

---

# ETİ KROM 44,3 MW KAPASİTELİ GÜNEŞ ENERJİSİ SANTRALİ PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

---

ARALIK 2021

ANKARA



# ETİ KROM 44,3 MW KAPASİTELİ GÜNEŞ ENERJİSİ SANTRALİ

## Paydaş Katılım Planı (PKP)

Versiyon	Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kalite Yönetim Sorumlusu	Kontrol Eden	Onaylayan
Taslak	A.0	Aralık 2021	Deniz Kozanlı İstatistikçi	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Yüksek Mühendisi	D. Emre Kaya Çevre Mühendisi

Revizyon Kodları: A: Taslak, B: Nihai Taslak, C: Nihai

Proje No: 21 / 022

ARALIK 2021

MÜŞTERİ:



ETİKROM A.Ş.  
Bingöl Karayolu 55. Km  
Kovancılar/Elazığ  
☎: +90 424 627 80 04 / 2017  
☎: +90 424 627 84 33

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>Ek Listesi</i> .....	<i>ii</i>
<i>Tablo Listesi</i> .....	<i>ii</i>
<i>Şekil Listesi</i> .....	<i>ii</i>
<i>Kısaltma Listesi</i> .....	<i>iii</i>
<i>Sözlük</i> .....	<i>iv</i>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>2. PROJE AÇIKLAMASI</b> .....	<b>3</b>
2.1 Projeye Genel Bakış.....	3
2.2 Projenin Yeri.....	4
<b>3. YASAL ÇERÇEVE</b> .....	<b>7</b>
3.1 Enerjiye İlişkin Ulusal Mevzuat .....	9
3.2 Arazi Kullanımı Hakkında Türk Mevzuatı .....	9
3.3 Projeyle İlişkin Uluslararası Standartlar .....	9
3.3.1 IFC Performans Standartları (2012) ve ilgili ÇSG Yönergeleri (2007) .....	9
3.3.2 Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (2018) .....	10
<b>4. GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>12</b>
<b>5. PROJE PAYDAŞLARI</b> .....	<b>14</b>
<b>6. PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI</b> .....	<b>15</b>
<b>7. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ</b> .....	<b>16</b>
<b>8. GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI</b> .....	<b>18</b>
<b>9. SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ</b> .....	<b>20</b>
<b>10. COVID-19 SÜRESİNCE BİLGİ PAYLAŞIMI VE PAYDAŞ KATILIMI</b> .....	<b>21</b>
<b>11. ŞİKÂYET MEKANİZMASI</b> .....	<b>22</b>
11.1 Şikâyet Kaydı .....	22
11.2 Görevler ve Sorumluluklar .....	23
11.3 Şikâyet Prosedürü .....	24
11.3.1 Halka Açık Şikâyet Mekanizması.....	24
11.3.2 Çalışan Şikâyet Mekanizması.....	26
<b>12. İZLEME</b> .....	<b>29</b>
<b>13. REFERANSLAR</b> .....	<b>30</b>
EK - 1 Halka Açık Şikâyet Formunun Örneği.....	31
EK- 2 Şikâyet Kapatma Formu Örneği .....	33

## EK LİSTESİ

Ek A ÇED Olumlu Kararı

## TABLO LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 2-1. İnşaat Planı Hakkında Bilgiler.....	3
Tablo 2-2. Proje Özelliği .....	4
Tablo 2-3. Proje Sahasına en yakın yerleşim yerleri.....	6
Tablo 3-1. Projeye İlişkin Türk ÇSG Mevzuatı .....	7
Tablo 3-2. Projeye İlişkin Türk Enerji Mevzuatı .....	9
Tablo 3-3. Projeye İlişkin Arazi Kullanımı Hakkında Türk Mevzuatı .....	9
Tablo 4-1. Sorumluluk Sahipleri ve Sorumluluklar .....	12
Tablo 5-1. Paydaş Grupları .....	14
Tablo 12-1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG) ve izleme önlemleri – Paydaş Katılımı .....	29

## ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2-1. Proje Sahasının Yeri.....	5

## KISALTMA LİSTESİ

EA	Etki Alanı
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
EPA	Çevre Koruma Ajansı
ÇSDT	Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti
ÇSYİP	Çevresel ve Sosyal Yönetim ve İzleme Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ENH	Elektrik Nakil Hatları
SG	Sera Gazları
UİEU	Uluslararası İyi Endüstriyel Uygulama
KN	Kılavuz Notu
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İFTK	İmalat, formülasyon, tedarik ve kullanım
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PCB	Poliklorlu Bifeniller
PS	Performans Standartları
SOx	Sülfür Oksitler
GES	Güneş Enerjisi Santrali
PKP	Paydaş Katılım Planı
TEİAŞ	Türkiye Elektrik İletim A.Ş.
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu

## SÖZLÜK

Tesis	Eti Krom Ferrokrom Üretim Tesisi
Proje	Eti Krom 44,3 Mw Kapasiteli Güneş Enerjisi Santrali
Proje Şirketi	Eti Krom A.Ş.
Standartlar	Yasal gereklilikler ve IFC Performans Standartları/Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları

# 1. GİRİŞ

Bu belge, 'Eti Krom 44,3 MW Kapasiteli Güneş Enerjisi Santrali' (bundan böyle "Proje" olarak anılacaktır) ile ilgili Paydaş Katılım Planı (PKP) olup "Eti Krom A.Ş." (bundan böyle 'Proje Şirketi' olarak anılacaktır) adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanmıştır. Proje, hem Proje Şirketinin elektrik ihtiyacını karşılayacak hem de Avrupa Yeşil Anlaşması çerçevesindeki hedeflere daha uygun hale getirecek bir Güneş Enerjisi Santrali (GES)'nin inşasını ve işletilmesini esas almaktadır.

Projeye, Proje Şirketinin ÇED Sürecinde yaptığı planlama sonucunda 35 MWe/46,4 MWp kurulu kapasiteyle başlanmıştır. Ancak bu süreçte, güneş panelleri için yapılan teknik değerlendirmeler sonucunda, alanda ve panellerin sayısında artış olmayacak şekilde kurulu güç 43,2 MWe/44,02 MWp olarak belirlenmiştir. Proje kapsamında, 43,2 MWe/44,02 MWp kurulu güç bağlantısının yapılması için Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ) Genel Müdürlüğü'nden resmi bir yazı alınmıştır. Buna ek olarak, MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. tarafından Projeye ait Ulusal Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Raporu hazırlanmış ve 10 Eylül 2021 tarihinde son şekli verilmiştir. 24 Eylül 2021 tarihinde ÇED Olumlu Kararı verilmiş olup Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB) kararları Ek-A'da sunulmuştur.

Proje, Türkiye'nin Elazığ İli, Kovancılar İlçesi, Yarımca ve Muratbağı köylerinde bulunan üç farklı güneş enerjisi panel sahasından (yani GES1, GES2 ve GES3) oluşmaktadır. Güneş enerjisi panellerinin toplam alanının 48,866 hektar olması planlanmaktadır. Projenin inşaat süresinin 25 yıl olması öngörülmekte olup ekonomik ömrünün ise 25 yıl olması beklenmektedir.

Proje Şirketi, inşaat ve işletme faaliyetleri için Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası (TSKB)'nden olası bir finansman sağlamaya çalışmaktadır. Bu nedenle Proje Şirketi, PKP'yi hazırlaması için 2U1K şirketini görevlendirmiştir.

Paydaş Katılım Planı'nın amacı Proje Sahibine aşağıdaki hususlarda rehberlik etmektir:

- Özellikle etkilenen topluluklarda paydaşlar ile yapıcı bir ilişki kurma ve bu ilişkiyi sürdürme,
- Paydaşların etkin katılımını sağlayarak iyileştirilmiş çevresel ve sosyal performansı teşvik etme,
- Projeden etkilenen toplulukların yeterli düzeyde katılımını teşvik etme, bu amaçla yöntemler sunma ve bu topluluklara ve diğer paydaşlara anlamlı çevresel ve sosyal bilgilerin açıklanmasını sağlama,
- Tüm paydaşların bilgiye erişmesini ve şikâyette bulunmasını sağlama,
- Projeden etkilenen toplulukların şikâyette bulunmak için erişilebilir fırsatlara sahip olmasını ve Proje Sahibi'nin söz konusu şikâyetleri yanıtlayıp yönetmesini sağlama.

Bu PKP, (i) Projenin paydaşlarının tanımını, (ii) paydaşların Proje ile ilişkilerinin analizini, (iii) danışma metodolojilerinin ayrıntılarını, (iv) bugüne kadar yürütülen ve Projenin gelecekteki aşamaları için planlanan faaliyetleri, (v) paydaşların endişelerinin ve şikâyetlerinin yönetilmesi sürecini kapsamakta olup paydaş katılım sürecinin nasıl kaydedileceğini, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklamaktadır.

Proje Sahibi, bu PKP'yi Proje'nin tüm aşamaları boyunca uygulamayı taahhüt etmektedir. PKP, canlı bir belge olup Proje Sahibi tarafından düzenli olarak izlenecek, incelenecek ve güncellenecektir.

Bu Raporun, Projenin inşaat aşamasında ve mevcut Ferrokrom Üretim Tesisinin (bundan böyle "Tesis" olarak anılacaktır) işletme aşamasında mevcut bulunan en güncel proje bilgilerine dayanılarak hazırlanmış olduğunu göz önünde bulundurmak önemlidir.



## 2. PROJE AÇIKLAMASI

### 2.1 Projeye Genel Bakış

43,2 MWe/44,02 MWp kapasiteli bu Güneş Enerjisi Santralini inşa etmekteki amaç, yüksek kalitede ferro-krom üreten Tesisin, elektrik/enerji ihtiyacını karşılamaktır. Tesis, ana yapı olarak yıllık üretim kapasiteleri sırasıyla 50.000 ton ve 100.000 ton olan ark ocaklarını içeren A Ünitesi ve B Ünitesi olmak üzere iki temel birimden oluşmaktadır.

Proje, proje yönetimi, sigortalar ve gerekli izinlerin alınması gibi inşaat öncesi çalışmalardan ve sahanın temizlenmesi, güneş panellerinin satın alınması, inşaat, SCADA (Veri Tabanlı Kontrol ve Gözetleme Sistemi), kablolar, duvarlar, güvenlik sistemi ve ENH (Elektrik Nakil Hattı) gibi inşaat çalışmalarından oluşmaktadır. Kronolojik sırayla,

- Güneş enerjisi panellerine yönelik bölgelerin etrafı çit ve güvenlik sistemleri ile sarılacak,
- Arazi hazırlanacak,
- İnvörtör kabinleri düzenlenecek,
- Çelik konstrüksiyon sistemi kurulacak,
- Paneller monte edilecek,
- Kablo bağlantıları yapılacak ve
- Üretilen elektrik, şalt sahası merkezine bağlanacaktır.

43,2 MWe/44,02 MWp maksimum kapasite elde etmek için 98.254 ünite 450 Wp kapasiteli güneş enerjisi paneli kullanılacaktır. Bunlar, GES-1, GES-2 ve GES-3 olmak üzere üç farklı güneş enerjisi santral sahası arasında bölüştürülecektir. Bu inşaat planı hakkında daha fazla bilgi Tablo 2-1'de yer almaktadır.

**Tablo 2-1. İnşaat Planı Hakkında Bilgiler**

Saha adı	Metrekare cinsinden alan büyüklüğü	Bir birim güneş enerjisi panelinin kapasitesi	Güneş paneli sayısı	TEİAŞ* şalt sahasına metre cinsinden uzaklık (ENH ile ilgilidir)	Arazi türü
GES-1	291.312	450	59.280	470	Arsa
GES-2	96.160	445	19.734	1.217	Arsa
GES-3	101.191	445	19.240	2.935	Kuru tarım
Toplam	488.663	-	98.254	4.622	-

\* TEİAŞ, Türkiye Elektrik İletim A.Ş. anlamına gelir.

Projenin inşaat aşamasınının 36 ay sürmesi planlanmış olup ekonomik ömrü 25 yıl olacaktır.

Proje Özellikleri ile ilgili özet Tablo 2-2 aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 2-2.** Proje Özelliği

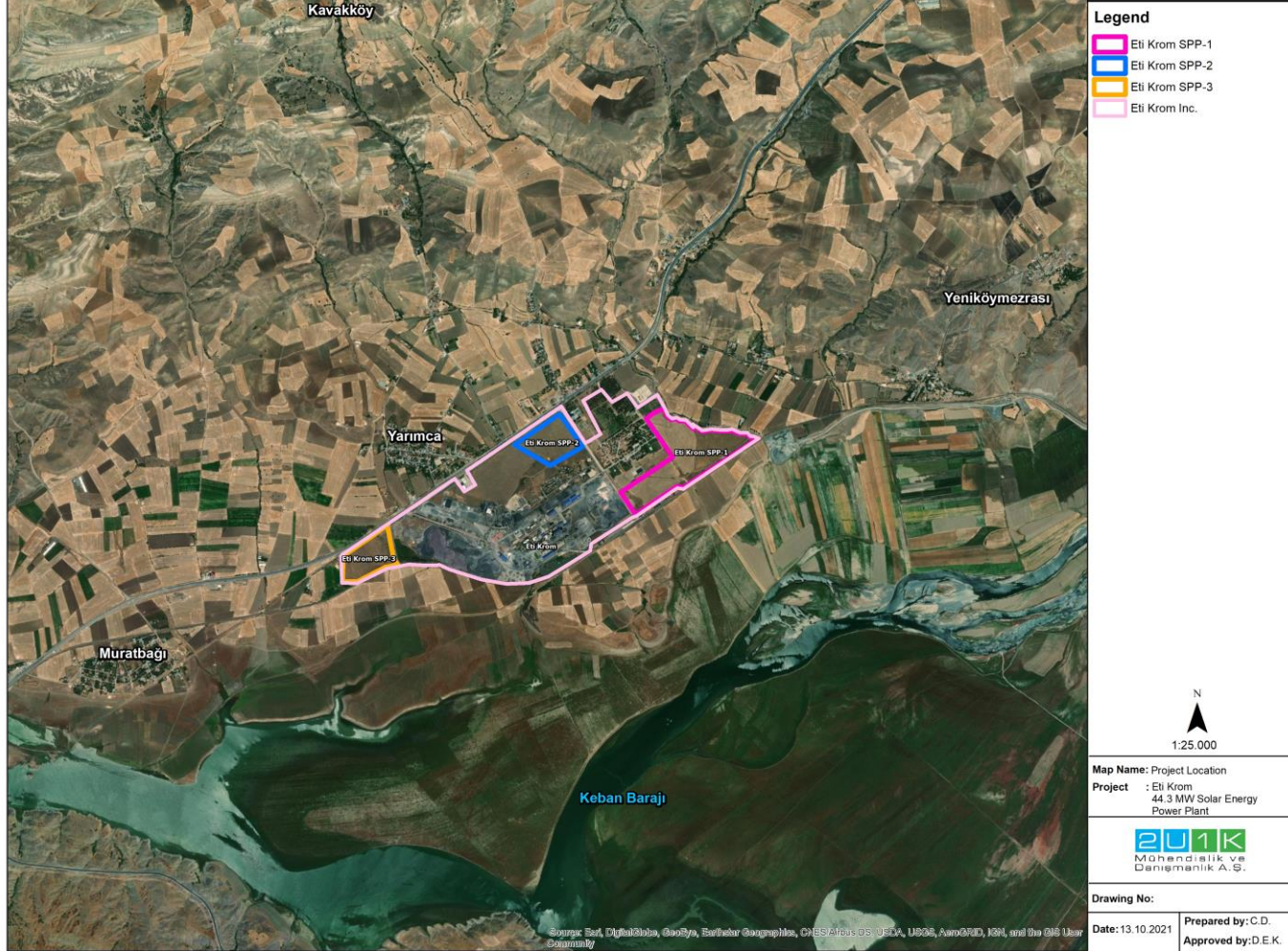
<b>Kapasite</b>	44,02 MWp / 43,2 MWe
<b>Panel</b>	450 Wp/Phono Solar (GES-1 Sahası) 445 Wp/Phono Solar (GES-2 ve GES-3 Sahası)
<b>Panel Sayısı</b>	98.254
<b>İnvertör</b>	SIEMENS SINACON PV4800
<b>İnvertör Sayısı</b>	9
<b>DC Güç</b>	44,02 MWp
<b>AC Güç</b>	43,2 MWe
<b>Yıllık Üretim</b>	71.848 MWh
<b>Performans Oranı</b>	%83,87

## 2.2 Projenin Yeri

Proje Şirketi, Projeyi Türkiye'nin Elazığ ili, Kovancılar ilçesinde bulunan Tesis sahasında inşa edip işletmeyi planlanmaktadır. GES, aşağıda belirtilen üç üniteden olmaktadır:

- Yarımca Village Ada 102, Parsel 3
- Yarımca Köyü Ada 101, Parsel 1
- Muratbağı Köyü Parsel 289, 294, 295, 296, 735, 738, 741, 744

Proje Sahasınının yeri Şekil 2-1'de sunulmuştur.



Şekil 2-1. Proje Sahasının Yeri

Proje Sahasına en yakın yerleşim yerleri aşağıda Tablo 2-3'te belirtilmiştir.

**Tablo 2-3.** Proje Sahasına en yakın yerleşim yerleri

En yakın yerleşim yeri	Mesafe (m)	Proje Sahası (en yakın)	En yakın mesafenin yönü
Yarımca Köyü	70	GES-2	Kuzey
Muratbağı Köyü	1.400	GES-3	Güneybatı
Yeniköy Hamlet	2.600	GES-1	Doğu-Kuzeydoğu
Kavakköy	3.700	GES-2	Kuzey-Kuzeybatı
Hacısam Köyü	5.300	GES-3	Kuzeybatı

Yerleşim yerlerine ek olarak, Proje sahasına en yakın bina (GES-2'nin 60 m kuzeyinde bulunan) Yarımca İlkokulu'dur ve Keban Barajı Proje sahasının 1.050 m güneyinde yer almaktadır.

### 3. YASAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, Proje'nin paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin düzenleyici çerçeve ulusal ve uluslararası gerekliliklere göre ana hatlarıyla açıklanmaktadır.

#### Ulusal Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Mevzuatı

Ağustos 1983'te kabul edilmiş (29 Mayıs 2013 tarihli, 6486 Sayılı Kanunla tadil edilmiş) olan "Çevre Kanunu", Projeye ilgili esas mevzuattır. Çevre Kanunu kapsamında birçok tüzük ve kararname uygulanmaktadır.

"Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği'nde (25 Kasım 2014 tarihli, 29186 sayılı olup 9 Şubat 2016 tarihli, 29619 sayılı yönetmelikle tadil edilmiştir)", ÇED sürecinin tamamında uyulacak idari ve teknik usul ve esaslar tanımlanmaktadır.

Bunlar ve Projeye ilgili geri kalan ulusal çevre, sağlık ve güvenlik mevzuatları Tablo 3-1'de verilmiştir.

**Tablo 3-1. Projeye İlişkin Türk ÇSG Mevzuatı**

Mevzuat	Resmi Gazete Tarihi	Resmi Gazete Sayısı	Proje Aşamalarına İlişkin Muhtemel Etkiler
Atık Yönetimi Yönetmeliği	02.04.2015	29314	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında ürettiği atıkların bertaraf edilmesi</li> <li>İşletme aşamasında oluşan tehlikeli atıklar</li> </ul>
Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği	31.12.2004 10.01.2016	25687 29589	<ul style="list-style-type: none"> <li>İnşaat aşamasında personelin ürettiği atık suyun deşarj edilmesi</li> </ul>
Yerüstü Su Kalitesi Yönetmeliği	30.11.2012	28483	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yüzey suyu tipinde alıcı ortamdaki su kalitesiyle ilgili faaliyetlerin düzenlenmesi ve özümleme kapasitesi ile su kalitesi sınıflarının tanımlanması</li> </ul>
Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği	30.07.2008 05.11.2013	26952 28812	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında oluşan atık yağlar</li> </ul>
Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği	06.06.2015	29378	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında oluşan bitkisel atık yağlar</li> </ul>
Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği	26.04.2021	31523	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında oluşan ambalaj atıkları</li> </ul>
Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği	25.01.2017	29959	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında oluşan tıbbi atıklar</li> </ul>
Poliklorlu Bifenillerin ve Poliklorlu Terfenillerin Kontrolü Hakkında Yönetmelik	27.12.2007	26739	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trafo yağında PCB olup olmadığının kontrol edilmesi, varsa bertaraf edilmesi</li> </ul>
Ömrünü Tamamlamış Lastiklerin Kontrolü Yönetmeliği	25.11.2006 11.03.2015	26357 29292	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında oluşan ömrünü tamamlamış lastikler</li> </ul>
Atık Pillerin ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği	31.08.2004 23.12.2014	25569 29214	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında oluşan atık piller ve akümülatörler</li> </ul>

Mevzuat	Resmi Gazete Tarihi	Resmi Gazete Sayısı	Proje Aşamalarına İlişkin Muhtemel Etkiler
Açık Alanda Kullanılan Teçhizat Tarafından Oluşturulan Çevredeki Gürültü Emisyonu ile İlgili Yönetmelik	30.12.2006	26392	• İşletme aşamasında Proje Sahasındaki gürültü kaynaklarının neden olduğu gürültü seviyeleri
Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği	03.07.2009 20.12.2014	27277 29211	• İşletme aşamasındaki CO <sub>2</sub> emisyonları
Hava Kalitesi Değerlendirme ve Yönetimi Yönetmeliği	06.06.2008	26898	• İşletme aşamasında Santralden kaynaklanan emisyonlar
Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği	04.06.2010 18/11/2015	27601 29536	• İşletme aşamasında oluşan gürültü emisyonları
Toprak Kirliliğinin Kontrolü ve Noktasal Kaynaklı Kirlenen Alanlar Yönetmeliği	08.06.2010 11.07.2013	27605 28704	• İşletme aşamasındaki toprak kirliliği riskleri
İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (6331)	20.06.2012	28339	• İşletme aşamasında alınacak sağlık ve güvenlik tedbirleri
Egzoz Gazı Emisyonlarının Kontrolü Hakkında Yönetmelik	11.03.2017	30004	• Makinelere kaynaklı CO, HC, NO <sub>x</sub> , PM emisyonlarının kontrolü
Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkında Yönetmelik	17.25.2014	29003	• Sera Gazı Emisyonlarının Takibi
İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik	18.06.2013	28681	• Acil müdahale planlarının hazırlanması ve güvenli bir şekilde yönetilmesi
Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik	19.12.2007	26735	• Her türlü binada yangın olaylarının önlenmesi ve en aza indirilmesi ve yangınların en az zayıyla söndürülmesi
Sağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği	11.09.2013	28762	• Sağlık ve güvenlik tabelalarının kullanılmasıyla ilgili asgari gereklilikler
İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği	29.12.2012	28512	• İSG ile ilgili risk değerlendirmelerinin esas ve usullerinin düzenlenmesi
İş Hijyeni Ölçüm, Test ve Analiz Laboratuvarları Hakkında Yönetmelik	24.01.2017	29958	• İş hijyeni ölçüm, test ve analizi yapan laboratuvarların yetkilendirilmesi
İşyeri Binalarında Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik	17.07.2013	28710	• İşyerlerinde asgari sağlık ve güvenlik koşullarının belirlenmesi

### 3.1 Enerjiye İlişkin Ulusal Mevzuat

Enerjiye ilişkin ulusal mevzuat Tablo 3-2'de verilmiştir.

**Tablo 3-2.** Projeye İlişkin Türk Enerji Mevzuatı

Mevzuat	Resmi Gazete Tarihi	Resmi Gazete Sayısı	Proje Aşamalarına İlişkin Muhtemel Etkiler
(6639 Sayılı Kanunla tadil edilmiş olan) 6446 Sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ve ilgili yönetmelikler	30.03.2013 07.09.2016	28603	Proje Şirketinin elektrik üretimi ve iletimi ile ilgili hak ve sorumlulukları Özel mülklerin kamulaştırılması
(6446 Sayılı Kanunla tadil edilmiş olan) 5346 Sayılı Kanun Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Elektrik Enerjisi Üretimi Amaçlı Kullanımına İlişkin Kanun ve ilgili yönetmelikler	18.05.2005 17.06.2016	25819	Yenilenebilir enerji kaynağı alanlarının korunmasına ve kullanımına ilişkin usul ve esaslar Bu kaynakların kullanılmasıyla üretilen enerjinin belgelendirilmesi

### 3.2 Arazi Kullanımı Hakkında Türk Mevzuatı

İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nün (04 Kasım 2014 tarihli) yaptığı açıklama uyarınca, gerekli arazi kullanım izinlerinin alınması Proje Şirketi için bir zorunluluktur. Projeye ilişkin arazi kullanımı hakkında Türk Mevzuatı Tablo 3-3'te sunulmuştur.

**Tablo 3-3.** Projeye İlişkin Arazi Kullanımı Hakkında Türk Mevzuatı

Mevzuat	Resmi Gazete Tarihi	Resmi Gazete Sayısı	Proje Aşamalarına İlişkin Muhtemel Etkiler
(6552 Sayılı Kanunla tadil edilmiş olan) 4342 Sayılı Mera Kanunu ve ilgili yönetmelikler	28.02.1998 14.04.2016	23272	Arazi kullanımı için gerekli izin(ler)
(6537 Sayılı Kanunla tadil edilmiş olan) 5403 Sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu ve ilgili yönetmelikler	19.07.2005 15.05.2014	25880	Arazi kullanımı için gerekli izin(ler)

### 3.3 Projeye İlişkin Uluslararası Standartlar

#### 3.3.1 IFC Performans Standartları (2012) ve ilgili ÇSG Yönergeleri (2007)

IFC, projelerde özel sektörün kalkınmasını teşvik etmek için yatırım, danışmanlık ve varlık yönetimi hizmetleri veren uluslararası bir finans kuruluşudur. Yoksulluğu azaltan ve kalkınmayı destekleyen tam olarak kâr amaçlı ve ticari projelere yatırım yaparak ekonomik kalkınmayı geliştirmek üzere 1956 yılında Dünya Bankası Grubu'nun özel sektör kolu olarak kurulmuştur. Projelerle ilgili sosyal ve çevresel riskleri ve etkileri yönetmenin bir yolunu sağlamak için IFC, kendi Sosyal ve Çevresel Sürdürülebilirlik Performans Standartlarını oluşturmuştur (IFC, 2012). Performans Standartları, proje seviyesindeki faaliyetlerle ilgili

olarak paydaş katılımı ve müşterinin açıklama yükümlülükleri de dâhil olmak üzere risk ve etkilerin, yürütülen işin bir parçası olarak sürdürülebilir bir şekilde önlenmesi, azaltılması ve yönetilmesine yardımcı olmayı amaçlar. Diğer bir deyişle IFC, alt yüklenicinin Projeye ilişkili etkileri aşağıda listelenen PS'lere göre çevresel ve sosyal açıdan değerlendirmesini şart koşar:

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

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

- 30 Nisan 2007 tarihli IFC Genel ÇSG Yönergeleri;
- 30 Nisan 2007 tarihli Elektrik Enerjisi Nakline ve Dağıtımına Dair IFC ÇSG Yönergeleri;

### 3.3.2 Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (2018)

Dünya Bankası (DB), projelerin olumsuz çevresel ve sosyal risk ve etkilerini önlemek, en aza indirmek, azaltmak veya hafifletmek için tasarlanmış belirli Çevresel ve Sosyal Standartlar (World Bank, 2017) tanımlamıştır. DB, kredi alanlara, yatırım proje finansmanına ilişkin çevresel ve sosyal politika uyarınca yatırım proje finansmanı aracılığıyla desteklenen projelere ÇSS'leri uygulamalarında yardımcı olacaktır. Projenin ömrü boyunca kredi alanın ve projenin karşılaması gereken 10 adet Çevresel ve Sosyal Standart mevcuttur. Bu Proje için geçerli ÇSS'ler ise şunlardır:

- ÇSS1: Çevresel ve Sosyal Riskler ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- ÇSS2: İş ve Çalışma Koşulları
- ÇSS3: Kaynak Etkinliği ve Kirliliğin Önlenmesi ve Yönetimi
- ÇSS4: Toplum Sağlığı ve Güvenliği
- ÇSS5: Arazi Alımı, Arazi Kullanımıyla İlgili Kısıtlamalar ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme



Paydaş Katılım Planı

- ÇSS6: Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi
- ÇSS7: Yerli Halklar / Sahra Altı Afrika Tarihsel Olarak Göz Ardı Edilmiş Geleneksel Yerel Topluluklar
- ÇSS8: Kültürel Miras
- ÇSS9: Finansa Araçılar
- ÇSS10: Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklama

## 4. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Proje Şirketi, başta etkilenen yerleşim yerleri, yerel halk ve çevre tesisler olmak üzere, etkilenen tüm tarafların ve bölgedeki devlet kurumlarının Proje hakkında bilgilendirilmesini ve Projeye ilgili önemli konuların belirlenmesi sürecinde yer almasını sağlayacaktır. Projenin ömrü boyunca etkin bir paydaş katılımı sağlamak adına sorumluluk sahipleri ve sorumluluklar belirlenmiştir.

**Tablo 4-1. Sorumluluk Sahipleri ve Sorumluluklar**

Sorumluluk Sahipleri	Sorumluluklar
<b>Yönetim Kurulu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bu PKP'nin uygulanmasını sağlar</li> <li>Bu Planın etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları temin eder</li> </ul>
<b>Tesis Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bu PKP'nin uygulanmasını sağlar</li> <li>Bu Planın etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları temin eder</li> <li>Bu Planın etkin bir şekilde uygulanması için ilgili taraflarla koordinasyon sağlar</li> </ul>
<b>İnsan Kaynakları Departmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bu PKP'yi uygulayıp geliştirir</li> <li>Bu PKP'nin etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları belirler ve bunları bölüm müdürlerine sunar</li> <li>Proje faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuat hükümlerine uygunluğunu değerlendirir</li> <li>Şikâyet yönetim prosedürlerini oluşturup tanıtır</li> <li>Yerel halktan, devlet yetkililerinden, STK'lardan ve diğer ilgi gruplarından gelen projeye ilgili şikâyetleri iletmek için kilit temas noktası görevi görür</li> <li>Gerektiği durumlarda şikâyetleri gerekli kişilere iletir</li> <li>Şikâyetleri alır, inceler, soruşturur ve takip eder</li> <li>Alınan şikâyetleri çözülmek üzere Projedeki ilgili departmanlarına yönlendirir</li> <li>Şikâyet prosedürü aracılığıyla yapılan düzenlemelerin yerine getirilmesini izler ve değerlendirir</li> <li>Çalışma mevzuatındaki değişiklikler ve mevzuatın işleyişinden çıkarılan dersler sonucunda Şikâyet Mekanizmasının düzenli olarak incelenmesini sağlar</li> <li>Şikâyet Mekanizmasını Proje için yapılandırılmış iletişim araçlarıyla Alt Yüklenicilerin tüm çalışanlarına iletir</li> <li>Şikâyet Mekanizmasının yeni çalışanlara yönelik oryantasyon sürecinde özel bir başlık olmasını sağlar</li> <li>Çalışanlara amirleri veya Alt Yüklenici Yönetiminin herhangi bir başka üyesi ile görüşmek istemedikleri konularda onlara gizli tavsiyelerde bulunur</li> <li>Şikâyet Mekanizmasının başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için Alt Yüklenicinin amirlerine ve yönetimine görevleri ve sorumlulukları hakkında tavsiye ve destek verir</li> <li>İyi bir paydaş katılımı sağlamak ve iyi sektör uygulamalarını hayata geçirmek için projenin ilerleyişi hakkında özet bilgi sunarak halka yönelik dış raporlama gerçekleştirir</li> <li>Olumsuz sosyal etkileri önlemek ve halkın Proje Şirketi hakkındaki olumlu algısını pekiştirmek adına toplumsal kalkınma projeleri sağlamak için paydaşlarla etkileşimde bulunmaya devam eder</li> </ul>

Sorumluluk Sahipleri	Sorumluluklar
<b>Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Uzmanı</b> <b>İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bu PKP'yi uygulayıp geliştirir</li><li>Bu PKP'nin etkin bir şekilde uygulanması için gereken kaynakları belirler ve bunları bölüm müdürlerine sunar</li><li>Proje faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuat hükümlerine uygunluğunu değerlendirir</li><li>İşte yaralanmalara, gecikmelere veya durmaya ve Proje ile topluluklar arasında anlaşmazlıklara yol açan sosyal olayların nedenlerini araştırır</li><li>Tüm şikâyetleri izler ve bunların çözülmesini ve kapatılmasını sağlar</li><li>Bu PKP'nin doğru bir şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar</li><li>Sözlü olarak alınan veya gözlenen şikâyetleri Proje Yöneticisine bildirir</li><li>Şikâyeti çözmek için uygun bir metodoloji araştırır ve önerir</li><li>Şikâyetlerin sonuçlarıyla ilgili izleme faaliyetleri yürütür ve Yönetime haftalık, aylık ve yıllık olarak rapor sunar</li></ul>

## 5. PROJE PAYDAŞLARI

Paydaş, Projeden etkilenebilecek veya Projeden ve Projenin sonuçlarından etkilenme olasılığına sahip olan herhangi bir birey, kuruluş veya grup olarak tanımlanmaktadır. Paydaş belirlemenin amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak, olumlu veya olumsuz etkileneceğini veya etkilenebileceğini (“etkilenen taraflar”) ya da Proje ile ilgisinin bulunduğunu (“ilgili taraflar”) tespit etmektir.

Proje faaliyetlerinden daha farklı veya orantısız etkilenebilecek ya da geliştirme sürecine katılmakta zorlanabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşların belirlenmesi için özellikle çaba sarf edilmesi önemlidir. Paydaş belirleme, devam eden bir süreçtir ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirmektedir. Proje çerçevesindeki paydaşları belirlemek ve Projenin geleceğine yönelik katılım yöntemlerini tespit etmek amacıyla projeye özgü bir PKP hazırlanmıştır.

Paydaşların belirlenmesi, devamlılık arz eden bir süreç olup farklı konuların farklı paydaşları ilgilendirmesi muhtemeldir. Bu nedenle paydaşlar, Projeye olan ilişkilerine göre gruplara ayrılmıştır (bk. Tablo 5-1). Bir paydaş grubunun Proje ile ilişkilerini anlamak, herhangi bir katılımın temel hedeflerini tanımlamaya yardımcı olur.

Projeden etkilenen ve Projeye ilişkili taraflar Tablo 5-1'de belirtilmiştir.

**Tablo 5-1.** Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
<b>Yerel Topluluklar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Yarımcı Mahallesi ile Muratbağı Mahallesi muhtarları ve sakinleri</li> <li>Proje çerçevesinde işe alım için daha önce etkileşime geçilen mahalleler</li> </ul>	√	√
<b>Devlet / Yetkililer</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elazığ Valiliği</li> <li>Elazığ Ticaret ve Sanayi Odası</li> <li>Kovancılar İlçe Sağlık Müdürlüğü</li> <li>Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı</li> <li>T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı</li> <li>T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı</li> <li>Elazığ Çevre ve Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü</li> <li>Kovancılar İlçe Tarım Müdürü</li> <li>T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</li> </ul>	√	√
<b>Belediye</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elazığ Belediyesi</li> <li>Kovancılar Belediyesi</li> </ul>	√	√
<b>Proje Çalışanları</b>	√	√

## 6. PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI

Bu Proje kapsamındaki paydaş katılımı için bir dizi araç kullanılacaktır. Paydaş katılımı, Projenin ömrü boyunca verimli ve etkin katılım sağlamak üzere uygulanacak yeni mekanizmalarla birlikte hâlihazırda kurulu bulunan bu iletişim mekanizmalarını kullanmaya devam edecektir. Proje, paydaşlarla etkileşime girmek için aşağıdaki yöntemlere sahip olup bu yöntemleri kullanmaya devam edecektir:

- Şahıslar ve halk ile resmi/resmi olmayan yüz yüze toplantılar – bu, Projenin ömrü boyunca ana müzakere şekli olabilir. Buna ayarlanmış veya halkın/topluluğun isteğine bağlı toplantılar da dâhil olabilir.
- Proje Şirketinin internet sitesi (<http://yilmaden.com>) – duyurular, belgeler, raporlar vb. için oluşturulmuş halka açık bir sitedir.
- Şikâyet mekanizması – özellikle doğrudan etkilenen paydaşlara yöneliktir. Mekanizma, projeden etkilenen halka yaygın olarak açıklanmıştır ve açıklanmaya devam edilecektir.
- Basın tanıtımları – toplantılara katılım davetiyeleri, bilgilerin açıklanması vb.

## 7. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

### Halkın Katılımı Toplantısı

Ulusal ÇED prosedürü kapsamında, 24 Haziran 2021 tarihinde, Yarımca köyünde bulunan Yarımca Ferrokrom İlkokul binasında “Halkın Katılımı Toplantısı” düzenlenmiştir. Duyuru, 14 gün öncesinden yerel ve bir başka ulusal gazete yapılmıştır. Paydaşların sorduğu tek sorunun şu olduğu belirtilmiştir:

- Projeden nasıl bir fayda göreceğiz ve proje bölgemize hangi çevresel zararlar verecek?

ÇED danışmanlık firması, inşaat/işletme aşamasında çalışacak kişilerin öncelikli olarak bu bölgeden seçileceği yanıtını vermiştir. Buna ek olarak, yenilenebilir bir enerji kaynağı olduğundan güneş enerjisinin çevre üzerindeki etkileri en az düzeyde olacaktır.

### ÇSDT ve PKP Çalışmaları Kapsamındaki Tanışma Toplantısı

31 Ağustos 2021 tarihinde, 2U1K çevresel ve sosyal departmanı yetkilileri ve Proje yöneticileri ile çalışanları birebir toplantı düzenlenmiştir. Toplantının amacı, 2U1K'nın hazırlayacağı ÇSDT ve PKP dokümanlarını takdim etmek ve bu çalışma sürecinde yetkililer tarafından ihtiyaç duyulacak teknik bilgilerin talep etmektir. Saha araştırması sırasında görüşülen uzmanlara/yetkililere ait bilgiler aşağıda sunulmuştur.

- Şafak Demir – Elektrik Bakım Mühendisi
- M. Cem Alaybeyoğlu – Teknik Hizmetler Yöneticisi
- Murat Aktaş – Çevre Baş Mühendisi
- Ufuk Bayram Bahadır – İSG (İş Sağlığı ve Güvenliği) Uzmanı
- Kıvanç Sezer – Ak-İş Proje Yöneticisi (Güneş Enerjisi Santrali yüklenicisi)
- Nurullah Ekinci – Kıdemli İK Uzmanı
- Dündar Emre Kaya – 2U1K Baş Denetçisi
- Yasemin Çelikel – 2U1K Denetçisi, Sosyal Etki Uzmanı
- Deniz Kozanlı – 2U1K Denetçisi, Sosyal Etki Uzmanı ile
- Emrah Budak – 2U1K Denetçisi, İşçi Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı

Toplantı, ilgili Eti Krom A.Ş. yetkilileriyle gerçekleştirilmiştir. Mevcut durumu tespit etmek için Proje sahibinin ÇSYİP kapsamındaki yeri ve Projenin mevcut hizmet kapasitesi hakkında önden bilgi edinilmiştir.

Ardından 2U1K ekibi, etki alanındaki hassas alıcıları tespit edip belirlemek için proje sahasını ziyaret etmiştir. Toplantı, Eti Krom A.Ş. firmasındaki yetkililerle başlamıştır. Mevcut durumu

tespit etmek için Proje Şirketinin ÇSYİP kapsamındaki yeri ve Projenin mevcut hizmet kapasitesi hakkında önden bilgi alınmıştır.

Sonrasında 2U1K ekibi, etki alanındaki hassas alıcıları tespit etmek için ilgili uzmanlarla birlikte Proje sahasını ziyaret etmiştir.

## 8. GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI

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

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

- Projenin sonucunda ortaya çıkacağı belirlenen etkiler,
- Etkiler ve uygulanan azaltma veya geliştirme tedbirleri,
- Sorumluluk sahipleri ve sorumluluklar,
- İzleme ve yönetim tedbirleri ve
- Projeye yönelik şikâyet mekanizmasına dair bilgiler.

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

- PKP Türkçeye çevrilerek etkilenen tüm mahallelere ve ilgili paydaşlara dağıtılacaktır.
- PKP, İnsan Kaynakları Departmanı tarafından her yıl incelenecektir.
- Proje Şirketi, bu Planla yapılandırıldığı şekilde, etkilenen paydaşlar ve diğer ilgili taraflar ile etkileşimde bulunacaktır.

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

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

Proje Şirketi, resmi olarak kurum içinde bir Şikâyet / Öneri Mekanizması oluşturmuştur. Bu, paydaşların Projeye katılması yönünde resmi ve devamlı bir yol sağlayacaktır. Bu Raporun uygulanmasıyla birlikte, iç/dış paydaşlar için ücretsiz olarak resmi bir şikâyet mekanizması oluşturulacak ve bu mekanizma paydaşların diğer adli veya idari çözüm yollarına erişmesini engellemeyecektir.

PKP'nin uygulanmasıyla birlikte, iç ve dış paydaşlar görüşlerini ve şikâyetlerini Proje Şirketinin web sitesi, mektuplar ve yüz yüze toplantılar gibi bir dizi seçenek üzerinden paylaşabileceklerdir.



Şikâyet prosedürleri, halk ile Proje Şirketi arasındaki başlıca ara birim olan İnsan Kaynakları Departmanı aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiyi gerektiği şekilde korumak için gizlilik prosedürleri hayata geçirilecektir.

Etkilenen paydaşların süreci tanınması, şikâyette bulunma haklarının olduğunu bilmesi ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlaması için şikâyet mekanizması etkilenen paydaşlara duyurulacaktır. Birçok durumda, bir şikâyet veya itiraz bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya sözlü olarak şirketin şikâyet görevlilerinden birine iletilir. Proje Şirketinin şikâyet mekanizmasına ilişkin daha fazla bilgi, bu Raporda yer alan Bölüm 11'de sunulmuştur.

## 9. SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri (KSP), özellikle kurumsal düzeydeki paydaş katılımı faaliyetleri sırasında en önemli araçlardan biridir. KSP'ler Şirketin ve Projenin mesuliyetini, şeffaflığını, sürdürülebilirliğini sağlar ve aynı zamanda etkilenen yerel toplulukları ve yerel devlet kurumlarını destekler.

## 10. COVID-19 SÜRESİNCE BİLGİ PAYLAŞIMI VE PAYDAŞ KATILIMI

COVID-19 pandemisinin benzeri görülmemiş yapısı, paydaş katılımı da dâhil Proje faaliyetlerinin tüm unsurlarının bundan etkilenebileceği anlamına gelmektedir. Covid-19 ile ilişkili zorunlu kısıtlamalar ve sosyal mesafe tedbirleri dikkate alındığında, kısa vadede paydaş katılımına yönelik alternatif yaklaşımlar ortaya çıkmıştır.

Bilgi yayma çalışmalarında Proje Sahibi, bilgilerin kolaylıkla anlaşılabilir ve kültürel açıdan uygun formatlarda ve dilde olmasını sağlayarak tüm paydaşlara güvenilir ve kesin bilgiler ulaştırmaya çalışacaktır.

Pandemi döneminde paydaşlarla etkileşime geçmek için Proje Sahibi tarafından kısıtlı olmamak kaydıyla aşağıdaki araçların kullanılması önerilmektedir:

- Broşürler
- E-posta
- Halka yönelik ilan panoları
- Telefon görüşmeleri ve mesajlaşma
- Proje Sahibinin web sitesi

Bunlara ek olarak, Proje Sahibinin COVID-19 nedeniyle faaliyetlerinde meydana gelen ve halkı etkileyebilecek değişiklikler aktarılacaktır. Bu değişiklikler bunlara sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdaki gibidir:

- COVID-19 sonucunda projede yaşanan değişiklikler,
- Toplumsal kalkınma programlarının sunulmasında yaşanan değişiklikler,
- İstihdam, yerel tedarik vb. konularda yaşanan değişiklikler,
- Açık şikâyet durumlarının çözülmesine yönelik zaman dilimlerindeki değişiklikler ve
- İlgili yetkililerle birlikte koordine edilen ve Dünya Sağlık Örgütü gibi kabul gören kaynaklardan elde edilen bilgileri esas alan COVID-19 ile ilgili yeni veya değiştirilmiş halkı bilinçlendirme yönelik iletişim kampanyaları.

Son olarak, Covid-19 sırasında etkin bir katılım sağlamak için Proje aşağıda gösterilen yeni yaklaşımları değerlendirmeye alacaktır.

## 11. ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizmasının amacı, öncelikle etkilenen topluluklar ve proje çalışanları da dâhil olmak üzere, 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. Projenin yaşam döngüsünün ilk evrelerinden itibaren şikâyet prosedürü, bireysel toplantılar veya grup toplantıları, basılı materyaller ve ilan panoları aracılığıyla halka açıklanmış olup açıklanmaya da devam edecektir.

Şikâyetler, Proje Şirketi tarafından atanan İnsan Kaynakları Uzmanı (İKU) tarafından kabul edilecektir. Şikâyetlere yanıt verilmesi veya şikâyetlerle ilgili daha fazla inceleme yapılması için ihtiyaç duyulacak zaman, ortaya konan sorunun karmaşıklığına bağlıdır. Ancak ideal olarak şikâyet alındıktan sonra 14 gün içinde yanıt verilmesi beklenmektedir.

Şikâyet mekanizmasının mevcut olduğunu halka açıklamak için kullanılacak yöntemler, kültürel açıdan yerinde ve paydaşların genellikle nasıl bilgi edindiklerine uygun olmalıdır. Kadınlar ve erkekler, bilgilere farklı yollarla erişebilir ve her ikisinin de bilgiye eşit erişim imkânının olması sağlanmalıdır. Paydaşlar, Projenin ömrü boyunca görüşlerini ve şikâyetlerini mektuplar, e-posta, şikâyet kutuları ve yüz yüze toplantılar gibi bir dizi seçenek üzerinden paylaşabileceklerdir.

Şikâyette bulunan tüm paydaşlar, sorunlarını gizli bir şekilde ileri sürme fırsatına sahip olacaktır. Proje Şirketi, şikâyet sahibinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

### 11.1 Şikâyet Kaydı

Gelen tüm şikâyetler, ayrı bir referans numarası verilmek üzere Şikâyet Kaydına 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 Kaydına 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

## 11.2 Görevler ve Sorumluluklar

İKU'nun sorumlulukları aşağıdakileri kapsamakla birlikte bunlarla sınırlı değildir:

- Şikâyet Mekanizmasının çalışma mevzuatının tümüne tamamen uygun olmasını sağlamak,
- Çalışma mevzuatındaki değişiklikler ve mevzuatın işleyişinden çıkarılan dersler sonucunda Şikâyet Mekanizmasının düzenli olarak incelenmesini sağlamak,
- Şikâyet Mekanizmasını Proje için yapılandırılmış iletişim araçlarıyla tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara iletmek,
- Şikâyet Mekanizmasının yeni çalışanlara yönelik oryantasyon sürecinde özel bir başlık olmasını sağlamak
- Çalışanlara amirleriyle görüşmek istemedikleri konularda onlara gizli tavsiyelerde bulunmak,
- Şikâyet Mekanizmasının başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için Alt Yüklenicinin amirlerine ve yönetimine görevleri ve sorumlulukları hakkında tavsiye ve destek vermek,
- Çalışanlardan gelen şikâyetleri almak ve
- Şikâyetleri kaydetmek.

## 11.3 Şikâyet Prosedürü

### 11.3.1 Halka Açık Şikâyet Mekanizması

Çözüme öncelik vermek için şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Yanıt ve çözüm için tanınan genel zaman dilimlerine bakılmaksızın, acil bir güvenlik konusu veya yerel halkın geçim kaynaklarının söz konusu olduğu durumlar gibi bazı şikâyetlerle hemen ilgilenilmesi gerekebilir.

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

**1. Adım:** Uygun eğitime sahip ve duyurulan İKU ile kişisel iletişim yoluyla **şikâyetin belirlenmesi.**

Bu, aşağıdaki iletişim bilgileri kullanılarak şahsen ya da telefon, mektup, şikâyet kutuları veya e-posta aracılığıyla gerçekleştirilebilir:

#### İnşaat Dönemi

- Barış Sarıdikmen (Environmental Engineer), Yılıdirm Enerji
- Tel: 0 536 557 7446
- Email: baris.saridikmen@yildirimenergy.com

#### İşletme Dönemi

Şafak Demir (Electrical Engineer) – Etikrom

- Tel: 0 539 2313674
- Email: Safak.DEMIR@etikrom.com

**2. Adım: Şikâyet,** belirlendikten sonra bir gün içerisinde (kâğıt ve elektronik formattaki) **‘Şikâyet Kaydı’na kaydedilir.** Şikâyet kaydı İKU tarafından yönetilecektir. Ardından şikâyetin önemi, beş ila yedi gün içerisinde değerlendirilecektir.

Önem Kriterler, aşağıdaki listede ana hatlarıyla açıklanmıştır.

- 1. Seviye Şikâyet: İzole veya (belirli bir raporlama döneminde - bir yıl) ‘tek seferlik’ 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. tesislerin neden olduğu gürültü, toz vb).

- 3. Seviye Şikâyet: İlave olarak Proje Şirketinin politikalarının veya Ulusal kanunun ciddi bir ihlaliyle sonuçlanan ve/veya olumsuz ulusal/uluslararası medya ilgisine yol açan ya da medyadan veya diğer kilit paydaşlardan olumsuz yorum alma potansiyeline sahip olduğuna karar verilen (ör. yetersiz atık yönetimi) tek seferlik ya da yaygın ve/veya tekrarlanan bir şikâyet.

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

**3. Adım: Şikâyet**, iletdikten sonra 14 iş günü hedefi çerçevesinde gerektiği gibi bir kişisel toplantı, telefon görüşmesi, şikâyet kutuları ya da mektup ile **onaylanır** (hemen ilgilenilmesini gerektiren şikâyetler hariçtir). Şikâyet iyi anlaşılmazsa ya da ilave bilgi gerekirse, bu adımda şikâyetçiden açıklama istenir.

**4. Adım: 1., 2. veya 3. Seviye şikâyetler İKU'ya bildirilir ve bütün 3. Seviye şikâyetler Tesis Müdürüne bildirilir.** Şikâyetleri kimin yönetmesi gerektiğine karar verme ve yanıt için ilave destek gerekip gerekmediğini belirleme konusunda Proje Şirketinin üst yönetimi İKU'ya gerektiği gibi yardımcı olacaktır.

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

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

**7. Adım: Yanıt**, 3. Seviye şikâyetlerde ilgili departmanların üst yöneticisi, 2. Seviye ve 1. Seviye şikâyetlerde ise İKU tarafından 14 gün içerisinde **kapatılır**. Kapatma, şikâyet kaydına atılacak bir imza veya İKU tarafından dosyalanması ve şikâyet kaydında atıfta bulunulması gereken anlaşmayı belirten bir e-posta biçiminde olabilir.

**8. Adım: Yanıtın iletilmesi** dikkatle koordine edilmelidir. İKU, yanıtın iletilmesine dair bir yaklaşımın kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlar.

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

Kimlik gizlenerek şikâyetle bulunmuş olması durumunda, şikâyetin ve çözümün özeti Tesis çevresindeki ilan panolarına ve ayrıca Projeden etkilenen köylere asılmalı ve ayrıca İKU, anonim şikâyetler ve çözümleri hakkında köy muhtarları ile iletişime geçmelidir.

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

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

**10. Adım: Şikâyet, İKU'nun imzası ile kapatılır.** İKU, bir şikâyetin kapatılıp kapatılmayacağını ya da konuyla daha fazla ilgilenilmesinin gerekip gerekmediğini değerlendirir. Konuyla daha fazla ilgilenilmesi gerekliyse İKU, şikâyeti tekrar değerlendirmek için 2. Adıma dönmelidir. İKU, şikâyetin kapatılıp kapatılmayacağını değerlendirdikten sonra şikâyeti kapatacak ya da şikâyetin kapatılmasını onaylamak için 3. seviye şikâyetler için ilgili idari departmanların onayını isteyecektir. Onay, şikâyet kaydına atılacak bir imza veya İKU tarafından dosyalanması ve şikâyet kaydında atıfta bulunulması gereken eşdeğer bir e-posta biçiminde olabilir.

### 11.3.2 Çalışan Şikâyet Mekanizması

Çalışan Şikâyet Mekanizması, (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dâhil) Proje çalışanlarından 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, şikâyetle 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.

Oluşturulacak olan Şikâyet Mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim yoluyla tüm Proje çalışanlarına 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. Ancak kimlik gizlenerek iletilen şikâyetler Proje Şirketinin İnsan



Kaynakları Uzmanının konuyu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını önleyebilir. Yine de şikâyetleri isimsiz olarak iletmek isteyen Proje işçilerinin bunu yapmasına izin verilmelidir. İnsan Kaynakları Uzmanı, Tesiste bulunan şikâyet kutularını 5 günde bir açacak olup şikâyetçinin ilettiği konunun Çalışan Şikâyet Mekanizmasının kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirme yapacaktır.

Proje 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.

Çalışan Şikâyet Mekanizmasını tamamlayan 5 adım vardır. Bu süreç, aşağıdaki metinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

**1. Adım: Şikâyetin belirlenmesi,** İnsan Kaynakları Uzmanı (İKU) ile şahsen iletişim kurularak gerçekleştirilecektir. Bu, şahsen ya da<sup>1</sup> telefon, mektup, şikâyet kutuları veya e-posta aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

**2. Adım: Şikâyet, 'Şikâyet Kaydı'na kaydedilir.** Şikâyet alınıp kaydedildikten sonra İKU, 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: Şikâyetin araştırılması.** Daha sonra İKU ve ilgili departmanlar, şikâyetle ilgili olguları değerlendirmelidir. Bu değerlendirme, şikâyetin nedenini tespit ve analiz etmeyi ve de uygun etki azaltma tedbirlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. Neden analizi, çalışanın geçmişi, şikâyetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, yeni yaşanan olaylar vb. şikâyetle ilgili çeşitli unsurların değerlendirilmesini kapsayacaktır.

Gerektiği durumlarda, soruşturma uğruna İKU, söz konusu sorunun daha ayrıntılı bir biçimde anlaşılmasını sağlamak üzere ilgili taraflarla gizli görüşmeler de yapabilir. Tesis ziyareti söz konusu olduğunda, şikâyetin niteliğini ilk elden anlayabilmek için ziyaret gerçekleştirilmesi gereklidir. Ziyaret, şikâyetin geçerliliğini ve ciddiyetini doğrulamak için de yapılmalıdır.

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

Sorun, konuyu çalışan ve Bölge ve/veya Departman Müdürü ile görüşecek olan ilgili idari departmana iletilecektir.

Araştırma aşaması, şikâyet alındıktan sonra en geç 5 iş günü içerisinde tamamlanmalıdır.

**4. Adım:** Şikâyet mekanizmasının ilgili departmanlar veya yönetim ile istişare içinde geliştirildiği anlayışına dayalı olarak bir **çözüm ve kapanış süreci oluşturulur**. Şikâyete uygun çözüm, şikâyet araştırma aşaması tamamlandıktan sonra 2 iş günü içerisinde şikâyetçiye uygun bir şekilde iletilmelidir.

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

**5. Adım:** Şikâyet çözüldükten ve bu durum şikâyetçiye iletdikten sonra **şikâyet İKU'dan alınacak bir imzayla kapatılır**. Şikâyet Kaydı güncellenirken, şikâyetin güncel durumu ve şikâyetin nasıl çözüldüğüne dair aydınlatıcı bilgi de Şikâyet Kaydında 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 Tesis içerisindeki ilan panolarına ve ortak alanlara asılmalı ve iş güvenliği toplantılarında veya haftalık toplantılarda duyurulmalıdır.

## 12. İZLEME

Projenin ömrü boyunca Proje kapsamında izleme önlemleri uygulanacaktır.

PKP, her yıl incelenecek olup Projedeki gelişmelere ve halktan gelen beklenmedik tepkilere göre gerektiğinde güncellenecektir.

Proje için oluşturulan şikâyet mekanizması, etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet mekanizmasının çıktıklarına ait istatistiksel bir rapor Proje yönetimine ve kredi verenlere sunulacaktır.

PKP'nin uygulanması sırasındaki temel performans göstergeleri aşağıda [Tablo 12-1](#)'de belirtilmiştir.

**Tablo 12-1.** Kilit Performans Göstergeleri (KPG) ve izleme önlemleri – Paydaş Katılımı

No	TPG	Hedef	İzleme Önlemi
1	Halktan gelen şikâyetlerin sayısı	Yılda iletilen ve azaltılan şikâyet sayısı	Veri tabanı
2	Bir aylık hedef zaman diliminde yanıtlanan şikâyetlerin sayısı	%90'lık hedef	Veri tabanı
3	Şikâyet Mekanizmasının uygulanmasında paydaşlara geri bildirimde bulunulması	Şikâyet Prosedürünün sonuçları hakkında paydaşlara düzenli olarak rapor sunulması	Raporlama
4	Şikâyet Mekanizmasının uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Mekanizmasının dâhilen denetlenmesi	Bir ay içinde şikâyet sahibini tatmin edecek şekilde kapatılan şikâyetlere yönelik %90'lık yıllık denetim tamamlama hedefi	Denetim raporu

## 13. REFERANSLAR

IFC. (2012). IFC Performans Standartlarından alınmıştır:

[https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics\\_Ext\\_Content/IFC\\_External\\_Corporate\\_Site/Sustainability-At-IFC/Policies-Standards/Performance-Standards](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_Ext_Content/IFC_External_Corporate_Site/Sustainability-At-IFC/Policies-Standards/Performance-Standards)

MGS. (2021). Eti Krom GES Projesine İlişkin Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Ankara.

Dünya Bankası. (2017). *Çevresel ve Sosyal Standartlar*. Dünya Bankası Web Sitesi:

<https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards> adresinden alınmıştır

## EK - 1 Halka Açık Şikâyet Formunun Örneği

<b>Tarih</b>	
<b>Adı ve Soyadı</b>	<p>İsterseniz kimliğiniz gizli kalabilir ya da onayınız olmadan üçüncü taraflara kimliğinizin açıklanmamasını talep edebilirsiniz.</p> <p><input type="checkbox"/> Kimlik bilgilerimin açıklanmamasını istiyorum</p> <p><input type="checkbox"/> İSİMSİZ olarak talepte bulunmak istiyorum</p>
<b>Lütfen sizinle hangi yolla iletişim kurulmasını istediğinizi belirtin (posta, telefon, e-posta).</b>	<p><input type="checkbox"/> Posta Yoluyla: Lütfen posta adresini belirtin .....</p> <p><input type="checkbox"/> Şahsen:.....</p> <p><input type="checkbox"/> Telefon yoluyla:.....</p> <p><input type="checkbox"/> E-posta yoluyla:.....</p> <p><input type="checkbox"/> Diğer:.....</p>
<b>İl/İlçe/Yerleşim Yeri</b>	
<b>Şikâyet Kategorisi</b>	
1. Projeden etkilenen varlıklar/mülk hakkında	
2. Tazminat (gecikme, değer, ayrımcılık, bilgi eksikliği)	
3. Altyapı hakkında	
4. Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybedilmesi hakkında	
5. Çevre konuları (örneğin kirlilik) hakkında	
6. Mülklerde (ekime elverişli arazilerde, yapılarda) oluşan hasar	
7. İstihdam talebi	
8. Trafik, ulaşım ve diğer riskler hakkında	
9. Sağlık hakkında	
10. Yaşam kalitesi (güvenlik sorunları, kültürel çatışmalar) hakkında	
11. Diğer (Lütfen belirtin):	

<b>Şikâyetin tanımı (NE, NE ZAMAN, NEREDE, NEDEN, ETKİ) Lütfen şikâyetin kök nedenini kısaca açıklayın</b>	
<b>Aynı konu hakkında daha önce şikâyetinde bulundunuz mu?</b>	
<b>Aynı sorunu yaşayan başka yöre sakinlerini tanıyor musunuz?</b>	
<b>Şikâyetinizi çözmek için herhangi bir öneriniz veya seçeneğiniz varsa lütfen belirtin.</b>	
<b>Lütfen formun bu kısmını doldurmayın. CRSD tarafından doldurulacaktır.</b>	
<b>Yorum nasıl alındı?</b>	
<input type="checkbox"/> Şahsen	
<input type="checkbox"/> Telefonla	
<input type="checkbox"/> Postayla	
<input type="checkbox"/> Şikâyet kutusu numarasıyla: (lütfen kutu numarasını da belirtin)	
<input type="checkbox"/> Diğer (lütfen belirtin)	
<b>Şikâyet Kayıt Tarihi:</b>	<b>Şikâyet Numarası:</b>
<b>Gerekli Müdahale:</b>	<b>İmza:</b>
<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	

## EK- 2 Şikâyet Kapatma Formu Örneği

Şikâyetin Türü:	<input type="checkbox"/> Halk	<input type="checkbox"/> Çalışan
Konu acil mi:	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Şikâyet kapatma numarası:		
İletildiği Tarih:		
Hedeflenen Çözüm Tarihi:		
Paydaşın İletişim Bilgileri (belirtilmişse)		
İstenen İletişim Biçimi:		
Şikâyetin Tanımı:		
Tazminat Gerekli Mi?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
Şikâyet Seviyesi ve Gerekçesine Ait Değerlendirme:		
<b>DÜZELTİCİ EYLEMİN KONTROLÜ VE KARAR</b>		
Düzeltilici Eylemin Aşamaları		Süre Sonu ve Sorumlu
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

İmza:			
Tarih:			
<b>Konunun isimsiz geçmesi durumunda</b>	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR	Yorumlar:
Şikâyet sahibi şikâyeti çözmek için gerçekleştirilen düzeltici eylemden memnun mu?			
Yeniden şikâyetle bulunuldu mu?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR	Yorumlar:
Yeni Şikâyet Numarası		Yeniden Şikâyet Tarihi:	
<b>Şikâyet Kapanışı: İsimsiz Şikâyet Sahibi Tarafından Doldurulacaktır</b>			
Şikâyet Sahibinin Adı ve Soyadı:			
Şikâyetinizle ilgili gerçekleştirilen düzeltici eylemden memnunuz?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR	Yorumlar:
Şikâyet Sahibinin İmzası:	Tarih:		
<b>Şikâyet Görevlisi Tarafından Doldurulacaktır</b>			
Şikâyetin çözüldüğü konusunda tatmin oldunuz mu?	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR	Yorumlar:
İKU İmzası	Tarih:		