları

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

Paydaşlarla iletişim kurmak için kullanılan yöntemler aşağıda sunulmuştur:

- Resmi ve gayriresmi yüz yüze görüşmeler (bireysel ve kolektif) -Buna, Proje tarafından planlanan ya da paydaşlar tarafından talep edilen paydaş toplantıları da dahildir.
- Proje Sahibi Web Sitesi – kamuya açık proje duyuruları, belgeler, raporlar vb.
- Şikayet Mekanizması - özellikle doğrudan etkilenen paydaşları hedef alır. Söz konusu mekanizmanın ayrıntıları, etki alanındaki paydaşlara açık bir şekilde tanıtılacaktır.
- Medya tanıtımları - toplantı katılım davetleri, bilgi paylaşımları vb.

## 6.2 Covid-19 Kısıtlamaları Sırasında Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Görüşmeleri

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 olması durumunda, paydaş katılımı konusunda alternatif yaklaşımlar ortaya çıkmaktadır. Proje Sahibi güvenilir ve doğru bilginin, anlaşılabilir ve kültürel olarak uygun bir dilde tüm paydaşlara ulaşmasını sağlayacaktır. Pandemi sırasında paydaşlarla iletişim kurmak için Proje 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 Sahibi Websitesi,
- Sosyal Medya Platformları,

Halka etkisi olabilecek COVID-19 kaynaklı değişikliklerin bildirimleri Proje Sahibi tarafından yapılacaktır. Söz konusu değişiklikler aşağıdaki maddeleri -bunlarla sınırlı olmamak üzere- içerebilir:

- Toplumsal yatırım programlarının sunumunda yapılan değişiklikler,
- İstihdamda yapılan değişiklikler, yerel işletmelerden kaynak sağlama vb.,
- Dış paydaş şikâyet 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.

### 6.3 Gelecekteki Paydaş Katılım Faaliyetleri

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

Paydaşlarla paylaşılacak bilgiler, aşağıdakileri içerecek olup, bunlarla sınırlı değildir:

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

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

- PKP, etkilenen tüm mahallelere ve ilgili paydaşlara dağıtılacaktır.

### Paydaş Katılım Planı

- PKP, Proje Sahibi tarafından her yıl incelenecektir ve Projede bir değişiklik olması, Şikayet Mekanizması yetkilisinin veya iletişim bilgilerinin değişmesi durumunda ve gelen şikayetler ve talepleri de dikkate alarak güncellenecektir.
- Proje Sahibi, bu Planla yapılandırıldığı şekilde, etkilenen paydaşlar ve diğer ilgili taraflar ile etkileşimde bulunacaktır.

Projenin Sosyal Uygunluğunun sağlanması için atanan uzman, Projenin ömrü boyunca devam eden bir süreç olarak paydaşların katılımından sorumlu olacaktır.

## 7 ŞİKÂYET MEKANİZMASI

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

Yapılandırılmış bir Şikâyet Mekanizması, Projeye ilgili şikâyetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlar. Proje'nin iç paydaşları olarak kabul edilen ve Projede doğrudan veya dolaylı olarak çalışan personel için çalışan şikâyet mekanizması, Projenin dış paydaşları için ise halka açık şikâyet mekanizması kullanılacaktır.

Proje'nin başlangıcından itibaren şikâyet prosedürü; bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, duyuru panoları aracılığıyla paydaşlarla paylaşılmalı ve bu süreç Proje ömrü boyunca devam etmelidir.

Şikâyetler, Proje Sahibi tarafından atanan Şikâyet Mekanizması yetkilisi tarafından kabul edilecek ve yanıt verilmesi veya daha fazla inceleme yapılması için zaman çerçevesi, esas olarak, ortaya konan sorunun karmaşıklığına bağlı olacaktır. Ancak ideal olarak şikâyet alındıktan sonra 14 günü geçmemesi beklenmektedir.

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

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

### 7.1 Şikâyet Kaydı

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

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

Tüm şikâyetler, aşağıdaki bilgilerle beraber ilgili Şikâyet Loguna kaydedilecektir:

- Şikâyet referans numarası,
- Şikâyetin tarihi,

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

## 7.2 Görevler ve Sorumluluklar

Şikâyet Mekanizması yetkilisinin sorumlulukları aşağıdakileri kapsamakla birlikte bunlarla sınırlı değildir:

- Şikâyet Mekanizmasının tüm istihdam mevzuatına tam uygunluk gösterdiğinden emin olunması,
- Şikâyet Mekanizmasının istihdam mevzuatındaki değişiklikler ve işletme sürecinde çıkarılan dersler ışığında düzenli olarak gözden geçirilmesini sağlamak,
- Proje için yapılandırılmış iletişim araçları vasıtasıyla Şikâyet Mekanizmasını tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara iletmek,
- Yeni çalışan oryantasyonu sırasında Şikâyet Mekanizmasının özellikli bir konu olmasını sağlamak,
- Çalışanların süpervizörleri ile istişare etmeye isteksiz oldukları konularda çalışan mahremiyetini koruyacak şekilde doğru yönlendirmeleri sağlamak,
- Şikâyet Mekanizmasının başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için alt yüklenici süpervizörlerine ve yöneticilerine rolleri ve sorumlulukları hakkında tavsiye ve destek sağlanması,
- Çalışanlardan gelen şikâyetleri almak,
- Şikâyetleri kaydetmek,



- Şikâyetçiye uygun iletişim metoduyla geri bildirimde bulunmak,
- Çözümüne ulaştırılamamış şikâyetleri takip etmek ve gerekli istişareleri sürdürmek,
- Şikâyet Mekanizması ile ilgili bilgi ve kayıtları açık ve şeffaf bir biçimde dosyalamak.

## 7.3 Şikâyet Prosedürü

### 7.3.1 Çalışan Şikâyet Mekanizması

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

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

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

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

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

Proje Sahibinin çalışanların çalışmayla ilgili olmayan sorunlarda halka açık şikâyet mekanizmasına erişme haklarının korunacağını belirtmesi önemlidir.

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

Yapılandırılmış şikâyet mekanizmasının yönetim şekli aşağıdaki metinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

### 1. Adım: Şikâyetin belirlenmesi

Şikâyetler, Şikâyet Mekanizması Yetkilisine şahsen ya da<sup>2</sup> telefon, mektup, şikâyet kutuları veya e-posta aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

### 2. Adım: Şikâyet, 'Şikâyet Logu'na kaydedilir

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

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

### 3. Adım: Şikâyet Takibi

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

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

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

### 4. Adım: Şikâyetin çözümü ve kapanışı

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

Sorun Şikâyet Mekanizması Yetkilisi kapsamının dışındaysa şikâyet Proje Yönetim Birimine havale edilmelidir. Bunun amacı şikâyet havale edildikten sonra 7 iş günü içerisinde şikâyetleri çözmeye çalışmaktır.

<sup>2</sup> Şikâyet, doğrudan Şikâyet Mekanizması Yetkilisine veya işçi temsilcisi tarafından alındığı takdirde, doğrudan Şikâyet Formuna kaydedilecektir. Projede yer alan tüm personel, tüm şikâyetlerin Şikâyet Mekanizması Yetkilisine mümkün olan en kısa sürede iletilmesi gerektiği konusunda bilgilendirilecektir.

## 5. Adım: Şikâyet Süreç Kaydı

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

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

### 7.3.2 Halka Açık Şikâyet Mekanizması

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

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

#### 1. Adım: Şikâyetin belirlenmesi

Şikâyetler yetkili tarafından belirlenecek ve süreç yönetilecektir. Şikâyet başvurusu yüz yüze, telefon, mektup, şikâyet kutuları veya e-posta yoluyla yapılabilir:

#### 2. Adım: Şikâyetin Şikâyet Log'una kaydedilmesi

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

Önem kriterleri, aşağıdaki listede ana hatlarıyla açıklanmıştır:

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

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

2. Seviye Şikâyet: Yaygın bulunan ve tekrarlanan şikâyettir (örn; Projenin neden olduğu gürültü, toz vb.).
3. Seviye Şikâyet: Bir kereye mahsus bir şikâyet veya yaygın ve/veya tekrarlanan şikâyetler; ayrıca Proje Politikalarının 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).

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

### **3. Adım: Şikâyetin kabulü**

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

### **4. Adım: Şikâyetin seviyesi**

1. 2. veya 3. Şikâyetlerin seviyesi yetkili tarafından belirlenir ve bütün 3. Seviye şikâyetler Proje Müdürüne bildirilir. Şikâyetleri kimin yönetmesi gerektiğine karar verme ve yanıt için ilave destek gerekip gerekmediğini belirleme konusunda Proje Sahibinin üst yönetimi ve Şikâyet Mekanizması Yetkilisi ile istişare edecektir.

### **5. Adım: Şikâyetin ilgili birimlere yönlendirilmesi**

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

### **6. Adım: Şikâyetin cevaplanması**

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

### **7. Adım: Şikâyet yanıt verilmesi**

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

### **8. Adım: Şikâyete uygun cevap iletilmesi**

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

### 9. Adım: Şikâyetin doğru şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrol edilmesi

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

Kimlik gizlenerek şikâyette bulunulmuş olması durumunda, şikâyetin ve çözümün özeti Proje alanın girişindeki güvenlik kulübesinde ve ayrıca etkilenen mahallelerdeki muhtarlıklara asılmalı ve ayrıca yetkili, anonim şikâyetler ve çözümleri hakkında mahalle muhtarları ile iletişime geçmelidir.

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

Şikâyet mekanizması yoluyla iletilen belirli bir sorunun çözüme ulaştıramaması durumunda, yetkili sorunun neden halledilemediğine dair ayrıntılı bir açıklama/gerekçe sunacaktır. Yanıt ayrıca, şikâyetini gündeme getiren kişinin, sonucun tatmin edici olmaması durumunda şikâyetini nasıl devam ettirebileceğine ilişkin bir açıklama da içerecektir.

### 10. Adım: Şikâyet, Yetkilinin imzası ile kapatılır.

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

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

## 8 İZLEME

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

Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması sırasında kullanılacak temel performans göstergeleri aşağıdaki Tablo 8-1'de verilmektedir:

**Tablo 8-1.** Temel 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**

Şikayetin Sahibi	[ ] Dış Paydaş	[ ] İç Paydaş
<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"/> Projeden etkilenen varlıklar/mülkler hakkında		
1. Tazminat Ödemeleri (gecikme, değerlendirme, ayrımcılık, bilgi eksikliği)		
2. Altyapı Konuları		
<input type="checkbox"/> Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybedilmesi		
<input type="checkbox"/> Çevresel Konular (kirlilik, gürültü, toz vb.)		
<input type="checkbox"/> Mülkiyete Verilen Zarar (ürün, bina, arazi vb.)		
<input type="checkbox"/> İşe Başvurusu		
<input type="checkbox"/> Trafik, Ulaşım, Diğer Riskler		
<input type="checkbox"/> Toplum Sağlığı		
<input type="checkbox"/> Hayat Kalitesi (güvenlik konuları, kültürel çatışmalar)		
<input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen belirtiniz):		
<b>Şikayetin Tanımı (NE, NE ZAMAN, NEREDE, NEDEN, ETKİ) Lütfen şikayetin sebep-sonuç ilişkisini kısaca açıklayın</b>		
<b>Daha önce aynı konuda şikayette buldunuz 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>Proje 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"/> İç Paydaş
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:

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

**EK - 3 İstişare Formu Örneği**

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