

**MATA AHSAP VE
OTOMOTIV SAN. TIC.
A.S. (TR)
ÜRETİM TESİSİ**

**PAYDAŞ KATILIM PLANI
(PKP)**



Mayıs 2024

İSTANBUL

**MATA AHSAP VE OTOMOTIV SAN. TIC.
A.S. (TR)
ÜRETİM TESİSİ
PAYDAŞ KATILIM PLANI
(PKP)**

Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	08.05.2024	Ebru Toptaş Kalite Sistem Mühendisi	Rahim Balaban Kalite Sistem Müdürü	Tuğba Başköy Global İnsan Kaynakları Direktörü

Mayıs 2024
İSTANBUL



MATA AHSAP VE OTOMOTIV SAN. TIC. A.S.

Istanbul Endüstri ve Ticaret Serbest Bölgesi
Orijin Cad. No:6 34957 Tuzla / Istanbul - Turkey
Tel: +90 216 394 17 18 | Fax: +90 216 394 17 57

İÇİNDEKİLER

Sayfa

1 GİRİŞ	5
2 MATA OTOMOTIV HAKKINDA	6
3 MATA OTOMOTIV YERLEŞKESİ	7
4 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ	8
4.1 Türk Mevzuatı	8-9
4.2 Uluslararası Standartlar	9-10
5 GÖREV ve SORUMLUKLAR	10
6 TESİS PAYDAŞLARI	12
7 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI	14
8 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ	15
8.1 Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetleri	18
9 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ	19
9.1 Gerçekleştirilmesi Planlanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri	19
10 ŞİKAYET MEKANİZMASI	20
10.1 Şikayet Kaydı	21
10.2 Görev ve Sorumluluklar	21
10.3 Şikayet Mekanizmasının Uygulanması.....	23
11 İZLEME	26

TABLULARIN LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 4-1. Ulusal Mevzuat	8
Tablo 5-1. Temel Görev ve Sorumluluklar	11
Tablo 6-1. Paydaş Grupları	13
Tablo 8-1 Paydaş Katılımı İzleme Programı	16
Tablo 11-1. Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve izleme faaliyetleri – Paydaş Katılım.....	26

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil 3-1. Tesisin Konumu	7
Şekil 10-1. MATA OTOMOTIV’de Öneri/ İstek Kutusu Örneği	23

KISALTMALAR

KSP	Kurumsal Sorumluluk Projeleri
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PPE	Kişisel Koruyucu Ekipman
HKT	Halkın Katılım Planı
PKP	Paydaş Katılım Planı
KSP	Kurumsal Sorumluluk Projeleri

1 GİRİŞ

Bu plan, Mata Ahsap ve Otomotiv San. Tic. A.Ş. Türkiye ile ilgili Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup “*Mata Ahsap ve Otomotiv San. Tic. A.Ş.*” (bundan böyle ‘Mata Otomotiv’ olarak anılacaktır) tarafından hazırlanmıştır.

Paydaş Katılım Planı’nın amacı Tesis yönetimine aşağıdaki konularda rehberlik etmektir:

- Paydaşlarla, özellikle tesislerden etkilenen topluluklarla yapıcı bir ilişki kurmak ve bunu sürdürmek,
- Paydaşların etkin katılımı yoluyla tesisin çevresel ve sosyal performansını iyileştirmek,
- Tesislerin ömrü boyunca ilgili çevresel ve sosyal bilgilerin tüm paydaşlara ulaştırılmasını sağlamak ve Tesislerden etkilenen toplulukları paydaş katılımı çerçevesinde teşvik etmek,
- Tüm paydaşların bilgilere erişimini sağlamak ve olası sorunların dile getirilmesine olanak sağlamak,
- Sürdürülebilirlik ilkeleri gereği şeffaf ve katılımcı iletişimin önünü açmak,
- Tesis faaliyetlerinden etkilenen grupların, olası sorunlarını ve şikayetlerini dile getirebilmeleri için uygun iletişim kanallarına ulaşmalarını sağlamak ve bu sorunlara ve şikayetlere uygun şekilde yanıt vererek sürecin başarılı yönetmesine yardımcı olmak.

Bu Paydaş Katılım Planı şunları içerir:

- Tesisler için paydaşların belirlenmesi,
- Paydaşların Tesisler ile ilişkilerinin analizi,
- Detaylı istişare metodolojileri,
- Bugüne kadar yürütülen ve gelecek için planlanan faaliyetler,
- Paydaşların endişelerini ve şikayetlerini yönetme sürecini ayrıntılarıyla açıklar ve paydaş katılım sürecinin nasıl kayıt altına alınacağını, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklar.

Tesis yönetimi, bu planı tüm aşamalarla uygulamayı taahhüt etmektedir. Paydaş Katılım Planı canlı bir belgedir. PKP Tesis’te bir değişiklik olması halinde, paydaşlarla yapılan istişareler ile paydaşlardan gelen istek/talep veya şikayetler doğrultusunda güncellenecek ve güncel hali web sitesinde yayınlanacaktır. PKP’nin güncellenmesinden Mata Otomotiv Kalite Sistem Müdürü Rahim Balaban sorumlu olacaktır. Daha detaylı görev ve sorumluluk tanımları planın sonraki aşamalarında yer almaktadır.

2 MATA OTOMOTIV HAKKINDA

Mata Otomotiv, üretim konusundaki bilgi birikimini, ileri tasarım ve ürün geliştirme teknikleriyle birleştirerek yüksek kalite bandındaki ürünlerini pazara sunmaktadır.

Mata Otomotiv'in işi, otomotiv endüstrisi için hem gerçek ahşap iç hem de karbon fiber iç veya dış kaplama bileşenlerinin seri üretimidir. Toplu üretime hazırlık aşamalarında müşterilerimize aşağıdaki hizmetleri sunmaktan gurur duyuyoruz:

- Gerçek ahşap ve karbon fiber için yeni dekor kaplamalarının araştırılması ve geliştirilmesi
- Bileşen ve takım tasarımı
- Prototipleme ve test etme
- Özel program yönetimi ve yerel destek
- Hacimsel üretim

Mata Otomotiv, uluslararası norm ve standartlara uygun olarak ISO 14001, IATF 16949, ISO 9001, ISO 27001 ve TISAX kalite belgelerine sahiptir.

Mata Otomotiv, İstanbul Endüstri ve Ticaret Serbest Bölgesi'nde 5 üretim tesisine sahiptir.

Mevcut tesisin kapalı alanı 24732 m²'dir.

Günlük olarak farklılık göstermekle birlikte şu anda, Mata Otomotiv bünyesinde 955 kişi çalışmaktadır. Mevcut Tesislerde, çalışanlara yemekhane, tuvalet, giyinme odası, ibadet alanı, emzirme odası ile dinlenme alanları imkanları sunmaktadır

Mata Otomotiv bünyesinde çalışanlarla ilgili özet bilgiler aşağıda verilmiştir:

ŞEHİR	KİŞİ SAYISI
İstanbul	550
Kocaeli	405
Genel Toplam	955

YAKA	ERKEK	KADIN	Genel Toplam
Beyaz Yaka	123	31	154
Mavi Yaka	666	135	801
Genel Toplam	789	166	955

Engel Durumu	Erkek	Kadın	Genel Toplam
Engelli	23	4	27
Engelli Olmayan	764	164	928
Genel Toplam	784	168	955

Çalışanlara sunulan yan haklar:

Toplu sözleşme kapsamında olan çalışanlarımız için aylık ikramiye, aylık yakacak yardımı, aylık çocuk yardımı, yıllık izin yardımı, ayakkabı çeki yardımı, ayrıca tüm çalışanlarımızı kapsayan yıllık eğitim yardımı, dini bayramlar öncesi nakdi bayram yardımı ve yine din bayramlar öncesi alışveriş çekleri, erzak çeki, yılbaşı çeki yardımı ile koşula bağlı olarak doğum yardımı, vefat yardımı ve evlilik yardımları yapılmaktadır.

İdari kadro için özel sağlık sigortası, yönetici pozisyonları için araç desteği sağlanmaktadır.

Mata Otomotiv, tesisin çevresel ve sosyal performansını iyileştirmek ve buna yönelik kanıtlayıcı belgeler talep etmektedir. IFC Performans Standartları ile uyumlu olarak, bu Paydaş Katılım Planı hazırlanmıştır. Tesis faaliyetlerinin ömrü boyunca etkin ve kapsayıcı istişarelerde bulunulması ve verimli bir paydaş katılım sürecinin devam ettirilmesi hedeflenmektedir.

3 MATA OTOMOTIV YERLEŞKESİ

Mata Otomotiv'in Tesisleri, İstanbul ilinin Tuzla ilçesi sınırları içinde yer almaktadır.

- İstanbul Endüstri ve Ticaret Serbest Bölgesi Aydınli SB Mah.Orjin cad.No:6

Tuzla-İstanbul

Mata Otomotiv, 24732 m² kapalı alana sahiptir.

Aşağıdaki Şekil 3-1, Tesis'in konumunu göstermektedir.



Şekil 3-1. Tesislerin Konumu

4 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ

Bu bölüm, ulusal ve uluslararası gereklilikler kapsamında Tesislerin paydaş katılım faaliyetlerini nasıl düzenleyeceğini ana hatlarıyla anlatmaktadır.

4.1 Türk Mevzuatı

“Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (29.07.2022 tarih ve 31907 sayılı)” ÇED süreci boyunca izlenecek idari ve teknik usul ve esasları tanımlamaktadır. ÇED Yönetmeliğine göre Yönetmeliğin 9 Maddesi uyarınca Tesisler için Halkın Katılımı Toplantısı (HKT) gerekli değildir. Tesisler kapsam dışıdır.

Table 4-1. Ulusal Mevzuat

ULUSAL MEVZUAT	
Çevresel Etki Değerlendirmesi	
Türk Çevre Kanunu	Resmi Gazete No: 2872; Yayımlanma tarihi: 1983
Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 31907, Tarih: 29.07.2022
Su	
Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 25687 Tarih:31.12.2004 (Değişiklik No: 32188 Tarih: 12.05.2023)
Yeraltı Suları Hakkında Kanun	Resmi Gazete No: 167, Yayımlanma: 1960
Hava	
Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 27277 Tarih:03.07.2009 (Değişiklik No: 31296 Tarih: 06.11.2020)
Hava Kalitesi Değerlendirme ve Yönetimi Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 26898 Tarih: 06.06.2008
Koku Oluşturan Emisyonlarının Kontrolü Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No. 28712 Tarih:19.07.2013
Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No. 29003 Tarih: 17.05.2014 (Değişiklik No: 30082Tarih: 31.05.2017)
Florlu Sera Gazlarına İlişkin Yönetmelik	Resmi Gazete No: 31881 Tarih: 29.06.2022
Çevre İzin ve Lisans Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 29115 Tarih: 10.09.2014 (Değişiklik No: 32113, Tarih: 23.02.2023)
Egzoz Gazı Emisyonu Kontrolü Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 30004 Tarih: 11.03.2017 (Değişiklik No: 31463, Tarih: 23.04.2021)
Kirletici Salım ve Taşıma Kaydı Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 31679 Tarih: 04.12.2021
Toprak	
5403 Sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu (6537 Sayılı Kanun ile değiştirildiği şekliyle) ve ilgili mevzuat	Resmi Gazete No. 25880 03 Temmuz 2005
Toprak Kirliliğinin Kontrolü ve Noktasal Kaynaklı Kirlenmiş Sahalara Dair Yönetmelik	Resmi Gazete No: 27605, Tarih: 08.06.2010 (Değişiklik No: 28704, Tarih: 11.07.2013)
Gürültü	
Çevresel Gürültü Kontrol Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 32029 Tarih: 30.11.2022
Binaların Gürültüye Karşı Korunması Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No. 30082, Tarih:31.05.2017
Atık	
Atık Yönetimi Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 29314 Tarih: 02.04.2015 (Değişiklik No: 30016, Tarih: 23.03.2017)
Atık Yağların Yönetimi Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 30985 Tarih: 21.12.2019 (Değişiklik No: 3207, Tarih: 12.01.2023)

Atıkların Düzenli Depolanmasına Dair Yönetmelik	Resmi Gazete No. 27533 Tarih:26.03.2010 (Değişiklik No: 31876 Tarih: 24.06.2022)
Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Yönetimi Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No. 32055 Tarih:26.12.2022
Bitkisel Atık Yağ Kontrolü Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 29378 Tarih: 06.06.2015
Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 31523 Tarih: 26.06.2021
Geri Kazanım Katılım Payına İlişkin Yönetmelik	Resmi Gazete No. 30995 Tarih:31.12.2019 (Değişiklik No: 32481 Tarih: 06.03.2024)
Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 29959 Tarih: 25.01.2017 (Değişiklik No: 31927, Tarih: 18.08.2022)
Ömrünü Tamamlamış Lastiklerin Kontrolü Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 26357 Tarih: 25.11.2006 (Değişiklik No:29292 Tarih:11.03.2015)
Atık Pil ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 25569 Tarih: 31.08.2004 (Değişiklik No:29214, Tarih:23.12.2014)
Sıfır Atık Yönetmeliği	Resmi Gazete No: 30829 Tarih: 12.07.2019 (Değişiklik No: 31623 Tarih:09.10.2021)
Kimyasallar	
Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanması Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No: 30105 Tarih: 23.06.2017 (Değişiklik No: 32408 Tarih:23.12.2023)
Kalıcı Organik Kirleticiler Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No: 30595 Tarih: 14.11.2018 (Değişiklik No: 31434 Tarih: 25.03.2021)
Bazı Zararlı Kimyasalların İhracatı ve İthalatı Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No: 32087 Tarih: 28.01.2023
Büyük Endüstriyel Kazaların Önlenmesi ve Etkilerinin Azaltılması Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No: 30702 Tarih: 02.03.2019
Jeoloji ve Depremsellik	
Afet Bölgelerinde Yapılacak Yapılar Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No. 26582 Tarih: 14.07.2007
İş ve Çalışma Koşulları	
İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu	Yasa No: 6331, Onay Tarihi: 2012
Alt İşverenlik Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 27010 27 Eylül 2008
İş Kanunu (No. 4857)	Resmi Gazete No. 25134 10 Haziran 2003
Paydaş Katılımı	
Bilgi Edinme Hakkı (No. 4982)	Resmi Gazete No: 25269 Tarih: 24.10.2003

4.2 Uluslararası Standartlar

Bu rapor, ilgili IFC Performans Standartları ve uluslararası gereklilikleri kılavuz alınarak hazırlanmıştır. IFC, kurumların faaliyetlerini iyileştirmelerine yardımcı olmak amacıyla çevresel ve sosyal yönetim sistemi geliştirilmesine ve uygulanmasına danışmanlık ve varlık yönetimi hizmetleri sunan uluslararası bir finans kuruluşudur. Yoksulluğu azaltmak ve kalkınmayı teşvik etmek ve ticari projelere yatırım yaparak ekonomik kalkınmayı ilerletmek amacıyla Dünya Bankası Grubu'nun özel sektör kolu olarak 1956 yılında kurulmuştur. Projeler üzerindeki sosyal ve çevresel riskleri ve etkileri yönetmenin bir yolunu sağlamak için IFC, Sosyal ve Çevresel Sürdürülebilirlik Performans Standartları oluşturulmuş ve 2012'de güncellenmiştir. Performans Standartları, proje düzeyindeki faaliyetlerle ilgili olarak müşterinin paydaş katılımı ve bilgi paylaşma yükümlülükleri dahil olmak üzere sürdürülebilir bir şekilde iş yapmanın bir yolu olarak riskleri ve etkileri önlemeye, hafifletmeye ve yönetmeye yardımcı olmak için tasarlanmıştır.

Bir başka değişle, IFC, genel kalkınma hedeflerine ulaşabilmek amacıyla iş faaliyetlerine yön verirken Sürdürülebilirlik Çerçevesini diğer strateji, politika ve girişimlerle birlikte uygular. Performans Standartları başka finansal kuruluşlar tarafından da uygulanabilir. IFC'nin gerçekleştirildiği yatırım süresince aşığıdaki sekiz Performans Standardını uygulamak zorundadır:

Performans Standardı 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

Performans Standardı 2: İş ve Çalışma Koşulları

Performans Standardı 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi

Performans Standardı 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti

Performans Standardı 5: Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme

Performans Standardı 6: Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi

Performans Standardı 7: Yerli Halklar

Performans Standardı 8: Kültürel Miras

Bu çalışması sırasında izlenecek Tesisler kapsamındaki IFC kılavuzları aşığıdaki gibidir:

- 30 Nisan 2012 tarihli Sosyal ve Çevresel Sürdürülebilirlik Performans Standartları,
- IFC Performans Standartları Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı Metal Ürünleri İmalatı

5 GÖREV ve SORUMLUKLAR

Mata Otomotiv Türk mevzuatına uygunluğunu denetleme ve değişiklikleri izleme için farklı yöntemler izlemektedir. Alanında uzman personeller, ISO 14001 sertifikası, kurumsal ilişkiler ve hukuki danışmanlıklar mevzuat takibi için kullanılan araçlardandır. Çalışanların da bu konularda bilgilendirilmesi için kurum içi eğitimler düzenlenmektedir. Bu eğitimler sürdürülebilirlik, su kıtlığı, iklim değişikliği ile mücadele ve uyum, cinsiyet eşitliği, kapsayıcılık, enerji yönetimi, atık depolama, karbon salınımı ve İSG standartları gibi konuları içermektedir.

Mata Otomotiv, kurum içerisinde Uluslararası Finans Kuruluşu (IFC) Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları'na uygun bir şekilde insan ve işçi hakları konusunda eğilmektedir. Bu sebeple iç ve dış paydaşları belirlemiştir. İç paydaşlar firma içerisinde çalışan tüm işçileri kapsarken, dış paydaşlar yakın yerleşim yerlerinin sakinleri, devlet kurumları, taşeron, tedarikçi ve müşteriler ve STK'lardır. Paydaşlar 6. Bölüm'de yer almaktadır.

Mata Otomotiv bünyesinde IFC Performans Standartları'nın sosyal kısımlarının uygunluğun denetimi için Paydaş Katılım Planı Yöneticisi olarak Kalite Sistem Müdürü Rahim Balaban görevlendirilmiştir. Paydaşları belirleme, iletişim metotları ve performans denetimleri ileriki bölümlerde yer almaktadır.

Tesis Yönetimi, etkilenen tüm tarafların, özellikle etkilenen yerleşim birimlerinin, yerel halkın, komşu tesislerin ve çevredeki resmi kurumların Tesis hakkında bilgilendirilmesini sağlayacaktır. Bu gruplar, Tesis dahilindeki önemli konularının belirlenmesi sürecine dahil olacaktır. Tesiste etkin bir paydaş katılımı yürütmek için tanımlanan görev ve sorumluluklar aşağıdaki tabloda sıralanmıştır:

Tablo 5-1. Temel Görev ve Sorumluluklar

Görev ve Sorumluluklar
<p>Yönetim Kurulu Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasını sağlar Bu planın etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları temin eder</p>
<p>Paydaş Katılım Planı Yöneticisi Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasını sağlar Bu planın etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları temin eder Planın uygulanması için taraflar arası gerekli koordinasyonu sağlar</p>
<p>Paydaş Katılım Planı Sorumluları* Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması ve geliştirilmesi Paydaş Katılım Planı'nın etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve bölüm yöneticilerine sunmak Tesis faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuata uygunluğunun değerlendirilmesi Şikayet Yönetimi prosedürlerinin geliştirilmesi ve duyurulması İrtibat kişisi olarak yerel halktan, kamudan, STK'lardan ve ilgili gruplardan gelen şikayetlerin toplanması Gelen şikayetlerin ilgili taraflara iletilmesi Şikayetlerin alınması, incelenmesi, araştırılıp takip edilmesi Gelen şikayetlerin çözümü için ilgili birimlere yönlendirilmesi Şikayet prosedürü kapsamındaki düzenlemelerin yerine getirilmesi, izlenmesi ve değerlendirilmesi İstihdam mevzuatındaki değişiklikler ve Tesislerin işleyişinden çıkarılan derslerin bir sonucu olarak düzenli olarak Şikayet Mekanizmasının gözden geçirilmesi Şikayet Mekanizmasını iletişim kanalları aracılığıyla tüm alt yüklenici çalışanlarına iletilmesi Şikayet Mekanizmasının yeni çalışan oryantasyonu sırasında özellikli bir konu olmasının sağlanması Şikayet Mekanizmasının başarılı bir şekilde uygulanması ve işletilmesi için Alt Yüklenici süpervizörlerine ve yöneticilerine görev ve sorumlulukları konusunda tavsiye ve destek verilmesi İyi Endüstri Uygulamalarının hayata geçirilmesi</p>

Paydaş Katılım Planı Sorumluları*:

Paydaş Katılım Planı Yöneticisi: Rahim Balaban (Kalite Sistem Müdürü)

Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi: Tuğba Başköy (Global İnsan Kaynakları Direktörü)

Dış Paydaşlarla İletişim Sorumlusu: Haluk Bayraklı (Satın Alma Kıdemli Müdürü), Levent Hekimoğlu (Sarf Malzeme Satın Alma Müdürü) ve Deniz Ergen (İdari İşler Sorumlusu)

İç Paydaşlarla İletişim Sorumlusu: Kadir Diloğlu (İnsan Kaynakları Özlük İşleri Müdürü)

6 TESİS PAYDAŞLARI

Paydaş belirlemenin amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak -olumlu ya da olumsuz- etkilenebileceğini (etkilenen taraflar) veya Tesislerle ilgisi olabileceğini (ilgili taraflar) belirlemektir.

IFC El Kitabı'na göre paydaşlar "bir projeden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenenlerin yanı sıra üretimi olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkilemesi mümkün kişi ya da gruplardır". Paydaş katılım kriterleri her projeye göre değişmektedir. Proje/tesisin nerede olduğu, bulunduğu yerin kültürel özellikleri, tesisin faaliyet alanı gibi birçok etken paydaş belirlemede kriter olarak karşımıza çıkmaktadır. Paydaşlar ilk olarak firma tarafından belirlenmelidir. Halkın tesis tarafından etkilenip etkileneceğini bilmesi her zaman mümkün değildir. Ancak tesisin ömrü boyunca başta belirlenen paydaşlara yenileri eklenebilir.

Dış paydaşlar tedarikçiler, alt yükleniciler, müşteriler, yerel yönetimler, devlet kurumları, meslek okulları, OSB yönetimi, sivil toplum kuruluşları, sertifikasyon kuruluşları, akademik topluluklar ve komşu tesisler de Tesislerin paydaşları olarak belirlenmelidir. Mata Otomotiv'in tesis ömrü boyunca paydaşlarını ilgilendiren tüm faaliyetleri duyurması gibi bir yükümlülüğü olacaktır. İnsan hakları ilkesinin bir boyutu olarak dışarıdan gelen şikâyet, öneri ve bilgi talebini karşılayacaktır.

İç paydaşları oluşturanlar ise bizzat tesiste çalışan her kademedeki işçiyi içermektedir. Mata Otomotiv'in tüm çalışanlarına yönelik birtakım sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumluluklar Türk mevzuatında yazılanları eksiksiz uygulama ile başlamaktadır. Bunun yanı sıra tüm çalışanlara adil muamele yapma, çalışan-yönetim ilişkisinin sürdürülebilir iyileşmesini sağlama, çocuk işçi, göçmen işçi gibi hassas grupları koruma, güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını oluşturma ve angarya/zorla çalıştırma gibi konulardan kaçınma davranışlarını geliştirmektedir. İnsan ve işçi haklarını içeren bu ilkelerle birlikte iş yaptığı firmalardan da talep edecek ve denetlemesini sağlayacaktır.

Mata Otomotiv, tüm paydaşların katılımına olanak sağlayacak bir mekanizma kuracak ve bunu duyurmak için mümkün olan tüm iletişim kanallarını kullanacaktır. Ancak yine de tüm paydaşlara eşit bir şekilde ulaşabilmek mümkün değildir. Bu hususta atlanmaması gereken nokta hassas gruplara dahil insanlara ulaşmaktır. Mata Otomotiv, hassas grupları belirlemek için çalışmalar yapacaktır.

Tesis faaliyetlerinden etkilenen dezavantajlı ve kırılgan grupların, paydaş katılım sürecine dahil olmakta güçlük çekebileceğinin farkına varılması ve bu durumunun bertaraf edilmesi için özel bir çaba harcanması önem taşımaktadır. Paydaş Katılım Planı, bir paydaş tanımlarken bu kişi ya da grubun tesisten doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenebileceğini göz önünde bulundurur. Buna ek olarak, Tesislerle ilgilenen veya Tesislere etki eden diğer kişi ve gruplar da plana ilave edilir.

Paydaş belirleme süreci, Tesisin ömrü boyunca devam etmektedir. Düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gerekmektedir. Paydaş belirleme süreklilik gösteren bir olgu olduğu için farklı paydaşlar farklı konularda dahil olmaktadır. Bu nedenle paydaşlar, Tesisle olan bağlantılarına göre tasnif edilebilmektedir. Bir paydaş grubunun Tesisle olan bağlantısını anlaşılması, paydaş katılımının temel hedeflerinin belirlenmesine yardımcı olmaktadır.

Tablo 6-1 Tesis kapsamında ilgilenen ve etkilenen paydaşları göstermektedir.

Tablo 6-1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgilenen
Halk		
• Meslek Liseleri • İstanbul Endüstri ve Ticaret Serbest Bölgesi'ndeki Komşu Tesisler	√	√
Eğitim Birimleri		
• Sabancı Üniversitesi • Yalın Enstitüsü	√	√
Kamu Yönetim Birimleri		
• Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı • Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı • Tuzla Kaymakamlığı • İstanbul Valiliği • İstanbul Valiliği Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü • İstanbul Ticaret ve Sanayi Odası • Tuzla İlçe Sağlık Müdürlüğü • İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü • Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı • Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) • İstanbul Endüstri ve Ticaret Serbest Bölgesi(DESBAŞ)	√	√
Belediyeler		
• Tuzla Belediyesi • İstanbul Büyükşehir Belediyesi	√	√
STK'lar	√	√
Sendika	√	√
İç Paydaşlar		
Mata Otomotiv Çalışanları	√	√
Yükleniciler/Taahhütçüler/Tedarikçiler	√	√
Müşteriler	√	√
Sertifikasyon Kuruluşları	√	√
Hassas Gruplar	√	√

7 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI

Tesisler kapsamında paydaş katılımı için bir dizi araç ve yöntem kullanılmış ve kullanılmaya devam edecektir. Tesislerin ömrü boyunca verimli ve etkili paydaş katılımını sağlamak için halihazırda kurulmuş olan iletişim mekanizmalarının yanı sıra uygun görülen yeni mekanizmalar da sürece dahil edecektir.

Paydaşlarla iletişim kurmak için kullanılan yöntemler aşağıda sunulmuştur:

- Resmi ve gayriresmi yüz yüze görüşmeler (bireysel ve kolektif) - tesisin ömrü boyunca devam edecek birincil istişare şekli olacaktır. Buna, Tesis tarafından planlanan ya da paydaşlar tarafından talep edilen paydaş toplantıları da dahildir.
- Mata Otomotiv web sitesi (www.mataauto.com) – kamuya açık duyurular, belgeler, raporlar, yönetim planları vb.
- Şikayet mekanizması - özellikle doğrudan etkilenen paydaşları hedef alır. Söz konusu mekanizmanın ayrıntıları bu dokümanın 10. Maddesinde detaylandırılmıştır.

8 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

Paydaş katılımı, Tesislerin ömrü boyunca devam edecektir. Kilit paydaşlar, Tesislerin faaliyetleri hakkında bilgilendirileceklerdir. Telafi ve iyileştirme önlemlerinin etkinliği hakkında geri bildirim sağlama, herhangi bir sorunu veya şikayeti dile getirme fırsatına sahip olacaklardır.

Bu Raporun uygulanmasıyla paylaşılacak bilgiler aşağıdakileri içerecektir (ancak bunlarla sınırlı değildir):

- Raporun uygulanmaya başlanmasından sonra ortaya çıktığı belirlenen etkiler,
- Raporun uygulama etkileri ve uygulanmakta olan telafi veya iyileştirme yöntemleri,
- Görev ve sorumluluklar,
- İzleme ve yönetim yöntemleri,
- Şikayet mekanizması hakkında bilgi

Etkili paydaş katılımını sağlamak için aşağıdaki önlemler dikkate alınacaktır:

- Paydaş Katılım Planı, tüm paydaşlara ulaştırılacaktır,
- Paydaş Katılım Planı, sorumlu yönetici tarafından yıllık olarak gözden geçirilecektir,
- Mata Otomotiv, etkilenen paydaşlarla ve diğer ilgili taraflarla iletişim kurarken bu planı dikkate alacaktır.

Tesisin Paydaş Katılım Planı sorumluları, Tesis ömrü boyunca devam eden bir süreç olarak paydaşlarla etkileşimden sorumlu olacaktır. Şikayetler, artan paydaş endişelerinin (gerçek ve algılanan) bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülmezse artabilir. Şikayetlerin belirlenmesi ve bunlara çözüm bulunması, Tesisler ve etki alanındaki paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekleyecektir.

Mata Otomotiv resmi olarak dahili bir Şikayet Mekanizması oluşturmuştur. Bu, paydaşların Tesis ile etkileşime girmeleri için resmi ve sürekli bir yol sağlayacaktır. Bu planın uygulanmasıyla, iç/dış paydaşlar için ücretsiz olarak oluşturulan bu resmi şikayet mekanizması, çözümlere erişimi engellemeyecektir.

İç ve dış paydaşlar, Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasıyla birlikte Mata Otomotiv'in web sitesi, posta ve yüz yüze görüşmeler gibi bir dizi seçenek aracılığıyla fikirlerini ve şikayetlerini paylaşabilecekler. Yerleşkenin çeşitli yerlerinde şikayet ve önerilerin belirtildiği öneri/ istek kutuları bulunmaktadır. Ek olarak, paydaşların tercih etmeleri halinde şikâyetlerini bildirebilmeleri için "etikkurul@mataauto.com" mail adresi oluşturulmuştur. Şikâyetlere en geç ilgili birime iletilildiği tarihten itibaren 6 iş günü içerisinde yanıt verilmesi gerekmektedir. Uygulanan "açık kapı politikası" kapsamında, çalışanların herhangi bir üst düzey yöneticiye başvurmadan doğrudan şikâyet ve önerilerini iletebilecektir. Bu politika, yasal ve etik konular ile iş kalitesiyle ilgili konularda çalışanların kendi görüş ve fikirlerini açıklamalarını ve şikâyetlerini dile getirmelerini teşvik etmektedir. Paydaş Katılımı İzleme Programı, aşağıdaki Tabloda gösterildiği gibi Mata Otomotiv'in ihtiyaçlarına göre geliştirilebilir.

Tablo 8-1. Paydaş Katılımı İzleme Programı

Paydaş Grupları	Kapsam	Sıklık	Method ve Araçlar
Çevre Yerleşimler <ul style="list-style-type: none">• Meslek Liseleri• İstanbul Endüstri ve Ticaret Serbest Bölgesi'ndeki Komşu Tesisler• Üniversiteler	<ul style="list-style-type: none">• İşe Alım Süreci• Sosyal Sorumluluk Projeleri• Talep halinde Tesis faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi• Halkın şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi• Etkin ve uygulanabilir paydaş katılımı yoluyla halk ve güvenliğinin takip edilmesi	Yıllık İhtiyaç Halinde	Web sitesi E-mail bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri
<ul style="list-style-type: none">• Kamu Kuruluşları• Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı• Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı• Tuzla Kaymakamlığı• İstanbul Valiliği• İstanbul Valiliği Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü• İstanbul Ticaret ve Sanayi Odası• Tuzla İlçe Sağlık Müdürlüğü• Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı• Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)• İstanbul Endüstri ve Ticaret Serbest Bölgesi(DESBAŞ)	<ul style="list-style-type: none">• Talep halinde Tesis faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi• Halkın şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi• Yerel satın alma ve istihdam verileri.	Yıllık İhtiyaç Halinde	Web sitesi E-mail bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri

Belediyeler <ul style="list-style-type: none"> • İstanbul Büyükşehir Belediyesi • Tuzla Belediyesi 	<ul style="list-style-type: none"> • Talep halinde Tesis faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi • Halkın şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi • Yerel satın alma ve istihdam verileri. 	Yıllık İhtiyaç Halinde	Web sitesi E-mail bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri
Tesis Çalışanları	<ul style="list-style-type: none"> • Tesis alanında Şikâyet Mekanizması uygulamalarının aylık kontrolü 	Devam Eden	İstek/Öneri kutuları Bilgilendirme panoları Tüm çalışanlara e-posta (etikkurul@mataauto.com) Mata Otomotiv 'in web sitesi Yazılı güncellemeler Yüz yüze görüşmeler
Müşteriler	<ul style="list-style-type: none"> • Talep halinde Tesis faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi 	Devam Eden	Web sitesi E-mail bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri
Yükleniciler/Taşeronlar/Tedarikçiler/STK/Sendika	<ul style="list-style-type: none"> • Talep halinde Tesis faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi • Yerel satın alma ve istihdam verileri. 	Devam Eden	Web sitesi E-mail bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri
Sertifikasyon kuruluşları	<ul style="list-style-type: none"> • Talep halinde Tesis faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi 	Devam Eden	Web sitesi E-mail bilgilendirmeleri Telefon Görüşmeleri
Hassas gruplar	<ul style="list-style-type: none"> • Tesis alanında Şikâyet Mekanizması uygulamalarının aylık kontrolü 	Devam Eden	İstek/Öneri kutuları Bilgilendirme panoları Tüm çalışanlara e-posta (etikkurul@mataauto.com) Mata Otomotiv 'in web sitesi Yazılı güncellemeler Yüz yüze görüşmeler

Şikayet mekanizması, halk ve Mata Otomotiv arasındaki birincil arayüz olan Dış Paydaşlarla İletişim Sorumlusu Haluk Bayraklı, Levent Hekimoğlu ve Deniz Ergen tarafından yönetilecektir. Şikayetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır.

Şikayet mekanizması süreçten haberdar olmaları, şikayette bulunma hakkına sahip olduklarını bilmeleri, mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikayetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için etkilenen paydaşlara tanıtılacak ve duyurulacaktır. Çoğu durumda bir şikayet, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya şirketin şikayet yetkililerinden biri aracılığıyla iletilecektir. Mata Otomotiv'in şikayet mekanizması hakkında daha fazla bilgi bu belgenin 10. Bölümü'nde yer almaktadır.

8.1 Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetleri

Mata Otomotiv, Paydaş Katılım Planı'nı internet sitesinde paylaşmıştır.

Mata Otomotiv Şikayet Mekanizması, iç ve dış paydaşlar için kurulmuştur. Ayrıca Şikayet Mekanizması ile ilgili uygulamalar Paydaş Katılım Planı içerisinde açıklanmıştır.

Mata Otomotiv tüm çalışanlarına eğitim ile Paydaş Katılım Planı'nın amacını, kapsamını, görev ve sorumluluklarını yıllık eğitimler ile aktaracaktır.

Mata Otomotiv dış paydaşlara yönelik Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Mekanizması hakkında dış paydaşlarına bilgilendirme maili paylaşacaktır.

9 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Projeleri, özellikle kurumsal düzeydeki paydaş katılımı faaliyetleri sırasında uygulanan en önemli araçlardan biridir. KSS'ler, şirketin hesap verebilirliğini, şeffaflığını ve sürdürülebilirliğini sağlar, aynı zamanda etkilenen yerel halkları ve yerel hükümet birimlerini destekler. Mata Otomotiv bugüne kadar aşağıdaki faaliyetleri üstlenmiştir:

• Mata'lı Çocuklarımızın Gözünden Cumhuriyet Renkleri Resim Yarışması

Çalışanlarımızın çocukları için resim yarışmaları düzenlenerek, resim yapmaya tutkulu 15 yaşını aşmamış çocuklarına resim malzeme desteği sağlanmıştır.

• Kız Çocukları Okusun, Türkiye Gelişsin

Mata Otomotiv, Çağdaş Yaşamı Destekleme derneğine burs yardımı yaparak yüksek öğrenimine devam eden 3 genç kızın okul eğitim masraflarını üstlenmiştir. Maddi burs desteği dışında da staj başvurularında kız çocuklara öncelik tanınmaktadır.

• Aklim İşimde, Çocuğum Güvende

Mata Otomotiv, anne olan kadın çalışanlarına kreş desteği sunarak, hem yeni annelerin işe adaptasyon sürecine hem de çocukların güvenle bakılmasına destek vermektedir.

• Avukat İsmail Kaşlıoğlu Anısına Hukuk Öğrencilerine Burs

Avukat İsmail Kaşlıoğlu Anısına 4 üniversite öğrencisinin eğitimleri sürecince (4 yıl) akademik masrafları karşılanmaktadır.

9.1 Gerçekleştirilmesi Planlanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri

• Temiz İçme Suyu Projesi

Adem Yavuz Mahallesi 2316/4. Sokak No: 7, 41400 Gebze/Kocaeli adresinde bulunan Farabi İlköğretim okulunda 6 – 14 yaş arasındaki çocukların okulun ihtiyacı olan temiz içme suyuna erişimi için altyapı çalışmalarına destek verilecektir.

• TEMA Vakfı Fidan Bağışı

Mata Otomotiv'in 20. Yılı'nı kutlamak için, çalışanlar adına TEMA Vakfı'na fidan bağışı yapılması hedeflenmektedir. Bağışlanan fidanların sertifikaları da Mata'nın 20. Yılı'nı kutlayan tüm çalışanlara anı olarak takdim edilecektir.

10 ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikâyet mekanizması, IFC Performans Standartları (PS) kapsamında müşteriler tarafından topluluk katılımıyla ilgili gerekliliklere yaklaşımının önemli bir parçasıdır. Şikâyet Mekanizması'nın amacı, Faaliyetler sürecinde ortaya çıkabilecek Şikayetlere dair bir çözüm prosedürüne erişim sağlamaktır. Bu noktada öncelik, etki alanındaki halk ve tesis çalışanları dahil olmak üzere Tesis'ten etkilenen kişilere verilmektedir.

Şikayetler, paydaşların artan endişelerinin bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülemese artabilir. Şikayetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi Tesis çalışanları, yerel halk ve diğer paydaşlar arasındaki olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Şikayet Mekanizması, Tesis ile ilgili Şikayetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlayacaktır. Tesisin başlangıcından itibaren Şikayet mekanizması; bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, e-posta, duyuru panoları aracılığıyla paydaşlarla paylaşılmalı ve bu süreç Tesisin ömrü boyunca devam etmelidir.

Şikayetlerin ilk kabulü Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi Tuğba Başköy tarafından gerçekleştirilecektir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi, Şikayetleri belirli başlıklara göre tasnif etmekten ve Şikayetin konusuna göre ilgisine iletmekten sorumlu olacaktır. Bölüm 11.1'de Şikayet Kaydı'na dair detaylı bilgiler verilmiştir.

Şikayete cevap verilmesi veya değerlendirilmesi sürecinin uzaması, esas olarak ortaya çıkan Şikayetin karmaşıklığına bağlı olacaktır. Ancak ideal olan, en geç ilgili birime iletilildiği tarihten itibaren 6 iş günü içinde çözüme ulaşılmasıdır.

Şikayet Mekanizması'nın duyurmak için kullanılan yöntemler kültürel açıdan uygun ve paydaşların genel bilgilendirme yöntemlerine uygun olmalıdır. Örneğin hassas gruplar ve diğer paydaşlar bilgiye farklı şekilde erişebilir ve her iki grubun da bilgiye eşit erişiminin sağlanması gerekir. Paydaşlar, Tesislerin ömrü boyunca mektup, e-posta, öneri/ istek kutuları ve yüz yüze görüşmeler gibi bir dizi seçenek aracılığıyla görüş ve Şikayetlerini paylaşabilecekler.

Şikayet başvurusunda bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizli bir şekilde değerlendirilmesini talep edebilirler. Sorumlular Şikayet sahibinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

10.1 Şikayet Kaydı

Gelen tüm şikayetler, birer istek numarası atanarak Şikayet Dosyası'na kaydedilecektir.

Şikayet Dosyası, şikayetin durumunu izlemek, şikayetin ortaya çıkma sıklığını tespit etmek, şikayetin kaynaklandığı nedenleri analiz etmek, yaygın şikayet konularını ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için de kullanılacaktır.

Tüm şikayetler, aşağıdaki bilgilerle ilgili Şikayet Dosyası'na kaydedilecektir:

- Şikayet istek numarası
- Şikayetin tarihi
- Şikayetin alındığı yer ve hangi biçimde (öneri/istek kutuları için)
- Şikayet sahibinin iletişim bilgileri (isimsiz olmayan şikayetler olması durumunda)
- Şikayetin içeriği
- Konunun ele alınmasından sorumlu taraflar
- Şikayetlerin soruşturulmasının başladığı ve bittiği tarihler
- Soruşturmanın sonuçları
- Şikayetçiye gönderilmesi önerilen düzeltici faaliyetler hakkında bilgiler (anonim olmaması durumunda) ve gönderilme tarihi
- Tesislerin personelleri tarafından gerekli eylemler için işin bitiş tarihi
- Düzeltici faaliyetin tatmin edici olup olmadığına veya şikayetin çözülmemesinin bir nedeni olup olmadığına dair bilgiler
- Şikayet kapanışı
- Kapatılmamış şikayet dosyaları için alınacak aksiyonlar

10.2 Görev ve Sorumluluklar

PKP'nin etkili bir şekilde uygulanması için tesis özelinde 4 farklı görev tanımlanmıştır:

- 1- Paydaş Katılım Planı Yöneticisi
- 2- Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi
- 3- İç Paydaşlarla İletişim Sorumlusu
- 4- Dış Paydaşlarla İletişim Sorumlusu

Aşağıda yönetici ve sorumluların görevleri listelenmiştir:

Paydaş Katılım Planı Yöneticisi

- Paydaş katılım sürecinden sorumludur.
- Sürdürülebilirlik raporundan sorumludur.
- PKP birimlerini yönetir, yeni sorumlu atar ya da görevden alır.
- PKP'nin başarısını ölçer, gerekli durumlarda günceller.

Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi

- Hangi kanaldan gelirse gelsin (web sitesi, telefon, yüz yüze, kutular vb) iç ya da dış paydaşlardan tüm şikayetleri kayıt altına alır.
- Kayıt altına alınan şikayetleri ilgili birime yönlendirir.
- Tarafların dinlenmesini sağlar.
- İlgili birimden gelen dönüşler hakkında sonuçları açıklar.
- Şikayetin sonucunu ilgilisiyle paylaşır.
- Sonuçla ilgili itirazları alır.
- Şikayet kapama mekanizmasını uygular.

İç Paydaşlarla İletişim Sorumlusu

- İç paydaşların haklarını bilmesi ve şikayet mekanizmasını tanınmasını sağlar.
- İç paydaşlara verilen oryantasyon eğitiminin işçi hakları kısmını yönetir.
- İç paydaşlarla işçi hakları konusunda periyodik toplantılar yapar.
- PKP'de değişikliğe gidilmesi halinde iç paydaşlara bunu aktarır.

Dış Paydaşlarla İletişim Sorumlusu

- Dış paydaşların haklarını bilmesi ve şikayet mekanizmasını tanınmasını sağlar.
- Dış paydaşlarla bilgi paylaşılmasını sağlar.
- Dış paydaş toplantıları düzenler.
- Gerektiği durumlarda sorun çözmek için iletişim sağlar.

10.3 Şikayet Mekanizmasının Uygulanması

Çözümüne öncelik vermek için şikayetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı şikayetlerin, örneğin acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçim kaynaklarına ilişkin konular acil müdahale gerektirebilir.

Şikayet Mekanizması'nı tamamlayan 10 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

Adım 1: Şikayetin belirlenmesi, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi tarafından verilen uygun eğitim ve bilgilendirmelerin yapılmasına istinaden kişisel iletişim kanalları kullanılarak yapılacaktır.

Bu şikayet başvurusu yüz yüze, telefon, mektup, öneri/istek kutuları veya e-posta yoluyla yapılabilir.



Şekil 10-1. Mata Otomotiv'de Öneri/İstek Kutusu Örneği

Adım 2: Şikayetin, Şikayet Dosyası'na kaydedilmesi, şikayetin alınmasından sonraki bir iş günü içinde yapılacaktır. Şikayet kaydı, atanan Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi tarafından yönetilecektir. Şikayetin önemi daha sonraki beş iş günü içinde değerlendirilecektir. Önem kriterleri aşağıdaki listede özetlenmiştir.

1. *Seviye Şikayet*: münferit veya "bir defaya mahsus" (belirli bir raporlama dönemi içinde - bir yıl) ve doğası gereği esasen yerel olan bir şikayet.

Not: Bazı tek seferlik şikayetler, Seviye 3 şikayeti olarak değerlendirilecek kadar önemli olabilir, örneğin ulusal veya uluslararası bir kanun ihlal edildiğinde (bkz. Seviye 3).

2. *Seviye Şikayet*: Yaygın ve tekrarlanan şikayetler (örn. tesislerden gelen gürültü, toz vb.).

3. *Seviye Şikayet*: Bir kereye mahsus bir şikayet veya yaygın ve/veya tekrarlanan şikayetler; ayrıca Tesislerin Politikaları'nın veya ulusal mevzuatın ciddi şekilde ihlal edilmesiyle sonuçlanan şikayetler, medyanın olumsuz ulusal / uluslararası ilgisine yol açan şikayetler, medyadan veya diğer kilit paydaşlardan olumsuz yorumlar gelmesine neden olduğu düşünülen şikayetler (örneğin, yetersiz atık yönetimi).

Bir şikayetin, Şikayet Mekanizması'nın kapsamı dışında değerlendirildiği durumlarda, şikayet tercih edilen iletişim yöntemi ile karşı tarafa bildirilip ve alternatif bir çözüm yolu önerilecektir.

Adım 3: Şikâyetin kabulü, yüzyüze veya telefon görüşmesi, mektup, öneri/istek kutuları ve posta yoluyla yapılır. Şikayet sürecinin, en geç ilgili birime iletilildiği tarihten itibaren 6 iş günü içinde çözülmesi beklenir (derhal ilgilenilmesi gereken 3. Seviye şikayetler hariç). Şikayet iyi anlaşılmamışsa veya ek bilgi gerekiyorsa, bu adımda şikayet sahibinden açıklama istenecektir.

Adım 4: Şikayetin seviyesi, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi tarafından belirlenir. Yönetim Koordinatörü'ne tüm 3. Seviye şikayetler bildirilir. Mata Otomotiv'in üst yönetimi, duruma göre şikayeti kimin ele alması gerektiğine karar vermede Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi'ni destekler ve şikayetin kapatılması sürecinde ek desteğe ihtiyaç olup olmadığını istişare eder.

Adım 5: Şikayetin ilgili birimlere yönlendirilmesi, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi tarafından yapılır. Şikayetin etkili bir şekilde cevaplanmasını sağlamak için şikayeti 6 iş günü içinde e-posta yoluyla ilgili departmana/personele iletir. (örneğin insan kaynakları, idari işler vb.)

Adım 6: Şikayetin cevaplandırılması, yetkilendirilen ekip tarafından 6 iş günü içinde tamamlanır. Bu süreç zarfında, gerektiğinde ilgili departmanların üst yönetiminden gelen girdilerle de kullanılabilir. Şikayete verilecek cevap uygun bir çözüm yolu içermelidir. (mevcut sorunu gidermek için önlemler almak veya Tesis Faaliyetleri sırasında meydana gelen zararları telafi etmek için maddi tazminat belirlemek)

Şikayetin analizi, şikayetin çeşitli açılardan değerlendirilmesini içerir; örneğin şikayet çalışan tarafından bildirildiyse; çalışanın geçmişi, şikayetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, iş yerinde meydana gelen son gelişmeler vb. Dikkate alınarak analiz edilir.

Adım 7: Şikayelere ilişkin cevaplar ilgili birimler tarafından verilir. Seviye 3 şikayetler için ilgili departmanın yöneticisi tarafından, Seviye 2 ve Seviye 1 şikayetler Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi tarafından en geç 14 iş günü içinde kapatılmasına onay verilir. Bu onay, bir imzayla veya gereken anlaşmayı belirten bir e-postayla olabilir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi, gerekli dosyalarını yapar ve Şikayet Dosyası'na verileri kaydeder.

Adım 8: Şikayete verilecek cevap için kurulacak iletişim dikkatlice koordine edilmelidir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi, yanıtın iletilmesine yönelik uygun bir yaklaşımın kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlar.

Adım 9: Şikayetin doğru şekilde kapatılıp kapatılmadığını veya daha fazla işlem yapılması gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olmak için şikayetçinin yanıtı kaydedilir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi, şikayet sahibinin yanıtı anlayıp anlamadığını ve tatmin olup olmadığını teyit etmek için uygun iletişim kanallarını kullanır, telefonla ya da yüz yüze görüşme yapar.

Şikayetin isimsiz olarak yapılması durumunda, şikayetin ve çözümün bir özeti ilgili birim yöneticisi ile paylaşılıp tüm bölüme aktarılması sağlanır.

Mümkünse şikayetçinin cevabı, gelecekte şikayetin tekrarlanmasının önlenmesi için telafi yöntemlerine ilişkin notlarla birlikte Şikayet Dosyası'na kaydedilmelidir.

Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi'nin veya diğer departman yöneticilerinin, şikayet mekanizması aracılığıyla gelen bir şikayeti, sorumluluk alanlarının dışında bulmaları durumunda Disiplin ve Etik Kurulu Yetkisi, söz konusu duruma dair ayrıntılı bir açıklama/gerekçeleştirme yapacaktır. Şikayette bulunan kişi verilen cevabı tatmin edici bulmazsa, şikayetçinin şikayet sürecini nasıl devam ettirebileceğine dair ek bir açıklama daha yapılacaktır.

Adım 10: Şikayet, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkili'sinin bir imzasıyla kapatılır. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkili, bir şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını veya daha fazla incelenmesine gerek olup olmadığını karar verir. Daha fazla incelenmesi gerekirse, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkili şikayeti yeniden değerlendirmek için Adım 2'ye dönmelidir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkili şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını değerlendirdikten sonra şikayetin kapatılmasını onaylar. Seviye 3 şikayetlerinin kapatılması için anlaşmaya varabilmek için ilgili departmanlardan imza isteyecektir. Söz konusu anlaşma, bir imzayla veya ilgili anlaşmayı açıklayan bir e-postayla olabilir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkili, gerekli dosyalarını yapar ve Şikayet Dosyası'na verileri kaydeder.

10.3.1 Çalışan Şikayet Mekanizması

Çalışan Şikayet Mekanizması, Tesis çalışanlarından (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dahil) gelen şikayetler olarak tanımlanır. Bu mekanizma, Tesis'in ömrü boyunca şikayetlerin erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözülmesi için etkili bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikayet Mekanizması kapsamında şikayette bulunan herhangi bir çalışanın, herhangi bir misillemeye maruz kalmayacağını garanti etmelidir. Çalışan Şikayet Mekanizması'nın kapsamı aşağıdaki gibi ve bunlarla sınırlı olmaksızın şöyle özetlenebilir;

- iş sağlığı ve güvenliği,
- istihdam şartları,
- ücretler,
- yerel toplulukla veya iş arkadaşları arasında yaşanan sorunlar,
- ortak alanlarda hijyen sorunları,
- yetersiz miktarda gıda ve/veya işçilerin güvenliği
- iş kazaları
- meslek hastalıkları ve diğer sağlıkla ilgili olayların önlenmesi, azaltılması veya yönetilmesi

Şikayet Mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim yoluyla tüm Tesislerin çalışanlarına bildirilecektir. Her çalışan, işe alındığı sırada şikayet mekanizması hakkında çalışan el kitabı vasıtasıyla bilgilendirilecektir. Gizlilik, bazı çalışanlar için oldukça önemlidir; bu nedenle, çalışanlar şikayetlerini isimsiz olarak iletebilir. Ancak isimsiz başvurular, Mata Otomotiv'in sorunu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını engelleyebilir. Yine de şikayetleri isimsiz olarak iletmek isteyen Tesis işçilerinin bunu yapmasına izin verilecektir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkili, tesis içinde yer alan öneri/istek kutularını 5 iş gününde bir açacak ve yazılı olarak bildirilen sorunların Çalışan Şikayet Mekanizması kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirmeye alacaktır. Çözüme öncelik vermek için şikayetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı şikayetlerin, örneğin işçilerin geçim kaynaklarına ilişkin konuların derhal işleme alınması gerekebilir.

Çalışan Şikayet Mekanizması için de bu dokümanın 10.3 maddesindeki adımlar uygulanır.

11 İZLEME

Paydaş Katılım Planı izleme yöntemleri Tesislerin ömrü boyunca uygulanacaktır. Paydaş Katılım Planı yıllık olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde Tesis gelişmelerine ve kamuoyundan gelen beklenmeyen tepkilerine göre güncellenecektir. Tesis için oluşturulan şikâyet mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet mekanizmasının çıktılarının istatistiksel özeti Tesis Yönetimi ve paydaşlar ile paylaşılacaktır.

Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması sırasında kullanılacak temel performans göstergeleri aşağıdaki Tablo 11-1'de verilmektedir:

Tablo 11-1. Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve izleme faaliyetleri – Paydaş Katılım

No	KPI	Hedef	İzleme Yöntemi
1	Dış Paydaş Şikayetlerinin Sayısı	0	Veri Tabanı
2	Benzer Konularda Şikayetlerin Sayısı	0	Veri Tabanı
3	Hedeflenen bir aylık zaman çizelgesi çerçevesinde yanıtlanan şikayet sayısı	Hedef %90	Veri Tabanı
4	Şikayetlere Verilen Cevapların Süresi	3. seviye olmayan şikayetler için 14 takvim günü. 3. Seviye şikayetler için mümkün olan en çabuk zaman	Veri Tabanı
5	Şikâyet Mekanizmasının uygulanması konusunda paydaşlara geri bildirimde bulunulması	%100	Raporlama