



ARB RÜZGAR ENERJİ A.Ş.
ATARES - 2 100 MW_m / 100 MW_e

PAYDAŞ KATILIM PLANI– İŞLETME AŞAMASI

NİSAN 2025

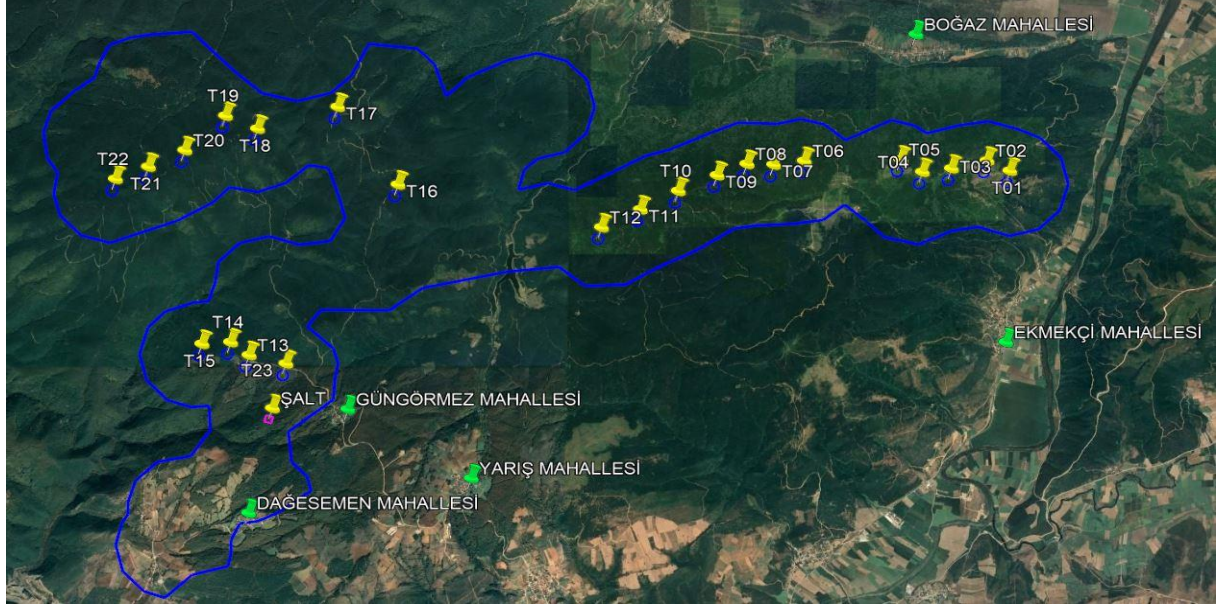
İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ.....	3
1.1 Amaç.....	4
1.2 Kapsam.....	4
1.3 Kısaltmalar	5
2. MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ VE STANDARTLAR	6
2.1 Uluslararası Standartlar	6
3. PLAN UYGULAMALARI	6
3.1 Paydaşların Belirlenmesi.....	6
3.1.1. Paydaş Katılım Programı.....	9
3.1.2. Bilgilendirme Araç ve Yöntemleri.....	9
3.1.3. Şikayet Mekanizması	16
3.2. İzleme	21
3.3. Raporlama ve Kayıtlar	21
3.4. Eğitim	21

1. GİRİŞ

Atares 2 Rüzgar Enerji Santrali Projesi (Atares 2 RES veya Proje), CABA Grup şirketlerinden olan ARB Rüzgar Enerjisi A.Ş. tarafından Bursa İli, Karacabey İlçesi, yakınlarında inşa edilmiştir ve işletilmektedir. Proje kapsamında yıllık yaklaşık 400.000.000,00 kWh elektrik enerjisi üretilmekte olup, Proje dahilinde üretilen elektriğin; Atares-2 RES'in 154 kV 28 km 1272 MCM EİH ile 400/154 kV Bursa Batı TM'nin 154 kV barasına irtibatı sağlanarak enterkonnekte sisteme iletilmektedir. T.C. Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'ndan 09.03.2023 tarih ve EÜ/11716-5/05376 numaralı üretim lisansı alınmıştır.

Proje alanine en yakın yerleşim yerleri, T23 türbinine yaklaşık 900 m mesafe olan güngörmez mahallesi'dir. Proje alanının yeri Şekil 1' de ki haritada gösterilmiştir.



Şekil 1 Proje Alanını ve Çevre Mahalleleri Gösterir Uydu Görüntüsü

1.1 Amaç

Paydaş Katılım Planı (PKP)'nin amacı, Proje faaliyetleri sırasında tüm paydaşların tanımlanması, bu paydaşların Proje ile ilgilerinin belirlenmesi, paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması kapsamında uygulanacak prosedür ve ilkeleri belirlemektir.

Spesifik olarak bu planın amaçları:

- Projeden doğrudan ve/veya dolaylı olarak etkilenebilecek veya Projeyi etkileyebilecek tüm paydaşları belirlemek,
- Paydaş istişareleri için prosedürler ve metodolojiler belirlemek, planın uygulanmasına rehberlik etmek,
- Paydaşlara zamanında, ilgili, erişilebilir ve kolay anlaşılır bilgiler sağlayabilmek,
- Açık diyalog yoluyla Proje ve paydaşlar arasında iyi ve güvenilir ilişkiler kurmak ve bu ilişkileri sürdürmek, tüm paydaşların görüş ve endişelerini ifade etmelerine olanak sağlamak,
- Kadın ve erkek, yaşlı ve genç, hassas ve dezavantajlı grupların, projeden etkilenen tüm grupların, Projenin başlangıç aşamasından itibaren tüm yaşam döngüsü boyunca anlamlı katılıma dahil edilmesini sağlamak,
- Tüm paydaşların katılımı için teknik ve kültürel olarak uygun bir yaklaşım sağlayabilmek,
- Tüm paydaşların erişebileceği ve kullanabileceği bir şikayet mekanizması oluşturmaktır.

1.2 Kapsam

Bu Plan, Proje'nin işletme döneminde 23 adet türbin, şalt sahası, iletim hattı, diğer Proje üniteleri ve türbinler arası yollarda gerçekleşecek her türlü Proje faaliyetlerini kapsamaktadır.

Bu Yönetim Planı kapsamında, paydaş katılım süreci ve şikayet yönetimi ile ilgili süreçlerin yönetimi, sorumluluklar, izleme, raporlama ve eğitim gereklilikleri detaylı olarak anlatılmaktadır.

1.3 Kısaltmalar

Tablo 1 Kısaltmalar Tablosu

Terim	Açıklama
ÇSYS	Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Yönetim Sistemi
EİH	Elektrik İletim Hattı
IFC	International Finance Corporation, Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGÇ	İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre
OSGB	Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi
PS	Performans Standardı
RES	Rüzgar Enerji Santrali
KPG	Kilit Performans Göstergeleri
TİS	Toplum İlişkileri Sorumlusu
YG	Yüksek Gerilim

2. MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ VE STANDARTLAR

Proje'nin işletme aşaması kapsamında gerçekleştirilecek tüm aktiviteler IFC PS'lerine, ilgili IFC Kılavuz Notları'na ve ulusal mevzuat gerekliliklerine göre gerçekleştirilecektir. Söz konusu mevzuat, standartlar ve kılavuzlar, Proje Standartları'nı oluşturmaktadır.

2.1 Uluslararası Standartlar

Bu Plan için geçerli uluslararası standartlar, kılavuzlar ve uygulama önerileri aşağıda listelenmiştir:

- ✓ IFC Performans Standardı 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi (2012);
- ✓ IFC Performans Standardı 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi (2012)
- ✓ IFC Genel Çevre Sağlık ve Güvenlik Kılavuzu (2007);
- ✓ IFC Çevre Sağlık ve Güvenlik Kılavuzu: Hava Emisyonları ve Hava Kalitesi (2007);
- ✓ IFC Çevre Sağlık ve Güvenlik Kılavuzu: Rüzgar Enerjisi (2015);
- ✓ IFC Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulamaları: Genel.

IFC Çevre Sağlık ve Güvenlik Kılavuzu: Hava Emisyonları ve Hava Kalitesi, Dünya Sağlık Örgütü tarafından önerilen Çevresel Hava Kalitesi Kılavuzunda belirtilen limit değerlere işaret etmektedir. Söz konusu limit değerler Tablo 2'de sunulmaktadır.

3. PLAN UYGULAMALARI

3.1 Paydaşların Belirlenmesi

Proje paydaşları, projeye ilgisi veya projeye etkileşim düzeyleri göz önüne alınarak belirlenmiştir. Bu plan dahilinde, paydaş katılım süreci ile alakalı tüm paydaş grupları (resmî kurumlar, dernekler, sivil toplum kuruluşları (STK'lar) ve resmi olmayan gruplar da dahil olmak üzere tüm potansiyel paydaşlar araştırılmış ve belirlenmiştir. Paydaşlar, sosyal doku bağlamında sahip oldukları profile göre tür, önem ve statülerine göre gruplandırılmıştır. Söz konusu paydaş grupları, PKP kapsamında belirlenen paydaşların listesi ve anahtar paydaşlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Söz konusu paydaş listesi yaşayan bir doküman olup, Proje sürecinde bu listeye yeni paydaşlar eklenebilecek ya da paydaşlardan ilgisiz olduğu belirlenenlerin bu listeden çıkarılması söz konusu olabilecektir.

Dış/İç	Paydaş Grupları	Paydaşlar
Dış	Yerleşim Yerleri	- Okçular Mahallesi - Şahmelek Mahallesi - Kedikaya Mahallesi - Dağesemen Mahallesi - Güngörmez Mahallesi - Yarış Mahallesi
Dış	Resmî Kurumlar	- Bursa Valiliği - Bursa Büyükşehir Belediyesi - Bursa Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - Bursa İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü - Bursa İl Sağlık Müdürlüğü - Bursa Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü - Bursa İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü - Bursa Müze Müdürlüğü - Bursa İl Özel İdaresi - Bursa İŞKUR İl Müdürlüğü - Karayolları 14. Bölge Müdürlüğü - DSİ 1. Bölge Müdürlüğü - Bursa Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü - Tarım ve Orman Bakanlığı 2. Bölge Müdürlüğü - Karacabey Belediyesi* - Karacabey Kaymakamlığı - Karacabey İlçe Jandarma Komutanlığı - Muhtarlıklar*

Dış/İç	Paydaş Grupları	Paydaşlar
Dış	Meslek Odaları	- Çevre Mühendisleri Odası Bursa Şubesi - Bursa Ticaret ve Sanayi Odası - Karacabey Ticaret ve Sanayi Odası
Dış	Üniversiteler	- Bursa Uludağ Üniversitesi - Bursa Teknik Üniversitesi
Dış	Yerel STK'lar	
Dış	Basın	- Ulusal radyolar, televizyonlar, sosyal medya - Karacabey Takip Gazetesi - Karacabey Yöre Gazetesi - Karacabey Haber Gazetesi - Karacabey Yeni Haber - Bursa A Gazete - Bursa Haber - Bursa Hakimiyet Gazetesi - Bursa Hayat Gazetesi - Bursa Şehir Meydan Gazetesi - Bursa Sancak FM - Bursa Park FM - Bursa Şampiyon FM - Bursa Radyo24 - Bursa Şimşek FM - Bursa Uludağ Radyo - Bursa Aktif FM
Dış	Enerji Tesisleri	Proje sahası çevresinde yer alan diğer RES işletmeleri
Dış	Diğer	- Alt işverenler* - Müşteriler* - Servis sağlayıcıları* - Danışmanlar* - Hammadde sağlayıcıları* - Proje alanı çevresinde tarım faaliyetleri gerçekleştiren kişiler* - Hassas Gruplar (Engelliler, reisi kadın olan haneler, geliri olmayan yoksul haneler ve kişiler, etnik azınlıklar, göçmenler, mülteciler vb)*
Dış	Finans Kuruluşları	
Dış/İç	Paydaş Grupları	Paydaşlar
İç	Çalışanlar	- ARB çalışanları* - Alt işveren çalışanları*

Not: “*” ile işaretli paydaşlar, “anahtar paydaş” (Projeden önemli düzeyde etkilenebilecek, proje üzerinde doğrudan ve önemli etkisi bulunabilecek paydaşlar) olarak belirlenmiştir.

3.1.1. Paydaş Katılım Programı

Paydaş katılımı faaliyetleri, aşağıdaki tabloda verilen paydaş katılım programı kapsamında Proje’nin tüm safhalarında sürdürülecektir. Söz konusu program; Proje çalışmalarının durumu, paydaşlarla etkili iletişim yöntemlerinin belirlenmesi veya olağanüstü durumlar göz önüne alınarak güncellenebilecek olup, programın uygulanması esnasında göz önüne alınacak en önemli husus etkili paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülebilmesi ve gerekli geri bildirimlerin alınabilmesidir.

Paydaş katılım programının hazırlanması esnasında, COVID-19 pandemi süreci dikkate alınmıştır. Bu kapsamda, pandemi koşullarına bağlı olarak, Proje faaliyetleri başlangıcında ve ilerleyen süreçte Proje paydaşlarıyla mümkün olduğunca birebir görüşmelerle paydaş katılım sürecinin ilerlemesi planlanmaktadır. Proje paydaş katılım süreci boyunca, COVID- 19 ile ilgili T.C. Sağlık Bakanlığı ve diğer ilgili resmî kurumlar tarafından yapılacak uyarılar, IFC tarafından 2020 yılı içerisinde yayınlanan “COVID-19 Sürecinde Bilgilendirme ve Şeffaflık Çerçevesi” ve “COVID-19” Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı Konusunda Ara Tavsiye” dokümanları ve diğer ulusal veya uluslararası kuruluşların tavsiyeleri göz önüne alınacaktır.

3.1.2. Bilgilendirme Araç ve Yöntemleri

Paydaş katılımı kapsamında, projeden etkilenen veya etkilenebilecek yerleşim yerleri başta olmak üzere tüm proje paydaşlarına doğru ve açık bir şekilde, zamanında bilgilendirme yapılması önem arz etmektedir. Bilgilendirme araç ve yöntemleri aşağıda detaylandırılmıştır.

İnternet Sitesi;

ARB’ye ait e-posta adresleri ve telefon numarası, şirket internet sitesinde ¹ sunulmaktadır.

Projeye ilgili duyurular, ilgili bilgi dokümanları, raporlar, ilgili kişilerin iletişim adresleri internet sitesinde yer alacaktır. Bunun yanı sıra, paydaşların şikâyet ve önerilerini ulaştırabileceği, şikâyet mekanizmasının işleyişinin açıklamasını içeren bir bölüm bulunacaktır.

Paydaş Katılım Toplantıları;

Yukarıda da belirtildiği üzere, pandemi sürecinin sona ermesi veya koşulların uygun olması koşuluyla, yüz yüze paydaş katılım toplantıları gerçekleştirilebilecek ve özellikle yerel paydaşlar Proje ile ilgili bilgilendirilebilecektir.

1 <https://www.arbruzgar.com/>

Yüz Yüze Görüşmeler;
Pandemi koşulları el verdiği sürece, belirli Proje paydaşları ile (özellikle resmî kurumlar veya STK'lar) birebir yüz yüze görüşmeler yapabilecek ve Proje ile ilgili güncel bilgiler bu paydaşlarla paylaşılabilecektir.

Çevrim İçi Görüşmeler ve Toplantılar;
Pandemi sürecinde çevrimiçi toplantı araçlarını kullanarak, özellikle anahtar paydaşlarla toplantılar düzenlenebilecek, bilgi paylaşımları sağlanabilecektir.

Tablo 3 Paydaş Katılım Programı

PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI					
Paydaş Grubu	Projedeki İlgili Konular	Aşama	Katılım Amacı	Araç ve Yöntemleri	Sıklık
Yerleşim Yerleri	Proje inşaat ve işletme çalışmaları konusunda, çevre ve sosyal etkilere ilişkin proje bilgileri	İnşaat	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: - Yatırımın amacı - Devam eden inşaat faaliyetleri - Çalışma metodolojisi ve alınan çevresel/sosyal önlemler ve TSG önlemleri - İnşaat bitiş ve işletmeye geçiş tarihinin bildirimi - Yoğun bir trafik oluşturacak aktiviteler olması durumunda, gerekli bilgilendirmeler	1. İnternet sitesi 2. Paydaş toplantıları veya online toplantılar 3. Medya 4. Eğitimler	1. Sürekli 2. Önemli Proje basamaklarında / Gerektiğinde 3. Gerektiğinde 4. Gerektiğinde
		İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: - Devam eden üretim faaliyetleri - Çalışma metodolojisi ve alınan çevresel/sosyal önlemler ve TSG önlemleri	1. İnternet sitesi 2. Paydaş toplantıları veya online toplantılar 3. Medya 4. Eğitimler	1. Sürekli 2. Önemli Proje basamaklarında / Gerektiğinde 3. Gerektiğinde 4. Gerektiğinde
Yerleşim Yerleri	Projenin işe alım ve mal/hizmet satın alım süreçleri ile ilgili bilgiler	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: - Çalışanların işe alınma süreci - Mal ve hizmetlerin satın alım süreci	1. İnternet sitesi 2. Paydaş toplantıları veya online toplantılar 3. Yerel muhtarlarla görüşmeler 4. Medya	1. Gerektiğinde 2. Önemli Proje basamaklarında / Gerektiğinde 3. Gerektiğinde 4. Gerektiğinde

PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI					
Paydaş Grubu	Projedeki İlgili Konular	Aşama	Katılım Amacı	Araç ve Yöntemleri	Sıklık
Yerleşim Yerleri	Şikâyet Mekanizması Prosedürü uygulama bilgileri	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: • Şikâyet Mekanizması Prosedürü • Şikâyet geri bildirim, inceleme ve çözüm süreci (alt işverenleri ilgilendiren konularla ilgili cevaplar dahil) • Tespit edilen çözüm önlemlerinin izlenmesi	1 Şikâyet kaydının gözden geçirilmesi 2. Yerel muhtarlarla görüşmeler 3. Paydaş toplantıları veya online toplantılar	1. Aylık 2. Gerektiğinde 3. Gerektiğinde
Yerleşim Yerleri, bölgesel resmî kurumlar (İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü)	Projede Acil Durum Müdahale Planı ve uygulanması	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: • Proje Acil Durum Müdahale Planı'nın tanıtımı • Olası bir acil durum konusunda koordinasyonun sağlanabilmesi • Paydaşların olası endişelerine karşı bilgilendirme yapılması.	1. Tatbikatlar 2. Çalıştaylar 3. Paydaş toplantıları veya online toplantılar	1. Yıllık tatbikatlar / Gerektiğinde. 2. Gerektiğinde 3. Gerektiğinde
Yerleşim Yerleri, bölgesel resmî kurumlar ve STK'lar	Sosyal Sorumluluk Projelerinin tasarlanması ve uygulanması	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: • Bölgedeki toplumsal ihtiyaçların tespit edilmesi ve bunlara öncelik verilmesi • Mevcut kaynakların araştırılması ve değerlendirilmesi • Anahtar paydaşlarla bilgi paylaşımı içerisinde, Sosyal Sorumluluk Projeleri'nin tespit edilmesi, geliştirilmesi ve uygulanması için resmî kurumlarla ve halk gruplarıyla ortaklık oluşturulması	1. Çalıştaylar 2. Anketler 3. Paydaş toplantıları veya online toplantılar 4. STK'lar ile görüşmeler 5. Medya	1, 2, 3, 4, ve 5. Gerektiğinde

PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI					
Paydaş Grubu	Projedeki İlgili Konular	Aşama	Katılım Amacı	Araç ve Yöntemleri	Sıklık
Belediyeler ve Muhtarlıklar	Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: - Yerel istihdam - Çevresel izleme programı ve uygulamaları - Proje süreçleri ile ilgili bilgiler - Hassas gruplara ulaşılması konusunda destek	1. Birebir Görüşmeler 2. Broşürler 3. Çalıştaylar	1. Gerektiğinde 2, 3. Gerektiğinde/ Talep edildiğinde
Resmî Kurumlar	Proje faaliyetleri ve Proje takvimi, Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi.	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: - Proje faaliyetleri ve proje takvimi; - Çevresel, sosyal ve TSG konularıyla ilgili yönetim stratejileri - Bölgedeki projelerin olası kümülatif etkileri.	1. Birebir Görüşmeler	1. Gerektiğinde
STK'lar	Halka ilişkiler, ekonomik ve sosyal etkiler, çevrenin korunması	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: - Olası çevresel ve sosyal risklere karşı alınacak azaltıcı önlemler - Sürdürülebilirlik kriterleri - Sosyal sorumluluk projeleri	1. Birebir görüşmeler 2. Çalıştaylar 3. İnternet Sitesi	1. Gerektiğinde / Talep edildiğinde 2. Gerektiğinde 3. Gerektiğinde
Basın	Paydaşlarla iletişim ve bilgilendirme	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: Proje bilgileri, güncellemeler, proje ile ilgili yanlış anlaşılımları giderme	1. Basın açıklamaları 2. Röportajlar	1, 2. Gerektiğinde.

PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI					
Paydaş Grubu	Proje'deki İlgili Konular	Aşama	Katılım Amacı	Araç ve Yöntemleri	Sıklık
Hassas Gruplar	Proje faaliyetleri ve Proje takvimi, Projeden kaynaklı çevresel ve sosyal risklerin yönetimi, Şikâyet mekanizması uygulamaları, hassas grupların istihdamı ve diğer konular.	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konular hakkında bilgi sağlanması: - İşe alım süreci ve yerel istihdam - Mal ve hizmetlerin satın alım süreci - Yol, su ve diğer altyapıların kullanımı ve paydaşlara etkileri - Olası yardım imkanları - Yerel istihdam; - Ticari fırsatlar - Çevresel ve sosyal etkiler.	- Planlı görüşmeler - Kadınlara özel toplantılar - Çalıştaylar - Paydaş toplantıları veya online toplantılar	1, 2. Talep edildiğinde 3, 4. Gerektiğinde
ARB çalışanları, alt işveren çalışanları	Çalışan refahı	İnşaat ve İşletme	Aşağıdaki konularda bilgilerin sağlanması: - Şikâyet Mekanizması; - Çalışan hakları - Sözleşmesel yükümlülükler - Etik kuralları - İSG prosedürleri. - Alt işveren yönetimi.	- İSG Kurulu toplantıları - Eğitimler - Yüz yüze görüşmeler - Çalışanlar için sosyal etkinlikleri	1. Yasal mevzuat gereğince 2. Eğitim Planı doğrultusunda 3, 4. Gerektiğinde

3.1.3. Şikâyet Mekanizması

Proje dahilinde kurulacak şikâyet mekanizması ile paydaşlardan gelecek şikâyet, öneri veya bildirimlerin kayıt altına alınması sağlanacak ve geri bildirimler yapılarak söz konusu paydaşların paydaş katılım sürecine katılmaları sağlanabilecektir.

Paydaşlar, şikâyet ve önerilerini yazılı olarak aşağıda sunulan “Şikâyet ve Öneri Bildirim Formu” vasıtasıyla yapacaklardır. Bu formun kullanımı ve şikâyet mekanizması süreci ile ilgili bilgilendirme, paydaş görüşmelerinde ve eğitimlerde iç ve dış paydaşlara sağlanacaktır. Bu form, inşaat çalışmaları esnasında şantiye alanında, işletme döneminde ise tesis içerisinde belirli noktalarda yer alacak şikâyet kutularının yanında hazır bulundurulacaktır. Ayrıca, Proje paydaşları ARB internet sitesi üzerinde yer alan iletişim bilgileri üzerinden de şikâyet veya önerilerini iletebilecek ve bu şikâyet veya öneriler kayıt altına alınarak şikâyet mekanizması dahilinde sonuçlandırılacaktır. Şikâyet ve Öneri Bildirim Formu, şikâyeti yapan kişi tarafından ya da şikâyetin yazılı olmaması durumunda Toplum İlişkileri Sorumlusu tarafından ilgili kişiden alınan bilgiler doğrultusunda doldurulacaktır. Şikâyet ve önerilerini Şikâyet Yetkilisi’ne veya yazılı olarak iletecek olan paydaşların isim ve iletişim bilgilerini vermeleri zorunlu değildir. Bu durumda, söz konusu şikâyet ve öneriyle ilgili geri bildirim yapılamayacak olup, şikâyet “anonim” olarak kaydedilecek ve şikâyet mekanizması süreci gerekli aksiyonların alınması sonrası tamamlanacaktır.

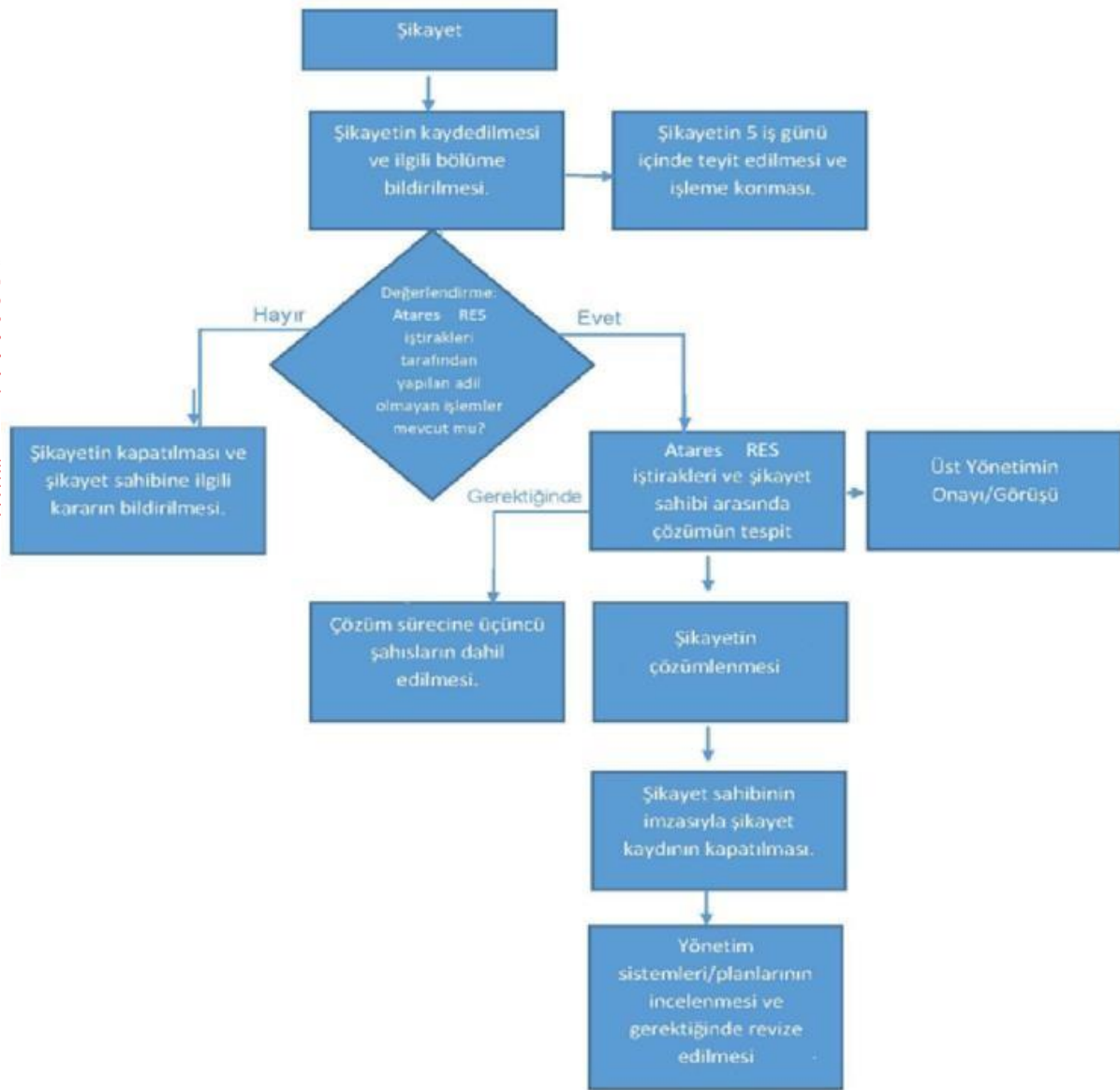
ARB’ye iletilen şikâyet ve öneriler, aşağıda sunulan “Şikâyet ve Öneri Kayıt Sistemi”ne kaydedilecektir. Bu kayıt sisteminde şikâyet ve önerilerinin açık/kapalılık durumları ve aksiyonların takibi yapılabilecektir. Alınan tüm şikâyet ve önerilerine, 2 gün içerisinde Şikâyet ve Öneri Kayıt Sistemi’ne kaydedilecektir ve 5 gün içerisinde işleme konulacaktır.

Şikâyetin incelenmesi, ilgili kişi veya birimlere iletilmesi ile birlikte, 10 takvim günü içerisinde geri bildirim yapılacaktır olup, paydaşlara şikâyet ve önerilerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içinde bilgi verilecektir.

Bir şikâyetçi alınan cevaptan memnun kalmazsa, şikâyetini yenileyebilecektir. Bu gibi durumlarda, şikâyet sahibi ile yüz yüze görüşülmeye çalışılarak ortak bir çözüm yolu bulunması için çaba gösterilecektir. Aşağıda sunulan “Şikâyet ve Öneri Kayıt ve Kapama Formu”, şikâyet sahibinin alınan aksiyon sonrasında memnuniyeti doğrultusunda imzalanacaktır.

Şikayet Yetkilisi:

İlgili Kişi : Emre SARAÇOĞLU
Adres : Güngörmez Mah. Güngörmez Sk. No:51 Karacabey-Bursa
Telefon : 0 (312) 439 43 34
E-posta : info@arbruzgar.com
Web : <https://arbruzgar.com>



Şekil 3 Şikayet Mekanizması Akış Şeması

Tablo 4 Şikâyet ve Öneri Bildirim Formu

ŞİKÂyet VE ÖNERİ BİLDİRİM FORMU			
Kayıt No			
Tarih		/...../2025	
Şikâyet Sahibinin	Adı, Soyadı		
	Çalışan ise çalıştığı birim		
	İletişim Bilgileri	Telefon Numarası	
		E-posta Adresi	
Açık Adresi			
Şikâyetin tanımı (konusu, zamanı ve detayları)			
Şikâyetin Ortadan Kalkması İçin Öneriler			
Şikâyetçinin imzası			
Şikâyet ve/veya öneriyi kayıt altına alan kişi:	Adı Soyadı		
	Görevi		
Not: Şikâyet ve/veya öneri sahibi şikâyet ve/veya önerisinin gizli olmasını istiyorsa, kişisel bilgilerini boş bırakabilir. Bu durumda, şikâyet ve/veya öneri sahibine geri bildirimde bulunulamayacaktır.			

Tablo 5 Şikâyet ve Öneri Kayıt Sistemi

[illegible]

ŞİKÂYET VE ÖNERİ KAYIT VE KAPAMA FORMU			
Kayıt No			
Tarih		/...../2025	
Formun bu bölümü, Toplum İlişkileri Sorumlusu tarafından doldurulmaktadır.			
Şikâyet sahibinin	Adı, soyadı		
	Çalışan ise çalıştığı birim		
	İletişim bilgileri	Telefon numarası	
		E-posta adresi	
		Açık Adres	
Şikâyetin detayları			
Şikâyetin iletim şekli			
Şikâyetin aciliyet durumu			
Formun bu bölümü, ilgili teknik birim tarafından doldurulmaktadır.			
Şikâyetin ana sebebi			
Alınan aksiyon			
İzleme faaliyetleri			
İsim / unvan / imza / tarih			
Formun bu bölümü, şikâyet sahibi ve Toplum İlişkileri Sorumlusu tarafından doldurulmaktadır.			
Şikâyet cevap tarihi			
Şikâyet sahibi bilgilendirilme şekli			
Şikâyet sahibi		Toplum İlişkileri Sorumlusu	
İsim / imza / tarih		İsim / imza / tarih	

3.2. İzleme

Çevre ve Sosyal İzleme Planı'nda, PKP ve ÇSYP kapsamında yer alan diğer yönetim planları dahilinde gerçekleştirilecek izleme gereklilikleri sunulmuştur. Projenin işletme aşamasında söz konusu izleme programı uygulanacak olup, izleme çalışmalarının sonuçlarına ve verimine göre ek düzenleyici faaliyetler belirlenebilecek ve uygulanacaktır.

3.3. Raporlama ve Kayıtlar

Proje Müdürü, bu yönetim planı ile alakalı konuların günlük rutin proje toplantılarına dahil edilmesini sağlayacaktır. Raporlar üst yönetime iletilecektir.

İSGÇ Müdürü ve İSGÇ ekibinde yer alan çalışanlar (İK Müdürü ve TİS dahil olmak üzere), saha rutin (günlük, haftalık ve aylık) teftiş ve tetkik sonuçlarını Proje Müdürü'ne bildirecektir. Gerekli düzeltici faaliyetler Proje Müdürü'nün liderliğinde belirlenecektir. Düzeltici faaliyetlerin kapatılıp kapatılmadığı rutin Proje raporlarına dahil edilecektir. Alt işverenler aynı içerikteki raporlamayı Proje Müdürü'ne yapacaktır.

Bu Yönetim Planı dahilinde tutulacak olan kayıtlar aşağıda listelenmiştir:

- Düzenleyici Önleyici Faaliyet (DÖF) kayıtları,
- Denetim kayıtları,
- Paydaş görüşmesi kayıtları,
- İç ve dış şikâyet kayıtları,
- Çalışan memnuniyet anketleri,
- Eğitim kayıtları.

3.4. Eğitim

Projenin işletme süresi boyunca, ilk başta işe giriş eğitimlerinde olmak üzere, belirli aralıklarla tüm çalışanlar için bu ÇSYP dahilindeki çevre, sosyal ve iş sağlığı ve güvenliği konularında eğitimler düzenleyecektir.

Alt işverenler de kendi çalışanları için söz konusu eğitimlerin gerçekleştirilmesini sağlayacak, kendi iş kapsamı dahilinde benzer prosedürlerin oluşturulması ve uygulanmasıyla yükümlü olacaktır.

PKP kapsamında yer alan paydaş katılım süreçleri ve şikâyet mekanizması prosedür, gerçekleştirilen bu eğitimlerde çalışanlara aktarılacaktır.