



Sapro & Lotus Paydaş Katılım Planı (PKP)

Nisan 2026

Versiyon Kaydı

Şirket	Müşteri İrtibat Kişisi	Versiyon	Sunum Tarihi	Teslim Metodu
Maxis Girişim Sermayesi Portföy Yönetimi A.Ş.	Gökçen Körez	v0	23.10.2025	E-posta
Maxis Girişim Sermayesi Portföy Yönetimi A.Ş.	Gökçen Körez	v1	11.12.2025	E-posta
Maxis Girişim Sermayesi Portföy Yönetimi A.Ş.	Gökçen Körez	v1 - Türkçe	30.12.2025	E-posta
Maxis Girişim Sermayesi Portföy Yönetimi A.Ş.	Gökçen Körez	v2 - Türkçe	10.02.2026	E-posta

İÇİNDEKİLER

1. Giriş	2
1.1. Paydaş Katılım Planı'nın Amacı	3
1.2. Paydaş Katılım Planı'nın Kapsamı.....	3
2. Proje Tanımı	3
2.1 Projeje Genel Bakış ve Projenin Konumu	3
3. Yasal Gereklilikler	4
3.1 Paydaş Katılımı ve Kamu İstişaresi için Türkiye Gereklilikleri.....	4
3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası	4
3.1.2 Diğer temel ulusal kanunlar/düzenlemeler	5
3.2 Uluslararası Standartlar.....	6
3.2.1 Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (DB ÇSS)	6
3.2.2 Şirketin Uygulanabilir Politikaları ve Yönetim Sistemi	7
4. Paydaş Tanımlama ve Analizi	9
4.1. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar.....	9
4.2. Hassas gruplar	12
5. Paydaş Katılım Araçları	12
6. Önceki Paydaş Katılımı ve İstişare Faaliyetleri	13
6.1 Bugüne Kadar Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Faaliyetleri.....	13
7. Gelecekteki Paydaş Katılımı ve İstişare Faaliyetleri	13
7.1 Gelecek Faaliyetlere Yönelik Önerilen Strateji.....	14
8. Paydaş Katılım Programı	14
9. Şikayet Mekanizması	16
9.1 Türkiye Yeşil Finans Projesi Girişim Sermayesi Yatırım Fonu ("TYFP") Şikayet Mekanizması	17
9.2 Devlet Şikayet Mekanizması - tüm paydaşlar	18
9.3 İç Şikayet Mekanizması - Çalışanlar için	18
9.4 Dış Şikayet Mekanizması - topluluklar için	19
9.5 Anonim Şikayetlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi	21
10. İzleme	21
11. Raporlama	23
12. Eğitim	23
13. Değerlendirme ve Denetim	23
14. Roller ve Sorumluluklar	24
15. Yükümlülükler	25

EKLER.....	26
EK A – Paydaş Katılım Kaydı	26
EK B – Örnek İç Şikayet Formu	27
EK C – Örnek Dış Şikayet Formu	28
EK D – Şikayet Veritabanı	29

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Projenin Paydaş Sınıflandırması	10
Tablo 2: Paydaş Katılım Araçları	13
Tablo 3: Paydaş Katılım Programı.....	15
Tablo 4: Temel Performans Göstergeleri ve İzleme.....	22
Tablo 5: Raporlama ve İzleme Zaman Çerçevesi.....	24
Tablo 6: Roller ve Sorumluluklar	24

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Projenin Konumu	4
Şekil 2: Şikayet Yönetimi İş Akışı	21

TANIMLAR

Şikayet Mekanizması: Şikayet, bir şirketin faaliyetlerinden etkilenen topluluklar içindeki bir birey veya grup tarafından dile getirilen bir endişe veya yakınma olarak tanımlanır. Hem endişeler hem de şikayetler, bir şirketin faaliyetlerinin gerçek veya algılanan etkilerinden kaynaklanabilir ve aynı şekilde sunulup aynı prosedürle ele alınabilir. Bir endişeye veya şikayete verilen yanıtlar arasındaki fark, kullanılan özel yaklaşımlarda ve çözüm için gereken sürede olabilir.

Projeden Etkilenen Kişiler: Projeden etkilenen kişiler, Projenin neden olduğu çevresel ve sosyal etkilere maruz kalması muhtemel bireyleri ve toplulukları ifade eder.

Paydaş: Paydaşlar, bir Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişi veya grupların yanı sıra, bir Projede çıkarları olabilecek ve Projenin sonucunu olumlu veya olumsuz yönde etkileme kabiliyetine sahip 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 çıkarları olan grupları, akademik camiayı veya diğer işletmeleri içerebilir.

Kamu İstişaresi: Bu İyi Uygulama Kılavuzunda atıfta bulunduğu üzere, kamu istişaresi, Proje sponsoru ile kamuoyu arasındaki iki yönlü iletişimi yönetmek için kullanılan bir araçtır. Amacı, Projede çıkarı olan bireyleri, grupları ve kuruluşları aktif bir şekilde sürece dahil ederek karar alma sürecini iyileştirmek ve anlayış oluşturmaktır. Bu katılım, Projenin uzun vadeli uygulanabilirliğini artıracak ve yerel olarak etkilenen kişilere ve diğer paydaşlara fayda sağlayacaktır.

Paydaş Katılım Planı: Paydaş Katılım Planı ("PKP"), projeler için paydaş istişareleri ve iletişimine yönelik bir rehberdir. PKP yaşayan bir belgedir ve etki azaltma önlemlerinin etkinliğinin izlenmesinde katılım için bir yol haritası sağlamak üzere güncellenmelidir.

Hassas Gruplar: Hassasiyet durumu bir bireyin veya grubun ırkından, renginden, cinsiyetinden, dilinden, dininden, siyasi veya diğer görüşlerinden, ulusal veya sosyal kökeninden, mülkiyetinden, doğumundan veya statüsünden kaynaklanabilir. Müşteri ayrıca cinsiyet, yaş, etnik köken, kültür, okuryazarlık, hastalık, fiziksel veya zihinsel engellilik, yoksulluk veya ekonomik dezavantaj ve benzersiz doğal kaynaklara bağımlılığı da dikkate almalıdır.

KISALTMALAR

Proje	Sapro & Lotus Üretim Tesisi
Sapro	Sapro Temizlik Ürünleri San. ve Tic. A.Ş.
Lotus-1	Lotus Teknik Tekstil San. ve Tic. A.Ş.
Lotus-2	Lotus Teknik Tekstil San. ve Tic. A.Ş. Şube 1 Şubesi
WSP Türkiye ya da WSP	WSP Danışmanlık ve Mühendislik Ltd. Şti.
Şirket veya Şirketler	Bu raporda kullanılan “Şirket” veya “Şirketler” terimleri, iki şirketin (Sapro ve Lotus) genel faaliyetlerini tanımlamak için kullanılmıştır. Belirli bir durum veya sorun bireysel bir şirketle ilgiliyse, ilgili şirketin adı kullanılır.
Lotus	Bu raporda kullanılan “Lotus” terimi, hem Lotus Teknik Tekstil San. ve Tic. A.Ş.’yi hem de Lotus Teknik Tekstil San. ve Tic. A.Ş. Şube 1’i ifade etmekte olup bu iki şirketin genel faaliyetlerini tanımlamak için kullanılmaktadır.
ASHB	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
BİK	Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇSGB	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
DB	Dünya Bankası
DB ÇSÇ	Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi
DB ÇSS	Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları
ETKB	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
İB	İçişleri Bakanlığı
İÜÜ	İyi Üretim Uygulamaları
MSB	Milli Savunma Bakanlığı
OSGB	Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi
PEK’ler	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
SB	Sağlık Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞM	Şikayet Mekanizması
TCDŞT	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz
TPG	Temel Performans Göstergeleri

TSKB

Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.

TYFP

Türkiye Yeşil Finans Projesi

ÖZET

Bu PKP, İstanbul Silivri ilçesinde bulunan ve Sapro Temizlik Ürünleri San. ve Tic. A.Ş. ile Lotus Teknik Tekstil San. ve Tic. A.Ş. tarafından işletilen Proje için geliştirilmiştir. PKP, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS), ilgili Türk ulusal mevzuatı ve uluslararası en iyi uygulamalara uygun olarak hazırlanmıştır. Proje yaşam döngüsü boyunca tüm paydaşlarla şeffaf, kapsayıcı ve sürekli etkileşimi sağlamayı amaçlamaktadır.

Proje, yaklaşık 161 milyon adet günlük üretim kapasitesiyle ıslak mendil üretimi ve dokusuz kumaş imalatında uzmanlaşmıştır. Faaliyetler, İyi Üretim Uygulamaları (İÜU) ve Avrupa hijyen standartlarına uygundur. Lotus, kozmetik, tıp ve endüstriyel temizlik dahil olmak üzere birçok sektöre hizmet veren, Türkiye'de yalnızca dokusuz kumaş üretimine adanmış tek tesistir.

PKP, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) ve ÇSS ile uyumludur. Ayrıca, Dünya Bankası Grubu Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Kılavuzları, Türkiye Yeşil Finans Projesi (TYFP) Çevresel ve Sosyal Politikası ve ulusal mevzuat kapsamındaki gereklilikleri de yansıtmaktadır.

Paydaşlar arasında iç gruplar (Sapro, Lotus, kardeş şirketler, alt yükleniciler, tedarikçiler, çalışanlar) ve dış gruplar (devlet yetkilileri, sivil toplum kuruluşları (STK'lar), sendikalar, kredi verenler, yerel topluluklar, medya) yer almaktadır. Hassas gruplar ve Projeden Etkilenen Kişiler (PEK'ler) kapsayıcı katılım için önceliklendirilmektedir.

Geçmiş faaliyetler arasında Silivri Sanayici ve İş Adamları Derneği (SiAD) ile iş birliği ve sosyal sorumluluk girişimleri yer almaktadır. Gelecekteki çalışmalar ise şirket web sitesinde çevresel ve sosyal belgelerin yayınlanmasını, özel iletişim kanallarını, yerel topluluklar için Açık Günler düzenlenmesini ve sosyal performans ile şikayet sonuçlarına ilişkin yıllık raporlamayı içerecektir.

İç ve dış paydaşlar için kapsamlı bir şikayet mekanizması kurulmuş olup, şikayetlerin adil, şeffaf ve zamanında çözümlenmesi sağlanmaktadır. Şikayetler çeşitli kanallar aracılığıyla (şikayet kutuları, e-posta, telefon, şahsen veya muhtarlar aracılığıyla) iletilebilir. Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDŞT) vakaları Etik Hattı aracılığıyla ele alınmaktadır.

PKP yıllık olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir. Şikayetler insan kaynakları (İK) tarafından aylık olarak kaydedilecek ve yönetime üç aylık raporlar halinde sunulacaktır. Temel performans göstergeleri (TPG'ler) arasında katılım faaliyetlerinin kaydı, Çevresel ve Sosyal (Ç&S) belgelerinin yayınlanması, şikayet çözüm süreleri ve yıllık denetimler yer almaktadır. Dış raporlama, gizliliği korurken şirket web sitesi aracılığıyla şeffaflığı sağlayacaktır.

Etkin uygulama sağlamak amacıyla tüm çalışanlar ve yükleniciler, PKP, şikayet mekanizmaları, etik standartlar ve TCDŞT farkındalığı konularında oryantasyon ve yıllık yenileme eğitimleri almaktadır.

Proje, bu PKP'yi uygulayarak, ÇSS10'a, diğer ilgili ÇSS'lere ve uluslararası en iyi uygulamalara olan bağlılığını göstermektedir.

1. Giriş

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), İstanbul ili Silivri ilçesinde bulunan Proje için, Sapro Temizlik Ürünleri San. ve Tic. A.Ş. ("Sapro") ve Lotus Teknik Tekstil San. ve Tic. A.Ş. ("Lotus") (bundan sonra "Sapro" ve "Lotus" olarak anılacaktır) adına WSP Danışmanlık ve Mühendislik Ltd. Şti. (bundan sonra "WSP" olarak anılacaktır) tarafından, Projenin ulusal ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak uygulanması amacıyla hazırlanmıştır.

1997 yılında kurulan Sapro, yaklaşık 1.500 çeşit ürün portföyüyle ıslak mendil üretimi yapmaktadır. Şirket, bebek bakımı, kişisel bakım, ev temizliği, evcil hayvan bakımı, otomotiv bakımı, endüstriyel temizlik ve biyosit ürünler dahil olmak üzere çeşitli kategorilerde ürünler üretmektedir. Ürün formatları arasında folyo ve teneke kutu ambalajlar, tek kullanımlık poşetler, seyahat boyu ürünler ve cep mendilleri bulunmaktadır. Proje, İyi Üretim Uygulamaları ("İÜU") gerekliliklerine ve Avrupa Komisyonu hijyen standartlarına uygun olarak faaliyet göstermektedir. Şirketin üretim kapasitesi günde yaklaşık 161 milyon yaprak olup, 50.000 m² kapalı alana ve 20.000 paletlik depolama kapasitesine sahiptir.

2016 yılında kurulan ve 2017'den beri faaliyet gösteren Lotus, yalnızca ıslak mendiller için dokumasız kumaş üretmektedir. Türkiye'de sadece ıslak mendiller için dokumasız kumaş üretimine adanmış tek tesis olup dünya genelinde de sayılı tesislerden biridir. Lotus, kozmetik ve kişisel bakım, ev temizliği, tıbbi kullanım, otomotiv bakımı ve endüstriyel temizlik dahil olmak üzere farklı sektörlere özel hijyenik dokumasız kumaşlar üretmektedir. Üretim, hijyen, dayanıklılık ve sektöre özgü performans için gereken yüksek standartları karşılamak üzere özelleştirilmiş lif karışımları ve kumaş yapılarına odaklanmaktadır.

Bu PKP, Projenin Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi'ne ("DB ÇSÇ"), Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları'na ("DB ÇSS") ve Dünya Bankası Grubu Çevre, Sağlık ve Güvenlik ("ÇSG") Kılavuzları'na, Türkiye Yeşil Finans Projesi ("TYFP") Çevresel ve Sosyal Politikası'na ve yürürlükteki Türk ulusal mevzuatına uygunluğunu veya uygunsuzluğunu değerlendirmek amacıyla Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi ("ÇSDD") sürecinin bir parçası olarak hazırlanmıştır.

Bu PKP, Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen veya Projenin sonuçlarıyla ilgilenen paydaşlarla tüm etkileşim süreçlerini mümkün kılacaktır. Projenin yürütülmesi sırasında PKP, Türk ulusal kanunları/yönetmelikleri, DB ÇSS, DB ÇSG Kılavuzları ile TYFP Çevresel ve Sosyal Politikası dahil olmak üzere geçerli DB ÇSÇ gerekliliklerine uygun olarak uygulanacaktır.

Bu PKP, Proje paydaşlarını, hedef gruplarını ve Projenin her paydaş grubu için gerekli olan özel katılım faaliyetlerini tanımlamaktadır. PKP, yaşayan bir belgedir ve Projenin yaşam döngüsü boyunca meydana gelen değişiklikleri veya gelişmeleri yansıtacak şekilde sürekli olarak güncellenecektir.

Proje, etkili paydaş katılımı sağlamak için en iyi uluslararası uygulamalara dayalı olarak aşağıdaki ilkelere bağlı kalacaktır:

- Projenin erken aşamalarında topluluğu anlamayı, toplulukla etkileşime girmeyi ve topluluğu belirlemeyi taahhüt etmek,
- Karşılıklı saygı ve güveni teşvik eden bir şekilde dürüstlüğü sağlamak,
- Paydaşların ve etkilenen toplulukların haklarına, kültürel inançlarına, değerlerine ve çıkarlarına saygı duymak,
- Topluluk endişelerinde şeffaflığı sağlamak ve zamanında, açık ve etkili bir şekilde yanıt vermek,
- Projeden etkilenen yerleşim yerlerindeki hassas grupların anlamlı katılımını sağlayarak kapsayıcı bir katılım süreci oluşturmak,
- Toplumsal cinsiyete duyarlı bir yaklaşımla tüm paydaş katılım süreçlerinde eşit katılımı sağlamak ve;

- Tüm paydaşlarla etkileşim için teknik ve kültürel olarak uygun bir yaklaşım sağlamak üzere projeye özgü bir şikayet mekanizması (hem iç hem de dış) oluşturmak.

1.1. Paydaş Katılım Planı'nın Amacı

Projeye özgü bir PKP, ilişkileri yönetmek, endişeleri gidermek ve paydaşların Projeye uygun şekilde dahil olmalarını ve bilgilendirilmelerini sağlamak için stratejik bir araçtır. Bu PKP'nin amacı, Projeden etkilenen kişiler ve diğer ilgili paydaşlar da dahil olmak üzere Proje paydaşlarının Proje hakkında tutarlı, kapsamlı, ilgili, erişilebilir ve şeffaf bilgilerle zamanında bilgilendirilmesini sağlamaktır. PKP katılımcı bir yaklaşımı garanti altına almakta ve PKP'nin uygulanmasıyla Proje ve etkilerine ilişkin görüş ve endişelerin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır.

Bu belgenin temel amaçları şunlardır:

- Paydaşları belirlemek,
- Paydaşların Proje hakkında bilgilendirilmesine yönelik süreçleri temel hatlarıyla belirtmek,
- Mevcut paydaş katılım faaliyetlerini gözden geçirmek ve gelecekte yapılması planlanan faaliyetlerin temel hatlarını belirlemek,
- Geri bildirim ve endişelerin ele alınması için bir süreç de dahil olmak üzere bir şikayet mekanizması oluşturmak,
- Proje taahhütlerini ve bu Planla ilgili prosedürleri tanımlamak,
- Katılım faaliyetleriyle ilgili rol ve sorumlulukları tanımlamak,
- Eğitim gereksinimlerini tanımlamak ve
- Katılım faaliyetlerini izlemek için bir çerçeve oluşturmak.

1.2. Paydaş Katılım Planı'nın Kapsamı

Bu Plan, Proje ile ilgili tüm faaliyetler için, tüm yüklenicilerin faaliyetleri dahil olmak üzere, Projenin tüm aşamalarında geçerlidir. Bu PKP Sapro ve Lotus tarafından onaylandıktan sonra, tüm yükleniciler bu Planda belirtilen gerekliliklere ve standartlara uymak zorundadır.

2. Proje Tanımı

2.1 Projeye Genel Bakış ve Projenin Konumu

Proje, İstanbul ili Silivri ilçesinin Ortaköy Mahallesi'nde diğer birçok tesisin de yanında bulunduğu bir sanayi bölgesinde yer almaktadır. En yakın yerleşim yeri olan Ortaköy Mahallesi yaklaşık 2 km uzaklıktadır ve Proje alanına yaklaşık 360 metre mesafede bir konut bulunmaktadır. Yakın çevrede okul, hastane veya koruma alanı gibi hassas alıcılar bulunmamaktadır.

Sıfırdan inşa edilen ve 1997 yılından beri faaliyette olan Proje, şu anda Sapro ve Lotus tarafından aynı çatı altında ortaklaşa işletilmekte olup, Tesisin bulunduğu arazi Multipak Ambalaj San. ve Tic. A.Ş.'nin ("Multipak") mülkiyetindedir. Hem Sapro hem de Lotus, Multipak ile yapılan kira sözleşmeleri aracılığıyla faaliyetlerini yürütmektedir. Daha önce Multipak da aynı sahada faaliyet göstermekteyken plastik enjeksiyon makineleri alanının Sapro tarafından resmi olarak devralınmasının ardından bu faaliyetler sona ermiştir.

Proje'ye ek olarak, aynı holding bünyesindeki Multipak ve Tetra Pazarlama ve Dış Ticaret A.Ş. ("Tetra"), tesise yaklaşık 1 km uzaklıkta bulunan ayrı bir tesiste faaliyetlerini sürdürmektedir.

Proje'nin bir parçası olarak, hammadde ve mamul ürünlerin depolanması için hem Sapro hem de Lotus'a hizmet veren ortak bir depo bulunmaktadır. Bu deponun bir bölümü, operasyonel verimliliği artırmak, zamanında dağıtımını desteklemek ve iş güvenliği risklerini azaltmak amacıyla akıllı (otomatik)

A. Sağlık Hizmetleri ve Çevrenin Korunması: MADDE 56. Herkes sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Doğal çevreyi geliştirmek ve çevre kirlenmesini önlemek devletin ve vatandaşların ödevidir.

İKİNCİ BÖLÜM – TEMEL HAKLAR VE ÖDEVLER - XI. Tarihi, Kültürel ve Doğal Zenginliklerin Korunması

MADDE 63. Devlet, tarih, kültür ve tabiat varlıklarının ve zenginliklerinin korunmasını sağlar, bu amaçla destekleyici ve teşvik edici tedbirleri alır.

İKİNCİ BÖLÜM – TEMEL HAKLAR VE ÖDEVLER - VII. Dilekçe Hakkı

MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla yurt dışında ikamet edenler kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.

3.1.2 Diğer temel ulusal kanunlar/düzenlemeler

I. Medeni Hukuk

Taşınmaz mülkiyet hakları ve kısıtlamaları 4721 sayılı Medeni Kanun'un (08.12.2001 tarih ve 24607 sayılı Resmi Gazete) ilgili bölümünde tanımlanmıştır. Projenin tüm aşamalarında Türk Medeni Kanunu hükümleri dikkate alınacak ve yerine getirilecektir.

II. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazete) ile bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir. Herkes, kamu kurumlarının ve kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir.

III. Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Türk vatandaşları, 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un (01.11.1984 tarih ve 3071 sayılı Resmi Gazete) 3. maddesine göre kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Yurt dışında ikamet edenler, karşılıklılık ilkesi gözetilerek ve Türkçe dilekçe vermek suretiyle bu hakka sahiptirler.

V. Çevre Kanunu ve Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Yukarıda açıklanan mevzuata ek olarak, Türk Çevre Mevzuatında temel kanun 2872 sayılı Çevre Kanunudur (11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete, 5491 sayılı Kanun ile değişik). Çevre Kanunu'na göre, vatandaşlar ve devlet, "kirleten öder" ve "kullanan öder" ilkelerine dayalı olarak çevrenin korunmasından sorumludur. Kanun, Avrupa Birliği mevzuatına uyum sürecinde hazırlanan veya güncellenen çok sayıda yönetmelik ve kararname ile desteklenmektedir.

Çevresel Etki Değerlendirmesinin ana aşamaları Türk Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği ("ÇED") (29.07.2022, RG No. 31907) ile tanımlanmıştır.

ÇED Raporu gerektiren projeler, ÇED süreci ve diğer ilgili usul ve esaslar ÇED Yönetmeliğinde ayrıntılı olarak belirtilmiştir. İlk Türk ÇED Yönetmeliği 1993 yılında yürürlüğe girmiş ve 1997, 2002, 2003, 2008, 2013 ve 2014 yıllarında değişikliğe uğramıştır. Son olarak, son ÇED Yönetmeliği 29 Temmuz 2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

ÇED sürecine ilişkin ilgili gereklilikler, Türkiye Cumhuriyeti Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği uyarınca kamuoyuna açıklanmıştır.

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Bilgi paylaşımı ve paydaş katılımı, 29 Temmuz 2022 tarihli ve 31907 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği'nin 9(5) maddesi uyarınca gerçekleştirilmektedir. Bu maddeye göre:

“Halkın proje ve etkileri hakkında bilgilendirilmesi ve projeye ilişkin görüş ve önerilerinin alınması amacıyla Bakanlıkça yetkilendirilen kurum/kuruluşlar tarafından PKP hazırlanır. Hazırlanan PKP, ÇED başvuru dosyasının eki olarak sunulur. Bakanlık gerekli gördüğü takdirde, ÇED süreci boyunca halkın bilgilendirilmesi amacıyla yetkili kurum/kuruluşlardan bilgilendirici broşür dağıtılması, anket yapılması, seminer düzenlenmesi veya bilgi paylaşımı için projeye özel bir web sitesi oluşturulması gibi ek faaliyetler yürütmesini talep edebilir. Ayrıca, Bakanlık tarafından talep edilmesi halinde plan ÇED süreci boyunca güncellenebilir.”

ÇED Yönetmeliği Ek-1 listesinde yer alan projeler için, projeden etkilenen yerel halkı bilgilendirmek ve onların endişe ve görüşlerini almak amacıyla bir “Halkı Bilgilendirme ve Katılım Toplantısı” düzenlenmesi yasal bir gerekliliktir. Bu toplantı, paydaş katılımı için resmi olarak yapılandırılmış tek fırsattır. Ancak Ek-2 projeleri için böyle bir halkın katılımı toplantısı gerekli değildir.

Proje kapsamında, Sapro, Lotus-1 ve Lotus-2 alanları için ÇED görüş talepleri İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü'ne iletilmiş ve sırasıyla 16 Aralık 2022, 12 Temmuz 2024 ve 2 Aralık 2022 tarihlerinde 'ÇED Gerekli Değildir' olarak sınıflandırılmıştır. Bu nedenle, Proje ÇED Gerekli Değildir kapsamında değerlendirildiğinden, ulusal ÇED prosedürü kapsamında herhangi bir halkın katılımı toplantısı veya resmî istişare süreci yürütülmemiştir.

3.2 Uluslararası Standartlar

Aşağıdaki uluslararası standartlar ve kılavuzlar Proje Standartlarını oluşturmaktadır:

- Projeye uygulanan uluslararası hukuk kapsamındaki ulusal yükümlülükler de dahil olmak üzere yerel, ulusal ve bölgesel çevre, sosyal, sağlık ve güvenlik yasaları ve yönetmelikleri,
- TYFP Çevresel ve Sosyal Politikası,
- Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (“DB ÇSÇ”),
- Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (“DB ÇSS”),
- Uygulanabilir olduğu durumlarda Dünya Bankası Grubu'nun Genel ve Sektörel Çevre, Sağlık ve Güvenlik (“ÇSG”) Kılavuzları.

3.2.1 Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (DB ÇSS)

Dünya Bankası ÇSÇ'si, borç alan projelerin çevresel ve sosyal risklerini ve etkilerini belirlemelerine, değerlendirmelerine ve yönetmelerine destek veren bir dizi standart aracılığıyla sürdürülebilir kalkınmaya olan bağlılığını ortaya koymaktadır. ÇSÇ, projenin yaşam döngüsü boyunca güçlü paydaş katılımını, şeffaflığı ve hesap verebilirliği sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Aşağıdaki ÇSS'ler bu Proje için geçerlidir:

- **ÇSS1:** Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- **ÇSS2:** İşgücü ve Çalışma Koşulları

- **ÇSS4:** Toplum Sağlığı ve Güvenliği
- **ÇSS5:** Arazi Edinimi, Arazi Kullanım Kısıtlamaları ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim
- **ÇSS8:** Kültürel Miras
- **ÇSS10: Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı**

Projenin **ÇSS10** uyarınca, Projenin niteliğine ve ölçeğine, potansiyel risklerine ve etkilerine uygun bir PKP geliştirmesi ve uygulaması gerekmektedir.

ÇSS'ler Projenin şunları yapmasını gerektirir:

- Potansiyel çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri belirlemek ve değerlendirmek,
- Riskleri ve etkileri öngörmek ve önlemek veya önlemenin mümkün olmadığı durumlarda en aza indirmek, hafifletmek ve son çare olarak kalan etkileri telafi etmek için azaltma hiyerarşisini benimsemek,
- Çevresel ve sosyal performansı sürekli olarak izlemeyi ve iyileştirmeyi sağlayan bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ("ÇSYS") kurmak ve sürdürmek,
- Etkilenen topluluklardan ve diğer paydaşlardan gelen şikayetlerin, Proje şikayet mekanizması aracılığıyla zamanında, şeffaf ve kültürel olarak uygun bir şekilde ele alınmasını sağlamak,
- İlgili çevresel ve sosyal bilgileri açıklamak ve Proje döngüsü boyunca paydaşlarla anlamlı bir şekilde etkileşimde bulunmak,
- Danışmalara katılan herhangi bir topluluk temsilcisinin, topluluklarının görüşlerini ve çıkarlarını gerçekten temsil ettiğini ve sonuçları güvenilir bir şekilde iletebildiğini doğrulamak.

Dünya Bankası ÇSS'leri, sürdürülebilir kalkınma sonuçlarını, sosyal içermeyi ve paydaşların eşit katılımını teşvik ederken, Projenin çevresel ve sosyal risklerini yönetmek için bir çerçeve sağlar.

Paydaş katılımı, bir projenin ömrü boyunca çeşitli faaliyetleri kapsar ve temel bileşenlere ayrılır:

- **Paydaş Tanımlama ve Analizi:** Paydaşların ilgi alanlarını ve endişelerini anlayarak paydaşları belirlemek ve önceliklendirmek.
- **Bilgi Paylaşımı:** İlgili bilgileri paydaşlarla erken ve tutarlı bir şekilde paylaşmak, bilgilerin erişilebilir ve anlamlı olmasını sağlamak.
- **Paydaş İstişaresi:** Kapsayıcı istişareler planlamak ve yürütmek, süreci belgelemek ve sonuçları iletmek.
- **Şikayet Yönetimi:** Paydaşların proje boyunca endişelerini ve şikayetlerini dile getirebilecekleri erişilebilir sistemler kurmak.
- **İzleme:** Paydaşları projenin etkilerini, azaltma önlemlerini ve faydalarını izlemeye dahil etmek ve ayrıca ek şeffaflık için dış izleyicileri de dahil etmek.
- **Paydaşlara Raporlama:** Projenin çevresel, sosyal ve ekonomik performansı hakkında düzenli güncellemeler sağlamak.
- **Yönetim Fonksiyonları:** Şirketin paydaşlarla etkileşimi yönetme, taahhütleri takip etme ve ilerlemeyi raporlama kapasitesine sahip olmasını sağlamak.

3.2.2 Şirketin Uygulanabilir Politikaları ve Yönetim Sistemi

Sapro ve Lotus, çevreye, iş sağlığı ve güvenliğine, etik davranışa, sosyal sorumluluğa ve sürdürülebilir kalkınmaya olan bağlılıklarını yansıtan kapsamlı bir iç politikalar, planlar, süreçler ve prosedürler bütününe uygun olarak faaliyet göstermektedir. Sapro ve Lotus'un ÇSYS dokümantasyonu aşağıda verilmiştir.

Sapro'nun ÇSYS dokümantasyonu:

- Çevre Politikası
- İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası
- İnsan Kaynakları Politikası
- Sürdürülebilirlik / Sosyal Sorumluluk Politikası
- Sosyal Uygunluk Politikası
- Acil Durum Planı
- Çevre Acil Durum Planı
- Yönetim Sistemleri El Kitabı
- İş Etiği Kodu El Kitabı
- Sosyal Sorumluluk El Kitabı
- Personel İşe Alım ve İstihdam Prosedürü
- Personel Yönetmeliği
- Fazla Mesai Prosedürü
- Fazla Mesai Onay Formu
- İzin Prosedürü
- İç Talep, Şikayet ve Öneri Mekanizması
- Anında Ödül ve Öneri Ödül Sistemi Prosedürü
- Yabancı İşçi İstihdam Prosedürü
- Alt Yüklenici Hizmet Tedarik Süreci
- Tedarikçi Değerlendirme Süreci
- Tedarikçi Sosyal Uyumluluk Öz Değerlendirme Formu
- Sosyal Uygunluk Politikası Uygulama Süreci
- İş Sağlığı ve Güvenliği Taahhütnamesi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Süreci
- İş Sağlığı ve Güvenliği İç Yönetmelik
- Çevre Yönetim Süreci
- Sürdürülebilirlik Süreci
- Fazla Mesai Süreci

Lotus'un ÇSYS dokümantasyonu:

- Çevre Politikası
- İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası

- Sosyal Uygunluk Politikası
- Yönetim Sistemleri El Kitabı
- Sosyal Sorumluluk El Kitabı
- İş Etiği Kodu El Kitabı
- Alt Yüklenici Hizmet Tedarik Süreci
- Tedarikçi Değerlendirme Süreci
- İş Sağlığı ve Güvenliği Taahhütnamesi
- Acil Durum Süreci
- Olay Araştırma Süreci
- İş Kıyafeti – Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanma Süreci
- İş Sağlığı ve Güvenliği İç Yönetmelik
- Sosyal Uygunluk Politikası Uygulama Süreci
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Süreci
- Tehlikeli Atık Geçici Depo Alanı Süreci
- Atık Yönetimi Süreci
- Çevre Yönetimi Süreci
- Çevre Boyutu Değerlendirme Süreci

Bu standartlar, ulusal ve uluslararası düzenlemelere uyumu sağlar, şeffaflığı teşvik eder ve tüm çalışanlar ve paydaşlar için güvenli, kapsayıcı ve saygılı bir çalışma ortamı oluşturur.

4. Paydaş Tanımlama ve Analizi

Paydaş katılımındaki ilk adım, proje paydaşlarının kimler olduğunu, temel gruplarını ve alt gruplarını belirlemektir. Bunu takiben, paydaş analizi; onların çıkarlarını, projeden nasıl etkilenebileceklerini ve proje üzerindeki etki düzeylerini daha derinlemesine anlamayı amaçlar.

Paydaş belirlemenin genel amacı, Proje paydaşlarını bilgilendirilmiş istişare ve katılım için belirlemek ve önceliklendirmektir. Paydaş belirleme sürekli bir süreçtir. Belirlenen paydaşların listesi, Projenin farklı aşamaları ve Proje güncellemeleri için değerlendirilecektir.

Potansiyel paydaşlar, paydaş statüsü, ilgi düzeyi veya etki etme kapasitesine göre kategorize edilecek ve önceliklendirilecektir.

Proje ile paydaşlar arasında kilit iletişim noktası olarak görev yapacak, iletişimi yönetecek, paydaş geri bildirimlerini toplayacak ve şikayet mekanizmasını denetleyecek bir yetkili atanacaktır. Bu pozisyon için kadın adaylar başvurursa, kadınların katılımını teşvik etmek, cinsiyete dayalı şikayetleri almak ve raporlamak ve gerektiğinde yalnızca kadınlara yönelik danışma faaliyetleri yürütmek amacıyla başvurularına öncelik verilecektir.

4.1. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar

Genel olarak paydaşlar iki gruba ayrılabilir:

- Birincil paydaşlar, Projenin etkilerinden doğrudan etkilenen bireyler ve topluluklardır; ve
- İkincil paydaşlar, Proje üzerinde bir çıkarı veya etkisi olan kişilerdir.

Birincil ve ikincil paydaşlar şunları içerir:

- Uluslararası kurum ve kuruluşlar (örneğin uluslararası yatırımcılar, uluslararası finans kuruluşları, uluslararası sivil toplum kuruluşları (“STK’lar”)),
- Ulusal devlet kurumları,
- Bölgesel devlet kurumları/otoriteleri,
- Yerel yönetimler,
- Ulusal ve yerel STK’lar ve kuruluşlar,
- Sendikalar ve Dernekler,
- Eğitim ve öğretim kurumları (örneğin üniversiteler, eğitim merkezleri),
- Sektör (örneğin inşaat ve altyapı ticaret birlikleri),
- Projeden Etkilenen Kişiler (PEK’ler),
 - Projeden etkilenen yerleşim yerlerinin muhtarları/yerel yetkilileri,
 - Yerel toplum üyeleri,
 - Arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları (resmi ve gayri resmi arazi kullanıcıları)
 - Etkilenen işletmeler ve işletmelerin çalışanları ve
 - Hassas gruplar: yaşlılar, fiziksel veya zihinsel engeli bulunan kişiler, kadın hane reisleri, topraksız haneler ve/veya bireyler, etnik azınlıklar, göçmenler, mülteciler, vb.
- Proje çalışanları ve çalışan temsilcileri,
- Üçüncü taraf mal ve hizmet tedarikçileri, yükleniciler ve bunların alt yüklenicileri,
- Sosyal hizmetler (örneğin hastaneler, yerel okullar ve diğer yerel toplum hizmetleri) ve
- Medya.

Tablo 1, paydaş belirleme yaklaşımına uygun olarak belirlenen paydaşları göstermektedir.

Tablo 1: Projenin Paydaş Sınıflandırması

Tip	Paydaşlar	Birincil Paydaşlar		İkincil Paydaşlar	İlgilenen / Etkilenen
		Doğrudan	Dolaylı		
İç Paydaşlar					
Proje Sahibi	Sapro ve Lotus	X			Etkilenen
Kardeş Şirketler	Multipak Tetra	X			Etkilenen
Arazi Sahibi	Multipak	,x			Etkilenen
Alt Yükleniciler	Güvenlik (Securitas), yemek (Sardunya), temizlik (ISS), atıksu arıtma (BDK), geçici personel (Elit ve ESS), ulaşım (Gür-sel), çevre danışmanlık hizmetleri (Avrasya Ölçüm ve Çevre Danışmanlık Hizmetleri Ltd. Şti) ve Doğrular Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi (“OSGB”)	X			Etkilenen
Tedarikçiler /	• Lotus, Sapro'nun birincil	X			Etkilenen

Tip	Paydaşlar	Birincil Paydaşlar		İkincil Paydaşlar	İlgilenen / Etkilenen
		Doğrudan	Dolaylı		
Hizmet Sağlayıcılar	tedarikçisidir <ul style="list-style-type: none"> • Hammadde ve ambalaj için 116 şirket* • Teknik tedarik ve hizmetler için 112 şirket* *Değişiklikler olduğunda revize edilebilir				
Çalışanlar	Proje çalışanları	X			Etkilenen
Danışmanlar	Proje danışmanları - eğer varsa.	X			İlgilenen
Dış Paydaşlar					
Uluslararası kurum ve kuruluşlar	Kredi verenler, potansiyel kredi verenler			X	İlgilenen
Ulusal Hükümet Makamları	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) Sağlık Bakanlığı (SB) Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB) İçişleri Bakanlığı (İB) Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) Milli Savunma Bakanlığı (MSB)			X	İlgilenen
Bölgesel/Yerel Makamlar	İstanbul Valiliği Silivri Kaymakamlığı İstanbul merkezi hükümet kurumlarının il müdürlükleri Silivri merkezi hükümet kurumlarının ilçe müdürlükleri Doğu Marmara Kalkınma Ajansı İstanbul Belediyesi Silivri Belediyesi Etkilenen yerleşim yerlerinin (köy ve mahallelerin) muhtarları	X			İlgilenen
Ulusal ve Yerel STK'lar ve kuruluşlar	Ticaret ve Sanayi Odaları Belediye Meclisleri Doğa Derneği Sosyal Yardım ve Dayanışma Geliştirme Fonu TEMA Türkiye Muhtarlar Birliği Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) WWF Türkiye Kadınlara özel dernekler			X	İlgilenen

Tip	Paydaşlar	Birincil Paydaşlar		İkincil Paydaşlar	İlgilenen / Etkilenen
		Doğrudan	Dolaylı		
	İŞKUR				
Sendikalar ve dernekler	Silivri Sanayici ve İş Adamları Derneği (SİAD) Silivri Birleşik Esnaf ve Sanatkarlar Odası (SİBESO)	X			İlgilenen
Eğitim ve öğretim kurumları	Silivri İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü, Silivri Halk Eğitim Merkezi			X	Etkilenen
Sosyal hizmetler	Silivri Devlet Hastanesi		X		Etkilenen
Endüstriyel sektörler	Komşu tesisler, örneğin: Hobi Egzoz Yedek Parça Ltd. Şti. Çem-San Çelik Mobilya	X			Etkilenen / İlgilenen
Yerel topluluklar / Etkilenen yerleşim yerleri / Muhtarlar	Ortaköy Mahallesi		X		Etkilenen
PEK'ler	Ortaköy Mahallesi Yerel Toplulukları Yerel topluluklar içindeki hassas gruplar En yakın konut		X		Etkilenen
Medya	Silivri Hürhaber Gazetesi Gazete Silivri Gazetesi Değişim Gazetesi Silivri Haber Ajansı			X	İlgilenen

4.2. Hassas gruplar

Kırılganlık, bir bireyin veya grubun ırkı, rengi, cinsiyeti, dili, dini, siyasi veya diğer görüşleri, ulusal veya sosyal kökeni, mülkiyeti, doğumu veya statüsü ile ilgilidir. Cinsiyet, yaş, etnik köken, kültür, okuryazarlık, hastalık, fiziksel veya zihinsel engellilik, yoksulluk veya ekonomik dezavantaj ve benzersiz doğal kaynaklara bağımlılık gibi diğer faktörler de dikkate alınır. Hassas gruplar arasında yaşlı nüfus, çocuklar, engelliler, azınlıklar ve yoksulluk içinde yaşayan insanlar yer almaktadır. Hassas gruplar, Proje etkilerinden diğerlerinden farklı şekilde etkilenebilir ve Proje fırsatlarına ve faydalarına eşit erişime sahip olmayabilirler.

Karar alma, şikayet mekanizması ve istişarede kapsayıcılığı sağlamak için hassas olarak tanımlanan kişilere özel ilgi ve destek sağlanacaktır. Hedeflenen istişarenin kurulması sağlanacaktır. Proje ile ilgili tüm bilgiler, hassas gruplara zamanında ve kültürel olarak uygun bir şekilde sağlanacaktır.

5. Paydaş Katılım Araçları

Tablo 2, Proje boyunca etkili paydaş katılımını desteklemek için kullanılan araç ve yöntemleri özetlemektedir. Bu bağlamda araç, paydaşları anlamlı bir şekilde bilgilendirmek, onlara danışmak veya onları sürece dahil etmek için tasarlanmış herhangi bir kanal, mekanizma veya faaliyet anlamına gelmektedir. Amaç, tüm paydaşların kendi ihtiyaç ve tercihlerine en uygun araçları kullanarak bilgiye

erişebilmelerini ve Projeye katılabilmelerini sağlamaktır. Bu araçların etkinliği düzenli olarak izlenecek ve katılımı artırmak için gerektiğinde ek veya alternatif araçlar devreye sokulabilecektir.

Tablo 2: Paydaş Katılım Araçları

Paydaş Katılım Araçları	Araçların İçeriği
Topluluk toplantıları	Yerel topluluklarla bir araya gelerek Proje etkileri hakkında bilgi verilmesi ve gerekirse ve mümkünse şikayet mekanizmasının açıklanması.
Resmi toplantılar	Gerektiğinde STK'lar, iş birlikleri ve devlet kurumlarıyla istişare ve iş birliği amacıyla düzenlenen toplantılar.
Proje web sitesi	Güncel Proje bilgi ve belgeleri için merkezi çevrimiçi platform. Çevresel ve Sosyal (Ç&S) belgeleri, PKP, şikayet mekanizması, irtibat bilgileri yayınlar.
Çevrimiçi toplantılar	Gerektiğinde STK'lar ve devlet kurumlarıyla iş birliği içinde yürütülür.
Telefon görüşmeleri, e-postalar	Tüm paydaşların şikayetlerini bir telefon numarası ve e-posta adresi aracılığıyla paylaşmalarını sağlar.
Şikayet Mekanizması	Tüm paydaşların (iç ve dış) endişelerini posta, e-posta, telefon veya şahsen iletmeleri için yapılandırılmış bir sistem. Harici ve dahili şikayetler için ayrı bir mekanizma mevcuttur.
İç paydaşlar için şikayet kutuları (özellikle çalışanlar için)	Çalışanların endişe ve önerilerini iletebilmeleri için erişilebilir alanlara (örn. kafeterya, dinlenme alanları) yerleştirilen kutular.
Gazete	Kamu duyuruları ve arazi kullanımını veya toplulukları etkileyen önemli Proje güncellemeleri için kullanılır.
Odak Grup Görüşmeleri ("OGG")	Hedef gruplardan (örneğin kadınlar, yaşlılar, engelliler, mülteciler) 6-12 kişi ile bir moderatörün kolaylaştırıcılığında 1-1,5 saatlik tartışmalar.

6. Önceki Paydaş Katılımı ve İstişare Faaliyetleri

Paydaş katılımı, ilgili verilerin ve raporların paydaşlara dağıtılması yoluyla çevresel ve sosyal bilgilerin açık ve erişilebilir şekilde sunulmasını içerir. Ayrıca, anlamlı paydaş istişaresini, paydaşlarla etkileşim için yapılandırılmış bir yaklaşımın uygulanmasını, açık istişareler yoluyla projenin geliştirilmesine aktif katılımlarının sağlanmasını, geri bildirimlerin alınmasını ve paydaşlar tarafından paylaşılan değerli görüşlerin entegrasyonunu kapsar.

6.1 Bugüne Kadar Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Faaliyetleri

Başlıca paydaşlardan ve yerel ortaklardan biri olan Silivri Sanayici ve İş Adamları Derneği (SİAD) ile sürekli iletişim sağlanmaktadır. Sapro ve Lotus, yerel sanayi topluluğuna olumlu katkıda bulunmayı ve derneğin sosyal sorumluluk girişimlerini aktif olarak desteklemeyi amaçlamaktadır. Bu çabalar kapsamında okullara hijyen paketleri sağlanmış, depremler sırasında yardım ulaştırılmış, Silivrispor'a sponsorluk yapılmış ve SİAD ile iş birliği içinde Ramazan yardım paketleri dağıtılmıştır. Bu iş birliği sayesinde, yerel istihdam olanaklarını desteklemek amacıyla nitelikli iş başvuruları e-posta yoluyla alınmakta ve değerlendirilmektedir.

7. Gelecekteki Paydaş Katılımı ve İstişare Faaliyetleri

Bu PKP, paydaşları Proje faaliyetleri hakkında bilgilendirmek, paydaşların şikayetlerini çözmek ve paydaşları katılımcı bir yaklaşımla karar alma süreçlerine dahil etmek amacıyla paydaşlarla etkileşim kurmak için geliştirilmiştir. Gelecekteki istişare ve bilgi paylaşımı faaliyetleri, çeşitli kültürlere uygun ve kapsayıcı etkileşim araçları aracılığıyla tüm ilgili paydaşları bilgilendirmek, açıklamak ve onlarla

İstişarede bulunmak üzere tasarlanacaktır. Sapro ve Lotus'un tüm operasyonlarında, insan haklarına ve toplumsal cinsiyet eşitliği ilkelerine tam saygı gösterilerek, Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım ("BİK") sürdürülecektir.

Dış paydaşlarla etkileşimi yönetmek ve PKP uygulamasını izlemek için belirlenmiş bir kişi ve departman atanacak ve bu kişinin ve departmanın iletişim bilgileri açıklanacaktır.

7.1 Gelecek Faaliyetlere Yönelik Önerilen Strateji

- Proje Ç&S belgeleri ve PKP, Şirket web sitesinde Türkçe ve İngilizce olarak yayınlanacaktır. Proje güncellemeleri ve bilgilendirme ile ilgili diğer duyurular için Şirket web sitesi kullanılacaktır.
- Yerel topluluklar, STK'lar, dernekler ve diğer ilgili gruplar Sapro ve Lotus faaliyetleri hakkında bilgi edinmek isterlerse, web sitesindeki telefon numaralarına, Proje sahası girişindeki güvenlik birimine ve info@sapro.com.tr e-posta adresine başvurabilirler.
- Sapro ve Lotus, ticari ve endüstriyel sır olmayan bilgileri şeffaflıkla paylaşmayı taahhüt eder.
- Yerel halktan gelen bilgi taleplerinin artması durumunda, Sapro ve Lotus en fazla beş kişilik gruplar için bir Açık Gün düzenlenebilir.
- SİAD gibi ilgili paydaşlarla istişare toplantıları, Proje yaşam döngüsü boyunca devam edecektir.
- İstişare ve bilgi paylaşım faaliyetleri, **EK A – Paydaş Katılım Kaydı**'nda sunulan "Paydaş Katılım Kaydı"na kaydedilir.
- Belirlenen departman, Projenin sosyal performansını, katılım faaliyetlerini ve şikayet mekanizmasının sonuçlarını sunan yıllık raporlar hazırlayacaktır.

8. Paydaş Katılım Programı

Önerilen paydaş katılım programı Tablo 3'te sunulmuştur.

PKP, Proje gelişmelerini ve bilgilerini içerecek şekilde yıllık olarak güncellenecektir. Paydaş tanımlaması yeniden değerlendirilecek ve paydaş listesi buna göre güncellenecektir.

Proje'nin işletimi boyunca paydaşları Proje ilerlemesi hakkında bilgilendirmek için düzenli paydaş katılım faaliyetleri yürütülecektir.

Tablo 3: Paydaş Katılım Programı

Proje aşaması	Hedef Paydaşlar	Katılım Konu(lar)ı	Katılım Aracı	Konum	Sıklık	Sorumluluklar
İşletme	Resmi Taraflar Belediyeler, valilikler, kaymakamlıklar, akademik kurumlar	Proje kapsamı, Proje Ç&S performansları, şikayet mekanizması	1. Açıklanan PKP 2. Şirket Web sitesi 3. Yüz yüze veya çevrimiçi toplantılar 4. Paydaş ziyaretleri 5. E-postalar	İlgili kamu kurumları, Proje Sahası	1. & 2. & 5. İşletme süresince devam eder 3. & 4. Kritik aşamalar etrafında ihtiyaç duyulursa veya koordinasyon gerekiyorsa	Sapro ve Lotus
	Hükümet Dışı Taraflar STK'lar, medya, işçi ve iş dünyası örgütleri	Proje belgelerinin, paydaş rollerinin, şikayet mekanizmasının, Ç&S performanslarının açıklanması	1. Açıklanan PKP 2. Şirket Web sitesi 3. Yüz yüze veya çevrimiçi toplantılar 4. Paydaş ziyaretleri 5. E-postalar	Proje Sahası, STK ofisleri	1. & 2. & 5. İşletme süresince devam eder 3. & 4. Kritik aşamalar etrafında ihtiyaç duyulursa veya koordinasyon gerekiyorsa	Sapro ve Lotus
	Yerel Topluluklar	İşletme etkileri, toplum sağlığı ve güvenliği, şikayet mekanizması, çevresel ve sosyal riskler ve performans, iletişim bilgileri, yerel istihdam	1. Açıklanan PKP 2. Şirket Web sitesi 3. Muhtarlarla toplantılar	En yakın yerleşim yerleri ve kamu alanları	1. & 2. İşletme süresince devam eder 3. Gerekirse	Sapro ve Lotus
	Diğer İlgili Taraflar (Dış)	Bilgi paylaşımı (ulusal/yerel medya), Ç&S performans	1. Şirket Web sitesi 2. Gazete	Çevrimiçi platformlar	1. & 2. Önemli çevresel/sosyal sorunlar veya medya/kamuoyu ilgisi yaratan olaylar meydana geldiğinde gerekirse	Sapro ve Lotus

9. Şikayet Mekanizması

IFC İyi Uygulama Notu: Projeden Etkilenen Toplulukların Şikayetlerinin Ele Alınması 2009, şikayeti “şirket faaliyetlerinden etkilenen topluluklar içindeki bir birey veya grup tarafından dile getirilen bir endişe veya şikayet” olarak tanımlar (s. 8). Projeler, bu endişeleri ele almak için yapılandırılmış bir yol sağlamak, şikayetlerin ele alınmasında şeffaflık ve yanıt verebilirlik sağlamak için bir şikayet mekanizması geliştirmelidir. Bu prosedür, Proje faaliyetlerinden kaynaklanabilecek topluluk ve çalışan şikayetlerinin etkin bir şekilde yönetilmesine yönelik göstergeleri ana hatlarıyla belirlemek üzere tasarlanmıştır.

Şikayet formu (EK B ve EK C) da dahil olmak üzere bir Şikayet Mekanizması (ŞM) oluşturulmuş ve Proje ÇED Raporu’nda açıklanmıştır. Projenin ŞM’si bu PKP’nin bir parçası olarak geliştirilecek ve paydaşlardan gelen şikayetlerin adil, şeffaf ve zamanında çözülmesini sağlayacaktır.

Şikayet Mekanizması tüm iç ve dış paydaşları ve tüm çalışanları kapsayacaktır. Şikâyet mekanizması, paydaşların Proje ile ilgili geri bildirim, endişe ve şikâyetlerini iletmelerini sağlayan temel araçtır. Şikâyet mekanizması, paydaşların ihtiyaçlarına yanıt vermeyi ve uygun etki azaltma stratejileri geliştirerek paydaşlarla güvenilir ve yapıcı bir ilişki kurulmasını kolaylaştırmayı amaçlamaktadır. Şikâyet mekanizmasının hedefleri şunlardır:

- Proje süresince etkilenen kişilere, şikayetlerini dile getirmeleri için kültürel olarak uygun yollar ve araçlar sağlar,
- Şikayetlerin gizli tutulmasını ve süreç dışında paylaşılmamasını sağlar,
- Topluluklarla şeffaf ve karşılıklı saygıya dayalı ilişkiler kurar,
- Düzeltici önlemlerin belirlenmesini ve alınmasını sağlar,
- Etkilenen kişilerin alınan düzeltici önlemlerden memnun olduklarının doğrulanmasını sağlar ve;
- Yargıya başvurma ihtiyacını ortadan kaldırır; ancak şikayet mekanizması paydaşların yargı sistemine erişimini engellemez.

Şikayetler iç ve dış paydaşlar tarafından aşağıdaki yöntemlerle iletilebilir:

- Proje Sahası resepsiyonunda şikayet kutuları bulunmaktadır,
- Şikâyetlerin muhtarlıklara şahsen iletilmesi ve/veya şikâyet formunun muhtarlık aracılığıyla iletilmesi,
- Posta yoluyla (Sapro’nun ve Lotus’un posta adresine) iletilmesi,
- Sapro’ya ve Lotus’a e-posta yoluyla iletilmesi,
- Şirket telefon numarası aracılığıyla iletilmesi,
- Proje Sahasına şahsen şikayette bulunmak.

Şikayet ve talepler, Şikayet Veritabanına (EK D) kaydedilecektir. Talep, bir işçi veya topluluk talebi olarak kaydedilecek ve şikayetler kategoriler halinde bir şikayet kayıt sistemine kaydedilecektir. Şikayetler şu şekilde kategorize edilebilir:

- Çevre sorunları (örn. gürültü, toz, atık yönetimi) ile ilgili şikayetler,
- İşçi veya iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili şikayetler,
- Cinsiyet, yaş, engellilik, din, dil, ırk, mezhep, etnik köken, sosyal statü, siyasi görüş, sağlık durumu, medeni hal vb. temelli ayrımcı muamele bildirimleri,
- TCDŞT, cinsel istismar, taciz, sömürü ve saldırı ile ilgili şikayetler.

Şikayet yönetim süreci, zamanında ve etkili bir çözüm sağlamak için bu temel adımları izleyecektir:

- 1) **Şikayet Gönderimi** – Paydaşlar, çeşitli erişilebilir kanallar aracılığıyla (örneğin, şahsen, telefonla, e-postayla veya şikayet kutuları aracılığıyla) şikayetlerini iletebilirler.
- 2) **Kayıt** – Her şikayet şikayet kayıt defterine kaydedilecek, bir referans numarası verilecek ve takip için kategorize edilecektir.
- 3) **Onay** – Şikayetçiler, anonim olmadıkları takdirde, belirtilen süre içinde alındı teyidi alacaklardır.
- 4) **İnceleme ve Değerlendirme** – Şikayet, uygunluğu, ciddiyeti ve aciliyeti açısından değerlendirilecektir. Niteliğine ve sunulma şekline bağlı olarak, ilgili departmana veya Yönetim Kuruluna iletilecektir.
- 5) **Soruşturma ve Müdahale** – Adil ve şeffaf bir soruşturma yürütülecek ve ardından bir çözüm veya düzeltici eylem önerilecektir.
- 6) **Geri Bildirim ve Kapatma** – Önerilen sonuç şikayet sahibi ile paylaşılacaktır. Kabul edilirse, şikayet resmi olarak kapatılacak ve belgelenecektir.
- 7) **Takip (gerekirse)** – Düzeltici eylem gerektiren durumlarda, uygulamanın ve etkinliğin doğrulanması için takip yapılacaktır.

TCDŞT ilgili şikayetler, yerleşik etik ve uyumluluk prosedürleri aracılığıyla yönetilir. Sapro ve Lotus tarafından, çalışanların endişelerini anonim ve güvenli bir şekilde dile getirmelerine olanak tanıyan gizli bir raporlama kanalı olarak bir Etik Hattı kurulmuştur. Etik Hattı aracılığıyla gönderilen raporlar belgelenir ve tarafsızlığı sağlamak için bağımsız bir ekip tarafından incelenir. Ciddi iddialar içeren durumlarda, konu daha fazla işlem için doğrudan Yönetim Kuruluna iletilir.

9.1 Türkiye Yeşil Finans Projesi Girişim Sermayesi Yatırım Fonu (“TYFP”) Şikayet Mekanizması

Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş. (“TSKB”) ve Maxis, fon paydaşlarından gelen şikayetleri kendi web siteleri, fona özel e-posta adresleri veya telefon hatları aracılığıyla almak için kapsamlı şikayet mekanizmalarına sahiptir. Bu iletişim kanalları aşağıdaki tabloda ayrı ayrı sunulmuştur.

TSKB İletişim Kanalı	
Web sitesi	http://www.tskb.com.tr/en/about-us/tskb-contact-form http://www.tskb.com.tr/tr/hakimizda/tskb-iletisim-formu
E-posta adresi	tgf@tskb.com.tr
Telefon numarası	+90 0 212 334 50 50

Maxis İletişim Kanalı	
Web sitesi	https://www.maxisgs.com/iletisim.html
Telefon numarası	+90 0 (212) 283 51 13

TSKB, şikayetleri, TSKB içindeki ilgili departmanlara yönlendirmek için özel bir bölüm içeren çevrimiçi bir iletişim formu aracılığıyla yönetir. Bir şikayet alındığında, TSKB sisteminde iki gün içinde bir “Müşteri Şikayet Bildirimi” oluşturulur. Aynı zamanda, sistem ilgili departman yöneticisini gerekli işlemleri başlatmak üzere bilgilendirir. Gerekli inceleme ve değerlendirme tamamlandıktan sonra, nihai sonuca

mümkün olan en kısa sürede ulaşılır. Bildirimin Değerlendirme ve Sonuç bölümü yetkili personel tarafından doldurulur ve ilk gönderimden itibaren 30 gün içinde yanıt verilir. Bu süreç boyunca, İç Denetçiler Kurulu ve İç Kontrol Departmanı tüm aşamaları denetler. İç Kontrol Departmanı, prosedürü uygulamaktan sorumlu departmanları izler ve desteklerken, İç Denetçiler Kurulu şikayet yönetiminin genel etkinliğini sağlar. Telefonla alınan şikayetler için, TSKB personeli bilgileri çevrimiçi forma girer, böylece aynı prosedür izlenebilir. Sistem ayrıca, TSKB'nin performansını değerlendirmek için şikayet sayısı, yanıt süreleri ve diğer ölçütlere ilişkin verileri derleme özelliğine de sahiptir.

TSKB Çalışan Şikayet Mekanizması: Çalışanlar, yöneticileri veya iş yeri tarafından uygulanan idari uygulamalar nedeniyle önerilerde bulunabilir, endişelerini veya iş yeri şikayetlerini dile getirebilir ve şikayet veya dava açabilirler. TSKB, çalışanları için anonim ve şeffaf bir şekilde erişilebilen dahili bir şikayet sistemi sunmaktadır. TSKB veya çalışma koşullarıyla ilgili şikayet veya önerilerin iletilmesi için ilgili tüm iletişim kanalları TSKB'nin web sitesinde mevcuttur. Gönderilen şikayetler İnsan Kaynakları Departmanı tarafından 30 gün içinde incelenir ve çözüme kavuşturulur ve çalışanlara alınan önlemler bildirilir.

Maxis Çalışan Şikayet Mekanizması: Maxis de benzer bir yaklaşım izlemektedir. Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı ve Koordinatörden oluşan Şikayet Komitesi, süreci denetler ve çalışan şikayetlerini, itirazlarını veya anlaşmazlıklarını dinlemek, araştırmak ve çözmekten sorumludur. Ancak, TGF ile ilgili bir şikayet alındığında, Maxis, Yatırım Komitesinin lider üyesi olan TSKB'yi derhal bilgilendirmelidir. TSKB daha sonra sorunu ele almak için kendi şikayet işleme prosedürlerini uygulayacaktır. Sapro ve Lotus da şikayetlerin tutarlı bir şekilde ele alınmasını ve çözülmesini sağlamak için bu şikayet mekanizmasını uygulayacaktır.

9.2 Devlet Şikayet Mekanizması - tüm paydaşlar

Halk her türlü sorun, şikayet ve talebini Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla dile getirebilir. Bu merkez, halk ile devlet arasındaki iletişim kanallarını açık tutmak için İletişim Başkanlığı tarafından geliştirilen 24 saat aktif çevrimiçi ulusal bir sistemdir. Halk her zaman ve her yerde sorunlarını, şikayetlerini ve taleplerini dile getirebilir. Sorunlar, şikayetler ve talepler bu ulusal çevrimiçi sistem aracılığıyla hem alınabilir hem de yanıtlanabilir.

CİMER sistemi, paydaşların Proje ömrü boyunca Sapro ve Lotus ile doğrudan iletişim kurmasını sağlamaktadır. Yine de Proje için paydaşların yerel olarak yanıtlarını alabilecekleri ve şikayetlerini iletebilecekleri ayrı bir şikayet mekanizması sistemi kurulacaktır.

9.3 İç Şikayet Mekanizması - Çalışanlar için

Hem direkt çalışanlar hem de alt yükleniciler dahil olmak üzere tüm çalışanların, kendilerini etkileyebilecek çalışma koşulları, politikalar veya uygulamalarla ilgili endişelerini dile getirebilecekleri bir iç şikayet mekanizması bulunmaktadır. Sapro ve Lotus'un iç şikayet mekanizması, Dünya Bankası ÇSS2 ve ÇSS10 ilkelerine uygun olarak uygulanmaktadır.

Bu mekanizma, şikayetlerin adil, saygılı ve gizli bir şekilde ele alınmasını sağlar. Sorunlar arasında bunlarla sınırlı olmamak üzere, iç iletişim kopuklukları, yetkinin kötüye kullanılması, taciz, ırk, renk, ulusal köken, din, yaş, cinsiyet, cinsel yönelim, cinsiyet kimliği, engellilik veya diğer korunan özelliklere dayalı ayrımcılık yer alabilir.

Çalışanlar isterlerse şikayetlerini anonim olarak iletebilirler ve gizlilik kesinlikle korunur. Sadece şikayetin çözümünde doğrudan yer alan personele bilgi verilir ve açık rıza olmadan hiçbir kişisel bilgi paylaşılmaz. Uygun durumlarda, anonim şikayetlerin sonuçları, anonimliği tehlikeye atmadan şeffaflığı sağlamak

amacıyla, şirket içi duyuru panoları, ekip toplantıları veya diğer genel personel iletişim kanalları aracılığıyla iletilebilir.

Proje yaşam döngüsü boyunca TCDŞT ile mücadele mekanizmasına toplumsal cinsiyet duyarlı bir yaklaşım entegre edilmiştir. TCDŞT ile ilgili tüm şikayetler, etkilenen bireylere destek sağlayan ve anonim başvurulara olanak tanıyan, görevlendirilmiş ve eğitilmiş personel tarafından yönetilir. Bu mekanizma, TCDŞT mağdurları da dahil olmak üzere hassas grupların şikayetlerini bildirmek ve zamanında, adil ve etkili yanıtlar almak için yapılandırılmış, resmi bir yola sahip olmalarını sağlar.

Çalışanlar, aşağıdaki gibi birden fazla şikayet kanalına erişebileceklerdir:

- **Şikayet Kutuları:** Güvenli ve açıkça işaretlenmiş kutular, çalışanların konaklama alanları, kantinler ve Proje Sahası girişleri gibi kolay erişilebilir yerlere yerleştirilecektir.
- **Şikayet Formları:** Şikayet kutularının yanında ve ortak alanlarda standartlaştırılmış bir şikayet formu bulundurulacaktır.
- **Şahsen Teslim:** Çalışanlar şikayetlerini doğrudan çalışan temsilcilerine veya atanmış personele iletilebilir ve bu şikayetler daha sonra resmi olarak kaydedilir.
- **E-posta veya Telefon Gönderimi:** Şikayetler ayrıca kurum içi şikayet e-posta adresi veya telefon hattı aracılığıyla da iletilebilir.

Tüm şikayetler, tanımlanmış bir iş akışına göre kaydedilir, takip edilir ve ele alınır; izleme ve takip için referans numaraları atanır. Mekanizma düzenli olarak tüm personele iletilir ve etkinliği gözden geçirilir.

Şikayet yönetimi süreci aşağıdaki adımları içerir:

- **Onay:** Alındıktan sonra 3 iş günü içinde verilir.
- **Ön değerlendirme / inceleme:** 10 iş günü içinde.
- **Çözüm / yanıt:** Karmaşıklığa bağlı olarak 30 iş günü içinde.
- **TCDŞT vakaları:** Önceliklendirilir ve destek önlemleri derhal sağlanır; resmi çözüm, soruşturmaya bağlı olarak daha uzun sürebilir, ancak şikayetçiye düzenli olarak güncellemeler sağlanmalıdır.

Tüm çalışanlar, işe alım sürecinde şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme alırlar ve yıllık olarak yenileme eğitimleri verilir. Eğitim, şikayetlerin nasıl iletileceği, gizlilik prosedürleri, TCDŞT farkındalığı ve çalışan hakları hakkında bilgiler içerir.

9.4 Dış Şikayet Mekanizması - topluluklar için

Dış şikayet mekanizması, bireylerin ve toplulukların Sapro ve Lotus'un faaliyetleriyle ilgili endişelerini, şikayetlerini veya önerilerini dile getirmeleri için resmi bir kanal sağlar; bu endişeler arasında çevresel, sosyal ve toplumsal etkiler yer alabilir. Sapro ve Lotus'un dış şikayet mekanizması, Dünya Bankası ÇSS10 ilkeleri doğrultusunda uygulanmaktadır.

Bu mekanizma, şirketin faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek tüm dış paydaşlar (komşu topluluklar, yerel yönetimler, tedarikçiler, STK'lar ve diğer ilgili taraflar gibi) için geçerlidir.

Sapro ve Lotus, paydaşların endişelerini iletmeleri, bilgi almaları ve zamanında ve adil çözümler elde etmeleri için şeffaf ve erişilebilir kanallar sağlamayı garanti eder.

Şikayetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletilebilir:

- **E-posta:** Şikayetler info@sapro.com.tr adresine gönderilebilir.

- **Şirket Web Sitesi:** Şirket web sitesinde çevrimiçi bir iletişim formu mevcuttur.
- **Şahsen:** Yazılı başvurular Proje Sahası danışma alanına veya güvenlik kapısına teslim edilebilir.
- **Telefon:** Paydaşlar ayrıca web sitesinde listelenen herkese açık iletişim numarası aracılığıyla Sapro ve Lotus ile iletişime geçebilirler.

Dış paydaşlarla iletişimi yönetmek ve PKP uygulamasını izlemek için belirlenmiş bir kişi ve departman atanacak ve bu kişi ve departmanın iletişim bilgileri açıklanacaktır.

Anonim şikayetler de kabul edilmektedir. Bu gibi durumlarda, yanıtlar ve sonuçlar kişisel bilgiler açıklanmadan genel iletişim kanalları (örneğin, Proje Sahası girişindeki duyuru panoları) aracılığıyla paylaşılacaktır.

Tüm şikayetler, sorumlu personel tarafından tutulan Şikayet Veritabanı kaydedilir. Süreç, DB ÇSS10 ilkelerine uygun olarak her bir başvurunun onaylanmasını, değerlendirilmesini, incelenmesini ve çözümlenmesini içerir.

Şikayet yönetim süreci aşağıdaki adımları içerir:

- **Onay:** Alındıktan sonra **5 iş günü** içinde verilir.
- **Değerlendirme ve Yanıt:** Sorunun niteliğine bağlı olarak 30 gün içinde incelenir ve yanıt verilir.
- **Takip:** Daha uzun çözüm süreleri gerektiren durumlarda, şikayetçi ilerleme hakkında bilgilendirilir.
- **Kapatma:** Çözüldükten sonra, dava resmen kapatılır ve sonucun bir özeti kaydedilir.

Şikayet mekanizması ve mevcut başvuru kanalları hakkında bilgilerin, tüm dış paydaşlar tarafından erişilebilir ve bilinir olmasını sağlamak için Şirket web sitesi ve diğer dış iletişim araçları aracılığıyla iletilir.

Şikayet mekanizmasının iş akışı Şekil 2'de gösterilmiştir.



Şekil 2: Şikayet Yönetimi İş Akışı

9.5 Anonim Şikayetlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

Dış veya iç paydaşlar iletişim bilgilerini veya kimliklerini veremez veya vermek istemezlerse, başvuruları anonim şikayetler veya anonim öneriler olarak kaydedilecek ve değerlendirilecektir. Paydaşlar, endişelerini gizli olarak, dış paydaşlar için belirli yerlerde bulunan belirlenmiş şikayet kutuları aracılığıyla veya Sapro'nun ve Lotus'un web sitesinde yayınlanan iletişim telefon numarası aracılığıyla iletebilirler.

Tüm anonim şikayetler, şikayet yönetim iş akışında belirtilen aynı adımlar izlenerek incelenir ve değerlendirilir. Gizliliği korumak için, şikayetlerin iletebileceği alanlara kamera yerleştirilmemiştir; bu, tam anonimliği sağlar ve şikayetçinin kimliğinin ifşa edilmesini önler. Her anonim başvuru belgelenir, incelenir ve uygun şekilde araştırılır ve tüm işlemler şikayet yönetim sistemine kaydedilir. Gizli şikayetlerle ilgili bilgiler üçüncü taraflarla paylaşılmayacaktır.

Anonim başvurular için resmi geri bildirim sağlanamasa da daha geniş kapsamlı veya kamuoyu farkındalığı gerektiren konular, uygun görüldüğünde, duyuru panoları veya diğer kamu bilgilendirme araçları gibi genel kanallar aracılığıyla iletebilir.

10. İzleme

Proje işletmesi boyunca, PKP'nin Proje standartlarına uygunluğunu değerlendirmek için izleme faaliyetleri yürütülecektir. İzleme yoluyla Proje standartlarına uyumsuzluk tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici eylemler belirlenecektir.

Proje PKP'si yıllık olarak gözden geçirilecek ve Proje gelişmelerini ve paydaş geri bildirimlerini yansıtacak şekilde gerektiğinde güncellenecektir. İç şikayetler, İnsan Kaynakları ("İK") Departmanı tarafından aylık

olarak kaydedilecek ve toplanacak, hızlı çözüm için Yönetime üç aylık raporlar sunulacaktır. Şikayet kayıtlarının özet raporları, üç ayda bir Proje Yönetimine sağlanacaktır. Üç aylık özetler aşağıdakilerin değerlendirilmesi için kullanılacaktır:

- Katılım sürecinin şeffaflığı ve erişilebilirliği,
- İlgili bilgilerin sağlanması,
- Yanıtların güncelliği (sürekli iletişim) ve;
- Sağlanan bilgilerin uygulanabilirliği ve uygunluğu.

PKP'nin uygulanmasının izlenmesini ve değerlendirilmesini sağlamak ve belgenin güncellemelerine ve revizyonlarına rehberlik etmek için bir dizi Temel Performans Göstergeleri (TPG'ler) tanımlanmıştır. Tablo 4, PKP'nin ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacak TPG'leri ve ilgili temel izleme eylemlerini özetlemektedir.

Tablo 4: Temel Performans Göstergeleri ve İzleme

No	TPG	Hedef	İzleme Göstergesi
Danışma ve Bilgilendirme			
PKP-TPG-01	Paydaş katılım faaliyetlerinin kaydı	Hedef %100	Paydaş Katılım Kaydı
PKP-TPG-02	İstişare kayıtları Gerçekleştirilen toplantı sayısı Yerel makamlara veya diğer yerel paydaşlara ziyaretler Proje bilgisini paylaşacak gazete sayısı Proje web sitesindeki tüm güncellemeler Her türlü duyuru	İstişare faaliyetlerine ilişkin düzenli raporların hazırlanması	Raporlama
PKP-TPG-03	Projenin Ç&S belgelerinin paylaşılması	Belgelerin yıllık bazda paylaşılması	Proje Web Sitesi
Şikayet Mekanizmasının Uygulanması			
PKP-TPG-04	İç ve dış paydaşlardan alınan şikayet sayısı	Her yıl azaltılan toplam sayı	Şikayet Veritabanı
PKP-TPG-05	Hedeflenen zaman dilimi içinde yanıtlanan şikayet sayısı	Hedef %100	Şikayet Veritabanı
PKP-TPG-06	Şikayet kayıt özetlerinin raporlanması	Üç Aylık	Raporlama
PKP-TPG-07	Şikayet mekanizmasının uygulanmasında paydaşlara geri bildirimde bulunulması	Şikayet mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlar sunulması	Raporlama
PKP-TPG-08	PKP'nin ve şikayet mekanizmasının uygulandığından ve şikayetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için denetlenmesi	Şikâyetlerin %100'ünün hedeflenen zaman dilimi içerisinde şikâyet sahibini tatmin edecek şekilde kapatılması hedefi	Yıllık Değerlendirme

11. Raporlama

Proje, paydaş katılım faaliyetleri ve alınan ve çözülen şikayetlerin durumu hakkında şeffaf ve düzenli iletişimi sağlayacaktır. Raporlama aşağıdaki şekilde yapılacaktır:

İç raporlama

İnsan Kaynakları Departmanı, paydaş katılım faaliyetlerini, ortaya çıkan önemli konuları, alınan şikayetleri, yanıt sürelerini ve kapanış durumunu özetleyen periyodik iç raporlar hazırlayacaktır. Bu raporlar, karar alma ve sürekli iyileştirmeyi desteklemek amacıyla Proje Yönetimi ekibiyle paylaşılacaktır.

Dış raporlama

Paydaş katılım faaliyetlerinin bir özeti, şikayet mekanizması performansı (alınan, çözülen veya bekleyen şikayet sayısı) dahil olmak üzere, kamuya açık kanallar (örneğin, Şirket web sitesi) aracılığıyla dış paydaşlara açıklanacaktır. Tüm açıklamalar gizlilik ve veri koruma gerekliliklerine uygun olacaktır; şikayet gönderenlerin hiçbir kişisel bilgisi paylaşılmayacaktır.

Yıllık PKP inceleme raporlaması ve güncellemesi

Önemli paydaş katılım sonuçları ve öğrenilen dersler, PKP'nin yıllık incelemesine yansıtılacaktır. Gerekirse, PKP, katılım süreçlerine ve şikayet mekanizmasına yönelik iyileştirmeleri içerecek şekilde güncellenecektir.

12. Eğitim

Projenin ilgili tüm çalışanları ve yüklenicilerin çalışanları, çevresel ve sosyal gereklilikler hakkında genel farkındalık yaratmayı da içeren bir işe başlama eğitimi alacaktır. Bu eğitimin bir parçası olarak tüm çalışanlar, şikayetlerin nasıl iletileceği, gizlilik hükümleri ve mevcut destek kanalları da dahil olmak üzere Projenin PKP ve Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirilecektir.

Alt yükleniciler ve geçici personel dahil olmak üzere tüm çalışanlar için farkındalığı, önleyici tedbirleri ve raporlama kanallarını güçlendirmek amacıyla periyodik olarak etik standartlar, davranış kuralları ve TCDŞT konularında yıllık eğitimler düzenlenecektir.

İnsan Kaynakları Departmanı tarafından, PKP ve şikayet mekanizması konusunda yenileme eğitimine duyulan ihtiyaç periyodik olarak değerlendirilecek ve sürekli farkındalığı ve etkin uygulamayı sağlamak için gerektiğinde tekrarlanacaktır. Sürekli farkındalığı ve etkin uygulamayı sağlamak için, PKP ve şikayet mekanizması konusunda yenileme eğitimleri en az yılda bir kez veya gerektiğinde daha sık (örneğin, iş gücü devri veya prosedürlerdeki güncellemeler nedeniyle) verilecektir.

13. Değerlendirme ve Denetim

Şikayetler aylık olarak kaydedilecektir ve toplanacaktır, üç aylık raporlar hızlı çözüm için Proje Yönetimine sunulacaktır. Üç aylık özetler, endişelerin/şikayetlerin (varsa) hem sayısını hem de niteliğini ve Projenin şikayetleri zamanında ve etkili bir şekilde ele alma becerisini değerlendirmek için kullanılacaktır.

Şeffaflık ve etkili paydaş katılımı için Proje, Proje PKP'sini web sitesinde paylaşacaktır. Ayrıca, paydaş şikayetlerinin nasıl alındığını, ele alındığını ve çözüldüğünü detaylandıran, Proje yaşam döngüsü boyunca hesap verebilirliği ve güveni sağlayan şikayet mekanizması özet raporları talep üzerine paylaşılmaya hazır olacaktır.

Sapro ve Lotus, bu PKP'ye uyumu, gerekliliklerine uygun olarak dahili olarak izleyecektir. Plana uyumu sağlamak için, şikayet mekanizmasının düzgün bir şekilde uygulandığını ve şikayetlerin etkili bir şekilde çözüldüğünü doğrulamak için denetlenmesi de dahil olmak üzere periyodik değerlendirmeler yapılacaktır. PKP ve ŞM'nin yıllık değerlendirme raporu resmi bir denetim raporu olarak hizmet edecektir.

Aşağıdaki konularda kayıtlar tutulacaktır:

- 1) İstişare toplantıları.
- 2) Paydaş katılım faaliyetleri.
- 3) Dile getirilen şikayetler ve bunları kapatmak için alınan önlemler.
- 4) Paydaş katılımı faaliyetleri sırasında tüm paydaşlar tarafından dile getirilen görüşler/öneriler/yorumlar.
- 5) Basın bültenleri ve röportajlar.
- 6) Denetimlerin, teftişlerin ve olayların kayıtları.

Raporlama gereklilikleri Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5: Raporlama ve İzleme Zaman Çerçevesi

İzleme Türü	Sıklığı	İçin	İçerik
Raporlama	Üç Aylık	Şirket yönetimi	Tüm paydaş katılım faaliyetlerinin ayrıntılı kayıtları, toplantılara katılan katılımcı sayısı, dile getirilen şikayetlerin sayısı ve türü, her bir şikayetin çözüm süreci
Raporlama	Yıllık	Şirket yönetimi / Yerel topluluklar	Faaliyet kayıtlarının istatistikleri, her bir şikayetin çözüm süreci
Performans izleme	Yıllık	Şirket yönetimi	Belirlenen TPG'lere karşı kaydedilen ilerlemenin özeti, şikayet durumuna ilişkin özet çizelgesi, iş gücü analizleri, istişare/toplantı tutanakları.

14. Roller ve Sorumluluklar

Sapro ve Lotus, PKP'nin uygulanmasıyla ilgili genel sorumluluğa sahiptir. Proje operasyonları sırasında aşağıdaki roller ve sorumluluklar uygulanacaktır. Roller ve sorumluluklar gerektiğinde güncellenecektir.

Tablo 6: Roller ve Sorumluluklar

Rol	Detaylı Sorumluluklar
Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none">• Bu PKP'nin ve uygulama için gerekli kaynakların onaylamak.• Bu PKP'nin uygulanması için yeterli kaynak sağlandığından emin olmak.• Tüm çevresel ve sosyal yönetim planlarının uygulanmasını sağlamaktan genel olarak sorumlu olmak.• Gerektiğinde Proje Ekibine yardımcı olmak.
Direktörler / Departman Yöneticileri (ör. Üretim,	<ul style="list-style-type: none">• PKP gerekliliklerinin departmanlarının günlük operasyonlarına entegre edilmesini sağlamak.

Rol	Detaylı Sorumluluklar
Kalite, İnsan Kaynakları, Finans, Ar-Ge, Satın Alma ve Tedarik Zinciri)	<ul style="list-style-type: none"> PKP ile ilgili görevlerin uygulanmasından sorumlu departman irtibat kişilerini atamak. Paydaş katılımı ve şikayet mekanizması yükümlülüklerini yerine getirmek için gerekli kaynakların (çalışanlar, ekipman, dokümantasyon) sağlanmasını sağlamak. Şikayetler departman sorumluluklarıyla ilgili olduğunda şikayet çözüm sürecini desteklemek.
Proje Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> PKP ve şikayet mekanizmasının uygulanmasını sağlamak. PKP uygulamasının rutin denetimlerini gerçekleştirmek ve önlemlerin etkinliğini izlemek. Uygunsuzlukları kaydetmek ve düzeltici eylemlerin uygulanmasını sağlamak. Şikayet kanallarının çalışanlar için görünür ve erişilebilir olmasını sağlamak. Proje düzeyinde işlem gerektiren şikayetlerin çözümünü desteklemek.
İK Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> TCDŞT'ye duyarlı konular da dahil olmak üzere, şirket içi çalışan şikayet mekanizmasını yönetmek. Şikayetlerin gizliliğini sağlamak ve misilleme yapılmaması ilkelerine uyulmasını sağlamak. İşe alım ve yenileme eğitimlerinde şikayet mekanizması hakkında bilgi verilmesini sağlamak. Şikayet mekanizması performans göstergelerini izlemek ve ilgili raporlamayı sağlamak. PKP ve şikayet mekanizmaları hakkında yıllık yenileme eğitiminin yapılmasını sağlamak.
Paydaş Katılımı için Belirlenen Personel	<ul style="list-style-type: none"> İç ve dış paydaşlarla sürekli iletişim halinde kalmak ve gerektiğinde paydaş listesini güncellemek. Dış şikayet mekanizmasını yönetmek ve dış paydaşlar için erişilebilirliğini sağlamak. Tüm şikayetleri şikayet kayıt defterine kaydetmek ve belirlenen süreler içinde çözümlenmesini sağlamak. Şikayet çözümünü desteklemek için ilgili departmanlarla koordinasyon sağlamak. PKP'nin düzenli olarak güncellenmesini sağlamak ve Şirket Yönetimine rapor vermek. Periyodik katılım ve şikayet mekanizması raporları hazırlamak.
Yükleniciler (Proje Yöneticileri, İş Sağlığı ve Güvenliği Yöneticileri, Denetçiler)	<ul style="list-style-type: none"> PKP gerekliliklerine uygun iç prosedürler geliştirmek. Çalışan ve topluluk şikayetlerinin kaydedilmesini ve ele alınmasını sağlamak. Çalışanlarına gerekli eğitimleri vermek ve eğitim kayıtlarını tutmak. PKP uygulama durumunu Sapro ve Lotus'un ilgili personeline düzenli olarak raporlayın.
Tüm çalışanlar (doğrudan ve/veya dolaylı)	<ul style="list-style-type: none"> Eğitilmeye katılmak. Yönetim önlemlerine uyulmasını sağlamak.

15. Yükümlülükler


Şirket Web sitesi: <https://www.sapro.com.tr/tr>

Proje Sahası: Ortaköy Mah. İter Bulvarı No: 27 34592 Silivri, İstanbul / Türkiye

Şirketin Telefon Numarası: +90 212 734 38 08

e-posta: info@sapro.com.tr

EK B – Örnek İç Şikayet Formu

 Sapro Temizlik Ürünleri San. ve Tic. A.Ş.			
DOKÜMAN ADI	KAPSAM	SÜREÇ SAHİBİ	
İstek Şikayet Öneri Formu	Tüm Personel	İnsan Kaynakları Yöneticisi	
Doküman No: F-311.15	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 25.09.2023	
		Yayın Tarihi: 02.01.2020	
FORM NO:			
KATEGORİ	<input type="checkbox"/> İSTEK	<input type="checkbox"/> ŞİKAYET	<input type="checkbox"/> ÖNERİ
FORMU DOLDURANIN ADI SOYADI			
FORMU DOLDURANIN ÇALIŞTIĞI BÖLÜM			
İSTEK / ŞİKAYET / ÖNERİ TÜRÜ (Lütfen ilgili maddenin karşısına açıklayınız.)			
<input type="checkbox"/> ALTYAPI			
<input type="checkbox"/> KİŞİSEL İLİŞKİLER			
<input type="checkbox"/> DİĞER (Güvenlik İhlali)			
TESLİM ALAN BİLGİLERİ (Sadece İnsan Kaynakları tarafından doldurulur.)			
AD SOYAD			
ALINMA TARİHİ			
DEĞERLENDİRME SONUCU (Sadece İnsan Kaynakları tarafından doldurulur.)			
İLGİLİ PERSONELE BİLGİ VERİLDİ Mİ? Evet / Hayır (Sadece İnsan Kaynakları tarafından doldurulur.)			
FORM KAPATILMA TARİHİ	ONAYLAYAN		

EK C – Örnek Dış Şikayet Formu

DOKÜMAN ADI		KAPSAM		SÜREÇ SAHİBİ
İstek Şikayet Öneri Formu		Dış Paydaşlar		-
Doküman No: -		Revizyon No: -	Revizyon Tarihi: -	Yayın Tarihi: -

FORM NO:

KATEGORİ	İSTEK	ŞİKAYET	ÖNERİ
FORMU DOLDURANIN ADI SOYADI (VEYA ANONİM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FORMU DOLDURANIN İLETİŞİM BİLGİSİ (Telefon/Mail/Adres)			
İSTEK / ŞİKAYET / ÖNERİ TÜRÜ (Lütfen ilgili maddenin karşısına açıklayınız.)			
<input type="checkbox"/> ALTYAPI			
<input type="checkbox"/> KİŞİSEL İLİŞKİLER			
<input type="checkbox"/> DİĞER (Güvenlik ihlali)			
TESLİM ALAN BİLGİLERİ (Sadece ilgili departman tarafından doldurulur.)			
AD SOYAD			
ALINMA TARİHİ			
DEĞERLENDİRME SONUCU (Sadece ilgili departman tarafından doldurulur.)			
İLGİLİ PERSONELE BİLGİ VERİLDİ Mİ? Evet / Hayır (Sadece ilgili departman tarafından doldurulur.)			
FORM KAPATILMA TARİHİ	ONAYLAYAN		

