



Doruk Kâğıt Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Organize Sanayi Bölgesi KAYSERİ
Doruk-1: 12. Cadde No:60 Tel.: +90 352 321 17 15
Doruk-2: 18. Cadde No:33 Tel.: +90 352 321 23 30
Doruk-3: 20. Cadde No:60 Tel.: +90 352 321 38 68

DORUK KÂĞIT SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI



DOKAY-ÇED Çevre Mühendisliği Ltd. Şti.
Ata Mah. Kabil Cad. 140/A
06460 Çankaya/ANKARA
Tel: + (90) (312) 475 7131
Fax: + (90) (312) 475 7130

2023
ANKARA



DORUK KAĞIT SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

**PAYDAŞ KATILIM PLANI VE
ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI**

ŞUBAT 2023

REVİZYON LOGU

Rapor Başlığı	Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Giderme Mekanizması	Revizyon Numarası		
		1	2	3
Tarih	17.02.2023			
Hazırlayanlar	Meltem Karataş Eltez Çevre Müh. ve İSG Uzmanı (B) Berat Batuhan Kaplangı Çevre Mühendisi Ali Tanrıverdi Sosyolog İlhan Altıntaş Harita Teknikeri CBS Uzmanı			
Kontrol Eden	Prof. Dr. Coşkun Yurteri			

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	ii
EKLER LİSTESİ.....	ii
KISALTMALAR	iii
1.1 Amaç ve Kapsam	1
1.2 Proje ile ilgili Genel Bilgiler	2
2 ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZENLEMELER VE YASAL ÇERÇEVE.....	6
2.1 Ulusal Mevzuat ve Resmi Şikâyet Kanalları	6
2.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası	6
2.1.2 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu	6
2.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun	6
2.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği.....	7
2.1.5 Resmi Şikâyet Kanalları	7
2.2 Uluslararası Standartlar.....	8
3 ROL VE SORUMLULUKLAR.....	10
4 PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI	11
5 BİLGİLENDİRME ARAÇ VE YÖNTEMLERİ	14
6 ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI (“ŞGM”)	15
7 İZLEME, RAPORLAMA VE EĞİTİM	18
8 PAYDAŞ KATILIM PLANI	19
9 YORUMLAR VE SONUÇ	22
EKLER.....	23

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: PKP Uygulamaları Kapsamında Genel Rol ve Sorumluluklar.....	10
Tablo 2: Proje Kapsamında Belirlenen Paydaş Grupları	11
Tablo 3: Paydaş Katılım Planı.....	20
Tablo A1-1: Devlet Kurumları, Belediyeler ve Diğer Paydaş İletişim Bilgileri.....	24
Tablo A2-1: Komşu Paydaşların İletişim Bilgileri.....	25

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: DORUK Kağıt Üretim Tesislerinin Yer Bulduru Haritası.....	4
Şekil 2: Komşu Parsellerde Kurulu Tesisler	5
Şekil 3: ŞGM Akış Şeması.....	17
Foto-1: Bakımı ve Temizliği Sağlanmış Kırpıntı Mukavva Filtresi.....	33

EKLER LİSTESİ

EK-1: Devlet Kurumları, Belediyeler ve Diğer Paydaşların İletişim Bilgileri	24
EK-2: DORUK-3 Organizasyon Şeması	27
EK-3: İç Paydaş Öneri/Şikâyet Formu	28
EK-4: Dış Paydaş Öneri/Şikâyet Formu	29
EK-5: DORUK-3 Tesisindeki Yoğun Tozuma Şikâyeti ile ilgili olarak Bakanlığın Gerçekleştirdiği Denetimler ve Alınan Önlemler	30

KISALTMALAR

AAT	: Atıksu Arıtma Tesisi
CIMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇED	: Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSS	: Çevresel ve Sosyal Standartlar
DB	: Dünya Bankası
DOKAY	: DOKAY-ÇED Çevre Mühendisliği
DSİ	: Devlet Su İşleri
IFC	: Uluslararası Finans Kurumu
İSG	: İş Sağlığı ve Güvenliği
OSB	: Organize Sanayi Bölgesi
OSGB	: Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi
PKP	: Paydaş Katılım Planı
PS	: Performans Standardı
PTD	: Proje Tanıtım Dosyası
ŞGM	: Şikâyet Giderme Mekanizması
TKYB	: Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası

1 GİRİŞ

1.1 Amaç ve Kapsam

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP") ve Şikâyet Giderme Mekanizması ("ŞGM"), Doruk Kağıt Sanayi ve Ticaret A.Ş. ("Proje Sahibi") tarafından Kayseri Organize Sanayi Bölgesi ("Kayseri OSB") içerisinde kurulan ve atık kağıt, ambalaj ve oluklu kutu konularında entegre bir şekilde faaliyet göstermekte olan 3 (üç) tesis için planlanan kapasite artışı ve modernizasyon yatırımlarının ("Proje") tasarım, inşaat ve montaj ile işletme aşamaları için hazırlanmıştır.

Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası ("TKYB"), birlikte çalıştığı ve kredi desteği sağladığı yatırımların inşaat ve işletme aşamalarında ulusal çevre mevzuatı ile birlikte kendi normları ile diğer bazı uluslararası standartların uygulanmasını ve bu bağlamda önceden belirlenmiş olan koşulların yerine getirilmesini istemektedir. TKYB, Proje ile ilgili olarak kapsamlı bir Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı ("ÇSAP") hazırlamıştır. Bu ÇSAP uyarınca aşağıdaki raporlar DOKAY-ÇED Çevre Mühendisliği Ltd. Şti. ("DOKAY") tarafından hazırlanmaktadır.

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı ("ÇSYP")
- Paydaş Katılım Planı ("PKP") ve Şikâyet Giderme Mekanizması ("ŞGM")
- Hava Kalitesi Yönetim Planı ("HKYP") ve Sera Gazı Emisyon Raporu ("SGER")
- Atık Yönetim Planı ("AYP")
- Atıksu Yönetim Planı ("ASYP")
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı ("İSGYP") ve Acil Durum Eylem Planı ("ADEP")
- Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu ("ÇSİR")

Bu kapsamda bu PKP ve ŞGM; (i) ulusal mevzuat, (ii) TKYB kredi standartları, (iii) Uluslararası Finans Kurulu ("IFC") Performans Standartları ("PS") ve (iv) Dünya Bankası Grubu ("DBG") Çevresel ve Sosyal Standartları ("DBG-ÇSS") dikkate alınarak hazırlanmıştır. Raporun kapsamı ve ana hedefleri aşağıda listelenmiştir:

- Projenin ana ve stratejik paydaşlarının belirlenmesi.
- Belirlenen paydaşlarla etkin bir iletişimin sağlanması için gerekli yöntemlerin tanımlanması.
- Proje Sahibi ile yerel topluluklar ve iç paydaşlar arasında karşılıklı ilişkiler kurulması.
- Yatırımın inşaat ve işletme aşamalarında ortaya çıkabilecek olası çevresel ve sosyal etki ve varsa riskler hakkında paydaşlara zamanında bilgilendirme yapılmasının sağlanması.
- Paydaşlarla paylaşılan bilgi ve belgelerin doğru ve anlaşılır olmasının sağlanması.
- İnşaat ve işletme aşamalarında paydaşlarla ve özellikle de hassas gruplarla yürütülecek istişare süreçleri için yöntem ve programların belirlenmesi.
- Paydaşların Proje süreçlerine dahil edilmesinin sağlanması.

- Proje ile ilgili öneri ve şikâyetlerini (varsa) belirli bir zaman dilimi içinde kayıt altına alarak ve mümkünse çözüme kavuşturarak yardımcı olacak bir ŞGM oluşturulması.
- PKP ve ŞGM'nin Proje süreci içerisinde etkin bir şekilde uygulanmasına yönelik olarak rol ve sorumlulukların belirlenmesi.

Proje kapsamında çevresel ve sosyal yönetim planlarının ve ilgili raporlarının hazırlanması sürecine istinaden, Prof. Dr. Coşkun Yurteri ve Çevre Mühendisi ve İSG Uzmanı Meltem Karataş Eltez'in de katılımlarıyla 13 Şubat 2023 tarihinde Proje Yönetimi temsilcileriyle, telekonferans yöntemiyle bir toplantı gerçekleştirilmiştir. Bu toplantıda hazırlanacak plan ve raporlar kapsamında Proje Yönetimi ile bilgi alışverişinde bulunulmuş ve kendileri; Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması başta olmak üzere çevresel ve sosyal yönetim planlarının hazırlanmasının ve Proje süresince uygulanmasının önemi hakkında bilgilendirilmiştir. İlaveten, çevresel ve sosyal yönetim ile alakalı tesislerdeki mevcut durum değerlendirilmiştir.

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması oluşturulduktan sonra düzenli olarak gerçekleştirilecek Çevresel ve Sosyal İzleme çalışmaları sırasında; kapasite artışı ve modernizasyon çalışmaları kapsamında işbu planın uygulanması; iç ve dış paydaşlar ile sosyolog nezaretinde bir dizi paydaş katılım toplantı ve görüşmeleri yapılarak takip edilecektir. Bu çalışma sırasında, paydaşların öneri ve şikayetlerine ilişkin kayıtlar tutulacak ve ayrıca Proje Yönetimi temsilcileri ile de görüşmeler yapılacaktır.

1.2 Proje ile ilgili Genel Bilgiler

Proje Sahibi, Kayseri OSB içerisinde yer alan ve entegre olarak faaliyet gösteren 3 (üç) adet tesise sahiptir. Sırasıyla, Doruk-1, Doruk-2 ve Doruk-3 olarak adlandırılan bu tesislerin konumları Şekil-1'de, komşu parsellerde kurulu tesisler ise Şekil-2'de gösterilmiştir. Buna göre, Doruk-1 ve Doruk-2 arasındaki kuş uçuşu mesafe, 600 m, Doruk-2 ile Doruk-3 arasındaki kuş uçuşu mesafe ise 850 m'dir. Bu fabrikalar ile ilgili genel bilgiler aşağıda verilmiştir (<http://dorukkağıt.com.tr/online2022-1/>):

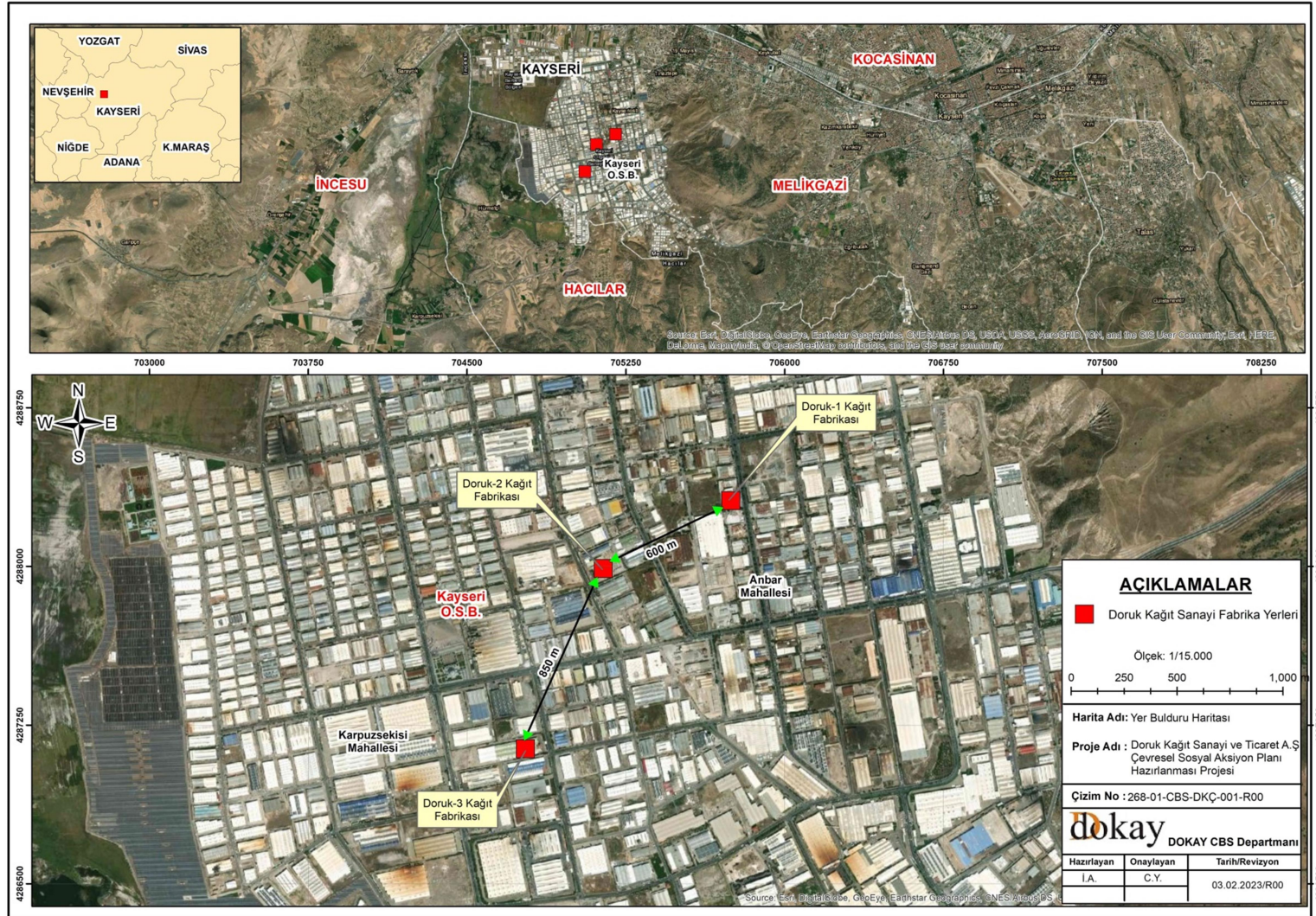
- **Doruk-1:** Kayseri İli Melikgazi İlçesi Anbar Mahallesi 4894 numaralı parsel sınırları içinde yer almaktadır. Fabrika, 1996 yılında faaliyete başlamış olup; atık kağıt malzemeden 13 farklı nitelikte ambalaj kağıdı üretmektedir. Tesisin 2022 yılı itibari ile yıllık üretim kapasitesi 30.000 tondur. Bu fabrika, 10.000 m² kapalı alana sahiptir.
- **Doruk-2:** Kayseri İli Melikgazi İlçesi Anbar Mahallesi 7271 ada 13 numaralı parsel sınırları içerisinde yer almaktadır. Fabrika 2010 yılında faaliyete başlamış olup, 2022 yılı itibari ile yıllık ambalaj kağıdı üretim kapasitesi 40.000 tondur. Tesis 15.000 m² kapalı alana sahiptir.
- **Doruk-3:** Kayseri İli Hacılar İlçesi Karpuzsekisi Mahallesi 4635 ada 6 numaralı parselde yer almaktadır. Muhtelif ebatlarda karton ve mukavva kutu üretimi yapılan bu fabrika 2013 yılında faaliyete başlamış olup, 2022 yılı itibari ile yıllık üretim kapasitesi 84.000 tondur. Bu fabrika 20.000 m² kapalı alana sahiptir.

Proje Sahibi, Doruk Kâğıt Sanayi ve Ticaret A.Ş., 1994 yılında bir aile şirketi olarak Kayseri OSB içinde kurulmuştur. Bilahare, Almanya'dan alınan silindirli bir kâğıt makinasının bakım, onarım ve modernizasyonunu kendi bünyesinde yaparak üretime başlamıştır. Bilahare 2004 yılında satın alınan daha modern silindirli ve gruplu kâğıt makinalarının da bakım ve modernizasyonunu tamamlayarak ambalaj kâğıdı üretim kapasitesini artırmıştır. Proje Sahibi, entegre bir tesis olarak kurulan Doruk-3 ambalaj ve oluklu kutu fabrikasını da 2013 yılında devreye almıştır.

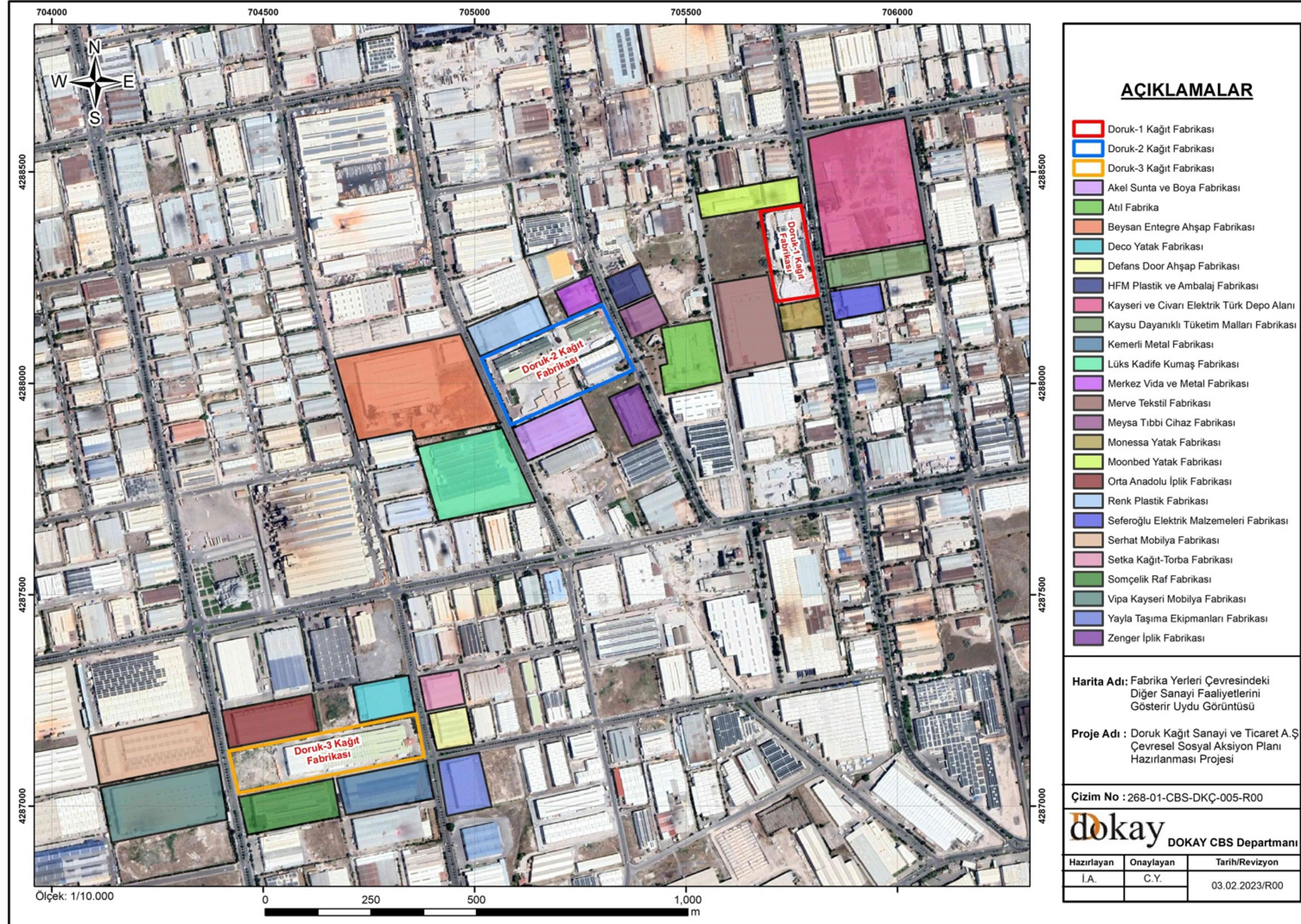
Vizyonunu “sürekli iyileştirme yaparak yüksek kalite ürünlerimizle Türkiye ve Dünya’da söz sahibi olmak” olarak açıklayan Proje Sahibi’nin misyonu “müşteri memnuniyeti odaklı rasyonel ve sürekli büyümeyi hedefleyen toplumsal ve çevresel değerlerden ödün vermeden ülkemize yararlı bir şirket olmaktır” şeklinde beyan edilmiştir. Proje Sahibi, ilkelerini kurumsal web sayfasında aşağıdaki şekilde ilan etmiştir (<http://dorukkagit.com.tr/kurumsal-bilgiler>):

- Dürüstlük ve iş ahlakını her şeyin üstünde tutarız.
- Adil fiyat politikası, hızlı teslimat ve kaliteli ürün sayesinde müşteri ve tedarikçilerimizle uzun vadeli ve güçlü ortaklıklar kurarız.
- Çalışanlarımızın mutluluğuna ve şirkete olan bağlılıklarına önem veririz.
- Performansımızı hem kendi içimizde hem de rakiplerimizle kıyaslar, her defasında daha iyisini hedefleriz.
- Müşteriyle ve tedarikçiyle ilişkilerimizde kazan-kazan ilkesini benimseriz. Hem müşterimizin hem tedarikçimizin hem de şirketimizin hakkını koruruz.

Proje kapsamında, yukarıda kısaca tanımlanan tesislerde kapasite artışı ve modernizasyon çalışmaları gerçekleştirilecektir. İşbu Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Giderme Mekanizması, kapasite artışı ve modernizasyon çalışmaları sırasında kurulum/montaj faaliyetlerini kapsayan inşaat çalışmaları ve modernize edilmiş yeni tesislerin işletme faaliyetleri sırasında tüm tesislerde uygulanacaktır.



Şekil 1: DORUK Kağıt Üretim Tesislerinin Yer Bulduru Haritası



Şekil 2: Komşu Parsellerde Kurulu Tesisler

2 ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZENLEMELER VE YASAL ÇERÇEVE

Proje'nin paydaş katılım sürecinde; ilgili ulusal mevzuatın yanı sıra, TKYB, IFC ve Dünya Bankası gibi uluslararası diğer finans kuruluşları tarafından oluşturulmuş olan ilgili çevresel ve sosyal standartlar kapsamında tüm politika, plan ve prosedürler dikkate alınacaktır. Söz konusu ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeler ile ilgili bilgiler aşağıdaki bölümlerde alt başlıklar halinde verilmiştir.

2.1 Ulusal Mevzuat ve Resmi Şikâyet Kanalları

2.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (Kanun No:2709; Kabul Tarihi: 07.11.1982), paydaş katılım bileşenleri ile ilgili esas alınması gereken düzenlemeleri içermektedir. Paydaş katılım hususları ile ilgili Anayasa hükümleri aşağıda listelenmiştir.

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 kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti (Madde 26):

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

Sağlık, Çevre ve Konut (Madde 56):

Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir. Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak, iş birliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir.

2.1.2 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (Kanun No:4982), demokratik ve şeffaf bir yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektedir. İkinci Bölüm Madde 4 uyarınca, herkes bilgi edinme hakkına sahiptir.

2.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (Kanun No: 3071), 10.11.1984 tarih ve 18571 sayılı Resmî Gazete ile yürürlüğe girmiştir. Söz konusu kanun, Türk vatandaşlarının ve Türkiye'de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisi' ne ve yetkili makamlara yazı ile başvurma haklarının kullanılma biçimini düzenlemeyi amaçlamaktadır.

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunu Madde-3 uyarınca, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler.

2.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (29.07.2022 tarih ve 31907 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir), çevresel etki değerlendirme ("ÇED") sürecinin önemli bileşenlerinden biri olan paydaş katılım toplantılarına ilişkin yasal çerçeveyi sunmaktadır.

ÇED gereksinimleri, bir tesisin büyüklüğüne, kapasitesine, türüne ve çevre üzerindeki olası etkilerine bağlıdır. Bazı proje sahipleri doğrudan "ÇED Kapsam Dışı" kararı için başvuruda bulunmalıdır. Diğer bazı projeler, projenin teknik yeterliliğine, doğal kaynakların kullanımına, atık miktarına ve kaza risklerine dayalı olarak "ÇED Gerekli Değildir" kararı veya "ÇED Gereklidir" kararı ile sonuçlanabilecek bir seçim ve eleme kriterine tabidir. "ÇED Gerekli" kararı alanlar, "ÇED Olumlu" kararı için başvuruda bulunmalıdır.

Proje sahibi, seçim ve eleme sürecinde "Proje Tanıtım Raporu" adlı bir rapor hazırlar ve Proje için "ÇED Gerekli" olup olmadığının belirlenmesi için Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na sunar. Bir proje için ÇED gerekliyse, Projenin çevresel etki değerlendirmesini tamamlamak için gerekli çalışmalar yapılır; bunlardan birisi de paydaş katılım çalışmalarıdır.

ÇED sürecine tabi projeler için kapsam ve özel format belirlenmeden önce yasal gereklilik olarak paydaş katılımı toplantısı yapılır. Buna göre, ÇED Yönetmeliği Madde 9 'da yer alan "Komisyonun kapsam belirleme toplantısından önce, halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere proje sahibi tarafından projenin gerçekleştirileceği yerde Bakanlık ile mutabakat sağlanarak belirlenen tarihte, halkın katılımı toplantısı düzenlenir." hükmü uygulanır.

İnceleme ve değerlendirme toplantıları sırasında halkın katılımı toplantısı ve sürecin diğer aşamalarında yerel halkın ve toplumun gündeme getirdiği görüş ve önerilere bir çözüm bulunup bulunmadığı konusunda Komisyon tarafından inceleme ve değerlendirmeler yapılır.

Komisyon tarafından incelenerek sonuçlandırılan ÇED Raporu, kamuoyu görüş ve önerilerini almak üzere Bakanlık ve/veya valilikçe on takvim günü süreyle yayına açılır. Bakanlık, proje ile ilgili karar alma sürecinde bu aşamada alınan görüşleri de değerlendirir.

Bu kapsamda kamuoyunun görüşleri doğrultusunda rapor içeriğinde bir eksiklik tespit edilmesi halinde bu eksikliklerin tamamlanması, ek çalışmaların yapılması veya komisyonun yeniden toplanması istenebilir.

Daha sonra proje hakkında "ÇED Olumlu" veya "ÇED Olumsuz" kararı verilir ve Bakanlık ve ilgili Valilik tarafından yazılı duyuru ve resmi internet sitesi aracılığıyla kamuoyuna duyurulur.

2.1.5 Resmi Şikâyet Kanalları

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve Bilgi Edinme Kanunu uyarınca, paydaşlar, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ("CİMER") üzerinden başvuru yaparak Proje ile ilgili talep, öneri ve şikâyetlerini bildirebilirler. Paydaşlar, CİMER internet adresi (<https://www.cimer.gov.tr>) üzerinden veya Alo 150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı hattını arayarak başvurularını iletebilirler.

Benzer şekilde, Proje kapsamındaki faaliyetlere ilişkin şikâyet ve/veya öneriler, Kayseri Belediyesi, Kayseri Organize Sanayi Bölgesi internet sitelerinde yer alan iletişim formları doldurularak gerçekleştirilebilir. Proje faaliyetlerinin çevresel boyutları ile ilgili olarak ise; Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın "Alo-181" çağrı hattı aranarak şikayetleri iletilir. İlgili devlet kurumlarının ve belediyelerin iletişim bilgileri Ek-1'de yer alan Tablo A1-1'de sunulmuştur.

2.2 Uluslararası Standartlar

IFC Standartları

IFC PS1, Paydaş Katılımı ve Şikâyet Giderme Mekanizması oluşturulması ile ilgili genel çerçeveyi belirlemektedir. IFC PS1 uyarınca bir projenin çevresel ve sosyal etkilerini başarılı bir şekilde yönetmek için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulabilmesi için paydaşların katılımı şarttır.

Paydaşların projeye katılımı, sürekli devam eden bir süreçtir. Paydaş katılımı, etki dereceleri değişmekle birlikte; paydaşların analiz edilmesi ve planlanması, paydaşların bilgilendirilmesi, istişare ve katılım sağlanması, Şikâyet Giderme Mekanizması oluşturulması ve etkilenen topluluklara sürekli bilgi ve rapor verilmesinden oluşmaktadır. Paydaş katılımının gerçekleştirilme şekilleri, sıklıkları ve çaba düzeyleri ciddi farklılıklar göstermekle birlikte, bu kapsamda yapılacak çalışmalar, Projenin içinde bulunduğu aşama (inşaat, işletme gibi) ile olası risk ve olumsuz etkiler ile orantılı olmalıdır.

Uluslararası standartlar uyarınca paydaş katılımı süreci ile ilgili temel gereklilikler aşağıdaki gibidir:

- Paydaşların tanımlanması;
- Paydaş Katılım Planı'nın hazırlanması;
- Proje'nin inşaat ve işletme aşamalarındaki faaliyetler nedeniyle Proje 'den etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan topluluklarla gerekli bilgilerin paylaşılması;
- Proje ile ilgili olarak paydaşların endişeleri, şikâyetleri, talep ve önerilerini karşılamayı hedefleyen bir şikâyet ve geri bildirim mekanizmasının hazırlanması ve uygulamaya konulması.

Benzer şekilde, IFC tarafından hazırlanan "Paydaş Katılımı: Gelişmekte Olan Ülkelerde İş Yapan Şirketler için Uygulamalar El Kitabı", paydaş katılım sürecinin ana bileşenlerini şu şekilde tanımlamaktadır:

- Paydaşların analizi ve katılımlarının planlanması;
- Bilgi paylaşımı, paydaşlara raporlama yapılması ve istişareler;
- Pazarlık ve ortaklıklar;
- Paydaşların proje takibine katılımı;
- Şikâyet yönetimi;
- Diğer yönetim uygulamaları.

Dünya Bankası Grubu Standartları

Projenin inşaat ve işletme aşamasında paydaş katılım planının uygulanması sırasında, “Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standart 10 (ÇSS10) Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı” kapsamında tanımlanan aşağıdaki hedeflere ulaşılabacaktır.

- Paydaşların belirlenmesine ve özellikle projeden etkilenen taraflarla yapıcı bir ilişki kurulmasına ve sürdürülmesine yardımcı olacak sistematik bir paydaş katılımı yaklaşımı oluşturmak.
- Paydaşların projeye ilgi ve desteğinin seviyesini değerlendirmek ve paydaşların görüşlerinin dikkate alınmasını sağlamak.
- Proje yaşam döngüsü boyunca, onları potansiyel olarak etkileyebilecek konularda Projeye etkin ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek.
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler hakkında uygun proje bilgilerinin paydaşlara zamanında ve anlaşılır bir şekilde açıklanmasını sağlamak.

3 ROL VE SORUMLULUKLAR

Proje Sahibi paydaş katılımı ve şikâyet giderme mekanizması kapsamında (i) tüm paydaş katılım sürecinin organizasyonu, (ii) paydaşlarla iletişimin sağlanması, (iii) paydaşlardan talep ve/veya şikayetlerin alınması ile (iv) bu talep ve şikayetlerin yanıtlanması dahil olmak üzere tüm sorumluluğu alacaktır. Paydaş katılım planı ve şikâyet giderme mekanizmasının etkin bir şekilde uygulanması için belirlenen görev ve sorumluluklar Tablo-1'de sunulmaktadır.

Tablo 1: PKP Uygulamaları Kapsamında Genel Rol ve Sorumluluklar

Roller	Görevler ve Sorumluluklar
Proje Yönetimi (Yönetim Kurulu)	- Proje'nin kapasite artışı, modernizasyon ve işletme aşamalarında PKP'nin etkin bir şekilde uygulanması için yeterli kaynakların tahsis edilmesini sağlamak. - Dış ve iç paydaşlardan gelen öneri ve şikayetlerin toplanması, kaydedilmesi ve yanıtlanmasını denetlemek. - Paydaşlarla etkin ve düzenli iletişim için kaynak sağlamak. - Paydaş katılım görüşmeleri ile toplantılarını denetlemek ve çıktıları değerlendirmek. - Proje ile ilgili bilgilerin tüm paydaşlarla paylaşılması için ortam ve kaynak sağlamak. - Danışman (Çevre Müh. ve İSG uzmanı) faaliyetlerini koordine etmek.
Fabrika Müdürlüğüne bağlı Muhasebe Birimi ve Çevre Mühendisleri/İSG Uzmanları	- Proje Yöneticisine PKP uygulamaları hakkında bilgi ve/veya raporlama sağlamak. - Şikâyet veri tabanını düzenli olarak gözden geçirmek. - Paydaşlardan gelen şikayetleri gözden geçirmek ve gelen şikayetlere makul bir zamanlama ile yanıt vermek. - PKP' nin yükleniciler tarafından uygulanmasını sağlamak. - İç ve dış şikayetlerin kaydedilmesini ve yanıtlanmasını sağlamak. - PKP kapsamındaki uygulamalar konusunda DORUK çalışanlarına ve yüklenicilere eğitim verilmesini takip etmek.

DORUK kurumsal yapısı içerisinde Fabrika Müdürüne bağlı bir Muhasebe Müdürlüğü bulunmaktadır ve Personel Sorumlusu bu birime bağlıdır. Bu birime ek olarak, kurum bünyesindeki İSG-Çevre ve Enerji Heyeti oluşturulmuştur ve heyet içerisindeki çevre mühendisleri ve İSG uzmanları da bu çalışmalara (paydaş katılım programları ile şikâyet giderme mekanizmasının oluşturulması) Fabrika Müdürü ve Muhasebe Birimine bağlı Personel Sorumlusu ile koordineli olarak katılacaklar ve gerekli aksiyonları alacaklardır.

Bir şikâyet alındığında, Fabrika Müdürü, şikâyetin giderilmesinden sorumlu birime karar verecek ve buna göre hareket edecektir.

Tesislerde mevcut durumda işleyen organizasyona ait örnek teşkil etmesi amacıyla DORUK-3 Tesisindeki güncel organizasyon şeması Ek-2' de paylaşılmıştır.

4 PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI

Proje faaliyetleri ve performansından etkilenen, bu süreçleri etkileyebilecek veya Proje ile herhangi bir hukuki ilişkisi olan kişi ve gruplar ile muhtelif kurum ve kuruluşlar paydaş olarak kabul edilmektedir.

Paydaşların belirlenmesi, paydaş katılımı sürecinde önemli bir adımdır. Bu belirlemenin temel amacı, Proje'den doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek ve Proje ile ilgili olabilecek kişi, grup ve kurumları tanımlayarak öncelikli olarak kurulması gereken iletişimleri belirlemektir. Bu çerçevede, Proje' den etkilenebilecek kişi ve gruplar, hassasiyetlerine ek olarak dezavantajlı olup olmamalarına göre iletişimde öncelik sahibi olacaklardır. Proje kapsamında belirlenen paydaşlar Tablo-2'de sunulmaktadır.

Tablo 2: Proje Kapsamında Belirlenen Paydaş Grupları

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Proje ile İlişkileri
Ekosistem	Proje Alanı ve yakın çevresindeki flora ve fauna türleri	Projenin işletme aşamasında gerçekleştirilecek faaliyetler sırasında Proje Alanı ve yakın çevresindeki biyoçeşitlilik unsurlarının korunması ve izlenmesi.
Devlet Kurum ve Kuruluşları	- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı - Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı - Tarım ve Orman Bakanlığı - Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü - Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı - Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı - Sağlık Bakanlığı - Kültür ve Turizm Bakanlığı - Hazine ve Maliye Bakanlığı - Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği - Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği - Devlet Su İşleri (DSİ)	- Politika oluşturma - Proje kapsamında alınması gereken izin ve ruhsatlar - Çalışanların ve yerel toplulukların sağlık ve güvenliğinin korunması - Çevrenin korunması - Kültürel mirasın korunması - Biyolojik çeşitliliğin korunması - Arazi kullanımına ilişkin alınması gereken izinler - Ulaşım ile ilgili konularda gerekli izinlerin alınması - Altyapı hizmetleri ve enerji nakil hatlarının işletme ve bakımı - Bulaşıcı hastalıkların yayılmasının önlenmesi ve halk sağlığının korunması
Yerel Yönetim Kuruluşları	- Kayseri Organize Sanayi Bölgesi - Kayseri Büyükşehir Belediyesi - Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - Kayseri İl Çevre ve Kontrol Daire Başkanlığı - Kayseri Orman Bölge Müdürlüğü - Kayseri İl Tarım ve Orman Müdürlüğü - Kayseri İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü - Devlet Su İşleri 12. Bölge Müdürlüğü - Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü - Kayseri İl Jandarma Komutanlığı - Kayseri Valiliği	- Proje kapsamında gerekli izinlerin alınması - Projenin çevresel etkilerini (atık ve atık su gibi) ve çevre denetimlerini yönetmek - Arazi kullanımına ilişkin alınması gereken izinler - Bulaşıcı hastalıkların yayılmasının önlenmesi - İşçi sağlığı ve halk sağlığı ve güvenliğinin korunması - Yerel halkın sağlık ve güvenliğinin korunması - Tesadüfi buluntu durumunda kültür varlıklarının korunması için yapılacak işlemler hakkında istişare - Acil bir durumda iletişim - Emniyet

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Proje ile İlişkileri
Komşu Tesisler	• Kayseri Organize Sanayi Bölgesi • Akel Sunta ve Boya Fabrikası • Beypan Entegre Ahşap Fabrikası • Deko Yatak Fabrikası • Defans Door Ahşap Fabrikası • HFM Plastik ve Ambalaj Fabrikası • Kayseri ve civarı Elektrik Türk Depo Alanı • Kaysu Dayanıklı Tüketim Malları Fabrikası • Kemerli Metal Fabrikası • Lüks Kadife Kumaş Fabrikası • Merkez Vida ve Metal Fabrikası • Merve Tekstil Fabrikası • Meissa Tıbbi Cihaz Fabrikası • Monessa Yatak Fabrikası • Moonbed Yatak Fabrikası • Orta Anadolu İplik Fabrikası • Renk Plastik Fabrikası • Seferoğlu Elektrik Malzemeleri Fabrikası • Serhat Mobilya Fabrikası • Setka Kağıt Torba Fabrikası • Somçelik Raf Fabrikası • Vipa Kayseri Mobilya Fabrikası • Yayla Taşıma Ekipmanları Fabrikası • Zenger İplik Fabrikası	• Herhangi bir acil durumda iş birliği. • Komşu tesislerin kümülatif etkileriyle ilgili şikayetleri yönetmek.
Üniversite	• Erciyes Üniversitesi • Abdullah Gül Üniversitesi • Kayseri Üniversitesi	• Gerekğinde teknik destek almak
Meslek Odaları	• Çevre Mühendisleri Odası • Kimya Mühendisleri Odası • Makina Mühendisleri Odası	• Çevresel ve sosyal etkiler, ekonomik kalkınma ve istihdam konularında müzakereler ve destek
Kredi Kuruluşları	• Uluslararası Finans Kuruluşları ve Özel Bankalar (TKYB ve TKYB ile ilişkili uluslararası kaynaklar)	• Proje Finansmanı
Medya	• Yerel ve ulusal gazeteler (Yerel gazeteler: Kayseri Haber, Kayseri Olay Haber, Kayseri Anadolu Haber)	• Proje ile ilgili bilgi paylaşımı ve reklam çalışmaları

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Proje ile İlişkileri
	Sosyal Medya	
Şirket Grubu	- Proje çalışanları - Yükleniciler	- Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi uygulamaları - İstihdam - İş gücü ve yönetimi

Bu paydaşlardan, Proje Sahibi olan DORUK dışındaki paydaşlar, Dış Paydaşlar olarak değerlendirilmektedir. Proje kapsamında, ayrıca muhtelif kamu kurum ve kuruluşları, yerel topluluklar yerel kuruluşlar ve yönetim birimleri, Kayseri OSB Müdürlüğü, komşu tesisler (bkz. Şekil-2) de dış paydaş olarak kabul edilmektedir.

TKYB ve diğer ilgili kredi kuruluşları ve DORUK çalışanları birincil paydaşlar (Proje'den doğrudan etkilenenler) olarak belirlenirken, akademik kuruluşlar, meslek odaları, sivil toplum kuruluşu ("STK") ve benzer örgütler ile yazılı ve görsel medya dolaylı paydaşlar (diğer ilgili gruplar) olarak tanımlanmıştır.

Paydaşların açık kaynaklardaki iletişim bilgileri, Ek-1'de Tablo A1-2'de; komşu tesisleri gösteren harita ise Şekil-2'de verilmiştir.

Proje Sahibi, paydaşlarla ilgili gerekli tüm açık kaynak bilgilerini sağlar ve paydaşlarla tüm iletişim yollarını PKP kapsamında tanımlar. Proje Sahibi, aşağıdaki bölümlerde belirtilen bilgi paylaşım yöntemleri ile şikâyet giderme mekanizmalarını kullanmak suretiyle paydaşların Proje'ye katılımlarını sürdürecektir.

5 BİLGİLENDİRME ARAÇ VE YÖNTEMLERİ

Proje ile ilgili bilgilerin yerel topluluklarla ve diğer paydaşlarla paylaşılması, onların Proje ile ilgili fırsatların yanı sıra Proje'nin olası etkiler ile risklerini de anlamalarına yardımcı olur. Bu şekilde paydaşların (i) Proje'nin amacı, özelliği ve büyüklüğü; (ii) Proje faaliyetlerinin süresi; (iii) topluluklar üzerindeki potansiyel etki ve riskler ile bunlara karşı alınan önlemler; (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet giderme mekanizması gibi bilgilere ulaşmaları sağlanır.

Proje Sahibi medya, kurumsal web sitesi, broşür, bilgilendirme notları, yazışmalar, duyurular, düzenli toplantılar ve yüz yüze görüşmeler gibi iletişim araçlarını kullanarak şirket çalışanlarına, yerel halka ve topluluklara tutarlı, şeffaf ve zamanında bilgilendirme yapacaktır. Bu kapsamda, Proje'nin çevresel ve sosyal boyutları ile ilgili güncel bilgi ve belgeleri, Proje Sahibi kurumsal internet sitesinde paylaşacaktır. (<http://dorukkagit.com.tr/>).

Proje için hazırlanan Çevresel ve Sosyal Eylem Planı ("ÇSYP") ile PKP ve ŞGM gibi eylem planları ve raporlar bu web sitesinde paylaşılacaktır. Ayrıca Proje Sahibinin resmi web sitesinde Projenin farklı aşamaları hakkında bilgi veren materyaller yer almalı ve paydaşlar web sitesinde Proje hakkında sürekli olarak bilgilendirilmelidir.

Paydaşların Proje kapsamındaki faaliyetler nedeniyle olumsuz etki ve risklere maruz kalmaları durumunda görüş, öneri ve şikâyetlerini ifade etmelerini sağlamak için bir istişare süreci yürütülecek ve Proje Sahibi, paydaşlar tarafından iletilen tüm görüşleri değerlendirerek yanıt verecektir. İstişare sürecinin uzunluğu ve niteliği; Proje'nin olumsuz etkileri ve doğurduğu riskler ile paydaşlar tarafından dile getirilen endişelerle doğru orantılı olacaktır. Etkili bir istişare süreci için aşağıda sıralanan hususlar dikkate alınacaktır:

- İstişare süreci, çevresel ve sosyal etki ve risklerin belirlenmesini takiben inşaat ve işletme aşamalarına uygulanacak; etki ve riskler ortaya çıktıkça istişare süreci tekrarlanacaktır.
- İstişare sürecinde paylaşılan bilgiler, yerel halkın anlayabileceği şekilde uygun bir formatta hazırlanacak olup; basitleştirilmiş, şeffaf, nesnel, anlamlı ve kolay erişilebilir olacaktır.
- İstişare süreci, dolaylı olarak etkilenen STK'lar ve medya gibi paydaşlardan çok Proje'den doğrudan etkilenen gruplara (özellikle iç paydaşlara) odaklanacaktır.
- Sürecin iyi yönetilebilmesi için paydaşlar üzerinde herhangi bir dış yönlendirme, müdahale ve zorlama olmaması sağlanacaktır.
- Bu sürece ilişkin tüm çıktılar kayıt altına alınacaktır.

Paydaşlardan herhangi bir şikâyet gelmesi durumunda, Proje Sahibi, geliştirilen şikâyet giderme mekanizmasını uygulayarak, yerel halkın yorum, soru ve taleplerine zamanında cevap verecektir. Tüm talepler saygı ile karşılanacaktır. Belirli bir talebin yerine getirilmesi mümkün olmadığında, bunun neden mümkün olmadığı; güncellenecek çevresel ve sosyal eylem planları yardımıyla paydaşlara ayrıntılı bir şekilde anlatılacaktır. Bu konu ile ilgili ayrıntılar, bir sonraki bölümde verilmiştir.

6 ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI (“ŞGM”)

Çalışanların ve dış paydaşların, Proje'nin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikâyetlerini öğrenmek ve bunların giderilmelerine yardımcı olmak amacıyla Proje kapsamında bir Şikâyet Giderme Mekanizması (“ŞGM”) kurulacaktır. Bu süreçte Proje'nin olumsuz çevresel ve sosyal etkileri ile olası riskleri dikkate alınacaktır.

ŞGM, kültürel olarak uygun, şeffaf ve açık bir istişare süreci kullanmak suretiyle paydaşların duyabileceği endişeleri kısa bir sürede ele almayı ve mümkünse gidermeyi amaçlamaktadır. Bu süreç zarfında, endişesini ve/veya şikâyetini ifade eden taraf, herhangi bir masraf ve yaptırımla karşı karşıya kalmayacaktır.

ŞGM, yasal veya idari yollara başvurmaya engel teşkil etmemektedir. Paydaşlar ve etkilenen topluluklar, paydaş katılımı sürecinde ŞGM hakkında bilgilendirilecektir. Etkin bir ŞGM aygıtı uygulamak için aşağıda verilen genel adımlar izlenmelidir:

- ŞGM, Proje'nin olası çevresel ve sosyal etkileri ile bunlara bağlı riskleri dikkate almak suretiyle hazırlanır.
- Süreç kültürel açıdan uygun olacak şekilde tasarlanmalı ve kişisel bilgilerin gizliliği ilkesine riayet edilmelidir.
- Kolay anlaşılır ve erişilebilir bir format ile hazırlanan ŞGM ile çalışanlara ve dış paydaşlara şikâyetlerini nereye, kime ve nasıl iletecekleri hakkında bilgi verilecektir.
- Gelen şikâyetlerle ilgili bir yanıt süresi belirlenerek (tipik olarak 15 gün) bu süreye harfiyen uyulacaktır.
- Yerel topluluklara, çalışanlara ve diğer paydaşlara geri bildirim verilecek; endişeleri ve mağduriyetleri ile ilgili alınan aksiyonlar ve bu eylemlerin sonuçları açıklanacaktır.
- Tüm işlemlerle ilgili gerekli kayıtlar tutulacak ve çevresel ve sosyal izleme çalışmaları sırasında bu kayıtlar TKYB'ye bildirilecektir.

İç ve dış şikâyetler aşağıda belirtildiği şekilde alınacak, kaydedilecek ve değerlendirilecektir:

- Şikâyetlerin Fabrika Müdürü'ne bağlı Muhasebe Birimi'ndeki Personel Sorumlusu tarafından alınmasından sonra, şikâyetin türüne göre süreç; Fabrika Müdürü koordinasyonunda Proje Yönetimi, İSG Uzmanı veya Çevre Mühendisi tarafından başlatılacaktır.
- Gelen şikâyetler, uygun bir veri tabanına kaydedilerek çevresel ve sosyal izleme çalışmaları sırasında TKYB'ye raporlanacaktır.
- Şikâyet, ilgili birime yönlendirilecek ve konu ile ilgili ön değerlendirme yapılacaktır.
- Şikâyetin çözümü için gerekli eylem ve tedbirler belirlenecek ve uygulanacaktır.
- Şikâyet sahibi, şikâyet formlarında isim ve iletişim bilgilerini belirtmiş ise ve şikâyetin önem derecesi “yüksek” ise (örneğin iç ve dış paydaşların sağlık ve güvenliğini etkiliyorsa), sürecin başlamasını takiben en fazla 7 (yedi) iş günü içerisinde şikâyet sahibine gerekli bilgilendirme yapılacaktır. Aksi takdirde, önem derecesi daha düşük

şikâyetlerde bulunan kişilere önem derecesine göre 15 (on beş) ila 25 (yirmi beş) iş günü içinde bilgi verilecektir.

- Şikâyet sahibi bilgilendirilip, şikâyet konusu çözüme kavuşturulup (mümkünse) giderildikten sonra, şikâyet Personel Sorumlusu tarafından kapatılacaktır.
- Şikâyetlerin belirli bir süre içinde herhangi bir nedenle giderilmemesi halinde, şikâyetle bulunan taraflar bilgilendirilecek ve süre uzatımı hakkında kendilerine bilgi verilecektir.
- Bu Rapor, DORUK kurumsal web sayfasına yüklenmelidir.
- Şikâyet/Öneri formu, iç paydaşlar tarafından kullanılmak üzere Tesis girişindeki güvenlik noktalarına yerleştirilecektir.
- Şikâyet/Öneri formlarının toplanacağı kutuların yerleri ve şikâyetlerin nasıl iletileceği hakkında paydaşlarla görüşmeler gerçekleştirilerek bilgi verilmelidir.
- Şikâyet formları Ek-3 ve Ek-4'te verilmiştir. Şikâyetler, Proje Sahibine ait resmi sitesindeki iletişim formu <http://dorukkagit.com.tr/iletisim> üzerinden de gönderilebilir.

Şikâyet konusuna uygun olarak Proje Sahibi'nin ilgili birim veya personeli tarafından gerekli işlemler yapılacaktır. Şikâyetler, Çevre Mühendisi, İSG Uzmanı veya şikâyet konusu ile ilgili diğer birimler tarafından ele alınabilir.

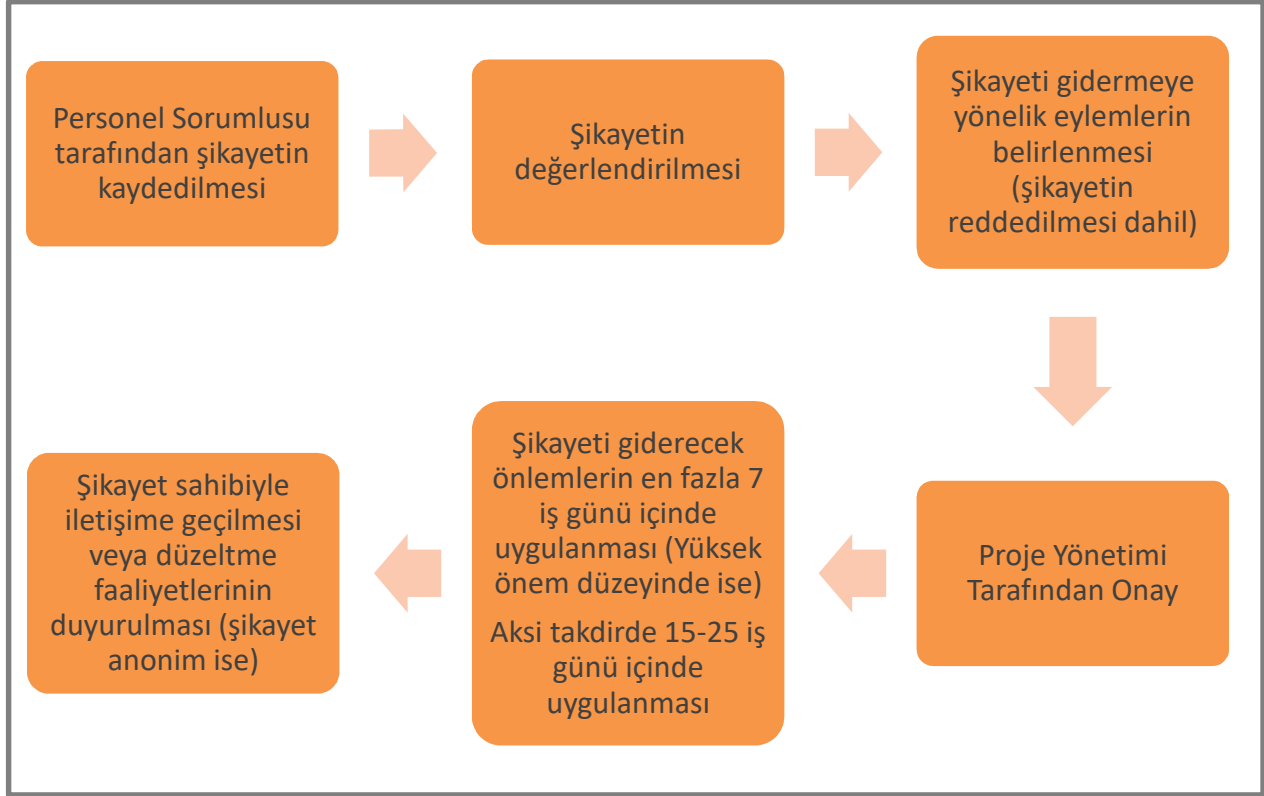
Çalışanlar ve dış paydaşlar, öneri, talep ve şikâyet durumunda kiminle ve nasıl iletişime geçileceğini önceden bilmelidir. Bu bağlamda çalışanlara, ŞGM' nin işleyişi ile ilgili prosedürler hakkında ayrıntılı bilgi verilmelidir. Personel farkındalığını arttırmak için hazırlanan duyuru panoları, e-postalar, broşürler ve yeni işe başlayan personelin oryantasyon eğitimleri; PKP ve ŞGM ile ilgili bilgileri de içermelidir. Çalışanlardan gelebilecek şikâyetler, aşağıda özetlendiği şekilde ele alınacaktır:

- Proje çalışanları (yükleniciler ve saha çalışanları dahil) ŞGM hakkında bilgilendirilecektir.
- Proje'nin inşaat ve işletme dönemlerinde periyodik olarak tekrarlanacak İSG eğitimlerine paydaş katılım süreci ve ŞGM aygıtının işleyişi konuları da dahil edilecektir.
- İç paydaşların şikâyetlerini almak için, Proje çalışanlarının kolayca ulaşabileceği yerlere şikâyet/öneri kutuları yerleştirilecek ve bu alanlarda görüntü alınmayacaktır.

Yerel topluluklara ve diğer dış paydaşlara ait şikâyet ve/veya önerileri değerlendirmek ve ele almak için aşağıdaki yöntemler uygulanacaktır:

- Paydaş katılım toplantı ve görüşmelerinde ŞGM hakkında detaylı bilgi verilecektir.
- Öneri ve şikâyetler tesisin resmi e-posta adresi üzerinden iletilebilir (<http://dorukkagit.com.tr/iletisim>).
- Paydaş görüşme ve toplantılarında, şikâyet/öneri formlarına nasıl ulaşılacağı ve şikâyetlerin nasıl iletileceği hakkında tüm paydaşlara bilgi verilecektir.

ŞGM akış şeması Şekil-3'de gösterilmektedir.



Şekil 3: ŞGM Akış Şeması

7 İZLEME, RAPORLAMA VE EĞİTİM

Paydaş katılım süreci ve ŞGM, Proje'nin işletme aşamasında Proje Sahibi tarafından düzenli olarak gözden geçirilecek ve bu kapsamda yürütülen uygulamalar izlenecektir. Ayrıca, tüm paydaşlardan gelen geri bildirimler değerlendirilecek ve paydaşlar da izleme süreçlerine dahil edilecektir. İzleme çalışmalarında, aşağıdaki konular hakkında paydaş görüşleri alınacaktır.

- Katılım sürecinin şeffaflığı
- Proje ile ilgili bilgilerin sağlanıp sağlanmadığı
- Şikayetlerin zamanında yanıtlanıp yanıtlanmadığı
- Paylaşılan bilgilerin netlik, uygulanabilirlik ve geçerlilik açısından irdelenmesi

Paydaş Katılımı ve Şikâyet Giderme Mekanizmasının etkinliğinin izlenmesi sürecinde, temel performans göstergeleri belirlenmeli ve izleme faaliyetleri bu göstergelere dayandırılmalıdır.

DORUK Kağıt Üretim Tesisleri ile ilgili performans göstergeleri, şikâyet kayıtları ve ŞGM raporları aracılığı ile izlenecektir. Proje için geçerli performans göstergeleri, aşağıda listelenmiştir:

- ŞGM uygulama sayıları ve paydaşların şikâyet sayılarındaki azalma veya artmalar
- Kapatılan şikayetler hakkında paydaşlara sağlanan geri bildirimler
- Çözüme kavuşturulan şikayetlerin sayısı.
- ŞGM aygıtının uygulanmasını sağlamak için gerçekleştirilen düzenli denetimler

Bu plana uygunluk, Proje Sahibi, TKYB ve ilgili uluslararası kuruluşlar tarafından periyodik olarak denetlenecektir. Yükleniciler de PKP ve ŞGM gereklilikleri doğrultusunda, Proje Sahibi tarafından düzenli olarak denetlenecektir. Bu süreçte aşağıda sıralanan hususlara dair düzenli kayıtlar tutulacaktır:

- İstişare toplantıları
- Paydaş görüşmeleri
- Alınan iç ve dış öneriler/şikayetler ve bu kapsamda yapılan çalışmalar
- Yazışmalar ve bilgilendirme çalışmaları (duyuru, broşür vb.)
- Denetim ve izleme raporları

8 PAYDAŞ KATILIM PLANI

Paydaş katılım sürecinin temel amacı, paydaşlarla sürekli iletişimin sağlanması ve Projenin kapasite artışı ve modernizasyon kapsamındaki inşaat ve işletme aşamalarında yürütülecek faaliyetler (ileride yapılacak tevsi ve/veya kapasite değişiklikleri dahil) hakkında bilgi paylaşımıdır.

Paydaş katılım sürecinde paydaşlarla paylaşılacak bilgiler, kullanılacak iletişim yöntem ve araçları ile paydaş grupları ve sorumlu kişiler Tablo-3'deki plan kapsamında sunulmuştur.

Proje çalışanları ve yüklenicilerin paydaş katılım sürecine dahil edilmesi, tüm çalışan ve dış paydaşların Proje ilerleyişi hakkında bilgilendirilmesi, çalışanların görüşlerinin alınması ve iç şikâyet mekanizmasının çalışanlar tarafından yaygın olarak ve herhangi bir endişeye mahal verilmeden kullanılmasının sağlanması gibi konulara ilişkin olarak Proje'nin ilerleyen safhalarında paydaşlar ile sosyolog nezaretinde görüşme, istişare ve toplantılar yapılacaktır.

Bu doğrultuda, sosyolog nezaretinde rastgele ve isimsiz görüşmeler yapılacak olup, bu görüşme ve toplantılardan elde edilecek bilgiler, paydaşlardan diğer kanallar üzerinden gelen geri bildirimler Kayseri OSB bünyesinde yaşanacak iyileştirme ve gelişmeler ile Proje performans gereksinimlerine dayalı olarak paydaş katılım süreci ve ŞGM aygıtı tekrar gözden geçirilerek güncellenecektir.

Tablo 3: Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grupları	Proje Aşaması	Görüşme Sıklığı	Paydaş Katılımı sırasında kullanılacak bilgi ve belgeler	İletişim Araçları ve Metotları	Sorumlular
DORUK Yönetimi	- İnşaat Aşaması - İşletme Aşaması	- Şikâyet ve önerilerin değerlendirilmesi için aylık olarak yapılacak toplantılar. - Çalışandan herhangi bir şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda. - Çevresel ve sosyal izleme kapsamında çalışanlarla gerçekleştirilecek olan yıllık görüşmeler.	- Çevresel ve Sosyal Eylem Planı - Paydaş Katılım Planı - Şikâyet Giderme Mekanizması ve Şikâyet Formları (Dahili Şikâyetler) - Bilinçlendirme çalışmaları ve eğitimler - Eğitim belgeleri - İSG prosedürü ve planları - Çevresel etkilerin yönetimine ilişkin prosedür ve planlar - Proje takvimi ve planlaması - Yıllık faaliyet raporları	- Düzenli toplantılar - Yazışmalar ve telefon görüşmeleri - İşgücü denetimleri / revizyon çalışmaları - İSG toplantıları - Dahili Şikâyet Formları - Proje Sahasındaki şikâyet kutuları ve bilgi notları	- Proje Yönetimi - Fabrika Müdürü - İSG Uzmanı - Çevre Mühendisi - Yüklenici ve altyükleniciler
Devlet Kurum ve Kuruluşları / Yerel Yönetim Kuruluşları	- İnşaat Aşaması - İşletme Aşaması	- Proje kapsamında resmi kurum/kuruluşlardan izin alınması gerektiğinde - Proje kapsamında kamu kurum/kuruluşlarına başvurmak gerektiğinde - Devlet kurum/kuruluşları tarafından denetlenmesi durumunda - Devlet kurum/kuruluşlarından gelen şikâyet ve/veya öneriler durumunda	- Proje takvimi ve planlaması - Yıllık faaliyet raporları - Alınacak izinler kapsamında istenen belgeler	- Şirket Web Sitesi - Yazışmalar ve telefon görüşmeleri	- Proje Yönetimi - Fabrika Müdürü - İSG Uzmanı - Çevre Mühendisi - Yüklenici ve altyükleniciler
Üniversiteler	- İnşaat Aşaması - İşletme Aşaması	Proje kapsamında teknik konularda danışmanlık gerektiğinde	Proje hakkında teknik bilgiler	Yazışmalar	- Proje Yönetimi - Fabrika Müdürü
Meslek	İnşaat	Eğer gerekliyse	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı	Şirket Web Sitesi	Proje Yönetimi

Paydaş Grupları	Proje Aşaması	Görüşme Sıklığı	Paydaş Katılımı sırasında kullanılacak bilgi ve belgeler	İletişim Araçları ve Metotları	Sorumlular
Odaları	Aşaması • İşletme Aşaması	• Odalardan şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda	• Paydaş Katılım Planı • Şikâyet Giderme Mekanizması ve Şikâyet Formları	• Bilgilendirici duyurular ve broşürler • Yazışmalar ve telefon görüşmeleri • Şikâyet Formları	• Fabrika Müdürü
Kredi Kuruluşları	• İnşaat Aşaması • İşletme Aşaması	• Projenin işletme döneminde kredi kuruluşlarıyla yapılan yıllık izleme Toplantıları • Proje ile ilgili bilgi/belge paylaşımına ihtiyaç duyulması halinde	• Çevresel ve Sosyal Eylem Planı • Paydaş Katılım Planı • Şikâyet Giderme Mekanizması ve Şikâyet Formları • Proje ile ilgili çevresel izleme raporları • Projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin yıllık faaliyet raporları	• Şirket Web Sitesi • Düzenli buluşmalar • Yazışmalar ve telefon görüşmeleri • Şikâyet Formları	• Proje Yönetimi • Fabrika Müdürü • İSG Uzmanı • Çevre Mühendisi • Yüklenici ve altyükleniciler
Komşu Tesisler ve Yerel Halk	• İnşaat Aşaması • İşletme Aşaması	• Düzenli toplantılar ve görüşmeler • Tesis yönetimlerinden herhangi bir şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda.	• Çevresel ve Sosyal Eylem Planı • Paydaş Katılım Planı • Şikâyet Giderme Mekanizması ve Şikâyet Formları	• Şirket Web Sitesi • Bilgilendirici duyurular ve broşürler • Yazışmalar ve telefon görüşmeleri • Şikâyet Formları • Çalıştaylar	• Proje Yönetimi • Fabrika Müdürü • İSG Uzmanı • Çevre Mühendisi • Yüklenici ve altyükleniciler

9 YORUMLAR VE SONUÇ

Proje'nin çevresel ve sosyal açıdan irdelenmesi neticesinde hazırlanan işbu Paydaş Katılım Planı kapsamında, faaliyetlerini halihazırda sürdüren ve işletmesine paralel olarak bünyesinde kapasite artışı ve modernizasyon çalışmalarını yürütecek olan Doruk Kâğıt Üretim Tesisleri ile ilgili iç ve dış paydaşlar belirlenmiştir. Bu bağlamda, sürdürülmesi önerilen paydaş katılım faaliyetleri ile önerilen şikâyet giderme mekanizması uygulamaları da tespit edilmiştir. Proje'nin ilerleyen safhalarında, rastgele ve isimsiz olarak seçilen iç ve dış paydaşlar ile sosyolog nezaretinde görüşmeler yapılacaktır.

Mevcut duruma istinaden; Proje Yönetimi ile yapılan görüşmeler ve gerçekleştirilen bilgi/belge paylaşımları sırasında tesislerde şikayetlerin alınması durumunda şikayetlerin değerlendirildiği ve gerekli önlemlerin alındığı sonucuna varılabilir. Bu kapsamda 20.07.2022 tarihinde Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı "Alo 181" hattından Kayseri OSB 20. Cad. No.60 adresinde bulunan DORUK-3 hakkında yoğun tozmadan şikayetçi olduğu; bunun üzerine Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü personeli tarafından yapılan inceleme sonucunda "üretim firesi mukavva parçalarının, vakumlama sistemi ile balya pres makinesine taşınması sırasında sistemde kaçaklar meydana geldiği, balya makinesi ve çevresinde mukavva parçalarının ve tozlarının bulunduğu" tespit edildiği görülmüştür. Bunun sonucunda Proje Yönetiminin gerekli önlemleri almaya yönelik aksiyon aldığı ve önlemleri uyguladığı; İl Müdürlüğü teftiş raporlarında ve bu raporların eklerinde sunulan görseller aracılığı ile görülmüştür. Konu ile ilgili olarak İl Müdürlüğü tarafından hazırlanan raporlar ve İl Müdürlüğü'ne sunulan fotoğraflar Ek-5 'te paylaşılmıştır. Bu planın hazırlanıp devreye alınmasıyla birlikte, çevresel ve sosyal boyutlarda paydaşlardan gelen öneri ve şikayetlere; bu planda tanımlanan yönetim sistemini mevcut yönetim sistemine entegre edilerek daha etkin ve yapıcı şekilde cevap verilmiş olunacaktır. Yine aynı şekilde bu plana paralel olarak, gelen şikâyet ve öneriler kaydedilecek ve Proje'nin paydaş katılımı performansı takip edilecektir. Bu PKP sayesinde, paydaşlarla ilgili büyük olumsuzlukların ortadan kaldırılarak onlardan gelen şikayetlerin etkin bir şekilde yönetilebileceği düşünülmektedir.

Çalışanların Proje Yönetimine katılımları, motivasyonlarını arttıran bir unsurdur. Çalışanların Proje Yönetimine katılımlarını sağlamanın en önemli araçlarından biri de onların Proje ile ilgili görüş ve önerilerini almak ve bunları değerlendirmektir. Bu bağlamda, tüm çalışanlar Ek-3 ve Ek-4'te sunulan formları kullanmak suretiyle görüş ve önerilerini yazılı olarak paylaşmaya teşvik edilmelidir. Bu amaçla, çalışanların görüş ve önerileri içeriklerine göre puanlanabilir ve kendileri bu puanlara göre ödüllendirilebilirler. Proje Yönetimi, paydaş iletişiminin geliştirilmesi ile ilgili olarak bu tür yenilikleri hayata geçirmeli ve bu sayede paydaş katılım çalışmalarının başarısını arttırmalıdır.

Proje için TKYB tarafından hazırlanan Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı kapsamında çevresel ve sosyal izleme çalışmaları yapılacaktır. Proje'nin inşaat aşamasında yılda 2 (iki) kez; işletme aşamasında ise yılda 1 (bir) kez çevresel ve sosyal izleme çalışmaları gerçekleştirilecektir. Bu bağlamda, bu çalışmalar sırasında PKP'nin uygulanması da izlenecek ve işbu PKP ile ŞGM'nin gelecekteki güncel uygulamalara uyarlanması yolunda yapıcı adımlar atılacaktır.

EKLER

EK-1: Devlet Kurumları, Belediyeler ve Diğer Paydaşların İletişim Bilgileri

Tablo A1-1: Devlet Kurumları, Belediyeler ve Diğer Paydaş İletişim Bilgileri

Kurumlar	İletişim Bilgileri
AFAD	Adres: Alsancak Mah. Atlas Cad. No:1/1 Tel: Alsancak Mah. Atlas Cad. No:1/1 Web sitesi: https://kayseri.afad.gov.tr/il-mudurlugu-iletisim
Melikgazi Belediyesi	Adres: Hunat Mahallesi Nuh Naci Yazgan Caddesi Melikgazi / KAYSERİ Tel: (0352) 252 13 33 E-posta: melikgazi@melikgazi.bel.tr
Kayseri Haber Gazetesi	Adres: TURGUTREİS MAH. İLGİ SOK. İSMAİL UYGUN APT. NO:22/A KOCASINAN KAYSERİ Tel: 0 352 235 63 63 - 235 84 84 E-posta: kayserihaber@kayserihaber.com.tr
Kayseri Olay	Adres: Alsancak mah 3828 Sok no:5/6 Kocasinan KAYSERİ Kocasinan / Kayseri Tel: 0352 231 80 29 E-posta: kayseriolay@gmail.com
Kimya Mühendisleri Odası / Kayseri	Adres: Cumhuriyet Mah. Cumhuriyet İş Hanı Kat:7 No:96 Melikgazi-Kayseri Tel: 0532 548 88 12
Çevre Mühendisleri Odası / Ankara Şubesi	Adres: Hatay 2 Sokak 24/16 Kızılay Çankaya - Ankara Tel: +90 312 4198076
Makine Mühendisleri Odası / Kayseri Şubesi	Adres: CUMHURİYET MAH. KIZILAY CAD. NO:11 MELİKGAZİ – KAYSERİ Tel: +90 352 2323957
Erciyes Üniversitesi	Adres: Yenidoğan Mahallesi Turhan Baytop Sokak No:1 38280 TALAS / KAYSERİ Tel: +90 352 207 66 66 E-posta: erciyesuni@hs01.kep.tr
Abdullah Gül Üniversitesi	Adres: Sümer Kampüsü 38080 Kayseri, Türkiye Tel: +90 850 360 0 248
Kayseri Organize Sanayi Bölgesi	Adres: 6. Cadde. 22/A 38070 Kayseri OSB / Melikgazi / Kayseri Tel: 0352 321 11 00 E-posta: kosb@hs02.kep.tr
Kayseri Valiliği	Adres: Sahabiye Mah.Sivas Bulvarı No:1 Kocasinan E-posta: kayseri@icisleri.gov.tr Tel: 0 352 221 07 37 - 0 352 221 11 78 - 0 352 221 10 39 - 0 352 221 18 69 - +90 352 221 14 91
Kayseri Büyükşehir Belediyesi	Adres: Sahabiye Mahallesi Mustafa Kemal Paşa Bulvarı No: 15 Kocasinan / KAYSERİ Santral: 0(352) 222 89 60 E-Posta: kayseribelediyesi@hs01.kep.tr Web sitesi: https://www.kayseri.bel.tr/iletisim-bilgileri Çağrı Merkezi: 153
Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü	Adres: Kayseri Çevre,Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü Mevlana Mah. Kocasinan Bulvarı No:155 KOCASINAN/KAYSERİ Tel: 0352 2228984 - 0352 2228985 E-posta: kayseri@csb.gov.tr Web sitesi: https://kayseri.csb.gov.tr/iletisim-bilgileri-i-1153

Kayseri Sağlık İl Müdürlüğü	Adres: Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü Hunat Mah. Nuh Naci Yazgan Caddesi No:2 38030 Melikgazi / KAYSERİ Tel: +90 (352) 222 69 96 , +90 (352) 222 69 97 , +90 (352) 222 69 98 E-posta: kayseriilsaglik@hs01.kep.tr
Devlet Su İşleri Kayseri Şubesi	Adres: Osman Kavuncu Cad. DSİ 12. Bölge Müdürlüğü Kocasinan KAYSERİ Tel: 0 352 336 28 50 E-posta: dsi12@dsi.gov.tr
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (Kayseri)	Adres: ALSANCAK MAH. KOCASINAN BULVARI NO:167 KOCASINAN Tel: 352-2224528 E-Posta: kaytic@kayserito.org.tr

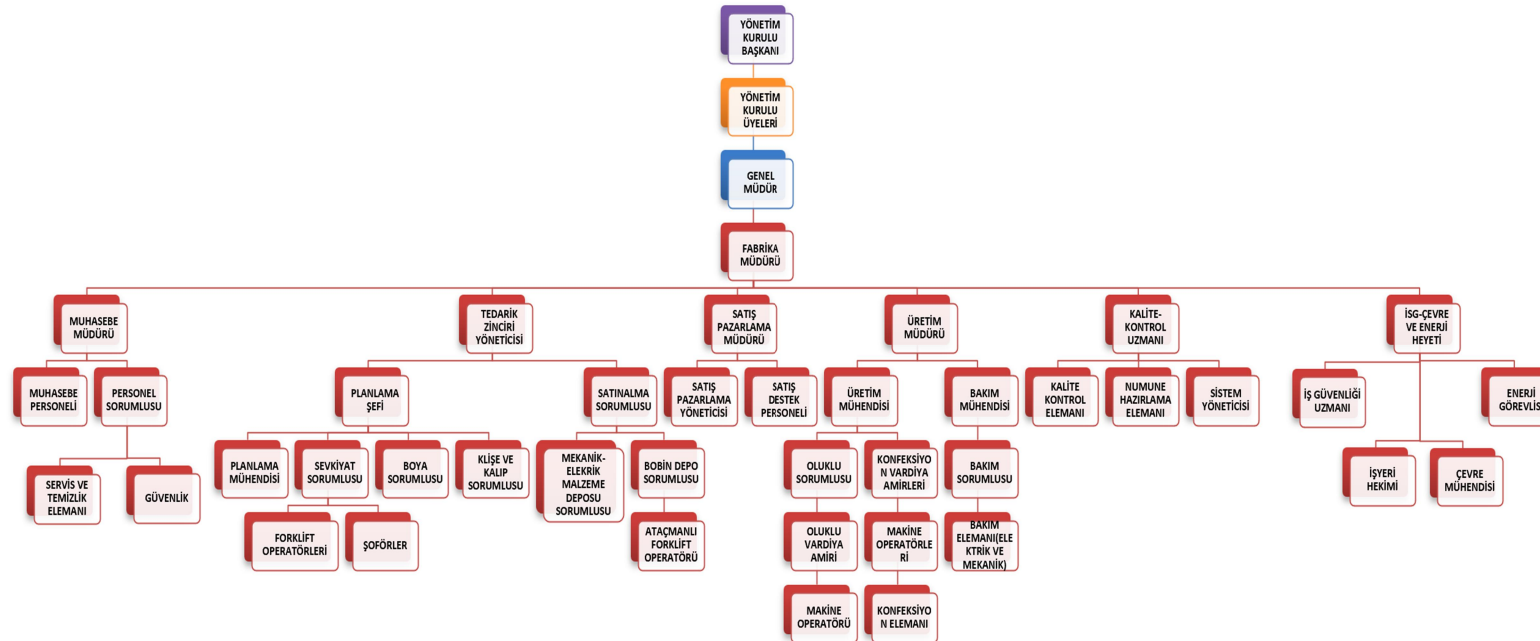
Tablo A2-1: Komşu Paydaşların İletişim Bilgileri

Tesisler	İletişim Bilgileri
Akel Sunta ve Boya Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 18.CAD. NO: 37 Melikgazi/Kayseri Telefon: 0352 321 33 11 E-posta: bilal@akelsunta.com.tr
Beypan Entegre Ahşap Fabrikası	Adres: Mehtap Orman Ürünleri A.Ş.1. OSB 13. Cad No:5 38070 Melikgazi - Kayseri Telefon: + 90 352 321 29 10 E-posta: info@beysan.com.tr
Deko Yatak Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 24.CAD. NO: 72 Melikgazi/Kayseri Telefon: 0352 321 32 06 E-posta: moda@hotmail.com
Defans Door Ahşap Fabrikası	Adres: 20. Cd. No:47, 38070 Kayseri Osb/Melikgazi/Kayseri Telefon: - E-posta: -
HFM Plastik ve Ambalaj Fabrikası	Adres: O.S.B 16. cadde No:71 Melikgazi/Kayseri, 38078 Melikgazi/Kayseri Telefon: 0352) 503 02 24 Web-Sitesi: https://hfm-plastik-ambalaj-sanayi-ve-ticaret-as.business.site/#details
Kayseri ve civarı Elektrik Türk Depo Alanı	Adres: Hunat Mah. Nuh Naci Yazgan Cad. No: 32 38030 Melikgazi / KAYSERİ (Merkez) Telefon: 207 80 00 E-posta: https://www.kcetas.com.tr/iletisim/
Kaysu Dayanıklı Tüketim Malları Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 12.CAD. NO: 37 Telefon: 0352 321 14 30 E-posta: yonetim@kaysu.com.tr
Kemerli Metal Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 20.CAD. NO: 62 Telefon: 0352 322 13 84 E-posta: kemerli@kemerli.com.tr
Lüks Kadife Kumaş Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 18.CAD. NO: 30 Telefon: 0352 321 40 61 E-posta: info@lukskadife.com.tr
Merkez Vida ve Metal Fabrikası	Adres: Kayseriosb Mah. 16 Cad. 62 Melikgazi, Kayseri Telefon: 0352 503 20 88 Web-Sitesi: http://www.merkezvida.com/
Merve Tekstil Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 14.CAD. NO: 29 Telefon: 0212 217 05 56
Meissa Tıbbi Cihaz Fabrikası	Adres: Organize Sanayi Bölgesi 16. Cadde No: 73 Melikgazi / Kayseri

	Telefon: +90 352 355 36 35 E-posta: info@meissa.com.tr
Monessa Yatak Fabrikası	Adres: O.S.B. 41.Cad. No. 15 38070 Melikgazi Kayseri / TÜRKİYE Telefon: +90 (352) 321 35 00 E-posta: bilgi@monessa.com.tr
Moonbed Yatak Fabrikası	Adres: OSB 12. CAD NO 58, 38070 Melikgazi/Kayseri Telefon: 0507 620 51 24 E-posta: -
Orta Anadolu İplik Fabrikası	Adres: 24. Sk., 38070 Kayseri Osb/Melikgazi/Kayseri Telefon: 0352 207 87 00 E-posta: nseri@ortaanadolu.com
Renk Plastik Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 18.CAD. NO: 31 Telefon: 0352 321 15 10 E-posta: renkplastik@renkplastik.com
Seferoğlu Elektrik Malzemeleri Fabrikası	Adres: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi 12. Cadde N:39 Melikgazi Kayseri, TÜRKİYE Telefon: + 90 352 321 27 27 E-posta: info@seferogluelektrik.com.tr
Serhat Mobilya Fabrikası	Adres: OSB 24.Cd No:58, 38070 Melikgazi/Kayseri Telefon: 444 6 238 Web-Adresi: https://serhat.com.tr/iletisim
Setka Kağıt Torba Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 31.CAD. NO: 2 Telefon: 0352 321 18 20 E-posta: info@setka.com.tr
Somçelik Raf Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 24.CAD. NO: 55 Telefon: 0352 321 13 00 E-posta: somcelik@somcelik.com
Vipa Kayseri Mobilya Fabrikası	Adres: KAYSERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 16.CAD. NO: 36 Telefon: 0352 322 25 25 E-posta: serhat@serhat.com.tr
Yayla Taşıma Ekipmanları Fabrikası	Adres: 20. Cd. No:49, 38070 Kayseri Osb/Melikgazi/Kayseri Telefon: (0352) 503 49 04
Zenger İplik Fabrikası	Adres: 16. Cd, 38070 Kayseri Osb/Melikgazi/Kayseri Telefon: - E-Posta: -

EK-2: DORUK-3 Organizasyon Şeması

 KAĞIT VE OLUKLU MUKAVVA SAN. TİC. A.Ş.	ORGANİZASYON ŞEMASI
HAZIRLAYAN PROSES SORUMLUSU	ONAYLAYAN FABRİKA MÜDÜRÜ



EK-3: İç Paydaş Öneri/Şikâyet Formu

İÇ ŞİKAYET/ÖNERİ FORMU
Şikâyet ve/veya Öneri Sahibi Personelin Bilgileri (Kişisel bilgilerinizi paylaşmak istemiyorsanız lütfen boş bırakın. İsimsiz öneri ve şikâyetler de değerlendirilecektir.)
Adı ve Soyadı:
Tarih:
<u>İletişim Bilgileri:</u>
Tel:
E-Posta:
Adres:
Şikâyet /Öneri ile ilgili Detaylar:
Şikâyet/Öneri Tanımı:
☐ İş Gücü ve Çalışma Şartları
☐ İş Sağlığı ve Güvenliği:
☐ Çevresel:
☐ Diğer:
Forma konu olayın sıklık derecesi:
☐ Bir kerelik olan bir durum
☐ Problem birden fazla kez yaşandı
☐ Problem hala devam etmekte (Evet cevabınız buysa, lütfen detayları yazınız.)
Belirtilen öneri/şikâyet ile ilgili yapılması gerekenler hakkında talepler:
Kayıt ve Geri Dönüş (DORUK yetkilisi tarafından doldurulacak):
Şikâyet/Öneri Kayıt Numarası:
Şikâyet/Öneriyi Kaydeden Kişi ve Birim:
Şikâyet/Öneri İçin Yapılacak İşlem:
Şikâyet Kapatıldıktan Sonra DORUK Tarafından Doldurulacaktır:
Şikâyeti Kapatın Kişinin Adı Soyadı, Tarih ve İmzası:

EK-4: Dış Paydaş Öneri/Şikayet Formu

DIŞ ŞİKAYET VE ÖNERİ FORMU	
Şikâyet ve/veya Öneri Sahibi Kişinin Bilgileri (Kişisel bilgilerinizi paylaşmak istemiyorsanız lütfen boş bırakın. İsimsiz öneri ve şikayetler de değerlendirilecektir.)	
Adı ve Soyadı:	
Tarih:	
İletişim Bilgileri (Lütfen sizinle nasıl iletişime geçilmesini istediğinizi işaretleyin): Tel: E-Posta: Adres:	
Şikayeti/Öneriyi Kaydeden Kişinin Adı ve Soyadı:	Şikayet/Öneri Tarihi ve İmza:
Şikayet ve/veya Önerinin Detayları:	
Şikayet/Öneri Türü: ☐ Çevresel ☐ Sosyal ☐ Diğer	
Şikayet/Öneri Açıklaması (Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Şikayete konu olayın sonucu nedir?):	
Forma konu olayın sıklık derecesi: ☐ Bir kerelik olan bir durum ☐ Problem birden fazla kez yaşandı ☐ Problem hala devam etmekte (Evet cevabınız buysa, lütfen detayları yazınız.)	
Kayıt ve Geri Dönüş (DORUK yetkilisi tarafından doldurulacak):	
Şikayet/Öneri Kayıt Numarası:	Şikayet/Öneri Tarihi:
Şikayeti/Öneriyi Kaydeden Kişi ve Birim:	
Şikayet ve/veya Öneri İçin Yapılacak İşlem:	
Şikayet Kapatıldığında DORUK Tarafından Doldurulacak:	
Şikayeti Kapatılan Kişinin Adı Soyadı, Tarih ve İmzası:	

DORUK KAĞIT SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizması

1.KOPYA TÜZEL KİŞİYE VERİLİR



T.C.
KAYSERİ VALİLİĞİ
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü



Sayı : E-62529192-622.01-4207509

29.07.2022

Konu : Alo 181 Şikayeti Hk. (Doruk Kağıt)

DORUK KAĞIT SAN.TİC.A.Ş.A
O.S.B. 20 Cad. No:60 Hacılar / KAYSERİ

İlgi : a) Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Alo 181 Çağrı Merkezi'nin 20.07.2022 tarihli şikayet yazısı.
b) 25.07.2022 tarihli ve A467840 seri nolu tutanak.

İlgi (a) da kayıtlı Bakanlığımız Alo 181 hattına yapılan şikayette, işletmenizde oluşan yoğun tozmadan şikayetçi olduğu belirtilmektedir.

25.07.2021 tarihinde İl Müdürlüğümüz personellerince yerinde yapılan incelemede; İşletmenin oluklu mukavva üretimi ile denetim esnasında faal olduğu, şikayete konu tozumaya yönelik olarak işletmede proses sonucu oluşan üretim fresi mukavva parçalarının, vakumlama sistemi ile balya pres makinasına taşınması sırasında sistemde kaçaklar meydana geldiği, balya pres makinası ve çevresinde mukavva parçalarının ve tozlarının bulunduğu ilgi (b)'de kayıtlı tutanak ve ekindeki fotoğraflar ile kayıt altına alınmıştır.

Bu kapsamda gerekli iyileştirmelerin yapılarak kaçakların önlenmesi ve balya pres makinası ve çevresinde mukavva parçalarının ve tozlarının temizlenerek yazımız tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) iş günü içerisinde alınan tedbirlerin ve alanın temizlendiğine dair çekilen fotoğrafların dilekçe ile birlikte İl Müdürlüğümüze sunulması gerekmekte olup aksi takdirde işletmenize 2872 sayılı Çevre Kanunu'nun ilgili maddeleri doğrultusunda cezai işlem uygulanacağını bilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Sibel LİVDUMLU
Vali a.
İl Müdürü

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: 1E47A7FB-F3D8-4768-A585-BC303D19B7DA

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr>

Kocasinan Bulvarı No:155 38090 Kocasinan/KAYSERİ Tel: (0 352) 222 89 84
Belgegeçer: (0 352) 222 89 89
e-mail: kayseri@csb.gov.tr
KEP: kaysercevrevesehircilik@hs01.kep.tr

Bilgi için:Hüseyin KODALAK
Kimyager



 T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI		Denetimin Başlama - Bitiş Tarihi 28/12/2022 - 28/12/2022		Tutanak Seri No. A 721203	
		Saati: 11:30 - 12:30			
DENETLENEN TÜZEL KİŞİNİN					
Adı		Doruk Kağıt San. ve Tic. A.Ş. (Otluklu mukavva Amb. Subes.)			
Adresi		OSB 20. Cd No 60 Melikgazi/KAYSERİ			
Vergi Sicil No.		3100050322	Tel. No.	3523213869	Faks No. 3523213867
Yetkili Temsilcisinin Adı Soyadı		Fatma ÇARDAK KAYA	T.C. Kimlik No.		43459554694
DENETİM BULGULARI: Yukarıda açık adı ve adresi belirtilen işletmede; CİMER Başvurusuna istinaden yerinde yapılan incelemede; 1) Tesisin faaliyet konusunun otuklu mukavva ve kutu üretimi olduğu Tesisin denetim esnasında faaliyette olduğu 2) İşletmede oluşan kirpintili kartonların toplanılarak bir adet filtre sisteminde toplandığı, kapalı kartonların preslenerek filtre sisteminde alındığı, toz halindeki kartonların ise filtre sisteminin tahvalı filtre sisteminde biriktirildiği, 3) Denetim esnasında filtre sisteminde kaçak emişler gözlemlenmediği tespit edilmiştir.					
EK Fotoğraf					
(Bu alan yeterli olmadığında boş bir kağıda bulguların yazımına devam edilir ve denetim bulgularının bitiminde düzenleyenler ve tesis yetkilisi tarafından paraflanır.)					
Denetimi Gerçekleştiren Birim		Çevre Yön. ve Denetim Şb. Md.			
Denetim Nedeni		Planlı ☐	Ani ☐	Şikâyet ☒	
Tesis Yetkilisinin Adı Soyadı ve İmzası		Fatma ÇARDAK KAYA			
Düzenleyenlerin					
Adı Soyadı	Kurumu ve Ünvanı	İmzası	Onay/Görev Yazısı Tarihi-Sayısı		
H. Muharrem ALTINDOLUK	KÇSİDİM Şube M.				
Ayhan YERİLİDAŞ	KÇSİDİM msh				
3 nüsha olarak hazırlanan işbu tutanak mahallinde 3. madde ve sayfa olarak düzenlendi, taraflarca okunarak doğruluğu kabul ile imzalandı ve bir sureti tesis yetkilisine verildi.					

1. KOPYA TÜZEL KİŞİYE VERİLİR



Foto-1: Bakımı ve Temizliği Sağlanmış Kırpıntı Mukavva Filtresi