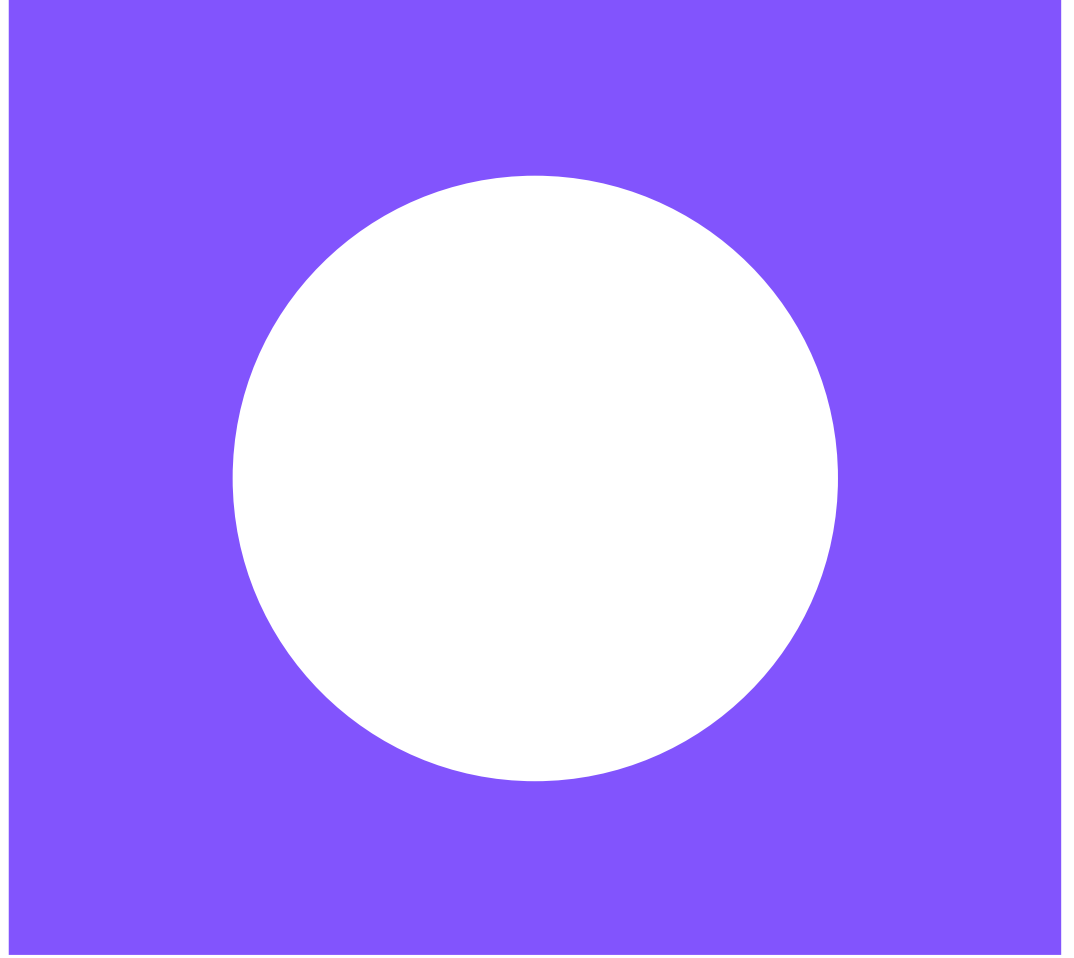




Disera Tıbbi Malzeme Lojistik Sanayi Tic. A.Ş

Paydaş Katılım Planı

Temmuz 2026

Bu sayfa numaralandırma amacıyla özellikle boş bırakılmıştır.

Mott MacDonald
Mesa Koz
Sahrayıcedit District
Atatürk Street No. 69 / 255
34734 Kadıköy
İstanbul
Türkiye

T +90 (0) 216 766 3118
mottmac.com

Disera Tıbbi Malzeme Lojistik Sanayi Tic. A.Ş

Paydaş Katılım Planı

Temmuz 2026

Mott MacDonald T Danışmanlık
Mühendislik Limited Şirketi İngiltere ve
Galler'de 1110949 numarasıyla kayıtlı
bulunan
Mott MacDonald Grubuna üye bir
kuruluştur. Kayıtlı Ofis: 10 Fleet Place,
London, EC4M 7RB, United Kingdom

Yayın ve Revizyon Kaydı

Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kontrol	Onay	Açıklama
A	Temmuz 2026	E. Engin	M. İşlek	N. Ayvaz Özen	Paydaş Katılım Planı

Belge referansı: 221100225 | 001 | A | PKP

Bu belge, talepte bulunan taraf için sadece yukarıda belirtilen proje kapsamında kullanılmak amacıyla düzenlenmiştir. Başka herhangi bir tarafça başka amaçlar için kullanılmamalıdır.

Bu belgenin başka herhangi bir tarafça başka amaçlarla kullanılması veya başka taraflarca bize sağlanan verilerdeki bir hata veya noksanlık nedeniyle belgede herhangi bir hata veya noksanlık olması halinde sorumluluk kabul edilmez.

Bu belge gizli bilgiler ve özel fikri mülkiyet içermektedir. Bizden ve bu belgeyi talep eden taraftan onay alınmadan başka taraflara gösterilmemelidir.

İçindekiler

1	Giriş ve Proje Özeti	1
1.1	Genel Bakış	1
1.2	Paydaş Katılım Planı'nın Amaçları ve Kapsamı	3
2	Paydaş Katılımına İlişkin Mevzuat Çerçevesi	5
2.1	Ulusal Mevzuat	5
2.2	Dünya Bankası Paydaş Katılımı ve Danışma Gereklilikleri	6
3	Paydaş Haritalama ve Tanımlama	8
3.1	Genel Bakış	8
3.2	Şirket Paydaşları	8
4	Paydaş Katılımı ve İstişare Programı	13
4.1	Genel Bakış	13
4.2	Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti	13
4.3	Topluluk İrtibat Sorumlusu (TİS)	14
4.4	İletişim ve Bilgilendirme Araçları	14
4.5	Paydaş Katılımı ve İstişare Programı	15
5	Şikayet Mekanizması	18
5.1	Genel Bakış	18
5.2	Şirket Şikayet Mekanizması	18
5.2.1	Şirketin Dış Şikayet Mekanizması	18
5.2.2	Şirketin İç Şikayet Mekanizması	19
5.2.3	Şikayet Mekanizması İlkeleri	20
5.2.4	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDŞT) Vakaları	21
5.3	Erişilebilir Diğer Şikayet Mekanizmaları	22
5.3.1	Türkiye Yeşil Finans Projesi Girişim Sermayesi Yatırım Fonu Şikayet Mekanizması	22
5.3.2	Ulusal Şikayet Mekanizmaları	23
5.3.3	TOSBİ Şikayet Mekanizması	23
6	Kaynaklar ve Sorumluluklar	24
7	İzleme ve Raporlama	26
8	Ekler	27
8.1	Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı Faaliyetleri Resmi Kayıt Formu	27

8.2	İç Şikayet Mekanizması için QR Kod / Çevrimiçi Şikayet Formu	28
8.3	Örnek Şikayet Kayıt Logu	29

Tablolar

Tablo 1.1:	Disera tesisleri	1
Tablo 2.1:	Bu PKP ile ilgili olan Dünya Bankası ÇSS'leri	6
Tablo 3.1:	Paydaş gruplarının kategori bazında özeti	9
Tablo 4.1:	Paydaş katılımı ve istişare programı	16
Tablo 6.1:	Roller ve sorumluluklar	24

Şekiller

Şekil 1.1:	Disera tesislerinin konumları	2
------------	-------------------------------	---

1 Giriş ve Proje Özeti

1.1 Genel Bakış

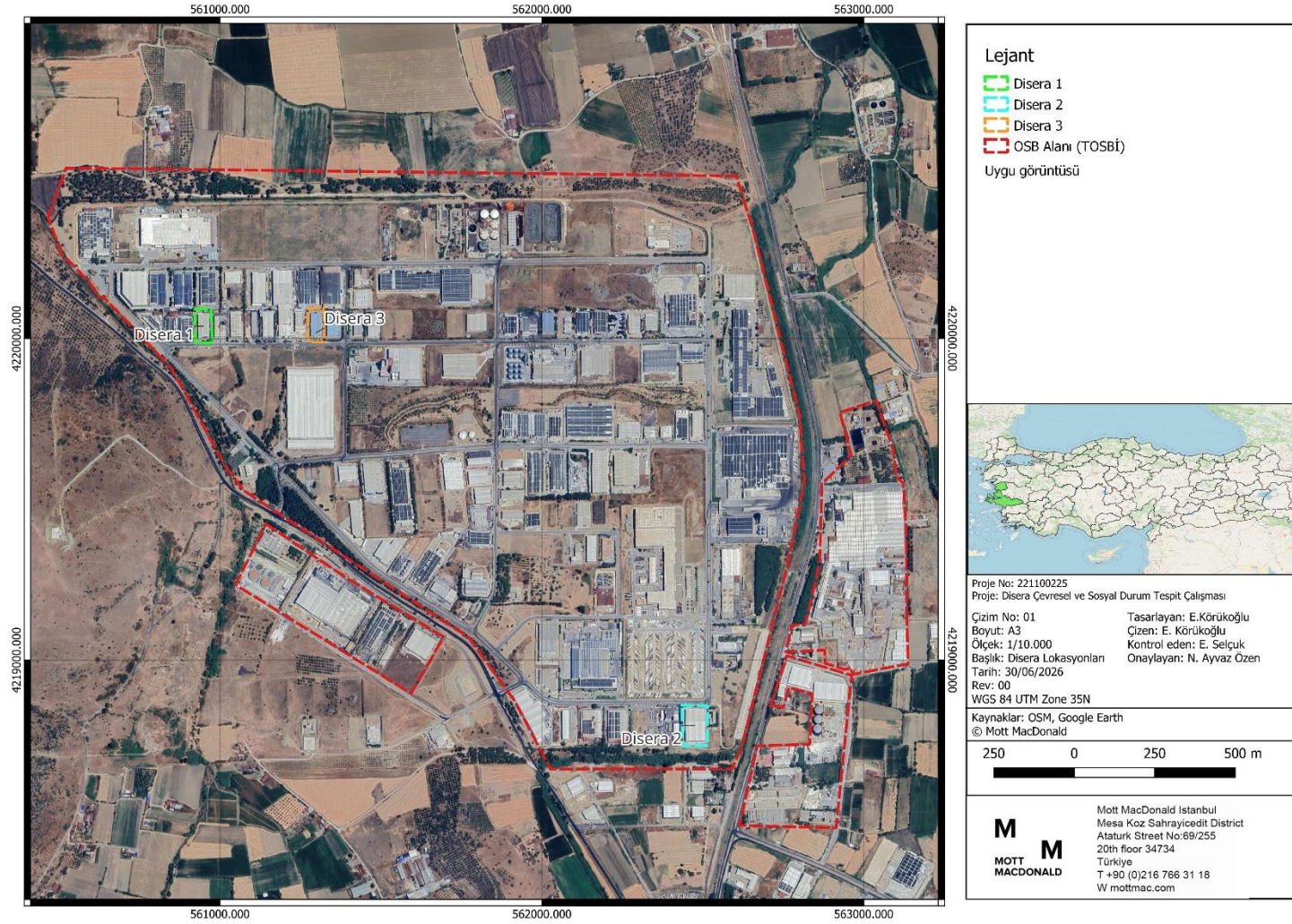
Türkiye Yeşil Finans Projesi Girişim Sermayesi Yatırım Fonu ("Fon"), emisyon azaltımı ve kapsayıcı dönüşüme odaklanan bir girişim sermayesi yatırım fonu olarak, Türkiye Yeşil Finans Projesi kapsamında kurulmuştur. Bu proje, Türkiye Sınai Kalkınma Bankası ("TSKB") tarafından, Dünya Bankası ("Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası", "International Bank of Reconstruction and Development – IBRD") kaynakları kullanılarak ve T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın ("Bakanlık") geri ödeme garantisi altında finanse edilmiştir. Maxis GirişimSermayesi Portföy Yönetimi A.Ş. ("Maxis"), Fon'un finansman faaliyetlerini Fon'un Çevresel ve Sosyal ("Ç&S") Politikası'nda tanımlanan gerekliliklere uygun şekilde yürütmektedir.

Maxis, Fon'un potansiyel yatırım şirketi olan Disera Tıbbi Malzeme Lojistik Sanayi Tic. A.Ş.'nin ("Şirket") Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti'nin (ÇSDT), Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı'nın (ÇSAP) ve Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) hazırlanmasını talep etmiştir. Bu kapsamda Mott MacDonald, Şirket'e sağlanması planlanan potansiyel finansmana ilişkin çevresel ve sosyal danışmanlık hizmetleri sunmak üzere Maxis tarafından danışman olarak görevlendirilmiştir.

Şirket, İzmir'in Tire ilçesinde yer alan Tire Organize Sanayi Bölgesi (TOSBİ) içerisinde konumlanmış üç tesisi işletmektedir. Bu tesisler birlikte, Şirket'in tıbbi cihaz üretim faaliyetlerine destek olmakta olup; vakumlu kan alma tüpleri gibi plastik tıbbi sarf malzemeleri, idrar toplama sistemleri, Trombositten Zengin Plazma - Platelet-Rich Plasma (PRP) ürünleri ve diğer tanı amaçlı malzemelerin üretimini kapsamaktadır. Tesislere ve konumlarına ilişkin detaylı bilgiler aşağıdaki Tablo 1.1 ve Şekil 1.1'de sunulmaktadır.

Tablo 1.1: Disera tesisleri

Tesis	Faaliyetler	Adres
Disera 1 (D1)	D1, TOSBİ içinde yer alan temel üretim tesislerinden biridir. Tesis, özellikle vakumlu kan alma tüpleri olmak üzere plastik bazlı tıbbi sarf malzemelerinin üretimine odaklanmaktadır. Ayrıca bu tesiste, sterilizasyon veya nihai işleme gönderilene kadar yarı mamul ürünlerin depolandığı alan bulunmaktadır.	Tosbi Yol 5 Sk. No:46
Disera 2 (D2)	D2, sterilizasyon ve sevkiyat tesisidir. Tesis bünyesinde elektron demeti - electron-beam (e-beam) sterilizasyon ünitesi bulunmakta olup ürünler burada sterilize edilerek sevkiate hazır hale getirilmektedir. Operasyonel iş akışının bir parçası olan santrifüj makineleri de bu tesiste konumlanmış ve işletilmektedir. Buna ek olarak, tesisin bir bölümü depo ve lojistik faaliyetleri için kullanılmaktadır.	Tosbi Yol 1 Sk. No:1/1
Disera 3 (D3)	D3, Şirket'in üretim operasyonlarını destekleyici fonksiyonları sağlamaktadır. Bu tesis, üretim hatlarına girdi sağlayan hammadde deposunu içermektedir. Ayrıca ekipman ve üretim makinelerinin monte edildiği bir makine üretim alanı ile cihaz ve makinelerin operasyon öncesi test, kalibrasyon ve hazırlık gibi devreye alma faaliyetlerinin yürütüldüğü özel bir atölye bulunmaktadır.	Tosbi Yol 5 Sk. No:32/A



Şekil 1.1: Disera tesislerinin konumları

Bu belge, Şirket'in yukarıda belirtilen tesisleri için hazırlanmış Paydaş Katılım Planı'dır (PKP). PKP, tesislerin operasyonel yaşam döngüsü boyunca Şirket'in paydaş katılımına yönelik yaklaşımını güçlendirmeyi amaçlamaktadır. PKP kapsamında Şirket'in paydaşları tanımlanmakta, bu paydaşların rolleri ve katılım kapasiteleri belirlenmekte, etkileşim yöntemleri açıklanmakta ve Şirket'in hedeflerine şeffaf, kapsayıcı, etkili, anlamlı, tutarlı ve kültürel açıdan uygun bir şekilde ulaşılabilmesi için izlenecek yol haritası ortaya konmaktadır.

Ayrıca PKP, Şirket'in paydaş katılım faaliyetlerini yürütürken üstleneceği rol ve sorumlulukları da tanımlamaktadır. İlgili birimlerin ve personelin paydaşlarla nasıl etkileşim kuracağı ve bilgi paylaşacağı açıklanmakta; paydaşların Şirket'e nasıl endişelerini iletebileceği veya geri bildirim sunabileceği net biçimde ortaya konmaktadır.

PKP, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) kapsamında yer alan Dünya Bankası Grup Çevresel ve Sosyal Standartları'na (ÇSS'ler) ve paydaş katılımı, bilgi paylaşımı ve danışma süreçlerine ilişkin Türk mevzuatına uygun olarak hazırlanmıştır.

ÇSDT çalışmaları, Şirket'in faaliyetlerinin çevredeki topluluklar üzerinde önemli bir etki yaratmasının beklenmediğini göstermiştir. Bununla birlikte, TOSBİ içindeki trafik hareketleri ve bir trafik yönetim planının bulunmaması nedeniyle araç - yaya etkileşimlerinden kaynaklanan bazı genel topluluk sağlığı ve güvenliği hususları tespit edilmiştir.

Bu riskler, ÇSS'lerle tam uyumun sağlanması için uygulanması gereken önlemleri ortaya koyacak olan ÇSAP'ta ayrıntılandırılacak düzeltici ve önleyici aksiyonlarla ele alınacaktır. PKP ise paydaşlarla şeffaf iletişimi destekleyecek, böylece Şirket'in faaliyetlerine ilişkin tüm endişelerin uygun şekilde iletilmesini ve ele alınmasını sağlayacaktır.

1.2 Paydaş Katılım Planı'nın Amaçları ve Kapsamı

Sürdürülebilir operasyonların, uzun vadeli paydaş güveninin ve Şirket'in faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli olan sosyal lisansın temelini; etkili, açık ve şeffaf bir paydaş katılımı oluşturmaktadır. Anlamlı katılım, yalnızca Şirket'in meşruiyetini güçlendirmekle kalmaz, aynı zamanda etkilenen veya projeye ilgi duyan kişi, grup, topluluk ve kurumların bakış açılarının, beklentilerinin ve endişelerinin Şirket'in operasyonel uygulamalarına gerçek anlamda entegre edilmesini sağlar.

Paydaş katılım sürecinin temel amacı, paydaşların doğru bilgilere erişebileceği, Şirket'in faaliyetlerini anlayabileceği ve geri bildirimlerini paylaşabileceği yapılandırılmış, kapsayıcı ve sürekli bir iletişim mekanizması oluşturmaktır. Bu yaklaşım, sorumlu risk yönetimini destekler ve şeffaflığı artırır.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) ile uyumlu olarak paydaş katılımı, aşağıdaki temel unsurları kapsamaktadır:

- Projeden etkilenebilecek veya projeye ilgi duyabilecek tüm kişi, grup, topluluk, kurum ve kuruluşların sistematik olarak tanımlanması ve analiz edilmesi; dezavantajlı ve kırılgan grupların anlamlı şekilde temsil edilmesinin sağlanması.
- Bilgi paylaşımının nasıl yapılacağını, danışma süreçlerinin nasıl yürütüleceğini ve projenin yaşam döngüsü boyunca çift yönlü iletişimin nasıl sürdürüleceğini tanımlayan paydaş katılım faaliyetlerinin stratejik olarak planlanması.
- Proje faaliyetleri, riskler, faydalar, takvim ve potansiyel etkiler hakkında zamanında, doğru ve kültürel açıdan uygun bilgi sağlayarak projenin anlaşılır ve erişilebilir bir şekilde tanıtılması.
- Paydaşlarla ilişkili sosyal, çevresel, operasyonel ve itibara yönelik risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi; bu doğrultuda erken uyarı işaretlerinin ve hassasiyetlerin proje tasarımı ve risk azaltma stratejilerine entegre edilmesi.

- Paydaşların endişelerini, şikayetlerini veya önerilerini güvenli, gizli ve misillemesiz bir ortamda iletebilmesine olanak sağlayan, resmi, erişilebilir ve kullanıcı dostu bir şikayet mekanizmasının kurulması.
- Mekanizma üzerinden iletilen şikayetlere zamanında, şeffaf ve adil yanıtlar verilerek çözümün kolaylaştırılması ve proje ile paydaşlar arasında güvenin güçlendirilmesi.
- Paydaşların proje ilerleyişi, dile getirilen konulara verilen yanıtlar ve planlanan faaliyetlerde veya azaltıcı önlemlerde yapılan değişiklikler hakkında düzenli olarak bilgilendirilmesini sağlayan sürekli raporlama ve geri bildirim döngülerinin sürdürülmesi.

Şirket'in tüm tesislerindeki operasyonları kapsayan paydaş katılımının kapsamı; iletişim, danışma ve şikayet yönetimi süreçlerinin sürekli, kapsayıcı ve uyarlanabilir şekilde yürütülmesini güvence altına almaktadır. Bu yapılandırılmış yaklaşım sayesinde Şirket, hesap verebilirliğini güçlendirmekte, sosyal performansını artırmakta ve tüm paydaşlarıyla dirençli ve yapıcı ilişkiler geliştirmektedir.

2 Paydaş Katılımına İlişkin Mevzuat Çerçevesi

2.1 Ulusal Mevzuat

Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (Resmî Gazete Tarih/Sayı: 29.07.2022/31907), ÇED süreci kapsamında halkın katılımı, bilgi paylaşımı ve etkilenen topluluklarla danışma konularına ilişkin özel gereklilikler içermektedir. Özellikle, Yönetmeliğin Ek-I veya Ek-II listelerinde yer alan projeler için; halkın katılımı toplantılarının düzenlenmesi, projenin teknik olmayan özetinin paylaşılması ve toplulukların olası çevresel ve sosyal etkiler hakkındaki görüşlerini ifade edebileceği yapılandırılmış katılım fırsatlarının sağlanması zorunludur.

Türk ÇED Yönetmeliği'nin incelenmesi, Şirket'in mevcut tesislerinin Ek-I ("ÇED Gereklidir") veya Ek-II ("Seçme - Eleme Kriterlerine Tabi") kapsamına girmediğini göstermektedir. Şirket'in plastik esaslı tıbbi sarf malzemeleri üretimine dayanan faaliyetleri, ölçeği, kapasitesi ve operasyonel özellikleri nedeniyle "ÇED Gerekli Değildir / Kapsam Dışı" olarak sınıflandırılmaktadır. Bu doğrultuda, yürürlükteki ulusal mevzuat, Şirket'in mevcut operasyonları için bir ÇED süreci yürütmesini veya ÇED'e ilişkin herhangi bir halkın katılımı toplantısı düzenlemesini gerektirmemektedir. Dolayısıyla, Şirket tarafından ÇED kapsamında bir halkın katılımı toplantısı veya buna yönelik bir paydaş katılım süreci yürütülmemiştir.

ÇED Yönetmeliği'ne ek olarak, Türkiye'de bireylerin ve toplulukların bilgiye erişim, dilekçe verme, endişelerini iletme ve kamu otoriteleriyle iletişim kurma haklarını tanımlayan çeşitli ulusal düzenlemeler bulunmaktadır. Bu mevzuat hükümleri, ÇED sürecine tabi olmayan projelerde dahi paydaş katılımı ve şikayet yönetimi süreçlerini dolaylı olarak desteklemektedir.

- **Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (No. 3071)**, tüm vatandaşlara ve yabancı ikamet edenlere, talepleri veya şikayetleriyle ilgili olarak kamu kurumlarına yazılı dilekçe sunma hakkı tanımaktadır.
- **Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (No. 4982) ve buna ilişkin Uygulama Yönetmeliği**, bireylerin kamu kurumlarından bilgi talep etme hakkını düzenlemekte ve kamu kurumlarını belirlenen süreler içinde yanıt verme yükümlülüğü altına sokmaktadır.
- **Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Yönetmeliği (Resmî Gazete No. 31856, 04.06.2022)**, dilekçelerin, şikayetlerin, önerilerin ve bilgi taleplerinin iletilmesi için Türkiye'nin merkezi başvuru sistemi olan CİMER'in işleyişini düzenlemektedir. CİMER, tüm vatandaşlar ve ikamet edenler için mevcut olan başlıca ulusal şikayet mekanizmasını oluşturmaktadır.
- **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (No. 6698)**, kişisel verilerin işlenmesi, saklanması, aktarılması ve korunmasına ilişkin hükümleri düzenlemektedir. Bu kanun, iletişim bilgileri, şikayetler, geri bildirimler ve iletişim kayıtlarının toplandığı paydaş katılım süreçleri açısından önem taşımaktadır.
- **İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (No. 6331)**, çalışanların işyeri riskleri, acil durum prosedürleri ve iç iletişim konularında bilgilendirilmesine yönelik hükümler içermektedir. Bu hükümler, Şirket'in iç paydaş katılım süreçleri açısından temel gerekliliklerdir.
- **Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu (No. 7223)**, ürün güvenliğinin sağlanmasına yönelik ulusal çerçeveyi belirlediği için Şirket'in paydaş katılım faaliyetleriyle de ilişkilidir. Bu kanun; kamuya yapılacak bildirimler, risk iletişimi ve ürün geri çağırma prosedürleri gibi yükümlülükler getirir. Kanun esas olarak teknik ürün güvenliği üzerine yoğunlaşsa da, üreticilerin tespit edilen risklere ilişkin tüketicileri, dağıtıcıları ve ilgili otoriteleri

bilgilendirme yükümlülüğü gibi hükümler, paydaş iletişimini ve bilgi paylaşımını dolaylı olarak desteklemektedir.

TOSBİ yönetimi, TOSBİ içerisindeki tesis operasyonlarına ilişkin düzenleyici bir role ve belirli sorumluluklara sahiptir; bunlar arasında duyurular ve kamuoyu bilgilendirme süreçleri de yer almaktadır. Bu idari fonksiyonlar; sahaya özgü izinler, altyapı çalışmaları, geçici yol kapanışları veya hizmet kesintilerine ilişkin duyurular ile TOSBİ genelinde yapılan acil durum bildirimlerini kapsamaktadır. Bu süreçler resmî olarak bir paydaş katılım gerekliliği olarak tanımlanmamış olsa da; Şirket ile TOSBİ otoriteleri, komşu işletmeler ve etkilenen topluluk üyeleri arasındaki şeffaflığı ve bilgi akışını dolaylı olarak desteklemektedir. Bu nedenle, TOSBİ'nin idari bildirim ve izin süreçleri, paydaş iletişimine ilişkin ulusal mevzuat çerçevesini tamamlayıcı nitelikte kabul edilmektedir.

2.2 Dünya Bankası Paydaş Katılımı ve Danışma Gereklilikleri

Bu PKP, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları'na (ÇSS) uygun olarak ve Dünya Bankası Grup Danışma Kılavuzlarında belirtilen açıklık, bilgiye erişim, hesap verebilirlik, şeffaflık, görünürlük ve erişilebilirlik ilkeleri doğrultusunda hazırlanmıştır. Bilgi paylaşımı, paydaş katılımı ve danışma süreçleriyle ilgili olan Dünya Bankası ÇSS'leri aşağıdaki Tablo 2.1'de sunulmaktadır.

Tablo 2.1: Bu PKP ile ilgili olan Dünya Bankası ÇSS'leri

ÇSS	Temel Politikalar ve Amaçlar
ÇSS 1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi	ÇSS1, Şirket'in operasyonlarıyla ilişkili çevresel ve sosyal riskleri (çalışanları, komşu toplulukları ve tedarik zinciri ortaklarını etkileyebilecek olanlar da dahil olmak üzere) tanımlamasını, değerlendirmesini ve yönetmesini gerektirir. Bu PKP'nin bağlamında ÇSS1, paydaşlara temel riskler, potansiyel etkiler ve uygulanacak azaltıcı önlemler hakkında zamanında ve doğru bilgi sağlama yükümlülüğünü ortaya koymakta ve tesisin yaşam döngüsü boyunca karar alma süreçlerini bilgilendiren sürekli çift yönlü iletişimin sürdürülmesini zorunlu kılmaktadır.
ÇSS 2: İşgücü ve Çalışma Koşulları	ÇSS2, Şirket'in tüm çalışan kategorileri için (doğrudan çalışanlar, taşeronlar, alt işveren çalışanları ve genç çalışanlar dahil) adil, güvenli ve ayrımcılık içermeyen çalışma koşulları sağlamasını zorunlu kılar. Bu PKP'nin bağlamında ÇSS2, çalışanlarla açık iletişim kurulmasının, işyeri hak ve yükümlülüklerinin şeffaf şekilde açıklanmasının, erişilebilir bir iç şikayet mekanizmasının işletilmesinin ve saygılı ve güvenli bir çalışma ortamını desteklemek amacıyla çalışan temsilcileriyle sürekli etkileşim sağlanmasının önemini vurgular.
ÇSS 4: Toplum Sağlığı ve Güvenliği	ÇSS4, Şirket'in operasyonlarının komşu topluluklar üzerinde oluşturabileceği riskleri ve etkileri (trafik güvenliği, tehlikeli maddeler, acil durum hazırlığı ve genel toplum refahı dahil) tanımlamasını ve yönetmesini gerektirir. Bu PKP'nin bağlamında ÇSS4, toplum sağlığı ve güvenliğine ilişkin riskler konusunda şeffaf iletişimin önemini, ilgili yetkili kurumlarla koordinasyonu ve toplum üyelerinin endişelerini iletebilmesini ve güvenlik önlemleri ile olaylara müdahale prosedürleri hakkında zamanında bilgi alabilmesini sağlayan etkileşim mekanizmalarının sürdürülmesini vurgulamaktadır.

ÇSS	Temel Politikalar ve Amaçlar
ÇSS 5: Arazi Edinimi, Arazi Kullanımına Getirilen Kısıtlamalar ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim	ÇSS5, gönülsüz yeniden yerleşimin önlenmesini; bunun mümkün olmadığı durumlarda ise etkilerin en aza indirilmesini ve etkilenen kişilerin adil tazminat, geçim kaynaklarının yeniden tesis edilmesi ve anlamlı danışma süreçleri yoluyla desteklenmesini amaçlar. Her ne kadar Şirket'in mevcut operasyonları kapsamında herhangi bir arazi edinimi veya yerinden edilme söz konusu olmasa da, ÇSS5 bu PKP açısından önemini korumaktadır. Bunun nedeni, gelecekte olası arazi kullanım değişikliklerinden, erişim kısıtlamalarından veya tesis genişletmelerinden etkilenebilecek arazi kullanıcıları, komşu araziler veya hak sahipleri ile şeffaf iletişim kurulması gerekliliğini güçlendirmesidir.
ÇSS 10: Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı	ÇSS10, proje yaşam döngüsü boyunca etkilenebilecek veya projeye ilgi duyan tüm paydaşlarla anlamlı, kapsayıcı ve sürekli bir katılım süreci yürütülmesini zorunlu kılar. Bu standart, Şirket'in paydaşları tanımlamasını, zamanında ve erişilebilir şekilde bilgi paylaşmasını, manipülasyon veya baskıdan uzak danışma süreçleri yürütmesini, etkili bir şikayet mekanizması işletmesini ve şeffaf raporlama yapmasını gerektirir. ÇSS10, bu PKP'nin temelini oluşturarak planda tanımlanan tüm paydaş katılımı, iletişim ve geri bildirim süreçlerine yön verir.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları'nın (ÇSS) gereklilikleri, proje yaşam döngüsü boyunca etkili paydaş katılımının sağlanmasına yönelik açık hükümler ortaya koymaktadır. Bu gereklilikler; anlamlı topluluk katılımını, ilgili proje bilgilerinin zamanında paylaşılmasını, uygun danışma süreçlerinin yürütülmesini ve erişilebilir şikayet mekanizmalarının sağlanmasını kapsamaktadır. ÇSS ile uyumlu olarak paydaş katılımının:

- Proje döngüsünün mümkün olan en erken aşamasında başlatılması,
- Projenin tüm aşamalarında yapılandırılmış ve tutarlı bir şekilde sürdürülmesi,
- Her türlü manipülasyon, müdahale, baskı veya yıldırımdan uzak yürütülmesi,
- Gerektiğinde etkilenen toplulukların anlamlı katılımını mümkün kılması,
- Zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgilerin kültürel açıdan uygun formatlarda sunulmasına dayanması gerekmektedir.

3 Paydaş Haritalama ve Tanımlama

3.1 Genel Bakış

Paydaş haritalama, etkili ve anlamlı bir paydaş katılım yaklaşımının oluşturulmasında ilk ve en temel adımdır. Paydaşlar; Şirket'in faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek ya da tesislere ilişkin çıkarı, beklentisi veya etkisi bulunan bireyler, gruplar, topluluklar ve kurumlardan oluşur. Paydaşların bakış açılarının anlaşılması, katılım süreçlerinin kapsayıcı, duyarlı ve her paydaşın ilgi ve potansiyel etki düzeyine uygun olmasını sağlar.

ÇSS10 ilkeleri doğrultusunda paydaşlar şu kriterlere göre sınıflandırılmıştır:

- Şirket ile ilişkileri,
- Etki veya ilgi düzeyleri,
- Devam eden faaliyetlerden etkilenme dereceleri.

Bu süreç, Şirket'in iç ve dış paydaşların ihtiyaçlarını karşılayan, şeffaflığı sağlayan, risk yönetimini destekleyen ve Şirket'in sosyal lisansını güçlendiren, hedefe yönelik katılım faaliyetleri tasarlamasına olanak tanır.

3.2 Şirket Paydaşları

Hedefe yönelik yapılandırılmış bir katılım çerçevesi sağlamak amacıyla, Şirket paydaşları iç ve dış paydaşlar olarak kategorize edilmiş ve her iki kategori altında doğrudan ve dolaylı paydaşlar olarak ayrıca sınıflandırılmıştır. Paydaş kategorilerinin, gruplarının ve Şirket ile ilişkilerinin tanımı Tablo 3.1'de sunulmaktadır.

Tablo 3.1: Paydaş gruplarının kategori bazında özeti

Kategori	Paydaş grupları	Şirket ile ilişki
Doğrudan iç paydaşlar	• Şirket çalışanları (mavi yaka ve beyaz yaka) • Çalışan temsilcileri • Üst yönetim ve tesis yöneticileri • Kadın çalışanlar (hassas grup) • Hamile çalışanlar (hassas grup) • Engelli çalışanlar (hassas grup) • Çıraklar / stajyerler / genç çalışanlar (hassas grup) • Yükleniciler ve alt yükleniciler (temizlik, güvenlik, bakım, lojistik, iş sağlığı ve güvenliği ve çevre danışmanlığı)	Bu paydaşlar Şirket'in günlük operasyonlarına doğrudan dahil olup, çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) önlemleri, insan kaynakları politikaları ve kurumsal kararlardan doğrudan etkilenirler. ÇSS2 ve ÇSS10 ile uyumlu iç işgücü, İSG ve İK politikalarına tabidirler. Hassas gruplar için özel iletişim yöntemleri, çalışma koşullarının daha sık izlenmesi ve şikayet mekanizmalarına güçlendirilmiş erişim gerekebilir.
Dolaylı iç paydaşlar	• Ana tedarikçiler ve onların çalışanları	Bu paydaşlar; tedarik ve satın alma uygulamaları, saha erişim kuralları, güvenlik gereklilikleri ve Şirket tarafından iletilen işgücü standartları aracılığıyla dolaylı olarak etkilenir. Dünya Bankası ÇSS'leri ile uyumlu çevresel, sosyal, İSG ve işgücü gerekliliklerine uymaları beklenir. Doğrudan çalışan olmasalar da, tedarikçi ve hizmet sağlayıcıların ÇSS2 ve ÇSS10'a uygun çalışma koşulları, İSG performansı, bilgi paylaşımı ve şikayet mekanizmalarına erişim sağlamaları Şirket'in sorumluluğundadır.
Doğrudan dış paydaşlar	• TOSBİ yönetimi • Yerel topluluklar (servis/tır güzergâhları üzerindeki haneler, sakinler ve muhtarlar) • Yerel topluluklar içindeki hassas gruplar (kadınlar, öğrenciler/çocuklar, yaşlılar, engelliler) • Bitişik ve komşu tesisler • Müşteriler ve distribütörler • Millî Eğitim Bakanlığı • İzmir İl Millî Eğitim Müdürlüğü • Stajyer ve çırakların koordinatörleri, okul yöneticileri ve öğretmenleri	Bu paydaşlar; trafik, gürültü, acil durum bilgilendirmeleri, lojistik hareketler ve OSB düzeyinde koordinasyon gibi Şirket faaliyetlerinden doğrudan etkilenebilir. Bu nedenle, bu paydaşlar için ÇSS10 doğrultusunda zamanında, doğru ve kültürel olarak uygun bilgilendirme gerekmektedir.

Kategori	Paydaş grupları	Şirket ile ilişki
Dolaylı dış paydaşlar	• Uluslararası otoriteler (ör. Avrupa Komisyonu Sağlık ve Gıda Güvenliği Genel Müdürlüğü, Avrupa Gıda Güvenliği Otoritesi) • Ulusal otoriteler (aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere): – Nükleer Düzenleme Kurumu – Sağlık Bakanlığı – Tarım ve Orman Bakanlığı – Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı – Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı – Türk Standartları Enstitüsü • İl ve ilçe düzeyindeki otoriteler (aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere): – İzmir Valiliği – İzmir Büyükşehir Belediyesi – İzmir İl Jandarma Komutanlığı – İzmir İl Sağlık Müdürlüğü – İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü – İzmir Çalışma ve Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü – İzmir Afet ve Acil Durum Müdürlüğü (AFAD) – Tire Kaymakamlığı – Tire Belediyesi – Tire İlçe Jandarma Komutanlığı – Tire İtfaiyesi • STK'lar ve sivil toplum kuruluşları (ör. LÖSEV – Lösemili Çocuklar Vakfı) • Odalar ve birlikler (ör. TOBB – Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, ARTED – Araştırmacı Tıbbi Teknoloji Üreticileri Derneği, SADER – Sağlık Gereçleri Üreticileri ve Temsilcileri Derneği, SEIS – Türkiye Sağlık Endüstrisi İşverenleri Sendikası, TUMDEF – Tüm Tıbbi Cihaz Üretici ve Tedarikçi Dernekleri Federasyonu, TUDER – Tıbbi Cihaz Üreticileri Derneği ve ilgili radyasyon güvenliği veya nükleer teknoloji dernekleri)	Bu paydaşlar düzenleyici denetim, uyum izleme, kamu bilgilendirme işlevleri ve Şirket'in çevresel ve sosyal performansına yönelik sektörel ilgi aracılığıyla dolaylı olarak etkilenebilir. Bu paydaşlar Şirket'in uyum yükümlülüklerini, itibarını ve bilgilendirme uygulamalarını etkiler ve bu paydaşlarla etkileşim ÇSS1, ÇSS4 ve ÇSS10 ilkeleri ile uyumlu olmalıdır.

Kategori	Paydaş grupları	Şirket ile ilişki
	● Akademi ve araştırma kurumları (ör. Ege Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Katip Çelebi Üniversitesi) ● Finans kuruluşları ve yatırımcılar (aşağıdakiler dahil): – Dünya Bankası – TSKB – Maxis ● Sertifikasyon kuruluşları ● Yerel, bölgesel ve ulusal düzeyde medya	

Yukarıdaki tablodan görülebileceği üzere, Şirket'in paydaşları; doğrudan çalışanları, yüklenicileri, alt yüklenicileri ve hizmet sağlayıcıları kapsayan iç paydaşlar ile kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, yerel topluluklar, komşu işletmeler, müşteriler, sertifikasyon kuruluşları, akademi ve medyayı içeren dış paydaşlar olarak sınıflandırılmıştır.

Bu paydaş kategorileri içinde bazı gruplar hassas (kırılgan) olarak tanımlanmakta olup, bilgiye erişim, katılım faaliyetlerine dahil olma veya güvenli şekilde geri bildirimde bulunma açısından ek desteğe ihtiyaç duyabilirler. Bu kapsamda kadın çalışanlar, hamile çalışanlar, engelli çalışanlar ve çıraklar/stajyerler hassas iç paydaş grupları olarak belirlenmiştir. PKP uygulaması süresince ÇSS10 doğrultusunda ek hassas paydaş gruplarının varlığı değerlendirilmeye devam edilecektir.

Her bir paydaş grubunun Şirket ile ilişkisi, etki düzeyi ve potansiyel etkilenme derecesi dikkate alınarak; paydaş katılımına ilişkin yöntemler, araçlar, sıklık ve sorumluluklar, Şirket faaliyetlerinin tüm yaşam döngüsünü kapsayacak şekilde tanımlanmıştır. Bu yapılandırılmış yaklaşım, katılım faaliyetlerinin orantılı, kapsayıcı ve paydaş ihtiyaçlarına duyarlı olmasını sağlar.

Uygulanacak istişare faaliyetleri ile bunlara karşılık gelen katılım yöntemleri, ana konular ve sorumlu birimler Tablo 4.1'de sunulmaktadır.

4 Paydaş Katılımı ve İstişare Programı

4.1 Genel Bakış

Paydaş katılımı ve istişare programı, Şirket'in faaliyetleri boyunca iç ve dış paydaşlarla etkileşim kurmaya yönelik yapılandırılmış yaklaşımını ortaya koymaktadır. Program, bilgilerin nasıl paylaşılabileceğini, istişarelerin nasıl yürütüleceğini ve paydaşların bilgilendirilmesini, görüşlerinin alınmasını ve kendilerini etkileyebilecek konulara anlamlı şekilde katılım sağlamalarını teminen sürekli iki yönlü iletişimin nasıl sürdürüleceğini tanımlamaktadır.

Bu program, ÇSS10 gereklilikleri doğrultusunda hazırlanmış olup Bölüm Şirket Paydaşları 3.2'de tanımlanan paydaş gruplarına göre uyarlanmıştır. Her bir paydaş kategorisi için katılım yöntemlerini, sıklığını ve sorumlulukları belirleyerek orantılı, şeffaf ve kültürel açıdan uygun bir etkileşim sağlar. Program ayrıca, paydaşlardan gelen görüş, geri bildirim ve şikayetlerin zamanında ve hesap verebilir bir şekilde alınması, kayıt altına alınması ve yanıtlanmasına yönelik mekanizmaları da içermektedir.

Genel olarak bu program, Şirket'in iletişim, istişare, bilgilendirme ve şikayet yönetimi faaliyetlerini yönlendiren operasyonel bir çerçeveye işlevi görmektedir olup, bu süreçlerin tutarlı, kapsayıcı ve uluslararası iyi uygulamalarla uyumlu olmasını sağlamaktadır.

4.2 Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti

Şirket tarafından yürütülen önceki paydaş faaliyetleri ağırlıklı olarak kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) girişimleri, çalışan refahı programları ve topluluk destek faaliyetleri şeklinde gerçekleştirilmiştir. Şirket tarafından Şubat 2026 itibarıyla paylaşılan faaliyetler aşağıda özetlenmiştir:

- Karşıyaka Kadın Voleybol Takımı ve Tire Futbol Kulübü gibi yerel spor organizasyonlarına sponsorluk sağlanması; gençlerin spora katılımının desteklenmesi ve topluluk ilişkilerinin güçlendirilmesi
- STEM (Bilim, Teknoloji, Mühendislik ve Matematik) eğitim girişimlerine destek verilmesi; 2025 yılında ulusal ve uluslararası FIRST Robotik yarışmalarında önemli ödüller kazanan Lavender Robotics takımının sponsorluğu
- Disera personeline belirli spor tesislerine indirimli erişim sağlanarak çalışan refahının desteklenmesi
- Sağlık Bakanlığı programı kapsamında "Beslenme Dostu ve Fiziksel Aktiviteyi Destekleyen İş Yeri" olarak tanınma
- Yeşilay Haftası kapsamında düzenlenen faaliyetler ve eğitimler
- Kanser Erken Teşhis, Tarama ve Eğitim Merkezi (KETEM) tarafından yürütülen meme kanseri farkındalık çalışmaları
- Lösemili Çocuklar Vakfı'na (LÖSEV) bağış yapılması ve sosyal dayanışma faaliyetlerine katkı sağlanması
- 23 Nisan Çocuk Şenliği, Kadınlar Günü etkinliği, aylık doğum günü kutlamaları ile personel eğlence geceleri ve ikram etkinlikleri gibi moral artırıcı faaliyetler

Bu faaliyetler, Şirket'in çalışanlarını destekleme, yerel topluluklara katkıda bulunma ve olumlu sosyal değerleri teşvik etme konusundaki istekliliğini göstermektedir. Ancak mevcut paydaş katılımı daha çok üst düzey KSS açıklamalarıyla sınırlıdır.

Gelecekteki paydaş katılım faaliyetleri kapsamında Şirket, ÇSS10 gereklilikleri ile uyum sağlamak amacıyla tanımlı katılım stratejileri ve sıklıkları içeren bu yapılandırılmış PKP'yi uygulayacaktır. Ayrıca Ek 8.1'de belirtilen şekilde paydaş katılımı ve bilgi paylaşımı faaliyetleri için resmi bir kayıt sistemi oluşturulacaktır.

4.3 Topluluk İrtibat Sorumlusu (TİS)

Şirket, bu PKP kapsamında tanımlanan tüm dış paydaş katılım faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek üzere bir Topluluk İrtibat Sorumlusu (TİS) atayacaktır. TİS, Şirket ile dış paydaşlar arasında ana temas noktası olacak; iletişimin zamanında, şeffaf, kültürel açıdan uygun ve ÇSS10 gereklilikleri ile uyumlu şekilde yürütülmesini sağlayacaktır.

TİS'in başlıca sorumlulukları şunlardır:

- Topluluklar, kurumlar ve diğer dış paydaşlarla yürütülen paydaş katılımı ve bilgi paylaşımı faaliyetlerini koordine etmek
- Dış paydaşlardan gelen şikayet ve talepleri almak, kaydetmek ve çözüm süreci boyunca takip etmek
- Şikayet kayıtları, istişare tutanakları ve bilgilendirme dokümantasyonunun doğru şekilde tutulmasını ve düzenli güncellenmesini sağlamak
- İç kullanım ve kreditorlere sunum amacıyla tesis bazlı paydaş katılımı ve şikayet yönetimi raporları hazırlamak
- Özellikle çözülmemeyen veya tekrar eden topluluk şikayetleri için gerekli durumlarda ilave azaltım tedbirlerinin belirlenmesi amacıyla Şirket yönetimi ile koordinasyon sağlamak

Şirket içindeki paydaşlarla yürütülecek katılım, istişare ve düzenli iletişim faaliyetleri, Bölüm 6'da tanımlanan ilgili tarafların katılımı ile İnsan Kaynakları Departmanı sorumluluğunda olacaktır. Bununla birlikte TİS, çalışanlar, yüklenici ve alt yüklenicilere ilişkin paydaş katılım faaliyetlerinin izlenmesi ve raporlanması için İK Departmanı ve diğer ilgili birimlerle koordinasyon içinde çalışacaktır.

Genel olarak TİS, paydaşlarla yapıcı ilişkilerin sürdürülmesinde, Şirket'in sosyal performansının güçlendirilmesinde ve ÇSS10 ile uluslararası iyi uygulamalara uyumun sağlanmasında merkezi bir rol üstlenecektir.

4.4 İletişim ve Bilgilendirme Araçları

Şirket, tüm paydaşların faaliyetleri, riskler, katılım süreçleri ve şikayet kanallarına ilişkin doğru, zamanında ve ilgili bilgiye erişimini sağlamak amacıyla yapılandırılmış, erişilebilir ve kültürel olarak uygun bilgilendirme araçları kullanacaktır.

Bu araçlar ÇSS10 gereklilikleri doğrultusunda şeffaf iletişimi destekler ve iç ve dış paydaşlarla iki yönlü etkileşimi mümkün kılar. Bilgiler, farklı paydaş ihtiyaçlarına uyum sağlamak üzere çeşitli formatlarda paylaşılacak ve tüm tesislerde kapsayıcılık ve erişilebilirlik sağlanacaktır. Başlıca bilgilendirme araçları şunlardır:

- **Şirket internet sitesi:** PKP'nin yayımlanması, güncellemeler, kurumsal duyurular ve teknik olmayan özetlerin paylaşılması
- **Tesis ilan panoları:** Temel mesajlar, İSG uyarıları, şikayet kanalları, acil durum bilgileri ve toplulukla ilgili güncellemelerin paylaşılması
- **Basılı materyaller:** Broşürler, el ilanları ve bilgilendirme dokümanlarının çalışanlara, ziyaretçilere ve dış paydaşlara dağıtılması
- **Afiş ve panolar:** Tesis girişleri ve görünürlüğü yüksek alanlarda kısa ve görsel mesajların iletilmesi

- **Sosyal medya duyuruları:** Şirket faaliyetleri, KSS çalışmaları ve katılım sonuçları hakkında kamuya açık bilgilendirme
- **Yüz yüze toplantılar ve saha ziyaretleri:** Etkilenen gruplarla doğrudan iletişim, görüşlerin alınması ve ilişkilerin güçlendirilmesi
- **Dijital ve fiziksel şikayet kanalları:** Paydaşların gizlilik içinde ve herhangi bir misilleme riski olmaksızın görüş bildirmesine olanak tanıyan platformlar (Bölüm 5'te detaylandırılmıştır)

Tüm paydaş katılım ve bilgilendirme araçları, hassas gruplar dahil olmak üzere tüm paydaşların güvenli katılımını, erişilebilirliğini ve gizliliğini sağlayacak şekilde uygulanacaktır.

4.5 Paydaş Katılımı ve İstişare Programı

Tablo 4.1: Paydaş katılımı ve istişare programı

Paydaş Kategorisi	Katılım Yöntemi	Sıklık	Konu Başlıkları	Sorumlu Departman
İç Paydaşlar				
Şirket çalışanları (mavi ve beyaz yaka) Yükleniciler ve alt yükleniciler (temizlik, güvenlik, bakım, lojistik, iş sağlığı ve güvenliği ve çevre danışmanlığı dahil)	Saha güvenlik konuşmaları (İş Başlı toplantıları), İK bilgilendirmeleri, ilan panoları, İSG eğitimleri	Yeni işe giriş sırasında Her 2 ayda bir	İSG uygulamaları, acil durum prosedürleri, İK politikaları, şikayet mekanizması, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz (TCDŞT) farkındalığı	İK, İSG Uzmanı, Çevre Uzmanı
Çalışan temsilcileri	İstişare toplantıları	Her 2 ayda bir	İş yeri sorunları, şikayetler, çalışan geri bildirimleri, iyileştirme faaliyetleri	İK, İSG Uzmanı, Çevre Uzmanı
Üst yönetim ve tesis yöneticileri	PKP ilerleme değerlendirmelerine yönelik koordinasyon/bilgilendirme toplantıları	Her 3 ayda bir	PKP sonuçları, şikayetler, paydaş konuları	İK, İSG Uzmanı, Çevre Uzmanı, TİS
Kadın çalışanlar	Hedefe yönelik bilgilendirmeler, yalnızca kadınlara yönelik toplantılar	Her 3 ayda bir	Çalışma koşulları, TCDŞT'ye duyarlı kanallar, haklara ilişkin farkındalık	İK
Hamile çalışanlar	Bireysel görüşmeler ve İSG kontrolleri	Her 2 ayda bir	İSG uyarlamaları, çalışma koşulları, şikayet kanalları	İK, İSG
Engelli çalışanlar	Bireysel bilgilendirmeler, erişilebilirlik değerlendirmeleri	Her 3 ayda bir	Kapsayıcılık, erişilebilirlik, iş yeri güvenliği	İK, İSG
Çıraklar / stajyerler / genç çalışanlar	Oryantasyon oturumları, düzenli gözetim görüşmeleri	İşe girişte Her ay	Genç çalışan korumaları, gözetim gereklilikleri, izin verilen işler	İK, İSG
Ana tedarikçiler ve çalışanları	Tedarikçi bilgilendirmeleri, denetimler, uyum toplantıları	Her yıl	İşgücü standartları ve çalışma koşulları, İSG, şikayet beklentileri, tedarik zinciri riskleri	Satın Alma
Dış Paydaşlar				
TOSBİ yönetimi	Koordinasyon toplantıları	Her 3 ayda bir	Saha sınır güvenliği, altyapı hizmetleri, acil durum duyuruları, OSB düzeyinde şikayetler	Tesis yöneticisi, İSG Uzmanı, Çevre Uzmanı, TİS
Stajyer ve çırakların koordinatörleri, okul yöneticileri ve öğretmenleri	Koordinasyon ve istişare toplantıları	Her ay	İş sağlığı ve güvenliği, stajyer ve çıraklarla çalışmaya ilişkin ulusal mevzuata uyum	İK, İSG Uzmanı, TİS
Yerel topluluklar (servis/tır güzergâhları üzerindeki haneler, sakinler ve muhtarlar)	Topluluk toplantıları, açık gün etkinlikleri, basılı materyaller	Gerektiğinde	Trafik, gürültü, su kullanımı, topluluk güvenliği, şikayet mekanizması	TİS

Paydaş Kategorisi	Katılım Yöntemi	Sıklık	Konu Başlıkları	Sorumlu Departman
Yerel topluluklardaki hassas gruplar (kadınlar, yaşlılar, engelliler, öğrenciler/çocuklar)	Hedefe yönelik bilgilendirme faaliyetleri, küçük grup toplantıları	Gerektiğinde	Trafik güvenliği, erişilebilir şikayet kanalları	TİS
Bitişik/komşu tesisler	Ortak koordinasyon toplantıları	Her 3 ayda bir	Saha sınır güvenliği, acil durum planlaması, trafik yönetimi	Tesis yöneticisi, İSG Uzmanı, Çevre Uzmanı, TİS
Müşteriler ve distribütörler	Teknik toplantılar, geri bildirim anketleri	Gerektiğinde	Ürün kalitesi, güvenlik, teslimat konuları	Kalite ekipleri
Uluslararası otoriteler	Resmi toplantılar, uyum raporlaması	Yıllık	İzinler, çevresel uyum, acil durum müdahalesi, ürün güvenliği	Tesis yöneticileri, kalite ekipleri, TİS
Ulusal otoriteler	Resmi toplantılar, uyum raporlaması	Yıllık	İzinler, çevresel uyum, acil durum müdahalesi, ürün güvenliği, stajyer ve çıraklarla etkileşime ilişkin gereklilikler	Üst yönetim, TİS
İl/ilçe düzeyindeki otoriteler	Toplantılar, raporlamalar	Yıllık	Acil durum hazırlığı, denetimler, topluluk güvenliği, stajyer ve çıraklarla etkileşime ilişkin gereklilikler	Tesis yöneticileri, TİS
STK'lar ve sivil toplum kuruluşları	Bilgi paylaşımı, istişare	Gerektiğinde	Çevresel konular, topluluk refahı, tüketici güvenliği	TİS
Odalar ve birlikler	Toplantılar, sektörel ve teknik istişareler	Gerektiğinde	Sektör standartları, uyum	Üst yönetim, TİS
Akademi ve araştırma kurumları	İş birliği toplantıları	Gerektiğinde	Ar-Ge, eğitim, veri paylaşımı	Tesis yöneticileri, kalite ekipleri, TİS
Finans kuruluşları ve yatırımcılar (Dünya Bankası, TSKB, Maxis)	İzleme toplantıları, raporlamalar	Altı ayda bir	PKP performansı, şikayet istatistikleri, çevresel ve sosyal uyum	Üst yönetim, TİS
Sertifikasyon kuruluşları	Denetimler ve uyum değerlendirmeleri	Yıllık	Kalite, İSG, çevresel uyum	Tesis yöneticileri, kalite ekipleri, İSG Uzmanı, Çevre Uzmanı, TİS
Medya (yerel, bölgesel, ulusal)	Basın bültenleri, internet sitesi güncellemeleri	Yıllık	Tesis güncellemeleri, kamuya yönelik bilgilendirme, şikayet mekanizmasına erişim	TİS
Genel halk / daha geniş paydaş kitlesi	İnternet sitesi ve sosyal medya güncellemeleri	Yıllık	Tesis güncellemeleri, teknik olmayan bilgiler	TİS

5 Şikayet Mekanizması

5.1 Genel Bakış

Şirket, tüm paydaşların (iç ve dış) herhangi bir manipülasyon, müdahale, zorlama veya yıldırma olmaksızın soru, endişe, şikayet veya önerilerini iletebilmelerini ve bu başvurulara zamanında ve adil yanıtlar alabilmelerini sağlamak amacıyla etkili ve erişilebilir bir şikayet mekanizması kurmayı ve işletmeyi taahhüt eder.

Şikayet mekanizması ÇSS10 ile uyumlu olacak şekilde tasarlanmış olup ÇSS2 ve ÇSS4 ile bağlantılar içermektedir. Temel ilkeler; erişilebilirlik, kapsayıcılık, şeffaflık, gizlilik ve kişisel verilerin korunması, anonimlik, misilleme yapılmaması, öngörülebilir zaman çizelgeleri, kayıt altına alma, TCDŞT vakalarında mağdur odaklı yaklaşım ve sürekli iyileştirmedir.

5.2 Şirket Şikayet Mekanizması

5.2.1 Şirketin Dış Şikayet Mekanizması

Şirket; yerel topluluklar, komşu tesisler, müşteriler, STK'lar, medya ve kamu kurumları gibi dış paydaşların, tesislerin operasyonel yaşam döngüsü boyunca açık, şeffaf ve erişilebilir bir şikayet mekanizmasına erişiminin sağlanması gerektiğini kabul etmektedir.

Dış paydaşlar aşağıdaki kanallar aracılığıyla başvurularını iletebilir:

- İnternet sitesi iletişim formu: <https://www.disera.com.tr/en/contact-16>
- E-posta adresi: info@disera.com.tr
- Telefon: +90 (232) 264 66 68
- Posta/ Yüz yüze başvuru:
 - Merkez Ofis: Karabağlar Mah. 5758 Sk. No: 4H/11, Karabağlar, İzmir
 - Tire Tesisi: İbni Melek Mah. Tosbi Yol 5 Sk. No:46, Tire, İzmir
- Yüz yüze görüşmeler sırasında TİS'e sözlü beyan
- TİS iletişim bilgileri
 - İsim: Ferhan Türkyılmaz
 - Telefon: +90 (232) 264 66 68
 - E-posta adresi: clo@disera.com.tr

Dünya Bankası ÇSS'leri ile tam uyumun sağlanması amacıyla Şirket; başvuru alma, kayıt, değerlendirme, yanıt süreleri ve kapatma süreçlerini tanımlayan bir "Dış Şikayet Mekanizması Prosedürü" oluşturacaktır. Bu prosedür kapsamında TİS ana temas noktası olarak atanacak, özel bir dış şikayet kayıt sistemi kullanılacak ve standart yanıt süreleri belirlenecektir. Prosedür, Şirket internet sitesi ve tesis ilan panolarında kamuya açık olarak paylaşılacak ve belirli bir zaman planı içerisinde uygulamaya alınacaktır.

Yukarıda belirtilen kanallar aracılığıyla alınan tüm dış şikayetler, Dış Şikayet Mekanizması Prosedürü kapsamında TİS tarafından kaydedilecek ve yönetilecektir. Şirket bünyesindeki TİS; şikayetlerin alınması, toplanması, kayıt altına alınması, ilgili birimlerle koordinasyon sağlanması, zamanında yanıtlanması, sonuçlandırılması ve üst yönetime ile kreditorlere raporlanmasından sorumludur. Güncellemeler ve özet istatistikler, uygun olduğu ölçüde periyodik paydaş raporlarına ve Şirket internet sitesine dahil edilecektir.

5.2.2 Şirketin İç Şikayet Mekanizması

Şirket, doğrudan çalışanlar, yüklenici çalışanları, alt yüklenici personeli ve tüm tesislerde görev yapan genç çalışanlar/stajyerler ile birlikte hizmet sağlayıcılar ve tedarikçiler dahil tüm çalışan kategorileri için geçerli olan bir iç şikayet mekanizması işletmektedir. Bu mekanizma, çalışanların endişelerini güvenli, gizli ve erişilebilir kanallar aracılığıyla iletebilmelerini sağlayacak şekilde ÇSS2 ve ÇSS10 gereklilikleri doğrultusunda tasarlanmış ve uygulanmaktadır.

İç şikayet mekanizması esas olarak İnsan Kaynakları (İK) Departmanı tarafından yönetilmekte olup, etik ihlaller, uygunsuz davranışlar, taciz, ayrımcılık veya diğer hassas konulara ilişkin şikayetlerin incelenmesi ve soruşturulmasından Etik Kurul sorumludur. Etik Kurul, yönetim kurulu seviyesinde alınmış bir karar kapsamında faaliyet göstermekte ve gizlilik, tarafsızlık, dokümantasyon ve karar alma süreçlerine ilişkin tanımlı kurallara uymaktadır. Bu kapsamda, Etik Kurul toplantı tutanakları, kararlar ve ilgili tüm dokümantasyon sistematik olarak kaydedilmekte, saklanmakta ve Şirket'in resmi doküman yönetim sistemi içerisinde muhafaza edilmektedir.

İç şikayet mekanizması aşağıdaki Şirket prosedürleri ile yönetilmektedir:

- Etik Kurallar Prosedürü
- Davranış Kuralları ve Etik İlkeler
- İç Şikayet Kayıt ve Takip Prosedürü

Bu prosedürler; başvuru alma, ön inceleme, kayıt altına alma, değerlendirme, soruşturma, dokümantasyon, raporlama, misilleme yasağı ve gizlilik ilkeleri ile risk bazlı eskalasyon süreçlerini kapsamaktadır. ÇSS2 ve ÇSS10 ile tam uyumun sağlanması amacıyla Şirket aşağıdaki hususları taahhüt etmektedir:

- Gizlilik, anonimlik, misillemesizlik, adillik ve öngörülebilir zaman çizelgelerini garanti altına alan bir iç şikayet sistemi işletmek
- Tüm şikayetleri iç şikayet kayıt sistemi üzerinden kayıt altına almak
- Çalışanlara ve yüklenici personeline birden fazla ve erişilebilir başvuru kanalı sağlamak (birebir görüşmeler, dilekçeler, telefon aramaları, e-postalar, çevrimiçi/QR formlar, şikayet kutuları, yönetici/çalışan temsilcisi kanalları)
- Tüm çalışanların hakları ve mevcut başvuru kanalları hakkında işe giriş bilgilendirmeleri, farkındalık oturumları ve periyodik iletişimler aracılığıyla bilgilendirilmesini sağlamak
- TCDŞT vakalarının eğitimli odak kişiler ve mağdur odaklı prosedürler aracılığıyla güvenli ve gizli şekilde ele alınmasını sağlamak
- Şeffaf çözüm süreleri uygulamak ve düzeltici ile önleyici faaliyetlerin hayata geçirilmesini ve ilgili taraflara bildirilmesini sağlamak
- Etik Kurul aracılığıyla tarafsız inceleme yürütmek ve yüksek riskli vakalarda uygun eskalasyonu sağlamak
- Sürekli iyileştirme kapsamında trend analizi yapmak ve kök nedenleri ele almak

Çalışanlar, şikayetlerini anonim olarak veya kimliklerini açıklayarak aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletebilirler:

- Tesis genelinde bulunan şikayet kutuları
- QR/çevrimiçi şikayet formları (Ek 8.2'de sunulmuştur)
- Yönetici, amir veya çalışan temsilcilerine sözlü veya yazılı başvuru
- İK Departmanı sorumlu personeline doğrudan başvuru
- Birebir görüşmeler veya dilekçeler

- Komite toplantıları veya rutin iletişim platformları (tüm çalışanlarla en az üç ayda bir gerçekleştirilecektir)

Şirket, tesis ilan panolarında; hangi konuların iletebileceği, başvuru kanallarının nasıl kullanılacağı, sürecin nasıl ilerleyeceği (zaman çizelgeleri, gizlilik, anonimlik), TCDŞT odak kişileri ve itiraz mekanizmaları hakkında kısa ve kullanıcı dostu bilgilendirme notları yayımlayacaktır.

İç mekanizmaların yürütülmesinden İK Departmanı sorumlu olmakla birlikte, çalışanlara ilişkin paydaş katılım faaliyetlerinin izlenmesi ve raporlanması kapsamında TİS, İK ve ilgili birimlerle koordinasyon içinde çalışmaktadır.

İç şikayet mekanizmasına ek olarak Şirket, yapılandırılmış bir Kaizen (Sürekli İyileştirme) sistemi uygulamaktadır. Bu sistem, çalışanların iş güvenliği, verimlilik, kalite ve genel çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik öneriler sunmalarına imkân tanır. Kaizen sistemi, bir şikayet veya etik ihlal bildirim kanalı olmayıp, çözüm odaklı önerilerin toplanarak operasyonel iyileştirmelere dönüştürülmesini hedefler.

İyileştirme önerileri, genel geri bildirim için kullanılan kanallar üzerinden (şikayet kutuları, QR/online formlar vb.) iletebilmektedir. Gelen öneriler öncelikle İK Departmanı tarafından toplanmakta ve ön değerlendirmeden geçirilmektedir. Uygun bulunan öneriler Kaizen Komitesi'ne iletilmekte; Komite bu önerileri uygulanabilirlik, güvenlik etkisi ve potansiyel katkı açısından değerlendirerek küçük ölçekli Kaizen iyileştirmeleri veya Kobetsu Kaizen (odaklı iyileştirme projeleri) olarak sınıflandırmaktadır.

Onaylanan Kaizen faaliyetleri izlenmekte, kayıt altına alınmakta ve periyodik olarak çalışanlara bildirilmektedir. Tüm Kaizen çıktıları dijital ortamda dokümanite edilmekte ve ÇSS2 ile ÇSS10'un şeffaflık ve sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda çalışanlarla paylaşılmaktadır.

5.2.3 Şikayet Mekanizması İlkeleri

Bu bölümde tanımlanan ilkeler hem iç hem de dış şikayet mekanizmaları için geçerli olup, ÇSS2 ve ÇSS10 ile uyumlu şekilde adil, şeffaf ve paydaşlara saygılı bir yaklaşımın uygulanmasını sağlar. Bu ilkeler, şikayetlerin hangi kanal aracılığıyla iletildiğine bakılmaksızın, tüm şikayetlerin ele alınmasına rehberlik eder.

Şirket, tüm şikayetlerin gizliliğini garanti eder. Kişisel veriler yalnızca şikayetin çözümü amacıyla işlenir, güvenli şekilde saklanır ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na tam uyum gösterilerek yönetilir. Şikayet kayıtlarına yalnızca yetkili personel erişebilir.

Gizlilik; başvuru sahiplerinin ve tanıkların kimliklerini, hassas dosya bilgilerini, etik soruşturmaları ve TCDŞT vakalarını kapsar.

Paydaşlar, Bölüm 5.2.1 ve 5.2.2'de açıklanan anonim kanallardan herhangi birini kullanarak şikayetlerini anonim olarak iletebilirler.

Şirket misillemeye karşı sıfır tolerans politikası uygular. Hiçbir çalışan veya paydaş, iyi niyetle başvuru yaptığı, soruşturmaya katıldığı veya tanıklık yaptığı için olumsuz bir muameleye tabi tutulamaz.

Tüm başvurular ayrımcılık veya önyargı olmaksızın objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilir. Genel kural olarak, şikayetlerin sınıflandırmalarına bağlı olarak 7, 15 veya 30 gün içinde çözülmesi hedeflenir. Şirket, zamanında ve orantılı işlem yapılmasını sağlamak için aşağıda tanımlanan risk tabanlı sınıflandırma ve yanıt sürelerini takip eder:

- Yüksek riskli şikayetler (örneğin, iş sağlığı ve güvenliği riskleri, taciz, ayrımcılık, etik ihlalleri, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet) 7 iş günü içinde değerlendirilir ve mümkün olduğunca derhal işlem başlatılır.

- Orta riskli şikayetler (örneğin, operasyonel aksaklıklar, kalite sorunları) 15 iş günü içinde değerlendirilir.
- Düşük riskli şikayetler (örneğin, genel öneriler, iş yeri iyileştirmeleri) 30 iş günü içinde ele alınır.

Her iki mekanizma için de:

- Tarama ve sınıflandırma derhal yapılır.
- Soruşturmalar belgelenmiş prosedürlere göre yürütülür.
- Kararlar gerçeklere ve kanıtlara dayanır.
- Kayıtlar standartlaştırılmış günlüklerde tutulur.
- Şikayette bulunanlar, şikayet anonim olarak sunulmadığı sürece, sonuç ve alınan önlemler hakkında bilgilendirilir.
- Şikayet eğilimleri, Bölüm 6'da belirtildiği gibi, ilgili sorumlu personel tarafından düzenli olarak incelenir.
- Özet bulgular, sistemik sorunlar ve düzeltici eylemler, üst yönetime sunulan üç aylık raporlara dahil edilir.
- Çıkarılan dersler, ÇSS2 ve ÇSS10 ile sürekli uyum sağlamak için Şirketin İK, İSG, etik ve çalışan bağlılığı uygulamalarına entegre edilir.

Şirket tarafından kullanılacak örnek şikayet kayıt defteri Ek 8.3'te verilmiştir.

Şikayetçi çözümünden/sonuçtan memnun kalmazsa, bağımsız kanallara başvuru hakkına sahiptir ve itiraz hakkı vardır. Şirketin şikayet mekanizması kapsamında her zaman yasal çözüm yolları mevcuttur.

5.2.4 Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDŞT) Vakaları

Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz, kişilere cinsiyetleri veya toplumsal cinsiyetleri nedeniyle yöneltilen veya belirli bir cinsiyete veya toplumsal cinsiyete mensup kişileri orantısız bir şekilde etkileyen taciz olarak tanımlanır. Fiziksel, zihinsel veya cinsel zarar veren eylemleri, bu tür eylemlerin tehditlerini, zorlamayı ve diğer özgürlükten mahrum bırakmaları içerir¹.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS'ler) doğrultusunda Şirket, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve tacizi (TCDŞT) öncelikli bir risk olarak ele almakta ve bu nedenle şikayet mekanizması kapsamında özel uygulamalar benimsemektedir. Bu uygulamalar; mağdur odaklı yaklaşım, gizlilik, anonimlik, misillemesizlik, eğitimli odak kişilerin görevlendirilmesi, başvuruların zamanında ele alınması, güvenli ve çeşitli başvuru kanallarının sağlanması, uygun yönlendirme mekanizmalarının oluşturulması, düzeltici faaliyetlerin uygulanması ve izleme süreçlerini kapsamaktadır. Bu unsurlar PKP'nin ayrılmaz bir parçasını oluşturmakta olup Şirketin iç Etik ve İnsan Kaynakları politika ve prosedürlerine entegre edilecektir. Şirketin Etik ve Davranış Kuralları, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Çeşitlilik politikaları; saygılı ve kapsayıcı bir çalışma ortamını desteklemekte ve Etik Kurula güvenli ve gizli bildirim yapılmasına yönelik beklentileri güçlendirmektedir. Tekrarın önlenmesi ve etkilenen tüm bireylerin güvenliği ile refahının sağlanması amacıyla uygun koruyucu, düzeltici ve önleyici tedbirler uygulanmaktadır.

TCDŞT vakalarının ele alınmasında temel ilkeler; mağdurların güvenliğinin, onurunun ve mahremiyetinin korunması, gizliliğin ve veri minimizasyonunun sağlanması, sürecin her aşaması için bilgilendirilmiş onayın alınması ve mağdurlar, bildirimde bulunan kişiler ile tanıklar açısından katı bir misillemesizlik ilkesinin uygulanmasını içermektedir. TCDŞT'ye ilişkin tüm şikayetler,

¹ Uluslararası Çalışma Örgütü, Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Tacizin İş Sağlığı ve Güvenliği Çerçevesinde Ele Alınması. 19 Şubat 2026 tarihinde <https://webapps.ilo.org/static/english/intserv/working-papers/wp116/index.html#IDOE2EAC> adresinden erişilmiştir.

anonim veya kimlik bilgileriyle iletilmiş olmasına bakılmaksızın, artırılmış gizlilik ve aciliyet düzeyiyle ele alınmakta, uygun şekilde kayıt altına alınmakta ve analiz edilmektedir. Bu vakalar yalnızca TCDŞT konusunda özel eğitim almış personel tarafından soruşturulmakta olup, tercih edilmesi halinde kadın personelin de görev aldığı belirlenmiş ve eğitimli odak kişiler sürece dahil edilmektedir. Süreç boyunca hassas iletişim, orantılı ve zamanında müdahale ile vaka bilgilerinin güvenli şekilde yönetilmesi sağlanmaktadır.

TCDŞT vakalarının yönetiminde iyileştirme ve destek tedbirleri de temel unsurlardan biridir. Olayların meydana gelmesi durumunda uygun destek ve telafi mekanizmalarının sağlanması gerekmektedir. Uygulanacak iyileştirme tedbirleri, mağdurun onurunu, saygınlığını ve güvenliğini yeniden tesis etmeyi ve failin hesap verebilirliğini sağlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda mağdurlar, kendi rızaları ve ihtiyaçları doğrultusunda Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM), barolar, hastaneler, 112 Acil Sağlık Hizmetleri ve Aile Mahkemeleri gibi İzmir’de faaliyet gösteren kurumlar da dahil olmak üzere tıbbi, hukuki ve psikososyal destek hizmetlerine yönlendirilebilecektir².

5.3 Erişilebilir Diğer Şikayet Mekanizmaları

5.3.1 Türkiye Yeşil Finans Projesi Girişim Sermayesi Yatırım Fonu Şikayet Mekanizması

TSKB ve Maxis, fon düzeyinde yatırım yapılan şirketlere ilişkin paydaş şikayetlerini almak amacıyla internet sitesi, fona özel e-posta adresleri veya telefon hatları³ üzerinden erişilebilen ayrı ve kapsayıcı şikayet mekanizmalarına sahiptir. Söz konusu şikayet mekanizmaları ve iletişim kanalları aşağıda sunulmaktadır.

5.3.1.1 TSKB Çalışan Şikayet Mekanizması

Çalışanlar, iş yerine ilişkin önerilerde bulunma, endişe ve şikayetlerini iletmeye, ayrıca yöneticileri veya iş yeri tarafından kendilerine uygulanan idari işlem ve uygulamalara ilişkin şikayet ve dava açma hakkına sahiptir. Bu kapsamda TSKB, kendi çalışanları için anonim ve şeffaf şekilde erişilebilen bir iç şikayet mekanizması işletmektedir. Çalışanların TSKB’ye ve çalışma koşullarına ilişkin şikayet ve önerilerini iletmelerine olanak sağlayan iletişim kanallarına ilişkin tüm gerekli bilgiler TSKB’nin internet sitesinde yayımlanmaktadır. Şikayet ve öneriler başvuru tarihinden itibaren 30 gün içerisinde İnsan Kaynakları Departmanı tarafından alınmakta, değerlendirilmekte ve sonuçlandırılmaktadır. Çalışanlar alınan aksiyonlar hakkında bilgilendirilmektedir.

TSKB’nin şikayet kanalları aşağıdaki gibidir:

- **İnternet sitesi:**
<https://www.tskb.com.tr/en/about-us/tskb-contact-form>
<https://www.tskb.com.tr/hakkimizda/iletisim/iletisim-formu>
- **E-posta adresi:** tgf@tskb.com.tr
- **Telefon:** +90 212 334 50 50

5.3.1.2 Maxis Çalışan Şikayet Mekanizması

TSKB’de olduğu gibi, Maxis bünyesinde de iç şikayetlerin yönetilmesine yönelik bir prosedür bulunmaktadır. Bu kapsamda prosedürün uygulanmasından sorumlu olmak üzere Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı ve Koordinatörden oluşan bir Şikayet Komitesi kurulmuştur. Komitenin

² 19 Şubat 2026 tarihinde https://evicisiddet.adalet.gov.tr/Ne_Yapabilirim.html adresinden erişilmiştir.

³ TSKB, 2023 tarihli Paydaş Katılım Planı. 12 Şubat 2026 tarihinde <https://www.tskb.com.tr/en/turkiye-green-fund> adresinden erişilmiştir.

görevleri arasında çalışanlar tarafından iletilen her türlü şikayet, uyuşmazlık ve anlaşmazlığın dinlenmesi, incelenmesi ve çözümlenmesi yer almaktadır.

Maxis'in şikayet kanalları aşağıdaki gibidir:

- **İnternet sitesi:** <https://www.maxisgs.com/iletisim.html>
- **Telefon:** +90 (212) 283 51 13

Bununla birlikte, Maxis'in Türkiye Yeşil Fonu'na ilişkin bir şikayet alması durumunda, Yatırım Komitesinin lider kuruluşu olması nedeniyle TSKB'yi derhal bilgilendirmesi gerekmektedir. Bu durumda ilgili şikayetin çözümü için TSKB kendi şikayet mekanizması süreçlerini uygulayacaktır.

Şirket, uygun olduğu durumlarda başvuru sahiplerini bu alternatif başvuru yolu hakkında bilgilendirecek ve vakaların değerlendirilmesi ile raporlanması süreçlerinde kreditorlerle iş birliği yapacaktır.

5.3.2 Ulusal Şikayet Mekanizmaları

Aşağıda belirtilen ulusal mekanizmalar, tüm dış paydaşların kullanımına açık olmaya devam etmektedir:

- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)
 - İnternet sitesi: <https://www.cimer.gov.tr>
 - Telefon: 150
- Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)
 - İnternet sitesi: <https://yimer.gov.tr>
 - Telefon: Türkiye içinden 157, yurt dışından +90 312 157 11 22

Şirket, bu ulusal mekanizmalar aracılığıyla iletilen başvurulara ilişkin durumlarda, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile iş birliği yapmaktadır.

5.3.3 TOSBİ Şikayet Mekanizması

Şirket paydaşları ayrıca aşağıdaki kanallar aracılığıyla da şikayetlerini iletebilir:

- TOSBİ İdari İşler Ofisine şahsen veya yazılı başvuru: TOSBİ 1. Yol 17. Sokak, Tire, İzmir
- Telefon: +90 232 513 50 10
- E-posta adresi: info@tosbi.org.tr

Şirket, faaliyetleriyle ilişkili olabilecek OSB düzeyindeki konuların mükerrer şekilde ele alınmamasını ve tam olarak izlenebilirliğinin sağlanmasını teminen TOSBİ ile koordinasyon içerisinde çalışmaktadır.

Tüm şikayet verileri, şikayet eğilimleri ve çözüm sürelerine ilişkin bilgiler, Bölüm 7'de açıklanan izleme ve raporlama çerçevesine dahil edilerek sürekli iyileştirme ve hesap verebilirlik sağlanacaktır.

6 Kaynaklar ve Sorumluluklar

Şirket'in, bu PKP'nin etkin şekilde uygulanabilmesini sağlamak için yeterli insan kaynağı, finansal kaynak ve teknik kaynak tahsis etmesi gerekmektedir. Temel kaynaklar arasında; ilgili personelin zamanı, eğitim bütçeleri, iletişim materyalleri ile paydaş katılımı ve şikayet yönetimi faaliyetlerini destekleyecek veri yönetim sistemleri yer almaktadır.

Buna ek olarak, Şirket'in, bu PKP'de tanımlandığı şekilde ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) ile uyumlu olarak etkili paydaş katılımını hayata geçirme konusunda genel sorumluluğu ve taahhüdü bulunmaktadır.

Tablo 6.1: Roller ve sorumluluklar

Sorumlu personel	Sorumluluklar
Topluluk İrtibat Sorumlusu (TİS)	- PKP'nin tüm tesislerde uygulanmasını koordine eder. - Topluluklar, kurumlar, yerel otoriteler ve sivil toplum kuruluşları dahil tüm dış paydaşlar için birincil iletişim noktası olarak görev yapar. - Dış şikayet mekanizmasını koordine eder ve şikayetlere zamanında yanıt verilmesini sağlar. - Paydaş geri bildirimlerini yönetim raporlamasına entegre eder. - Paydaş katılım kayıtlarını, toplantı tutanaklarını, bilgi paylaşım dokümanlarını ve yazışma arşivlerini düzenli olarak tutar. - Paydaşlara ilişkin önemli konular, şikayet eğilimleri ve yürütülen paydaş katılımı sonuçları hakkında üst yönetime üç aylık dönemlerde raporlama yapar.
Çalışan Temsilcileri	- Danışma süreçlerinde çalışanlar ile yönetim arasında resmî bir iletişim köprüsü görevi görür. - Çalışanlar tarafından iletilen geri bildirimleri, endişeleri ve önerileri TİS ve ilgili personele iletir. - Çalışan hakları, şikayet mekanizmasının kullanımı ve iş sağlığı ve güvenliği protokollerine ilişkin farkındalığın artırılmasına destek olur. - Çalışanların katılım süreçlerine aktif biçimde dahil olmasını teşvik eder ve endişelerini güvenli şekilde paylaşmalarını sağlar. - İK ve İSG birimleriyle yapılan periyodik toplantılara katılır. - Çalışanlara yönelik düzeltici faaliyetlerin kendilerine iletilip iletilmediğini takip eder.
Şirket'in İnsan Kaynakları Birimi'ndeki Sorumlu Personeller	- İnsan Kaynakları ile ilgili politikaların (Davranış Kuralları, Etik, toplumsal cinsiyet eşitliği taahhütleri, şikayet mekanizması, hak ve yükümlülükler) şeffaf, erişilebilir ve güncel şekilde duyurulmasını sağlar. - Çalışan odaklı paydaş katılım faaliyetlerinin (eğitimler, farkındalık oturumları, çalışan temsilcileriyle danışma süreçleri) uygulanmasını destekler. - Tüm çalışanların, taşeronlar (güvenlik, yemek, ulaşım ve gelecekte dahil olabilecek diğer hizmetler) ve alt işveren çalışanları dahil, iç şikayet mekanizmasına erişimini sağlar ve bu kanalları yönetir. - Taşeron ve alt işveren çalışanlarını içeren katılım faaliyetlerini kolaylaştırır. - PKP izleme süreçleri için ayrıştırılmış İK verileri (cinsiyet, yaş, çalışan kategorileri) sağlar. - Çalışanlara, taşeronlara ve alt işverenlere yönelik mesajların tutarlı olmasını sağlamak amacıyla TİS ile koordineli çalışır.
İSG Uzmanı (Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi üzerinden hizmet sağlayıcı)	- Acil durum prosedürleri, tahliye planları, işaretlemeler, saha güvenlik konuşmaları (İş Başı Toplantıları) ve güvenlik bilgilendirmeleri dahil güvenlik odaklı iletişimin sağlanmasından sorumludur. - ÇSS4 kapsamında ilgili olan toplum sağlığı ve güvenliği konularında (trafik güvenliği, ziyaretçi yönetimi, tehlikeli operasyonlara ilişkin risk iletişimi) teknik katkı sunar. - Toplum güvenliği, acil durum müdahalesi veya risk iletişimi ile ilişkili konular gündeme geldiğinde paydaş katılım süreçlerine katılır.

Sorumlu personel	Sorumluluklar
	• Taşeronların İSG ile ilgili oryantasyon almalarını sağlar. • PKP izleme süreçleri için İSG göstergelerini (kazalar, ramak kala olaylar, acil durum tatbikatları, denetimler) sağlar.
Çevre Uzmanı (hizmet sağlayıcı)	• Atık yönetimi, emisyonlar, su kullanımı, gürültü ve çevresel şikayetler gibi çevresel konularda paydaş katılım faaliyetlerini destekler. • Çevre otoriteleri ile yürütülen mevzuata dayalı iletişim ve izin süreçlerini yönetir. • PKP raporlama ve izleme süreçleri için çevresel performans verilerini sağlar. • Çevresel şikayetlere yanıt verir ve gerekli düzeltici faaliyetleri TİS ile koordine eder.
Tesis Yönetimi / Operasyon Müdürleri	• Tesislere özgü operasyonel konuların ele alındığı danışma süreçlerine katılır. • Operasyonel uygulamaların, paydaşlara açıklanan taahhütlerle uyumlu olmasını sağlar.
Satın Alma / Tedarik Zinciri Departmanı	• Birincil tedarikçilerin, Şirket'in paydaş katılımı ve şikayet yönetimine ilişkin (ÇSS2 ve ÇSS10 ile uyumlu) gerekliliklere uymasını sağlar. • Tedarikçi iletişimini yürütür ve tedarikçilere ilişkin şikayetlerin takibini gerçekleştirir.
Üst Yönetim	• PKP'yi onaylar ve gerekli kaynakların (personel, bütçe, eğitim, materyal) sağlanmasını güvence altına alır. • PKP performansına ilişkin üç aylık raporları gözden geçirir. • İK, İSG, çevre, tedarik zinciri ve operasyon birimleri arasında iç uyumun sağlanmasını temin eder. • Eskale olan şikayetler, yüksek riskli başvurular veya dış paydaşlarla yaşanan anlaşmazlıklar hakkında karar verir.
Tüm Çalışanlar	• Eğitimler, saha güvenlik konuşmaları (İş Başı Toplantıları) ve bilgilendirme oturumları gibi paydaş katılım faaliyetlerine katılır ve anlamlı çift yönlü iletişime katkı sunar. • Şirket'in Davranış Kuralları, Etik Kuralları, İSG prosedürleri ve güvenlik gerekliliklerine uyar. • Gerekli olduğunda anonim olarak da kullanılabilen iç şikayet kanallarını kullanarak endişelerini iletir ve çözüm süreçleriyle iş birliği yapar. • Olayları, güvensiz durumları veya uygunsuz davranışları (TCDŞT ile ilişkili endişeler dahil) bildirerek saygılı, kapsayıcı ve güvenli bir çalışma ortamının sürdürülmesine destek olur. • İzleme faaliyetleri, anketler veya geri bildirim süreçlerinde kendilerine başvurulduğunda doğru ve eksiksiz bilgi sağlar. • Güvenlik, acil durum hazırlığı ve katılım faaliyetlerine ilişkin verilen talimatlara uyar.

7 İzleme ve Raporlama

Şirket'in, bu PKP'nin uygulanmasını izlemek, değerlendirmek ve raporlamak üzere gerekli faaliyetleri yürütmesi; paydaş katılımı faaliyetlerinin etkin şekilde gerçekleştirildiğini ve paydaşların endişelerinin, beklentilerinin ve algılarının sistematik biçimde yakalandığını güvence altına alır. İzleme faaliyetleri; kullanılan iletişim araçlarının etkinliği, şikayet kanallarının yanıt verebilirliği ve paydaş ilişkilerinin kalitesi üzerinde yoğunlaşacaktır.

İzleme kapsamında aşağıdaki unsurlar yer alacaktır:

- Paydaşlardan gelen soru, geri bildirim ve şikayetlerin takibi,
- Tüm tesislerde yürütülen danışma ve bilgi paylaşım faaliyetlerinin kayıt altına alınması,
- İletişim ve şikayet mekanizmalarının zamanında, erişilebilir ve etkili şekilde işleyip işlemediğinin değerlendirilmesi,
- Gerekli olduğunda anketler, odak grup toplantıları ve görüşmeler yoluyla paydaş memnuniyetinin değerlendirilmesi ve ortaya çıkan yeni konuların belirlenmesi.

Şikayet kutuları, dijital platformlar ve Topluluk İrtibat Sorumlusu (TİS) ile doğrudan iletişim gibi yapılandırılmış geri bildirim kanalları, paydaş geri bildirimlerinin sürekli olarak toplanmasını destekleyecektir.

Bu PKP dinamik bir belge olup, edinilen deneyimler ve paydaş geri bildirimleri dikkate alınarak yıllık olarak gözden geçirilecektir. Güncellenen versiyonlar Şirket'in internet sitesinde yayımlanacaktır.

TİS, Şirket'in operasyonları süresince üç aylık izleme raporları hazırlayacaktır. Bu raporlar en az aşağıdaki bilgileri içerecektir:

- Alınan şikayetlerin sayısı ve türleri, durumları, yapılan işlemler ve belirlenen sürelerle uygun kapatma oranları,
- Raporlama döneminde yürütülen paydaş katılımı ve bilgi paylaşım faaliyetlerinin özeti; ele alınan temel konular ve verilen yanıtlar,
- Paydaş katılımının ve şikayet yönetiminin geliştirilmesine yönelik ek tedbir önerileri.

Raporlar üst yönetime ve ilgili birimlere iletilecek ve ayrıca gerektiğinde kreditorlere sunulacaktır. İzleme sonuçları, PKP'nin etkinliğinin artırılması ve Şirket'in sosyal performansının güçlendirilmesi için kullanılacaktır.

8 Ekler

8.1 Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı Faaliyetleri Resmi Kayıt Formu

No	Tarih	Katılım Yöntemi	Faaliyeti Yürüten Yetkili Kişi	Katılım / İstişare Faaliyetinin Konusu	Görüşülen Paydaşın Türü ve Adı	Görüşülen Paydaş Sayısı	Görüşmenin Yapıldığı Yer ve Saat	Faaliyete İlişkin Notlar	Görüşme Sonrası Yetkili Kişinin Değerlendirmeleri / Geri Bildirimleri
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									

8.2 İç Şikayet Mekanizması için QR Kod / Çevrimiçi Şikayet Formu



Disera Öneri ve Şikayet Bildirim Formu

* işareti doldurulması zorunlu alanları ifade etmektedir.

Ad-Soyad	
Bildirim Türü*	Öneri ☐ Şikayet ☐
Lütfen önerinizi veya şikayetinizi açıklayınız*	
Önerinizin Kaizen çalışmaları kapsamında değerlendirilebileceğini düşünüyor musunuz?	Evet ☐ Hayır ☐
Öneri veya şikayetinizle ilgili dokümanları paylaşınız (varsa)	

8.3 Örnek Şikayet Kayıt Logu

Kayıt No	Şikayetin Alınma ve Kayıt Tarihi	Şikayet Nasıl Alındı? (Şikayet Formu, Toplantı, Telefon vb.)	Şikayeti Alan Sorumlu Personel	Başvuru Sahibine Ait Bilgiler (Anonim başvurularda boş bırakılacaktır)				Şikayet Kategorisi	Şikayetin Açıklaması	Şikayetin Öncelik Düzeyi (Yüksek, Orta, Düşük)	Şikayetin Ele Alınması İçin Son Tarih	Takipten Sorumlu Kişi/Birim	Şikayet Durumu (Açık, Kapalı, Beklemede)	Planlanan Aksiyon	Aksiyonun Gerçekleştirildiği Tarih	Şikayetin Kapatılması ve Çözümüne İlişkin Destekleyici Dokümanlar
				Ad Soyad	Cinsiyet	Telefon veya e-posta	İl/İlçe/Mahalle									

