

Draft Report

# Paydaş Katılım Planı

Plan No: ŞARA-PLN-SOC-SEP-001

*ŞA-RA Grup Sermaye Yatırımı*



KALKINMA  
YATIRIM  
BANKASI

Ocak 2022

**Proje Bilgisi**

Project	Detaylar
İsim	ŞA-RA Sermaye Yatırım Projesi
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Hazırlatan	ŞA-RA Grup / ŞA-RA Enerji İnşaat Ticaret ve Sanayi A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

**Düzenleme Kaydı**

Şirket	Müşteri İletişimi	Sürüm	Verildiği Tarih	Teslimat Yöntemi
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	05.01.2022	e-mail: PDF
ŞA-RA Grup / ŞA-RA Enerji İnşaat Ticaret ve Sanayi A.Ş.	Şeyda BARIŞIK	Rev00	05.01.2022	e-mail: PDF

**Hazırlayan**

MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

<b>Pelin Deniz YOĞURTÇU</b>	Proje Yöneticisi / Uluslararası Projeler Koordinatörü
<b>Münire Selcen AK, MSc</b>	Ç&S Politika Koordinatörü
<b>Yeliz PALA AKYOL</b>	HS Uzmanı
<b>Hüseyin TEKE</b>	Sosyolog / Antropolog
<b>Kübra ÖZSOY</b>	Proje Mühendisi
<b>Murat AVCI</b>	Proje Mühendisi
<b>Şehriban Seval KİPER</b>	Proje Mühendisi

## İçindekiler

<b>Tablolar</b> .....	<b>iii</b>
<b>Şekiller</b> .....	<b>iii</b>
<b>Kısaltmalar</b> .....	<b>i</b>
<b>1 Giriş</b> .....	<b>2</b>
1.1 Proje Tanıtımı .....	2
1.1.1 Etki Alanı .....	2
1.2 Amaç .....	6
1.3 Kapsam .....	7
1.4 Tanımlar .....	7
1.5 Temel Çevresel ve Sosyal Bulgular .....	8
<b>2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>8</b>
<b>3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR</b> .....	<b>10</b>
3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar .....	10
3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuat ve Yönergeler .....	13
3.2.1 IFC Performans Standartları .....	14
3.2.2 AIIB Gereklilikleri .....	15
3.3 Proje Standartları .....	15
<b>4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ</b> .....	<b>15</b>
4.1 Erken Katılım .....	15
4.2 Paydaş Tanımlaması .....	15
4.3 Paydaş Katılım Programı .....	17
4.4 Bilgi Açıklama Araçları ve Yöntemleri .....	20
4.4.1 Dahili / Web sitesi .....	20
4.4.2 Bilgi Sayfaları .....	20
4.4.3 Yerel Topluluklara Yanıt Verme ve Topluluklar İçin Yayınlar .....	20
4.4.1 Bilgilendirme Faaliyetleri .....	21

<b>5</b>	<b>ŞİKÂYET YÖNETİMİ</b>	<b>22</b>
5.1	Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü	22
5.1.1	Şikayet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış Şikayet Mekanizması)	22
5.1.2	Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi	23
5.1.1	Paydaşlara Geri Bildirim	24
5.1.1	Şikayet Mekanizması İletişimi	24
5.1	İletişim detayları	25
<b>6</b>	<b>İzleme</b>	<b>25</b>
6.1	Bu Planın Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu	25
6.2	Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)	26
6.3	Temel İzleme Faaliyetleri	26
<b>7</b>	<b>EĞİTİMLER</b>	<b>27</b>
7.1	Göreve Başlama Eğitimi	28
7.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri	28
<b>8</b>	<b>DENETİM VE RAPORLAMA</b>	<b>28</b>
8.1	İç Denetim	28
8.2	Dış Denetim	28
8.3	Kayıt Tutma ve Raporlama	28
<b>EKLER</b>		<b>30</b>
Ek A:	Şikayet Kayıt Formu	31
Ek B:	Danışma Formu	32
Ek C:	Dahili Şikayet Formu	33
Ek D:	Şikayet Kapatma Formu	34
Ek E:	Şikayet Veritabanı	35

## Tablolar

Tablo 1-1. Ankara Şubesi Etki Alanındaki En Yakın Yerleşim Yerleri.....	2
Tablo 1-2 Adana Şubesi Etki Alanındaki En Yakın Yerleşimler.....	3
Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar .....	8
Tablo 4-1. Ankara Şubesi Paydaş Grupları.....	16
Tablo 4-2 Adana Şubesi için Paydaş Grubu .....	16
Tablo 4-3. Paydaş Katılım Programı .....	18
Tablo 5-1. Projenin İletişim Bilgileri.....	25
Tablo 6-1. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar) .....	26
Tablo 6-2. Temel İzleme Faaliyetleri.....	27

## Şekiller

Şekil 1-1. Ankara Şubesi ve Yakın Yerleşimler Haritası.....	4
Şekil 1-2 Adana Şubesi ve Yakın Yerleşimler Haritası.....	5
Şekil 3-1. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartlar ve İlkelerin Temel Gereklilikleri	14
Şekil 4-1. ŞA-RA Grubu İletişim Web Sayfası.....	20

## Kısaltmalar

<b>AIB</b>	Asya Altyapı Yatırım Bankası
<b>Aol</b>	Etki Alanı
<b>BDK</b>	Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım
<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirme
<b>ÇSG</b>	Çevre Sağlığı ve Güvenliği
<b>ÇSS</b>	Çevresel ve Sosyal Standart
<b>ÇSSG</b>	Çevresel, Sosyal ve Sağlık ve Güvenlik
<b>ÇSYP</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
<b>ÇSYS</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
<b>DCC</b>	Doküman Kontrol Merkezi veya Sistemi
<b>GMP</b>	Şikayet Mekanizması Prosedürü
<b>IFC</b>	Uluslararası Finans Kurumu
<b>İK</b>	İnsan kaynakları
<b>İSG</b>	İş sağlığı ve güvenliği
<b>KPI</b>	Temel Performans Göstergesi
<b>MGS</b>	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
<b>OSB</b>	Organize Sanayi Bölgesi
<b>PEK</b>	Projeden Etkilenen Kişiler
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>Proje</b>	ŞA-RA Sermaye Yatırım Projesi
<b>PS</b>	Performans Standardı
<b>SEÇ</b>	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
<b>SG</b>	Sağlık ve güvenlik
<b>SSP</b>	Sosyal Sorumluluk Personeli
<b>STK</b>	Sivil Toplum Kuruluşu
<b>TKYB</b>	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

## 1 Giriş

Bu Paydaş Katılım Planı (“PKP”) “ŞA-RA Sermaye Yatırım Projesi” (“Proje”) için hazırlanmıştır. Hedef grupları ve her grup için gereken özel katılım faaliyetlerini belirleyen bu PKP, IFC Performans Standartları (“PS’ler”) ve AIIB Çevresel ve Sosyal Standartları (“ÇSS”)’na göre Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerini değerlendirilmek üzere gerekli çalışmaları tanımlamak ve yerine getirmek için yürütülmüştür. Bu Planın referans numarası ŞARA-PLN-SOC-SEP-001'dir.

Bu, Projedeki ihtiyaçlar ve değişiklikler durumunda revizyonlara ve güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

### 1.1 Proje Tanıtımı

ŞA-RA'nın Adana ve Ankara'da toplam 480.000m<sup>2</sup> açık ve 110.000m<sup>2</sup> kapalı alana sahip 5 fabrikası bulunmaktadır. Bu fabrikalarda enerji nakil hattı direk ve donanımları, trafo merkezi çelik konstrüksiyonları, civatalar, araba korkulukları, GSM direkleri ve her türlü poligon direkleri üretilmektedir. Ayrıca sürekli bir üretim olmamakla birlikte zaman zaman savunma sanayi için anten direği vb. ürünler de üretilmektedir. ŞA-RA, yüksek üretim kapasitesi ve 2000 kişilik istihdam sayısı ile 2016 yılı verilerine göre Türkiye'nin 126. büyük sanayi kuruluşudur.

#### 1.1.1 Etki Alanı

ŞA-RA Enerji, anılan faaliyetlerine Ankara İli Polatlı İlçesi ve Adana İli Yüreğir İlçesi olmak üzere iki şubesi ile devam etmektedir. Adana Şubesi, Adana- Osmaniye Devlet Karayolu (D-400) üzerinde bulunmakta olup , tesise en yakın yerleşim yeri Çakaldere'dir . Mahalle (Ceyhan İlçesi) ve Eski Yüreğir İlçesi Misis ve Yakapınar Mahalleleri . Polatlı Şubesi , Karapınar ve Eskipolatlı Mahalleleri sınırları içerisindedir .

Tablo 1-1. Ankara Şubesi Etki Alanındaki En Yakın Yerleşim Yerleri

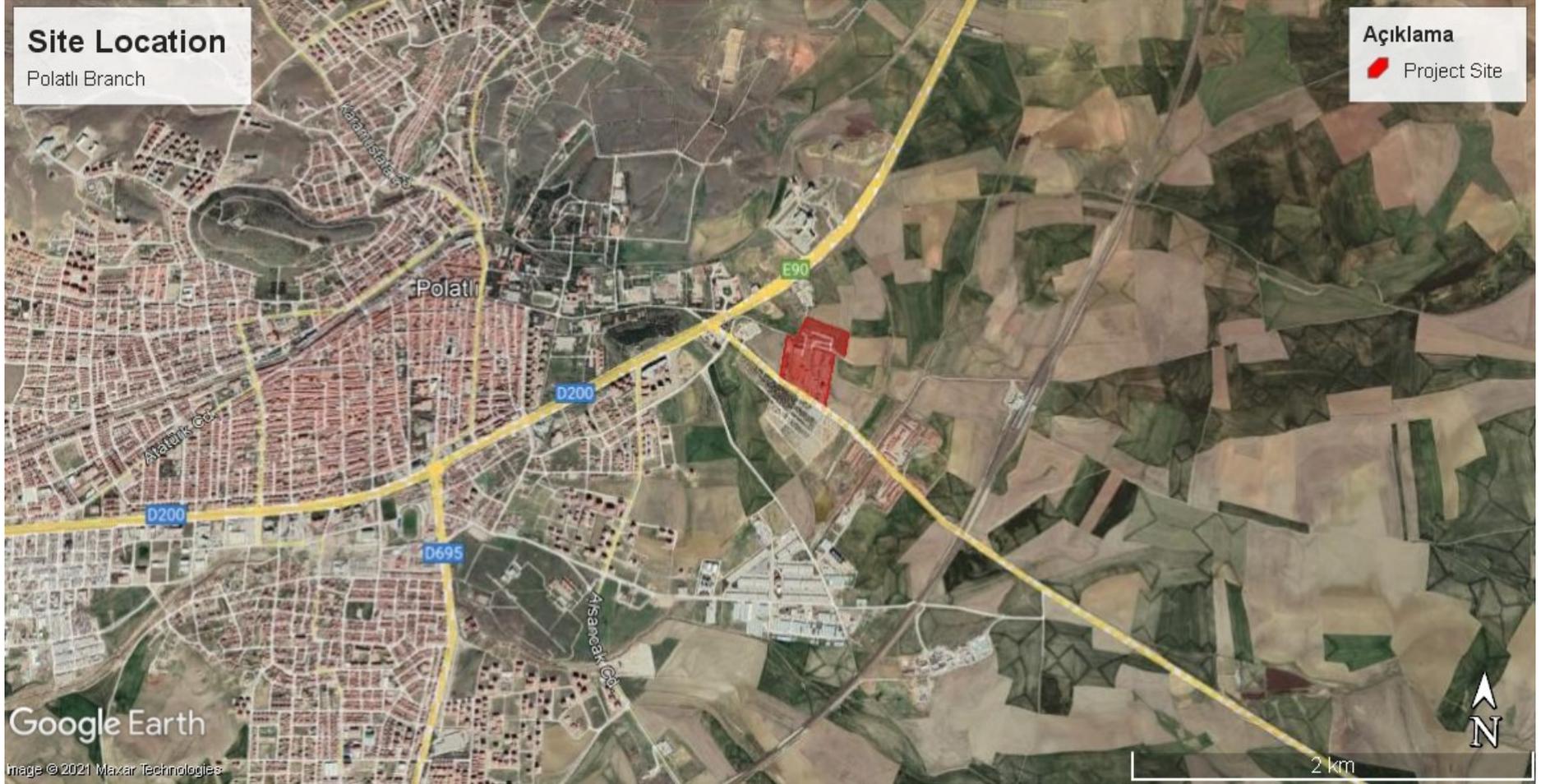
Yerleşme	Proje Alanına Uzaklık (km)	Yön	Nüfus		
			Toplam	Female	Male
Karapınar Mahallesi	~4.78	Kuzey	400	Karapınar Mahallesi	~4.78
Eskipolatlı Mahallesi	~4.77	Güney	150	Eskipolatlı Mahallesi	~4.77
İstiklal Mahallesi	~1.7	güneybatı	4701	İstiklal Mahallesi	~1.7

## Paydaş Katılım Planı

Tablo 1-2 Adana Şubesi Etki Alanındaki En Yakın Yerleşimler

Yerleşme	Proje Alanına Uzaklık (km)	Yön	Nüfus		
			Toplam	Female	Male
Çakaldere Mahallesi	~2,96	kuzeydoğu	334	Çakaldere Mahallesi	~2,96
Eski Misis Mahallesi	~1.48	güneybatı	3489	Eski Misis Mahallesi	~1.48
Yakapınar Mahallesi	~3.22	güneybatı	2764	Yakapınar Mahallesi	~3.22

Ayrıca, Proje alanını ve Proje yakın çevresindeki yerleşim merkezlerini gösteren haritalar Şekil 1-1 and Şekil 1-2'de verilmektedir.



Şekil 1-1. Ankara Şubesi ve Yakın Yerleşimler Haritası



Şekil 1-2 Adana Şubesi ve Yakın Yerleşimler Haritası

## 1.2 Amaç

Bu belgenin amacı, tüm paydaşları ve bunların Projeye olan ilgilerini belirlemek ve paydaşlarla etkili bir iletişim oluşturmak ve katılımı geliştirmek için prosedür ve ilkeleri ortaya koymaktır. Bu PKP'nin amacı:

- Paydaşları ve Projeye olan ilgilerini belirlemek,
- Uygulanabilir yönetim arayüzlerini belirleyin,
- Roller ve sorumlulukları tanımlayın,
- Bu Planla ilgili uygulanabilir proje standartlarını özetlemek,
- Bu Planla ilgili Proje taahhütlerini, operasyonel prosedürleri ve rehberliği tanımlayın,
- Paydaş katılımı faaliyetlerinin temel performans göstergeleri (KPI'lar) dahil olmak üzere izleme ve raporlama prosedürlerini tanımlayın,
- Eğitim gereksinimlerinin tanımlanması,
- Destekleyici materyaller ve bilgiler için referanslar belirleyin,
- Anahat iletişim araçları.

Bu Plan aynı zamanda Proje ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflığa dayalı uzun vadeli ilişkiler oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu PKP'nin uygulanması ile paydaşlar, Proje, yatırımları, kurulum işleri ve işletme faaliyetleri hakkındaki bilgilere zamanında erişebileceklerdir. Tarih, hedeflenen gruplar için tamamen anlaşılabilir olacaktır ve danışma yerlerine erişim herkes için mevcuttur.

Bu PKP, savunmasız grupların tespit edilmesini ve bu grupların devam eden istişare ve katılım sürecine dahil edilmesini ve ilgili tüm tarafların dahil edilmesini ve hiçbir grubun dışlanmamasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu içerikte, bu PKP, Proje ile paydaşları arasındaki iletişimin yönetimi için faydalı bir araç olmayı amaçlamaktadır.

Bu PKP'nin diğer amacı, en etkili yöntemleri şu şekilde açıklamaktır:

- Tesis ve işletme yönetimini dış ilişkiler ve endişelerle ilgili konularda tam olarak bilgilendirmek,
- Paydaşların sorun ve kaygılarının anlaşılmasına yönelik geliştirilecek yöntemler kapsamında ilgili her grubun katılım kapasitelerinin ve kültürel normlarının gözetileceği bir ortamın oluşturulması,
- Paydaşların endişelerini anlamak ve endişelerine dayalı olarak onlarla adil, şeffaf ve net bir diyalog kurmak.

### 1.3 Kapsam

Bu Paydaş Katılım Planı, Projenin işletme aşaması sırasında ilgili tesisler ve yüklenicilerin faaliyetleri dahil olmak üzere tüm Proje faaliyetlerini kapsar. Tüm Yükleniciler, bu Planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaklardır.

Bu Paydaş Katılım Planı, Proje süresi boyunca Projenin paydaşlarıyla güvenilir bir iletişim kurmak ve sürdürmek için resmi bir yönetim sisteminden oluşur. Paydaş iletişim ihtiyaçları değiştikçe periyodik olarak güncellenmelidir.

Bu Plan, Proje için geliştirilen çevresel ve sosyal yönetim planlarının bir parçasıdır. Aşağıdaki şekilde verilen diğer Yönetim Planlarının sayısı ile örtüşür ve çapraz bağlar oluşturur:

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı,
- Şikayet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış),
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı,
- Acil Müdahale Eylem Planı.

### 1.4 Tanımlar

<b>Ulaşılabilirlik</b>	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikayette bulunabilir.
<b>Sıkıntı</b>	Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, iş faaliyeti ve/veya yüklenici davranışının bir sonucu olarak bir tür suç, zarar, bozulma veya kayba maruz kaldıklarına dair Projeye sağlanan bir bildirim.
<b>Gizlilik</b>	Anonim şikayetler gönderilebilir ve çözülebilir. Bir şikayette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmeyecektir.
<b>Kültürel Olarak Uygun</b>	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikayet veya sorun, bölgesel kaygılar kapsamında değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
<b>Dış Paydaş</b>	STK'lar ve hükümet gibi işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya kişiler.
<b>Şikayet Mekanizması</b>	Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışıyla ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.
<b>Şikayet:</b>	Çözülmesine yardımcı olması için üçüncü taraf müdahalesini veya yargısını gerektirecek kadar büyümüş bir sorun, şikayet ve/veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikayetlerin toplumu bir bütün olarak ilgilendirdiği düşünülür ve bir süredir resmi bir şekilde çözülmemiştir. Şikayet.
<b>Tarafsızlık</b>	Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikayet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır.
<b>Bilgilendirme Danışması ve Katılım</b>	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
<b>İç Paydaşlar</b>	Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan bir işletmedeki gruplar veya bireyler
<b>Projeden Etkilenen Kişiler (PEK)</b>	Projenin uygulanması sonucunda, arazisinin (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullerini/ağaçlarını veya herhangi bir sabit/taşınabilir varlık kullanma hakkını veya başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen/kısmen veya kalıcı/geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi

## Paydaş Katılım Planı

<b>Paydaş</b>	Bir projeye ilgilenen ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme yeteneğine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.
<b>Şeffaflık</b>	Tüm şikayetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikayet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
<b>Hassas Gruplar</b>	Cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı olanaklara sahip kişiler

## 1.5 Temel Çevresel ve Sosyal Bulgular

Bölgedeki genel sosyo-ekonomik yapıyı anlamak için MGS Ekibi (1 çevre mühendisi, 1 SG Uzmanı ve 1 sosyolog) 20 Aralık 2021'de Polatlı'ya ve 22-23 Aralık 2021'de Adana'ya saha gezileri düzenlenmiştir. Saha gezilerinden edinilen temel bulgular aşağıdaki gibi özetlenmiştir:

- Hem Adana hem de Ankara şubelerinin bulunduğu bölgelerin benzer sosyo-ekonomik özelliklere sahip olduğu tespit edilmiştir. Her iki kolun da etki alanında, geçim kaynakları ağırlıklı olarak tarım ve sanayi olan mahalleler bulunmaktadır.
- Her iki bölgede de su, atık su ve elektrik altyapı hizmetleri eksiksiz olup ilgili belediyeler tarafından karşılanmaktadır.
- Her iki bölgede de mahalleler Organize Sanayi Bölgelerine komşudur. Ancak Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölgesi'nin (OSB) çevresel etkileri özellikle Adana İli Yüreğir İlçesi Yakapınar Mahallesi'nde hissedilmektedir. Burada yapılan görüşmeler sonucunda söz konusu OSB'nin atıksu arıtma tesisinden çıkan koku emisyonlarının mahallede rahatsızlık yarattığı söylenmektedir. Ancak koku sorunu ile sürekli değil zaman zaman karşılaşıldığı söylenmektedir.
- Her iki bölgede de trafik sorununun olmadığı gözlemlendi.
- Her iki tesiste çalışanlarla yapılan görüşmelerde maaşların zamanında ödendiği, fazla mesai ücretlerinin ödendiği, şikayet-öneri ve taleplerin yazılı değil sözlü olarak amirlerine iletildiği görülmüştür. Kurum içi şikâyetler için özel bir prosedür olmadığı da tespit edilmiştir.

## 2 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Bu planın uygulanmasıyla ilgili kilit roller ve sorumluluklar Tablo 2-1'de özetlenmiştir.

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar

Roller	Sorumluluklar
<b>Yönetim Kurulu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu Planın ve uygulama için gerekli kaynakların onaylanması,</li> <li>• Sosyal iletişim ve paydaş katılımına ilişkin politika ve hedeflerin belirlenmesi,</li> <li>• Bu planın Proje ömrü boyunca uygulanmasını sağlamak,</li> <li>• Tesisin Proje Standartlarına ve bu Planda belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,</li> <li>• Bu PKP'nin ve GMP'nin (iç ve dış) uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak,</li> </ul>

## Paydaş Katılım Planı

Roller	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosyal Sorumluluk Ekibi (SSP) ve ilgili departman yöneticilerinin değerlendirmeleri ışığında (gerekirse) iç ve dış şikayetler ile ilgili nihai kararın verilmesi,</li> <li>Projenin sosyal bütçesinin belirlenmesi.</li> </ul>
<b>Operasyon Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje gerekliliklerini yerine getirerek bu PKP'nin uygulanması için genel sorumluluğa sahip olmak,</li> <li>Bu PKP'nin doğru bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakların belirlenmesi ve satın alınması için Yönetim Kurulu'na raporlanması,</li> <li>Bu Planda yer alan taahhütlerin uygulanmasını sağlamak.</li> </ul>
<b>Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bu Planın doğru bir şekilde uygulanması için taraflar arasında koordinasyon,</li> <li>Üst Yönetime sistem performansı hakkında raporlama yapmak,</li> <li>Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatların/yönergelerin belirlenmesini ve takibini sağlamak,</li> <li>Paydaş Yönetim Sisteminde yerel topluluklarla yapılan tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi,</li> <li>Hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, haber bülteni türlerinin lokasyon bazında kayıtlarının tutulması ve bu detayın üçer aylık paydaş katılım raporlarına eklenmesi,</li> <li>Proje kapsamında gerçekleştirilen sosyal sorumluluk faaliyetlerinin izlenmesi, kayıt altına alınması ve bu detayların üçer aylık paydaş katılım raporlarına eklenmesi,</li> <li>Proje paydaşları ile ilişkiler kurmak,</li> <li>Şikayetlere verilen yanıtların gerektiği şekilde aktif olarak toplanması için paydaş toplantıları düzenlemek,</li> <li>Topluluk şikayetleriyle ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli raporlama sağlamak,</li> <li>Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerinin belirlenmesi ve sağlanması,</li> <li>PKP ve GMP'nin uygulanması,</li> <li>Şikâyet ve/veya önerilerin detaylı olarak (kim tarafından, tarih, durum vb.)</li> <li>Mağduriyetin sebeplerini ve buna sebep olan toplumsal olayları araştırmak; yaralanmalar, işin gecikmesi veya durması ve Proje ile topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar,</li> <li>Tüm şikayetleri takip etmek ve tüm şikayetlerin uygun şekilde ve zamanında çözüme kavuşturulmasını ve kapatılmasını sağlamak,</li> <li>Şikâyet sonuçlarının takibi ve haftalık, aylık ve yıllık bazda raporlanması,</li> <li>Genel ve yerel istihdam oranlarının ve sözlü olarak alınan veya gözlemlenen şikâyetlerin kayıt altına alınması ve raporlanması,</li> <li>"Şikâyet Kayıt Formu ve Danışma Formu"nun doldurulması (bakınız Ek A ve B),</li> <li>30 takvim günü içerisinde Şikâyet Kayıt Formu aracılığıyla paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında geri bildirimde bulunulması (isim ve iletişim bilgilerini vermiş olan şikâyetçilere şikâyet çözüm sürecinin başladığı ve şikâyet kapandıktan sonra 5 gün içerisinde bilgi verilecektir).</li> </ul>
<b>SEÇ Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinde performanslarının periyodik olarak denetlenmesi,</li> <li>Çevresel, Sosyal, SG ve kaynak verimliliğine yönelik hedeflerin belirlenmesi için diğer departmanlar ile iş birliği içinde çalışmak,</li> <li>Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatın belirlenmesi ve Operasyon Yöneticisine bilgi verilmesi,</li> <li>Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda çevresel etkilerin ve İSG tehlikelerinin belirlenmesi,</li> </ul>

Roller	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında Yüklenici sözleşmelerindeki çevresel, sosyal ve HS gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin Proje Standartlarına göre sağlanmasını sağlamak ve Yüklenicilerin bu gereklilikler konusundaki performansını denetlemek,</li> <li>Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından iletilen İSG, çevre ve sosyal şikayetlere cevap verilmesi,</li> <li>Yüklenicilerin çevresel ve İSG kayıtlarının ve performans incelemelerinin kontrol edilmesi.</li> </ul>
<b>Doküman Kontrol Merkezi (DCC) Personeli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tüm yönetim planlarını, politikaları, eğitim tutanaklarını, çevresel, sosyal ve SG kayıtlarını ve raporları DCC'ye yüklemek ve bu sistemi güncel tutmak,</li> <li>Proje kapsamında alınan tüm izinlerin ve/veya alınan ölçüm sonuçlarının kayıt altına alınması ve güncel tutulması,</li> <li>Belgelerin tüm Proje çalışanları için erişilebilir hale getirilmesi (Yükleniciler / Taşeronların çalışanları dahil).</li> </ul>
<b>Yükleniciler / Taşeronlar ve Çalışanlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yükleniciler/Alt Yükleniciler, menfaat sahipleri ile olan ilişkilerinde yetkilerini aşan herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdürler,</li> <li>Bu PKP'de ve Projenin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerinde listelenen kurallara uyarak,</li> <li>GMP gerekliliklerine ve standartlarına uygunluk.</li> </ul>

### 3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

Bu PKP, ulusal ve uluslararası gereklilikler ve standartlar temel alınarak hazırlanmıştır. Proje ömrü boyunca, aşağıdakilerden göz önünde bulundurulularak oluşan “Proje Standartları” izlenecektir:

- Uygulanabilir Türk Standartları,
- Türk ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti yetkililerine yönelik diğer taahhütler ve gereklilikler,
- Geçerli uluslararası standartlar ve yönergeler.

#### 3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar

##### *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*

Ulusal gereklilikler ve standartların ana belgesi, Proje'nin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren “Türkiye Cumhuriyeti Anayasası”dır. Bu maddeler aşağıdaki gibidir:

##### I. Kanun Önünde Eşitlik

**MADDE 10.** Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

## II. Zorla Çalıştırma Yasağı

**MADDE 18.** Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

Şekil ve şartları kanunla düzenlenmek üzere hükümlülük veya tutukluluk süreleri içindeki çalıştırmalar; olağanüstü hallerde vatandaşlardan istenecek hizmetler, ülke ihtiyaçlarının zorunlu kıldığı alanlarda öngörülen vatandaşlık ödevi niteliğindeki beden ve fikir çalışmaları, zorla çalıştırma sayılmaz.

## III. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

**MADDE 25.** Herkes düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

## IV. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

**MADDE 26.** Herkes, düşüncelerini ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet, resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

## V. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

**MADDE 74.** Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

## **Bilgi Edinme Hakkı Kanunu**

Herkes kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. Bilgi edinme hakkının şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık esaslarına göre usul ve esasları, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda düzenlenmiştir.

## **Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun**

**MADDE 3.** 01.11.1984 tarihinde 3071’in resmî gazete numarasıyla çıkarılan 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun’un bu maddesine göre, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

## ***İş Kanunu***

### **Eşitlik Davranma İlkesi**

**MADDE 5.** İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı, farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılmaz.

### **İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı**

**MADDE 24.** Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemezsizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun'da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekle tabi değildir.

### **Fazla Çalışma Ücreti**

**MADDE 41.** Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.

### **Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma**

**MADDE 42.** Gerek bir arıza sırasında gerek bir arızanın mümkün görülmesi halinde yahut makineler veya araç ve gereç için hemen yapılması gerekli acele işlerde yahut zorlayıcı sebeplerin ortaya çıkmasında, işyerinin normal çalışmasını sağlayacak dereceyi aşmamak koşulu ile işçilerin hepsi veya bir kısmına fazla çalışma yaptırılabilir. Bu durumda fazla çalışma yapan işçilere uygun bir dinlenme süresi verilmesi zorunludur.

### **Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı**

**MADDE 71.** On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış olan çocuklar; bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

## ***Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu***

## Paydaş Katılım Planı

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarihli, 28460 sayılı Resmî Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmeleri, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeleri olmak üzere düzenlenmiş dört tür toplu sözleşme vardır.

## Çevre Hukuku

Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği ("ÇED") (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır. Planlanan tesis için ilgili bakanlıklardan tahsis edilmiş ÇED Olumlu Belgesi bulunmaktadır.

## 3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuat ve Yönergeler

Proje tarafından uygulanacak uluslararası standartlar, IFC Performans Standartları ve AIBB ÇSS'lerdir. Paydaş katılımını ele alırken özellikle IFC: Performans Standardı 1'e uyulacaktır. Uluslararası standartların ve kılavuzların temel amaçları şunlardır:

- Projeden etkilenen kişi ve toplulukları ve Proje faaliyetleri ve uygulamaları üzerinde etkisi olan, etkilenmiş olan ve/veya projeden etkilenebilecek diğer ilgili tarafları tanımlamak; ve bunları belirlemek ve doğrulamak için uygun bir prosedür geliştirmek,
- Projenin ilgili paydaşı ve ilgili tesislerinden oluşan bir veri tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- İlgili taraflarla istişare içinde bu veri tabanını gözden geçirmek,
- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkıları sağlamak için gerekli bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak,
- Paydaşlar ile karşılıklı güven ve dürüstlüğe dayalı, paydaşların değerlerine saygılı, saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak.

## Paydaş Katılım Planı



Şekil 3-1. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartlar ve İlkelerin Temel Gereklilikleri

### 3.2.1 IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1'deki paydaş katılımıyla ilgili temel gereksinimler şu şekilde özetlenebilir:

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ("ÇSYS") hazırlanıp uygulanmalı ve paydaş katılımı unsuruna yer verilmelidir,
- Etkilenen topluluklar olumsuz etkilenebilirse, paydaş yelpazesi belirlenmeli, ardından bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.
- Uygulanabilir olduğunda, bu PKP, dezavantajlı veya savunmasız olarak tanımlananların etkin katılımına izin vermek için farklılaştırılmış önlemler içerecektir.
- Etkilenen Topluluklara (i) Projenin amacı, niteliği ve ölçeği; (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi; (iii) bu tür topluluklar üzerindeki riskler ve potansiyel etkiler ve ilgili hafifletme önlemleri; ve (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikayet mekanizması.
- Etkili bir istişare süreci, etkilenen toplulukların proje riskleri, etkileri ve hafifletme önlemleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerine ve Proje sahibinin bunlara yanıt vermesine izin verecek şekilde yürütülecektir.
- Etkilenen topluluklar üzerinde potansiyel olarak önemli olumsuz etkiler mevcut olduğunda, bir Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım (BDK) yürütülecektir.

IFC, İyi Bir Uygulama El Kitabında "Paydaş Katılımının Temel Kavramları ve İlkeleri"ni tanımlamıştır. Paydaş katılımının yapı taşları aşağıda listelenmiştir:

- Paydaş Tespiti ve Analizi
- Bilgi İfşası
- Paydaş Danışmanlığı

## Paydaş Katılım Planı

- Müzakere ve Ortaklıklar
- Şikayet Yönetimi
- Paydaşların Proje İzlemeye Katılımı
- Paydaşlara Raporlama

### 3.2.2 AIB Gereklilikleri

AIB tarafından belirlenen Çevresel ve Sosyal Çerçeve'de paydaş katılımını şu şekilde tanımlamaktadır:

*“Banka, bir Projenin tasarımı ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanıyor ve bu hedefe ulaşmak için Müşterileriyle yakın bir şekilde çalışıyor. Anlamlı istişare, erken başlayan ve Proje boyunca devam eden bir süreçtir. **Kapsamlı, erişilebilir, zamanında ve açık bir şekilde gerçekleştirilir** . Paydaşlar için anlaşılır ve kolayca erişilebilir olan yeterli bilgiyi kültürel olarak uygun bir şekilde iletir ve karşılığında karar alma sürecinin bir parçası olarak paydaşların görüşlerinin dikkate alınmasını sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür.”*

### 3.3 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en sıkı gereklilik karşılanacaktır.

## 4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

### 4.1 Erken Katılım

Firma ile yapılan görüşmelerde muhtarların talebi üzerine hem Ankara hem de Adana şubelerinin etki alanında muhtarlarla zaman zaman toplantılar yapıldığı öğrenildi. Aynı zamanda resmi kurumlarla da görüşmelerin yapıldığı öğrenildi. Ancak bu toplantılar her iki şube için de kayıt altına alınmamıştır.

Planlanan operasyonel yatırım projesi kapsamında MGS tarafından Ankara Şubesi için 20 Aralık 2021, Adana Şubesi için 22-23 Aralık tarihlerinde gerçekleştirilen saha ziyaretlerinde ilgili paydaşlarla ilk görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmelerden elde edilen bilgiler Bölüm 1'de özetlenmiştir.

### 4.2 Paydaş Tanımlaması

Projeye ilgisi olan, Projeden etkilenebilecek veya Proje sonucuna etkisi olabilecek tüm paydaş grupları, Projenin erken katılımı sırasında belirlenmiştir. Paydaş belirleme tamamlandı ve katılım sürecine dahil olması gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer gayri resmi gruplar dahil olmak üzere çok çeşitli potansiyel paydaş tarandı.

## Paydaş Katılım Planı

Paydaşlar daha sonra, paydaşın bağlamın sosyal yapısı içinde sahip olduğu profile göre türlerine ve statülerine göre sınıflandırılmıştır. Belirlenen paydaşlar, Ankara Şubesi ve Adana Şubesi için Tablo 4-1 ve Tablo 4-1'de sunulmuştur.

Tablo 4-1. Ankara Şubesi Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
<b>Dış paydaşlar</b>		
<b>Yerel Topluluklar (Aol'deki Yerleşimler)</b>		
Aşağıdaki mahallelerin muhtarları ve sakinleri <ul style="list-style-type: none"> <li>Eskipolatlı Mahallesi</li> <li>Karapınar Mahallesi</li> <li>İstiklal Mahallesi</li> </ul>	✓	
<b>Devlet</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ankara İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü</li> <li>Ankara İl Tarım ve Orman Müdürlüğü</li> <li>Polatlı Kaymakamı</li> <li>Polatlı İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü</li> </ul>		✓
<b>Belediye</b>		
Polatlı Belediyesi	✓	✓
<b>STK'lar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Polatlı Ticaret Odası</li> <li>Polatlı Sanayi Odası</li> </ul>		✓
<b>İç Paydaşlar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ŞA-RA Grubu Çalışanları</li> <li>Yükleniciler/Taşıeronlar/Tedarikçiler</li> </ul>	✓	✓

Tablo 4-2 Adana Şubesi için Paydaş Grubu

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
<b>Dış paydaşlar</b>		
<b>Yerel Topluluklar (Aol'deki Yerleşimler)</b>		
Aşağıdaki mahallelerin muhtarları ve sakinleri <ul style="list-style-type: none"> <li>Eski Misis Mahallesi</li> <li>Yakapınar Mahallesi</li> <li>Çakaldere Mahallesi</li> </ul>	✓	
<b>Devlet</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adana İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü</li> <li>Adana İl Tarım ve Orman Müdürlüğü</li> <li>Yüreğir Kaymakamı</li> </ul>		✓
<b>Belediye</b>		
Yüreğir Belediyesi	✓	✓
<b>STK'lar</b>		

## Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adana Ticaret ve Sanayi Odası</li> <li>Yüreğir Ziraat Odası</li> </ul>		✓
<b>İç Paydaşlar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ŞA-RA Grubu Çalışanları</li> <li>Yükleniciler/Taşeronlar/Tedarikçiler</li> </ul>	✓	✓

### 4.3 Paydaş Katılım Programı

Dış iletişimin amaçları, şirket performansı, şirket geliştirme ve yatırım planları ve bunların uygulanması da dahil olmak üzere şirket faaliyetleri hakkında bilgi vermek için hedef kitlelerle sürekli etkileşim sağlamaktır.

Kullanılacak iletişim yöntemleri aşağıdaki Paydaş Katılım Programında özetlenmiştir ve şunları içerecektir:

- Paydaş Katılım Planı ile Çevresel ve Sosyal Eylem Planı'nın kamuoyu incelemesine sunulması,
- Düzenleyici kurumlarla yapılan toplantılar,
- Halk toplantıları,
- Yerel belediyelerin web sitesinde (varsa) ve/veya özel bir Proje web sitesinde yayınlanmıştır,
- Muhtarlar ve yerel halk aracılığıyla duyurular,
- Önemli halka açık yerlerde duyuru panolarında genel bilgilerin sağlanması.

Aşağıda, paydaş katılım programı şu açılardan özetlenmektedir:

- Danışılacak paydaş grupları,
- Etkileşim konuları,
- Açıklanan bilgilerin türü / katılım yöntemleri,
- Frekans ve sorumlu.

## Paydaş Katılım Planı

Tablo 4-3. Paydaş Katılım Programı

NO	Hedef Kitle	Katılım Konuları	Proje aşaması	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
PAY 1	-Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar -Yerel topluluklar -Yerel hükümet -Yerel işletmeler	<b>Bilgi İfşası</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Amaç, aşamalar, Proje ve çevresel ve sosyal etkileri hakkında genel bilgiler</li> <li>İlgili sosyal ve çevresel etkilerle ilgili etki azaltma önlemlerinin uygulanması</li> <li>Şikayet mekanizması</li> <li>Gerçekleştirilecek hedeflerin ve faaliyetlerin izlenmesi</li> <li>İnceleme için Proje web sitesi aracılığıyla bilgilerin açıklanması (PKP ve GMP)</li> </ul>	İşletme aşaması	Halkın Katılım Toplantısı	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları onaylandıktan sonra	SSP
PAY 2	- Yerel işletmeler -Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	<b>İstihdam ve Satın Alma Stratejileri</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışanların işe alınması</li> <li>Personel eğitimi</li> <li>Malzeme ve hizmet alımı</li> </ul>	İşletme aşaması	Halkın Katılımı Toplantısı veya paydaş grubunun taleplerine bağlı olarak	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları onaylandıktan sonra	SSP
PAY 3	STK'lar	<b>Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal kalkınma ve çevre koruma</b> Şu konularda bilgi ve danışma: <ul style="list-style-type: none"> <li>Potansiyel çevresel ve sosyal risklere karşı hafifletici önlemler</li> <li>Sürdürülebilirlik</li> <li>Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları</li> </ul>	İşletme aşaması	Odak grup toplantıları (STK temsilcileri ve üyeleri ile)  Proje web sitesi	Gerektiğinde / İstenirse	SSP
PAY 4	- Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	<b>Trafik ve Ulaşım Yönetimi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baypas ve erişim yollarının güvenli bir şekilde geçilmesi de dahil olmak üzere yol güvenliği farkındalığı</li> </ul>	İşletme aşaması	Paydaş grubunun isteklerine göre yüz yüze görüşmeler veya	Gerektiğinde / İstenirse	SSP

## Paydaş Katılım Planı

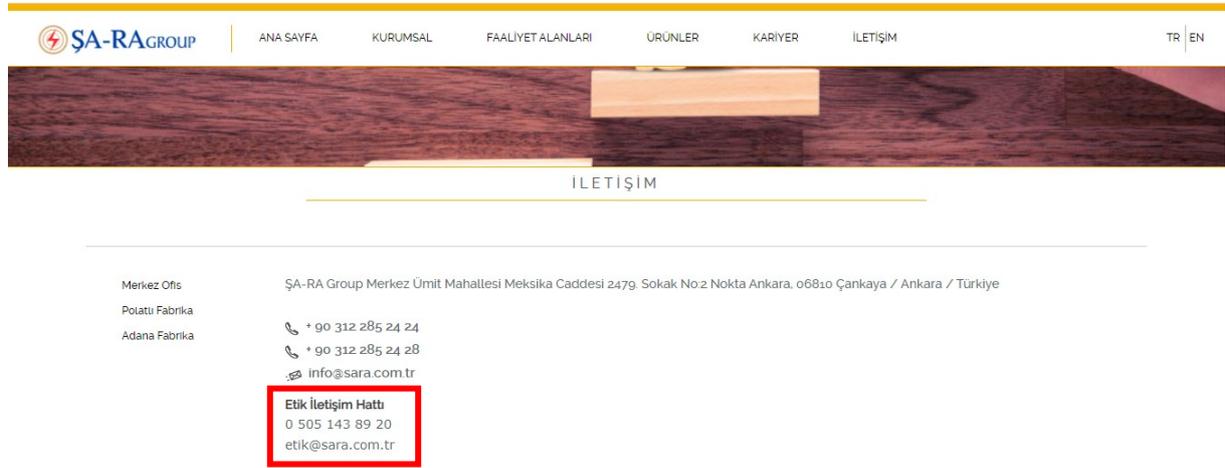
NO	Hedef Kitle	Katılım Konuları	Proje aşaması	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşamasında kullanılacak araç türleri, sayısı ve sıklığı</li> <li>Trafik ve yaya güvenliği konusunda eğitim konusunda yerel topluluklarla işbirliği yapmak (örn. okul eğitim kampanyaları)</li> <li>Trafik önlemlerinin ve Proje alanı erişim yolu kullanımının muhtarlarla iletilmesi</li> </ul>		odak grup görüşmeleri		
PAY 5	-Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	<b>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</b> hakkında bilgi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Çevresel ve sosyal izleme programı</li> <li>Çevresel ve sosyal izleme sonuçları</li> <li>Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgi</li> </ul>	İşletme aşaması	Muhtarlarla Görüşmeler Broşürler Proje Web Sitesindeki Duyurular	Gerektiğinde / İstenirse	SSP
PAY 6	Savunmasız Gruplar	<b>Savunmasız grupların istihdamı ve diğer çıkarları</b> hakkında bilgi: <ul style="list-style-type: none"> <li>engelli işçi alımı</li> <li>Projeye ilişkin genel bilgiler, çevresel ve sosyal etkiler, etki azaltma önlemleri, projenin izleme faaliyetleri</li> <li>Hassas gruplar için özel önlemler</li> </ul>	İşletme aşaması	Odak grup toplantıları (engelli grubuna bağlı olarak ilgili uzmanın eşlik ettiği engelliler ve temsilcileri ile)	Gerektiğinde / İstenirse	SSP

#### 4.4 Bilgi Açıklama Araçları ve Yöntemleri

Proje, etkilenen topluluklara ve paydaşlara tutarlı ve zamanında şeffaf bilgilendirici materyaller sağlayacaktır. Bu materyalin ifşa edilme şekli aşağıdaki bölümlerde tartışılmaktadır.

##### 4.4.1 Dahili / Web sitesi

Projeye özel web sitesi ( [www.sara.com.tr](http://www.sara.com.tr) ), faaliyetlere ilişkin bilgileri hem Türkçe hem de İngilizce olarak atanan bir web sitesinde güncel olarak tutacaktır. Şirket tesislerinin fiziki adresi, telefon numaraları ve haritaları Şirket İnternet Sitesi İletişim Sayfasında yer almaktadır (Şekil 4-1). Aslında, bilgilendirici broşürler, Şikayet Mekanizması Prosedürü, tahsis edilen bu web sitesinde her tesis için bulunmalı ve bu web sitesi aracılığıyla şikayetlerin şirkete iletilmesi mümkün olmalıdır.



Şekil 4-1. ŞA-RA Grubu İletişim Web Sayfası

##### 4.4.2 Bilgi Sayfaları

Tesisteki faaliyetlerin teknik olmayan bir özetini, önemli proje konularını ve Projenin olası olumsuz etkileri en aza indirme, hafifletme ve yönetme yaklaşımına ilişkin ayrıntıları içeren bilgi sayfaları hazırlanacak ve atanan web sitelerinde ve tesis ofislerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi sayfalarının kopyaları, paydaş olarak tanımlanan etkilenen toplulukların muhtarlıklarına asılacaktır.

##### 4.4.3 Yerel Topluluklara Yanıt Verme ve Topluluklar İçin Yayınlar

Tesis yetkilileri, şikayet mekanizması prosedürünün uygulanmasına ek olarak, yerel toplulukların talep, şikayet ve tavsiyelerine tam ve zamanında yanıt verir. Tüm istekler saygıyla karşılanır. Belirli bir talebin karşılanmasının mümkün olmaması durumunda, şikayet mekanizması prosedürleri kullanılarak neden karşılanmayacağına dair ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

## Paydaş Katılım Planı

Proje web sitesinde, projenin farklı aşamaları hakkında bilgi sağlayan materyaller mevcut olacak ve paydaşlar haberdar edilecektir. Gerektiğinde, şirket tarafından gerçekleştirilen etki değerlendirme anketlerine dayalı olarak paydaşların ve yerel toplulukların endişe, şikayet ve taleplerine yanıt olarak belirli matrisler ve bilgilendirici belgeler hazırlanacaktır. Uygun olduğu sürece, ilgili Proje bilgileri kamuya açıklanacaktır.

### 4.4.1 Bilgilendirme Faaliyetleri

Bu katılım aşamasında, bilgilendirme ve istişare faaliyetleri aşağıdaki genel ilkeler doğrultusunda tasarlanacaktır:

- İstişare etkinlikleri ve fırsatları, özellikle Projeden etkilenen taraflar arasında, herhangi bir toplantıdan en az 1 hafta önce web sitesi duyuruları, muhtarlar ve muhtarlık ofislerine asılan bilgi afişleri aracılığıyla geniş çapta ve proaktif bir şekilde duyurulmalıdır.
- Herhangi bir toplantının yeri ve zamanlaması, Projeden etkilenen paydaşların erişimini en üst düzeye çıkaracak şekilde tasarlanacak, gerekirse toplantılara katılımı artırmak için Proje tarafından ulaşım düzenlemesi yapılacaktır.
- Sunulan bilgiler (sunumlar, broşürler, web sitesi yayınları vb. aracılığıyla) açık ve teknik olmayacak ve topluluklardaki kişiler tarafından anlaşılabilir yerel dilde sunulacaktır.
- Paydaşların endişelerini dile getirebilmelerini sağlamak için basitleştirilmiş bir sistem sağlanacak ve Proje, paydaşları endişelerini/şikâyetlerini ve önerilerini dile getirmeye teşvik edecek ve
- Dile getirilen sorunlar toplantıda cevaplandırılacaktır veya hemen yanıtlanamaması durumunda aktif olarak takip edilecek, toplantı sonrasında sorunlar çözüldüğünde konuyu dile getiren kişiye bilgi verilecektir.

Proje ile ilgili bilgilendirme toplantıları tüm kamuoyuna açık olacak ve yerel muhtarlıklar aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca, yerel Muhtarlıklar gibi paydaşların (özellikle yerel toplulukların) kolayca ulaşabileceği yerlerde yapılacaktır. İhtiyaç duyulması halinde, sadece kadınlara özel toplantılar için kadınların sıklıkla ziyaret ettiği mekanlarda ayrı toplantılar düzenlenebilir. Proje, insanların Proje ile ilgili belgelere (bu PKP ve Şikayet Mekanizması Prosedürü gibi) ve proje zaman çizelgesine nasıl erişebilecekleri ve nasıl yorum, şikayet ve öneride bulunabilecekleri hakkında toplantılar, medya ve benzeri yollarla halkı bilgilendirecektir.

COVID-19 gibi beklenmedik pandemik durumlarda, proaktif bir iletişim sürecini sürdürmek ve topluluklara zamanında bilgi sağlamak için güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikayet yönetimi geliştirmek gerekir. Çevrimiçi platformlar gibi alternatif iletişim yöntemleri Proje tarafından

üretilmeli ve sağlanmalıdır. Paydaş katılımı ve şikayet mekanizması ilkelerine dayalı olarak, alternatif iletişim araçları ve yöntemleri aşağıdaki gibi olabilir:

- Dijital platformlar, sosyal medya ve mesajlaşma platformları,
- Proje web sitesi aracılığıyla güvenli şikayet portalı ve duyurular,
- Canlı web yayını kullanarak çevrimiçi paydaş katılımı çalışmaları,
- Video/konferans görüşmeleri için altyazı gibi çoklu iletişim seçenekleri.

## 5 ŞİKÂYET YÖNETİMİ

### 5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdiği şikayet, öneri ve sorunlardır. Şikayet yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşlar veya Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) arasında daha küçük günlük anlaşmazlıklara kadar uzanmaktadır.

Şikayet prosedürleri, zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Bir şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıklarını, korkularını ve özlemlerini, endişelerini adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarını sağlayan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikayet prosedürleri, topluluk ve Proje arasındaki birincil arayüzler olan atanmış Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikayetçiler, sıkıntıları/şikayetleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklardır, ancak; şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin İnsan Kaynakları departmanından aday gösterilmesi önerilir. SSP'nin şikayet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmek için şirket ile çalışanlar arasında bir köprü kurması beklenir.

Şikayet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikayette bulunma hakkı konusunda bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikayetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için paydaşlara bilgilendirilecektir. Çoğu durumda, bir sıkıntı veya şikayet, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse SSP şirketi ile görüşerek iletilir.

Buna ek olarak, mekanizma aynı zamanda Proje'nin çalışanları, alt yüklenicileri ve diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir dahili şikayet süreci oluşturacaktır.

#### 5.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış Şikayet Mekanizması)

Şikayet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

## Paydaş Katılım Planı

- **Basitlik ve gereklilik** : Gereksiz idari aşamalardan kaçınılarak prosedürler mümkün olduğunca basit tutulacaktır. Adil ve şeffaf, ilgili kişiler için bilgilendirici.
- **Güncel tutulması**: Süreç, SSP tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. Düzenli izleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- **Gizli ve tarafsız süreç, misilleme yapılmaması** : Süreç, çalışanlar misilleme korkusu olmadan gizli ve tarafsız olacaktır.
- **Makul zaman çizelgesi**: Şikayetlerin çözümü için belirlenen süre olarak 30 takvim günü olan yanıtların verilmesi ve bahsedilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi izlenecektir.
- **Kayıtların tutulması** : Şikâyetler takip edilir ve yazılı olarak, mümkünse basılı ve elektronik kopyalar halinde kaydedilir.
- İşçiler, bu tür mekanizmalar aracılığıyla endişelerini dile getirdikleri için cezalandırılmamalıdır.

### 5.1.2 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

Şikayetlerin ele alınması (toplama, kayıt ve değerlendirme) şu adımları izleyecektir:

- Esas olarak SSP tarafından bir Şikayet Kayıt Formu (bkz. Ek A) doldurarak şikayet prosedürünü başlatın,
- SSP şikayeti/yorumu şikayet veritabanına kaydeder (bkz. Ek E);
- SSP şikayeti araştırır ve ilgili Daire Başkanının yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar;
- Nihai karar verilir ve şikayeti çözmek için daha fazla eylem uygulanır;
- Şikâyetçiye (adı verilmişse) 5 iş günü içinde şikâyet çözüm sürecinin başladığı bildirilir;
- Şikâyetçiye çözüm hakkında bilgi verilir (şikâyetin alınmasından sonra en fazla 30 takvim günü içinde);
- İlgili belgeler (Ek D'de verilen Şikayet Kapatma Formu) tamamlandıktan sonra şikayet resmi olarak kapatılır; Ve
- İsimsiz şikayetlerin ele alınması verimli olmayacaktır; ancak, hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

Şikâyetin türüne bağlı olarak ilgili departmanlar arasında sorumluluk paylaşımı detaylandırılmalı; ancak elleçleme ve takibin karşılıklı olarak yapılması sağlanmalıdır.

Proje ile ilgili şikâyetlerin resmi olarak bildirilmesi için bir şikâyet kayıt formu hazırlanır. "Açık kapı politikası" tek iletişim yolu olarak teşvik edilmemeli, bu nedenle şikâyetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilmelidir.

### 5.1.1 Paydaşlara Geri Bildirim

İletilen şikayetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikayetin alınmasından sonra 30 takvim günü olarak belirlenir. Şikayetçi bir isim ve iletişim bilgisi veriyse, bu, şikayetin alınmasından itibaren 5 iş günü içinde şikayetin durumu hakkında onları bilgilendirme şansı verecektir.

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olduğundan ve şikayetleri ileten paydaşlara süreç boyunca anlamlı bir şekilde danışıldığından emin olmak için devam eden paydaş katılım sürecini izlemek önemlidir. Beklentilerin yönetildiğinden ve Projenin paydaşlarla daha anlamlı bir ilişki kurduğundan emin olmak için izlemek de önemlidir. Bu, bir şirketin veya endüstrinin standart iş uygulamalarının ve işletme prosedürlerinin çalışanları, paydaşları ve genel halk tarafından devam eden kabulüne atıfta bulunan "faaliyet için sosyal lisans"ın sürdürülmesi açısından esastır.

PKP, işletme aşamasında yıllık olarak gözden geçirilecek ve revize edilecektir (gerekirse), bu arada şikayet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ayrıca, proje paydaşları listesi gözden geçirilecek ve gerekirse güncellenecektir.

#### 5.1.1 Şikayet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar bir şikayet durumunda kime haber vereceklerini bilmelidir ve destek mevcuttur. Yöneticiler prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerdeki akış şemalarında kolayca bulunmalıdır.

Çalışanlardan şirket içi şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet mekanizması süreci, işe alım sürecinde tüm çalışanlarla (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilecek ve ilk SEÇ eğitim oturumları paydaş katılımı ve şikayet mekanizması sürecini de içerecektir;
- Şikayet mekanizması ile ilgili iletişim, araç kutusu eğitimleriyle düzenli olarak tekrarlanacaktır;
- Şikayet/öneri kutuları, dahili şikayetler için Proje tesis sahalarında bulundurulacaktır;  
Ve
- Tüm çalışanlar, şikayet/öneri kutularının yerini ve şikayetlerini nasıl iletceklerini (web sitesi aracılığıyla veya şikayet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Topluluktan dış şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında (şikayet/öneri konuları dahil) dış paydaşlarla paylaşılacaktır;
- Şikayet/öneri kutuları muhtarlıklarda veya en yakın yerleşim yerlerinde köylülerin toplanma noktalarında (kırathane vb.) bulundurulacak; Ve

## Paydaş Katılım Planı

- Paydaşlar şikayet/öneri kutularının yerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi aracılığıyla veya şikayet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Şikayet mekanizması iki bölümden oluşur: Dış ve İç (Projenin çalışanları, alt yüklenicileri ve tedarikçileri). Bu iki mekanizmanın farklı yanıtlayıcıları olacaktır: Dış Şikayet Mekanizması SSP tarafından yürütülürken, İç şikayetler SSP'nin sorumluluğunda olacak ve Kalite Kontrol, SEÇ ve İK gibi farklı departmanların işbirliği içinde olacaktır. İç şikayet formunun bir örneği Ek C'de sunulmuştur.

### 5.1 İletişim detayları

Projenin mevcut iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir. Atanan SSP ile ilgili iletişim bilgileri (isim ve iletişim numarası/e-posta adresi) bu Plan güncellendiğinde dahil edilmelidir. Ayrıca, Proje web sitesine bir çevrimiçi şikayet kayıt formunun entegre edilmesi önerilir.

Tablo 5-1. Projenin İletişim Bilgileri

ŞA-RA Ankara Şubesi	ŞA-RA Adana Şubesi	Merkez Ofis
<b>Adres:</b> ŞA-RA Grup Polatlı Eski Haymana Yolu 600 mt. 06900 Polatlı - Ankara / TÜRKİYE <b>Telefon:</b> +90 312 625 54 60 <b>e-posta :</b> polatlifabrika@sara.com.tr <b>Websitesi:</b> www.sara.com.tr	<b>Adres:</b> ŞA-RA Grup Adana Ceyhan Yolu 30.Km Yüreğir - Adana / TÜRKİYE <b>Telefon:</b> +90 322 393 47 86 - 87 - 88 <b>e-posta :</b> adanafabrika@sara.com.tr <b>Websitesi:</b> www.sara.com.tr	<b>Adres:</b> ŞA-RA Grup Merkez Ümit Mahallesi Meksika Caddesi 2479. Sokak No:2 Nokta Ankara, 06810 Çankaya / Ankara / Türkiye <b>Telefon:</b> +90 312 285 24 24 <b>e-posta :</b> info@sara.com.tr <b>Websitesi:</b> www.sara.com.tr
<b>Etik İletişim Hattı</b>		
0 505 143 89 20 etik@sara.com.tr		

## 6 İzleme

### 6.1 Bu Planın Gözden Geçirilmesi ve Revizyonu

Bu PKP işletme sırasında yıllık olarak gözden geçirilecektir. Kararlı durum operasyonları sırasında, bu Plan yıllık bazda gözden geçirilecek ve Projenin değişen koşullarını veya operasyonel ihtiyaçlarını yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu Planın revizyonu SSP'nin sorumluluğunda olacaktır.

Koşullar değişirse, bu Plan "gerektiğinde" güncellenebilir.

Bu Planda yapılacak tüm revizyonlar, tüm iç ve dış paydaşların bu PKP'nin en son sürümüne erişmesini sağlamak için Doküman Kontrol Merkezine (DCC) ve Proje web sitesine yüklenecektir.

## 6.2 Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

Aşağıdaki tablo, paydaş katılım performansının ilerlemesini ve etkililiğini değerlendirmek için kullanılacak temel performans göstergelerini ve ilişkili temel izleme eylemlerini özetlemektedir.

Tablo 6-1. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

KPI*	Hedef	İzleme Tedbiri
Topluluk şikayetlerinin veya şikâyetlerinin sayısı	Toplam sayı yıldan yıla azalması	Şikayet Veritabanı
5 iş günü içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların sunulması	Raporlama
30 iş günü içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi	Şikayetlerin %100'ü 30 iş günü içerisinde kapatılmaktadır.	Şikayet Veritabanı
Genel saha kuralları, özellikle İSG konuları hakkında Ziyaretçi Eğitimi alan ziyaretçilerin yüzdesi	Ziyaretçilerin %100'ü Ziyaretçi Eğitimi alıyor	Ziyaretçi Kayıtları
Uygulandığından ve şikayetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikayet Prosedürünün denetlenmesi	Yıllık denetim, şikayetlerin %100'ünün 30 iş günü içinde şikayetçilerin memnuniyetine kapatılması hedefinin tamamlanması	Teftiş raporu

## 6.3 Temel İzleme Faaliyetleri

Proje, paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikayet mekanizması vb.) uygulanmasını izleyecektir. Bu izlemenin çıktıları aynı zamanda projenin genel çevre, sağlık ve güvenlik (işçi hakları) ve sosyal performansının yönetimi ve izlenmesine esas olarak aşağıdakiler aracılığıyla girdi sağlayacaktır:

- İzleme faaliyetlerinin, parametrelerinin, yerlerinin ve sıklığının gözden geçirilmesi, iyileştirilmesi veya genişletilmesi; Ve
- Yönetim planlarının ve prosedürlerinin gözden geçirilmesi ve revizyonları.

Proje, katılım faaliyetlerinden alınan geri bildirimleri analiz ederek katılım süreçlerinin etkinliğini izleyecek ve böylece ilgili paydaşları izleme sürecine dahil edecektir.

Tüm katılım faaliyetleri sırasında, uygun olduğunda, paydaşlara toplantının etkinliği ve paydaş katılım süreci hakkında sorular sorulacaktır. Bu sorular ilgili paydaş için özel olarak hazırlanacak, ancak esas olarak aşağıdakileri ele alacaktır

- Katılım sürecinin şeffaflığı ve erişilebilirliği,
- İlgili bilgilerin sağlanması,
- Zamanında yanıtlar (devam eden iletişim),
- Sağlanan bilgilerin açıklığı ve basitliği ve

## Paydaş Katılım Planı

- Sağlanan bilgilerin uygulanabilirliği ve alaka düzeyi.

Etkili bir paydaş katılımı için, paydaşların %50'sinden fazlasının bu sorgulamalara olumlu geri bildirimde bulunması beklenmektedir.

Temel izleme faaliyetleri, temel performans göstergelerini kullanarak bu Planda belirtilen gerekliliklere uygunluğun sağlanmasına odaklanacaktır.

Tablo 6-2. Temel İzleme Faaliyetleri

Konu / Unsur	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	Periyodik İzleme	İzleme Konumu
Şikayetler / Endişeler	<p><i>kapatılan ve çözümlenmemiş şikayetler de dahil olmak üzere</i> , aşağıdakileri içerecek şekilde en az aylık olarak dönem başına inceleyecektir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ay içinde açılan çözümlenmemiş şikayet ve şikayetlerin sayısı,</li> <li>ay içinde açılan şikayet ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum),</li> <li>ay içinde kapatılan şikayet şikayet sayısı; Ve</li> <li>şikayet türü.</li> </ul>	Şikayet Veritabanı	Aylık	Şantiye Ofisi
Ofis ziyaretçisi	Ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgileri içerecek şekilde kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Şantiye Ofisi
Topluluk Katılım Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılım Kayıtları	Aylık	Şantiye Ofisi
Açıklama Materyalleri ve Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, bülten türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel topluluklara verilen geri bildirimleri izleyecek	Web Sitesinde Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Şantiye Ofisi
Sosyal Sorumluluk Programı	SSP, Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyip kayıt altına alacak ve bu kayıtlar üçer aylık paydaş katılım raporlarına eklenecektir.	Yıllık raporlar	Yılda iki kez (inşaat) Yıllık (operasyon)	Şantiye Ofisi

## 7 EĞİTİMLER

Gerekli tüm eğitimler, Proje'nin ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarına genel bir farkındalık sağlamak için göreve başlama eğitimi olarak sağlanacaktır. Gerektiğinde şikayet yönetimi prosedürü de dahil olmak üzere işe özel eğitim sağlanacaktır. Bu şikayet mekanizmasının

## Paydaş Katılım Planı

uygulanması Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından takip edilecektir ve Proje Yüklenicilerinin diğer personeli ve amirleri de paydaş katılım faaliyetlerine ve şikayet mekanizması prosedürüne dahil olacaktır.

### 7.1 Göreve Başlama Eğitimi

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara çalışan şikayet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk “İşe Alım Eğitimi” oturumunda verilecektir. Tüm Proje çalışanlarının ve yüklenicilerin toplum ilişkileri ve insan hakları eğitimlerine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve görüşleri anlayıp saygı duymayı ve yerel halk ve meslektaşlarına uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olmayı öğretecektir.

### 7.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Topluluğa dahil olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa), daha sonra şikayet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim de Sosyal Sorumluluk Personeline ve diğer personele ve Projenin ve ilgili yüklenicilerin denetçilerine verilmektedir.

## 8 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölümde, iç ve dış denetim söz konusudur. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmaktadır.

### 8.1 İç Denetim

PKP'nin doğru bir şekilde uygulanmasına ilişkin işletme aşamasında Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından rutin iç denetimler yapılacaktır. Uygunluk, bu Planda belirtilen gerekliliklere uygun olarak izlenecektir. Bu yönetim planının unsurları düzenleyici denetimlere tabidir.

### 8.2 Dış Denetim

Bu PKP'ye uygunluk, ŞA-RA Grup denetim programının bir parçası olarak ve ayrıca Proje Kredi Verenleri tarafından periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır.

### 8.3 Kayıt Tutma ve Raporlama

Kayıt tutma, aşağıdaki durumlarda SSP tarafından yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikayet işlemleri ve şikayetlerin kapatılması,

#### Paydaş Katılım Planı

- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri/görüşleri/önerileri,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, soruşturmalar ve olaylar.

Aylık bazda, kaydedilen şikayetlerin sayısı ve türü açısından genel bir incelemesi yapılacaktır. Şikayetlerin açık/kapalı durumu periyodik olarak geliştirilecektir. SSP, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu genel bakışı değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

# EKLER

**Ek A: Şikayet Kayıt Formu**

**Ek B: Danışma Formu**

**Ek C: Dahili Şikayet Formu**

**Ek D: Şikayet Kapatma Formu**

**Ek E: Şikayet Veritabanı**

## Ek A: Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Kayıt Formu		
Referans Numarası:		
Ad Soyad  <i>Not: Onayınız olmadan kimliğinizi üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz .</i>	Ad Soyad: _____ <input type="checkbox"/> Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum <input type="checkbox"/> kimliğimi iznim olmadan ifşa etmemeyi talep etme	
İletişim bilgileri  Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: _____ <input type="checkbox"/> Telefonla: _____ <input type="checkbox"/> E-mail ile _____ <input type="checkbox"/> iletişim kurmak istemiyorum	
Şikayette İlgili Ayrıntılar:		
Olayın veya Şikayetin Açıklaması:		Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:		
Olay/Şikayet Tarihi	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?		
Sadece dahili kullanım için: Şikayet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayet şu kişi tarafından kapatılır:		
Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

## Ek B: Danışma Formu

Danışma Formu				
<b>Referans Numarası:</b>				
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:	
Mülakat Gündemi:			Referans Numarası:	
<b>Danışmanlık Bilgileri</b>				
Görüşülen Kurum:			<b>İletişim Türü</b>	
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:			Telefon/Ücretsiz Hat	<input type="checkbox"/>
Telefon:			Yüz yüze görüşme	<input type="checkbox"/>
Adres:			Web sitesi/ E-posta	<input type="checkbox"/>
E-posta:			Diğer (Açıklayın)	<input type="checkbox"/>
<b>Paydaş Türü</b>				
Halk Kurum <input type="checkbox"/>	Etkilenen Proje İnsanlar <input type="checkbox"/>	Özel Girişim <input type="checkbox"/>	Ticaret Dernek <input type="checkbox"/>	sivil toplum örgütü <input type="checkbox"/>
Faiz Gruplar <input type="checkbox"/>	Sanayi Dernekler <input type="checkbox"/>	işçilerin Birlik <input type="checkbox"/>	medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
<b>Detaylı Danışmanlık Bilgisi</b>				
Proje ile ilgili sorular				
Proje ile ilgili endişeler/geri bildirimler				
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen cevaplar:				

## Ek C: Dahili Şikayet Formu

<b>Referans Numarası:</b>		
<b>Ad Soyad</b> Not: <i>Kimliğinizi onayınız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz.</i>	<b>Ad Soyad:</b> _____	
	<input type="checkbox"/> <b>Şikayetimi anonim olarak iletmek istiyorum</b> <input type="checkbox"/> <b>İznilen olmadan kimliğimi ifşa etmemeyi talep ediyorum</b>	
<b>İletişim bilgileri</b>  <b>Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).</b>	<input type="checkbox"/> <b>Posta ile:</b> <b>Posta adresi:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>Telefonla:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>E-mail ile</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>İletişim kurmak istemiyorum</b>	
<b>Şikayete İlgili Ayrıntılar:</b>		
<b>Olayın veya Şikayetin Açıklaması:</b>		Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:		
<b>Olay/Şikayet Tarihi</b>		
	<input type="checkbox"/> <b>Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Birden fazla oldu (kaç kez? _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)</b>	
<b>Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?</b>		
<b>Sadece dahili kullanım için: Şikayet durumu</b>		
	<b>Tarih:</b>	<b>İmza:</b>
<b>Şikayet kapatan:</b>		
<b>Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):</b>		

**Ek D: Şikayet Kapatma Formu**

Şikayet Kapatma Formu	
Referans Numarası:	
Düzeltilici İşlem(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Birimler	
Şikayeti Kapatın	
<i>Bu bölüm "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi halinde şikayet sahibi tarafından doldurulup imzalanacaktır.</i>	
Tarih:	Ad Soyad / Ad, Soyad / Kişinin İmzası Şikayetçinin İmzası Şikayetin Kapatılması
...../...../.....	





PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK  
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

[www.mgsmuhendislik.com](http://www.mgsmuhendislik.com)

Draft Report

# Stakeholder Engagement Plan

Plan No: ŞARA-PLN-SOC-SEP-001

*ŞA-RA Group Capital Investment*



KALKINMA  
YATIRIM  
BANKASI

January 2022

### Project Information

Project	Details
<b>Name</b>	ŞA-RA Capital Investment Project
<b>Submitted to</b>	Development and Investment Bank of Turkey
<b>Issued to</b>	ŞA-RA Group / ŞA-RA Enerji İnşaat Ticaret ve Sanayi A.Ş.
<b>Prepared by</b>	MGS Project Consultancy Engineering Trade Ltd. Co. (MGS)

### Record of Issue

Company	Client Contact	Version	Date Issued	Method of Delivery
Development and Investment Bank of Turkey	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	05.01.2022	e-mail: PDF
ŞA-RA Group / ŞA-RA Enerji İnşaat Ticaret ve Sanayi A.Ş.	Şeyda BARIŞIK	Rev00	05.01.2022	e-mail: PDF

### Prepared by

MGS Project Consultancy Engineering Trade Ltd. Co. (MGS)

<b>Pelin Deniz YOĞURTÇU</b>	Project Manager / International Projects Coordinator
<b>Münire Selcen AK, MSc</b>	E&S Policy Coordinator
<b>Yeliz PALA AKYOL</b>	HS Expert
<b>Hüseyin TEKE</b>	Sociologist / Anthropologist
<b>Kübra ÖZSOY</b>	Project Engineer
<b>Murat AVCI</b>	Project Engineer
<b>Şehriban Seval KİPER</b>	Project Engineer

## Table of Contents

<b>Tables</b> .....	<b>iii</b>
<b>Figures</b> .....	<b>iii</b>
<b>Abbreviations</b> .....	<b>i</b>
<b>1 INTRODUCTION</b> .....	<b>2</b>
1.1 Background.....	2
1.1.1 Area of Influence .....	2
1.2 Purpose.....	6
1.3 Scope.....	7
1.4 Definitions .....	7
1.5 Key Environmental and Social Findings .....	8
<b>2 KEY ROLES AND RESPONSIBILITIES</b> .....	<b>8</b>
<b>3 NATIONAL AND INTERNATIONAL STANDARDS</b> .....	<b>10</b>
3.1 Applicable National Standards.....	10
3.2 Applicable International Standards, Legislations and Guidelines .....	13
3.2.1 IFC Performance Standards.....	13
3.2.2 AIIB Requirements .....	14
3.3 Project Standards.....	15
<b>4 STAKEHOLDER ENGAGEMENT ACTIVITIES</b> .....	<b>15</b>
4.1 Early Engagement.....	15
4.2 Stakeholder Identification .....	15
4.3 Stakeholder Engagement Program .....	16
4.4 Tools & Methods for Information Disclosure .....	20
4.4.1 Internal / Website .....	20
4.4.2 Information Sheets .....	20
4.4.3 Responding to Local Communities and Publications for the Communities.....	20
4.4.4 Disclosure Activities .....	21

<b>5</b>	<b>MANAGEMENT OF GRIEVANCES</b> .....	<b>22</b>
5.1	Grievance and Feedback Procedure .....	22
5.1.1	Principles of the Grievance Mechanism (Internal and External Grievance Mechanism).....	23
5.1.2	Collection, Registration and Evaluation of Grievances .....	23
5.1.3	Feedback to the Stakeholders.....	24
5.1.4	Grievance Mechanism Communication .....	24
5.2	Contact Details.....	25
<b>6</b>	<b>MONITORING</b> .....	<b>26</b>
6.1	Review and Revision of this Plan .....	26
6.2	Key Performance Indicators (KPIs).....	26
6.3	Key Monitoring Activities .....	26
<b>7</b>	<b>TRAININGS</b> .....	<b>28</b>
7.1	Induction Training.....	28
7.2	Job Specific and Other Training Requirements .....	28
<b>8</b>	<b>AUDITING AND REPORTING</b> .....	<b>29</b>
8.1	Internal Auditing .....	29
8.2	External Auditing .....	29
8.3	Record Keeping and Reporting .....	29
	<b>APPENDICES</b> .....	<b>30</b>
	Appendix A: Complaint Register Form .....	31
	Appendix B: Consultation Form.....	32
	Appendix C: Internal Grievance Form .....	33
	Appendix D: Grievance Closure Form.....	34
	Appendix E: Grievance Database .....	35

## Tables

Table 1-1. Closest Settlements in the Aol of Ankara Branch.....	2
Table 1-2 Closest Settlements in the Aol of Adana Branch.....	3
Table 2-1. Key Roles and Responsibilities.....	9
Table 4-1. Stakeholder Groups for Ankara Branch .....	15
Table 4-2 Stakeholder Groups for Adana Branch .....	16
Table 4-3. Stakeholder Engagement Program.....	18
Table 5-1. Contact Details of the Project .....	25
Table 6-1. Key Performance Indicators (KPIs).....	26
Table 6-2. Key Monitoring Activities.....	27

## Figures

Figure 1-1. Site Location Map of Ankara Branch .....	4
Figure 1-2 Site Location Map of Adana Branch .....	5
Figure 3-1. Main Requirements of International Standards and Guidelines regarding Stakeholder Engagement.....	13
Figure 4-1. Communication Webpage of ŞA-RA Group.....	20

## Abbreviations

<b>Aoi</b>	Area of Impact
<b>AIIB</b>	Asian Infrastructure Investment Bank
<b>DCC</b>	Document Control Center or System
<b>EIA</b>	Environmental Impact Assessment
<b>EHS</b>	Environmental Health and Safety
<b>ESHS</b>	Environmental, Social and Health and Safety
<b>ESMP</b>	Environmental and Social Management Plan
<b>ESMS</b>	Environmental and Social Management System
<b>ESS</b>	Environmental and Social Standard
<b>GMP</b>	Grievance Mechanism Procedure
<b>HR</b>	Human Resources
<b>HS</b>	Health and Safety
<b>HSE</b>	Health, Safety, and Environmental
<b>ICP</b>	Informed Consultation and Participation
<b>IFC</b>	International Finance Corporation
<b>KPI</b>	Key Performance Indicator
<b>MGS</b>	MGS Project Consultancy Engineering Trade Ltd. Co.
<b>NGO</b>	Non-Governmental Organization
<b>OHS</b>	Occupational Health and Safety
<b>OIZ</b>	Organized Industrial Zone
<b>PAP</b>	Project Affected People
<b>PS</b>	Performance Standard
<b>SEP</b>	Stakeholder Engagement Plan
<b>SRS</b>	Social Responsibility Staff
<b>The Project</b>	ŞA-RA Capital Investment Project
<b>TKYB</b>	Development and Investment Bank of Turkey

## 1 INTRODUCTION

This Stakeholder Engagement Plan (“SEP”) is prepared for “ŞA-RA Capital Investment Project” (“Project”). This SEP, which identified target groups and the specific engagement activities required for each group, has been conducted to fulfill the required studies to evaluate the Environmental and Social Impacts of the Project according to IFC Performance Standards (“PSs”) and AIB Environmental and Social Standards (“ESSs”). The reference number of this Plan is ŞARA-PLN-SOC- SEP-001.

This is a dynamic document which is subject to revisions and updates in case of the needs and changes in the Project.

### 1.1 Background

ŞA-RA has 5 factories in Adana and Ankara with a total of 480,000m<sup>2</sup> open and 110,000m<sup>2</sup> closed areas, respectively. In these factories, power transmission line poles and hardware, transformer center steel constructions, bolts, car guards, GSM poles and all kinds of polygon poles are produced. In addition, although it is not a continuous production, products such as antenna poles etc. are also produced for the defense industry from time to time. ŞA-RA, with its high production capacity and 2000 employment numbers, is the 126th largest industrial establishment in Turkey, according to data obtained in 2016.

#### 1.1.1 Area of Influence

ŞA-RA Energy continues its above-mentioned activities with two branches located in Ankara Province, Polatlı District and Adana Province Yüreğir District. Adana Branch is located on Adana-Osmaniye State Highway (D-400), and the closest settlements to the facility are Çakaldere Neighbourhood (Ceyhan District) and Eski Misis and Yakapınar Neighborhoods of Yüreğir District. The Polatlı Branch is within the borders of Karapınar and Eskipolatlı Neighborhoods.

Table 1-1. Closest Settlements in the Aol of Ankara Branch

Settlement	Distance to the Project Area (km)	Direction	Population		
			Total	Female	Male
Karapınar Neighborhood	~4.78	North	400	49%	51%
Eskipolatlı Neighborhood	~4.77	South	150	47%	53%
İstiklal Neighborhood	~1.7	Southwest	4701	46%	54%

*Table 1-2 Closest Settlements in the Aol of Adana Branch*

Settlement	Distance to the Project Area (km)	Direction	Population		
			Total	Female	Male
Çakaldere Neighborhood	~2.96	Northeast	334	50%	50%
Eski Misis Neighborhood	~1.48	Southwest	3489	50%	50%
Yakapınar Neighborhood	~3.22	Southwest	2764	49%	51%

Moreover, the Site Location Map showing the Project area and settlement centers in the Project close vicinity is given in Figure 1-1 and Figure 1-2.



Figure 1-1. Site Location Map of Ankara Branch



Figure 1-2 Site Location Map of Adana Branch

## 1.2 Purpose

The goal of this document is to identify all stakeholders and their interests to the Project and to lay out the procedures and principles to create an effective communication and improve engagement with the stakeholders. The purpose of this SEP is to:

- Identify stakeholders and their interest to the Project,
- Set out applicable management interfaces,
- Define roles and responsibilities,
- Outline the applicable project standards relevant to this Plan,
- Define Project commitments, operational procedures and guidance relevant to this Plan,
- Define monitoring and reporting procedures, including the key performance indicators (KPIs) of stakeholder engagement activities,
- Define training requirements,
- Set out references for supporting materials and information,
- Outline communication tools.

This Plan also aims to create long-term relations between the Project and local communities based on mutual trust and transparency. By implementation of this SEP, stakeholders will be able to access to the information about the Project, its investments, installation works and operation activities in a timely manner. Date will be fully understandable for the targeted groups and access to consultation locations is available for all.

This SEP aims to ensure vulnerable groups have been identified and these groups have been included in ongoing consultation and engagement process and, to ensure that all relevant parties have been engaged and no group has been excluded. In this content, this SEP aims to be a useful tool for management of communication between the Project and its stakeholders.

The other goal of this SEP is to describe the most effective methods by:

- Keeping the management of installation and operation fully informed on the issues related to external affairs and concerns,
- Establishing an environment in which engagement capacities and cultural norms of each relevant group shall be respected within the scope of methods to be developed for comprehending stakeholder issues and concerns, and
- Understanding the concerns of stakeholders and establishing fair, transparent and clear dialog with them based on their concerns.

### 1.3 Scope

This Stakeholder Engagement Plan covers all Project activities including associated facilities and contractors' activities during the operational phase of the Project. All Contractors shall work in compliance with the related requirements and standards that have been set out in this Plan.

This Stakeholder Engagement Plan consists of a formal management system to establish and maintain a reliable communication with stakeholders of the Project during the lifetime of the Project. It should be updated periodically as stakeholder communication needs change.

This Plan is a part of the environmental and social management plans developed for the Project. It overlaps and cross-linkages to number of the other Management Plans given as follows:

- Environmental and Social Management Plan,
- Grievance Mechanism Procedure (Internal and External),
- Occupational Health and Safety Management Plan,
- Emergency Response Action Plan.

### 1.4 Definitions

<b>Accessibility</b>	All employees and stakeholders can raise a comment or submit a grievance easily.
<b>Compliant</b>	A notification provided by a community member, group or institution to the Project that they have suffered some form of offense, detriment, impairment or loss as a result of business activity and/or contractor behavior.
<b>Confidentiality</b>	Anonymous complaints can be submitted and resolved. Raising a complaint will not require personal information or physical presence.
<b>Culturally Appropriate</b>	A complaint or an issue raised by local communities are considered in the manner of regional concerns and convenient resolution process will be taken.
<b>External Stakeholder</b>	Groups or individuals outside a business who are not directly employed or contracted by the business but are affected in some way from the decisions of the business, such as customers, suppliers, community, NGOs and the government.
<b>Grievance Mechanism</b>	A formal way that provides a clear and transparent framework for addressing, assessing, and resolving community complaints concerning the performance or behavior of the company, its contractors, or workers.
<b>Grievance:</b>	An issue, complaint and/or dispute that has escalated to the point where it requires third party intervention or adjudication to help resolve it. Typically, grievances are thought of as involving the community as a whole and have been unresolved for some time in a formal manner. Complaint.
<b>Impartiality</b>	A fair and equal grievance procedure will be applied for every complaint or concern submitted by individually or as a community.
<b>Informed Consultation and Participation</b>	On-going relationship based on information, consultation and participation with the indigenous peoples affected by a project throughout the project's life cycle.
<b>Internal Stakeholders</b>	Groups or individuals within a business who work directly within the business, such as employees and contractors

## Stakeholder Engagement Plan

<b>Project Affected People (PAP)</b>	Any person who, as a result of the implementation of a project, loses the right to own, use, or otherwise benefit from a built structure, land (residential, agricultural, or pasture), annual or perennial crops and trees, or any other fixed or moveable asset, either in full or in part, permanently or temporarily.
<b>Stakeholder</b>	Any and all individuals, groups, organizations, and institutions interested in and potentially affected by a project or having the ability to influence a project.
<b>Transparency</b>	All the grievances are considered in the scope of the grievance procedure in a clear and understandable manner.
<b>Vulnerable People</b>	People who by virtue of gender, ethnicity, age, physical or mental disability, economic disadvantage, or social status may be more adversely affected by resettlement than others and who may be limited in their ability to claim or take advantage of resettlement assistance and related development benefits.

## 1.5 Key Environmental and Social Findings

To understand the general socio-economic structure in the region, field trips were organized by the MGS Team (1 environmental engineer, 1 HS Specialist and 1 sociologist) to Polatlı on 20 December 2021 and to Adana on 22-23 December 2021. Key findings are summarized as follows:

- It has been determined that the regions where both Adana and Ankara branches are located have similar socio-economic characteristics. In the area of influence of both branches, there are neighborhoods with predominantly agriculture and industry livelihoods.
- In both regions, water, wastewater and electricity infrastructure services are complete and covered by the relevant municipalities.
- Neighborhoods in both regions are adjacent to Organized Industrial Zones. However, environmental impacts of Adana Hacı Sabancı Organized Industrial Zone (OIZ) are felt especially in Yakapınar Neighborhood in Adana Province Yüreğir District. As a result of the interviews held there, it is said that the odor emissions from the wastewater treatment plant of the mentioned OIZ cause discomfort in the neighborhood. However, it is said that the problem of odor is not constantly encountered, but from time to time.
- It was observed that there was no traffic problem in both regions.
- During the interviews with the employees in both facilities, it was observed that the salaries were paid on time, the overtime wages were paid, and the complaints-suggestions and requests were verbally reported to the superiors, not in writing. It has also been determined that there is no specific procedure for internal complaints.

## 2 KEY ROLES AND RESPONSIBILITIES

Key roles and responsibilities relevant for the implementation of this plan are outlined in this section. Key roles and responsibilities for the implementation of this Plan are outlined in Table 2-1.

Stakeholder Engagement Plan

Table 2-1. Key Roles and Responsibilities

Roles	Responsibilities
<b>Board of Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approval of this Plan and resources required for implementation,</li> <li>• Determination of the policies and targets regarding the social communication and stakeholder engagement,</li> <li>• Ensuring this plan is implemented during the lifetime of the Project,</li> <li>• Ensuring the facility's compliance with the Project Standards, and other requirements set out in this Plan,</li> <li>• Providing necessary resources for proper implementation of this SEP and GMP (internal and external),</li> <li>• Making the final decision concerning internal and external grievances (if needed) in the light of the assessments of the Social Responsibility Staff (SRS) and relevant department managers,</li> <li>• Determination of the social budget of the Project.</li> </ul>
<b>Operational Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Having overall responsibility for the implementation of this SEP by fulfilling project requirements,</li> <li>• Determination of necessary resources for the proper implementation of this SEP and reporting it to Board of Management for procurement,</li> <li>• Ensuring implementation of the commitments in this Plan.</li> </ul>
<b>Social Responsibility Staff (SRS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination among the parties for proper implementation of this Plan,</li> <li>• Reporting to the Top Management about the system performance,</li> <li>• Ensuring national and international legislations/guidelines which are applicable to the Project activities are identified and tracked,</li> <li>• Recording all formal and informal engagement activities with local communities in Stakeholder Management System,</li> <li>• Keeping records of the types of leaflets, brochures, newsletters prepared and distributed, by location and inserting this detail into stakeholder engagement quarterly reports,</li> <li>• Monitoring and recording the social responsibility activities carried out in the scope of the Project and inserting those details into stakeholder engagement quarterly reports,</li> <li>• Forming relationships with the Project stakeholders,</li> <li>• Organizing stakeholder meetings to collect the responses to grievances actively as required,</li> <li>• Providing regular reporting back to the community on the management related to community grievances,</li> <li>• Determining and providing the necessary training materials for employees,</li> <li>• Implementation of the SEP and GMP,</li> <li>• Keeping the records of the complaints and/or suggestions in the Grievance Database with details (by whom, date, status, etc.),</li> <li>• Searching the causes of the grievance and the social incidents that cause; injuries, delays or stoppage in the work and disputes among the Project and communities,</li> <li>• Monitoring all complaints and ensuring that all complaints are resolved and closed properly and in a timely manner,</li> <li>• Following the results of complaint and reporting on a weekly, monthly, and annual basis,</li> <li>• Recording and reporting general and local employment rates and complaints, which are received or observed verbally,</li> <li>• Filling out the "Complaint Register Form &amp; Consultation Form" (see Appendices A and B),</li> <li>• Giving the feedback to the stakeholders about the results of their grievances through Complaint Register Form within 30 calendar days (complainants who have provided their names and contact information will be notified within 5 days that the grievance solution process has started and after the grievance closed).</li> </ul>
<b>HSE Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Making periodic inspections of the performance of Contractors of its activities during operation phase,</li> </ul>

Roles	Responsibilities
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Working in cooperation with other departments in order to determine targets for Environmental, Social, HS and resource efficiency,</li> <li>Determination of the national and international legislations that are applicable to the Project activities and informing the Operational Manager,</li> <li>Determination of the environmental impacts and OHS hazards in accordance with the actions, potential mitigation measures and measures to eliminate any potential social grievances,</li> <li>Ensuring that all provisions in the Contractor engagements regarding environmental, social and HS requirements as per the Project Standards during operation phase and auditing the performance of the Contractors on those requirements,</li> <li>Providing answers to the OHS, environment and social grievances raised by employees, the local community and local institutions,</li> <li>Checking the environmental and OHS records and performance reviews of the Contractors.</li> </ul>
<p><b>Document Control Center (DCC) Staff</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uploading all management plans, policies, training minutes, environmental, social and HS records, and reports to DCC and keeping this system up to date,</li> <li>Recording and keeping up to date all permits and/or the results of measurements taken within the scope of the Project,</li> <li>Making documents accessible to all Project employees (including Contractors / Subcontractors' employees).</li> </ul>
<p><b>Contractors / Subcontractors &amp; Employees</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contractors / Subcontractors are responsible not to make any commitment in their interactions with the stakeholders beyond their competence,</li> <li>Following the rules listed in this SEP and other relevant Management System documentation of the Project,</li> <li>Complying with the requirements and standards of the GMP.</li> </ul>

### 3 NATIONAL AND INTERNATIONAL STANDARDS

This SEP is prepared based on national and international requirements and standards. During the lifetime of the Project, "Project Standards" will be followed which consist of:

- Applicable Turkish Standards,
- Turkish EIA requirements,
- Other commitments to and requirements of Turkish Government authorities,
- Applicable international standards and guidelines.

#### 3.1 Applicable National Standards

##### *The Constitution of The Republic of Turkey*

The main document of the national requirements and standards is "The Constitution of The Republic of Turkey" which comprises articles related to human and labor rights, peace of the community and stakeholder engagement of the Project. These articles are as follows:

##### I. Legal Egalitarianism

**ARTICLE 10.** Everyone is equal before the law regardless of distinction as to language, race, color, sex, political opinion, philosophical belief, religion or any similar reasons. Men and

## Stakeholder Engagement Plan

women have equal rights which are the obligation to be ensured exist in practice by the government. Measures taken for this purpose shall not be interpreted as contrary to the principle of equality.

### II. Prohibition of Forced Labor

**ARTICLE 18.** Nobody can be forced to work. Drudgery is prohibited. Employers are not allowed to take deposits of money from workers and retain ID Cards.

### III. Freedom of Thought and Opinion

**ARTICLE 25.** Everyone has the right to freedom of thought and opinion. For whatever reason and purpose, nobody can be forced to explain their thoughts and opinions; cannot be condemned and accused of their opinions.

### IV. Freedom of Expression and Dissemination of Thought

**ARTICLE 26.** Everyone has the right to express and disseminate his thoughts and opinion by speech, in writing or pictures or through other media, individually or collectively. This right includes the freedom to receive and give information and ideas without interference from official authorities.

### V. Right of Petition

**ARTICLE 74.** Turkish citizens and foreign residents have the right to raise requests and complaints concerning themselves or the public in writing to the competent authorities and the Turkish Grand National Assembly.

## **Law on The Right to Information**

Everyone has the right to give information on the activities of public institutions and professional organizations, which qualify as public institutions. The procedure and the basis of the right to information according to the principles of transparency, equality and impartiality are regulated in the *Law on Right to Information* numbered 4982 and issued on 24.10.2003 with the official gazette number of 25269.

## **Law on The Use of Right to Petition**

**ARTICLE 3.** Everyone has the right to apply in writing to the Turkish Grand National Assembly and the component authorities concerning the requests and complaints concerning themselves or the public according to this article of the *Law on the Use of Right to Petition* No. 4982 which was issued on 01.11.1984 with the official gazette number of 3071.

## **Labor Law**

### The Principle of Equal Treatment

**ARTICLE 5.** Discrimination in employment is prohibited. No discrimination based on language, race, sex, political opinion, philosophical belief, religion and sex or similar reasons is permissible in the employment relationship. Except for biological reasons or reasons related to the nature of the job, the employer must not make any discrimination, either directly or indirectly, against an employee in the conclusion, conditions, execution and termination of his/her employment contract due to the sex or maternity of employee. The differential remuneration for similar jobs or work of equal value is not permissible.

#### *The Worker's Right of the Immediate Termination for the Valid Reason*

**ARTICLE 24.** Whether or not the duration is fixed, the worker can terminate before the end of the contract or without waiting for the notice period. The employment contract is not subject to any special form unless the contrary is stipulated by the Law.

#### *Overtime Work*

**ARTICLE 41.** Overtime work can be done for reasons such as the general benefits of the country and increased production. Overtime work requires the employee's consent.

**ARTICLE 42.** Compulsory overtime work is only allowed for all or some of the employees in case of a breakdown, whether actual or threatened or in the case of urgent work to be performed on machinery, tools or equipment or in case of force majeure. Compulsory overtime work shall not exceed the time necessary to enable the normal operating of the establishment.

#### *Working Age and Prohibition of Child Employment*

**ARTICLE 71.** The employment of children under the age of fifteen is prohibited. However, children who have reached the age of fourteen and have completed their primary education may be employed in light labor that will not hinder their physical, mental or moral development.

#### *Unions and Collective Agreements Law*

Workers are covered by the legislation numbered of 6356 (dated on 07.11.2012, Official Gazette No. 28460). There are four types of collective agreements regulated which are workplace collective bargaining agreement, enterprise collective agreements, group collective agreements, and framework agreements.

#### *Environmental Law*

The main law of National Environmental Legislation is the Environmental Law numbered 2872 which was issued on 11.08.1983 with the official gazette number of 18132. In this law, the Turkish Regulation on *Environmental Impact Assessment (EIA)* (Official Gazette, 17 July 2008, no 26939) is defined which includes a limited public disclosure process.

### 3.2 Applicable International Standards, Legislations and Guidelines

International standards to be applicable by the Project are the IFC Performance Standards and AIBB ESSs. Particularly, IFC: Performance Standard 1 shall be complied with as they address stakeholder engagement. Basic objectives of international standards and guidelines are as follows:

- To define project affected people and communities and other relevant parties having an effect on, having been affected by, and/or that may be affected by the activities and implementations of the Project; and to develop an appropriate procedure to identify and confirm them,
- To prepare a database comprised of the relevant stakeholder of the Project and its associated facilities and to continuously update it,
- To review this database in consultation with relevant parties,
- To provide necessary information and consultancy services to all stakeholders to facilitate their required contributions on the environmental and social issues that may affect them,
- To continuously protect respectful and constructive relations with stakeholders based on mutual confidence and honesty, and by respecting the values of the stakeholders.

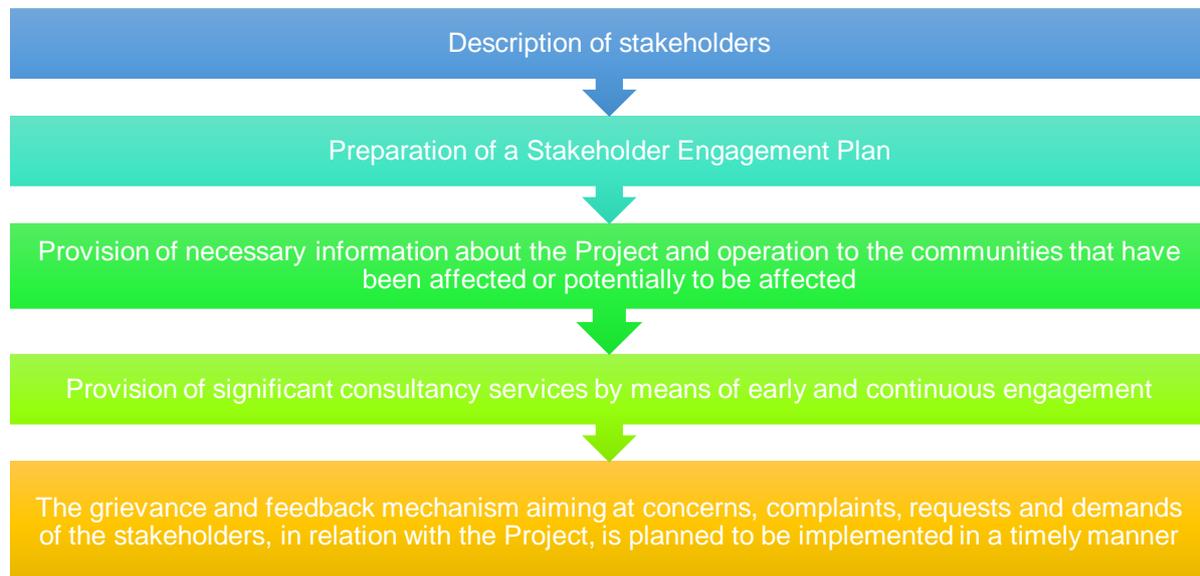


Figure 3-1. Main Requirements of International Standards and Guidelines regarding Stakeholder Engagement

#### 3.2.1 IFC Performance Standards

The key requirements related to stakeholder engagement from IFC Performance Standard 1 can be summarized as follows:

- An Environmental and Social Management System (“ESMS”) should be prepared and implemented, and the element of stakeholder engagement should be included,

## Stakeholder Engagement Plan

- The range of stakeholders should be identified, if affected communities may be adversely impacted, then a Stakeholder Engagement Plan should be developed and implemented.
- When applicable this SEP is to include differentiated measures to allow for the effective participation of those identified as disadvantaged or vulnerable.
- Affected Communities will be provided with access to relevant information on (i) the purpose, nature, and scale of the Project; (ii) the duration of proposed project activities; (iii) any risks to and potential impacts on such communities and relevant mitigation measures; and (iv) the envisaged stakeholder engagement process and (v) the grievance mechanism.
- A process of effective consultation will be conducted in a manner that allows affected communities to express their views on project risks, impacts and mitigation measures, and will allow for the Project owner to respond to them.
- When potentially significant adverse impacts on affected communities exist, an Informed Consultation and Participation (ICP) is to be conducted.

IFC defined “Key Concepts and Principles of Stakeholder Engagement” in its A Good Practice Handbook. The building blocks of stakeholder engagement are listed below:

- Stakeholder Identification and Analysis
- Information Disclosure
- Stakeholder Consultation
- Negotiation and Partnerships
- Grievance Management
- Stakeholder Involvement in Project Monitoring
- Reporting to Stakeholders

### 3.2.2 AIIB Requirements

In Environmental and Social Framework set out by AIIB describe the stakeholder engagement as follows:

*“The Bank believes that transparency and meaningful consultation is essential for the design and implementation of a Project and works closely with its Clients to achieve this objective. Meaningful consultation is a process that begins early and is ongoing throughout the Project. It is **inclusive, accessible, timely and undertaken in an open manner**. It conveys adequate information that is understandable and readily accessible to stakeholders in a culturally appropriate manner and in turn, enables the consideration of stakeholders’ views as part of decision-making. Stakeholder engagement is conducted in a manner commensurate with the risks to, and impacts on, those affected by the Project.”*

### 3.3 Project Standards

The Project will meet both national and international standards. In case those differ, the most stringent requirement will be met.

## 4 STAKEHOLDER ENGAGEMENT ACTIVITIES

### 4.1 Early Engagement

During the interviews with the company, it was learned that meetings were held with the neighborhood headmen in the influence area of both Ankara and Adana branches from time to time, upon the request of the Mukhtars. At the same time, it was learned that interviews were held with official institutions. However, these meetings have not been recorded for either branch.

Within the scope of the planned operational investment project, the first interviews with the relevant stakeholders were made by MGS during the field visits made on 20 December 2021 for the Ankara Branch and 22-23 December for the Adana Branch. Information from these interviews is summarized in Section 1.

### 4.2 Stakeholder Identification

All stakeholder groups that have an interest in, that might be affected by, or that might have an influence on the outcome of the Project were identified during the early engagement of the Project. Stakeholder identification was completed and involved screening a wide array of potential stakeholders, including institutions, associations, NGOs and other informal groups, that should be involved in the engagement process.

The stakeholders were then classified according to their type and status based on the profile that the stakeholder has within the social structure of the context. The identified stakeholders are presented in Table 4-1 for Ankara Branch and for Adana Branch.

Table 4-1. Stakeholder Groups for Ankara Branch

Stakeholder Groups	Stakeholder Type	
	Affected	Interested
<b>External Stakeholders</b>		
<b>Local Communities (Settlements in the Aol)</b>		
Mukhtars and residents of the following neighborhoods <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eskipolatlı Neighborhood</li> <li>• Karapınar Neighborhood</li> <li>• İstiklal Neighborhood</li> </ul>	✓	
<b>Government</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ankara Provincial Directorate of Environment and Urbanization</li> <li>• Ankara Provincial Directorate of Agriculture and Forestry</li> </ul>		✓

Stakeholder Engagement Plan

Stakeholder Groups	Stakeholder Type	
	Affected	Interested
<ul style="list-style-type: none"> <li>Polatlı District Sub-Governor</li> <li>Polatlı District Directorate of Agriculture and Forestry</li> </ul>		
<b>Municipality</b>		
Polatlı Municipality	✓	✓
<b>NGOs</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Polatlı Chamber of Commerce</li> <li>Polatlı Chamber of Industry</li> </ul>		✓
<b>Internal Stakeholders</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ŞA-RA Group Employees</li> <li>Contractors/Subcontractors/Suppliers</li> </ul>	✓	✓

Table 4-2 Stakeholder Groups for Adana Branch

Stakeholder Groups	Stakeholder Type	
	Affected	Interested
<b>External Stakeholders</b>		
<b>Local Communities (Settlements in the Aol)</b>		
Mukhtars and residents of the following neighborhoods <ul style="list-style-type: none"> <li>Eski Misis Neighborhood</li> <li>Yakapınar Neighborhood</li> <li>Çakaldere Neighborhood</li> </ul>	✓	
<b>Government</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adana Provincial Directorate of Environment and Urbanization</li> <li>Adana Provincial Directorate of Agriculture and Forestry</li> <li>Yüreğir District Sub-Governor</li> </ul>		✓
<b>Municipality</b>		
Yüreğir Municipality	✓	✓
<b>NGOs</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adana Chamber of Commerce and Industry</li> <li>Yüreğir Chamber of Agriculture</li> </ul>		✓
<b>Internal Stakeholders</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ŞA-RA Group Employees</li> <li>Contractors/Subcontractors/Suppliers</li> </ul>	✓	✓

### 4.3 Stakeholder Engagement Program

The objectives of external communications are to provide continuous engagement with targeted audiences to inform about the company activities, including company performance, company development and investment plans and their implementation.

The methods of communication to be utilized are summarized in the following Stakeholder Engagement Program and will include:

## Stakeholder Engagement Plan

- Publication for public review of the Stakeholder Engagement Plan and Environmental and Social Action Plan,
- Meetings with regulatory bodies,
- Public meetings,
- Published on local municipalities' website (if available) and/or on a dedicated Project website,
- Announcements through mukhtars and locals,
- Provision of general information on noticeboards at key public locations.

The following summarizes the stakeholder engagement program in terms of:

- Stakeholder groups to be consulted,
- Engagement topics,
- Type of information disclosed / engagement methods,
- Frequency and responsible.

Stakeholder Engagement Plan

Table 4-3. Stakeholder Engagement Program

ID	Target Group	Engagement Topics	Project Phase	Method of Engagement	Frequency	Responsible
SEP 1	-All affected settlements and Interested parties -Local communities -Local government -Local business	<b>Information Disclosure</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Purpose, stages, general information about the Project and its environmental and social impacts</li> <li>• Implementation of mitigation measures related to relevant social and environmental impacts</li> <li>• Grievance mechanism</li> <li>• Monitoring objectives and activities to be performed</li> <li>• Disclosure information (SEP and GMP) via Project website for the review</li> </ul>	Operation phase	Public Participation Meeting	After the Environmental and Social Management Plans are approved	SRS
SEP 2	-Local businesses -All affected settlements and mukhtars	<b>Employment and Procurement Strategies</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recruitment of employees</li> <li>• Training of staff</li> <li>• Procurement of supplies and services</li> </ul>	Operation phase	Public Participation Meeting or depending on the requests of the stakeholder group	After the Environmental and Social Management Plans are approved	SRS
SEP 3	NGOs	<b>Social progress, economic and social development and environmental protection</b> Information and consultation on: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitigation measures against potential environmental and social risks</li> <li>• Sustainability</li> <li>• Social responsibility projects, implementation principles</li> </ul>	Operation phase	Focus group meetings (with NGOs' representatives and members)  Project website	As needed / If requested	SRS
SEP 4	-All affected settlements and mukhtars	<b>Traffic and Transportation Management</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Road safety awareness, including on safe crossing of the bypass and access roads</li> </ul>	Operation phase	Face to face meetings or focus group meetings depending on the	As needed / If requested	SRS

Stakeholder Engagement Plan

ID	Target Group	Engagement Topics	Project Phase	Method of Engagement	Frequency	Responsible
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Types, number and frequency of vehicles that will be used in operation phase</li> <li>Collaborating with local communities on education about traffic and pedestrian safety (e.g. school education campaigns)</li> <li>Communication of traffic measures and Project area access road usage with mukhtars</li> </ul>		requests of the stakeholder group		
SEP 5	-All affected settlements and mukhtars	<p><b>Management of environmental and social risks of the Project</b></p> <p>Information on:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Environmental and social monitoring program</li> <li>Environmental and social monitoring results</li> <li>Overall information about progress of the Project</li> </ul>	Operation phase	Meetings with Mukhtars Brochures Announcements on Project Website	As needed / If requested	SRS
SEP 6	Vulnerable Groups	<p><b>Employment and any other interest of vulnerable groups</b></p> <p>Information on:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recruitment of disabled employees</li> <li>General information of the project, environmental and social impacts, mitigation measures, monitoring activities of the project</li> <li>Special measures for the vulnerable groups</li> </ul>	Operation phase	Focus group meetings (with disable people and their representatives accompanied by relevant specialist depending on the disable group)	As needed / If requested	SRS

#### 4.4 Tools & Methods for Information Disclosure

The Project will provide transparent informative material to the affected communities and the stakeholders in a consistent and timely manner. The way this material will be disclosed is discussed in the sections below.

##### 4.4.1 Internal / Website

Project specific web site ([www.sara.com.tr](http://www.sara.com.tr)) will keep information on the operations updated on an assigned website in both Turkish and English. Company facilities' physical address, telephone numbers and maps are given in the Company Website Communication Page (Figure 4-1). In fact, informative brochures, Grievance Mechanism Procedure should be available on this assigned website for each of the facilities, and through this website, it should be possible to send grievances to the company.

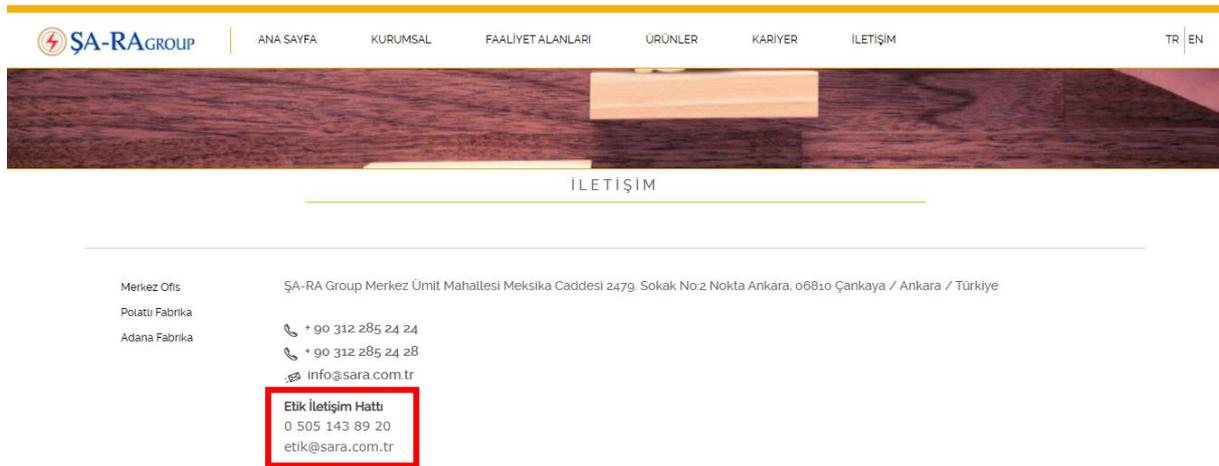


Figure 4-1. Communication Webpage of ŞA-RA Group

##### 4.4.2 Information Sheets

Information sheets including a non-technical summary of the activities in the facility, key project issues and details regarding Project's approach to minimizing, mitigating and managing potential negative impacts will be prepared and made available on the assigned websites and at the facilities offices. Copies of these information sheets will be posted at the mukhtar offices of the affected communities identified as stakeholders.

##### 4.4.3 Responding to Local Communities and Publications for the Communities

Authorities of the facilities give full and timely responses to request, complaints and recommendations of local communities in addition to implementing the grievance mechanism procedure. All requests are treated respectfully. In the event that it is not possible to meet a particular request, then a detailed explanation as to why not, will be given through the use of grievance mechanism procedures.

At the Project website, material providing information about different stages of the project will be available, and stakeholders will be kept posted. When needed, particular matrices and informative documents will be prepared as a response to concerns, complaints and requests of stakeholders and local communities on the basis of impact assessment surveys carried out by company. As long it is appropriate, relevant Project information will be disclosed to the public.

#### 4.4.4 Disclosure Activities

During this engagement phase, disclosure and consultation activities will be designed along the following general principles:

- Consultation events and opportunities should be widely and proactively publicized, especially among Project affected parties, at least 1 week prior to any meeting via website announcements, through mukhtars and posted information banner in mukhtars' offices,
- The location and timing of any meetings will be designed to maximize accessibility to Project affected stakeholders, if needed transportation arrangement will be made by the Project to increase participation in meetings,
- The information presented (via presentations, leaflets, website publications etc.) will be clear and non-technical and will be presented in the local language understood by those in the communities,
- Simplified system will be provided to ensure that stakeholders are able to raise their concerns and the Project will encourage the stakeholders to raise their concerns/complaints and suggestions, and
- Issues raised are to be answered at the meeting or, if an answer is not immediately available, these issues will be actively followed up on, the person who raised the issue will be informed after the meeting when the issues resolved.

Project related information communication meetings will be open to the entire public and will be announced through local mukhtars. Furthermore, they will be held at the locations where stakeholders (especially local communities) can easily reach like the local Mukhtar offices. If needed, separate meetings can be organized at venues frequently visited by women for women-only meetings. The Project will inform the public via meetings, media and other similar means, about how people can access Project related documents (such as this SEP and Grievance Mechanism Procedure.) and the project timetable, and how they can submit comments, complaints and suggestions.

In case of unexpected pandemic situations like COVID-19, it is required to develop safe and effective stakeholder engagement and grievance management for maintaining a proactive

communication process and providing communities with information in a timely manner. The alternative communication methods such as online platforms should be produced and provided by the Project. Based on the principles of stakeholder engagement and grievance mechanism, alternative communication tools and methods can be as follows:

- Digital platforms, social media and messaging platforms,
- Secure grievance portal and announcements through the Project website,
- Online stakeholder engagement workshops by using live web streaming,
- Multiple communication options such as closed captioning for video/conference calls.

## 5 MANAGEMENT OF GRIEVANCES

### 5.1 Grievance and Feedback Procedure

Grievances are complaints, suggestions and problems that employees and external stakeholders raise on a specific issue. The spectrum of grievances ranges from major and potentially illegal issues such as discrimination or victimization in the workplace to more minor day-to-day disputes of local stakeholders or Project Affected People (PAP).

Grievance procedures provide a clear and transparent framework to deal with difficulties. A grievance mechanism is a structured process that allows complainants to address disputes, fear and aspirations, concerns in a fair, easily accessible and transparent manner.

Grievance procedures will be coordinated through the appointed Social Responsibility Staff (SRS) who is the primary interfaces between the community and the Project. Complainants will have the chance to provide their names in order to gain effective feedback on their complaints/grievances, however; confidentiality procedures will be put in place to protect the complainant, as appropriate. SRS is recommended to be nominated from Human Resources department. The SRS is expected to conduct a bridge between the company and the employees, in order to formalize the grievance process and procedures, as it is existent, but in a non-formal way.

The grievance mechanism will be informed to the stakeholders so that they are aware of the process, having knowledge of the right to submit a grievance and understand how the mechanism will work and how their grievance will be addressed. In most cases, a grievance or complaint will be submitted by a stakeholder or local resident by phone, in writing or by speaking with the company SRS, if it is not anonymous.

In addition, the mechanism shall also constitute an internal grievance process, conducted specifically for employees, subcontractors and other suppliers of the Project.

### 5.1.1 Principles of the Grievance Mechanism (Internal and External Grievance Mechanism)

The grievance mechanism is developed to cover the following:

- **Simplicity and necessity:** Procedures will be kept as simple as possible, avoiding unnecessary administrative stages. Fair and transparent, informative for relevant people.
- **Keeping it up to date:** The process will be regularly reviewed jointly by the SRS. Regular monitoring and evaluation should be conducted continuously.
- **Confidential and impartial process, non-retribution:** The process will be confidential and impartial, without employees fearing retribution.
- **Reasonable timescale:** A certain timeframe to deliver responses and solve the problems mentioned will be followed, which is 30 calendar days as the assigned duration for grievance resolution.
- **Keeping of records:** Grievances are tracked and recorded in a written manner, hard and soft copies, if possible.
- Workers should not experience retribution for raising concerns through such mechanisms.

### 5.1.2 Collection, Registration and Evaluation of Grievances

Handling of grievances (collection, registration and evaluation) will follow these steps:

- Initiate the grievance procedure by filling up a Complaint Register Form (see Appendix A), mainly by the SRS,
- SRS registers the grievance/comment in the grievance database (see Appendix E);
- The SRS investigates the grievance and makes the first evaluation with the help relevant Department Chief;
- Final decision is made, and further action is implemented in order to solve the grievance;
- The complainant is notified (if name provided) within 5 working days that the grievance solution process has started;
- The complainant is informed about the resolution (at most in 30 calendar days after the grievance is received);
- The grievance is officially closed after related documentation (Grievance Closure Form given in Appendix D) is completed; and
- Anonymous complaints will not be efficient to handle; however, no one will be forced to provide names.

Depending on the type of the grievance, sharing of responsibilities should be elaborated among the related departments; however, handling and tracking should be ensured to be done mutually.

A complaint register form is prepared for official notification of complaints about the Project. "Open door policy" shall not be encouraged as the one and only way of communication, so, reporting of complaints in writing should also be encouraged.

### 5.1.3 Feedback to the Stakeholders

Feedback duration on the status of the delivered grievance, is assigned as 30 calendar days, after the receipt of the grievance. If the complainant has provided a name and contact information, this will give the chance to inform them about the status of their grievance within 5 working days of grievance receipt.

It is important to monitor the on-going stakeholder engagement process to ensure that consultation and disclosure efforts are effective, and stakeholders delivering grievances have been meaningfully consulted throughout the process. It is also important to monitor to ensure that expectations are managed, and the Project builds a more meaningful relationship with stakeholders. This is essential in maintaining a 'social license to operate', which refers to the ongoing acceptance of a company or industry's standard business practices and operating procedures by its employees, stakeholders, and the general public.

The SEP will be reviewed and revised (if needed) annually during the operation phase, while the grievance mechanism will be continuously reviewed. In addition, the project stakeholders list will be reviewed and updated, if necessary.

### 5.1.4 Grievance Mechanism Communication

Employees should know whom they notify to in case of the event of a grievance and the support is available. Managers should be familiar with procedures. Details about the procedures should be easily available, for example in employee handbooks or flowcharted in local places.

For the collection of internal grievances from employees:

- Grievance mechanism process will be communicated with all employees (including contractor's employees) during the recruitment process and the first HSE training sessions will also include the stakeholder engagement and grievance mechanism process;
- Communication about the grievance mechanism will be repeated regularly with the toolbox trainings;

Stakeholder Engagement Plan

- The grievance/suggestion boxes will be made available at the Project facility sites for internal grievances; and
- All employees will be aware of the location of the grievance/suggestion boxes and how to submit their grievances (either through web site or with grievance/suggestion boxes).

For the collection of external grievances from community:

- Grievance mechanism process will be communicated with external stakeholders during stakeholder engagement meetings (including the locations of the grievance/suggestion);
- The grievance/suggestion boxes will be made available at the Mukhtars' offices or villagers' gathering points (such as tea houses etc.) in the nearest settlements; and
- Stakeholders will be aware of the location of the grievance/suggestion boxes and how to submit their grievances (either through web site or with grievance/suggestion boxes).

The grievance mechanism constitutes two parts: External and internal (Workers, subcontractors and suppliers of the Project). These two mechanisms will have different respondents: External Grievance Mechanism will be run by the SRS, while internal grievances will be under the responsibility of SRS and collaborating different departments such as Quality Control, HSE and HR. A sample of the internal grievance form is presented in Appendix C.

## 5.2 Contact Details

The existing contact details of the Project is given below. The contact information regarding the assigned SRS (name and contact number/e-mail address) should be included when this Plan is updated. Also, it is recommended that an online grievance register form should be integrated into the Project website.

Table 5-1. Contact Details of the Project

ŞA-RA Ankara Branch	ŞA-RA Adana Branch	Head Office
<p><b>Address:</b> ŞA-RA Group Polatlı Eski Haymana Yolu 600 mt. 06900 Polatlı - Ankara / TÜRKİYE</p> <p><b>Telephone:</b> +90 312 625 54 60</p> <p><b>e-mail:</b> polatlifabrika@sara.com.tr</p> <p><b>Website:</b> www.sara.com.tr</p>	<p><b>Address:</b> ŞA-RA Group Adana Ceyhan Yolu 30.Km Yuregir - Adana / TURKEY</p> <p><b>Telephone:</b> +90 322 393 47 86 - 87 - 88</p> <p><b>e-mail:</b> adanafabrika@sara.com.tr</p> <p><b>Website:</b> www.sara.com.tr</p>	<p><b>Address:</b> ŞA-RA Group Merkez Ümit Mahallesi Meksika Caddesi 2479. Sokak No:2 Nokta Ankara, 06810 Çankaya / Ankara / Türkiye</p> <p><b>Telephone:</b> + 90 312 285 24 24</p> <p><b>e-mail:</b> info@sara.com.tr</p> <p><b>Website:</b> www.sara.com.tr</p>
<b>Ethical Communication Line</b>		
<p>0 505 143 89 20 etik@sara.com.tr</p>		

## 6 MONITORING

### 6.1 Review and Revision of this Plan

This SEP will be reviewed annually during operation. During steady state operations, this Plan will be reviewed on an annual basis and any necessary revisions made to reflect the changing circumstances or operational needs of the Project. Revision of this Plan will be the responsibility of SRS.

If the circumstances change, this Plan may be updated on an “as required” basis.

Any revisions to this Plan will be uploaded to the Document Control Center (DCC) and the Project website to ensure that all internal and external stakeholders have access to the latest version of this SEP.

### 6.2 Key Performance Indicators (KPIs)

The following table summarizes the key performance indicators and associated key monitoring actions that can be used to assess the progress and effectiveness of the stakeholder engagement performance.

*Table 6-1. Key Performance Indicators (KPIs)*

KPI*	Target	Monitoring Measure
Number of community complaints or grievances	Total number reduced year on year	Grievance Database
% of complaints that are responded within 5 working days	Delivery of regular reports to stakeholders on the outcomes of the Grievance Mechanism	Reporting
% of complaints that are closed within 30 working days	100% of the complaints are closed within 30 working days	Grievance Database
% of visitors that are received Visitor Training on general site rules, especially OHS issues	100% of the visitors are received Visitor Training	Visitors Registers
Auditing Grievance Procedure to ensure that it is being implemented and grievance are being adequately addressed	Annual audit complete target of 100% of grievances close out to satisfaction of complainants within 30 working days	Audit Report

### 6.3 Key Monitoring Activities

The Project will monitor the implementation of the stakeholder engagement process (consultations, grievance mechanism etc.). The outputs of this monitoring will also provide input on the management and monitoring of the overall environment, health and safety (labor rights) and social performance of the Project mainly through:

Stakeholder Engagement Plan

- Revision, improvement or extension of the monitoring activities, parameters, locations and frequency; and
- Reviews and revisions of the management plans and procedures.

The Project will monitor the effectiveness of the engagement processes by analyzing the feedback received from engagement activities, thus involving the engaged stakeholders into the monitoring process.

During all engagement activities, where appropriate, questions will be asked to stakeholders on the effectiveness of the meeting and the process of stakeholder engagement. These questions will be tailored for the engaged stakeholder, but will address mainly:

- Transparency and accessibility of the engagement process,
- Provision of relevant information,
- Timely responses (ongoing communication),
- Clarity and simplicity of the information provided, and
- Applicability and relevancy of the information provided.

For an effective stakeholder engagement more than 50% of the stakeholders are expected to provide positive feedback to these enquiries.

The key monitoring activities will focus on ensuring compliance with the requirements set out in this Plan using the key performance indicators.

Table 6-2. Key Monitoring Activities

Topic / Aspect	Monitoring Indicator	Monitoring Method	Monitoring Periodicity	Monitoring Location
Grievances/ Concerns	<p>The Project will review Grievance Log/Database, including complaints <i>closed</i> and <i>unresolved</i> per period at a minimum monthly to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• number of outstanding complaints and grievances opened in the month,</li> <li>• number of complaints and grievances opened in the month and evolution since Project start (graphic presentation),</li> <li>• number of complaints grievances closed in the month; and</li> <li>• type of grievance.</li> </ul>	Grievance Database	Monthly	Site office
Visitor to the Office	Visitors will be recorded including the information of the reason for visit etc.	Visitor Records	Monthly	Site office

Topic / Aspect	Monitoring Indicator	Monitoring Method	Monitoring Periodicity	Monitoring Location
Community Engagement Activities	The SRS will record formal and informal engagement with local communities.	Community Engagement Records	Monthly	Site office
Disclosure Materials and Feedback to Communities	SRS will keep records of the types of leaflets, brochures, newsletters prepared and distributed. SRS will monitor feedback to local communities	Community Info System on the Website	Quarterly	Site office
Social Responsibility Program	SRS will monitor and record the social responsibility activities carried out in the scope of Project and these records will be inserted to stakeholder engagement quarterly reports.	Annual reports	Bi-annually (construction) Annually (operation)	Site office

## 7 TRAININGS

All necessary training will be provided as induction training to provide general awareness for all employees of the Project and its contractors. Job-specific training will be also provided as necessary including grievance management procedure. The implementation of this grievance mechanism will be followed by the Social Responsibility Staff and other personnel and supervisors of the Project Contractors are also involved in the stakeholder engagement activities and grievance mechanism procedure.

### 7.1 Induction Training

The induction training will provide information about the worker grievance mechanism to all direct and indirect workers. The trainings will be given in the first “Induction Training” session. All employees of the Project and contractors are required to participate in community relations and human rights training. This training will provide the information on how to understand and respect different cultures and opinions and to be an effective team member by behaving appropriately with locals and colleagues.

### 7.2 Job Specific and Other Training Requirements

Job-specific training and additional specialist training (if there any) for key personnel involved in the community, then it will be provided to those and employees for grievance management. Specific training on the application of the Stakeholder Engagement Plan and Grievance Management is also provided to the Social Responsibility Staff and other personnel and supervisors of the Project and contractors involved.

## 8 AUDITING AND REPORTING

In this section, auditing internally and externally is involved. For the Project activities, record keeping, and reporting basics are explained.

### 8.1 Internal Auditing

Routine internal inspections will be carried out by Social Responsibility Staff during the operational phase regarding the proper implementation of SEP. The conformance will be monitored in accordance with the requirements set out in this Plan. The aspects of this management plan are subject to regulatory audits.

### 8.2 External Auditing

The conformance with this SEP will be subject to periodic assessment as part of the ŞA-RA Group audit program and separately by Project Lenders.

### 8.3 Record Keeping and Reporting

Record keeping will be done by SRS during the following cases:

- Consultation meetings,
- Community engagement activities,
- Grievances actions and close out of grievances,
- Concerns/opinions/suggestions by the local community during consultation meetings and stakeholder engagement activities,
- Audits, investigations and incidents which will be managed according to the Project procedures.

On monthly basis, an overview of the grievances recorded in terms of number and type will be investigated. The situation of the grievances as open/closed out will be developed periodically. The SRS will evaluate and conclude this overview with project management in the monthly progress meetings

# APPENDICES

**Appendix A: Complaint Register Form**

**Appendix B: Consultation Form**

**Appendix C: Internal Grievance Form**

**Appendix D: Grievance Closure Form**

**Appendix E: Grievance Database**

## Appendix A: Complaint Register Form

Complaint Register Form		
<b>Reference No:</b>		
<b>Full Name</b>  <i>Note: You can remain anonymous if you prefer or request not to disclose your identity to third parties without your consent.</i>	<b>Name &amp; Surname:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>wish to raise my grievance anonymously</b>  <input type="checkbox"/> <b>request not to disclose my identity without my consent</b>	
<b>Contact Information</b>  <b>How the complainant wants to be contacted (mail, telephone, e-mail).</b>	<input type="checkbox"/> <b>By Post:</b> <b>Mailing address:</b>  <input type="checkbox"/> <b>By Telephone:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>By E-mail</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>I don't want to be contacted</b>	
<b>Details Related to Grievance:</b>		
<b>Description of Incident or Grievance:</b>		What happened? Where did it happen? Who did it happen to? What is the result of the problem?
Case summary:		
<b>Date of Incident/Grievance</b>		
	<input type="checkbox"/> <b>One-time incident/grievance (Date _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Happened more than once (how many times? _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>On-going (Provide details)</b>	
<b>What would you like to see happen to resolve the problem?</b>		
<b>Only for internal usage: Status of complaint</b>		
	Date:	Signature:
The complaint is closed by:		
Actions taken (Provide details):		

## Appendix B: Consultation Form

Consultation Form									
<b>Reference No:</b>									
Person Filling the Form:			Date:						
Interview Agenda:			Reference No:						
Information on Consultation									
Interviewee Institution:			<b>Communication Type</b>						
Name-Surname of the Interviewee:			Phone/Free Line	<input type="checkbox"/>					
Phone:			Face to face interview	<input type="checkbox"/>					
Address:			Web-site/ E-Mail	<input type="checkbox"/>					
E-Mail:			Other (Explain)	<input type="checkbox"/>					
Stakeholder Type									
Public Institution	<input type="checkbox"/>	Project Affected People	<input type="checkbox"/>	Private Enterprise	<input type="checkbox"/>	Trade Association	<input type="checkbox"/>	NGO	<input type="checkbox"/>
Interest Groups	<input type="checkbox"/>	Industry Associations	<input type="checkbox"/>	Workers' Union	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>	University	<input type="checkbox"/>
Detailed Information on Consultation									
Questions related to Project									
Concerns/feedbacks related to Project									
Responses to the views expressed above:									

## Appendix C: Internal Grievance Form

<b>Reference No:</b>		
<b>Full Name</b> Note: <i>you can remain anonymous if you prefer or request not to disclose your identity to the third parties without your consent</i>	<b>Name &amp; Surname:</b> _____  <input type="checkbox"/> I wish to raise my grievance anonymously  <input type="checkbox"/> I request not to disclose my identity without my consent	
<b>Contact Information</b>  How the complainant wants to be contacted (mail, telephone, e-mail).	<input type="checkbox"/> By Post: Mailing address: _____  <input type="checkbox"/> By Telephone: _____  <input type="checkbox"/> By E-mail _____  <input type="checkbox"/> I don't want to be contacted	
<b>Details Related to Grievance:</b>		
<b>Description of Incident or Grievance:</b> _____ What happened? Where did it happen? Who did it happen to? What is the result of the problem?		
Case summary:		
<b>Date of Incident/Grievance</b>		
	<input type="checkbox"/> One-time incident/grievance (Date _____) <input type="checkbox"/> Happened more than once (how many times? _____) <input type="checkbox"/> On-going (Provide details)	
<b>What would you like to see happen to resolve the problem?</b>		
<b>Only for internal usage: Status of complaint</b>		
	Date:	Signature:
Complaint is closed by:		
Actions taken (Provide details):		

## Appendix D: Grievance Closure Form

Grievance Closure Form	
<b>Reference No:</b>	
<b>Determination of Corrective Action(s)</b>	
1	
2	
3	
4	
5	
<b>Responsible Departments</b>	
<b>Close Out the Grievance</b>	
<i>This section will be filled and signed by the complainant in case the complaint stated in the "Grievance Registration Form" is resolved.</i>	
<b>Date:</b>  ...../...../.....	<b>Name Surname / Signature of the Person Closing the Complaint</b>
	<b>Name, Surname / Signature of Complainant</b>





PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK  
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

[www.mgsmuhendislik.com](http://www.mgsmuhendislik.com)

Draft Report

# Şikayet Mekanizması Prosedürü (İç & Dış)

Plan No: ŞARA-PRC-SOC-GMP-001

ŞA-RA Grup Sermaye Yatırımı



KALKINMA  
YATIRIM  
BANKASI

Ocak 2022

## Proje Bilgisi

Project	Detaylar
İsim	ŞA-RA Sermaye Yatırım Projesi
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
Hazırlatan	ŞA-RA Grup / ŞA-RA Enerji İnşaat Ticaret ve Sanayi A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

## Düzenleme Kaydı

Şirket	Müşteri İletişimi	Sürüm	Verildiği Tarih	Teslimat Yöntemi
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	04.01.2022	e-mail: PDF
ŞA-RA Grup / ŞA-RA Enerji İnşaat Ticaret ve Sanayi A.Ş.	Şeyda UYANIK	Rev00	04.01.2022	e-mail: PDF

## Hazırlayan

MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

<b>Pelin Deniz YOĞURTÇU</b>	Proje Yöneticisi / Uluslararası Projeler Koordinatörü
<b>Münire Selcen AK, MSc</b>	Ç&S Politika Koordinatörü
<b>Yeliz PALA AKYOL</b>	SG Uzmanı
<b>Hüseyin TEKE</b>	Sosyolog / Antropolog
<b>Kübra ÖZSOY</b>	Proje Mühendisi
<b>Murat AVCI</b>	Proje Mühendisi
<b>Şehriban Seval KİPER</b>	Proje Mühendisi

## İçindekiler

<b>Tablolar</b> .....	<b>i</b>
<b>Şekiller</b> .....	<b>i</b>
<b>Kısaltmalar</b> .....	<b>i</b>
<b>1 Giriş</b> .....	<b>2</b>
1.1 Proje Tanıtımı .....	2
1.2 Amaç .....	5
1.3 Kapsam .....	5
1.4 Tanımlar .....	6
<b>2 Görev ve Sorumluluklar</b> .....	<b>7</b>
2.1 Temel İlkeler .....	7
2.2 Görev ve Sorumluluklar .....	7
<b>3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR</b> .....	<b>9</b>
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri .....	9
3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler .....	12
3.2.1 IFC Performans Standartları .....	12
3.2.2 AIIB Çevresel ve Sosyal Standartları .....	15
3.3 Proje Standartları .....	18
<b>4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ</b> .....	<b>18</b>
4.1 Şikayet Mekanizması .....	18
4.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri .....	19
4.1.2 Şikayet Mekanizması İletişimleri .....	19
4.2 İç (Çalışan) Şikayet Yönetim Süreci .....	20
4.3 Dış Şikayet Yönetim Süreci .....	21
4.3.1 Şikayetlerin Alınması .....	21
4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması .....	21
4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim .....	22

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

4.3.4	Önerilen Çözüm / Düzeltici Eylem .....	22
4.3.5	Şikayetlerin Kapatılması .....	22
4.3.6	Çözumsuzlük Durumu .....	22
<b>5</b>	<b>İZLEME</b> .....	<b>22</b>
5.1	ŞMP'nin Gözden Geçirilmesi ve Düzeltilmesi .....	22
5.2	Overview of Monitoring Requirements .....	23
5.3	Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar) .....	23
5.4	Temel İzleme Faaliyetleri .....	23
<b>6</b>	<b>EĞİTİM</b> .....	<b>24</b>
6.1	Başlangıç Eğitimi .....	24
6.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri .....	25
<b>7</b>	<b>7 DENETİM VE RAPORLAMA</b> .....	<b>25</b>
7.1	İç Denetim .....	25
7.2	Dış Denetim .....	25
7.3	Kayıt Tutma ve Raporlama .....	25
<b>EKLER</b>	.....	<b>26</b>
Ek A:	Şikayet Kayıt Formu .....	27
Ek B:	Danışma Formu .....	28
Ek C:	İç Şikayet Formu .....	29
Ek D:	Şikayet Kapatma Formu .....	30
Ek E:	Şikayet Veritabanı .....	31

## Tablolar

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar .....	7
Tablo 4-1. Projenin İletişim Bilgileri .....	21
Tablo 5-1. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar) .....	23
Tablo 5-2. Temel İzleme Faaliyetleri .....	23

## Şekiller

Şekil 1-1. Ankara Şubesi ve Yakın Yerleşimler Haritası .....	3
Şekil 1-2 Adana Şubesi ve Yakın Yerleşimler Haritası .....	4
Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları .....	19

## Kısaltmalar

<b>AIIB</b>	Asya Altyapı Yatırım ve Kalkınma Bankası
<b>BDK</b>	Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım
<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirme
<b>ÇSÇ</b>	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
<b>ÇSG</b>	Çevre Sağlığı ve Güvenliği
<b>ÇSS</b>	Çevresel ve Sosyal Standart
<b>ÇSSG</b>	Çevresel, Sosyal ve Sağlık ve Güvenlik
<b>ÇSYP</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
<b>ÇSYPC</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planlama Çerçevesi
<b>ÇSYS</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
<b>DCC</b>	Doküman Kontrol Merkezi veya Sistemi
<b>IFC</b>	Uluslararası Finans Kurumu
<b>İK</b>	İnsan Kaynakları
<b>İSG</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>KN</b>	Kılavuz Notu
<b>KPI</b>	Temel Performans Göstergesi
<b>MGS</b>	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
<b>PEK</b>	Projeden Etkilenen Kişiler
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>Project</b>	ŞA-RA Sermaye Yatırım Projesi
<b>PS</b>	Performans Standart
<b>SG</b>	Sağlık ve Güvenlik
<b>SGÇ</b>	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
<b>SSP</b>	Sosyal Sorumluluk Personeli
<b>STK</b>	Sivil Toplum Kuruluşu
<b>ŞMP</b>	Şikayet Mekanizması Prosedürü
<b>TKYB</b>	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

## 1 Giriş

Bu Şikayet Mekanizması Prosedürü ("ŞMP"), "ŞA-RA Grubu Sermaye Yatırımı" ("Proje") için genel bir paydaş katılım planı belgesi olarak hazırlanmıştır. Bu ŞMP, Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin IFC Performans Standartları ("PS'ler"), Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası ("TKYB") Çevresel ve Sosyal Politikası ve AIIB Çevresel ve Sosyal Standartlarına ("ÇSS") göre hazırlanmıştır. Bu Planın referans numarası ŞARA-PRC-SOC-GMP-001'dir.

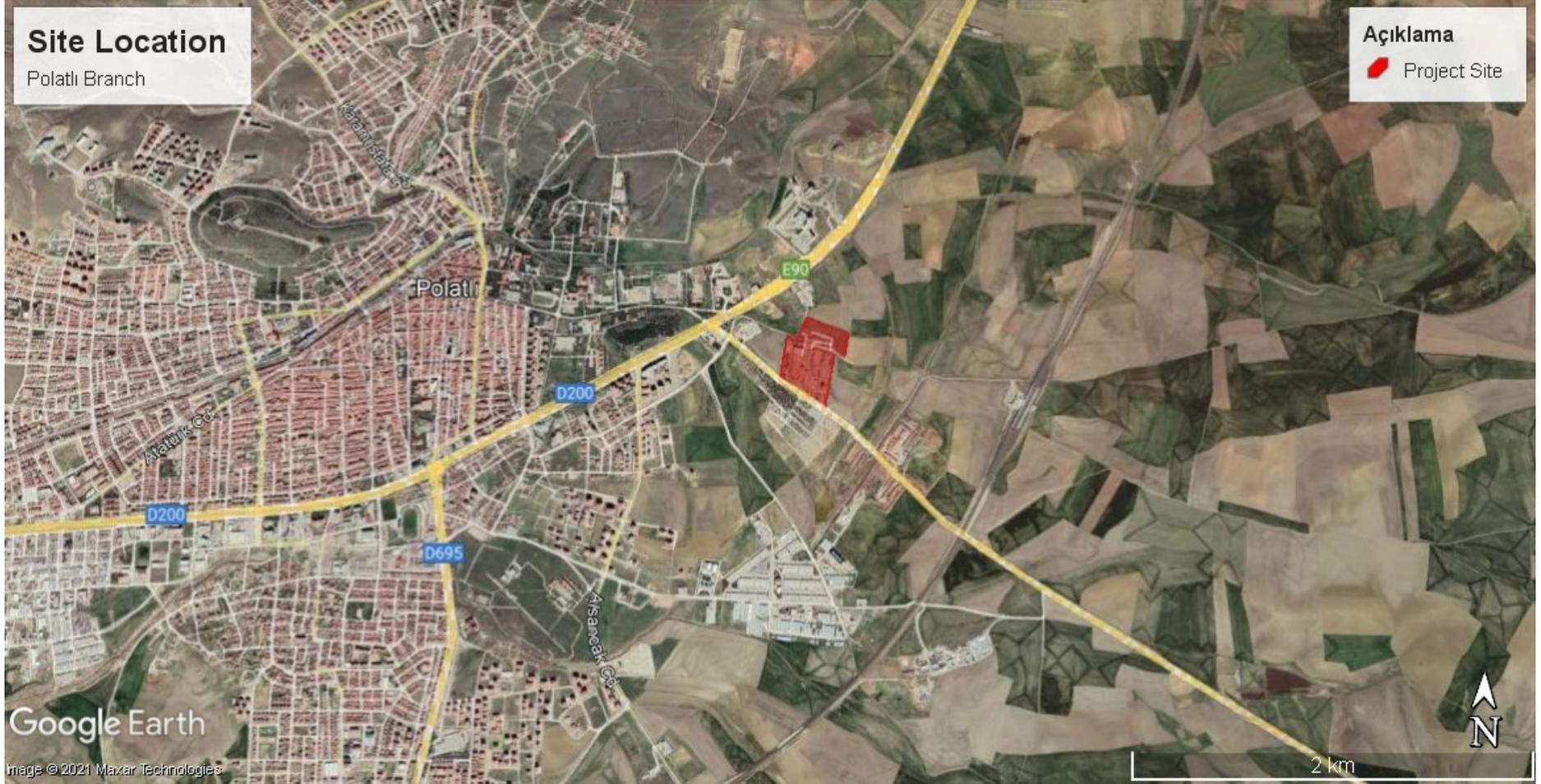
Bu ŞMP, Proje'nin işletilmesi sırasında dikkate alınması gereken genel hususları yansıtır ve Proje'deki ihtiyaçlar ve değişiklikler durumunda revizyonlara ve güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

### 1.1 Proje Tanıtımı

ŞA-RA'nın Adana ve Ankara'da toplam 480.000m<sup>2</sup> açık ve 110.000m<sup>2</sup> kapalı alana sahip 5 fabrikası bulunmaktadır. Bu fabrikalarda enerji nakil hattı direk ve donanımları, trafo merkezi çelik konstrüksiyonları, civatalar, araba korkulukları, GSM direkleri ve her türlü poligon direkleri üretilmektedir. Ayrıca sürekli bir üretim olmamakla birlikte zaman zaman savunma sanayi için anten direği vb. ürünler de üretilmektedir. ŞA-RA, yüksek üretim kapasitesi ve 2000 kişilik istihdam sayısı ile 2016 yılı verilerine göre Türkiye'nin 126. büyük sanayi kuruluşudur.

ŞA-RA Enerji, anılan faaliyetlerine Ankara İli Polatlı İlçesi ve Adana İli Yüreğir İlçesi olmak üzere iki şubesi ile devam etmektedir. Adana Şubesi, Adana- Osmaniye Devlet Karayolu (D-400) üzerinde bulunmakta olup , tesise en yakın yerleşim yeri Çakaldere'dir . Mahalle (Ceyhan İlçesi) ve Eski Yüreğir İlçesi Misis ve Yakapınar Mahalleleri . Polatlı Şubesi , Karapınar ve Eskipolatlı Mahalleleri sınırları içerisindedir .

Proje alanını ve Proje yakın çevresindeki yerleşim merkezlerini gösteren Yerleşim Haritası Şekil 1-1 ve Şekil 1-2. 'de verilmiştir



Şekil 1-1. Ankara Şubesi ve Yakın Yerleşimler Haritası

Şikayet Mekanizması Prosedürü



Şekil 1-2 Adana Şubesi ve Yakın Yerleşimler Haritası

## 1.2 Amaç

Bu belgenin amacı, iç ve dış şikâyet mekanizmasının ilkelerini ve sosyal riskleri en aza indirmek için uygulanacak şikâyet yönetiminin işletmeye nasıl entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet mekanizması, Proje ile ilgili tüm yorum ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır. Bu prosedürün süreçleri ve sorumlulukları hem dış paydaşlar hem de doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanacaktır.

Bu prosedürün yönetimi projenin Sosyal Sorumluluk Personeline (“SSP”) aittir.

Bu belge aşağıdakileri tanımlamayı amaçlamaktadır:

- Şikâyet mekanizması prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim ara yüzleri,
- Görev ve sorumlulukların tanımı,
- Bu proje ile ilgili uygulanabilir proje standartları, proje taahhütleri, işlem prosedürleri ve rehber bilgiler,
- Kilit Performans Göstergeleri (“KPG”ler) dahil izleme ve raporlama prosedürleri,
- Eğitim gereksinimleri, destekleyici materyaller ve bilgiler için referanslar,
- Paydaşların ve çalışanların şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirme prosedürü,
- Şikâyetleri sistematik bir şekilde ele alarak toplumsal çatışmasının nasıl en aza indirileceği.

Bu prosedür yukarıdakilerle sınırlı değildir ve güncellenebilir. Prosedür, inşaat aşamasında en az altı ayda bir, işletme aşamasında ise yıllık olarak gözden geçirilecektir. Rutin işletme dönemi sırasında, bu prosedürde gerekli herhangi bir değişiklik veya yenileme olup olmadığını belirlemek, değişen proje tasarımını veya prosedürlerini yansıtmak için, daha sık bir güncelleme gerekmediği sürece, prosedür yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak olan herhangi bir değişiklik talebi bu prosedürün sahibine (SPP) yöneltilmelidir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi tutulacaktır.

## 1.3 Kapsam

Bu doküman, doğrudan ve dolaylı tüm çalışanlara ve paydaşlara uygulanan şikâyet mekanizması prosedürünü açıklamaktadır. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, Projenin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet Mekanizması Prosedürü (ŞMP), paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almaz.

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

Bu prosedür (ŞARA-PRC-SOC-GMP-001) yüklenicilerin faaliyetleri de dahil olmak üzere iç ve dış paydaşların dile getirdiği tüm şikayetleri kapsamaktadır

Bu Plan, Proje için geliştirilen çevresel ve sosyal yönetim planlarının bir parçasıdır. Aşağıda verilen diğer Yönetim Planlarıyla örtüşür ve çapraz bağlantılıdır:

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı,
- Paydaş Katılım Planı,
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı,
- Acil Müdahale Eylem Planı.

#### 1.4 Tanımlar

<b>Erişilebilirlik</b>	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikayette bulunabilir
<b>Sıkıntı</b>	Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülen ve belirli bir süredir resmi olarak bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar.
<b>Gizlilik</b>	İsimsiz şikayetler gönderilebilir ve çözülebilir. Şikayette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmez.
<b>Kültürel Uygunluk</b>	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikayet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
<b>Şikayet Mekanizması</b>	Projenin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve içerisinde izlenecek olan resmi yol
<b>Şikayet</b>	Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, proje kapsamında sürdürülen bir iş etkinliği ve/veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim
<b>Tarafsızlık</b>	Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikayet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır
<b>Bilgilendirme Danışması ve Katılım</b>	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
<b>Projeden Etkilenen Kişiler (PEK)</b>	Projenin uygulanması sonucunda, arazisinin (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullerini/ağaçlarını veya herhangi bir sabit/taşınabilir varlık kullanma hakkını veya başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen/kısmen veya kalıcı/geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi
<b>Paydaş</b>	Bir projeye ilgilenen ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme yeteneğine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.
<b>Şeffaflık</b>	Tüm şikayetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikayet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
<b>Hassas Gruplar</b>	Cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı olanaklara sahip kişiler

## 2 Görev ve Sorumluluklar

### 2.1 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış Şikayet Giderme Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm yorum, sorun, öneri ve şikayetleri için içten ve dıştan olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır:

- **Şeffaflık:** Tüm şikayetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Anonim şikayetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyetinde bulunabilir.
- **Kültürel Açıdan Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.

### 2.2 Görev ve Sorumluluklar

Bu bölüm Şikayet Giderme Mekanizması ve Prosedürünün görev ve sorumluluklarına genel bir bakış içermektedir. Temel Görev ve Sorumluluklar aşağıdaki Tablo 2-1'de verilmiştir:

Tablo 2-1. Görev ve Sorumluluklar

Görev	Sorumluluklar
<b>Yönetim Kurulu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu ŞMP'nin Proje süresince uygulanmasını sağlar,</li> <li>• Bu ŞYP'yi onaylamak ve prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak,</li> <li>• Tesisin ulusal ve uluslararası standartlara ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,</li> <li>• Proje bilgilerinin ve Projenin sosyal bütçesinin belirlenmesi ve nihai kararın verilmesi.</li> </ul>
<b>Operasyon Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu Prosedürün uygun şekilde uygulanması için taraflar arasında koordinasyonun sağlanması,</li> <li>• İşletme aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinde performanslarının periyodik olarak denetlenmesi,</li> <li>• Üst Yönetim'e sistem performansı hakkında raporlama yapmak,</li> <li>• Proje bilgilerinin ve Projenin sosyal bütçesinin Yönetim Kurulu'na önerilmesi,</li> <li>• Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve ilgili departman yöneticilerinin değerlendirmeleri ışığında (gerekirse) iç ve dış şikayetler ile ilgili nihai kararın verilmesi.</li> </ul>
<b>Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu Prosedürü uygulamak ve iyileştirmek,</li> <li>• Projenin Proje Standartlarına ve bu Prosedürde belirtilen diğer gerekliliklere uygunluğunu sağlamak,</li> <li>• Yükleniciler ve Taşeronlar çalışanlarının şikayet süreci ve çözüm yolları dahil olmak üzere tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak,</li> </ul>

Görev	Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşçilere sözleşme detayları ve yasal haklar hakkında bilgi verilmesi,</li> <li>Çalışanlar için gerekli sosyal eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak,</li> <li>Prosedürün doğru bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakların belirlenmesi ve Operasyon Yöneticisine sunulması,</li> <li>Yasa ve yönetmeliklere uygun değerlendirme,</li> <li>Proje ve topluluklar arasında yaralanmalara, işin gecikmesine veya durmasına ve anlaşmazlıklara neden olan şikayet ve sosyal olayların nedenlerinin araştırılması,</li> <li>Tüm şikayetleri takip etmek ve tüm şikayetlerin çözüme kavuşturulmasını ve kapatılmasını sağlamak,</li> <li>Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyonun sağlanması,</li> <li>Üst Yönetim'e aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışan şikayet raporlamasını oluşturmak,</li> <li>Şikâyetin çözümlenmesi için uygun metodolojinin araştırılması ve önerilmesi,</li> <li>Sahaya özel konularda istihdam ve eğitim ile ilgili prosedürleri takip etmek,</li> <li>Genel ve yerel istihdam oranları ile sözlü olarak alınan veya gözlemlenen şikâyetlerin kayıt altına alınması ve raporlanması,</li> <li>"Şikayet Kayıt Formu"nun doldurulması (bkz. Ek A),</li> <li>Şikâyet sonuçlarının takibi ve haftalık, aylık ve yıllık olarak raporlanması,</li> <li>Yerel topluluklarla işbirliği etkinlikleri düzenlemek,</li> <li>Gerektiğinde şikayetlere verilen yanıtları aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenlemek.</li> </ul>
<b>SGÇ Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal şikayetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda çevresel etkilerin ve SG tehlikelerinin belirlenmesi,</li> <li>Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından iletilen İSG, çevre ve sosyal şikayetlere yanıt verilmesi,</li> <li>Şikâyet/öneri kayıtlarının Şikâyet Veritabanında ayrıntılarıyla birlikte tutulması için SSP'ye yardımcı olmak,</li> <li>Toplanan şikayetlerin alaka düzeyine ilişkin ilk değerlendirmede SSP'ni desteklemek,</li> <li>Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi için SSP'nin desteklenmesi,</li> <li>Alınan şikayetlere göre gerekirse çevresel, sosyal ve SG ile ilgili düzeltici önlemlerin belirlenmesi,</li> <li>Yüklenicilerin/Taşeronların çevresel, sosyal ve İSG kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol etmek.</li> </ul>
<b>Doküman Kontrol Merkezi (DKM) Personeli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tüm Proje belgelerindeki rol ve sorumlulukları bilmek,</li> <li>Tüm yönetim planlarını, politikaları, eğitim tutanaklarını, çevresel, sosyal ve SG kayıtlarını ve raporları DKM'ye yüklemek ve bu sistemi güncel tutmak,</li> <li>Proje kapsamında alınan tüm izinlerin ve/veya alınan ölçüm sonuçlarının kayıt altına alınması ve güncel tutulması,</li> <li>Belgelerin tüm Proje çalışanları tarafından erişilebilir hale getirilmesi (Yükleniciler / Taşeronların çalışanları dahil).</li> </ul>
<b>Yükleniciler / Taşeronlar ve Çalışanlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yükleniciler/Alt Yükleniciler, menfaat sahipleri ile olan ilişkilerinde yetkilerini aşan herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdürler,</li> <li>İlgili faaliyetlerin bu Prosedüre uygun olarak yürütülmesini sağlamak,</li> <li>Tüm personelin İSG, çevresel ve sosyal konularda eksiksiz eğitim almasını sağlamak.</li> <li>ŞMP gerekliliklerine ve standartlarına uymak.</li> </ul>

### 3 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

Proje için geliştirilen bu planın uygulanması ve prosedürü, ilgili ulusal ve uluslararası gerekliliklere ve standartlara uygun olacaktır. Proje Standartları şunları içerir:

- Uygulanabilir Ulusal Standartlar,
- Ulusal ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Uygulanabilir uluslararası standartlar ve yönergeler,

#### 3.1 Uygulanabilir Türk Standartları ve Gereklilikleri

##### *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*

Ulusal gereklilikler ve standartların ana belgesi, Proje'nin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren "Türkiye Cumhuriyeti Anayasası" dır. Bu maddeler aşağıdaki gibidir:

##### I. Kanun Önünde Eşitlik

**MADDE 10.** Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

##### II. Zorla Çalıştırma Yasağı

**MADDE 18.** Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır.

Şekil ve şartları kanunla düzenlenmek üzere hükümlülük veya tutukluluk süreleri içindeki çalıştırmalar; olağanüstü hallerde vatandaşlardan istenecek hizmetler, ülke ihtiyaçlarının zorunlu kıldığı alanlarda öngörülen vatandaşlık ödevi niteliğindeki beden ve fikir çalışmaları, zorla çalıştırma sayılmaz.

##### III. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

**MADDE 25.** Herkes düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

##### IV. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

**MADDE 26.** Herkes, düşüncelerini ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet, resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

*V. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı*

**MADDE 74.** Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

***Bilgi Edinme Hakkı Kanunu***

Herkes kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. Bilgi edinme hakkının şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık esaslarına göre usul ve esasları, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda düzenlenmiştir.

***Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun***

**MADDE 3.** 01.11.1984 tarihinde 3071’in resmî gazete numarasıyla çıkarılan 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun’un bu maddesine göre, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

***İş Kanunu***

*Eşitlik Davranma İlkesi*

**MADDE 5.** İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı, farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılmaz.

*İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı*

**MADDE 24.** Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemezsizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun'da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekle tabi değildir.

### Fazla Çalışma Ücreti

**MADDE 41.** Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.

### Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma

**MADDE 42.**Gerek bir arıza sırasında gerek bir arızanın mümkün görülmesi halinde yahut makineler veya araç ve gereç için hemen yapılması gerekli acele işlerde yahut zorlayıcı sebeplerin ortaya çıkmasında, işyerinin normal çalışmasını sağlayacak dereceyi aşmamak koşulu ile işçilerin hepsi veya bir kısmına fazla çalışma yaptırılabilir. Bu durumda fazla çalışma yapan işçilere uygun bir dinlenme süresi verilmesi zorunludur.

### Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

**MADDE 71.**On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış olan çocuklar; bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

### Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarihli, 28460 sayılı Resmî Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmeleri, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeleri olmak üzere düzenlenmiş dört tür toplu sözleşme vardır.

### Çevre Hukuku

Ulusal Çevre Mevzuatının temel yasası, 11.08.1983 tarihinde 18132 resmî gazete numarasıyla çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği ("ÇED") (17 Temmuz 2008 tarihli

26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır. Planlanan tesis için ilgili bakanlıklardan tahsis edilmiş ÇED Olumlu Belgesi bulunmaktadır.

### 3.2 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler, ilgili iç ve dış şikayet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları tarafından belirlenir:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 ("KN"1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2).*
- *AIIB Çevresel ve Sosyal Çerçeve (ÇSÇ) ve Standartlar*

#### 3.2.1 IFC Performans Standartları

Projenin izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler, ilgili iç ve dış şikayet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları tarafından belirlenir:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 ("KN"1)*
- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2).*

PS1'in dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Proje ile ilgili diğer tarafların yanı sıra yorum / şikâyeti olan kişileri / toplulukları belirlemek ve bu çevresel ve sosyal riskleri değerlendirmek,
- Sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek ve kalan etkilerin olduğu yerlerde, çalışanlar, Etkilenen Topluluklar ve çevre için riskleri ve etkileri telafi etmek.
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, kendilerini etkileyebilecek konularla ilgili olarak teşvik etmek ve yeterli katılım sağlamak,
- Proje uygulaması sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

### Şikayet Mekanizması Prosedürü

- Etkilenen Toplulukların Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikayetlerini almak ve gidermek için bir şikâyet mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlara anlaşılabilir, kültürel olarak uygun, erişilebilir ve şeffaf bir danışma sağlamak,
- Paydaş katılım süreci sırasında Etkilenen Toplulukları şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirmek,
- Proje ile ilgili paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet mekanizmasını takip etmek,
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

PS2'nin, işçi şikâyet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Her işçi için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,
- Çalışan-yönetici ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve çalışma yasalarına uymak,
- Güvenilir bir şikâyet mekanizması geliştirerek, çocuklar, göçmen işçiler, üçüncü şahıslar tarafından görevlendirilen işçiler ve müşterinin tedarik zincirindeki çalışanlar gibi hassas kategorilerdeki çalışanlar dahil olmak üzere çalışanları korumak,
- Çalışanların kaygılarını ve şikayetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,
- Doğrudan ve dolaylı çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını teşvik etmek,
- Zorla ve çocuk işçi kullanımını önlemek.

Proje tarafından PS2'ye göre uygulanan temel gereksinimler aşağıdaki gibidir:

#### İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- Proje; çalışma saatleri, ücretleri, fazla mesai, tazminat ve sosyal haklarla ilgili haklar da dahil olmak üzere, ulusal iş ve istihdam hukuku kapsamındaki hakları ile ilgili olarak çalışanlara belgelenmiş bilgi ile sağlanan insan kaynakları politika ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Proje, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılabilir kılacaktır.
- Proje, varsa toplu iş sözleşmesi şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ile çalışma şartlarını sağlayacaktır.

#### İşçilerin Örgütlenmesi

- Proje, işçilerin işçi örgütleri oluşturma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uyacaktır.

### Şikâyet Mekanizması Prosedürü

- Ulusal yasalar örgütlenme hakkını ve işçi örgütlerini kısıtlıyorsa, Proje işçilerin toplu görüşme yapmalarını ve işçilerin şikâyette bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarını ve düzenlemelerini sağlayacaktır.
- Proje, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşulları yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- İşçi temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

### Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

- Proje, çalışanları yalnızca işi yapma yeteneklerine göre işe alacak, tanıtacak ve telafi edecek ve tüm çalışanlara eğitim, araç ve ilerleme fırsatlarına eşit erişim sağlanacaktır.
- Proje tüm çalışanların yönetim veya diğer çalışanlar tarafından taciz edilmemesini sağlayacaktır.

### Personel Sayısını Azaltma

- Proje, personel sayısını azaltmasının olumsuz etkilerini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacaktır. Personel sayısını azaltma alternatiflerinin bir analizi gerçekleştirecektir.
- Prosedür ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, organizasyonlarının ve gerektiğinde hükümetin girdilerini içerecektir.

### Çocuk İşçi

- Proje, ulusal yasalarda tanımlandığı üzere, asgari çalışma yaşı altındaki çalışanları istihdam etmeyecektir.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, eğitimlerine veya gelişimlerine müdahale eden tehlikeli işlerde veya işlerde çalıştırılmayacaktır.

### Zorla Çalıştırma

- Proje, güç veya ceza tehdidi altında zorla tutulmuş bir kişi gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmette zorla çalıştırılmayacaktır.
- Proje, çalışanların kişisel belgelerini ve paralarını saklama haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.
- Proje, işçilerin iş bitiminden sonra işyerini terk etme haklarına saygı duyacaktır.

### Şikâyet Mekanizması

- Proje, işçiler için bir şikâyet mekanizması kurulmasını sağlayacak ve işçilerin anonim şikâyetler de dahil olmak üzere endişeleri ve şikâyetlerini ifade etmeleri için şeffaf bir süreç geliştirecektir.

### Şikâyet Mekanizması Prosedürü

- Proje, şikâyetleri ifade edenlere ayrımcılık yapılmamasını, tüm şikâyetlerin ciddiye alınmasını ve uygun önlemlerin derhal alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasa veya toplu iş sözleşmelerinde tanımlanan diğer kanalların yerini almaz.

### İş Sağlığı ve Güvenliği

- İşçilerin işyerinde veya yatakhanelerde makul olmayan bir şekilde tehlike altında olmaması ve işle ilgili riskleri azaltmak ve bir acil durum önleme ve eylem sistemi geliştirmek için gerekli tüm önlemler.
- İşçilere kişisel koruyucu donanım sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- Proje, inşaat ve işletme sırasındaki kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

### Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

- Proje, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini, doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere göre genişletecektir.
- Proje, sözleşmeyi işçi haklarını ve yasaları atlatmanın bir aracı olarak kullanmayacak ve tüm çalışanların bir şikâyet mekanizmasına erişmelerini sağlayacaktır.
- Proje; istihdam ve işe alım kurumlarını ve yüklenicileri işçi haklarına ve yasalarına bağlılıklarını doğrulamak adına izleyecektir.

### Tedarik Zinciri

- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması genişletilecektir.
- Proje, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve bunları önlemek için tedarikçilere PS2 gerekliliklerini bildirecektir.
- Proje; çocuk işçi, zorla çalıştırma ve önemli güvenlik konularında PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

### **3.2.2 AIIB Çevresel ve Sosyal Standartları**

AIIB, bir Projenin tasarımı ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanır ve bu amaca ulaşmak için Müşterileriyle (bu Projede, ŞA-RA Grubu) yakın işbirliği içinde çalışır. Anlamlı istişare, erken başlayan ve Proje boyunca devam eden bir süreçtir. Kapsayıcı, erişilebilir, zamanında ve açık bir şekilde gerçekleştirilir. Paydaşlar için anlaşılır ve kolayca erişilebilir olan yeterli bilgileri kültürel olarak uygun bir şekilde iletir ve karşılığında paydaşların görüşlerinin karar verme sürecinin bir parçası olarak dikkate

Şikayet Mekanizması Prosedürü

alınmasını sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür.

AIIB, ŞA-RA Grubu'nun paydaş belirleme ve istişare planı ile kamuoyu istişaresi ve bilgi açıklama dahil olmak üzere çeşitli unsurlardan oluşan bir çevresel ve sosyal değerlendirme yapmasını şart koşmaktadır.

Ayrıca AIIB, ŞA-RA Grubu'nun, Proje'den etkilenenler üzerindeki riskler ve onlar üzerindeki etkilerle orantılı bir şekilde, Projenin hazırlık ve uygulama aşamalarında paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunmasını şart koşmaktadır. AIIB ÇSÇ, Anlamlı Danışmanlığı şu şekilde açıklar:

“Anlamlı istişare şu şekilde bir süreçtir: (a) Projenin hazırlık aşamasının başlarında başlar ve Projenin uygulanması ve yaşam döngüsü boyunca sürekli olarak gerçekleştirilir; (b) ulusal ve bölgesel hükümet, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve uygun olduğu durumlarda Yerli Halklar da dahil olmak üzere Projeden etkilenen kişiler dahil olmak üzere tüm tarafların istişarede söz sahibi olmasını sağlar; (c) kadınların, yaşlıların, gençlerin, engellilerin, azınlıkların ve diğer savunmasız grupların katılımını sağlamak için gerektiğinde ek destek sağlar; (d) Projeden etkilenen insanlar ve diğer paydaşlar için anlaşılabilir ve kolayca erişilebilir olan ilgili ve yeterli bilgilerin zamanında açıklanmasını sağlar; (e) yıldırma veya zorlama olmayan bir atmosferde gerçekleştirilir; (e) toplumsal cinsiyeti kapsayıcı, erişilebilir, duyarlı ve savunmasız grupların ihtiyaçlarına göre uyarlanmış; ve (f) karar alma sürecinde Projeden etkilenen kişilerin ve diğer paydaşların ilgili görüşlerinin dikkate alınmasını sağlar. Çevresel ve sosyal performans ve Proje düzeyinde şikayet mekanizmasının uygulanması ile ilgili konularda, Proje uygulaması boyunca paydaşlarla gerektiği şekilde istişareye devam edin.”

Anlamlı istişareye ek olarak, Proje hakkındaki çevresel ve sosyal bilgiler erişilebilir bir şekilde ve etkilenen insanlar ve diğer paydaşların anlayabileceği bir biçimde ve dil(ler)de, Projenin hazırlanması ve uygulanması sırasında aşağıdakileri sağlayacak şekilde mevcut olmalıdır: AIIB ÇSS-1'e göre, Gönülsüz Yeniden Yerleşim ve Yerli Halkları içeren ve toplum sağlığı ve güvenliği konuları dahil olmak üzere çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri geniş bir şekilde belirleme ve ele alma fırsatı. Özellikle, taslak çevresel ve sosyal değerlendirme belgelerini (ÇSYP ve uygun olduğu takdirde herhangi bir ÇSYPF veya diğer onaylı belge biçimleri dahil) ESP'nin 57. paragrafına uygun olarak zamanında ve erişilebilir bir yerde ifşa edin ve etkilenen insanlar ve diğer paydaşlar için anlaşılır bir biçimde ve dilde/dillerde; buna, geçerli olduğu şekilde, ÇSS 2 ve ÇSS 3 kapsamında gerekli belgeler dahildir. Ayrıca, aynı şekilde nihai değerlendirme belgeleri kullanıma sunuldukça ve herhangi bir güncelleme etkilenen kişilere ve diğer paydaşlara ifşa edilmelidir. Güncellenen çevresel ve sosyal bilgilerin, aynı şekilde,

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

Projedeki önemli değişikliklere ilişkin bilgilerin yanı sıra düzenli olarak açıklanması AIIB gerekliliklerine göre yapılmalıdır.

Bu bağlamda, anlamlı istişare ve diğer paydaş katılımı gereksinimlerini karşılamak için Paydaş Katılım Planı ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Sisteminin bir parçası olarak bir Şikayet Mekanizması oluşturulmuştur.

AIIB ÇSS 1'de şikayet mekanizmasıyla ilgili olarak yer alan temel konular aşağıdaki gibidir:

- Çevre Kapsamı:
- Çevresel Riskler ve Etkiler
- Biyoçeşitlilik Etkileri
- Kritik Habitatlar
- Doğal Yaşam Alanları
- Korunan alanlar
- Toprak ve Suyun Sürdürülebilirliği
- Kirlilik Önleme
- Kaynak Verimliliği
- İklim değişikliği
- Sera gazları
- Sosyal Kapsam
- Savunmasız Gruplar ve Ayrımcılık
- Cinsiyet
- Arazi ve Doğal Kaynak Erişimi
- Varlıklara veya Kaynaklara Erişimin Kaybı veya Arazi Kullanımına İlişkin Kısıtlamalar
- Kültürel Kaynaklar
- Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği
- Güvenli Çalışma Koşulları ve Toplum Sağlığı ve Güvenliği
- Çocuk İşçiliği ve Zorla Çalıştırma
- Özel Sektör Projelerinde İşgücü Yönetimi İlişkileri
- Bina Güvenliği
- Trafik ve Yol Güvenliği
- Güvenlik Personeli

### 3.3 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en sıkı gereklilik karşılanacaktır.

## 4 İÇ VE DIŞ ŞİKAYET YÖNETİMİ

### 4.1 Şikayet Mekanizması

Şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdiği şikayet, öneri ve sorunlardır. Şikayet yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşlar veya Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) arasında daha küçük günlük anlaşmazlıklara kadar uzanır.

Şikayet prosedürleri, zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Bir şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıklarını, korkularını ve özlemlerini, endişelerini adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarını sağlayan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikayet prosedürleri, topluluk ve Proje arasındaki birincil arayüzler olan atanmış Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikayetçiler, şikayetleri/şikayetleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklardır, ancak; şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin İnsan Kaynakları departmanından aday gösterilmesi önerilir. SSP'nin şikayet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmek için şirket ve çalışanlar arasında bir köprü kurması beklenir.

Şikayet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikayette bulunma hakkı konusunda bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikayetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için paydaşlara bilgilendirilecektir. Çoğu durumda, bir sıkıntı veya şikayet, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse şirketin SSP'si ile görüşerek iletilir.

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

Buna ek olarak, mekanizma aynı zamanda Proje'nin çalışanları, alt yüklenicileri ve diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir dahili şikayet süreci oluşturacaktır.

Herhangi bir şikayeti çözmek için izlenecek dahili ve/veya harici şikayet mekanizması süreci aşağıdaki Şekil'de açıklanmaktadır.



Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

### 4.1.1 Şikayet Mekanizmasının İlkeleri

Şikayet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Sadelik ve gereklilik:** Gereksiz idari aşamalardan kaçınılarak prosedürler mümkün olduğunca basit, adil, şeffaf ve ilgili kişiler için bilgilendirici tutulacaktır.
- **Güncel tutmak:** Süreç, SSP ve SGÇ Müdürü tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. Düzenli izleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- **Gizli ve tarafsız süreç, misilleme yapılmaması:** Süreç gizli ve tarafsız olacak ve çalışanlar misillemeden korkmayacak.
- **Makul Zaman Çizelgesi:** Şikayetlerin çözümü için belirlenen süre olarak 30 iş günü olan yanıtların verilmesi ve bahsedilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi izlenecektir.
- **Kayıtların tutulması:** Şikâyetler takip edilir ve yazılı olarak, mümkünse basılı ve elektronik kopyalarla kaydedilir.

İşçiler, bu tür mekanizmalar aracılığıyla endişelerini dile getirdikleri için cezalandırılmamalıdır.

### 4.1.2 Şikayet Mekanizması İletişimleri

Çalışanlar bir şikayet durumunda kime haber vereceklerini bilmeli ve destek sağlanmalıdır. Yöneticiler (Üst Yönetim üyeleri, Operasyon Müdürü, SGÇ Müdürü, vb.) prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde ve/veya DKM'de akış şemalarında kolayca bulunmalıdır.

Çalışanlardan ic şikayetlerin toplanması için:

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

- Şikayet mekanizması süreci, işe alım sürecinde tüm çalışanlara (yüklenicinin çalışanları dahil) iletilecek ve ilk SGÇ eğitim oturumları paydaş katılımı ve şikayet mekanizması sürecini de içerecektir,
- Şikayet mekanizması ile ilgili iletişim araç kutusu eğitimleri ile düzenli olarak tekrarlanacak,
- Şikayet/öneri kutuları, dahili şikayetler için Proje tesis sahalarında bulundurulacaktır.
- Tüm çalışanlar, şikayet/öneri kutularının yerini ve şikayetlerini nasıl iletceklerini (web sitesi aracılığıyla veya şikayet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Topluluktan dış şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet mekanizması süreci, paydaş katılım toplantıları sırasında (şikayet/öneri konuları dahil) dış paydaşlarla paylaşılacaktır;
- Şikayet/öneri kutuları muhtarlıklarda veya en yakın yerleşim yerlerinde köylülerin toplanma noktalarında (kırayhane vb.) bulundurulacak; Ve
- Paydaşlar şikayet/öneri kutularının yerini ve şikayetlerini nasıl iletceklerini (web sitesi aracılığıyla veya şikayet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Şikayet mekanizması, harici ve dahili (ŞA-RA Grubu çalışanları, taşeronları ve tedarikçileri) olmak üzere iki kısımdan oluşur. Bu iki mekanizmanın muhatapları farklı olacaktır: Harici Şikayet Mekanizması SSP tarafından yürütülürken, dahili şikayetler Operasyon Müdürünün ve İK, Finans, Kurumsal İletişim, SGÇ Departmanı ve benzerleri gibi diğer farklı departmanların işbirliği yapması sorumluluğunda olacaktır.

## 4.2 İç (Çalışan) Şikayet Yönetim Süreci

Doğrudan işçi veya üçüncü taraf/taşeron işçisi olabilecek çalışanların yazılı şikayet, yorum ve endişelerini bildirmeleri teşvik edilir (Bkz. Ek C). Şikâyet sahibinin mahremiyetinin korunması gerektiğinden şikâyetler, yemekhaneler de dahil olmak üzere işçilerin kolayca erişebileceği yerlere konulan şikâyet kutularında toplanmaktadır. Bu formlar aracılığıyla işçiler isimsiz şikayetlerde de bulunabilirler. Çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceğine ilişkin bilgiler göreve başlama eğitimi sürecinde verilecektir. Yazılı beyanlar, şikayette bulunanları yıldırmak için hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Yönetim şikayetleri ciddiye alacak ve hızlı, uygun önlemleri alacaktır. Şikâyetlerin toplanmasında asıl sorumlu “Sosyal Sorumluluk Personeli” olacaktır. Belirli bir şikayet hakkında doğru bilgi toplamak için şikayetler yönetimle görüşülecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli şikayeti/endişeyi işleme alacak ve bir çözüm sunacaktır. Şikayetlerin çözümleri, ilgili Türk yasalarına, yönetmeliklerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgililere geri dönüş yapılacaktır.

Karmaşık şikayetler için süreci uzatmak mümkündür ve işçiler sürecin takvimi hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm sürecinde düzeltici faaliyetler konusunda makul bir anlaşmaya varmalıdır. Sosyal Sorumluluk Ekibi, ilgili departman ile iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her şikayeti 30 takvim günü içinde çözmeyi amaçlar. Şikayet mekanizması kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikayet sürecinde bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.

### 4.3 Dış Şikayet Yönetim Süreci

Şikayet yönetimi sürecinin adımları (i) şikayetin alınması, (ii) değerlendirilmesi, (iii) bildirim gönderilmesi, (iv) araştırılması, (v) paydaşa geri bildirim verilmesi, (vi) iyileştirme faaliyetlerinin uygulanması ve (vii) kapatma'dan oluşur.

#### 4.3.1 Şikayetlerin Alınması

Şikayetler, telefon, posta, şikayet formları, web siteleri, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınır. Paydaş, şikayet formunu doldurarak şikayette bulunabilir. Form doldurulduktan sonra "Sosyal Sorumluluk Personeli" formu şikayet mekanizması prosedürüne göre işleyecektir.

Tablo 4-1. Projenin İletişim Bilgileri

ŞA-RA Ankara Şubesi	ŞA-RA Adana Şubesi	Merkez Ofis
<b>Adres:</b> ŞA-RA Group Polatlı Eski Haymana Yolu 600 mt. 06900 Polatlı - Ankara / TÜRKİYE <b>Telefon:</b> +90 312 625 54 60 <b>e-mail:</b> polatlifabrika@sara.com.tr <b>Website:</b> www.sara.com.tr	<b>Adres:</b> ŞA-RA Group Adana Ceyhan Yolu 30.Km Yuregir - Adana / TURKEY <b>Telefon:</b> +90 322 393 47 86 - 87 - 88 <b>e-mail:</b> adanafabrika@sara.com.tr <b>Website:</b> www.sara.com.tr	<b>Adres:</b> ŞA-RA Group Merkez Ümit Mahallesi Meksika Caddesi 2479. Sokak No:2 Nokta Ankara, 06810 Çankaya / Ankara / Türkiye <b>Telefon:</b> + 90 312 285 24 24 <b>e-mail:</b> info@sara.com.tr <b>Website:</b> www.sara.com.tr
<b>Etik İletişim Hattı</b>		
0 505 143 89 20 etik@sara.com.tr		

Projenin mevcut iletişim bilgileri yukarıda verilmiştir. Atanan SSP ile ilgili iletişim bilgileri (isim ve iletişim numarası/e-posta adresi) bu Plan güncellendiğinde dahil edilecektir. Ayrıca, Proje web sitesine bir çevrimiçi şikayet kayıt formu entegre edilecektir.

#### 4.3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Soruşturulması

Bir şikayet/endişe alındığında ve "Şikayet Veritabanına" kaydedildiğinde, bütün değerlendirme ve soruşturma adımları izlenecektir (Ek E'ye bakın). Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) şikayeti inceler ve diğer ilgili birimler yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Proje, şikayeti araştırır ve soruşturma ve çözüm formüle etme süreçlerine uygun departmanları dahil eder.

"Danışma Formu" (bkz. Ek B) kullanılarak daha fazla bilgi toplamak için şikayet sahibiyle (anonim değilse) iletişime geçilebilir. Şikayetçi ile yapılan tüm yazışmalar "Şikayet Veritabanına" kaydedilecektir. Şikayetle ilgili nihai karar verildiğinde, paydaşa geri bildirim verilecektir.

#### 4.3.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikayetçiler, şikayetin iletilmesinden sonraki 5 iş günü içinde, Projenin şikayeti aldığını onaylayan resmi bir yanıt alacaktır. İsimsiz olarak alınan şikayetler, isimsiz olmayan şikayetlerle aynı şekilde soruşturulacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

#### 4.3.4 Önerilen Çözüm / Düzeltici Eylem

Şikayetin alınmasından itibaren 30 takvim günü içinde, Projenin SSP'si önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi şikayet sahibine (adı belirtilmemişse) resmi olarak iletilecek ve şikayetçi ile tartışacaktır. Şikayet sahibi izlenen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişim "Şikayet Veritabanına" kaydedilecektir.

#### 4.3.5 Şikayetlerin Kapatılması

Projenin şikayet prosedürü, şikayetçi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı sürece, her şikayetin alınmasından sonraki 30 takvim günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya bu 30 takvim günü içinde ulaşılması gerektiğini unutmayın. Kapanış, üzerinde anlaşmaya varılan çözümün ayrıntılarını içeren Şikayet Kapatma Formunda (bkz. Ek D) şikayetçinin (isimsiz değilse) imzasını gerektirir. İmzalanan "Şikayet Kapatma Formu" "Şikayet Veritabanına" kaydedilecektir.

#### 4.3.6 Çözümsüzlük Durumu

Belirlenen süre içinde sorunu çözmek için çaba gösterilmesine rağmen bir şikayet çözülemezse, Proje, gerekli ve uygun olduğu şekilde, diğer dış uzmanları, tarafsız tarafları veya yerel ve bölgesel makamları dahil edecektir.

Ayrıca, şikayet sahibine şikayetin neden çözümlenemediğine dair bir açıklama yapılacaktır.

## 5 İZLEME

### 5.1 ŞMP'nin Gözden Geçirilmesi ve Düzeltilmesi

Bu prosedür, işletme aşamasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Kararlı durum operasyonları sırasında, bu prosedür yıllık bazda gözden geçirilecek ve değişen koşulları veya operasyonel ihtiyaçları yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu prosedürün revizyonu prosedürün sorumlusu olan "Sosyal Sorumluluk Personeli"nin sorumluluğundadır.

## Şikayet Mekanizması Prosedürü

İşletim prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekiyorsa, prosedür "gerektiğinde" güncellenebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon varsa, tüm personelin bu prosedürün en son versiyonuna erişmesini sağlamak için Projenin Doküman Kontrol Merkezine (DKM) yüklenecektir.

### 5.2 Overview of Monitoring Requirements

Bu prosedürün 3. Bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikayetlerin tekrar oluşmasını önlemek için izleme önlemleri ve izleme yönetimi uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikayet mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik olarak gözden geçirilecektir.

İzleme, Proje Standartlarına uygunsuzluk tespit ederse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici eylemler belirlenecektir. Genel şikayet yönetimi performansı izlenecek ve temel performans göstergelerine göre değerlendirilecektir.

### 5.3 Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

Aşağıdaki tablo, şikayet mekanizması performansının ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacak temel performans göstergelerini ve ilgili temel izleme eylemlerini özetlemektedir.

Tablo 5-1. Temel Performans Göstergeleri (KPI'lar)

KPI	Hedef	İzleme Önlemleri
Dış şikayetlerin veya sıkıntıların toplam sayısı	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikayet Veritabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlar sunmak	Aylık raporlar
30 gün içinde kapatılan iç şikayetlerin yüzdesi	100%	Şikayet Veritabanı
Uygulandığından ve şikayetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikayet Prosedürünün denetlenmesi	Yıllık denetim, şikayetlerin %100'ünün 30 iş günü içinde şikayetçilerin memnuniyetine kapatılması hedefinin tamamlanması	Denetim Raporu

### 5.4 Temel İzleme Faaliyetleri

Temel izleme faaliyetleri şikayet yönetimini değerlendirmek için kullanılır ve temel performans göstergelerini kullanarak bu Prosedürde belirtilen gerekliliklere uyumu sağlamaya odaklanırlar.

Tablo 5-2. Temel İzleme Faaliyetleri

Konu / Unsur	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	İzleme Periyodu	İzleme Konumu
Şikayetler / Endişeler	Proje, kapatılan ve çözülmemiş şikayetler dahil olmak üzere Şikayet Günlüğünü/Veritabanı'nı her dönem için en az ayda bir kez	Şikayet Veritabanı	Aylık	Saha Ofisi

Konu / Unsur	İzleme Göstergesi	İzleme Yöntemi	İzleme Periyodu	İzleme Konumu
	aşağıdaki konular açısından gözden geçirecektir. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ay içinde açılan bekleyen şikayet ve şikayetlerin sayısı,</li> <li>• Ay içinde açılan şikayet ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum),</li> <li>• Ay içinde kapatılan şikayetlerin sayısı ve</li> <li>• Şikayet türü.</li> </ul>			
Ofis ziyaretçileri	Ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgileri içerecek şekilde kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Saha Ofisi
Topluluk Katılım Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılım Kayıtları	Aylık	Saha Ofisi
Açıklama Materyalleri ve Topluluklara Geri Bildirim	SSP, hazırlanan ve dağıtılan broşür, bülten türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel topluluklara verilen geri bildirimleri izleyecek	Web Sitesinde Topluluk Bilgilendirme Sistemi	Üç ayda bir	Saha Ofisi

## 6 EĞİTİM

Gerekli tüm eğitimler, Proje'nin ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarına genel bir farkındalık sağlamak için göreve başlama eğitimi olarak sağlanacaktır. Gerektiğinde şikayet yönetimi prosedürü de dahil olmak üzere işe özel eğitim sağlanacaktır. Bu şikayet mekanizmasının uygulanmasını Sosyal Sorumluluk Ekibi takip edecek ve diğer personel ve Proje denetçileri de paydaş katılım faaliyetleri ve şikayet mekanizması prosedürüne dahil olacaktır.

### 6.1 Başlangıç Eğitimi

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara çalışan şikayet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler işe yeni başlayan çalışanlar için ilk "İşe Alım Eğitimi" oturumunda, tüm çalışanlar için ise tazeleme eğitiminde verilecektir. Tüm Proje çalışanlarının ve yüklenicilerin toplum ilişkileri ve insan hakları eğitimlerine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve görüşleri anlayıp saygı duymayı ve yerel halk ve meslektaşlarına uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olmayı öğretecektir.

## 6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri

Topluluk ilişkilerine dahil olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa), daha sonra şikayet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Şikayet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim, Sosyal Sorumluluk Ekibine ve diğer personele ve Projenin denetçilerine ve ilgili yüklenicilere de verilecektir.

## 7 7 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölümde, iç ve dış denetim söz konusudur. Proje faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmaktadır.

### 7.1 İç Denetim

ŞMP'nin doğru bir şekilde uygulanmasına ilişkin işletme aşamasında Sosyal Sorumluluk Ekibi tarafından rutin iç denetimler yapılacaktır. Uygunluk, bu Planda belirtilen gerekliliklere uygun olarak izlenecektir. Bu yönetim planının unsurları düzenleyici denetimlere tabidir.

### 7.2 Dış Denetim

Bu ŞMP'ye uygunluk, ŞA-RA Grubu denetim programının bir parçası olarak ve ayrıca Proje Kredi Verenleri tarafından periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır.

### 7.3 Kayıt Tutma ve Raporlama

Kayıt tutma, aşağıdaki durumlarda SSP tarafından yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikayet işlemleri ve şikayetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri/görüşleri/önerileri,
- Proje prosedürlerine göre yönetilecek olan denetimler, soruşturmalar ve olaylar.

Aylık bazda, kaydedilen şikayetlerin sayısı ve türü açısından genel bir incelemesi yapılacaktır. Şikayetlerin açık/kapalı durumu periyodik olarak geliştirilecektir. Projenin SSP'si, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu genel bakışı değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

# EKLER

**Ek A: Şikayet Kayıt Formu**

**Ek B: Danışma Formu**

**Ek C: Dahili Şikayet Formu**

**Ek D: Şikayet Kapatma Formu**

**Ek E: Şikayet Veritabanı**

## Ek A: Şikayet Kayıt Formu

<b>Şikayet Kayıt Formu</b>		
<b>Referans Numarası:</b>		
<b>Ad Soyad</b>	<b>Ad Soyad:</b> _____	
<i>Not: Onayınız olmadan kimliğinizi üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz .</i>	<input type="checkbox"/> <b>Şikayetimi anonim olarak dile getirmek istiyorum</b> <input type="checkbox"/> <b>kimliğimi iznim olmadan ifşa etmemeyi talep etme</b>	
<b>İletişim bilgileri</b>	<input type="checkbox"/> <b>Posta ile:</b> <b>Posta adresi:</b> _____ <input type="checkbox"/> <b>Telefonla:</b> _____ <input type="checkbox"/> <b>E-posta ile</b> _____ <input type="checkbox"/> <b>Benimle iletişime geçilmesini istemiyorum</b>	
<b>Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).</b>		
<b>Şikayetle İlgili Ayrıntılar:</b>		
<b>Olayın veya Şikayetin Açıklaması:</b>	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
<b>Olay/Şikayet Tarihi</b>		
	<input type="checkbox"/> <b>Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Birden fazla oldu (kaç kez? _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)</b>	
<b>Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?</b>		
<b>Sadece dahili kullanım için: Şikayet durumu</b>		
	Tarih:	İmza:
Şikayet şu kişi tarafından kapatılır:		
Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

## Ek B: Danışma Formu

Danışma Formu									
<b>Referans Numarası:</b>									
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:						
Mülakat Gündemi:			Referans Numarası:						
<b>Danışmanlık Bilgileri</b>									
Görüşülen Kurum:			<b>İletişim Türü</b>						
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:			Telefon/Ücretsiz Hat	<input type="checkbox"/>					
Telefon:			Yüz yüze görüşme	<input type="checkbox"/>					
Adres:			Web sitesi/ E-posta	<input type="checkbox"/>					
E-posta:			Diğer (Açıklayın)	<input type="checkbox"/>					
<b>Paydaş Türü</b>									
Halk Kurum	<input type="checkbox"/>	Etkilenen Proje İnsanlar	<input type="checkbox"/>	Özel Girişim	<input type="checkbox"/>	Ticaret Dernek	<input type="checkbox"/>	sivil toplum örgütü	<input type="checkbox"/>
Faiz Gruplar	<input type="checkbox"/>	Sanayi Dernekler	<input type="checkbox"/>	işçilerin Birlik	<input type="checkbox"/>	medya	<input type="checkbox"/>	Üniversite	<input type="checkbox"/>
<b>Detaylı Danışmanlık Bilgisi</b>									
Proje ile ilgili sorular									
Proje ile ilgili endişeler/geri bildirimler									
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen cevaplar:									

## Ek C: İç Şikayet Formu

<b>Referans Numarası:</b>		
<b>Ad Soyad</b> Not: <i>Kimliğinizi onayınız olmadan üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz anonim kalabilirsiniz .</i>	<b>Ad Soyad:</b> _____	
	<input type="checkbox"/> <b>Şikayetimi anonim olarak iletmek istiyorum</b> <input type="checkbox"/> <b>İznilmeden kimliğimi ifşa etmemeyi talep ediyorum</b>	
<b>İletişim bilgileri</b>  <b>Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).</b>	<input type="checkbox"/> <b>Posta ile:</b> <b>Posta adresi:</b> <input type="checkbox"/> <b>Telefonla:</b> _____ <input type="checkbox"/> <b>E-mail ile</b> _____ <input type="checkbox"/> <b>İletişim kurmak istemiyorum</b>	
<b>Şikayete İlgili Ayrıntılar:</b>		
<b>Olayın veya Şikayetin Açıklaması:</b>		Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?
Durum özeti:		
<b>Olay/Şikayet Tarihi</b>		
	<input type="checkbox"/> <b>Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Birden fazla oldu (kaç kez? _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)</b>	
<b>Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?</b>		
<b>Sadece dahili kullanım için: Şikayet durumu</b>		
	<b>Tarih:</b>	<b>İmza:</b>
<b>Şikayet kapatan:</b>		
<b>Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):</b>		

**Ek D: Şikayet Kapatma Formu**

<b>Şikayet Kapatma Formu</b>	
<b>Referans Numarası:</b>	
<b>Düzeltilici İşlem(ler)in Belirlenmesi</b>	
1	
2	
3	
4	
5	
<b>Sorumlu Birimler</b>	
<b>Şikayeti Kapatın</b>	
<i>Bu bölüm "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi halinde şikayet sahibi tarafından doldurulup imzalanacaktır.</i>	
<b>Tarih:</b>	<b>Ad Soyad / Ad, Soyad / Kişinin İmzası Şikayetçinin İmzası Şikayetin Kapatılması</b>
...../...../.....	





PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK  
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

[www.mgsmuhendislik.com](http://www.mgsmuhendislik.com)

Draft Report

# Grievance Mechanism Procedure

(Internal and External)

Plan No: ŞARA-PRC-SOC-GMP-001

*ŞA-RA Group Capital Investment*



KALKINMA  
YATIRIM  
BANKASI

January 2022

**Project Information**

Project	Details
<b>Name</b>	ŞA-RA Group Capital Investment
<b>Submitted to</b>	Development and Investment Bank of Turkey
<b>Issued to</b>	ŞA-RA Group / ŞA-RA Enerji İnşaat Ticaret ve Sanayi A.Ş.
<b>Prepared by</b>	MGS Project Consultancy Engineering Trade Ltd. Co. (MGS)

**Record of Issue**

Company	Client Contact	Version	Date Issued	Method of Delivery
Development and Investment Bank of Turkey	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	04.01.2022	e-mail: PDF
ŞA-RA Group / ŞA-RA Enerji İnşaat Ticaret ve Sanayi A.Ş.	Şeyda UYANIK	Rev00	04.01.2022	e-mail: PDF

**Prepared by**

MGS Project Consultancy Engineering Trade Ltd. Co. (MGS)

<b>Pelin Deniz YOĞURTÇU</b>	Project Manager / International Projects Coordinator
<b>Münire Selcen AK, MSc</b>	E&S Policy Coordinator
<b>Yeliz PALA AKYOL</b>	HS Expert
<b>Hüseyin TEKE</b>	Sociologist / Anthropologist
<b>Kübra ÖZSOY</b>	Project Engineer
<b>Murat AVCI</b>	Project Engineer
<b>Şehriban Seval KİPER</b>	Project Engineer

## Table of Contents

<b>Tables</b> .....	<b>ii</b>
<b>Figures</b> .....	<b>iii</b>
<b>Abbreviations</b> .....	<b>iii</b>
<b>1 INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
1.1 Background.....	4
1.1.1 Area of Influence .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
1.2 Purpose.....	7
1.3 Scope.....	7
1.4 Definitions .....	8
<b>2 KEY ROLES AND RESPONSIBILITIES</b> .....	<b>9</b>
2.1 Key Principles .....	9
2.2 Roles and Responsibilities .....	9
<b>3 NATIONAL AND INTERNATIONAL STANDARDS</b> .....	<b>11</b>
3.1 Applicable National Standards.....	11
3.2 Applicable International Standards, Legislations and Guidelines .....	13
3.2.1 IFC Performance Standards.....	14
3.2.2 AIIB Environmental and Social Standards .....	17
3.3 Project Standards.....	20
<b>4 INTERNAL AND EXTERNAL GRIEVANCE MANAGEMENT</b> .....	<b>20</b>
4.1 Grievance Mechanism.....	20
4.1.1 Principles of the Grievance Mechanism.....	21
4.1.2 Grievance Mechanism Communications .....	21
4.2 Internal (Worker) Grievance Management Process .....	22
4.3 External Grievance Management Process.....	23
4.3.1 Receiving Grievances .....	23
4.3.2 Assessment and Investigation of Grievances .....	24

Grievance Mechanism Procedure

4.3.3	Feedback to Stakeholder .....	24
4.3.4	Proposed Resolution / Corrective Action .....	24
4.3.5	Closure of Grievances.....	24
4.3.6	Non-Resolution Case .....	24
<b>5</b>	<b>MONITORING.....</b>	<b>25</b>
5.1	Review and Revision of this Procedure .....	25
5.2	Overview of Monitoring Requirements.....	25
5.3	Key Performance Indicators (KPIs).....	25
5.4	Key Monitoring Activities .....	26
<b>6</b>	<b>TRAININGS .....</b>	<b>26</b>
6.1	Induction Training.....	27
6.2	Job Specific and Other Training Requirements .....	27
<b>7</b>	<b>AUDITING AND REPORTING .....</b>	<b>27</b>
7.1	Internal Auditing .....	27
7.2	External Auditing .....	27
7.3	Record Keeping and Reporting .....	27
<b>APPENDICES.....</b>		<b>29</b>
	Appendix A: Complaint Register Form .....	30
	Appendix B: Consultation Form.....	31
	Appendix C: Internal Grievance Form .....	32
	Appendix D: Grievance Closure Form.....	33
	Appendix E: Grievance Database .....	34

## Tables

Table 1-1. Closest Settlements in the Aol.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
Table 2-1. Key Roles and Responsibilities.....	9
Table 5-1. Contact Details of the Project .....	23
Table 6-1. Key Performance Indicators (KPIs).....	25
Table 6-2. Key Monitoring Activities.....	26

## Figures

Figure 1-1. Boundaries of the Closest Neighborhoods.....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b>
Figure 1-2. Site Location Map.....	5
Figure 4-1. Processes of Internal and External Grievance Management .....	21

## Abbreviations

<b>AIB</b>	Asian Infrastructure Investment Bank
<b>DCC</b>	Document Control Center or System
<b>EIA</b>	Environmental Impact Assessment
<b>EHS</b>	Environmental Health and Safety
<b>ESF</b>	Environmental and Social Framework
<b>ESHS</b>	Environmental, Social and Health and Safety
<b>ESMP</b>	Environmental and Social Management Plan
<b>ESMPF</b>	Environmental and Social Management Planning Framework
<b>ESMS</b>	Environmental and Social Management System
<b>ESS</b>	Environmental and Social Standard
<b>GMP</b>	Grievance Mechanism Procedure
<b>HR</b>	Human Resources
<b>HS</b>	Health and Safety
<b>HSE</b>	Health, Safety, and Environmental
<b>ICP</b>	Informed Consultation and Participation
<b>IFC</b>	International Finance Corporation
<b>KPI</b>	Key Performance Indicator
<b>MGS</b>	MGS Project Consultancy Engineering Trade Ltd. Co.
<b>NGO</b>	Non-Governmental Organization
<b>OHS</b>	Occupational Health and Safety
<b>PAP</b>	Project Affected People
<b>PS</b>	Performance Standard
<b>SEP</b>	Stakeholder Engagement Plan
<b>SRS</b>	Social Responsibility Staff
<b>The Project</b>	ŞA-RA Capital Investment Project
<b>TKYB</b>	Development and Investment Bank of Turkey

## 1 INTRODUCTION

This Grievance Mechanism Procedure (“GMP”) is prepared as a general stakeholder engagement plan document for “ŞA-RA Group Capital Investment” (“Project”). This GMP will be conducted to fulfill the required studies to evaluate the Environmental and Social Impacts of the Project according to IFC Performance Standards (“PSs”), Development and Investment Bank of Turkey (“TKYB”) Environmental and Social Policy and AIIB Environmental and Social Standards (“ESSs”). The reference number of this Plan is ŞARA-PRC-SOC- GMP-001.

This GMP reflects the general issues which should be taken into consideration during the operations of the Project, and this is a dynamic document which is subject to revisions and updates in case of the needs and changes in the Project.

### 1.1 Background

ŞA-RA has 5 factories in Adana and Ankara with a total of 480,000m<sup>2</sup> open and 110,000m<sup>2</sup> closed areas, respectively. In these factories, power transmission line poles and hardware, transformer center steel constructions, bolts, car guards, GSM poles and all kinds of polygon poles are produced. In addition, although it is not a continuous production, products such as antenna poles etc. are also produced for the defense industry from time to time. ŞA-RA, with its high production capacity and 2000 employment numbers, is the 126th largest industrial establishment in Turkey, according to data obtained in 2016.

ŞA-RA Energy continues its above-mentioned activities with two branches located in Ankara Province, Polatlı District and Adana Province Yüreğir District. Adana Branch is located on Adana-Osmaniye State Highway (D-400), and the closest settlements to the facility are Çakaldere Neighbourhood (Ceyhan District) and Eski Misis and Yakapınar Neighborhoods of Yüreğir District. The Polatlı Branch is within the borders of Karapınar and Eskipolatlı Neighborhoods.

Site Location Map showing the Project area and settlement centers in the Project close vicinity is given in Figure 1-1 and Figure 1-1.

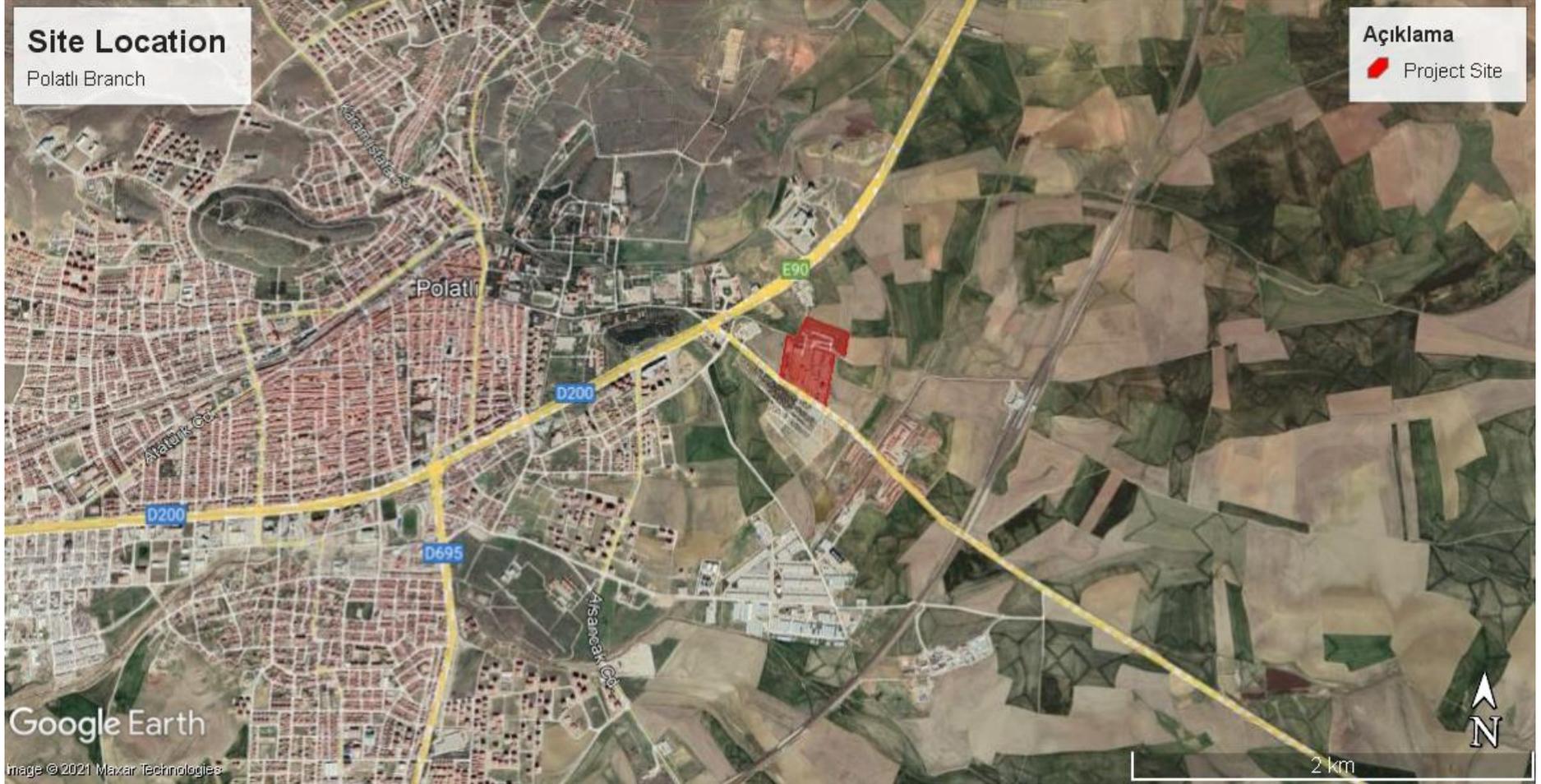


Figure 1-1. Site Location Map of Ankara Branch



Figure 1-2 Site Location Map of Adana Branch

## 1.2 Purpose

The purpose of this document is to outline the principles of internal and external grievance mechanisms and how to integrate grievance management into business to eliminate or minimize social risks. The grievance mechanism aims to ensure that all comments, suggestions and complaints concerning the Project will be considered transparently and the related measures will be taken. The processes and responsibilities of this procedure will be defined for both external stakeholders and internal direct and indirect employees.

This procedure is under the responsibility of the Social Responsibility Staff (SRS) of the Project.

This document aims to identify:

- The scope of grievance mechanism procedure and the applicable management interfaces,
- The definition of roles and responsibilities,
- The applicable project standards, project commitments, operational procedures, and guidance relevant to this Procedure,
- Monitoring and reporting procedures, including Key Performance Indicators (KPIs),
- Training requirements and references for supporting materials and information,
- The procedure for stakeholders and employees to voice their grievances in a timely and transparent manner,
- How to minimize community conflict by systematically addressing grievances.

This procedure is not limited but can be updated. The procedure will be reviewed on a minimum of three-monthly basis during operation phase. During steady-state operations, this procedure will be reviewed on an annual basis to determine if there are any changes or updates required to the procedure unless a more frequent update is required to reflect changing project design or procedures. Any requests for changes to this procedure must be addressed to the owner of this procedure (SRS) and will be subject to appropriate review and approval processes.

## 1.3 Scope

This document outlines the grievance mechanism procedure which is applied to all internal direct and indirect workers and external stakeholders. The commitment and approach of the Project are based on handling complaints, suggestions and comments that may arise as a direct or indirect result of the environmental and social performance of the Project. The Grievance Mechanism Procedure (GMP) is not a replacement for stakeholder engagement activities.

Grievance Mechanism Procedure

This procedure (ŞARA-PRC-SOC-GMP-001) covers all the grievances raised by internal and external stakeholders, including the activities of contractors.

This Plan is a part of the environmental and social management plans developed for the Project. It overlaps and cross-linkages to number of the other Management Plans given as follows:

- Environmental and Social Management Plan,
- Stakeholder Engagement Plan,
- Occupational Health and Safety Management Plan,
- Emergency Response Action Plan.

### 1.4 Definitions

<b>Accessibility</b>	All employees and stakeholders can raise a comment or submit a grievance easily.
<b>Compliant</b>	A notification provided by a community member, group or institution to the Project that they have suffered some form of offense, detriment, impairment or loss as a result of business activity and/or contractor behavior.
<b>Confidentiality</b>	Anonymous complaints can be submitted and resolved. Raising a complaint will not require personal information or physical presence.
<b>Cultural Appropriate</b>	A complaint or an issue raised by local communities are considered in the manner of regional concerns and convenient resolution process will be taken.
<b>Grievance Mechanism</b>	A formal way that provides a clear and transparent framework for addressing, assessing, and resolving community complaints concerning the performance or behavior of the company, its contractors, or workers.
<b>Grievance:</b>	An issue, complaint and/or dispute that has escalated to the point where it requires third party intervention or adjudication to help resolve it. Typically, grievances are thought of as involving the community as a whole and have been unresolved for some time in a formal manner. Complaint.
<b>Impartiality</b>	A fair and equal grievance procedure will be applied for every complaint or concern submitted by individually or as a community.
<b>Informed Consultation and Participation</b>	On-going relationship based on information, consultation and participation with the indigenous peoples affected by a project throughout the project's life cycle.
<b>Project Affected People</b>	Any person who, as a result of the implementation of a project, loses the right to own, use, or otherwise benefit from a built structure, land (residential, agricultural, or pasture), annual or perennial crops and trees, or any other fixed or moveable asset, either in full or in part, permanently or temporarily.
<b>Project Affected People (PAP)</b>	Any person who, as a result of the implementation of a project, loses the right to own, use, or otherwise benefit from a built structure, land (residential, agricultural, or pasture), annual or perennial crops and trees, or any other fixed or moveable asset, either in full or in part, permanently or temporarily.
<b>Stakeholder</b>	Any and all individuals, groups, organizations, and institutions interested in and potentially affected by a project or having the ability to influence a project.
<b>Transparency</b>	All the grievances are considered in the scope of the grievance procedure in a clear and understandable manner.

**Vulnerable People**

People who by virtue of gender, ethnicity, age, physical or mental disability, economic disadvantage, or social status may be more adversely affected by resettlement than others and who may be limited in their ability to claim or take advantage of resettlement assistance and related development benefits.

## 2 KEY ROLES AND RESPONSIBILITIES

### 2.1 Key Principles

The Internal (Worker) and External Grievance Mechanisms will be implemented by relying on the following key principles for all the Project-related internal and external comments, issues, and complaints.

- **Transparency:** All the grievances are considered in the scope of the grievance procedure clearly and understandably.
- **Impartiality:** A fair and equal grievance procedure will be applied for every complaint or concern submitted by individuals or as a community.
- **Confidentiality:** Anonymous complaints can be submitted and resolved. Raising a complaint will not require personal information or physical presence.
- **Accessibility:** All employees and stakeholders can raise a comment or submit a grievance easily.
- **Culturally Appropriate:** A complaint or an issue raised by local communities is considered in the manner of regional concerns and a convenient resolution process will be taken.

### 2.2 Roles and Responsibilities

Key roles and responsibilities relevant for the implementation of this Grievance Mechanism Procedure are outlined in this section (Table 2-1).

*Table 2-1. Key Roles and Responsibilities*

Roles	Responsibilities
<b>Board of Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensuring this GMP is implemented during the lifetime of the Project,</li> <li>• Approving this GMP and providing necessary resources for the implementation of the procedure,</li> <li>• Ensuring the facility compliance with the national and international standards, and other requirements set out in this Procedure,</li> <li>• Determining and making the final decision for the Project info and social budget of the Project.</li> </ul>
<b>Operational Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination between the parties for proper implementation of this Procedure,</li> <li>• Making periodic inspections of the performance of Contractors of its activities during operation phase,</li> <li>• Reporting to the Top Management about the system performance,</li> <li>• Proposing the Project info and social budget of the Project to Board of Management,</li> </ul>

Grievance Mechanism Procedure

Roles	Responsibilities
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Making the final decision concerning internal and external grievances (if needed) in light of the assessments of Social Responsibility Staff (SRS) and relevant department managers.</li> </ul>
<p><b>Social Responsibility Staff (SRS)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementing and improving this Procedure,</li> <li>• Ensuring the Project compliance with the Project Standards and other requirements set out in this Procedure,</li> <li>• Ensuring that all site staff, including Contractors and Subcontractors worker's complaints process and resolutions, comply with this Procedure,</li> <li>• Informing to workers about contract details and legal rights,</li> <li>• Determining and providing the necessary social training materials for employees,</li> <li>• Determining necessary resources for proper implementation of the Procedure and submitting to Operational Manager,</li> <li>• Evaluation in compliance with laws and regulations,</li> <li>• Searching the causes of the grievance and the social incidents that cause injuries, delays or stoppage in the work and disputes among the Project and communities,</li> <li>• Monitoring all complaints and ensuring that all complaints are resolved and closed,</li> <li>• Coordinating with parties for implementation of the Procedure,</li> <li>• Creating all necessary reporting of worker grievance including monthly report to the Top Management,</li> <li>• Investigating and proposing appropriate methodology for resolving the complaint,</li> <li>• Following procedures related to employment and training for site-specific issues,</li> <li>• Recording and reporting general and local employment rates and complaints, which are received or observed verbally,</li> <li>• Filling out a "Complaint Register Form" (see Appendix A),</li> <li>• Following the results of complaint and reporting on a weekly, monthly and annual basis,</li> <li>• Organizing cooperation activities with local communities,</li> <li>• Organizing stakeholder meetings to collect the responses to grievances actively as required.</li> </ul>
<p><b>HSE Manager</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determining the environmental impacts and HS hazards in accordance with the actions, potential mitigation measures and measure to eliminate any potential social grievances,</li> <li>• Providing answers to the OHS, environment and social grievances raised by the employees, the local community and local institutions,</li> <li>• Helping SRS for keeping records of the complaints/suggestions in the Grievance Database with details,</li> <li>• Supporting SRS on the first evaluation of the relevance of grievances collected,</li> <li>• Supporting SRS for recording all formal and informal engagement activities,</li> <li>• Determination of environmental, social and HS-related corrective measures if necessary, according to grievances received,</li> <li>• Checking the environmental, social and OHS records and performance reviews of Contractors/Subcontractors.</li> </ul>
<p><b>Document Control Center (DCC) Staff</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knowing the roles and responsibilities in all Project documents,</li> <li>• Uploading all management plans, policies, training minutes, environmental, social and HS records, and reports to DCC and keeping this system up to date,</li> <li>• Recording and keeping up to date all permits and/or the results of measurements taken within the scope of the Project,</li> </ul>

Roles	Responsibilities
<b>Contractors / Subcontractors &amp; Employees</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Making documents accessible to all Project employees (including Contractors / Subcontractors' employees).</li> <li>• Contractors / Subcontractors are responsible not to make any commitment in their interactions with the stakeholders beyond their competence,</li> <li>• Ensuring that relevant activities are undertaken in accordance with this Procedure,</li> <li>• Ensuring all personnel are fully trained in OHS, environmental and social issues.</li> <li>• Complying with the requirements and standards of the GMP.</li> </ul>

### 3 NATIONAL AND INTERNATIONAL STANDARDS

The implementation and the procedure of this plan developed for the Project will comply with the related national and international requirements and standards. The Project Standards involves:

- Applicable Turkish Standards,
- Turkish EIA requirements,
- Other commitments to and requirements of Turkish Government authorities,
- Applicable international standards and guidelines.

#### 3.1 Applicable National Standards

##### *The Constitution of The Republic of Turkey*

The main document of the national requirements and standards is “The Constitution of The Republic of Turkey” which comprises articles related to human and labor rights, peace of the community and stakeholder engagement of the Project. These articles are as follows:

##### *I. Legal Egalitarianism*

**ARTICLE 10.** Everyone is equal before the law regardless of distinction as to language, race, color, sex, political opinion, philosophical belief, religion or any similar reasons. Men and women have equal rights which are the obligation to be ensured exist in practice by the government. Measures taken for this purpose shall not be interpreted as contrary to the principle of equality.

##### *II. Prohibition of Forced Labor*

**ARTICLE 18.** Nobody can be forced to work. Drudgery is prohibited. Employers are not allowed to take deposits of money from workers and retain ID Cards.

##### *III. Freedom of Thought and Opinion*

**ARTICLE 25.** Everyone has the right to freedom of thought and opinion. For whatever reason and purpose, nobody can be forced to explain their thoughts and opinions; cannot be condemned and accused of their opinions.

*IV. Freedom of Expression and Dissemination of Thought*

**ARTICLE 26.** Everyone has the right to express and disseminate his thoughts and opinion by speech, in writing or pictures or through other media, individually or collectively. This right includes the freedom to receive and give information and ideas without interference from official authorities.

*V. Right of Petition*

**ARTICLE 74.** Turkish citizens and foreign residents have the right to raise requests and complaints concerning themselves or the public in writing to the competent authorities and the Turkish Grand National Assembly.

***Law on The Right to Information***

Everyone has the right to give information on the activities of public institutions and professional organizations, which qualify as public institutions. The procedure and the basis of the right to information according to the principles of transparency, equality and impartiality are regulated in the *Law on Right to Information* numbered 4982 and issued on 24.10.2003 with the official gazette number of 25269.

***Law on The Use of Right to Petition***

**ARTICLE 3.** Everyone has the right to apply in writing to the Turkish Grand National Assembly and the component authorities concerning the requests and complaints concerning themselves or the public according to this article of the *Law on the Use of Right to Petition* No. 4982 which was issued on 01.11.1984 with the official gazette number of 3071.

***Labour Law***

*The Principle of Equal Treatment*

**ARTICLE 5.** Discrimination in employment is prohibited. No discrimination based on language, race, sex, political opinion, philosophical belief, religion and sex or similar reasons is permissible in the employment relationship. Except for biological reasons or reasons related to the nature of the job, the employer must not make any discrimination, either directly or indirectly, against an employee in the conclusion, conditions, execution and termination of his/her employment contract due to the sex or maternity of employee. The differential remuneration for similar jobs or work of equal value is not permissible.

### The Worker's Right of the Immediate Termination for the Valid Reason

**ARTICLE 24.** Whether or not the duration is fixed, the worker can terminate before the end of the contract or without waiting for the notice period. The employment contract is not subject to any special form unless the contrary is stipulated by the Law.

### Overtime Work

**ARTICLE 41.** Overtime work can be done for reasons such as the general benefits of the country and increased production. Overtime work requires the employee's consent.

**ARTICLE 42.** Compulsory overtime work is only allowed for all or some of the employees in case of a breakdown, whether actual or threatened or in the case of urgent work to be performed on machinery, tools or equipment or in case of force majeure. Compulsory overtime work shall not exceed the time necessary to enable the normal operating of the establishment.

### Working Age and Prohibition of Child Employment

**ARTICLE 71.** The employment of children under the age of fifteen is prohibited. However, children who have reached the age of fourteen and have completed their primary education may be employed in light labor that will not hinder their physical, mental or moral development.

### **Unions and Collective Agreements Law**

Workers are covered by the legislation numbered of 6356 (dated on 07.11.2012, Official Gazette No. 28460). There are four types of collective agreements regulated which are workplace collective bargaining agreement, enterprise collective agreements, group collective agreements, and framework agreements.

### **Turkish EIA Requirements and Environmental Law**

The main law of National Environmental Legislation is the Environmental Law numbered 2872 which was issued on 11.08.1983 with the official gazette number of 18132. In this law, the Turkish Regulation on *Environmental Impact Assessment (EIA)* (Official Gazette, 17 July 2008, no 26939) is defined which includes a limited public disclosure process.

## **3.2 Applicable International Standards, Legislations and Guidelines**

The international standards and guidelines which the Project will follow are set by IFC Performance Standards and Guidance Notes which are relevant internal and external grievance mechanisms are:

- Performance Standard 1 (PS1): Assessment and Management of Environmental and Social Risks and Impacts

## Grievance Mechanism Procedure

- Guidance Note 1 (GN1) on Assessment and Management of Environmental and Social Risks and Impacts
- Performance Standard 2 (PS2): Labor and Working Conditions
- Guidance Note 2 (GN2) on Labor and Working Conditions
- AIIB Environmental and Social Framework and Standards

### 3.2.1 IFC Performance Standards

IFC Performance Standards and Guidance Notes which are relevant internal and external grievance mechanisms are:

- *Performance Standard 1 (PS1): Assessment and Management of Environmental and Social Risks and Impacts*
- *Guidance Note 1 (GN1) on Assessment and Management of Environmental and Social Risks and Impacts*
- *Performance Standard 2 (PS2): Labor and Working Conditions*
- *Guidance Note 2 (GN2) on Labor and Working Conditions*

Key objectives of *PS1* related to external grievance management are:

- To identify people/communities who have comments/grievances about the Project, as well as other interested parties and evaluate these environmental and social risks,
- To adopt mitigation measures to prevent and minimize social risks and impacts, and where residual impacts remain, compensate for risks and impacts to workers, Affected Communities, and the environment.
- To ensure that grievances from Affected Communities and external communications from other stakeholders are responded to and managed appropriately.
- To promote and provide sufficient engagement with Affected Communities during the Project about issues which may affect them,
- To maintain a healthy relationship with stakeholders through adequate engagement during project implementation.

Key requirements of *PS1* involve:

- To develop a grievance mechanism to receive and facilitate the resolution of Affected Communities' concerns and grievances related to environmental and social performance of the Project,
- To identify the risks and impacts of the Affected Communities and other stakeholders,
- To maintain an understandable, culturally appropriate, accessible and transparent consultation to stakeholders through early and ongoing engagement,

## Grievance Mechanism Procedure

- To inform the Affected Communities about the mechanism in the course of the stakeholder engagement process.
- To follow the developed grievance mechanism to receive and respond to stakeholder concerns related to the Project promptly.
- To establish a monitoring and review procedures of the concerns and grievances raised by Affected Communities and stakeholders.

Key objectives of PS2 related to worker grievance management are:

- To create equal, fair, and nondiscriminatory working opportunities for every worker,
- To develop, maintain, and improve the worker-management relationship,
- To promote compliance with national employment and obey the labor laws,
- To protect workers, including vulnerable categories of workers such as children, migrant workers, workers engaged by third parties, and workers in the client's supply chain by developing a reliable grievance mechanism,
- To identify, evaluate and respond to workers concerns and grievances in a timely manner,
- To promote safe and healthy working conditions to direct and indirect workers,
- To avoid the use of forced and child labor.

Key requirements implemented by the Project according to PS2 are as following:

### Human Resources Policy, Terms of Employment and Working Conditions & Relationship

- The Project will adopt and implement human resources policies and procedures which are provided to workers with documented information clearly, regarding their rights under national labor and employment law, including their rights related to hours of work, wages, overtime, compensation, and benefits.
- The Project will make all policies understandable to all workers.
- The Project will respect the terms of a collective bargaining agreement, if there exists, and provide reasonable working conditions and terms of employment.

### Workers' Organizations

- The Project will comply with the national labor law which contains rights of workers to form and to join workers' organizations.
- If national law restricts the right to organize and workers' organizations, the Project will enable the means for workers to bargain collectively and to organize and establish an alternative way for workers to file grievances.

### Grievance Mechanism Procedure

- The Project will not discriminate against workers who choose to organize and create equal conditions for all the workers.
- Worker representatives should be given access to management.

### Non-Discrimination and Equal Opportunity

- The Project will hire, promote, and compensate workers solely based on their ability to do the job and all workers are provided equal access to training, tools and opportunities for advancement.
- The Project will ensure that all workers will be free from harassment by management or other workers.

### Retrenchment

- The Project will establish and implement a procedure to mitigate the adverse impact of retrenchment and carry out an analysis of alternatives to retrenchment.
- The procedure will incorporate non-discrimination principles and include the input of workers, their organizations, where appropriate, the government.

### Child Labor

- The Project will not employ workers under the minimum age for employment as defined by national law.
- Workers between the minimum age and 18 will not be employed in dangerous work or work that interferes with their education or development.

### Forced Labor

- The Project will not employ forced labor which consists of any work or service not voluntarily performed that is exacted from an individual under threat of force or penalty and
- The Project will respect and protect rights of workers to retain their personal documents and money.
- The Project will respect the rights of workers to leave the workplace after work.

### Grievance Mechanism

- The Project will provide a grievance mechanism for workers and develop it as a transparent process for workers to express concerns and file grievances, including anonymous complaints.

### Grievance Mechanism Procedure

- The Project will ensure that there will be no discrimination against those that express grievances and all the grievances are considered seriously and take prompt, appropriate action.
- Any grievance mechanism will not replace other channels as defined by law or collective bargaining agreements.

### Occupational Health and Safety

- Workers are not unreasonably endangered at work or in dormitories and all the necessary precautions to mitigate work-related risks and develop an emergency prevention and response system.
- Workers will be provided personal protective equipment and will be trained in its use.
- The Project will document and report accidents, diseases, and incidents during the Project.

### Workers Engaged by Third Parties

- The Project will extend the labor standards performance policies and procedures to contractors hired directly or through employment agencies.
- The Project will not use contracting as a means of circumventing labor rights and laws and will ensure all the workers have access to a grievance mechanism.
- The Project will monitor contractors, employment and recruitment agencies to verify their adherence to labor rights and laws.

### Supply Chain

- The Project will extend the implementation of these key requirements of PS2 as feasible to the suppliers.
- The Project will identify the risks of child labor or forced labor in the supply chain and notify the suppliers of the PS2 requirements to prevent its presence.
- The Project will monitor the performance of suppliers according to PS2 requirements concerning child labor and forced labor and significant safety issues.

### **3.2.2 AIIB Environmental and Social Standards**

AIIB believes that transparency and meaningful consultation is essential for the design and implementation of a Project and works closely with its Clients (in this Project, ŞA-RA Group) to achieve this objective. Meaningful consultation is a process that begins early and is ongoing throughout the Project. It is inclusive, accessible, timely and undertaken in an open manner. It conveys adequate information that is understandable and readily accessible to stakeholders in a culturally appropriate manner and in turn, enables the consideration of stakeholders' views

as part of decision-making. Stakeholder engagement is conducted in a manner commensurate with the risks to, and impacts on, those affected by the Project.

AIIB requires ŞA-RA Group to undertake an environmental and social assessment that consist of varying elements including stakeholder identification and consultation plan and public consultation and information disclosure.

Also, AIIB requires ŞA-RA Group to engage in meaningful consultation with stakeholders during the Project's preparation and implementation phases, in a manner commensurate with the risks to, and impacts on, those affected by the Project. The ESF explains the Meaningful Consultation as:

*“Meaningful consultation is a process that: (a) begins early in the preparation stage of the Project and is carried out on an ongoing basis throughout the implementation and life cycle of the Project; (b) ensures that all parties have a voice in consultation, including national and subnational government, the private sector, nongovernmental organizations and people affected by the Project, including, as applicable, Indigenous Peoples; (c) provides additional support as needed to ensure participation of women, elderly, young, disabled, minorities and other vulnerable groups; (d) provides timely disclosure of relevant and adequate information that is understandable and readily accessible to the people affected by the Project and other stakeholders; (e) is undertaken in an atmosphere free of intimidation or coercion; (e) is gender inclusive, accessible, responsive and tailored to the needs of vulnerable groups; and (f) enables the consideration of relevant views of people affected by the Project and other stakeholders in decision-making. Continue consultation with stakeholders throughout Project implementation as necessary on issues related to environmental and social performance and implementation of the Project-level grievance mechanism.”*

In addition to meaningful consultation, environmental and social information on the Project must be available, in an accessible manner, and in a form and language(s) understandable to affected people and other stakeholders, during preparation and implementation of the Project so as to provide an opportunity to broadly identify and address environmental and social risks and impacts, those involving Involuntary Resettlement and Indigenous Peoples, and including community health and safety issues, according to AIIB ESS-1. In particular, disclose the draft environmental and social assessment documents (including the ESMP, and, as applicable, any ESMPF, or other approved forms of documentation) in a timely manner in accordance with paragraph 57 of the ESP, in an accessible place, and in a form and language(s) understandable to affected people and other stakeholders; this includes documentation required under ESS 2 and ESS 3, as applicable. Moreover, in the same manner the final

## Grievance Mechanism Procedure

assessment documents, as they become available, and any updates must be disclosed to affected people and other stakeholders. Regularly disclosure of the updated environmental and social information, in the same manner, along with information on any material changes in the Project must be performed according to AIIB requirements.

In this respect, a Grievance Mechanisms is established as a part of the Stakeholder Engagement Plan and Environmental and Social Management System in order to meet the meaningful consultation and other stakeholder engagement requirements.

Key issues included regarding grievance mechanism in AIIB ESS 1 are as follows:

### ➤ Environmental Coverage:

- Environmental Risks and Impacts
- Biodiversity Impacts
- Critical Habitats
- Natural Habitats
- Protected Areas
- Sustainability of Land and Water
- Pollution Prevention
- Resource Efficiency
- Climate Change
- Greenhouse Gases

### ➤ Social Coverage

- Vulnerable Groups and Discrimination
- Gender
- Land and Natural Resource Access
- Loss of Access to Assets or Resources or Restrictions on Land Use
- Cultural Resources

### ➤ Working Conditions and Community Health and Safety

- Safe Working Conditions and Community Health and Safety
- Child Labor and Forced Labor
- Labor Management Relationships in Private Sector Projects
- Building Safety
- Traffic and Road Safety
- Security Personnel

### 3.3 Project Standards

The Project will meet both national and international standards. In case those differ, the most stringent requirement will be met.

## 4 INTERNAL AND EXTERNAL GRIEVANCE MANAGEMENT

### 4.1 Grievance Mechanism

Grievances are complaints, suggestions and problems that employees and external stakeholders raise on a specific issue. The spectrum of grievances ranges from major and potentially illegal issues such as discrimination or victimization in the workplace to more minor day-to-day disputes of local stakeholders or Project Affective People (PAP).

Grievance procedures provide a clear and transparent framework to deal with difficulties. A grievance mechanism is a structured process that allows complainants to address disputes, fear and aspirations, concerns in a fair, easily accessible and transparent manner.

Grievance procedures will be coordinated through the appointed Social Responsibility Staff (SRS) who is the primary interfaces between the community and Project. Complainants will have the chance to provide their names in order to gain effective feedback on their complaints/grievances, however; confidentiality procedures will be put in place to protect the complainant, as appropriate. SRS is recommended to be nominated from Human Resources department. The SRS is expected to conduct a bridge between the company and the employees, in order to formalize the grievance process and procedures, as it is existent, but in a non-formal way.

The grievance mechanism will be informed to the stakeholders so that they are aware of the process, having knowledge of the right to submit a grievance and understand how the mechanism will work and how their grievance will be addressed. In most cases, a grievance or complaint will be submitted by a stakeholder or local resident by phone, in writing or by speaking with the company SRS, if it is not anonymous.

In addition, the mechanism shall also constitute an internal grievance process, conducted specifically for employees, subcontractors and other suppliers of Project.

The internal and/or external grievance mechanism process to be followed to resolve any grievances is described in below Figure.

Grievance Mechanism Procedure

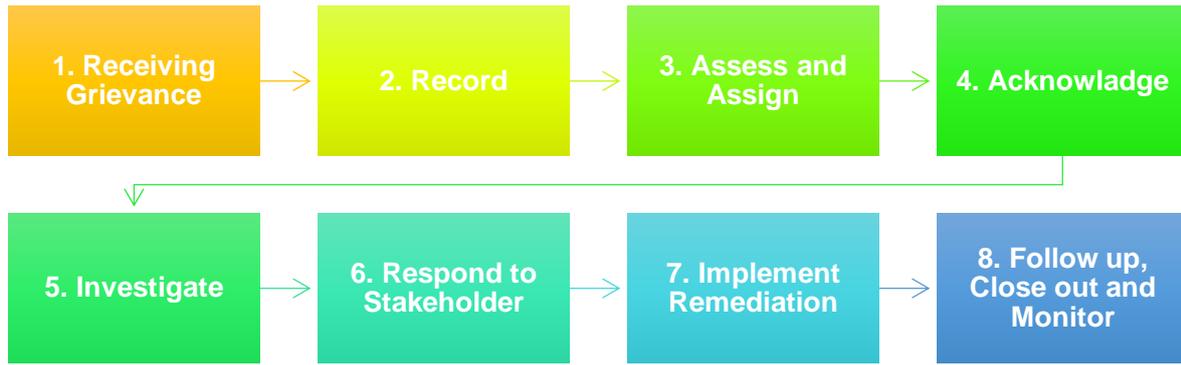


Figure 4-1. Processes of Internal and External Grievance Management

#### 4.1.1 Principles of the Grievance Mechanism

The grievance mechanism is developed to cover the following:

- **Simplicity and necessity:** Procedures will be kept as simple as possible, avoiding unnecessary administrative stages. Fair and transparent, informative for relevant people.
- **Keeping it up to date:** The process will be regularly reviewed jointly by the SRS and the HSE Manager. Regular monitoring and evaluation should be conducted continuously.
- **Confidential and impartial process, non-retribution:** The process will be confidential and impartial, without employees fearing retribution.
- **Reasonable timescale:** A certain timeframe to deliver responses and solve the problems mentioned will be followed, which is 30 working days as the assigned duration for grievance resolution.
- **Keeping of records:** Grievances are tracked and recorded in a written manner, hard and soft copies, if possible.
- Workers should not experience retribution for raising concerns through such mechanisms.

#### 4.1.2 Grievance Mechanism Communications

Employees should know whom they notify to in case of the event of a grievance and the support is available. Managers (Top Management members, Operational Manager, HSE Manager, etc.) should be familiar with procedures. Details about the procedures should be easily available, for example in employee handbooks or flowcharted in local places and/or in DCC.

For the collection of *internal* grievances from employees:

- Grievance mechanism process will be communicated with all employees (including contractor’s employees) during the recruitment process and the first HSE training sessions will also include the stakeholder engagement and grievance mechanism process,

## Grievance Mechanism Procedure

- Communication about the grievance mechanism will be repeated regularly with the toolbox trainings,
- The grievance/suggestion boxes will be made available at the Project facility sites for internal grievances and
- All employees will be aware of the location of the grievance/suggestion boxes and how to submit their grievances (either through web site or with grievance/suggestion boxes).

For the collection of external grievances from community:

- Grievance mechanism process will be communicated with external stakeholders during stakeholder engagement meetings (including the locations of the grievance/suggestion);
- The grievance/suggestion boxes will be made available at the Mukhtars' offices or villagers' gathering points (such as tea houses etc.) in the nearest settlements; and
- Stakeholders will be aware of the location of the grievance/suggestion boxes and how to submit their grievances (either through web site or with grievance/suggestion boxes).

The grievance mechanism constitutes two parts: External and internal (Workers, subcontractors and suppliers of ŞA-RA Group). These two mechanisms will have different respondents: External Grievance Mechanism will be run by the SRS, while internal grievances will be under the responsibility of Operational Manager and collaborating other different departments, such as HR, Finance, Corporate Communications, HSE Department and alike.

### 4.2 Internal (Worker) Grievance Management Process

Employees, who may be direct workers or third party/subcontractor's workers, are encouraged to submit written complaints, comments and concerns (See Appendix C). Since the confidentiality of the complainant should be preserved, grievances are collected in grievance boxes which are placed in areas workers can easily access, including dining rooms. Through these forms, workers are also able to make anonymous complaints. Information on how to express complaints, opinions and suggestions to workers will be provided during the induction training process. Written submissions will not be used in any way to intimidate those submitting the complaints.

Management will treat the grievances seriously and take prompt, appropriate actions. "Social Responsibility Staff" will have the main responsibility to collect the complaints. The complaints will be discussed with management in order to gather accurate information about a given complaint. Social Responsibility Staff will process the complaint/concern and provide a resolution. Resolutions of complaints will be developed in accordance with relevant Turkish

Grievance Mechanism Procedure

laws, regulations, as well as international requirements. Feedback will be provided to those involved.

It is possible to extend the process for the complex grievances and workers will be informed about the schedule of the process. All parties should get a reasonable agreement on the corrective actions during solution process. Social Responsibility Staff aims to respond in cooperation with the related department and solve each complaint within 30 calendar days. The grievance mechanism does not replace other channels as defined by law and during the grievance process, all the requirements of this procedure should be fulfilled.

### 4.3 External Grievance Management Process

The steps of the grievance management process consist of (i) receiving the grievance, (ii) assessing, (iii) sending acknowledgement, (iv) investigating, (v) feedback to stakeholder, (vi) implementing the remediation activities and (vii) closure.

#### 4.3.1 Receiving Grievances

Grievances are received through all available channels such as phone, mail, grievance forms, websites, contractors and etc. The stakeholder can raise a grievance by filling out the grievance form. Once the form is completed then “Social Responsibility Staff” will process the form according to the grievance mechanism procedure.

Table 4-1. Contact Details of the Project

ŞA-RA Ankara Branch	ŞA-RA Adana Branch	Head Office
<p><b>Address:</b> ŞA-RA Group Polatlı Eski Haymana Yolu 600 mt. 06900 Polatlı - Ankara / TÜRKİYE  <b>Telephone:</b> +90 312 625 54 60  <b>e-mail:</b> polatlifabrika@sara.com.tr  <b>Website:</b> www.sara.com.tr</p>	<p><b>Address:</b> ŞA-RA Group Adana Ceyhan Yolu 30.Km Yuregir - Adana / TURKEY  <b>Telephone:</b> +90 322 393 47 86 - 87 - 88  <b>e-mail:</b> adanafabrika@sara.com.tr  <b>Website:</b> www.sara.com.tr</p>	<p><b>Address:</b> ŞA-RA Group Merkez Ümit Mahallesi Meksika Caddesi 2479. Sokak No:2 Nokta Ankara, 06810 Çankaya / Ankara / Türkiye  <b>Telephone:</b> + 90 312 285 24 24  <b>e-mail:</b> info@sara.com.tr  <b>Website:</b> www.sara.com.tr</p>
<b>Ethical Communication Line</b>		
0 505 143 89 20 etik@sara.com.tr		

The existing contact details of the Project is given above. The contact information regarding the assigned SRS (name and contact number/e-mail address) will be included when this Plan is updated. Also, an online grievance register form will be integrated into the Project website.

#### 4.3.2 Assessment and Investigation of Grievances

Each evaluation and investigation steps will be followed when a grievance/concern is received and registered into “Grievance Database” (See *Appendix E*). The Social Responsibility Staff (SRS) investigates the grievance and makes the first evaluation with the help of other related departments. The Project investigates the grievance and involves appropriate departments in its investigation and formulation of a resolution.

The complainant may be contacted (if not anonymous) to gather more information, using the “Consultation Form” (see *Appendix B*). Any correspondence with the Complainant will be recorded in the “Grievance Database”. When final decision is made on grievance, feedback will be given to stakeholder.

#### 4.3.3 Feedback to Stakeholder

Complainants will receive a formal response acknowledging that the Project has received the grievance, within 5 working days of submitting the grievance. Complaints received anonymously will be investigated in the same manner as non-anonymous complaints, but no formal response will be issued.

#### 4.3.4 Proposed Resolution / Corrective Action

Within 30 calendar days of receipt of the grievance, SRS of the Project will formally communicate a proposed resolution or corrective action to the complainant (if not anonymous) and discuss it with the complainant. The complainant will be informed about the methodology followed. All communication will be recorded in the “Grievance Database”.

#### 4.3.5 Closure of Grievances

The grievance procedure of the Project aims to formally close out every grievance within 30 calendar days after receiving it, unless an alternative agreement is made with the complainant. Note that this alternative agreement must be reached within these 30 calendar days. Closure requires the signature of the complainant (if not anonymous) on the Grievance Closure Form (see *Appendix D*), which details the agreed resolution. The signed “Grievance Closure Form” will be recorded in the “Grievance Database”.

#### 4.3.6 Non-Resolution Case

If a grievance cannot be resolved although efforts will be made to solve the concern within the set timeframe, the Project will involve other external experts, neutral parties or local and regional authorities, as necessary and appropriate.

Moreover, an explanation to the complainant about why the grievance cannot be resolved will be given.

## 5 MONITORING

### 5.1 Review and Revision of this Procedure

This procedure will be reviewed on a minimum of a three-monthly basis during operation phase. During steady-state operations, this procedure will be reviewed on an annual basis and any necessary revisions made to reflect the changing circumstances or operational needs. The revision of this procedure will be the responsibility of the “Social Responsibility Staff” who is the custodian of the procedure.

If material changes to operating procedures are required, the procedure may be updated on an “as required” basis. If there is any revision on this procedure, it will be uploaded to the Document Control Center (DCC) of the Project to ensure that all staff has access to the latest version of this procedure.

### 5.2 Overview of Monitoring Requirements

In compliance with the Project Standards which is described in Section 3 of this procedure, monitoring measures will be implemented to prevent the reoccurrence of grievances and monitoring management. Therefore, this grievance mechanism will be subject to periodic reviews to decrease the systemic problems and maintain the resolution process efficiently.

If monitoring identified non-conformance with the Project Standards, these will be investigated, and appropriate corrective actions identified. The overall grievance management performance will be monitored and evaluated according to the key performance indicators.

### 5.3 Key Performance Indicators (KPIs)

The following table summarizes the key performance indicators and associated key monitoring actions that can be used to assess the progress and effectiveness of grievance mechanism performance.

*Table 5-1. Key Performance Indicators (KPIs)*

KPI	Target	Monitoring Measure
Number of community complaints or grievances	Total number reduced year on year	Grievance Database
% of complaints that are responded within 5 working days	Delivery of regular reports to stakeholders on the outcomes of the Grievance Mechanism	Reporting
% of complaints that are closed within 30 calendar days	100% of the complaints are closed within 30 working days	Grievance Database
Auditing Grievance Procedure to ensure that it is being implemented and grievance are being adequately addressed	Annual audit complete target of 100% of grievances close out to satisfaction of complainants within 30 working days	Audit Report

## 5.4 Key Monitoring Activities

The key monitoring activities are used to assess grievance management and they will focus on ensuring compliance with the requirements set out in this Procedure using the key performance indicators.

Table 5-2. Key Monitoring Activities

Topic / Aspect	Monitoring Indicator	Monitoring Method	Monitoring Periodicity	Monitoring Location
Grievances/ Concerns	The Project will review Grievance Log/Database, including complaints <i>closed</i> and <i>unresolved</i> per period at a minimum monthly to include: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Number of outstanding complaints and grievances opened in the month,</li> <li>• Number of complaints and grievances opened in the month and evolution since Project start (graphic presentation),</li> <li>• Number of complaints grievances closed in the month; and</li> <li>• Type of grievance.</li> </ul>	Grievance Database	Monthly	Site office
Visitor to the Office	Visitors will be recorded including the information of the reason for visit etc.	Visitor Records	Monthly	Site office
Community Engagement Activities	The SRS will record formal and informal engagement with local communities.	Community Engagement Records	Monthly	Site office
Disclosure Materials and Feedback to Communities	SRS will keep records of the types of leaflets, brochures, newsletters prepared and distributed. SRS will monitor feedback to local communities	Community Info System on the Website	Quarterly	Site office

## 6 TRAININGS

All necessary training will be provided as induction training to provide general awareness for all employees of the Project and its contractors. Job-specific training will be also provided as necessary including grievance management procedure. The implementation of this grievance mechanism will be followed by the Social Responsibility Staff and other personnel and supervisors of the Project are also involved in the stakeholder engagement activities and grievance mechanism procedure.

## 6.1 Induction Training

The induction training will provide information about the worker grievance mechanism to all direct and indirect workers. The trainings will be given in the first “Induction Training” session for new employees and refreshment training for all employees. All employees of the Project and contractors are required to participate in community relations and human rights training. This training will provide the information on how to understand and respect different cultures and opinions and to be an effective team member by behaving appropriately with locals and colleagues.

## 6.2 Job Specific and Other Training Requirements

Job-specific training and additional specialist training (if there any) for key personnel involved in the community relations, then it will be provided to those and employees for grievance management. Specific training on the application of the Grievance Management is also provided to the Social Responsibility Staff and other personnel and supervisors of the Project and contractors involved.

# 7 AUDITING AND REPORTING

In this section, auditing internally and externally is involved. For the Project activities, record keeping, and reporting basics are explained.

## 7.1 Internal Auditing

Routine internal inspections will be carried out by Social Responsibility Staff during the operational phase regarding the proper implementation of GMP. The conformance will be monitored in accordance with the requirements set out in this Plan. The aspects of this management plan are subject to regulatory audits.

## 7.2 External Auditing

The conformance with this GMP will be subject to periodic assessment as part of the ŞA-RA Group audit program and separately by Project Lenders.

## 7.3 Record Keeping and Reporting

Record keeping will be done by SRS during the following cases:

- Consultation meetings,
- Community engagement activities,
- Grievances actions and close out of grievances,

#### Grievance Mechanism Procedure

- Concerns/opinions/suggestions by the local community during consultation meetings and stakeholder engagement activities,
- Audits, investigations and incidents which will be managed according to the Project procedures.

On monthly basis, an overview of the grievances recorded in terms of number and type will be investigated. The situation of the grievances as open/closed out will be developed periodically. The SRS of the Project will evaluate and conclude this overview with project management in the monthly progress meetings.

# APPENDICES

**Appendix A: Complaint Register Form**

**Appendix B: Consultation Form**

**Appendix C: Internal Grievance Form**

**Appendix D: Grievance Closure Form**

**Appendix E: Grievance Database**

## Appendix A: Complaint Register Form

Complaint Register Form		
<b>Reference No:</b>		
<b>Full Name</b>  <i>Note: You can remain anonymous if you prefer or request not to disclose your identity to third parties without your consent.</i>	<b>Name &amp; Surname:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>wish to raise my grievance anonymously</b>  <input type="checkbox"/> <b>request not to disclose my identity without my consent</b>	
<b>Contact Information</b>  <b>How the complainant wants to be contacted (mail, telephone, e-mail).</b>	<input type="checkbox"/> <b>By Post:</b> <b>Mailing address:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>By Telephone:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>By E-mail</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>I don't want to be contacted</b>	
<b>Details Related to Grievance:</b>		
<b>Description of Incident or Grievance:</b>		What happened? Where did it happen? Who did it happen to? What is the result of the problem?
Case summary:		
<b>Date of Incident/Grievance</b>		
	<input type="checkbox"/> <b>One-time incident/grievance (Date _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Happened more than once (how many times? _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>On-going (Provide details)</b>	
<b>What would you like to see happen to resolve the problem?</b>		
<b>Only for internal usage: Status of complaint</b>		
	Date:	Signature:
The complaint is closed by:		
Actions taken (Provide details):		

## Appendix B: Consultation Form

Consultation Form									
<b>Reference No:</b>									
Person Filling the Form:			Date:						
Interview Agenda:			Reference No:						
Information on Consultation									
Interviewee Institution:			<b>Communication Type</b>						
Name-Surname of the Interviewee:			Phone/Free Line	<input type="checkbox"/>					
Phone:			Face to face interview	<input type="checkbox"/>					
Address:			Web-site/ E-Mail	<input type="checkbox"/>					
E-Mail:			Other (Explain)	<input type="checkbox"/>					
Stakeholder Type									
Public Institution	<input type="checkbox"/>	Project Affected People	<input type="checkbox"/>	Private Enterprise	<input type="checkbox"/>	Trade Association	<input type="checkbox"/>	NGO	<input type="checkbox"/>
Interest Groups	<input type="checkbox"/>	Industry Associations	<input type="checkbox"/>	Workers' Union	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>	University	<input type="checkbox"/>
Detailed Information on Consultation									
Questions related to Project									
Concerns/feedbacks related to Project									
Responses to the views expressed above:									

## Appendix C: Internal Grievance Form

<b>Reference No:</b>		
<b>Full Name</b> Note: <i>you can remain anonymous if you prefer or request not to disclose your identity to the third parties without your consent</i>	<b>Name &amp; Surname:</b> _____  <input type="checkbox"/> I wish to raise my grievance anonymously  <input type="checkbox"/> I request not to disclose my identity without my consent	
<b>Contact Information</b>  How the complainant wants to be contacted (mail, telephone, e-mail).	<input type="checkbox"/> By Post: Mailing address: _____  <input type="checkbox"/> By Telephone: _____  <input type="checkbox"/> By E-mail _____  <input type="checkbox"/> I don't want to be contacted	
<b>Details Related to Grievance:</b>		
<b>Description of Incident or Grievance:</b> _____ What happened? Where did it happen? Who did it happen to? What is the result of the problem?		
Case summary:		
<b>Date of Incident/Grievance</b>		
	<input type="checkbox"/> One-time incident/grievance (Date _____) <input type="checkbox"/> Happened more than once (how many times? _____) <input type="checkbox"/> On-going (Provide details)	
<b>What would you like to see happen to resolve the problem?</b>  _____  _____		
<b>Only for internal usage: Status of complaint</b>		
	Date:	Signature:
Complaint is closed by:		
Actions taken (Provide details):		

### Appendix D: Grievance Closure Form

Grievance Closure Form	
<b>Reference No:</b>	
<b>Determination of Corrective Action(s)</b>	
1	
2	
3	
4	
5	
<b>Responsible Departments</b>	
<b>Close Out the Grievance</b>	
<i>This section will be filled and signed by the complainant in case the complaint stated in the "Grievance Registration Form" is resolved.</i>	
<b>Date:</b>	<b>Name Surname / Signature of the Person Closing the Complaint</b>
...../...../.....	<b>Name, Surname / Signature of Complainant</b>





PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK  
TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad.,

1351. Sok.,No:1/6-7, Çankaya/ANKARA

Tel: 0.312.479 84 00 (pbx), Faks: 0.312.479 84 99

[www.mgsmuhendislik.com](http://www.mgsmuhendislik.com)