

SOLİMPEKS ENERJİ SAN. VE TİC. A.Ş.

(Konya OSB'de Ürün Çeşitlendirilmesi
Kapsamında Komple Yeni Yatırım Projesi)

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI



HAZİRAN 2024

SOLİMPEKS ENERJİ SAN. VE TİC. A.Ş.

(Konya OSB'de Ürün Çeşitlendirilmesi
Kapsamında Komple Yeni Yatırım Projesi)

ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

REVİZYON LOGU

Rapor Başlığı	Şikayet Giderme Mekanizması	Revizyon Numarası		
		0	1	2
Tarih	06.05.2024			
Hazırlayan	İTS (Sosyolog)			
Kontrol Eden	DÇ (Çevre Müh. & İGU)			

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar VE ŞEKİLLER LİSTESİ	iv
KISALTMALAR	v
1. AMAÇ VE KAPSAM	1
2.İŞLETME GENEL BİLGİLERİ	2
3. TANIMLAMALAR VE TEMEL İLKELER.....	3
3.1.Faydalı Tanımlamalar	3
3.2. Temel İlkeler	4
4.ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZENLEMELER VE YASAL ÇERÇEVE	4
4.1. Ulusal Mevzuat- Standartlar ve Resmi Şikâyet Kanalları	4
4.2. Uluslararası Standartlar.....	7
5.ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	9
5.1. İç ve Dış Şikayet Mekanizmalarının Oluşturulması	9
5.2. İzleme, Raporlama ve Eğitim	12
6. SONUÇ	13
EKLER.....	14
EK-1: SOLİMPEKS Yer- Bulduru haritası	15
EK-2: Dış Paydaş Şikâyet/ Öneri Kayıt Formu	16
EK-3: İç Paydaş Şikâyet/ Öneri Kayıt Formu	17

TABLolar VE ŞEKİLLER LİSTESİ

Tablo 1. 1. SOLİMPEKS Tesisleri- Arazi ve Faaliyet Bilgileri.....	1
Tablo 2. 1. Saha Ziyaretini Gerçekleştirmiş Olan KOMEŞLİ Ekibi	3
Şekil 5. 1 ŞGM Akış Şeması	12

KISALTMALAR

AR-GE	: Araştırma Geliřtirme
CIMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇED	: Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇŞİDB	: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
ÇŞİDİM	: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüęü
IFC	: Uluslararası Finans Kurumu
İGU	: İş Güvenliği Uzmanı
İSG	: İş Sağlığı ve Güvenliği
KfW	: Alman Kalkınma Bankası
KOMESLİ	: KOMESLİ AR-GE Çevre Teknolojileri Mühendislik Bilişim ve Medikal San. Tic. A.Ş.
PKP	: Paydaş Katılım Planı
PS	: Performans Standardı
Solimpeks	: Solimpeks Enerji San. Ve Tic. A.Ş.
ŞGM	: Şikâyet Giderme Mekanizması
TİS	: Topluluk İrtibat Sorumlusu
TKYB	: Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM), SOLİMPEKS ENERJİ SAN. VE TİC. A.Ş.' nin yatırımı (Konya OSB'de ürün çeşitlendirilmesi kapsamında komple yeni yatırım) kapsamında Tablo 1.1' de tanımlanan işletmeleri kapsamında kredi yaşam döngüsü boyunca uygulanmak üzere hazırlanmıştır.

KOMEŞLİ AR-GE Çevre Teknolojileri Mühendislik Bilişim ve Medikal San. Tic. A.Ş. (KOMEŞLİ) bu ŞGM'yi, ilerleyen bölümlerde tanımlanan SOLİMPEKS'in işletmeleri kapsamında mevcut faaliyetlerinden etkilenebilecek paydaşların özelliklerini, hassasiyetlerini ve sosyo- ekonomik faydalarını dikkate alarak hazırlamıştır.

Tablo 1. 1. SOLİMPEKS Tesisleri- Arazi ve Faaliyet Bilgileri

Tesis	Parsel Bilgisi	Lokasyon	Faaliyet	Arazi Kullanım Hakkı
SOLİMPEKS ENERJİ SAN. VE TİC. A.Ş. (Fabrika)	0 Ada 873 Parsel	Fevziçakmak, 10753. Sk. No:3, 42050 Karatay/Konya	Mühendislik	Kira Sözleşmesi
SOLİMPEKS ENERJİ SAN. VE TİC. A.Ş. (Yeni Yatırım)	29272 Ada 1 Parsel	4. Organize Sanayi Bölgesi Kayacık Mahallesi No 10, 15478. Sk., 42250 Dikilitaş/Selçuklu/Konya	Mühendislik	Kira Sözleşmesi

KOMEŞLİ bu ŞGM'yi, SOLİMPEKS'in mevcut faaliyetlerinden etkilenebilecek paydaşların özelliklerini, hassasiyetlerini ve sosyo- ekonomik faydalarını dikkate alarak hazırlamıştır. İşbu ŞGM;

- Ulusal mevzuat,
- TKYB Kredilendirme Sürecinde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Prosedürü,
- Uluslararası Finans Kuruluğu (IFC) Performans Standartları (PS)
- Alman Kalkınma Bankası (KfW) Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Kılavuzu gözetilerek hazırlanmıştır.

ŞGM' nin ana hedefleri şunlardır:

- Projeden etkilenen bireylerin hakkını arama ve adaletli bir çözüme ulaşma imkanı bulmasını sağlanması.
- Şikayetler sayesinde hizmetlerdeki eksikliklerin ve hataların tespit edilmesi ve hizmet kalitesinin sürekli olarak iyileştirilmesine yardımcı olunması.
- Şikayetlerin etkili bir şekilde çözülmesini sağlayarak müşterilerin kuruma olan güveninin artırılması.

- Daha şeffaf ve hesap verilebilir yapı kurarak halkın işletmelere olan güveninin artırılması ve sorumlulukların yerine getirilmesinin teşvik edilmesi.
- Şikayetler ile, potansiyel risklerin ve sorunların erken aşamada tespit edilmesi ve böylece önleyici eylemler almasının ve olası daha büyük sorunların önüne geçilmesinin sağlanması.
- Mevcut politika ve uygulamaların etkinliğinin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi.

ŞGM, SOLİMPEKS'in faaliyetleri sırasında paydaşlarla etkili bir şekilde iletişim kurulabilmesi ve de ortaya çıkabilecek sorun ve endişelerin yönetilebilmesi adına tarafların söz sahibi olabilmeleri için önemli bir araçtır.

KOMEŞLİ tarafından SOLİMPEKS Tesisleri için oluşturulan Paydaş Katılım Planı (PKP) ile koordineli bir şekilde çalıştırılması ve paydaşların görüş/öneri ve şikayetlerini en sağlıklı bir şekilde paylaşabilmesi adına inşa edilen bu mekanizma sayesinde SOLİMPEKS, paydaşları ile uyumlu bir şekilde faaliyetlerine devam edecektir. Bu nedenle, ŞGM işletmelerin tüm aşamalarında hayati bir rol oynayacaktır ve SOLİMPEKS bu raporda tanımlanan ölçüm ve yönetim teknikleri uygulayacaktır.

2.İŞLETME GENEL BİLGİLERİ

1977 yılında kurulan SOLİMPEKS Enerji San. ve Tic. A.Ş. (SOLİMPEKS) yenilenebilir ısıtma üretimi yolculuğuna kırk yılı aşkın zengin bir geçmişle başlamıştır. SOLİMPEKS, araştırma ve geliştirmeye güçlü bir şekilde odaklanarak ve kaliteye olan kararlı bağlılığıyla hızlı bir büyüme yaşadı. Bu büyüme, SOLİMPEKS'i faaliyetlerini genişletmeye ve uluslararası pazarlara açılmaya, yenilenebilir ısıtma ihracatını artırmaya ve dünya çapında başarılı bir şekilde rekabet etmeye teşvik etmiştir.

Yenilenebilir Enerji sektöründe üretim, ihracat ve uygulama yapan Solimpeks Enerji A.Ş. 77 Ülkede varlığını gösteren 46 yıllık tecrübesi ve 24 adet Kalite Sertifikası ile sektörün kalite simgesi olmasının yanı sıra, sektöründe Türkiye'nin en büyük imalatçı ve ihracatçı firması olmayı başarmıştır.

Solimpeks Türkiye'nin en büyük, dünyanın ikinci büyük fabrikasında 28.000 metre karede alanda, 3 ultrasonik, 1 lazer kaynak makinesi, otomatik boru kesme ve kaynatma üniteleri ve robot destekli hatları, 3 bantta çelik flex boru üretim makineleri ile halihazırda dünyanın en teknolojik güneş enerjisi merkezlerinden birinde üretim faaliyetlerini sürdürmektedir. Bunlarla birlikte 2014 yılında PV Panel üretimi başlamıştır. Isı pompası üretimlerinde prototip üretimler gerçekleştirilmiştir ve 2016 yılı ilk çeyreğinde satışa hazır hale gelecektir. Flex Boru ve 1000 lt kapasiteye kadar özel depolar üretilmektedir. Solimpeks, yüksek verimli güneş enerjisi kollektörleri, termosifonik sistemler ve hem elektrik hem sıcak suyu aynı anda üreten PV-T (hibrit paneller), flex borular, özel tasarım boyler özellikli buffer tankların imalatını Konya'da gerçekleştirmektedir. Günümüzde de büyümesini sürdüren şirket; Konya OSB'de ürün çeşitlendirilmesi kapsamında komple yeni yatırım projesini hayata geçirmeyi planlamaktadır.

Söz konusu Proje için en uygun ŞGM' nin oluşturulması amacıyla Tablo 2.1' de isim ve görevleri belirtilmiş olan KOMEŞLİ ekibi 24.05.2024 tarihinde 1 gün SOLİMPEKS'in proje alanlarında saha incelemeleri ve paydaş görüşmeleri yapmıştır.

Tablo 2. 1. Saha Ziyaretini Gerçekleştirmiş Olan KOMEŞLİ Ekibi

İsim & Soyisim	Görev
Deniz Çağlar	Çevre Mühendisi ve İGU
Fatma Soslu	Çevre Mühendisi
İlknur Tekşen Selamcı	Sosyolog

Bu planın ilerleyen kısımlarında tanımlanacak olan ŞGM uygulamaları Tablo 1.1'de bulunan SOLİMPEKS tesislerinde kredi yaşam döngüsü boyunca uygulanacaktır.

3. TANIMLAMALAR VE TEMEL İLKELER

Bu kısımda ŞGM' de yer alan ve sıkça kullanılan terimler ve ilgili tanımlamalara yer verilmiştir. Bu tanımlamaların ardından paydaş katılım mekanizmasının en doğru bir şekilde çalıştırılması adına Projenin tüm süreçlerinde uyulacak temel ilkeler belirtilmiştir.

3.1.Faydalı Tanımlamalar

Projeden Etkilenen Kişiler: Bir projenin uygulanması sonucunda inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullere ve ağaçlara, diğer sabit veya hareketli varlıklara sahip olma, kullanma veya bunlardan başka şekilde yararlanma hakkını kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

Paydaş: Bir projeye ilgilenen ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme olasılığına sahip tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, bir işletme içinde doğrudan iş içinde çalışan gruplar veya bireyler.

Dış Paydaşlar: İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, halk, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenebilecek, işletme dışındaki gruplar veya bireyler.

Hassas Gruplar: Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj veya sosyal statüye göre, yeniden yapılandırmadan diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı yetide olan kişiler.

Sıkıntı Sebebi: Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve/ veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin

toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülmektedir ve belli bir süredir resmi bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirirler.

Şikâyet: Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından Projeye, iş etkinliği ve/ veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

Şikâyet Mekanizması: Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi yol.

3.2. Temel İlkeler

Bu Planın uygulanması sırasında, etkin bir şikâyet giderme mekanizmasının oluşturulması için aşağıdaki ilkelere uyulacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetler, görüşmeler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez. Kişisel verilerin korunması esastır.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle/ görüşle/ talepte bulunabilirler.
- **Kültürel Açıdan Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

4. ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZENLEMELER VE YASAL ÇERÇEVE

İşletmenin paydaş katılım sürecinde; ulusal mevzuata ek olarak TKYB, KfW ve IFC tarafından belirlenen çevresel ve sosyal standartlar ve SOLİMPEKS tarafından geliştirilen tüm politikalar, standartlar, planlar ve prosedürler dikkate alınacaktır. Ulusal ve uluslararası düzeydeki yasal düzenlemelere ilişkin detaylar ilerleyen bölümlerde alt başlıklar halinde verilmektedir.

4.1. Ulusal Mevzuat- Standartlar ve Resmi Şikâyet Kanalları

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (Kanun No: 2709; Kabul Tarihi: 07.11.1982), paydaş katılım bileşenleri ile ilgili esas alınması gereken düzenlemeleri içermektedir.

Paydaş katılım hususları ile ilgili Anayasa hükümleri aşağıda listelenmiştir.

Kanun Önünde Eşitlik (Madde 10):

Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ayrım 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.

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.

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 kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti (Madde 26):

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

Sağlık, Çevre ve Konut (Madde 56):

Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir. Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak, iş birliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (Kanun No: 4982), demokratik ve şeffaf bir yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektedir. İkinci Bölüm Madde 4 uyarınca, herkes bilgi edinme hakkına sahiptir.

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (Kanun No: 3071), 10.11.1984 tarih ve 18571 sayılı Resmî Gazete ile yürürlüğe girmiştir. Söz konusu kanun, Türk vatandaşlarının ve Türkiye'de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisi' ne ve yetkili makamlara yazı ile başvurma haklarının kullanılma biçimini düzenlemeyi amaçlamaktadır.

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunu Madde-3 uyarınca, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler.

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (29.07.2022 tarih ve 31907 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir), çevresel etki değerlendirme (“ÇED”) sürecinin önemli bileşenlerinden biri olan paydaş katılım toplantılarına ilişkin yasal çerçeveyi sunmaktadır.

ÇED gereksinimleri, bir tesisin büyüklüğüne, kapasitesine, türüne ve çevre üzerindeki olası etkilerine bağlıdır. Bazı proje sahipleri doğrudan “ÇED Kapsam Dışı” kararı için başvuruda bulunmalıdır. Diğer bazı projeler, projenin teknik yeterliliğine, doğal kaynakların kullanımına, atık miktarına ve kaza risklerine dayalı olarak “ÇED Gerekli Değildir” kararı veya “ÇED Gerekli” kararı ile sonuçlanabilecek bir seçim ve eleme kriterine tabidir. “ÇED Gerekli” kararı alanlar, “ÇED Olumlu” kararı için başvuruda bulunmalıdır. Proje sahibi, seçim ve eleme sürecinde “Proje Tanıtım Dosyası” adlı bir rapor hazırlar ve Proje için “ÇED Gerekli” olup olmadığının belirlenmesi için Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı’na sunar. Bir proje için ÇED gerekliyse, Projenin çevresel etki değerlendirmesini tamamlamak için gerekli çalışmalar yapılır; bunlardan birisi de paydaş katılım çalışmalarıdır.

ÇED sürecine tabi projeler için kapsam ve özel format belirlenmeden önce yasal gereklilik olarak paydaş katılımı toplantısı yapılır. Buna göre, ÇED Yönetmeliği Madde 9 ’da yer alan “Komisyonun kapsam belirleme toplantısından önce, halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere proje sahibi tarafından projenin gerçekleştirileceği yerde Bakanlık ile mutabakat sağlanarak belirlenen tarihte, halkın katılımı toplantısı düzenlenir.” hükmü uygulanır.

İnceleme ve değerlendirme toplantıları sırasında halkın katılımı toplantısı ve sürecin diğer aşamalarında yerel halkın ve toplumun gündeme getirdiği görüş ve önerilere bir çözüm bulunup bulunmadığı konusunda Komisyon tarafından inceleme ve değerlendirmeler yapılır.

Komisyon tarafından incelenerek sonuçlandırılan ÇED Raporu, kamuoyu görüş ve önerilerini almak üzere Bakanlık ve/veya valilikçe on takvim günü süreyle yayına açılır. Bakanlık, proje ile ilgili karar alma sürecinde bu aşamada alınan görüşleri de değerlendirir.

Bu kapsamda kamuoyunun görüşleri doğrultusunda rapor içeriğinde bir eksiklik tespit edilmesi halinde bu eksikliklerin tamamlanması, ek çalışmaların yapılması veya komisyonun yeniden toplanması istenebilir. Daha sonra proje hakkında “ÇED Olumlu” veya “ÇED Olumsuz” kararı verilir ve ÇŞİDB ve ilgili ÇŞİDİM tarafından yazılı duyuru ve resmi internet sitesi aracılığıyla kamuoyuna duyurulur.

SOLİMPEKS’in ÇED kapsamındaki durumları ile ilgili açıklamalara Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı’nda yer verilmiştir.

Resmi Şikâyet Kanalları

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve Bilgi Edinme Kanunu uyarınca, paydaşlar, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) üzerinden başvuru yaparak Proje ile ilgili talep, öneri ve şikâyetlerini

bildirebilirler. Paydaşlar, CİMER internet adresi (<https://www.cimer.gov.tr>) üzerinden veya Alo 150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı hattını arayarak başvurularını iletebilirler.

Benzer şekilde, Proje kapsamındaki faaliyetlere ilişkin şikâyet ve/veya öneriler, tesislerin sınırları içerisinde yer aldığı şehirlerin belediyelerin internet sitelerinde yer alan iletişim formları doldurularak gerçekleştirilebilir. Proje faaliyetlerinin çevresel boyutları ile ilgili olarak ise; Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın "Alo 181" çağrı hattı aranarak şikâyetleri iletebilir.

TKYB Kredilendirme Sürecinde Çevre ve Sosyal Risk Değerlendirme Prosedürü

"Kredilendirme Sürecinde Çevre ve Sosyal Risk Değerlendirme Prosedürü", Bankadan (Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.) talep edilen kredilerin çevresel ve sosyal risklerinin değerlendirilmesi ve bu risklerin Bankanın stratejisi doğrultusunda etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu kapsamda TKYB'nin oluşturduğu "Çevre ve Sosyal Politika" çerçevesinde paydaş katılımı ile ilgili olarak Banka;

- Çevresel ve sosyal kalkınmanın öneminin ve sağlayacağı uzun vadeli faydaların farkındadır.
- Faaliyetlerinden kaynaklanan etkileri yönetmek için iklim değişikliğiyle mücadeleye ek olarak kaynak optimizasyonunu benimsemekte, olumlu çevresel ve sosyal faaliyetlerini arttırmakta ve olumsuz çevresel ve sosyal etkileri en aza indirmektedir.
- Yasal yükümlülüklerini yerine getirme, çevresel ve sosyal farkındalığı destekleme, sürdürülebilirlik odaklı olma, performansını sürekli olarak iyileştirme ve bilgilerini paydaşlarına aktarma konusunda kararlıdır.

Yukarıda çerçevesi çizilen paydaş politikası kapsamında TKYB, iklim değişikliği konusunda halkın bilinçlendirilmesi için kamu, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlar ile gönüllü faaliyetleri desteklemektedir. TKYB tarafından desteklenen projelerin faaliyetlerinden doğrudan ve/veya önemli ölçüde etkilenen herhangi bir taraf Bankaya web sitesinden (<http://kalkinma.com.tr/>) ya da (surdurulebilirlik@kalkinma.com.tr) e-posta adresi üzerinden şikâyetle bulunabilir. Alınan şikâyetler sistematik olarak kaydedilir, zamanında yanıtlanır ve periyodik olarak üst yönetime raporlanır. Banka ayrıca müşterilerinden ilgili çevresel ve sosyal bilgilerini kamu ile paylaşmasını ve finanse ettiği faaliyetlerle ilgili bir şikâyet mekanizması oluşturmasını talep edebilir.

Bu paydaş katılım planı, TKYB'nin ilgili proje için oluşturduğu "Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı" çerçevesinde oluşturulmuştur.

4.2. Uluslararası Standartlar

SOLİMPEKS'in projesine yönelik inşaat ve işletme süreçlerinde tesislerinde paydaş katılımının faaliyetlerini bu bölümde altı çizilen uluslararası standartlara uygun bir şekilde gerçekleştirecektir.

IFC Standartları

IFC PS1, Paydaş Katılımı ve Şikâyet Giderme Mekanizması oluşturulması ile ilgili genel çerçeveyi belirlemektedir. IFC PS1 uyarınca bir projenin çevresel ve sosyal etkilerini başarılı bir şekilde yönetmek için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulabilmesi için paydaşların katılımı şarttır.

Paydaşların projeye katılımı, sürekli devam eden bir süreçtir. Paydaş katılımı, etki dereceleri değişmekle birlikte; paydaşların analiz edilmesi ve planlanması, paydaşların bilgilendirilmesi, istişare ve katılım sağlanması, Şikâyet Giderme Mekanizması oluşturulması ve etkilenen topluluklara sürekli bilgi ve rapor verilmesinden oluşmaktadır. Paydaş katılımının gerçekleştirilme şekilleri, sıklıkları ve çaba düzeyleri ciddi farklılıklar göstermekle birlikte, bu kapsamda yapılacak çalışmalar, Projenin içinde bulunduğu aşama (inşaat, işletme gibi) ile olası risk ve olumsuz etkiler ile orantılı olmalıdır.

Uluslararası standartlar uyarınca paydaş katılımı süreci ile ilgili temel gereklilikler aşağıdaki gibidir:

- Paydaşların belirlenmesi.
- Projenin inşaat ve işletme aşamalarındaki faaliyetler nedeniyle Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel topluluklarla gerekli bilgilerin paylaşılması.
- Bir şikâyet mekanizmasının hazırlanması ve uygulanması.

Benzer şekilde, IFC tarafından hazırlanan “Paydaş Katılımı: Gelişmekte Olan Ülkelerde İş Yapan Şirketler için Uygulamalar El Kitabı”, paydaş katılım sürecinin ana bileşenlerini şu şekilde tanımlamaktadır:

- Paydaşların analizi ve katılımlarının planlanması,
- Bilgi paylaşımı, paydaşlara raporlama yapılması ve istişareler,
- Pazarlık ve ortaklıklar,
- Paydaşların proje takibine katılımı,
- Şikâyet yönetimi,
- Diğer yönetim uygulamaları.

KfW Standartları

KfW tarafından hazırlanan “Sürdürülebilirlik Rehberi: Çevresel, Sosyal ve İklim Değerlendirme ve Yönetim Prensipleri ve Prosedürleri” isimli çalışmada tanımlandığı gibi, projelerde planlama ve karar verme sürecinin önemli bir unsuru, etkilenen toplulukları sürece dahil etmek ve halkı bilgilendirmektir. KfW standartları uyarınca paydaş katılım toplantıları; örneğin halka açık oturumlar, çevresel ve sosyal etki değerlendirme sürecinin kapsam belirleme ve taslak oluşturma aşamaları için planlanmalıdır. Böylece etkilenen kişiler ve/veya topluluk temsilcileri, paydaşlar, kooperatifler veya sivil toplum kuruluşları (STK'lar) ile Proje ile ilgili istişare edilebilir.

Proje yönetimi, tüm paydaşların proje riskleri, etkileri ve önerilen hafifletme önlemleri hakkındaki görüş ve endişelerini ifade etmelerine olanak sağlayan anlamlı bir katılım ve danışma süreci yürütmek zorundadır. Aynı zamanda, bu süreç, Proje yönetiminin bu görüşleri dikkate almasını ve buna reaksiyon göstermesini de sağlamalıdır. Şeffaflık adına, Proje ile ilgili süreçlerin paydaşlarla kültürel olarak uygun bir şekilde ve de teknik olmayan bir dille paylaşılması gerekmektedir. Bu bağlamda bu Proje için oluşturulan paydaş katılım planı, paydaşlarla iletişim yollarını ve sıklığını da planlayacaktır. Yine aynı şekilde oluşturulan şikayet giderme mekanizması da kültürel uygunluğu gözeterek ve her görüşe saygı duyacaktır.

5.ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

5.1. İç ve Dış Şikayet Mekanizmalarının Oluşturulması

İç Paydaşların (Çalışanların) ve dış paydaşların mevcut faaliyetlerin çevresel ve sosyal performansına ilişkin kaygılarını ve şikayetlerini öğrenmek ve şikayetlerini gidermelerine yardımcı olmak amacıyla SOLİMPEKS için bir ŞGM oluşturulmuştur. Bu süreçte, mevcut faaliyetlerin olası riskleri ve olası olumsuz etkileri dikkate alınmıştır.

ŞGM, kültürel olarak uygun, şeffaf ve net bir istişare süreci kullanarak paydaşların sahip olabileceği endişeleri derhal ele almayı amaçlar. Endişesini veya şikayetini dile getiren taraf herhangi bir maliyetle veya yaptırımla karşılaşmayacaktır.

ŞGM, yasal veya idari yollara başvurmaya engel teşkil etmez. Paydaş katılım süreci sırasında Paydaşlar ve etkilenen topluluklar ŞGM hakkında bilgilendirilecektir.

ŞGM'i etkili bir şekilde uygulamak için, aşağıda verilen genel adımlar izlenmelidir:

- Şikâyet Mekanizması, işletmenin çevresel ve sosyal riskleri ve olası etkileri dikkate alınarak hazırlanmıştır.
- Süreç, kolay anlaşılır, erişilebilir, gizli ve kültürel açıdan uygun olacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Çalışanlara ve dış paydaşlara şikayetlerinin ya da taleplerinin nereye, kime ve nasıl iletileceği konusunda bilgi verilecektir.
- Gelen şikayetlerle ilgili bir yanıt süresi (örneğin 15 gün) belirlenecek, şikâyet sahibine süre bildirilecek ve bu süreye uyulacaktır.
- Yerel topluluklara, çalışanlara ve diğer paydaşlara geri bildirimde bulunarak, endişeleri ve şikayetleri ile ilgili olarak alınan önlemler ya da çözümler ve bu eylemlerin sonuçları açıklanacaktır.
- Çevresel ve sosyal izleme çalışmaları sırasında tüm işlemlerle ilgili gerekli kayıtlar tutulacak ve TKYB' ye rapor edilecektir.

İç ve dış şikayetler aşağıda belirtildiği şekilde toplanacak, kaydedilecek ve değerlendirilecektir:

- Şikayetlerin SOLİMPEKS tesislerinin iletişim sorumlularına ulaşması üzerine, şikâyetin türüne göre İşletme Yönetimi, İGU veya Çevre Mühendisi tarafından süreç başlatılacaktır.

- Çevresel ve Sosyal izleme çalışmaları sırasında gelen şikâyetler kaydedilerek TKYB' ye bildirilecektir.
- Şikâyet ilgili birime yönlendirilecek ve konu ile ilgili ön değerlendirme yapılacaktır.
- Şikâyetin çözümü için gerekli eylem ve tedbirler belirlenecek ve uygulanacaktır.
- Şikâyet sahibi, şikâyet/ öneri formlarında isim ve iletişim bilgilerini belirtmiş ise ve şikâyetin önem derecesi “yüksek” ise (örneğin iç ve dış paydaşların sağlık ve güvenliğini etkiliyorsa), sürecin başlamasını takiben en fazla 7 (yedi) iş günü içerisinde şikâyet sahibine gerekli bilgilendirme yapılacaktır. Aksi takdirde, önem derecesi daha düşük şikâyetlerde bulunan kişilere önem derecesine göre 15 (on beş) ila 25 (yirmi beş) iş günü içinde bilgi verilecektir. Süreç başlatılmadan önce de şikâyet/ öneri sahibine süreç (aksiyon adımları, süre, uzlaşma ya da uzlaşmama durumları) hakkında bilgi verilecektir.
- Şikâyet sahibi ile bir anlaşmaya varılarak şikâyetler giderildikten sonra, şikâyet iletişim sorumlusu tarafından kapatılacaktır.
- Şikâyetin herhangi bir nedenle belirli bir süre içinde giderilememesi durumunda, şikâyetinde bulunan taraflara bilgi verilerek süre uzatımı hakkında bilgi verilecektir.
- PKP ve ŞGM Raporu SOLİMPEKS web sayfasına yüklenecektir.
- Şikâyet/ öneri formu iç paydaşlar tarafından kullanılmak üzere ortak kullanım alanlarına (yemekhane vs.) konulmalıdır. Formların yanı sıra ilgili tesisteki koordinatörün iletişim bilgisi de kutunun yanında konumlandırılmalıdır.
- Şikâyet/ öneri kutularının yerleri ve şikâyetlerinin nasıl iletileceği hakkında paydaşlara bilgi verilecektir. Şikâyet kutuları kilitli tutulmalıdır. Herhangi bir dış etkiye maruz bırakılmamalıdır. Düzenli kontroller sağlanmalıdır (Ayda 1 kez). Ayrıca anonim şikâyet kayıtlarının da alınacağı ve çözümler hakkında nereden bilgi yayınlanacağı (web sitesi, ana pano vb.) da iç ve dış paydaşlara duyurulmalıdır.
- İç ve dış paydaşlar için hazırlanan şikâyet formları Ek-2 ve Ek-3' de verilmektedir. Şikâyetler SOLİMPEKS Yönetimi' ne bu bağlantı üzerinden de iletilebilir: [\(https://www.solimpeks.com.tr/\)](https://www.solimpeks.com.tr/)

Çalışanlar ve dış paydaşlar, öneri, talep ve şikâyet durumlarında kiminle ve nasıl iletişime geçeceğini bilmelidir. Bu bağlamda, sorumlu taraflar ayrıca ŞGM'nin işleyişi ve ilgili prosedürler hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olmalıdır. Duyuru panoları, e-postalar, broşürler ve işe alım eğitim programları, bu bağlamda farkındalığı artırmak için PKP ve ŞGM hakkında bilgi ve oturumları da içermelidir.

Çalışanlardan kaynaklanması muhtemel iç şikâyetler aşağıda özetlenen şekilde alınacaktır:

- Tüm işletme çalışanı ve saha çalışanları (taşeronlar dahil) ŞGM hakkında bilgilendirilecektir;
- ŞGM' nin işleyişi ve paydaş katılım süreci, işletmenin mevcut faaliyet ve SOLİMPEKS inşaat ve işletme süresince periyodik olarak tekrarlanacak olan İSG eğitimlerine dahil edilecektir;

- Şirket içi şikâyetlerin/ önerilerin alınabilmesi için işletme sahasında çalışanların kolayca ulaşabilecekleri yerlere şikâyet/ öneri kutuları konulacaktır. Şikâyet/ öneri kutularının bulunduğu alanlarda kamera ile görüntü alınmayacaktır.

Yerel topluluklardan ve diğer dış paydaşlardan şikâyet ve/ veya önerilerin alınması için aşağıdaki uygulamalar hayata geçirilecektir:

- ŞGM hakkında detaylı bilgi, paydaş katılımı toplantılarında ve/ veya görüşmelerde verilecektir.
- Dış şikâyet kayıt formu ve web sitesi (<https://www.solimpeks.com.tr/>) ile SOLİMPEKS'e iletilebilir.
- Paydaş toplantılarında şikâyet/ öneri formlarının yerleri ve şikâyetlerinin nasıl iletileceği hakkında paydaşlara bilgi verilecektir.



Şekil 5. 1 ŞGM Akış Şeması

5.2. İzleme, Raporlama ve Eğitim

Paydaş katılım süreci ve ŞGM, Paydaş Katılım Planı yayınlandığı an itibariyle SOLİMPEKS tarafından düzenli olarak gözden geçirilecek ve bu kapsamda yapılan uygulamalar periyodik olarak izlenecektir. Ayrıca paydaşlardan gelen geri bildirimler değerlendirilerek paydaşların izleme süreçlerine dahil edilmesi sağlanacaktır. İzleme faaliyetleri sırasında, paydaşlara aşağıdaki maddeler hakkında sorular sorulacaktır.

- Katılım sürecinin şeffaflığı.
- Mevcut faaliyetler hakkında bilgi verilip verilmediği.
- Şikayetlerin zamanında yanıtlanıp yanıtlanmadığı.
- Paylaşılan bilgilerin netliği, uygulanabilirliği ve geçerliliği.

Paydaş Katılımı ve Şikâyet Giderme Mekanizmasının etkinliğinin izlenmesi sürecinde temel performans göstergeleri belirlenmeli ve izleme faaliyetlerinde bu göstergelerin takibi gerçekleştirilmelidir.

Performans göstergeleri, şikâyet kayıtları ve raporları aracılığıyla izlenecektir. Bu bağlamda, mevcut faaliyetler için geçerli olan performans göstergeleri aşağıda listelenmiştir:

- Paydaşlardan gelen şikâyet sayısında azalma veya artmalar, şikâyet mekanizmasının işlerliği.

- ŞGM' nin uygulanması ve kapatılan vakalar hakkında paydaşlara düzenli geri bildirim sağlama.
- Çözülen şikayetlerin sayısı.
- ŞGM'nin uygulandığından emin olmak için düzenli denetimler.

ŞGM'ye uyum, SOLİMPEKS yönetimi, TKYB ve ilgili uluslararası kuruluşlar tarafından periyodik olarak denetlenecektir. Alt yükleniciler de Proje Standartları ve ŞGM gereklilikleri doğrultusunda SOLİMPEKS tarafından düzenli olarak denetlenecektir. Bu süreçte aşağıda sıralanan hususlarda düzenli kayıtlar tutulacaktır:

- İstişare toplantıları.
- Paydaş görüşmeleri.
- Alınan iç ve dış öneriler/şikâyetler ve bu kapsamda yürütülen çalışmalar.
- Yazışmalar ve bilgilendirme çalışmaları (broşür vb.)
- Denetim ve izleme raporları.

6. SONUÇ

KOMESLİ tarafından hazırlanan ve SOLİMPEKS tesislerini kapsayan bu plan, işletme faaliyetlerinden etkilenen veya bu süreçleri etkileyebilecek çeşitli kişi, grup ve kurumların öneri ve şikayetlerinin alınıp çözüme kavuşturulması amacıyla oluşturulmuştur. Planın başarılı bir şekilde uygulanması, SOLİMPEKS'in toplum içindeki kabulünün artırılmasında kritik bir rol oynayacaktır. İyi kurulmuş yerel ilişkiler, yerel halkla uyumsuzlukları azaltabilir ve işletmenin uzun vadeli başarısını destekler.

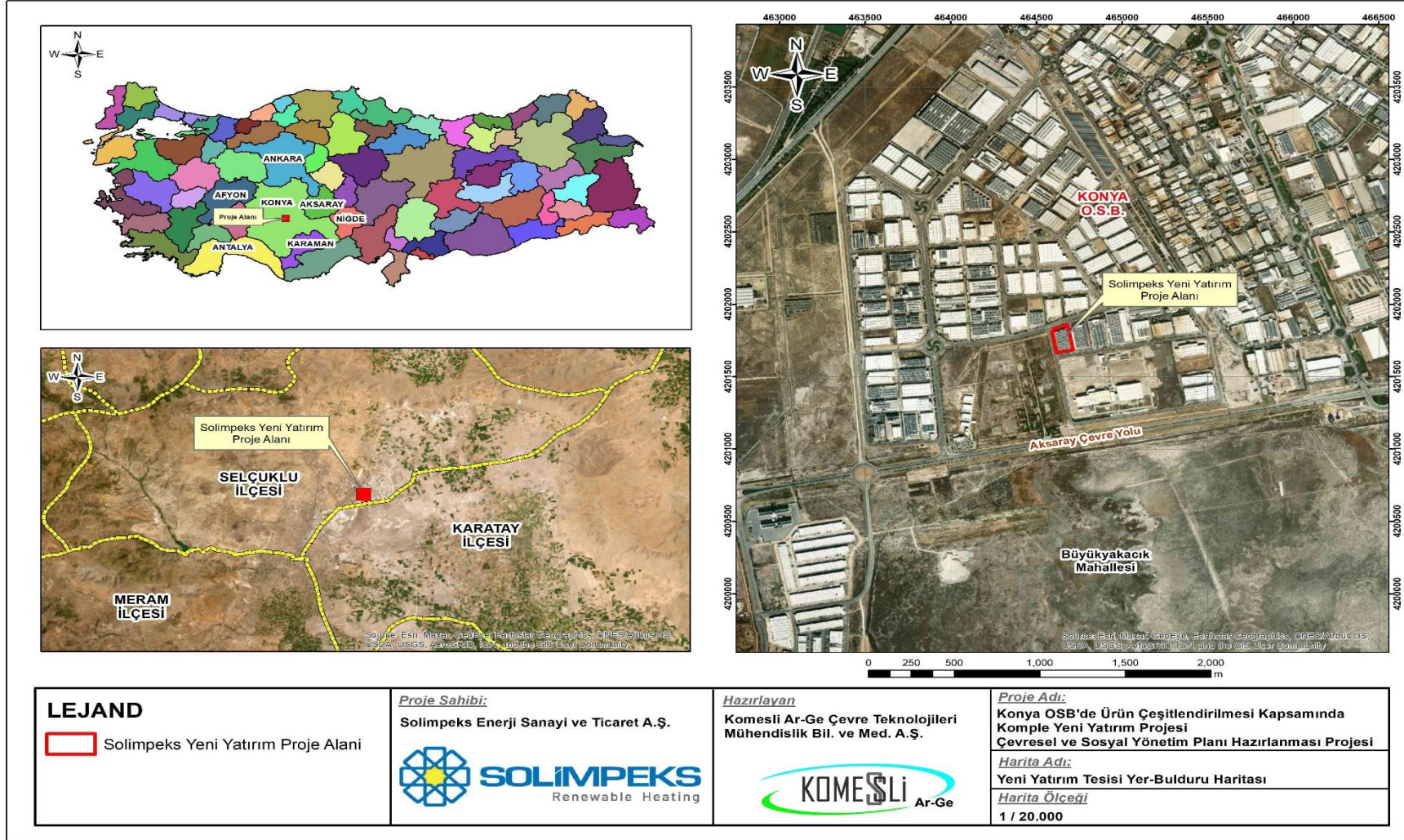
Dış ve iç şikâyet formları, özellikle şikayet veya öneri sahibinin kimliğini koruyacak şekilde tasarlanmıştır. Kişisel bilgilerin paylaşımı isteğe bağlıdır ve isimsiz şikayetler veya öneriler de kabul edilebilir. Bu, bireylerin gizliliklerini korurken endişelerini dile getirmelerine olanak tanır. Bu formların kullanılması hem bireylerin seslerini duyurmasını hem de SOLİMPEKS'in geri bildirim verimli bir şekilde yanıt vermesini sağlayarak, sürekli iyileştirme ve sorun çözme süreçlerini destekleyecektir.

Şikayet Giderme Mekanizması çerçevesinde bu dokümanın 5.1 numaralı bölümünde tanımlanan performans göstergeleri, çevresel ve sosyal izleme çalışmaları sırasında izlenecek ve KOMESLİ tarafından oluşturulacak olan Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu'nda analiz edilecektir.

Bu plan KOMESLİ tarafından SOLİMPEKS için oluşturulan Paydaş Katılım Planı ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı ile paralel olarak uygulanacaktır.

EKLER

EK-1: SOLİMPEKS Yer- Bulduru haritası



EK-2: Dış Paydaş Şikâyet/ Öneri Kayıt Formu

DIŞ ŞİKAYET/ÖNERİ KAYIT FORMU	
	Şikâyet Sahibinin ve/veya Öneri Sahibinin Bilgileri (Kişisel bilgilerinizi paylaşmak istemiyorsanız lütfen boş bırakın. İsimsiz önerileriniz ve şikayetleriniz de değerlendirilecektir.)
Adı ve soyadı:	Tarih:
İletişim Bilgileri (Lütfen sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi işaretleyiniz): Telefon& E-posta: Adres:	
Şikâyet/Öneriyi Kaydeden Kişinin Adı ve Soyadı:	Şikâyet/Öneri Tarihi ve İmza:
Şikâyet ve/veya Önerinin Ayrıntıları:	
Şikâyet/Önerinin Sınıfı: ☐ Çevresel ☐ Sosyal ☐ Diğer	
Şikâyetin/Önerinin Açıklaması (Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonucu ne oldu?):	
Form Konusu Olayın Durumu: ☐ Tek seferlik olay ☐ Sorun bir kereden fazla oldu ☐ Sorun devam ediyor (Cevabınız "EVET" ise detayları yazınız)	
Kayıt ve Geri Bildirim (SOLİMPEKS tarafından doldurulacaktır):	
Şikâyet/Öneri Kayıt Numarası:	Şikâyet/Öneri Tarihi:
Şikâyeti/Öneriyi Kaydeden Kişi ve Birim:	
Şikâyet ve/veya Öneri için Yapılacak İşlem:	
Şikâyet Kapandığında SOLİMPEKS Tarafından Doldurulacak:	
Şikâyeti Kapatan Kişinin Adı, Tarih ve İmza:	

EK-3: İç Paydaş Şikâyet/ Öneri Kayıt Formu

İÇ ŞİKAYET/ ÖNERİ KAYIT FORMU	
	Şikâyet Sahibinin ve/veya Öneri Sahibinin Bilgileri (Kişisel bilgilerinizi paylaşmak istemiyorsanız lütfen boş bırakın. İsimsiz önerileriniz ve şikayetleriniz de değerlendirilecektir.)
Adı ve soyadı:	Tarih:
İletişim Bilgileri (Lütfen sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi işaretleyiniz): Telefon& E-posta: Adres:	
Şikâyet ve/veya Önerinin Ayrıntıları:	
Şikâyet ve Önerinin Tanımı: ☐ İş Gücü ve Çalışma Koşulları: ☐ İş sağlığı ve güvenliği: ☐ Çevresel: ☐ Diğer:	
Form Konusu Olayın Durumu: ☐ Tek seferlik olay ☐ Sorun bir kereden fazla oldu ☐ Sorun devam ediyor (Cevabınız "EVET" ise detayları yazınız)	
Belirtilen öneri/şikâyet ile ilgili yapılması gereken talepler:	
Kayıt ve Geri Bildirim (SOLİMPEKS tarafından doldurulacaktır):	
Şikâyet/Öneri Kayıt Numarası:	
Şikâyeti/Öneriyi Kaydeden Kişi ve Birim:	
Şikâyet ve/veya Öneri için Yapılacak İşlem:	
Şikâyet Kapandığında SOLİMPEKS Tarafından Doldurulacak:	
Şikâyeti Kapatın Kişinin Adı, Tarih ve İmza:	



**KOMESLİ AR-GE ÇEVRE TEKNOLOJİLERİ
MÜHENDİSLİK BİLİŞİM ve MEDİKAL SAN. TİC. A.Ş.**

Ankara Adres

Söğütözü Mah. Söğütözü Cad. No:2

Koç Kuleleri A Blok Daire:13

Çankaya/Ankara/Türkiye

Tel: +90 (312) 911 94 57

Fax: +90 (850) 522 34 0

Erzurum Adres

Atatürk Üniversitesi

Ata Teknokent B Blok No:115

Yakutiye/Erzurum/ Türkiye

Tel: +90 (442) 282 20 03

Fax: +90 (442) 282 20 03

E-Posta: info@komesli.com.tr