



Paydaş Katılım Planı (PKP)
(Plan No: RTKS-SOC-PLN-SEP-001)

**DENİZLİ RATEKS TEKSTİL SANAYİ ve
TİCARET A.Ş.**
İşletme Sermayesi Kredisi Projesi



**DEVELOPMENT
INVESTMENT
BANK OF TÜRKİYE**

Kasım 2022

Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
Proje Adı	Denizli Rateks İşletme Sermayesi Kredisi Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP)
Sunulan	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş. (TKYB)
Dağıtım	Denizli Rateks Tekstil San. ve Tic. A.Ş.
Hazırlayan	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Dağıtım Kaydı

Şirket	Müşteri Bilgisi	Versiyon	Sunum Tarihi	Sunum Şekli
Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB)	Erhan ÇALIŞKAN	Rev00	21.11.2022	e-mail: PDF
Denizli Rateks Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Mehmet Ali MENGÜLOĞLU	Rev00	21.11.2022	e-mail: PDF

Hazırlayan Çalışma Grubu: MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (MGS)

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Proje Müdürü/Uluslararası Projeler Koordinatörü
İsmail ÇETİNASLAN	İSG Uzmanı / Çevre Mühendisi
Yavuz TORUN	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Kübra ÖZSOY	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Erkan AKSOY	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Ebruhan HÜNERLİ	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Hilal AYDIN	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Furkan AKSU	Sosyolog
Ekin EKİCİ GÜL	Sosyolog

İçindekiler

Tablolar	iv
Şekiller	iv
Kısaltmalar	v
1 GİRİŞ	1
1.1 Arka Plan ve Proje Tanımı	1
1.2 Proje Konumu ve Etki Alanı (EA)	2
1.3 Amaç	3
1.4 Kapsam	4
1.5 Tanımlar	5
1.6 Temel İlkeler	5
2 ROLLER VE SORUMLULUKLAR	6
3 PROJE STANDARTLARI	8
3.1 Türk Standartları ve Gereklilikleri	8
3.2 TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Politikası	11
3.3 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuat ve Yönergeler	12
3.3.1 Dünya Bankası (DB) Gereklilikleri	13
3.4 Proje Standartları	15
4 PAYDAŞ KATILIMI	15
4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri	15
4.2 Kısıtlamalar	31
4.3 Paydaşların Tanımlanması	31
4.4 Paydaş Katılım Programı	33
4.6 Bilgi Açıklanması İçin Araçlar ve Yöntemler	37
4.6.1 Dahili / Web Sitesi	37
4.6.2 Bilgi Sayfaları	37
4.6.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk İçin Yayımlama	37
4.6.4 Bilgilendirme Faaliyetleri	37
4.7 Sosyal Sorumluluk Aktiviteleri	38
5 ŞİKAYET YÖNETİMİ	41
5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü	41
5.1.1 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi	41
5.1.2 Paydaşlara Geri Bildirim	42
5.2 Şikayet Mekanizması İletişimi	42
5.3 İletişim Bilgileri	43
5.4 Müşteri Şikayetleri	44
5.5 Diğer Şikayet Giderme Mekanizmaları	44
6 İZLEME	45

6.1	Temel İzleme Faaliyetleri.....	45
6.2	Temel Performans Göstergeleri (TPG).....	46
7	EĞİTİM.....	47
7.1	Giriş Eğitimi.....	47
7.2	İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereksinimleri	47
8	DENETİM VE RAPORLAMA	48
8.1	İç ve Dış Denetim.....	48
8.2	Kayıt Tutma ve Raporlama.....	48
EKLER.....		49
Ek A:	Şikayet Kayıt Formu	50
Ek B:	Danışma Formu.....	51
Ek C:	Şikayet Veritabanı	52
Ek D:	Şikayet Kapanış Formu	53

Tablolar

Tablo 1-1. Tesislerde Yapılan İşlemler	1
Tablo 1-2. Denizli Rateks Merkezefendi'ye En Yakın Yerleşim Yerleri	3
Tablo 1-3. Denizli Rateks Denizli OSB'ye En Yakın Yerleşim Yerleri	3
Tablo 2-1. Roller ve Sorumluluklar.....	6
Tablo 4-1. Görüşme Fotoğrafları	17
Tablo 4-2. Önceki Katılım Faaliyetlerinin Özeti	21
Tablo 4-3. Paydaş Grupları.....	31
Tablo 4-4. Paydaş Katılım Programı	34
Tablo 4-5. Denizli Rateks'in Sosyal Sorumluluk Projeleri Görselleri.....	39
Tablo 5-1. İletişim Bilgileri.....	43
Tablo 6-1. Temel İzleme Önlemleri.....	46
Tablo 6-2. Temel Performans Göstergeleri (TPG)	46

Şekiller

Şekil 1.1 Denizli Rateks Merkezefendi Tesislerine En Yakın Yerleşim Yerleri.....	2
Şekil 1.2. Denizli Rateks Denizli OSB Tesisine En Yakın Yerleşim Yerleri.....	3
Şekil 3.1. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri.....	13

Kısaltmalar

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSEP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSG	Çevre, Sosyal ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel, Sosyal, Sağlık ve Güvenlik
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DKM	Doküman Kontrol Merkezi
ESS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
KN	Kılavuz Notu
km	kilometre
KPI/TPG	Temel Performans Göstergesi
MGS	MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje Şirketi	Denizli Rateks Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.
PS	Performans Standardı
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞMP	Şikayet Mekanizması Prosedürü
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
The Project	Denizli Rateks Operational Capital Loan Project
WB	Dünya Bankası
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSEP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar

1 GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı (“PKP”), “Denizli Rateks San. ve Tic. İşletme Sermayesi Kredisi Projesi” (“Proje”) için hazırlanmıştır. Hedef grupları ve her grup için gerekli olan spesifik katılım faaliyetlerini belirleyen bu PKP, IFC Performans Standartlarına (“PS’ler”), TKYB Çevresel ve Sosyal Politikası’larına, ve Dünya Bankası (WB) Çevresel ve Sosyal Standartları (ESSs)’ni karşılamak üzere için gerekli çalışmaları gerçekleştirmek üzere gerçekleştirilmiştir. Bu Planın referans numarası ATK-PLN-SOC-SEP-001’dir. Bu PKP, Projedeki ihtiyaçlar ve değişiklikler durumunda revizyon ve güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

1.1 Arka Plan ve Proje Tanımı

1994 yılında Denizli’de kurulan Denizli Rateks, ev ve otel tekstili sektöründe faaliyet göstermektedir. Dünyanın önde gelen markalarına havlu, bornoz ve ev eşyaları üreten Denizli Rateks, 25 yılı aşkın tecrübesiyle sektörünün lider firmalarından biridir. Denizli Rateks nakış makine ve sistemleri Türkiye’nin en modern havlu fabrikalarından biridir. Ürünlerini genel olarak yurtdışına ihraç eden Denizli Rateks, son yıllarda iç piyasada da müşterilerine hizmet vermektedir.

Tesislerin süreçlerine ilişkin detaylar Tablo 1-1 de yer almaktadır.

Tablo 1-1. Tesislerde Yapılan İşlemler

Tesis	Süreçler
Denizli Rateks Merkezefendi Tesis	<ul style="list-style-type: none">• Dokuma• Giysi• Nakış
Denizli Rateks Denizli OSB Tesis	<ul style="list-style-type: none">• İplik Boyama

Denizli Rateks’in Denizli Merkezefendi’de bulunan tesisinde; dokuma, konfeksiyon ve nakış işleri yapılmaktadır. İplik boyama faaliyetleri Denizli Organize Sanayi Bölgesi’nde (OSB) bulunan tesislerinde yürütülmektedir. Bu iki tesis dışında farklı bir tüzel kişiliğe sahip bir tesisin daha bulunduğu saha ziyareti sırasında tespit edilmiştir. Bu tesiste baskı-boyama faaliyetleri yürütülmektedir. Proje kapsamında “Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP)” Projesinde belirtildiği üzere sadece Denizli Rateks Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.’nin tesisleri dikkate alınmaktadır. Bu nedenle baskı-resim faaliyetlerinin yürütüldüğü tesis Proje kapsamında değerlendirilmemiştir.

Denizli Rateks Merkezefendi İşletmesi’nde 406 kadın, 158 erkek olmak üzere toplam 564 kişi istihdam edilirken, Denizli Rateks Denizli OSB İşletmesi’nde 39 kadın, 47 erkek olmak üzere

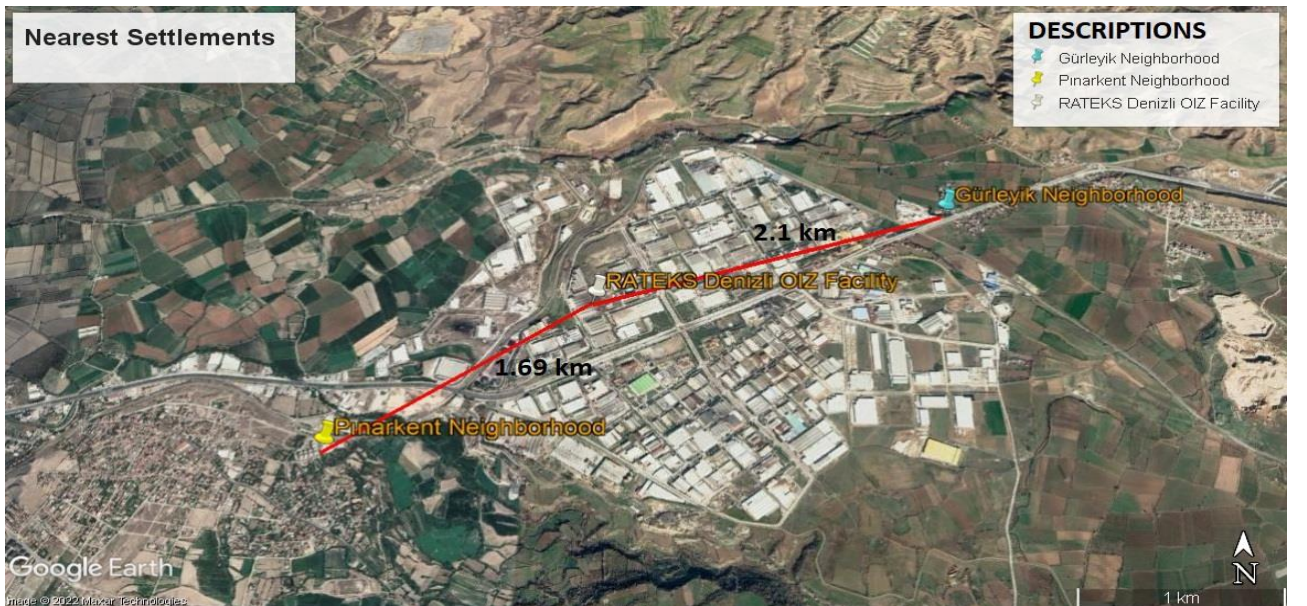
86 kişi istihdam edilmektedir. Toplam çalışanların 115'i idari birimlerde çalışırken geri kalanı mavi yakalı çalışanlardır. Şirketin taşeron işçisi bulunmamaktadır.

1.2 Proje Konumu ve Etki Alanı (EA)

Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi, Denizli ili Merkezefendi İlçesi'nde yer almaktadır. Denizli Rateks Denizli OSB Tesisi, Denizli ili Honaz İlçesi lın Honaz İlçesi, Denizli OSB sınırları içerisinde yer almaktadır. Proje yerlerini ve en yakın yerleşim yerlerini gösteren haritalar Şekil 1.1 ve Şekil 1.2 de verilmiştir.



Şekil 1.1 Denizli Rateks Merkezefendi Tesislerine En Yakın Yerleşim Yerleri



Şekil 1.2. Denizli Rateks Denizli OSB Tesisine En Yakın Yerleşim Yerleri

Her iki tesis için en yakın yerleşim yeri nüfusları ve **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.**'de v erilmektedir.

Yerleşimlerin proje alanına en yakın konutları referans alınarak mesafeler belirlenmiştir.

Tablo 1-2. Denizli Rateks Merkezefendi'ye En Yakın Yerleşim Yerleri

Mahalle	Proje Alanına Uzaklığı (km)	Proje Alanına Göre Yönü	Nüfus		
			Toplam	Kadın	Erkek
Kayalar Mahallesi	~0.60	Güney	2633	1329	1304
Bozburun Mahallesi	~1.28	Kuzey	307	156	151
Hacıyüplü Mahallesi	~1.98	Güneybatı	2642	1310	1332

Tablo 1-3. Denizli Rateks Denizli OSB'ye En Yakın Yerleşim Yerleri

Mahalle	Proje Alanına Uzaklığı (km)	Proje Alanına Göre Yönü	Nüfus		
			Toplam	Kadın	Erkek
Pınarkent Mahallesi	~1.69 km	Güneybatı	6813	3455	3358
Gürleyik Mahallesi	~2.1 km	Kuzeydoğu	1320	684	636

1.3 Amaç

Bu belgenin amacı, tüm paydaşları ve Projeye olan ilgilerini belirlemek ve etkili bir iletişim oluşturarak paydaşlarla katılımı geliştirmek için prosedür belirlemek ve ilkelerini ortaya koymaktır.

Bu Planın amacı:

- Projeye dahil olan tüm paydaşları ve yararlarına olabilecek faaliyetleri belirlemek,
- Uygulanabilir yönetim ara yüzlerini belirlemek,
- Paydaş katılımı ile ilgili görev ve sorumlulukları tanımlamak,
- Bu Plan ile ilgili uygulanabilir Proje Standartlarını ana hatlarıyla belirtmek,
- Bu Plan ile ilgili Proje taahhütlerini ve prosedürlerini tanımlamak,
- Paydaş katılım faaliyetlerinin izleme gereksinimlerini tanımlamak,
- Eğitim gereksinimlerini tanımlamak,
- Destekleyici materyaller ve bilgiler için gerekli referansları belirlemek,
- Pandemi durumlarında alternatif iletişim araçlarını ana hatlarıyla belirlemektir.

Bu Plan aynı zamanda Proje ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflığa dayalı uzun vadeli ilişkiler kurmayı da amaçlamaktadır. Bu PKP'nin uygulanmasıyla, paydaşlar Proje yatırımları, kurulum işleri ve işletme faaliyetleri hakkındaki bilgilere zamanında ve ilk

ağızdan erişebileceklerdir. Tarih, hedeflenen gruplar için tamamen anlaşılabilir olacak ve danışma yerlerine erişim herkes için mümkün olacak şekilde seçilecektir.

Bu PKP, hassas grupların belirlenmesini, bu grupların devam eden istişare ve katılım sürecine dahil edilmesini ve hiçbir grubun dışarıda bırakılmamasını amaçlamaktadır. Bu içeriği ile PKP, Proje ile paydaşları arasındaki iletişimin yönetimi için faydalı bir araç olmayı amaçlamaktadır.

- Bu PKP'nin diğer amaçları ve kullanılacak yöntemleri şu şekilde açıklanmaktadır:
- İnşa ve işletme yönetimi ile ilgili konularda paydaşların olası endişelerini gidermek için tam olarak bilgilendirmek,
- Paydaş sorun ve endişelerinin anlaşılması için geliştirilecek yöntemler kapsamında, her ilgili gruba ve kültürel normlarına saygı duyulacağı bir ortam oluşturmak,
- Paydaşların endişelerini anlamak ve endişelerine dayalı olarak onlarla adil, şeffaf ve açık bir diyalog kurmak.

1.4 Kapsam

Bu Plan, Proje'nin hem inşa ve hem de işletme aşamalarındaki ilgili faaliyetler ve tüm Yükleniciler dahil olmak üzere Projenin tüm aşamaları için geçerlidir. Tüm Yükleniciler, bu Planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaktır.

Bu Plan, Proje'nin hem inşa ve hem de işletme aşamalarındaki ilgili faaliyetler ve tüm Yükleniciler dahil olmak üzere Projenin tüm aşamaları için geçerlidir. Tüm Yükleniciler, bu Planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaktır.

Bu Plan, Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu PKP aşağıda belirtilen diğer yönetim planları ile bağlantılıdır ve ilişkilendirilmiştir:

- Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP),
- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) (RTKS-PLN-HSSE-ESMP-001),
- Şikayet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış) (ŞMP) (RTKS-PRC-SOC-GMP-001),
- Acil Durum Müdahale ve Eylem Planı (ADMEP) (RTKS-PLN-HSE-ERP-001),
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı (İSGYP) (RTKS-PLN-HSE-OHSMP-002),
- Atık Yönetim Planı (AYP) (RTKS-PLN-HSE-WMP-003).

1.5 Tanımlar

Projeden Etkilenen Kişiler: Bir projenin uygulanması sonucunda inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullere ve ağaçlara, diğer sabit veya hareketli varlıklara sahip olma, kullanma veya bunlardan başka şekilde yararlanma hakkını kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

Paydaş: Bir projeye ilgilenen ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme olasılığına sahip tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.

İç Paydaşlar: Çalışanlar ve yükleniciler gibi, bir işletme içinde doğrudan iş içinde çalışan gruplar veya bireyler.

Dış Paydaşlar: İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, halk, Sivil Toplum Örgütleri (STK) ve devlet birimleri gibi işletmenin kararlarından etkilenebilecek, işletme dışındaki gruplar veya bireyler.

Hassas Gruplar: Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj veya sosyal statüye göre, yeniden yapılandırmadan diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilen ve yeniden yerleşim yardımı talep etme veya bunlardan yararlanma konusunda sınırlı yetide olan kişiler.

Sıkıntı Sebebi: 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 düşünülmektedir ve belli bir süredir resmi bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirilir.

Şikâyet: Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından Projeye, iş etkinliği ve / veya yüklenici davranışı sonucunda oluşan bir tür zarar, bozukluk veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

Şikâyet Mekanizması: Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi yol.

1.6 Temel İlkeler

Bu Planın uygulanması sırasında, etkin bir paydaş katılımının sağlanması için aşağıdaki ilkelere uyulacaktır.

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.

- **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetler anonim (gizli) olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** : Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyetle/ görüşte bulunabilirler.
- **Kültürel Açından Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci başlatılır.

2 ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP'nin uygulanması için gerekli temel roller ve sorumluluklar, aşağıda Tablo 2-1 tanımlanmıştır.

Tablo 2-1. Roller ve Sorumluluklar

Roller	Sorumluluklar
Üst Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu PKP'nin Projenin ömrü boyunca uygulanmasını sağlar, ➤ Sosyal iletişim ve paydaş katılımı ile ilgili politika ve hedefleri belirler, ➤ Destek Birimleri Yöneticilerini atar ve Destek Birimleri Ekiplerinin sorumluluklarının bilincinde olmasını sağlar, ➤ Destek Birimleri Yöneticileri tarafından iletilen raporları değerlendirir ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar, ➤ Bu PKP ve GMP'nin uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlar.
Support Units Managers	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar, ➤ Paydaş katılım planının uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması, ➤ Kurulum aşamasında yüklenicilerinin faaliyetlerinin performansını periyodik olarak denetler, ➤ Sistemin performansı hakkında Üst Yönetime raporlama yapmak, ➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatların/kılavuzların belirlenmesini ve takibini sağlar, ➤ Çevresel, Sosyal ve HS ve kaynak verimliliği konularında hedefler belirlemek için ilgili birimlerle işbirliği içinde çalışır.

Roller	Sorumluluklar
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yerel topluluklarla tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini Paydaş Yönetim Sistemine kaydeder, ➤ Hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, haber bülteni türlerinin lokasyonlarına göre kayıtlarını tutar ve bu detay paydaş katılım raporlarına üç ayda bir eklenecektir, ➤ Proje kapsamında gerçekleştirilen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izler ve kayıt altına alır ve bu kayıtlar paydaş katılım raporlarına üçer aylık dönemlerde eklenecektir, ➤ Proje paydaşları ile ilişkiler kurar, ➤ Şikâyetlerin yanıtlarını gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenler, ➤ Topluluk şikayetleri ile ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli raporlama sağlar, ➤ Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirler ve sağlar, ➤ Şikayet/önerilerin detaylarını (kime göre, tarih, durum vb.) ile Şikayet Veritabanında tutar, ➤ Tüm şikayetleri bir ay içinde çözmek için en iyi çabayı gösterir, ➤ Proje ve topluluklar arasındaki işlerde ve anlaşmazlıklarda, yaralanmalara, gecikmelere veya işin durmasına neden olan şikayetlerin ve sosyal olayların nedenlerini araştırır, ➤ Tüm şikayetleri izler ve tüm şikayetlerin çözümlenmesini ve kapatılmasını sağlar, ➤ Şikayet ve raporlama sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık olarak takip eder, ➤ Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranlarını ve şikayetleri kayıt altına almak ve raporlamak, ➤ “Şikayet Kayıt Formu & Danışma Formu”nun doldurulması (bkz.Ek A: Şikayet Kayıt Formu ve Ek B: Danışma Formu), ➤ Paydaşlara şikayetlerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içerisinde Şikayet Kayıt Formu ile geri bildirimde bulunur (isim ve iletişim bilgilerini veren şikayet sahiplerine şikayet çözüm sürecinin başladığı ve şikayet kapandıktan sonra 5 gün içinde bildirilecektir), ➤ PKP ve ŞMP'yi uygular. ➤ Çalışan Temsilcileri ile koordineli olarak çalışanların iş tatmin düzeylerini artırıcı aksiyonlar almak.
Çevre Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toplanan çevresel şikayetlerin ilk değerlendirmesinde SSP'yi destekler, ➤ Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi için SSP'yi destekler, Gerekirse düzeltici önlemleri belirler, ➤ Yüklenici sözleşmelerinde yer alan çevresel gerekliliklere ilişkin tüm hükümlerin proje standartlarına uygun olarak yürütülmesini sağlar. ➤ Kurulum aşaması ve Yüklenicilerin performansını denetlemek.
Çevre Memuru	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Çevre Temsilcisi ile birlikte toplanan çevre ile ilgili şikayetlerin ilk değerlendirmesinde SSP'yi destekler, ➤ Gerekirse düzeltici önlemleri belirler, ➤ Yüklenicilerin Çevresel kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder.

Roller	Sorumluluklar
Sağlık ve Güvenlik Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatı belirler ve Üst Yönetime bildirir, ➤ Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda İSG tehlikelerini belirler, ➤ Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından dile getirilen İSG ile ilgili şikayetlere yanıt verir.
Yükleniciler / Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yükleniciler/Taşeronlar, menfaat sahipleri ile olan ilişkilerinde yetkilerini aşan herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdürler, ➤ Bu PKP'de ve Projenin diğer ilgili yönetim sistemi belgelerinde listelenen kurallara uyar, ➤ Paydaş katılım planının gerekliliklerine ve standartlarına uymak.

3 PROJE STANDARTLARI

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:

- Dünya Bankası Grubu Standartları
- Geçerli Türk Standartları ve Türk ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti yetkililerinin diğer taahhütleri ve gereklilikleri,
- Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS),
- Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevre ve Sosyal Politikası,
- Geçerli Uluslararası Standartlar Ve Yönergeler,
- IFC'nin "COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı" konulu geçici tavsiyesi.
- IFC Performans Standartları (PS)

3.1 Türk Standartları ve Gereklilikleri

3.1.1.1.1 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:

X. 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.

VII. 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.

VIII. 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.

VII. 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 ana kanunu, 11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete ile çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunu'dur. Bu kanunda, Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (RG, 29 Temmuz 2022), No 31907), sınırlı bir kamuyu aydınlatma sürecini içeren olarak tanımlanmıştır. Çevre kanununun amacı, tüm vatandaşların ortak varlığı olan çevreyi korumak ve geliştirmektir; kırsal ve kentsel alanlarda arazi ve doğal kaynakları daha iyi kullanmak ve korumak; su, toprak ve hava kirliliğini önlemek; ülkenin bitki ve hayvan varlıklarını, doğal ve tarihi zenginliklerini koruyarak, ekonomik ve sosyal kalkınma amaçlarına uygun, belirli yasal ve teknik esaslara dayalı olarak, şimdiki ve gelecek nesillerin sağlık, uygarlık ve yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve güvence altına alınması için her türlü düzenleme ve tedbirleri düzenlemek. prensipler.

Halkın katılımı gereklilikleri söz konusu olduğunda, ÇED Yönetmeliği Ek-I kapsamındaki Projeler için en az bir halkın katılımı toplantısı yapılması zorunluyken, Ek-II kapsamındaki projeler için herhangi bir gereklilik aranmamaktadır. aynı yönetmelik.

Benzer şekilde 29.07.2022 tarih ve 31907 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren ÇED Yönetmeliğine göre ÇED Başvuru Dosyasına 'Paydaş Katılım Planı' eklenmesi gerekmektedir. Oysa ÇED Yönetmeliği Ek-II listesi kapsamındaki projeler için hazırlanan 'Proje Tanıtım Dosyalarına' PKP eklenmesi zorunlu değildir.

3.2 TKYB'nin Çevresel ve Sosyal Politikası

Bu kapsamda TKYB, yasal yükümlülüklerini yerine getirirken çevresel ve sosyal etkilerini yönetmek için ulusal mevzuat, yasa ve yönetmelikleri yakından takip etmekte ve uygulamaktadır. Sektördeki ulusal ve uluslararası gelişmeleri, çevresel ve sosyal konulardaki en iyi uygulamaları sürekli olarak takip eder. Banka, toplumsal refah ve kalkınmayı artıran tüm kamu ve sivil toplum kuruluşları ile diğer paydaşlarıyla birlikte, başta eğitim ve çevre olmak üzere çevre dostu her türlü faaliyet ve gönüllülük çalışmalarını desteklemekte ve bunlara katılmaktadır.

Banka, operasyonel faaliyetlerden kaynaklanan olumsuz etkisini azaltırken, enerji ve kaynak verimliliğini artırmaya yönelik çalışmaları ile olumlu çevre hareketlerini desteklemektedir. Banka bu amaçla enerji, su ve kağıt kullanımı, hava emisyonları, atık üretimi ve sera gazı

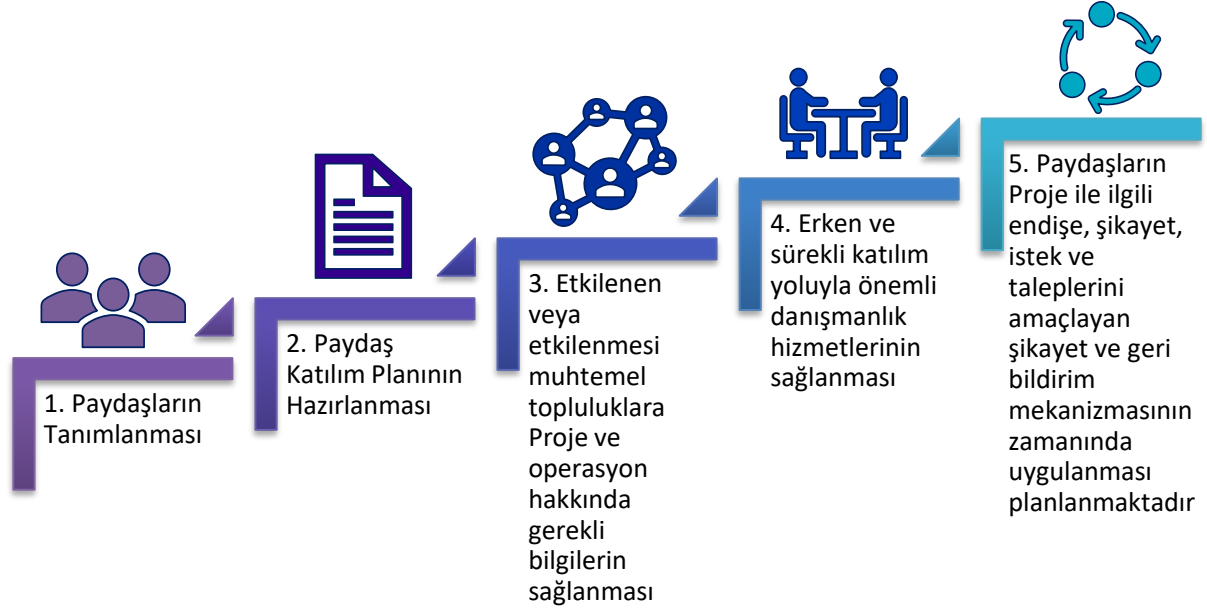
emisyollarını düzenli olarak takip etmekte ve azaltım performansını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

- Çevre Yönetim Sistemi aşağıdaki ilkeleri hedefler:
- Faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi gerçekleştirirken kaynak kullanımını/israfını ve atık oluşumunu hizmet kalitemizden ödün vermeden azaltmayı,
- Banka faaliyet ve hizmetleriyle olumlu bir çevresel etki ve farkındalık yaratmayı,
- İnsan sağlığı ve çevre üzerindeki zararlı etkilerimizi en aza indirmeyi,
- Kurulan sistemin sürdürülebilirliğini ve sürekli gelişimini sağlamak, Çevreye duyarlı tüm faaliyetleri ve her türlü gönüllülük faaliyetlerini desteklemek,
- Dünya standartlarında ve TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartlarına uygun bir yönetim sistemi kurmak.

3.3 Geçerli Uluslararası Standartlar, Mevzuat ve Yönergeler

Proje tarafından uygulanacak uluslararası standartlar WB ÇSS'lerdir. ÇSS'lerin temel amaçları şunlardır:

- Projeden etkilenen kişileri ve halkı, Proje faaliyetlerinden ve uygulamalarından etkilenen ve / veya etkilenebilecek diğer ilgili tarafları tanımlamak, bunları belirlemek ve doğrulamak için uygun bir prosedür geliştirmek,
- Projenin ilgili paydaşlarından ve ilgili tesislerinden oluşan bir Veri Tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek,
- Bu veri tabanını ilgili taraflarla görüşerek gözden geçirmek,
- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkılarını kolaylaştırmak için gerekli bilgi ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak,
- Paydaşlarla karşılıklı güven ve dürüstlük temeli ile paydaşların değerlerine saygı duyarak saygılı ve yapıcı ilişkileri sürekli korumak



Şekil 3.1. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Standartların ve Yönergelerin Ana Gereklilikleri

3.3.1 Dünya Bankası (DB) Gereklilikleri

ÇSS 10 Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklama hedefleri Dünya Bankası tarafından aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- Borçluların paydaşları belirlemesine ve onlarla, özellikle projeden etkilenen taraflarla yapıcı bir ilişki kurmasına ve sürdürmesine yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak.
- Paydaşların projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve paydaşların görüşlerinin proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansta dikkate alınmasını sağlamak.
- Projeden etkilenen taraflarla, onları potansiyel olarak etkileyebilecek konularda, proje yaşam döngüsü boyunca etkili ve kapsayıcı bir ilişki kurmanın yollarını teşvik etmek ve sağlamak.
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkilere ilişkin uygun proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun biçim ve formatta ifşa edilmesini sağlamak.
- Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikayetleri dile getirmek için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Borçluların bu tür şikayetlere yanıt vermesine ve bunları yönetmesine olanak sağlamak.

Paydaş katılımı, Projenin kararlarından ve faaliyetlerinden etkilenen kişilerin yanı sıra kararlarının uygulanmasına ve sonuçlarına ilgi duyan diğer kişileri belirlediği, ilettiği ve

onlarla iki yönlü bir diyalogu kolaylaştırdığı sürekli ve yinelenen bir süreçtir. proje. Çeşitli grupların ve bireylerin, özellikle daha dezavantajlı veya savunmasız olanların farklı erişim ve iletişim ihtiyaçlarını, hem iletişim hem de fiziksel erişilebilirlik zorluklarını dikkate alarak dikkate alır. Etkilenen ve ilgili tarafların erken belirlenmesi ve onlarla istişare yapılması, paydaşların görüş ve endişelerinin proje tasarımı, uygulanması ve işletilmesinde dikkate alınmasına olanak sağladığından, katılım proje hazırlığında mümkün olduğunca erken başlar.

WB ÇSS10, Projenin tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunmasını gerektirir. Projeler, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlamalı ve onlara manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve korkutma olmaksızın kültürel olarak uygun bir şekilde danışmalıdır.

Ayrıca, Proje, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların tanımı, alınan geri bildirimlerin bir özeti ve geri bildirimlerin nasıl alındığına dair kısa bir açıklama da dahil olmak üzere, paydaş katılımının belgelenmiş bir kaydını tutmalı ve ifşa etmelidir.

Proje kapsamında yasal zorunluluklar çerçevesinde çırakların yetiştirildiği ve çalıştırıldığı Çıraklık Eğitim Merkezi bulunmaktadır. Detaylar bu planda verilmiştir. Bu noktada, WB ESS2: Labor and Working Conditions, çocuk işçiliği ve asgari yaşı şu şekilde vurgulamaktadır:

“Bu fıkraya göre belirlenen asgari yaşın altındaki bir çocuk, proje ile bağlantılı olarak çalıştırılmayacak veya çalıştırılmayacaktır. İşgücü yönetimi prosedürleri, ulusal yasalar daha yüksek bir yaş belirtmedikçe, projeye bağlantılı olarak istihdam veya katılım için asgari yaşı 14 olarak belirleyecektir.”

Yaşın belgelenmesi ve doğrulanması, çocuk işçi çalıştırılmasını ve/veya çalıştırılmasını önlemede önemli adımlardır. Proje, bir çocuk işçi çalıştırılmadan veya çalıştırılmadan önce üstlenilen ve dosyada tutulan aşağıdakileri içermelidir:

- Başvuru sahibinden yaşlarına ilişkin yazılı onay alınması.
- Başvuru sahibinin yaşıyla ilgili herhangi bir makul şüphe varsa, yaşı doğrulamak için mevcut belgeleri (doğum belgesi, ulusal kimlik kartı, tıbbi veya okul kaydı veya yaşı gösteren diğer belgeler veya topluluk doğrulaması gibi) talep etmek ve incelemek.

Asgari yaşın altında bir çocuğun projede çalıştığı tespit edilirse, çocuğun yüksek

yararı dikkate alınarak sorumlu bir şekilde çocuğun istihdamına veya işine son verilmesi için önlemler alınacaktır. Olası önlemler işgücü yönetimi prosedürlerinde ana hatlarıyla belirtilecektir.

Asgari yaşın üzerinde ve 18 yaşın altındaki bir çocuk, tehlikeli olabilecek, çocuğun eğitimine engel olacak veya çocuğun sağlığına veya fiziksel, zihinsel sağlığına zarar verebilecek bir şekilde proje ile bağlantılı olarak çalıştırılmayacak veya çalıştırılmayacaktır. , manevi, ahlaki veya sosyal gelişim. Çocuklar için tehlikeli kabul edilen işler, doğası veya yürütüldüğü koşullar gereği çocukların sağlığını, güvenliğini veya ahlakını tehlikeye atabilecek işlerdir. Çocuklar için yasaklanan tehlikeli iş faaliyetlerine örnek olarak şunlar verilebilir: (a) fiziksel, psikolojik veya cinsel istismara maruz kalma; (b) yer altında, su altında veya yüksekte veya kapalı alanlarda çalışma; (c) tehlikeli makine, ekipman veya aletlerle veya ağır yüklerin taşınmasını veya taşınmasını içeren; (d) çocukları tehlikeli maddelere, ajanlara veya süreçlere veya sağlığa zarar veren sıcaklıklara, gürültüye veya titreşime maruz bırakan sağlıksız ortamlarda; veya (e) uzun saatler çalışmak, gece çalışmak veya işverenin işyerinde kapalı kalmak gibi zor koşullar altında.

Asgari yaşın üzerinde ve 18 yaşın altındaki bir çocuk, yalnızca aşağıdaki belirli koşullar altında proje ile bağlantılı olarak çalıştırılabilir veya çalıştırılabilir:

- İşe başlamadan önce uygun bir risk değerlendirmesi yapılır ve
- Proje, sağlığın, çalışma koşullarının, çalışma saatlerinin ve ESS2'nin diğer gerekliliklerinin düzenli olarak izlenmesini gerçekleştirir.

İzlemeyi desteklemek için, ESS2 Kılavuz Notu, asgari yaşın üzerindeki ve 18 yaşın altındaki tüm proje çalışanlarının ayrı bir kaydının oluşturulmasını ve tutulmasını tavsiye eder. Bu kayıt, okul veya mesleki eğitim programlarına kayıtlarının ayrıntılarını içermelidir.

3.4 Proje Standartları

Proje hem ulusal hem de uluslararası standartları karşılayacaktır. Bunların farklı olması durumunda, en katı gereksinimler ile karşılanacaktır

4 PAYDAŞ KATILIMI

4.1 Gerçekleştirilen Katılım Faaliyetleri

Müşteri hizmetlerinin e-posta adresi, iletişim formu ve iletişim numarası Denizli Rateks internet sitesinde (<https://Denizli Rateks.com.tr/iletisim>). yer almaktadır. İletişim / danışma ve satış sözleşmesi formu, Proje Şirketinin web sitesinde sunulmalıdır. Şikayet formları (Şikayet Kayıt

Formu) Ek-A veya benzeri bir formatta sunulmalıdır. Harici şikayet formları halka açık yerlerde dağıtılmalıdır.

MGS, Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi ve Denizli Rateks Denizli OSB Tesisi çalışanları ve her iki tesise yakın yerleşim yerlerinin muhtarları ile 09.11.2022 tarihinde paydaşların belirlenmesi, paydaş katılım ve ilişkileri, özel şikayet ve taleplerinin değerlendirilmesi amacıyla toplantılar yapmıştır.

Ayrıca Denizli OSB Müdürlüğü ve Denizli Sanayi Odası ile şirketin faaliyetleri ve kurumsal paydaşları ile ilişkileri hakkında bilgi almak için toplantılar yapılmıştır.

Toplantı fotoğrafları aşağıda verilmiştir. Bu görüşmelerde paydaşlarla mevcut iletişim verimliliği sorgulanmakta ve mevcut öneriler, endişeler ve beklentiler kayıt altına alınmaktadır. Beklenen olumlu etkiler vardır. Görüşmelerin ayrıntıları Tablo 4-2'de verilmiştir.

Denizli Rateks yöre halkı da dahil olmak üzere birçok kişiye istihdam sağlamaktadır. İşgücü ihtiyacının mahalli muhtarlarla paylaşılması halinde iş ilanının uygun adaylara iletilmesi mümkün olacaktır. Yerel paydaşlarla artan iletişimin her iki taraf için de olumlu bir etki yaratması beklenmektedir.

Denizli Rateks çalışanları, işyeri hekimi, yakın yerleşim yerlerinin muhtarları ve Denizli Organize Sanayi Bölgesi'nden bir yönetici, Denizli Sanayi Odası'ndan bir yönetici ile yapılan görüşmelerin fotoğrafları da Tablo 4-1'de verilmektedir.

Tablo 4-1. Görüşme Fotoğrafları





Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi Çalışanları



Denizli Rateks Denizli OSB Tesisi Çalışanları



Denizli Rateks Yöneticileri ile Toplantı



Denizli Rateks İşyeri Hekimi ile Görüşme



Denizli OSB Yöneticisi ile Görüşme



Denizli Sanayi Odası Yöneticileri ile Toplantı



Hacıyüplü Mahallesi Muhtarı ile Görüşme



Kayalar Mahallesi Muhtarı ile Görüşme

Tablo 4-2. Önceki Katılım Faaliyetlerinin Özeti

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstişareden Açıklamalar
Yerel Topluluk	Kayalar Mahallesi Muhtarı	09.11.2022 Muhtarın Ofisi	<ul style="list-style-type: none"> Kayalar Mahallesi nüfusunun yaklaşık 16 bin olduğu ve sadece 2 hane mülteci olduğu muhtar tarafından belirtilmektedir. Mahallede geçimini hayırseverlerin yardımıyla sağlayan birkaç kişi yaşamaktadır. Muhtar, mahallede reisi kadın olan 4 hane olduğunu belirtmiştir. Mahalle nüfusunun çoğunluğu 65 yaş üstü bireylerdir. Daha sonra 26-40 yaş arası genç orta yaşlı bireyler gelir. Burada bir adet ilkokul ve bir adet ortaokul bulunmaktadır. Lise yok. Mahalledeki okul sayısı yetersizdir. Mahalle nüfusunun çoğunluğu ilkokul ve ortaokul mezunudur. Okula gitmeyen/gidemeyen çocuk yoktur. Mahalle nüfusunun çoğunluğu emekliler ve asgari ücretli işçilerden oluşmaktadır. Dolayısıyla mahallenin ortalama gelir düzeyi hane başına 10.000 TL'nin altındadır. Mahallede tarım ve hayvancılık faaliyeti yoktur. Muhtara göre mahallenin önemli bir çevresel, sosyal veya ekonomik sorunu yoktur. Mahallede yaklaşık 10 zihinsel engelli ve 15 bedensel engelli birey bulunmaktadır. Denizli Rateks ile doğrudan iletişim kurulmamıştır, Proje faaliyetleri hakkında bilgisi yoktur ve mahalleye bilgi verilmemiştir. Denizli Rateks'ten daha önce herhangi bir talep gelmemiş ve herhangi bir ilişki bulunmamaktadır. Projenin mahalleden sadece 1 kişiyi istihdam ettiği belirtilmiştir. Denizli Rateks'in bölge için faydalı bir kurum olduğu düşünülmektedir. Mahalledeki işsiz sayısı oldukça az olmasına rağmen Muhtar, Denizli Rateks'ten ne zaman işe alım yapacaklarını kendilerine bildirmesini istedi. Muhtar iletişime açıktır.
Yerel Topluluk	Hacıyüplü Mahallesi Muhtarı	09.11.2022 Muhtarın Ofisi	<ul style="list-style-type: none"> Hacıyüplü Mahallesi'nin nüfusunun yaklaşık 6 bin olduğu ve hiçbir mültecinin ikamet etmediği muhtar tarafından belirtilmiştir. Hayırseverlerin yardımıyla mahallede yaklaşık 200 kişi yaşamaktadır. Muhtar, mahallede kadın reisli hane bulunmadığını ve yalnız yaşayan yaklaşık 300 yaşlının olduğunu belirtti. Mahalle nüfusunun çoğunluğu 26-40 yaş arası genç orta yaşlı bireylerdir. Daha sonra 19-25 yaş aralığındaki bireyler gelmektedir.

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstisareden Açıklamalar
			<ul style="list-style-type: none"> Burada bir adet ilkokul ve bir adet ortaokul bulunmaktadır. Lise yoktur. Mahalledeki okul sayısı yetersizdir. Mahalle nüfusunun çoğunluğu üniversite mezunudur. Okula gitmeyen/gidemeyen çocuk yoktur. Mahalle nüfusunun çoğunluğu asgari ücretle çalışanlar ve işsiz bireylerden oluşmaktadır. Dolayısıyla mahallenin ortalama gelir düzeyi hane başına 10.000 TL'nin altındadır. Mahallede hayvancılık faaliyeti yapılmamakta olup, sınırlı düzeyde tarımsal faaliyet yapılmaktadır. Arpa ve buğday ekimi yapılmaktadır. Muhtara göre mahallenin önemli bir çevresel, sosyal veya ekonomik sorunu yoktur. Mahallede yaklaşık 10 zihinsel engelli ve 20 bedensel engelli birey bulunmaktadır. Denizli Rateks ile doğrudan bir iletişim kurulmamış ve faaliyetleri hakkında bilgisi yoktur, bilgi verilmemiştir. Denizli Rateks'in mahalle sakinlerini çalıştırmadığı belirtildi. Muhtar, Denizli Rateks'ten ne zaman işe alım yapacaklarını kendilerine bildirmesini ve mahalle sakinlerine iş imkanı sunmasını ister. Ayrıca muhtar, Denizli Rateks'ten yeni mahalle camisinin yapılmasına sponsor olmasını ister.
Yerel Topluluk	Gürleyik Mahallesi Muhtarı	17.11.2022 Telefonda görüşülmüştür	<ul style="list-style-type: none"> Gürleyik Mahallesi nüfusunun yaklaşık 16 bin olduğu ve mülteci bulunmadığı muhtar tarafından belirtilmiştir. Mahallede geçimini hayırseverlerin yardımıyla sağlayan birkaç kişi yaşamaktadır. Mahalle nüfusunun çoğunluğu 65 yaş üstü bireylerdir. Daha sonra 45-65 yaş arası genç orta yaşlı bireyler gelir. Burada bir adet ilkokul ve bir adet ortaokul bulunmaktadır. Lise yok. Mahalledeki okul sayısı yetersizdir. Mahalle nüfusunun çoğunluğu ilkokul ve ortaokul mezunudur. Okula gitmeyen/gidemeyen çocuk yoktur. Mahalle nüfusunun çoğunluğu emekliler ve asgari ücretli işçilerden oluşmaktadır. Dolayısıyla mahallenin ortalama gelir düzeyi hane başına 10.000 TL'nin altındadır. Mahallede tarım ve hayvancılık faaliyeti yoktur. Muhtara göre mahallenin önemli bir çevresel, sosyal veya ekonomik sorunu yoktur.

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstişareden Açıklamalar
			<ul style="list-style-type: none"> Mahallede yaklaşık 10 zihinsel engelli ve 5 bedensel engelli birey bulunmaktadır. Proje faaliyetleri hakkında bilgileri olmadığı ve Denizli Rateks tarafından kendileriyle herhangi bir iletişim kurulmadığı belirtilmiştir. Herhangi bir ek talep veya şikayet kaydedilmemiştir.
Proje Çalışanları	Kalite Takım Lideri	09.11.2022 Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi	<ul style="list-style-type: none"> Çalışan 23 yıldır Denizli Rateks'te çalışmaktadır. Hafta içi 07:45-18:15 saatleri arasında çalışmaktadır. İşyerine ulaşımı bazen servisle bazen de kendi aracıyla sağlayan çalışan, servisten memnun kaldığını belirtti. Ancak işçi kendi aracıyla işyerine geldiğinde firmadan herhangi bir akaryakıt ödemesi almıyor. Öğle yemekleri için şirket yemekhanesini kullanır ve yemekleri tatmin edici bulur. Gıda kaynaklı herhangi bir rahatsızlık yaşanmadı. Çalışanların istedikleri zaman dilimlerinde yıllık izin kullanabilecekleri belirtilmiştir. Yıllık izin hakkı 21 gündür. İSG eğitimleri yılda bir kez alınır. Ayrıca çevre bilinci ve liderlik gibi eğitimler de verilmektedir. Maaşlar zamanında ödenmekte ve düzenli olarak ödenmektedir. Çalışan aldığı maaştan şimdilik memnun olduğunu belirtse de birkaç ay sonra yetersiz kalabileceğini düşünüyor. Maaşa ek olarak bazı yan haklar vardır. Yılda bir kez (Ramazan Bayramı) ve yılbaşında firmanın ürettiği ürünlerden (bornoz ve havlu) hediye çeki verilmektedir. Bir sorunla karşılaştığında şikayetlerini genellikle bir üst yöneticiye sözlü olarak bildirir. Hızlı ve olumlu geri dönüşler aldığını belirtti. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine önem verilir. Yeni girenlere oryantasyon eğitimi verilmektedir. Mola sürelerinin yeterli olduğunu belirtti. Bir saat yemek molası ve 15 dakika kahve molası var. Sigara içilen ve içilmeyen alanlar mevcuttur. Personel sayısı arttıkça bu alanlarda yer bulmak zorlaşabilmektedir.

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstisnadan Açıklamalar
Proje Çalışanları	Temizlik Görevlisi	09.11.2022 Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi	<ul style="list-style-type: none"> Çalışan 1 yıldır Denizli Rateks'te çalışmaktadır. Hafta içi 07:45-18:15 saatleri arasında çalışmaktadır. Servisle işyerine geliyor ve servis durağı evine yakın. Bu konuda herhangi bir problem yaşamadı. Öğle yemekleri için şirket yemekhanesini kullanır ve yemekleri tatmin edici bulur. Gıda kaynaklı herhangi bir rahatsızlık yaşanmadı. Henüz yıllık izin hakkı yoktur. İşe başladığından beri sadece 2 İSG eğitimi aldığını, başka bir eğitim verilmediğini belirtmiştir. Çalışanların istedikleri zaman dilimlerinde yıllık izin kullanabilecekleri belirtilmiştir. Şu an için maaşlarından memnun olduklarını belirtse de genel olarak çalışanlar birkaç ay sonra yetersiz kalabileceğini düşünüyor. Maaşa ek olarak bazı yan haklar vardır. Yılda bir kez (Ramazan Bayramı) ve yılbaşında firmanın ürettiği ürünlerden (bornoz ve havlu) hediye çeki verilmektedir. Genelde herhangi bir sorunla karşılaştığında şikayetlerini sözlü olarak bir üst yöneticiye bildirmeyi tercih eder. Hızlı ve olumlu geri dönüşler aldığını belirtti. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini yeterli görmektedir. Mola sürelerinin yeterli olduğunu belirtmiştir. Bir saat yemek molası ve 15 dakika kahve molası var. Molalarını verimli geçirebileceği bir sosyal alan olduğunu belirtmiştir.
Proje Çalışanları	Güvenlik Görevlisi	09.11.2022 Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi	<ul style="list-style-type: none"> Çalışan 1,5 yıldır Denizli Rateks'te çalışmaktadır. Kadın güvenlik görevlileri hafta içi sadece 07:45-18:15 saatleri arasında çalışırken, erkek güvenlik görevlileri haftanın 6 günü 3 vardiya şeklinde dönüşümlü olarak çalışmaktadır. Servisle işyerine geliyor ve servis durağı evine yakın. Bu konuda herhangi bir problem yaşamadı. Öğle yemekleri için şirket yemekhanesini kullanır ve yemekleri tatmin edici bulur. Gıda kaynaklı herhangi bir rahatsızlık yaşanmadı. Yıllık iznini istediği zaman kullanabilir. İşe başladığından beri sadece 2 İSG eğitimi aldığını, başka bir eğitim verilmediğini belirtmiştir.

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstisnadan Açıklamalar
			<ul style="list-style-type: none"> Çalışanların istedikleri zaman dilimlerinde yıllık izin kullanabilecekleri belirtilmiştir. Çalışan aldığı maaştan şimdilik memnun olduğunu belirtse de birkaç ay sonra yetersiz kalabileceğini düşündüğünü belirtti. Maaşa ek olarak bazı yan haklar vardır. Yılda bir kez (Ramazan Bayramı) ve yılbaşında firmanın ürettiği ürünlerden (bornoz ve havlu) hediye çeki verilmektedir. Genelde herhangi bir sorunla karşılaştığında şikayetlerini sözlü olarak bir üst yöneticiye bildirmeyi tercih eder. Hızlı ve olumlu geri dönüşler aldığını belirtti. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini yeterli görmektedir. Mola sürelerinin yeterli olduğunu belirtmiştir. Bir saat yemek molası ve 15 dakika kahve molası var. Molalarını verimli geçirebileceği bir sosyal alan olduğunu belirtmiştir.
Proje Çalışanları	Ürün Uzman Yardımcısı	09.11.2022 Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi	<ul style="list-style-type: none"> 3 yıldır Denizli Rateks'te Ürün Uzman Yardımcısı olarak çalışmaktadır. Hafta içi 08:00-18:00 saatleri arasında çalışmaktadır. Öğle yemeği molası 1 saat iken, 15'er dakikalık iki kahve molası vardır. Mola sürelerini yeterli buluyor. İşe şirket servisiyle geliyor ve servis durağı kadının evine yakın. Yıllık iznini istediği zaman kullanabilir. Her ay yönetici geliştirme eğitimi ve danışmanlık eğitimi almaktadır. Ayrıca yaklaşık 2 ay İSG, genel sağlık, makine bakım ve yangın eğitimleri alıyor. Herhangi bir şikayet veya talep olması durumunda çalışan dilek ve şikayet kutularını kullanır. Bu sayede şikayet ve isteklerine hızlı bir şekilde yanıt alabilirler. Maaşını düzenli alır ve yeterli bulur. Maaş dışında hediye çekleri firma tarafından sadece her Ramazan Bayramı'nda verilmektedir. Başka yan hakları yoktur. İSG tedbirlerini yeterli bulur.
Proje Çalışanları	Leke Temizleme Elemanı	09.11.2022 Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi	<ul style="list-style-type: none"> Denizli Rateks'te 10 yıldır temizlik, yemek ve kahve mola hizmetlerinde çalışmaktadır. Leke temizleme ünitesi kimyasal maddelerle çalıştığı için iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin çokça alınmasını gerektiren bir çalışma ortamına sahiptir. Çalışan, İSG önlemlerini yeterli bulmaktadır. Henüz herhangi bir kaza veya yaralanma yaşamamıştır. İki çalışan vardiyalı olarak yarı zamanlı çalışmaktadır. Her gün 12:00 - 18:00 saatleri arasında çalışmaktadır. İşe şirket servisi ile geliyor ve servis durağı evine yakın.

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstisnadan Açıklamalar
			<ul style="list-style-type: none"> • Yıllık iznini istediği zaman kullanabilir. • 2 ayda bir İSG ve kimyasallar konusunda eğitim almaktadır. • Maaşını yeterli bulur ve düzenli olarak alır. • Maaş dışında hediye çekleri firma tarafından sadece her Ramazan Bayramı'nda verilmektedir. Başka yan hakları yoktur. • Şikayeti olduğunda sözlü olarak yöneticiye bildirir.
Proje Çalışanı	Temizlik ve Yemekhane Hizmetleri Personeli	09.11.2022 Denizli Rateks Denizli OSB Tesisi	<ul style="list-style-type: none"> • Denizli Rateks'te 4 yıldır temizlik, yemek ve kahve mola hizmetlerinde çalışmaktadır. • Hafta içi 08:00-18:00, Cumartesi 08:00-14:00 saatleri arasında çalışmaktadır. • İşe şirket servisi ile geliyor ve servis durağı evine yakın. • Çalışan, şirket tarafından tanımlanmış bir mola saati olmadığını, tüm çalışanlar öğle yemeğini yedikten sonra sadece 10 dakikalık bir mola-öğle yemeği zamanı fırsatı olduğunu belirtmiştir. • Yıllık iznini istediği zaman kullanabilir. • 2 ayda bir İSG ve kimyasallar konusunda eğitim almaktadır. • Maaşını yeterli bulur ve düzenli olarak alır. • Maaş dışında hediye çekleri firma tarafından sadece her Ramazan Bayramı'nda verilmektedir. Başka yan hakları yoktur. • Şikayeti olduğunda sözlü olarak yöneticiye bildirir. • İş sağlığı ve güvenliği önlemleri yeterli ve kontrollüdür.
Proje Çalışanı	İşyeri Hekimi	09.11.2022 Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi Reviri	<ul style="list-style-type: none"> • 3 yıldır burada çalışıyor. • Hafta içi 13:00-18:00 saatleri arasında çalışmaktadır. • Kendi aracı ile ulaşım sağlar. • Bazen yemekhaneden, bazen dışarıda yemek yiyor. • Yemekten dolayı kendisinin ve çalışanların herhangi bir rahatsızlık yaşamadığını belirtmiştir. • Yıllık izin kullanımında bir sakınca yoktur. Maaşını düzenli alıyor ve yeterli buluyor. • Bir sorunu olduğunda idari birimlere bildirir. Genelde yüz yüze bildirmeyi tercih ediyor. • İSG önlemlerini mevcut imkanlar dahilinde yeterli görmektedir. • Ciddi bir sağlık sorunu yaşamamıştır. • İshal, soğuk algınlığı, soğuk algınlığı ve baş ağrısı gibi şikayetlere en çok proje çalışanlarında rastlanmaktadır.

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstişareden Açıklamalar
			<ul style="list-style-type: none"> Dokuma birimi çalışanlarına 3 yılda bir, diğer çalışanlara ise 5 yılda bir periyodik işe alım sınavları yapmaktadır. Herhangi bir kaza olmadığını belirtmiştir. Sadece işe yeni başlayan personele İSG ve hastalık önleme eğitimi verildiğini belirtmiştir. Öte yandan Covid-19 tedbirleri kapsamında 2 yıl boyunca farklı dönemlerde eğitimler düzenlenmiştir.
Proje Çalışanı	Laboratuvar Teknisyeni	09.11.2022 Denizli Rateks Denizli OSB Tesisi	<ul style="list-style-type: none"> Çalışan 8 yıldır Denizli Rateks'te çalışmaktadır. Hafta içi 07:45-18:15 saatleri arasında çalışmaktadır. İş yerine servisle geliyor ve servis durağı evine yakın. Bu konuda herhangi bir problem yaşamadı. Öğle yemekleri için şirket yemekhanesini kullanır ve yemekleri tatmin edici bulur. Gıda kaynaklı herhangi bir rahatsızlık yaşanmadı. Yıllık iznini istediği zaman kullanabilir. Yılda bir kez İSG eğitimi aldığını belirtmiştir. Maaşını zamanında alır ve düzenli olarak öder. Çalışan aldığı maaştan şimdilik memnun olduğunu belirtse de birkaç ay sonra yetersiz kalabileceğini düşünüyor. Maaşa ek olarak bazı yan haklar vardır. Yılda bir (Ramazan Bayramı) hediye çeki verilmektedir. Genelde herhangi bir sorunla karşılaştığında şikayetlerini sözlü olarak bir üst yöneticiye bildirmeyi tercih eder. Hızlı ve olumlu geri dönüşler aldığını belirtti. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini yeterli görmektedir. Mola sürelerinin yeterli olduğunu belirtmiştir. 1 saat öğle yemeği molası ve 15'er dakikalık 2 kahve molası vardır. Molalarını verimli geçirebileceği bir sosyal alan olduğunu belirtmiştir.
Proje Çalışanı	Makine Operatörü	09.11.2022 Denizli Rateks Denizli OSB Tesisi	<ul style="list-style-type: none"> 9 aydır Denizli Rateks'te Makine Operatörü olarak çalışmaktadır. Vardiyalı çalışmaktadır. Vardiya saatleri 07:00-15:00, 15:00-23:00, 23:00-07:00'dir. Her hafta başka bir vardiya ile değişir. Haftada 6 gün çalışmaktadır. Haftalık izin günleri her hafta farklı bir güne karşılık gelir. Öğle yemeği molası 1 saat iken, 15'er dakikalık iki kahve molası vardır. Mola sürelerini yeterli buluyor. Öğle yemeği için vejetaryen menü istiyor. İşe şirket servisi ile geliyor ve servis durağı evine yakın. Henüz yıllık izin hakkı yoktur.

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstişareden Açıklamalar
			<ul style="list-style-type: none"> • Yaklaşık 2 ay süreyle İSG, genel sağlık, makine bakım ve yangın eğitimleri alır. • Maaşını düzenli alıyor ama yetersiz buluyor. • Maaş dışında ikramiye verilebileceği gibi, alışverişlerde de hediye çeki verilmektedir (yılda bir Ramazan Bayramı'nda). • Bir şikayeti olduğunda yöneticisine haber vererek çözebilir. • Yıllık izin kullanılmasında sakınca yoktur. • 2 ayda bir İSG ve kimyasallar konusunda eğitim almaktadır. • Maaşını yeterli bulur ve düzenli olarak alır. • Maaş dışında hediye çekleri firma tarafından sadece her Ramazan Bayramı'nda verilmektedir. Başka yan hakları yoktur. • Şikayeti olduğunda yöneticiye sözlü olarak bildirir. Pratik ve olumlu geri dönüşler alınır. • İSG tedbirlerini yeterli bulur.
Proje Çalışanı	Makine Operatörü	09.11.2022 Denizli Rateks Denizli OSB Tesis	<ul style="list-style-type: none"> • 2 yıldır Denizli Rateks'te Makine Operatörü olarak çalışmaktadır. • Vardiyalı çalışmaktadır. Vardiya saatleri 07:00-15:00, 15:00-23:00, 23:00-07:00'dir. Her hafta başka bir vardiya ile değişir. Haftada 6 gün çalışmaktadır. Haftalık izin günleri her hafta farklı bir güne karşılık gelir. • Öğle yemeği molası 1 saat iken, 15'er dakikalık iki kahve molası vardır. Mola sürelerini yeterli buluyor. • İşe şirket servisi ile geliyor ve servis durağı evine yakın. • Gerektiğinde yıllık izin kullanabilir. • Yaklaşık 2 ay süreyle İSG, genel sağlık ve yangın konularında eğitimler almaktadır. • Maaş dışında ikramiye verilebileceği gibi, alışverişlerde de hediye çeki verilmektedir (yılda bir Ramazan Bayramı'nda). • Bir şikayeti olduğunda yöneticisine haber vererek çözebilir. • Yıllık izin kullanılmasında sakınca yoktur. • 2 ayda bir İSG ve kimyasallar konusunda eğitim almaktadır. • Maaşını yeterli bulur ve düzenli olarak alır. • Maaş dışında hediye çekleri firma tarafından sadece her Ramazan Bayramı'nda verilmektedir. Başka yan hakları yoktur. • Şikayeti olduğunda sözlü olarak yöneticiye bildirir. Pratik ve olumlu geri dönüşler alınır. • İSG önlemlerini yeterli bulmaktadır.

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstisnadan Açıklamalar
Proje Çalışanı	Makine Operatörü	09.11.2022 Denizli Rateks Denizli OSB Tesis	<ul style="list-style-type: none"> 10 yıldır Denizli Rateks'te Makine Operatörü olarak çalışmaktadır. Vardiyalı çalışmaktadır. Vardiya saatleri 07:00-15:00, 15:00-23:00, 23:00-07:00'dir. Her hafta başka bir vardiya ile değişir. Haftada 6 gün çalışmaktadır. Haftalık izin günleri her hafta farklı bir güne karşılık gelir. Öğle yemeği molası 1 saat iken, 15'er dakikalık iki kahve molası vardır. Mola sürelerini yeterli buluyor. Ancak kahve molalarını geçirebileceği bir sosyal alana ihtiyacı olduğunu belirtmiştir. İşe şirket servisi ile geliyor ve servis durağı evine yakın. Gerektiğinde yıllık izin kullanabilir. Yaklaşık 2 ay süreyle İSG, genel sağlık, makine bakım ve yangın eğitimleri alır. Maaşını düzenli alıyor ve yetersiz buluyor. Maaş dışında ikramiye verilebileceği gibi, alışverişlerde de hediye çeki verilmektedir (yılıda bir Ramazan Bayramı'nda). Bir şikayeti olduğunda müdürüne haber vererek çözer vr. Yıllık izin kullanılmasında sakınca yoktur. 2 ayda bir İSG ve kimyasallar konusunda eğitim almaktadır. Maaşını yeterli bulur ve düzenli olarak alır. Maaş dışında hediye çekleri firma tarafından sadece her Ramazan Bayramı'nda verilmektedir. Başka yan hakları yoktur. Şikayeti olduğunda sözlü olarak yöneticiye bildirir. Pratik ve olumlu geri dönüşler alınır. İSG önlemlerini yeterli bulmaktadır.
Yerel Kurum Yerel Topluluk	Denizli Sanayi Odası (DSO) Dış Organizasyonlar Müdürü	09.11.2022 Denizli Sanayi Odası Ofisi	<ul style="list-style-type: none"> DSO, Denizli Rateks ile sürekli iletişim ve işbirliği içindedir. DSO, Denizli Rateks ile iletişimini yöneticilerine ulaştırarak sürdürmektedir. Denizli Rateks'in erişilebilir ve şeffaf bir yönetim anlayışına sahip olduğu vurgulanmıştır. Denizli Rateks, DSO'nun ihracat ve kişisel gelişim eğitimlerine düzenli olarak katılmaktadır. Denizli Rateks, eğitimlerinin bir kısmını DSO salonunda düzenlemektedir. DSO'nun "Veri Fizibilite" adlı bir veri tabanı projesi vardır. Denizli Rateks'in bu proje için veri toplayarak katkıda bulunduğu belirtildi. DSO'nun 8 Mart Kadınlar Günü'nde düzenlenen Kadın Konukevi ziyaretine Denizli Rateks bornoz ve havlu hediye ederek sponsor olduğu belirtildi. Denizli Rateks'in bölgesel kalkınmaya büyük katkı sağladığı belirtildi.

Paydaş	Görüşülen Kişi / Unvan	Görüşme Tarihi ve Yeri	İstişareden Açıklamalar
			<ul style="list-style-type: none">Denizli Rateks'in ihracat payları ve istihdam oranlarının oldukça yüksek olduğu kaydedildi.Denizli Rateks ile ilgili herhangi bir şikayet olmamıştır.
Yerel Kurum Yerel Topluluk	Denizli OSB Müdürlüğü Kayıt Memuru	09.11.2022 Denizli OSB Müdürlüğü Kayıt Ofisi	<ul style="list-style-type: none">OSB, Denizli Rateks ile sürekli iletişim ve işbirliği içindedir.Rateks ile çoğunlukla ıslak imzalı dilekçeler gibi resmi yollarla iletişim kurduğunu belirtmiştir.Denizli Rateks'in bölgesel kalkınmaya büyük katkı sağladığı belirtildi.Denizli Rateks ile ortak yürütülen bir çalışma olmadığı, Denizli Rateks'ten tekliflere açık olduğu bildirildi.Denizli Rateks ile ilgili herhangi bir şikayet olmamıştır.

4.2 Kısıtlamalar

Saha ziyaretlerinde Denizli Rateks Merkezefendi Tesisi yanında bulunan Bozburun Mahallesi muhtarına telefonla ulaşılamadığı için kendisine ulaşılamamıştır. Öte yandan Denizli Rateks Denizli OSB'nin yanında yer alan Pınarkent ve Gürleyik Mahalleleri ise zaman kısıtlaması nedeniyle ziyaret edilemedi. Her iki mahallenin muhtarları telefonla aranmasına rağmen Pınarkent Mahallesi muhtarına ulaşılamadığı için görüşme yapılamadı.

Saha ziyaretleri sırasında Denizli OSB Müdürlüğü'nün diğer müdürleri toplantıda olduğundan sadece Yazı İşleri Müdürü ile görüşülerek görüşme yapılabildiği görülmüştür.

4.3 Paydaşların Tanımlanması

Projenin tamamlanmasından etkilenen, proje sırasında etkilenebilecek veya Proje üzerinde etkisi olabilecek tüm paydaş grupları, Proje'nin erken katılımı sırasında belirlenmiştir. Paydaş tanımlanması gerçekleştirilmiştir ve katılım sürecine dahil edilmesi gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer resmi olmayan gruplar dahil olmak üzere çok çeşitli potansiyel paydaşların taranması tamamlanmıştır.

Daha sonra paydaşlar, sosyal yapısı düşünülerek sahip olduğu profile ve türlerine göre sınıflandırılmıştır. Tanımlanan paydaşlar Tablo 4-3 **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.** de sunulmuştur.

Tablo 4-3. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
Dış Paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar		
➤ Hacıyüplü Mahallesi		
➤ Kayalar Mahallesi	✓	✓
➤ Bozburun Mahallesi		
➤ Gürleyik Mahallesi		
➤ Pınarkent Mahallesi		
Devlet Kurumu		
➤ Denizli Valiliği		
➤ Denizli Belediyesi		
➤ Honaz Belediyesi		
➤ Denizli Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü	✓	✓
➤ Denizli Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü		
STK'lar		

<ul style="list-style-type: none">➤ Denizli Sanayi Odası (DSO)➤ Doğa ve Çevre Vakfı (DÇV)➤ Denizli Doğa Derneği(DDD)	✓	✓
<ul style="list-style-type: none">➤ Denizli Büyükşehir Muhtarlar Derneği	x	✓
Üniversiteler ve Okullar		
<ul style="list-style-type: none">➤ Pamukkale Üniversitesi➤ Pamukkale Üniversitesi Teknokent➤ Servergazi Anadolu ve Fen Lisesi➤ Erbakır Fen Lisesi➤ İbrahim Cinkaya Sosyal Bilimler Anadolu Lisesi	x	x
Yerel Medya		
<ul style="list-style-type: none">➤ Deha20 Gazetesi➤ Denizli Gazetesi➤ Denizli Yeni Olay Gazetesi	x x	✓ ✓
İç Paydaşlar		
<ul style="list-style-type: none">➤ Proje Çalışanları	✓	✓

4.4 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 Planının (ÇSEP) kamuoyu incelemesi için yayınlanması,
- Düzenleyici kurumlarla yapılan toplantılar,
- Gerektiğinde halka açık toplantılar,
- Muhtarlar ve yerel halk aracılığıyla duyurular,
- Önemli halka açık yerlerde duyuru panolarında genel bilgilerin sağlanması.

Aşağıdaki Tablo 4-4, paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

- Faaliyet / proje,
- Açıklanan bilgilerin türü,
- Toplantıların/iletişim biçimlerinin yeri ve tarihleri,
- Paydaş gruplarına danışıldı.

Bu bağlamda, Tablo 4-3'te sunulan aşağıdaki paydaş katılım programı buna göre geliştirilmiştir.

Tablo 4-4. Paydaş Katılım Programı

Hedef Grup	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel hükümet Yerel işletmeler ve endüstriler 	<p><u>Bilgi Açıklaması</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kurulum ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve niteliği, 2. İlgili sosyal ve çevresel etkilerle ilgili etki azaltma önlemlerinin uygulanmasının durumu ve etkinliği, 3. Kapatma seçenekleri ve yerel topluluklar üzerindeki etkileri, 4. Şikayet mekanizması açıklaması, 5. Devam eden izleme hedefleri ve faaliyetleri ve izleme sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlama, 6. Proje şirketinin web sitesi aracılığıyla bilgileri açıklamaya devam edin. 	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	<p>Operasyon sırasında uygulama</p> <p>Operasyon sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeler için gözden geçirin</p>	SSP
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel hükümet ➤ Yerel işletmeler ve endüstriler 	<p><u>Dış Şikayet Mekanizması</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Şikayet mekanizmasının topluluklara açıklanması, 2. Alınan ve çözümlenen şikayetlerin topluluklara açıklanması. 	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	<p>Operasyon sırasında uygulama</p> <p>Operasyon sırasında her 2 yılda bir güncelleme için gözden geçirin</p>	SSP
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yerel işletme ve endüstriler ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ Proje Çalışanları ➤ Çalışma ve Sosyal Güvenlik 	<p><u>İstihdam ve Satın Alma Stratejileri</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personel alımı, 2. Personel eğitimi, 3. Malzeme ve hizmet alımı. 	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	<p>Operasyon sırasında uygulama</p> <p>Operasyon sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeler</p>	SSP

Bakanlığı			İçin gözden geçirin	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve ilgili taraflar ➤ Yerel topluluklar ➤ Yerel hükümet ➤ Yerel işletmeler ve endüstriler 	<p><u>Acil Müdahale ve Hazırlık Kullanımı</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla ilgili endişeler hakkında halka danışma ve açıklama yapmak için kod uyumu / acil duruma hazırlık hakkında bilgi sağlanması, 2. Potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla uygun acil durum müdahale stratejileri ve yetenekleri geliştirmek için kod uyumu / acil duruma hazırlık hakkında bilgi sağlanması. 	<p>Tatbikatlar</p> <p>atölyeler</p> <p>topluluk toplantıları</p>	<p>Yıllık tatbikatlar veya gerektiği gibi</p>	<p>Çevre Temsilcisi</p> <p>Çevre Memuru</p> <p>SSP</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ STK'lar 	<p><u>Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal kalkınma ve çevre koruma</u></p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Potansiyel çevresel ve sosyal risklere karşı azaltıcı önlemler, 2. Sürdürülebilirlik kriterleri, 3. Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları, 4. Projenin bölgedeki kümülatif etkileri. 	<p>Odak grup toplantıları</p> <p>atölyeler</p> <p>Şirket Web Sitesi</p>	<p>Gerektiği gibi / İstendiği gibi</p>	<p>SSP</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yerel endüstriler ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ İlgili Belediyeler 	<p><u>Karayolu taşımacılığı</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Baypas ve erişim yollarının güvenli geçişi de dahil olmak üzere yol güvenliği bilinci, 2. Projenin farklı aşamalarında tahmin edilebilecek araç türleri, sayısı ve sıklığı, 3. Özellikle okulların veya çocukların bulunduğu diğer yerlerin yakınında bulunan yolların işaretlerini, görünürlüğünü ve genel güvenliğini iyileştirmek için yerel topluluklar ve sorumlu yetkililerle işbirliği, 4. Trafik ve yaya güvenliği konusunda eğitim konusunda yerel topluluklarla işbirliği yapmak (örneğin okul eğitimi kampanyaları), 5. Muhtarlar ve diğer endüstriler ile trafik önlemlerinin ve Proje Yolu kullanımının iletişimi. 	<p>Yüz yüze toplantılar</p> <p>Paydaş sınıflandırmasına bağlı</p>	<p>En az yılda bir kez yüz yüze görüşme</p> <p>İstendiği gibi / diğerleri için gerektiği gibi</p>	<p>SSP</p>

<p>➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar</p>	<p><u>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Çevresel izleme programı 2. Çevresel izleme sonuçları 3. Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgi 4. Bölgedeki kümülatif etkiler</p>	<p>Muhtarlarla Görüşmeler</p> <p>Broşürler</p> <p>atölyeler</p>	<p>Gerektiği gibi / İstendiği gibi</p>	<p>SSP</p> <p>Çevre Memuru</p>
<p>➤ Hassas Gruplar</p>	<p><u>İstihdam ve savunmasız grupların diğer çıkarları</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Personel alımı, 2. Personel eğitimi, 3. Yol, su ve diğer altyapıların kullanımı, trafik yoğunluğunun artması, 4. Yerel istihdam, 5. Önemli ticari fırsatlar, 6. Çevresel etkiler.</p>	<p>Tespit edilen hassas grupları hedefleyen toplantılar</p> <p>Kadın toplantıları ve odak grup tartışmaları</p>	<p>Kurulum ve çalıştırma sırasındaki toplantılar</p> <p>Diğer toplantılar için istendiği gibi / gerektiği gibi</p>	<p>SSP</p>
<p>➤ iş gücü ➤ Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ➤ Yerel endüstriler ➤ İlgili Belediyeler Yerel hükümet</p>	<p><u>Toplum Sağlığı</u> 1. Saygılı ve uygun davranış konusunda Şirket politikaları (çalışanlar ve yükleniciler) hakkında eğitim sağlayın topluluklarla, 1. , bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda bilinçlendirmeyi de dahil edin .</p>	<p>Yüz yüze toplantılar</p> <p>Paydaş sınıflandırmasına bağlı</p>	<p>En az yılda bir kez yüz yüze toplantılar</p> <p>İstendiği gibi / diğerleri için gerektiği gibi</p>	<p>SSP</p>
<p>➤ Proje Çalışanları ➤ Proje Yüklenici Çalışanları</p>	<p><u>Çalışan Refahı</u> Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: 1. Çalışan Şikayet Mekanizması, 2. İşçi hakları, 3. İSG prosedürleri, 4. Yüklenici yönetimi.</p>	<p>Yüz yüze görüşme</p> <p>İSG Komitesi</p> <p>İş denetimleri</p>	<p>Şikayet mekanizmasının sonuçları nedeniyle aylık veya gerektiğinde</p>	<p>SSP</p>

4.6 Bilgi Açıklanması İçin Araçlar ve Yöntemler

Proje, etkilenen topluluklara ve paydaşlara tutarlı ve zamanında, şeffaf bilgilendirici materyal sağlayacaktır. Bu materyalin açıklanma şekli aşağıdaki bölümlerde bahsedilmektedir.

4.6.1 Dahili / Web Sitesi

Mevcut depolara özel bir internet sitesi bulunmamakla birlikte firma adına hizmet veren Türkçe ve İngilizce internet sitesi bulunmaktadır. Bu web sitesinde firma hakkında bilgiler, istatistiksel veriler, ürün tanıtımı, firma faaliyetleri, basın bülteni ve iletişim bilgileri yer almaktadır. Web sitesinin ana sayfasında Şirket Web Sitesi'ne bağlantılar olacaktır: <https://DenizliRateks.com.tr/index.php>

4.6.2 Bilgi Sayfaları

Projenin bilgi sayfaları, önemli proje konuları ve Projenin olası etkileri en aza indirme, hafifletme ve yönetme yaklaşımına ilişkin ayrıntılar hazırlanacak ve Proje web sitelerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi sayfalarının kopyaları, paydaş olarak tanımlanan etkilenen toplulukların muhtarlıklarına asılacaktır.

4.6.3 Yerel Halka Yanıt Verme ve Halk İçin Yayımlama

Proje yetkilileri, şikayetler durumunda şikâyet prosedürünü uygulamaya ek olarak yerel halkın taleplerine, yorumlarına ve sorularına tam ve zamanında yanıt verecektir. Tüm talepler saygılı bir şekilde ele alınacaktır. Belirli bir talebi karşılamanın mümkün olmaması durumunda, sosyal planların kullanılmasıyla neden talebi karşılamanın mümkün olmadığına dair ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

Proje Şirketinin web sitesinde, projenin farklı aşamaları hakkında bilgi sağlayan materyaller mevcut olacak ve paydaşlara duyurulacaktır. İhtiyaç duyulduğunda, şirket tarafından yürütülen etki değerlendirme anketleri temelinde paydaşların ve yerel toplulukların endişelerine, şikayetlerine ve taleplerine yanıt olarak belirli matrisler ve bilgilendirici dokümanlar hazırlanacaktır. Uygun olduğu sürece, ilgili Proje bilgileri kamuya açıklanacaktır.

4.6.4 Bilgilendirme Faaliyetleri

Bu katılım aşamasında, açıklama ve danışma faaliyetleri, aşağıdaki genel ilkeler doğrultusunda tasarlanacaktır:

- Danışma etkinlikleri ve olanakları, özellikle Projeden etkilenen taraflar arasında, herhangi bir toplantıdan en az 1 hafta önce web sitesi duyuruları ile muhtarlar ve muhtar ofislerinde asılmış bilgi pankartları aracılığıyla yaygın ve önceden hareket

ederek duyurulmalıdır,

- Toplantıların yeri ve zamanlaması Projeden etkilenen paydaşların erişimini en üst düzeye çıkarmak için tasarlanacak, gerekirse toplantılara katılımı artırmak için Proje tarafından ulaşım düzenlemesi yapılmalıdır,
- Sunulan bilgiler (sunumlar, broşürler, web sitesi yayınları vb. aracılığıyla) teknik olmayan, açık ve halk tarafından anlaşılabilir yerel dilde sunulacaktır,
- Paydaşların endişelerini dile getirebilmelerini sağlamak için basitleştirilmiş bir sistem sağlanacak ve Proje, paydaşların endişelerini / şikayetlerini ve önerilerini dile getirmeye teşvik edecektir,
- Ortaya çıkan konular toplantıda cevaplanacak veya bir cevap hemen bulunamazsa bu konular aktif olarak takip edilecek, sorunlar çözüldüğünde konuyu gündeme getiren kişi toplantı sonrasında bilgilendirilecektir.

Proje ile ilgili bilgilendirme toplantıları halka açık olacak ve yerel muhtarlar aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca, paydaşların (özellikle yerel toplulukların) kolayca ulaşabilecekleri yerlerde (Muhtarlıklar gibi) yapılacaktır. Proje temsilcileri, halkı Proje ile ilgili belgelere (bu PKP ve şikayet mekanizması prosedürü gibi) ve proje zaman çizelgesine nasıl erişebilecekleri, aynı zamanda söz konusu belgelere ilişkin yorumları nasıl sunabilecekleri hakkında toplantılar, medya ve diğer benzer yollarla halkı bilgilendirecektir.

COVID-19 gibi beklenmedik pandemi durumlarında, aktif bir iletişim süreci sürdürmek ve topluluklara zamanında bilgi sağlamak için güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikayet yönetimi geliştirmek gerekmektedir. 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,
- Güvenli şikayet portalı,
- Web sitesi üzerinden duyurular,
- Canlı web akışı kullanılarak çevrimiçi paydaş katılımı,
- Video konferans aramaları için altyazı gibi çoklu iletişim seçenekleri

4.7 Sosyal Sorumluluk Aktiviteleri

Denizli Rateks, sosyal sorumluluk projelerine büyük önem veren bir yönetim anlayışına sahiptir. Yürütülen sosyal sorumluluk projeleri başlıca şu şekildedir:

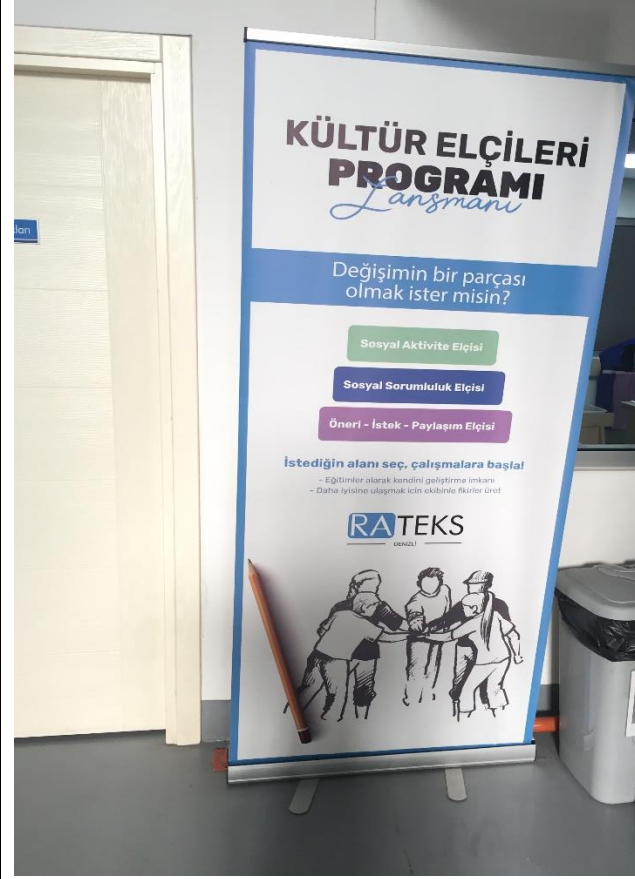
- SMA Kids Destek Projesi,

- Bitlis Köy Okulu İnşaat Projesi,
- Atık Kumaşlardan Şal ve Havlu Yapılması ve Hediye Edilmesi Projesi (Yaşlı Haftasına Ait),
- Sokak Hayvanlarını Destekleme Projesi,
- Kültür Elçileri Programı Kariyer Geliştirme Okulu Projesi.

Denizli Rateks Sosyal Sorumluluk Projelerine ait görseller Tablo 4-5'te sunulmaktadır.

Tablo 4-5. Denizli Rateks'in Sosyal Sorumluluk Projeleri Görselleri





Rateks & Goldstar Textile

2.529 takipçi
1 ay

2022-2023 eğitim öğretim yılında okula başlayacak olan 1. sınıf çocuklarımıza okul kiti hazırladık.

Hazırlarken çok keyif aldığımız bu projede geleceğimizin aydınlığı çocuklarımızın da eğitim hayatlarında başarılı olmalarına inanıyoruz.

Yepyeni bir yolculuğa çıkacak olan çocuklarımıza eğitim hayatlarında başarılar diliyoruz.

...
We have prepared a school kit for our 1st grade children who will start school in the 2022-2023 academic year.

In this project, which we enjoyed while preparing, we believe that our future is bright and that our children will also be successful in their education lives.

We wish our children, who will embark on a brand new journey, success in their education life.



59

TİCARET VE FİNANSMAN TOPLULUĞU

WORKSHOP ETKİNLİĞİ

KONU: FİNANS, PAZARLAMA,
DIŞ TİCARET DEPARTMANI

TARİH: 24 MAYIS

SAAT: 16.00

YER: KARİYER MERKEZİ TOPLANTI SALONU



5 ŞİKAYET YÖNETİMİ

5.1 Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Daha önce bahsedildiği gibi; şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri endişe, öneri ve sorunlardır. Şikayetlerin yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan, yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.

Şikayet prosedürleri, zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları, istekleri, endişeleri adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almasına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikayet prosedürleri, topluluk ve yüklenici arasındaki birincil arayüz olarak atanan ve müşteri şikayetlerinden sorumlu olan Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) aracılığıyla koordine edilecektir. Şikayetçiler, şikayetleri/ endişeleri hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklar, ancak; Şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin Kurumsal İletişim veya İnsan Kaynakları departmanından aday gösterilmesi önerilmektedir. SSP'nin firma ve çalışanlar arasında bir köprü kurması, şikayet sürecini ve prosedürlerini olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde resmileştirmesi beklenir.

Şikâyet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikâyette bulunma hakkı hakkında bilgi sahibi olmaları, mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını öğrenmeleri için paydaşlara bildirilecektir. Çoğu durumda, bir şikayet veya endişe, bir paydaş veya bölge sakini tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse SSP ile konuşarak sunulacaktır.

Ayrıca mekanizma çalışanlar, yükleniciler ve Projenin diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir dahili şikayet süreci oluşturacaktır.

Projenin Şikayet Mekanizmasının detayları Şikayet Mekanizması Prosedüründe (RTKS-PRC-SOC-GMP-001) verilmiştir.

5.1.1 Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

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

- Şikayet prosedürünün, esas olarak SSP ve ŞYT tarafından başlatılması;
- ŞYT tarafından şikayetin/ görüşün şikayet veri tabanına kaydedilmesi (bkz. Ek-5);
- ŞYT tarafından şikayetin incelenmesi ve ilgili sorumlu departman yardımıyla ilk

değerlendirmenin yapılması;

- Nihai kararın verilmesi ve şikayeti çözmek için daha fazla eylem uygulanması;
- Şikayetçiye, şikayet çözüm sürecinin başladığının 5 gün içinde (isim verilmişse) bildirilmesi;
- Şikayet sahibine çözüm hakkında bilgi verilmesi (şikayetin alınmasından itibaren en geç 30 gün içinde);
- İlgili belgeler tamamlandıktan sonra şikayetin resmi olarak kapatılması; ve
- İsimsiz şikayetlerin ele alınması verimli bir süreç olmayacaktır; ancak hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

Şikayetin türüne bağlı olarak, sorumlulukların paylaşımı Şikayet Yönetim Temsilcisi, İnsan Kaynakları ve İSG ve Çevre Departmanları tarafından detaylandırılmalıdır; ancak şikayet yönetimi ve izleme faaliyetleri karşılıklı olarak yapılacaktır.

Proje ile ilgili şikayetlerin resmi bildirim için bir şikayet formu hazırlanmıştır (bkz. Ek-2). Tek iletişim yolu olarak "Açık Kapı Politikası" teşvik edilmeyecek, bununla birlikte şikayetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilecektir.

5.1.2 Paydaşlara Geri Bildirim

Bildirilen şikâyetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikayetin alınmasından sonra 30 gün olarak belirlenir. Şikayetçi bir isim ve iletişim bilgisi veriyse, şikayetin alınmasından itibaren 5 gün içinde şikayet sahibi şikayetin durumu hakkında bilgi alma olanağı olacaktır.

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olduğundan ve süreç boyunca şikayetleri ileten paydaşlara 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 izleme faaliyetlerine önem verilecektir. Bu, bir "işletme için sosyal lisans" sağlamak açısından önemlidir.

PKP, kurulum aşamasında altı ayda bir ve işletme aşamasında yılda bir gözden geçirilecek ve revize edilecek (gerektiği durumlarda), şikayet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ayrıca proje paydaşları listesi gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

5.2 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.

Şikayet mekanizması iki bölümden oluşur: iç ve dış (Projenin çalışanları, alt yüklenicileri ve tedarikçileri). Bu iki mekanizma Proje SSP tarafından yürütülecektir. İç veya dış şikayetlerin çözümü sırasında Kalite Sigorta, HS ve çevre birimleri vb. farklı departmanlarla işbirliği yapılabilir.

Şikayetlerin nasıl toplandığı ve bildirildiğine ilişkin ayrıntılar Şikayet Mekanizması Prosedüründe (RTKS-PRC-SOC-GMP-001) verilmektedir, daha fazla ayrıntı için lütfen bahsedilen prosedüre bakın.

5.3 İletişim Bilgileri

Tablo 5-1. İletişim Bilgileri

Denizli Rateks Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş.	İrtibat Kişisi
<p><u>Merkezefendi Tesisi</u></p> <p>Websitesi: https://rateks.com.tr/</p> <p>E-mail: info@goldstarteks.com</p> <p>Sosyal Medya Hesapları: https://www.instagram.com/rateks.tr/ https://www.facebook.com/rateksteks/ https://twitter.com/goldstarteks</p> <p>Adres: Bozburun Mahallesi 7050.Sokak, No: 3 20085 Merkezefendi/Denizli</p> <p>Telefon: +90 258 371 34 35</p> <p><u>Denizli OSB Tesisi</u></p> <p>Website: https://rateks.com.tr/ E-mail: info@goldstarteks.com</p> <p>Sosyal Medya Hesapları: https://www.instagram.com/rateks.tr/ https://www.facebook.com/rateksteks/ https://twitter.com/goldstarteks</p> <p>Adres: Organize Sanayi Bölgesi Servergazi Caddesi No:6, 20330 Honaz/Denizli</p> <p>Telefon: +90 258 811 10 26</p>	<p>Telefon: Belirlenecek.</p> <p>E-Mail: Belirlenecek.</p> <p>Adres: Belirlenecek.</p>

5.4 Müşteri Şikayetleri

Müşteri şikayetleri için Denizli Rateks'in Projeye özel bir prosedürü vardır. Prosedür, sorumlu personeli, bir müşteri şikayeti alındığında izlenecek adımları, doldurulması ve DCC'de saklanması gereken ilgili formları ve diğer belgeleri açıklar.

5.5 Diğer Şikayet Giderme Mekanizmaları

Denizli Rateks'in şikayet mekanizmasına ek olarak, sakinler ve/veya Proje paydaşları "TKYB'nin mevcut şikayet mekanizmasına" ve CİMER ve YİMER gibi ulusal düzeydeki şikayet mekanizmalarına başvurabilirler.

TKYB Çevresel Şikayet Mekanizması: TKYB'nin operasyonel veya finansal faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel etkilerden doğrudan ve/veya önemli ölçüde etkilenen taraflar, TKYB'ye şikayette bulunabilir. Şikayetler sistematik olarak arşivlenir ve derhal ele alınır. TKYB'nin iletişim sayfasında bulunan online form (doldurulabilir). Ayrıca TKYB genel müdürlüğünün telefon numarası ve fiziksel adresi şu şekilde verilmiştir:

- www.kalkinma.com.tr
- Online şikayet/öneri formu: <https://kalkinma.com.tr/en/contact-us/contact-bilgi>
- Telefon numarası: +90 216 636 87 00
- Faks numarası: +90 216 636 89 28
- E-posta adresi: haberlesme@kalkinma.com.tr
- Fiziksel adres: Saray mahallesi. Dr. Adnan Büyükdeniz caddesi. No:10
34768 Ümraniye/İstanbul/Türkiye

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikayetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak mevcut olacaktır.

- www.cimer.gov.tr Çağrı Merkezi: 150
- Telefon numarası: +90 312 525 55 55
- Faks numarası: +90 0312 473 64 94
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine posta
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklar halkla ilişkiler masalarına bireysel

başvurular.

Yabancılar İletişim Merkezi: Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılar için merkezileştirilmiş bir şikayet sistemi sunmaktadır. YİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikayetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak kullanılabilir.

- www.yimer.gov.tr Çağrı Merkezi: 157
- Telefon numarası: +90 312 5157 11 22
- Faks numarası: +90 0312 920 06 09
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine posta
- Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bireysel başvurular.

6 İZLEME

6.1 Temel İzleme Faaliyetleri

Proje sorumluları tarafından paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikâyet mekanizması vb.) uygulanması izlenecektir. Bu izlemenin çıktıları, aynı zamanda, projenin genel çevre, sağlık ve güvenlik (işçi hakları) ve sosyal performansının yönetimi ve denetlenmesi için veri sağlayacaktır:

- İzleme faaliyetlerinin, parametrelerinin, yerlerinin ve sıklığının gözden geçirilmesi, iyileştirilmesi ve genişletilmesi,
- Yönetim planları ile prosedürlerinin gözden geçirilmesi ve revizyonları.

Proje, katılım faaliyetlerinden alınan geri bildirimleri analiz ederek katılım süreçlerinin etkililiğini izleyecek ve böylece dahil olan paydaşları izleme sürecine katacaktır.

Tüm katılım faaliyetleri sırasında, uygun olduğu durumlarda, paydaşlara toplantının etkinliği ve paydaş katılım süreci hakkında sorular sorulacaktır. Bu sorular, ilgili paydaşlar için özel olarak tasarlanacak, ancak esas olarak şunları ele alacaktır:

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

Etkili bir paydaş katılımı için, paydaşların %50'sinden fazlasının bu sorulara olumlu geribildirim vermesi beklenmektedir. Temel izleme önlemleri Tablo 6-1'de verilmiştir.

Tablo 6-1. Temel İzleme Önlemleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Periyot	Yer
Şikayetler/ Endişeler	Proje, en az ayda bir olmak üzere 30 günlük dönem başına kapatılan ve çözülmeyen şikayetler dahil edilerek Şikâyet Günlüğünü / Veri Tabanını aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bir ay içinde açılan veya bekleyen sıkıntı ve şikayetlerin sayısı, ➤ Bir ay içinde açılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan kaydedilen süreç (grafik sunumu), ➤ Bir ay içinde kapatılan sıkıntı ve şikayetlerin sayısı, ➤ Şikâyet türü. 	Şikayet Kayıtları	Aylık	Ana Ofis
Ziyaretçiler	Ziyaret nedeni, ziyaret amacı vb. bilgiler dahil olmak üzere kayıt tutulacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Ana Ofis
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla olan resmi ve resmi olmayan katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Aylık	Ana Ofis
Bilgilendirme Materyalleri / Topluluklara Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka gelen geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Ana Ofis
Sosyal Sorumluluk Programı	SSP, Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyecek, kayıt altına alacak ve bu kayıtlar paydaş katılımı üç aylık raporlarına eklenecektir.	Yıllık Raporlar	İki yılda bir (kurulum) Yıllık (işletme)	Proje Sahası

6.2 Temel Performans Göstergeleri (TPG)

Temel performans göstergeleri (TPG'ler), önerilen azaltma stratejilerinin gösterdiği ilerlemeleri ve verimini değerlendirmek için kullanılacaktır. TPG'ler aşağıdaki Tablo 6-2'de verilmiştir.

Tablo 6-2. Temel Performans Göstergeleri (TPG)

TPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikâyet/ sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayıyı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı
Müşteri şikayeti veya sıkıntıların toplam sayısı	Toplam sayıyı her yıl azaltmak	Şikâyet Veri Tabanı

TPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Dahili şikayetlerin veya şikayetlerin toplam sayısı	Toplam sayı yıldan yıla azaldı	Şikayet Veritabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli bilgilendirme yapmak	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi	Hedef %100	Şikâyet Veri Tabanı
Uygulandığından ve şikayetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikâyet Prosedürü'nün Denetimi	İnşaa/ kurulum dönemi boyunca altı ayda bir ve işletme dönemi boyunca her yıl, şikayetçi memnuniyetini ve 30 gün içinde şikayetlerin %100' ünün kapatılması hedefini denetlemek.	Denetim Raporu
Uygulanan Sosyal Sorumluluk Programının % kalemi	%80 hedefi	Yıllık raporlar

7 EĞİTİM

Denizli Rateks ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarına genel bir farkındalık sağlamak için gerekli tüm eğitimler göreve başlama eğitimi olarak verilecektir. Paydaş katılımı ve şikayet yönetimi de dahil olmak üzere, sorumlu personel için işe özel eğitim de gerektiği şekilde sağlanacaktır. PKP'nin uygulanması, Denizli Rateks'in Sosyal Sorumluluk Ekibi ve diğer sorumlu personeli ve amirleri tarafından takip edilecektir. Yükleniciler ayrıca yerel topluluklarla faaliyetlerde yer alır veya bunları denetler.

7.1 Giriş Eğitimi

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara çalışan şikayet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "İşe Alım Eğitimi" oturumunda verilecektir. Denizli Rateks ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarının toplumla ilişkiler ve insan hakları eğitimlerine katılmaları zorunludur.

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 Yönetimi'nin uygulanmasına ilişkin özel eğitim de SSP'ye ve Denizli Rateks'in amirleriyle birlikte diğer sorumlu personele verilmektedir.

8 DENETİM VE RAPORLAMA

8.1 İç ve Dış Denetim

Planın etkinliğinin değerlendirilmesini sağlamak için İç ve Dış Denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu planın uygunluğu, Proje ÇSSG Yönetim Sistemine uygun olarak ve Proje Kredi Verenleri tarafından ayrıca izlenecektir. Yükleniciler, bir yüklenicinin ilk atanmasından önce Proje tarafından teftiş ve denetime tabi tutulacaktır.

8.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda (bunlarla sınırlı kalmamakla birlikte) kayıt tutulacaktır:

- Danışmalık toplantıları,
- Fuarlar ve organizasyonlar,
- Sosyal sorumluluk faaliyetleri,
- Topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikayet süreçleri 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 olarak, kaydedilen şikayetlerin sayısı ve türü açısından incelenecektir. Şikayetlerin açık/kapalı olarak durumu periyodik olarak kaydedilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) bu genel bakışı proje yönetimi ile aylık ilerleme toplantılarında değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.

EKLER

Ek - A – Şikayet Kayıt Formu

Ek - B – Danışma Formu

Ek - C – Şikayet Veritabanı

Ek - D – Şikayet Kapanış Formu

Ek A: Şikayet Kayıt Formu

Şikayet Kayıt Formu		
Referans Numarası:		
Ad Soyad <i>Not: Kimliğinizi rızanız olmadan 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"/> rızam olmadan kimliğimi ifşa etmemeyi talep ediyorum	
İletişim bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişime geçilmek isteniyor (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	
Şikayete İlgili Detaylar:		
Olayın veya Şikayetin Açıklaması:	Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?	
Durum özeti:		
Olay/Şikayet Tarihi	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (kaç kez? _____) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)	
Sorunu çözmek için ne olduğunı görmek istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikayet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayet kapatılır:		
Alınan önlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

Ek B: Danışma Formu

TOPLANTI KAYIT FORMU / CONSULTATION FORM			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		Tarih / Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		Görüşme Kayıt No/ Consultation Register Number	
1. Toplantı Bilgileri / Meeting Information			
Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Institution Consulted		<input type="checkbox"/> Telefon-Ücretsiz Hat / Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		<input type="checkbox"/> İstişare Toplantısı / Consultation Meeting	
Adres / Address:		<input type="checkbox"/> Website / E-mail Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		<input type="checkbox"/> Diğer (Açıklayın) / Other (Specify)	
Paydaş Tipi / Consultee/Stakeholder Type			
2. İstişare Detayları / Details of Consultation			
Projeyle İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

Ek D: Şikayet Kapanış Formu

Şikayet Kapanış Formu	
Referans Numarası:	
Düzeltilici Faaliyet(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
Şikayeti Kapatın	
<i>Bu bölüm, "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi durumunda şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	
Tarih: /...../.....	Adı Soyadı / Adı, Soyadı / Şahsın 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