



Paydaş Katılım Planı

Kartepe Intermodal Lojistik Terminal Projesi, Kocaeli, Türkiye

Şubat 2024



Sustainability
Consulting
Services

Beybi Giz Plaza Kat 26 Meydan Sokak
No:1 34398 Maslak / İSTANBUL
T +90 212 444 8731

İÇİNDEKİLER

1	GİRİŞ.....	1
1.1	Genel Bakış	1
1.2	Biz kimiz?.....	1
1.3	İşbu Paydaş Katılım Planının Amacı.....	1
1.4	PKP Yapısı	2
2	PROJE BİLGİSİ.....	3
2.1	Proje Arkaplanı	3
2.2	Proje ve Mevcut Operasyonlarla İlgili Olası Çevresel ve Sosyal Etkiler ve Hususlar.....	8
3	ULUSAL DÜZENLEMELER VE ULUSLARARASI GEREKSİNİMLER	9
4	PAYDAŞ TANIMLAMASI	10
	xc	
4.2	Müşteriler (Ticari İşletmeler)	10
4.3	Komşu Tesisler ve Topluluklar	10
4.4	Çalışanlar	11
4.5	Yükleniciler ve Tedarikçiler	11
4.6	Devlet Kuruluşları	11
4.7	Sivil toplum kuruluşları.....	12
5	PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE KATILIM YÖNTEMLERİ	14
6	ŞİKAYET MEKANİZMASI	16
7	KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	17
8	RAPORLAMA.....	18

Ek A – Yorum / Şikayet Formu

Ek B – İç Şikayet Formu

Ek C – Şikayet İstişare Formu

Ek D – Şikayet Kapatma Formu

Ek E – Şikayet Takip Formu

1 GİRİŞ

1.1 Genel Bakış

İşbu belge Kartepe Intermodal Lojistik Terminal Projesi (bundan böyle Proje olarak anılacaktır) için Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmaktadır. Proje Railport Terminal İşletmeleri A.Ş. (Railport A.Ş.) tarafından Kocaeli, Türkiye’de inşa edilmektedir. Proje için Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) kuruluşu tarafından kredi verilmektedir.

İşbu PKP, Railport A.Ş. tarafından kamuya açık bir belge olarak oluşturulmuş olup Railport A.Ş.’nin çevresel ve sosyal politikaları, uluslararası standartlar ve kredi açan kişinin gereksinimleri uyarınca paydaş katılımı, görüş alımı ve bildirim planlarını sunmayı amaçlamaktadır. PKP, Projenin her bir aşamasında ve gerek duyulduğunda güncellenecek, sürekli olarak güncel tutulan bir belgedir.

1.2 Biz kimiz?

Railport A.Ş.; Türkiye’de kurulmuş olan Limar Liman ve Gemi İşletmeleri A.Ş.’ye (Limar A.Ş.) Türkiye’de kurulmuş olan Arkas Holding A.Ş.’ye (Arkas Holding) ve Almanya’da kurulmuş olan Duisburger Hafen Aktiengesellschaft’a (Duisport) ait olan Türkiye merkezli özel amaçlı bir şirkettir.

Kartepe Intermodal Lojistik Terminali (Kartepe Terminali veya Railport Terminali) Türkiye’de, Kocaeli İlinin Kartepe İlçesinde yer alacaktır. Proje, konteyner ile taşınan ve genel amaçlı yüklerin yanı sıra hazır araçlar ve römorkler için intermodal kargo terminali hizmetleri sunacak olup Türkiye’deki ilk özel karasal intermodal lojistik terminali olacaktır. Proje’nin 2. Paketinin Mühendislik, Tedarik ve İnşaat (MTİ) yüklenicisi Sera Yapı End. ve Tic. A.Ş.’dir.



Projenin Türkiye’deki konumu

1.3 İşbu Paydaş Katılım Planının Amacı

İşbu PKP’nin asıl amacı Projeden etkilenen kişilere ve diğer paydaşlara Proje, Projenin etkileri ve önlemleri ile ilgili görüşlerini ve endişelerini dile getirmelerine olanak sağlamak amacıyla alakalı, zamanlı ve erişilebilir bilgi sunulmasıdır. Paydaş katılım işlemi:

- olası olarak etkilenmiş paydaşları tanımlamaya ve dahil etmeye,
- etkilenecek kişiler açısından Projenin iyi bir şekilde anlaşılmasını sağlamaya,

- proje döngüsünün erken safhalarında Projeye veya paydaşlarına risk oluşturabilecek sorunları tanımlamaya,
- önlemlerin (uygulanabilir, etkili ve yeterli) yeterli olduğundan emin olmaya,
- Proje ve toplulukları arasında tüm tarafların faydasına olacak uzun süreli iletişim için bir sistem kurmaya yardımcı olacaktır.

İşbu belgenin ana amacı:

- paydaşlar için Projenin inşası ve yürütülmesine ilişkin müzakere yaklaşımının belirlenmesi,
- müzakere programının uygulanması ve takibi ile ilgili kaynakların ve sorumlulukların belirlenmesi ve
- görüşleri ve endişeleri ele alma işlemi dahil olmak üzere paydaşlar için bir şikayet mekanizması kurulmasıdır.

İşbu PKP'nin nihai amacı Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan yerel topluluk ve diğer ilgili paydaşlarla yapıcı ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesidir. Railport A.Ş., Proje ile ilgili olarak sonraki kısımlarda dış hatları sunulan uluslararası doğru uygulamalarla tutarlı bir şekilde gerekli katılım faaliyetlerini üstlenmeyi taahhüt etmektedir.

1.4 PKP Yapısı

İşbu PKP aşağıdakileri içermektedir:

- Proje tanımı ve önemli çevresel ve sosyal hususlar
- Kamuoyu görüş alımı ve bilgi ifşa gereksinimleri
- Paydaşların ve diğer etkilenen tarafların belirlenmesi
- Önceki paydaş katılım faaliyetlerinin genel yapısı
- Paydaş katılım programı ve katılım yöntemleri
- Şikayet mekanizması
- Kaynaklar ve sorumluluklar
- Raporlama

2 PROJE BİLGİSİ

2.1 Proje Arka Planı

Railport Terminali Türkiye’de Kocaeli ilinin Kartepe İlçesinde yer almaktadır. Proje konumunun bölgesel ve uluslararası erişim için ideal olduğu düşünülmektedir. Bilecik, Bolu, Düzce, Eskişehir, Kocaeli ve Sakarya merkezli hizmet sanayileri ithalat/ihracat eylemleri için Railport Terminalini kullanabilecektir. Projenin Avrupa ve Asya’nın yanı sıra Bakü-Tiflis-Kars demir yolu bağlantısı ile Avrupa, Balkanlar ve Orta Asya ülkeleri arasındaki yük taşımacılığı için intermodal terminal ve merkez haline gelmesi beklenmektedir.

Railport A.Ş.; Arkas Holding A.Ş. ve Limar A.Ş.’den kiraladığı arazi parseli mülkleri üzerinde inşaat faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Arkas Holding A.Ş.; Railport A.Ş.’nin ve Limar A.Ş.’nin ana şirketidir. Railport terminali 265.000 m² toplam alanda yer alan çeşitli depo binalarından ve demiryolu altyapısından oluşacaktır. Projede 20.000 m²’lik bir deponun yanı sıra, 1.000 m²’lik tehlikeli madde yükleme deposu da bulunacaktır. Son (üçüncü) Yatırım Aşamasında sahada; konteynerler (360.000 TEU), hazır araçlar (132.000 CEU), römorkler (125.000 adet) ve genel kargo (1.500.000 ton) için yeterli kapasite bulunacaktır.

Proje sahasına sekiz adet demir yolunun (Demir yolu 1,2,3,4,5,6,7 ve 8 gibi) işler halde olduğu bir intermodal alan inşa edilecektir. Bu demiryolları genel kargo, römork, konteyner ve hazır araçların ihracat ve ithalat amaçlı taşımaları için kullanılacaktır. Proje sahasına komşu (İstanbul, Eskişehir, Konya ve Ankara arasında sefer yapan) Yüksek Hızlı Tren Hattı ve (2020 yılında Marmaray ve gelecekte Yavuz Sultan Selim Köprüsü ile Avrupa ve Asya kıtaları arasında sefer yapacak olan) Yeni Konvansiyonel Demiryolu olmak üzere iki adet demir yolu bulunmaktadır. Diğer demiryolları, Yan Hat ve Manevra Hattı içerecek şekilde trenleri Railport Terminali’ne giriş ve çıkış amaçları ile yönlendirmek için Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD) tarafından inşa edilmiştir. Bağlantı Hattı Railport A.Ş. tarafından inşa edilmektedir.



Saha Planı (3B)



- 1- İÇME VE YANGIN SÖNDÜRME SU TANKI POMPA İSTASYONU
- 2- TEHLİKELİ KONTEYNER İSTİF ALANI
- 3- TEHLİKELİ YÜK DEPOSU
- 4- YÖNETİM VE GÜMRÜK BİNASI
- 5- TIR PARK ALANI
- 6- ARAÇ PARK ALANI
- 7- TERMİNAL KAPISI ALANI
- 8- YAKIT TANKI VE İSTASYONU
- 9- TEÇHİZAT YIKAMA BİNASI
- 10- BAKIM ATÖLYESİ
- 11- ATIK DEPO BİNASI
- 12- TRAFİKO MERKEZİ VE JENERATÖRLER
- 13- MAVİ YAKA BİNASI
- 14- DEPO
- 15- CFS (KONTEYNER YÜKLEME) BÖLGESİ
- 16- CFS YÖNETİM BİNASI
- 17- GEÇİCİ KONTEYNER İSTİF ALANI
- 18- TREN YOLU YÜKLEME/BOŞALTIMA ALANI
- 19- RÖMÖRK PARK ALANI
- 20- TREN YOLU YÖNETİM BİNASI

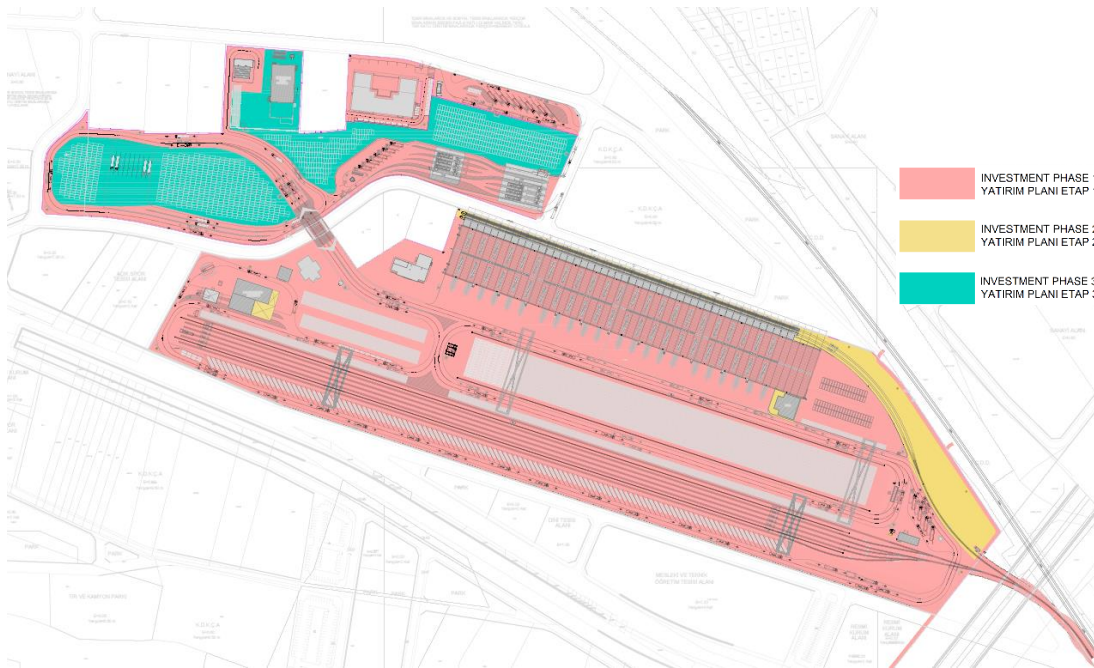
RAILPORT RAILPORT INTERMODAL LOGISTIC TERMINAL
TERMINAL İŞLETMENLİĞİ A.Ş. GENERAL LAYOUT

Saha Planı

Railport Terminali'nin inşası için üç yatırım aşaması (I.,II. ve III. Aşama olarak) planlanmaktadır. Her bir aşamada Proje sahasında gerçekleşmesi teklif edilen inşaat faaliyetleri aşağıda verilmiştir.

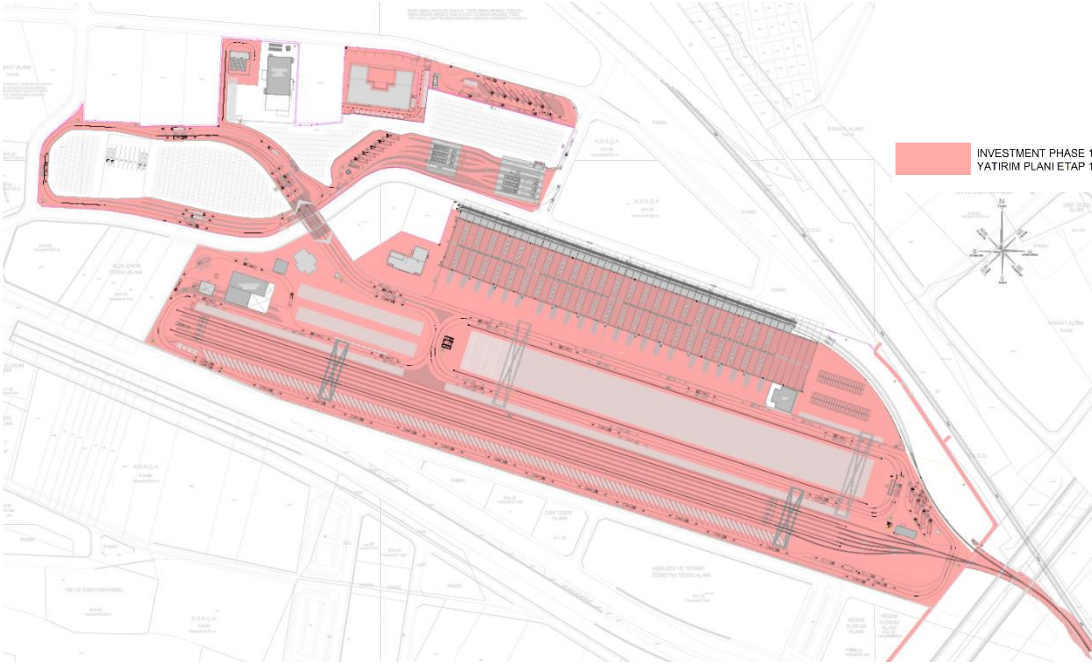
I. Yatırım Aşaması	II. Yatırım Aşaması	III. Yatırım Aşaması
<ul style="list-style-type: none"> Gümrük Kapısının İnşası Yönetim ve Gümrük Binalarının İnşası TIR Park Alanının İnşası Bağlantı Köprüsünün İnşası İntermodal Alanda 7 ve 8 Numaralı Demiryolları haricindeki Demiryolu Hatlarının İnşası 20.000 m² Ambar Binası'nın İnşası 215 TEU GS Konteyner Stok Alanı İnşası Teçhizat Yıkama Binası İnşası X-ray Terminali İnşası Mavi Yaka Personel Binası İnşası Demiryolu Yönetim Binası İnşası Katı Atık Depo Alanı İnşası Trafo Merkezi ve Jeneratör Binası İnşası Yerüstü Fuel-oil Tankı İnşası Su Tankı ve Yangın Pompası Binası İnşası RMG Vinç Üstyapısının Kurulması Soğutmalı Konteyner İskelelerinin Kurulması 	<ul style="list-style-type: none"> Ambar Binası için planlanan 7 ve 8 Numaralı Demiryollarının İnşası Atölye İnşası Konteyner Yükleme İstasyonu (CFS) ve CFS alanı 	<ul style="list-style-type: none"> Tehlikeli Yük Deposu (1.000 m²) 146 Numaralı Arazi Parselinde Diğer İnşaat İşlerinin ve Kurulumlarının Gerçekleştirilmesi 111 Numaralı Arazi Parselinde Diğer İnşaat İşlerinin ve Kurulumlarının Gerçekleştirilmesi

Projenin üç yatırım aşaması aşağıdaki haritada gösterilmiştir.



Yatırım Aşamalarını Gösteren Saha Planı

I. Yatırım Aşamasının planı ve kapasitesi aşağıdaki şekillerle gösterilmektedir.



I. Yatırım Aşamasını Gösteren Saha Planı



Karteppe Lojistik Terminali 1. Aşama Özeti



I. Yatırım Aşamasının Kapasitesi

Proje sahasında planlanan ana operasyon faaliyetleri genel kargo, römork, konteyner ve hazır araçlara hizmet vermektedir. Operasyonel faaliyetlerin açıklamaları aşağıda verilmiştir:

Genel Kargo Hizmetleri:

- Kargo İthalatı: Diğer ülkelerden veya serbest bölgelerden Türkiye Gümrük Bölgesine giren kargolar için ithalat işlemi ithalat mevzuatına uygun olarak gerçekleştirilecektir. Bu süreçler; gelen yükün özelliklerine göre bir ön giriş planlaması yapılmasını; yük treninin varmasının ardından boşaltma işlemi; belgelendirme prosedürünü; kargonun müşterinin aracına yüklenmesini; ve faturalama işlemlerini içerecektir.
- Kargo İhracatı: Türkiye Gümrük Bölgesinden ayrılan ve diğer ülkelere veya serbest bölgelere gönderilen kargolar için ihracat işlemi ihracat mevzuatına uygun olarak gerçekleştirilecektir. Kapı işleminin tamamlanmasının ardından kargo, acentelerden alınan bilgiler uyarınca depolama alanına götürülecektir. İhracat beyanı ve belgelendirme işlemleri tamamlandıktan sonra kargo yüklenmek üzere vagonlara teslim edilecektir. Ana kargo ihracat süreci, faturalama işlemi ile birlikte tamamlanacaktır.
- Kargo Aktarması: Bu işlem; i) malların ithalat vergisi veya ticaret politikası önlemlerine tabi olmaması; ii) malların serbest dolaşıma girmemiş olması ve iii) ürünlerin ihracat gümrük prosedürlerinden geçmiş olması şartlarını karşılayan malların Türkiye Gümrük Bölgesi içerisindeki transferini içermektedir.

Hazır Araç/Römork Hizmetleri:

- Hazır Araç/Römork İthalatı: İthalat süreci; yük treninin gelişini, vagon boşaltma işlemi, römorkların/hazır araçların park edilmesini ve adreslenmesini ve ithalat beyanı ve belgelendirme işlemlerinin tamamlanmasını içermektedir. Müşteri tarafından çıkış talebinde bulunulduktan ve faturalandırma tamamlandıktan sonra, römork/hazır araç müşterilerin baş kamyonu/römorku aracılığıyla tesis dışına taşınır.
- Hazır Araç/Römork İhracatı: İhracat süreci; römorkun/hazır araç römorkunun kapıdan girmesini, römorkun/hazır araçların park edilmesini ve adreslenmesini, ihracat beyanının ve belgelendirme işlemlerinin tamamlanmasını, vagona yüklenmesini ve ihracat faturalandırmasını içermektedir.
- Hazır Araç/Römork Aktarımı: Bu işlemde; i) malların ithalat vergisi veya ticaret politikası önlemlerine tabi olmaması; ii) malların serbest dolaşıma girmemiş olması ve iii) ürünlerin ihracat gümrük prosedürlerinden geçmiş olması şartlarını karşılayan römork ihracat prosedürleri takip edilecektir.

Konteyner Hizmetleri:

- Konteyner İthalatı: İthalat operasyonu, yük treninin gelişinin ardından gerçekleşecek boşaltma operasyonunu içerecektir. Boş konteynerler ve dolu konteynerler birbirinden ayrı olarak ayrı bölgelerde saklanacaktır. Bir müşterinin konteynerle yük çıkışı istemesi durumunda, konteyner müşterinin aracına yüklenir ve işlem ithalat beyanı, belgelendirme prosedürleri ve faturalama ile tamamlanır.
- Konteyner İhracatı: İşlem konteynerlerin girmesini ve istiflenmesini, ihracat beyanının ve belgelendirme prosedürlerinin tamamlanmasını, römorkun vagona yüklenmesini ve ihracat faturalandırmasını içerir.
- Konteyner Aktarması: Bu işlemde; i) malların ithalat vergisi veya ticaret politikası önlemlerine tabi olmaması; ii) malların serbest dolaşıma girmemiş olması ve iii) ürünlerin ihracat gümrük prosedürlerinden geçmiş olması şartlarını karşılayan konteyner ihracat prosedürleri takip edilecektir.

Depo Hizmetleri:

Depo hizmetleri paletlenmiş kargoların ve birden fazla müşteriye ait olan konteynerlerde gelen malların depolanmasını içerir. Gümrük düzenlemeleri uyarınca, birden fazla müşteriye ait malları içeren konteynerlerin boşaltılması ve depoda saklanması gerekir. Tehlikeli kimyasal maddeler (tehlikeli mallar) planlanan 20.000 m²lik depoda saklanmayacaktır. Tehlikeli maddeler, Projenin 3. Aşamasında inşa edilecek tehlikeli mallar deposunda muhafaza edilecektir. Mallar geleneksel paketleme yöntemleri kullanılarak paketlenecek, dökme yük konteynerleri (IBC) ve tanklarda muhafaza edileceklerdir.

2.2 Proje ve Mevcut Operasyonlarla İlgili Olası Çevresel ve Sosyal Etkiler ve Hususlar

Proje için yapılan çevresel ve sosyal değerlendirmeye dayanarak, olası çevresel ve sosyal etkiler genel olarak aşağıdakileri içermektedir:

- Çevre, sağlık ve güvenlik yönetim sistemlerinin iyileştirilmesi
- İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan yerel trafikte yaşanan değişimler ve (ses ve toz gibi) rahatsızlık verici etkiler sebebiyle işletmelerin etkilenmesi
- İnşaat ve faaliyet süresince tehlikeli madde ve atıkların elleçlenmesi ve depolanması
- İnşaat ve faaliyet kaynaklı emisyonlar
- İnşaat ve faaliyet kaynaklı trafik etkileri
- İnşaat ve faaliyet süresindeki iş sağlığı ve güvenliği
- İnşaat ve faaliyet esnasında altyüklenici yönetimi
- Paydaş Katılım Planı (PKP) ve şikâyet mekanizmasının geliştirilmesi ve uygulanması

Projenin potansiyel olumlu sosyal etkileri şunlardır:

- Proje kapsamında yapılacak istihdamlar neticesinde inşaat veya faaliyet kaynaklı iş alanları ve istihdam olanakları
- Doğrudan veya dolaylı olarak Projeye ilişkin artan ekonomik faaliyetler

3 ULUSAL DÜZENLEMELER VE ULUSLARARASI GEREKSİNİMLER

25.11.2014/29186 Tarihli/Sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Düzenlemesi; çevresel etki değerlendirmesi, kamuoyu görüş alımı ve düzenlemenin eklerinde listelenen projeler hususunda proje bilgilerinin açık edilmesi üzerine hükümleri içerir. Lojistik merkezlerinin de aralarında bulunduğu altyapı tesisleri ÇED Düzenlemesi Ek II'de ele alınmıştır. Buna bağlı olarak, Proje için sınırlı bir ÇED işlemi gerçekleştirilmiş ve Railport A.Ş.'nin sunduğu "Proje Tanım Dosyası"nın incelenmesinin ardından Kocaeli Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından Haziran 2017 ve Mayıs 2018 tarihlerinde "Çevresel Etki Değerlendirmesi Gerekli Değildir" sertifikaları çıkarılmıştır. Türkiye ÇED düzenlemesi uyarınca kamuoyu görüş alımı sadece düzenlemenin EK I'ine veya tam ÇED işlemine tabi olan projeler için gereklidir. Bu sebeple de Proje için paydaş katılımına resmi olarak gerek duyulmamaktadır.

Railport A.Ş.'nin kalite yönetim sistemleri ulusal ve uluslararası yönetmeliklerin yanı sıra ISO 9001 Kalite Yönetimi, ISO 14001 Çevre Yönetimi ve ISO 45001 Sağlık ve Güvenlik Yönetimi gibi onaylı standartlara uyumu sağlayacaktır. Railport A.Ş.'nin Sağlık, Güvenlik ve Çevre (SGÇ) birimi faaliyetlerin tüm aşamalarını denetleyecek ve sahalardaki yüklenici işleriyle SGÇ sorunlarının doğrudan sorumluluğunu üstlenecektir. Öncelikli hedefimiz, çevreye saygı duyarak ve işçilerin sağlık ve güvenliğinin korunması yoluyla kaliteli ve sürekli hizmet sağlamaktır.

Railport A.Ş., uluslararası finansman ve en iyi endüstri uygulamaları gereğince, Projenin EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (Mayıs 2024) ve ilgili EBRD Performans Gereksinimlerine uygun olmasını sağlayacaktır. Bu bağlamda, Railport A.Ş., EBRD'nin Performans Koşulu 1 (Çevresel ve Sosyal Etkilerin ve Sorunların Değerlendirilmesi ve Yönetimi) ve Performans Koşulu 10'da (Bilginin Açıklanması ve Paydaş Katılımı) belirtilen açıklama ve paydaş katılımı gerekliliklerine aşağıdaki şekilde uyacaktır:

Performans Koşulu 1:

- Performans Koşulu 10 uyarınca paydaşların belirlenmesi ve paydaşlarla etkileşime geçilmesi;
- Yerel topluluk veya düzenleyici makamlar tarafından yapılan denetimler ve paydaş geri bildirimlerinin izlenmesi de dahil olmak üzere performans izleme ve değerlendirmenin dinamik olarak işlenmesi;
- Proje uygulaması esnasında paydaş katılımı üzerine EBRD'ye düzenli olarak rapor verilmesi;

Performans Koşulu 10:

- Projeden etkilenebilecek veya etkilenen kişilerin veya toplulukların yanı sıra diğer ilgili tarafların da belirlenmesi. Dezavantajlı veya savunmasız durumları nedeniyle Projeden farklı veya orantısız bir şekilde etkilenebilecek kişi ve grupların tanımlanmasına özel dikkat gösterilmelidir;
- Paydaşlar, bilgi paylaşımı ve anlamlı katılım vasıtasıyla olası olarak kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal sorunlara uygun bir şekilde katılmalıdır,
- Proje uygulaması esnasında anlamlı bir katılım yoluyla, Paydaşlarla sürekli ve yapıcı bir ilişkinin sürdürülmesi gerekmektedir.

Railport A.Ş., en iyi uygulamalar ve EBRD gereklilikleri uyarınca, paydaşlar için aşağıdaki kısımlarda açıklandığı şekilde müzakere olanakları sunmaktadır.

4 PAYDAŞ TANIMLAMASI

4.1 GİRİŞ

Bu plan kapsamında, paydaş; olası olarak Projeden etkilenebilecek veya Proje ve etkileri ile ilgili herhangi bir birey, kurum veya grup olarak tanımlanmaktadır. Paydaş tanımlamasının amacı, Projeden etkilenebilecek (doğrudan veya dolaylı olarak olumlu veya olumsuz yönde) veya Proje ile ilgili ancak projeden doğrudan etkilenmeyen proje paydaşlarından görüş almaktır. Paydaş tanımlamanın devam eden bir süreç olduğunu ve bu nedenle paydaşların Projenin farklı aşamalarında tanımlanmaya devam edileceği unutulmamalıdır.

Proje için belirlenen öncelikli paydaşlar 4.2 ve 4.7 kısımları arasında tanımlanmıştır. Railport A.Ş. bilgi paylaşımı ve anlamlı bir müzakere süreci aracılığı ile bu türden paydaşları proje uygulaması sırasında sürekli olarak, onları olası bir şekilde etkileyebilecek çevresel ve sosyal hususlara dahil edecektir.

Railport A.Ş.'nin inşaat/faaliyet çalışmaları nedeniyle etkilenmesi olası paydaşların aşağıdakileri içerdiği varsayılmaktadır:

- Müşteriler (Ticari İşletmeler)
- Projeden etkilenebilecek komşu tesisler ve yakındaki topluluklar/arazi kullanıcıları (savunmasız gruplar dahil)
- Şirket çalışanları
- Alt yükleniciler ve tedarikçiler
- Bakanlıklar (örneğin Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı) ve bağlı kamu kurumları dahil olmak üzere devlet kurumları
- İlçe belediyeleri gibi yerel makamlar
- Sivil toplum kuruluşları

Paydaş listesi, belirlenen yeni paydaşları içerecek şekilde düzenli olarak güncellenecektir. Belirtilen listelerde yer almıyor ve Proje hakkında bilgi sahibi olmak istiyorsanız, lütfen bu PKP belgesinin son sayfasında yer alan numaralardan Railport A.Ş. ile iletişime geçiniz.

4.2 Müşteriler (Ticari İşletmeler)

Müşteriler Railport A.Ş.'nin başarısında pay sahibi olan önemli ve hayati ortaklardır, bu sebeple de müşteri ilişkilerinin yönetilmesi önemli bir alandır. Konteyner, kargo, römork ve hazır araç sevkiyat işlemleri yapan birçok ulusal ve uluslararası ticari müşteriye hizmet vermeyi planlıyoruz ve uzun vadeli iş büyümesi için bu müşterilerle sürdürülebilir ortaklıklar kurmak ve sadakatlerini korumak oldukça önemlidir.

4.3 Komşu Tesisler ve Topluluklar

Arazi edimi, araç trafiğindeki değişimler ve rahatsızlık verici etkiler sebebiyle yerel komşulara ve işletmelere olan etkileri açısından komşu tesisler ve yerel topluluklar/arazi sahipleri hem inşaat hem de faaliyetler için önemli paydaşlardır.

Komşu tesisler; Proje alanının yaklaşık 130 m kuzeybatısında yer alan ve lojistik ve kablo imalatı yapan iki endüstriyel tesisi; kauçuk lastik, alüminyum döküm, galvanizli demir, otomotiv parçaları ve ahşap ürünleri üretimi yapan, yaklaşık 25 üretim tesisini barındıran ve Proje alanının batısında 200 m mesafede yer alan Arslanbey Organize Sanayi Bölgesini (OSB) ve Proje sahasının yaklaşık 1 km kuzeyinde yer alan Cengiz Topel Havaalanını (askeri havaalanı) içermektedir.

Komşu topluluklar arasında Proje alanının 325 m batısında yer alan konut villaları ve Yüksek Hızlı Demiryolu ve Yeni Konvansiyonel Demiryolu'nun karşısında Proje sahasının doğusunda yer alan bir dizi konut bulunmaktadır (Proje sahasına en yakın tek konut 190 m mesafededir).

Yerel topluluklardan, olası olarak savunmasız gruplara paydaş olarak öncelik verilmeli ve proje bilgilerinin açıklanmasına erişimleri sağlanmalıdır. Bu tür gruplar kadınları, engellileri ve bazı dezavantajlı grupları (okuma yazma bilmeyenler, yaşlılar, özel ihtiyaçları olan kişiler ve benzerleri dahil) içerebilir.

4.4 Çalışanlar

Railport A.Ş. çalışanları Projenin önemli paydaşlarıdır ve katılımları şirketin faaliyetleri ve hizmetleri için kullanışlı geri bildirimler sağladığından değerlidir. Railport A.Ş., 1. ve 3. yatırım aşamasındaki faaliyet safhasında toplamda, sırasıyla, 100 ve 180 daimi personel istihdam edecektir. Railport A.Ş., çalışanlarının, yüklenicilerinin ve tedarikçilerinin refahını korumak için yüksek iş güvenliği ve sağlığı standartlarını benimsemektedir.

4.5 Yükleniciler ve Tedarikçiler

Şirketin alt yüklenicileri ve tedarikçileri Proje ile ilgili faaliyetler için önemli paydaşlardır ve inşaat yüklenicilerini (Sera Yapı End. ve Tic. A.Ş. dahil); temizlik ve güvenlik hizmeti yüklenicilerini; ekipman, araç, yedek parça ve ilgili hizmet tedarikçilerini; bakım hizmeti tedarikçilerini; elektrik (Sakarya Elektrik Dağıtım AŞ- SEDAS) ve su/kanalizasyon (Kocaeli Su ve Kanalizasyon İdaresi – ISU) gibi diğer hizmet tedarikçilerini kapsar.

4.6 Devlet Kuruluşları

Resmî kurumlar ulusal, il, ilçe ve yerel (mahalle) düzeylerde gruplandırılabilir. Bu kuruluşlar, Proje veya çevresel veya sosyal konularla ilgili yasal sorumlulukları olan yetkilileri ve Proje ile ilgili altyapı sağlamaktan sorumlu diğer kuruluşları içerir. Proje ile ilgili resmî kurumların bir listesi aşağıda yer almaktadır:

HÜKÜMET ORGANLARI		
Düzye	Organizasyon	Projeyle İlişkisi
Ulusal	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı (UAB), Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü	UAB, lojistik yatırımlar için ilgili izinlerin verilmesi gibi düzenleyici işlevleri nedeniyle önemli bir paydaştır. UAB ayrıca ilgili sertifika ve denetimleri de sağlar.
	UAB, Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD)	
	UAB, Ulaştırma Hizmetleri Düzenleme Genel Müdürlüğü (UHDGM)	
	Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM/Meclis)	TBMM, Türk milleti adına Türk Anayasası'nın yasama yetkisi verilen tek organdır ve bu hak devredilemez.
	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞB), Çevre Etki Değerlendirmesi ve İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü, İzin ve Denetimler	ÇŞB, imar planları, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinlerin verilmesi gibi düzenleyici işlevlere sahiptir.
	ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Mekânsal Planlama Genel Müdürlüğü	
	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB), İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	AÇSHB işgücü, çalışma koşulları ve iş sağlığı ve güvenliği hakkında görüş beyan edebilir.
	AÇSHB, Çalışma Genel Müdürlüğü	
	AÇSHB, Sosyal Güvenlik Kurumu	
İŞKUR (Türkiye İş Kurumu)		

HÜKÜMET ORGANLARI		
Düzy	Organizasyon	Projeyle İlişkisi
il	Kocaeli Valiliği	Valilikler illerde ulusal hükümeti temsil eden en yüksek makamlardır.
	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (KBB)	Belediye ve ilgili birimlerinin inşaat işleri ve trafik planlaması izin ve ruhsatlarının verilmesi de dahil olmak üzere sorumlulukları bulunmaktadır.
	KBB, Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü	
	KBB, Şehir Planlama ve Geliştirme Müdürlüğü	
	KBB, Ulaştırma Müdürlüğü	
	KBB, İtfaiye Daire Başkanlığı	İtfaiye yangına müdahaleden sorumlu kurumdur.
	Ulaştırma ve Altyapı 1. Bölge Müdürlüğü	Demiryolları için il düzeyindeki yetkili kurumdur.
	Devlet Demiryolları 1. Bölge Müdürlüğü	Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları adına il düzeyindeki yetkili kurumdur.
	Doğu Marmara (Kocaeli) Gümrük ve Dış Ticaret Bölge Müdürlüğü	Gümrük ve dış ticaret adına il düzeyindeki yetkili kurumdur.
	Kocaeli Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü (ÇŞİM)	Kocaeli Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü çevresel etki değerlendirme ve diğer çevresel izinlerin verilmesi gibi düzenleyici işlevlere sahiptir. Kocaeli Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü'nün gelecekteki inşaat faaliyetleri hakkındaki görüşleri farklılık gösterebilir.
	Kocaeli İl Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı	Acil durumları yönetme ve yanıt verme işlevini bu organizasyon üstlenmektedir.
	Kocaeli Emniyet İl Müdürlüğü (Polis)	Güvenlikle ilgili hususlarda gerekli eylemleri polis gerçekleştirir.
Kocaeli Sağlık Hizmetleri İl Müdürlüğü	Sağlık sorunları halinde 112 acil sağlık hizmetleri bilgilendirilmelidir.	
Kocaeli İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Bu kuruluş, inşaat alanlarının olası arkeolojik değerlerine ilişkin görüşte bulunabilir.	
ilçe/ Mahalle	Yerel yönetimler	Acil durumlarda ilçe belediyeleri, mahalli idareler ve ilgili organları önemli olabilmektedir. Ayrıca bu makamlar, proje alanına yakın mahallelerdeki muhtarlarla birlikte proje faaliyetlerine ilişkin görüşlerde bulunabilmektedir.
	ilçe belediyeleri	
	Proje alanı civarındaki muhtarlar	

4.7 Sivil toplum kuruluşları

Proje ile ilgisi bulunabilecek önemli STK'lar aşağıda yer almaktadır:

SİVİL TOPLUM ORGANLARI		
Düzy	Organizasyon	Projeyle İlişkisi
Ulusal	Lojistik Derneği (LODER)	Bu odalar ve dernekler gelecekteki yatırımlarla ilgili görüş belirtebilir ve paydaş müzakere faaliyetleri konusunda da destek sağlayabilirler.
	Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenleri Derneği (UTIKAD)	
	Türkiye Sanayi ve İş Adamları Derneği (TÜSİAD)	

SİVİL TOPLUM ORGANLARI		
Düzy	Organizasyon	Projeyle İlişkisi
	Demiryolu Taşımacılığı Derneği (DTD)	
	Uluslararası Nakliyeciler Derneği (UND)	
	Kargo, Kurye ve Lojistik İşletmecileri Derneği (KARID)	
	Karayolu Trafik ve Yol Güvenliği Araştırma Derneği (KTYG)	
ii	Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliđi (Kocaeli Temsilciliđi)	Bu odalar, gelecekteki inşaat ve işletme faaliyetleri ile ilgili illere ve/veya sahaya özgü görüşlerde bulunabilir.
	Şehir Plancıları Odası (Kocaeli Ofisi)	
	Kocaeli Ticaret Odası	
	Kocaeli Sanayi Odası	

5 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE KATILIM YÖNTEMLERİ

Bu kısımda Proje ile alakalı faaliyetler için önerilen paydaş katılım yaklaşımının bir özeti sunulmaktadır. Railport A.Ş. tüm paydaşların bir takım iletişim kanallarına tam erişime sahip olmasını ve zamanında müdahale sağlamaya odaklanacaktır. Önemli paydaşların görüşlerini almak için kullanılacak ana iletişim yöntemleri ve mekanizmaları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Paydaş Katılım Yaklaşımı

Paydaş Türü	Açıklanacak Bilgiler	Katılım Aracı veya Araçları	Zaman Dilimi
Müşteriler (Ticari İşletmeler)	Proje Bilgileri (Teknik Olmayan Özet, ÇED Muafiyet Sertifikaları, Yorum/Şikayet Formu) ve Gelişmeler	<ul style="list-style-type: none">• İnternet Sitesi• Sürdürülebilirlik Raporları• Yorum/Şikayet Formları• Müşteri Taleplerine Yazılı Yanıtlar	İnşaat ve faaliyet öncesinde ve esnasında
Projeden Etkilenebilecek Komşu Tesisler ve Topluluklar (Savunmasız Gruplar Dahil)	Yakınlardaki işletmelere ve mahallelere rahatsızlık verebilecek faaliyetler başta olmak üzere proje bilgileri ve gelişmeleri	<ul style="list-style-type: none">• İnternet Sitesi• Yüz Yüze Görüşmeler• Gerekirse, topluluk etkinlikleri• Projeyi açıklayan el broşürleri• İlerlemeye ilişkin basın bültenleri• Savunmasız gruplar için özel iletişim araçları• Gerekli olduğu hallerde yazılı iletişim	İnşaat ve faaliyet öncesinde ve esnasında
	Kamuya açık şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none">• Railport A.Ş. yönetim ofislerinde, internet sitesinde ve yüz yüze toplantılarda bulunan yorum/şikayet formları• Telefon• E-posta• Posta	İnşaat ve faaliyet öncesinde ve esnasında
Şirket çalışanları	Proje güncellemeleri ve operasyonlardaki değişiklikler, çalışan standartları/avantajları	<ul style="list-style-type: none">• Yüz Yüze Görüşmeler• Eğitimler• Çalışma araçları• Güvenlik ve yenilik faaliyetleri• Bültenler, posterler ve notlar• Çalışan şikayet mekanizması	İnşaat ve faaliyet öncesinde ve esnasında
	Şirket içi şikayet mekanizması	Denetçilerle veya belirlenmiş Railport A.Ş. personeli ile aşağıdaki araçlarla iletişime geçebilirsiniz: <ul style="list-style-type: none">• Yüz Yüze iletişim• Telefon• E-posta• Yorum kutuları	İnşaat ve faaliyet öncesinde ve esnasında
Yükleniciler ve Tedarikçiler	Proje güncellemeleri ve faaliyetlerdeki değişiklikler, çalışan standartları/avantajları	<ul style="list-style-type: none">• Yüz Yüze Görüşmeler• Eğitimler• Çalışma araçları• Bültenler, posterler ve notlar• Çalışan şikayet mekanizması	İnşaat ve faaliyet öncesinde ve esnasında
	Şirket içi şikayet mekanizması	Denetçilerle veya belirlenmiş Railport A.Ş. personeli ile aşağıdaki araçlarla iletişime geçebilirsiniz: <ul style="list-style-type: none">• Yüz Yüze iletişim• Telefon• E-posta• Yorum kutuları	İnşaat ve faaliyet öncesinde ve esnasında

Paydaş Türü	Açıklanacak Bilgiler	Katılım Aracı veya Araçları	Zaman Dilimi
Devlet Kuruluşları	Proje bilgileri ve güncellemeleri	<ul style="list-style-type: none"> Yüz Yüze Görüşmeler İzin, acil durumlar gibi hususlarda ilgili paydaşlarla sürekli iletişim Yatırım çalışmaları öncesinde yerel makamlara yazılı bildirimde bulunulması 	İnşaat ve faaliyet öncesinde ve esnasında
Sivil toplum kuruluşları	Proje bilgileri ve güncellemeleri	<ul style="list-style-type: none"> İnternet Sitesi STK Taleplerine Yazılı Yanıtlar Yüz Yüze Görüşmeler 	İnşaat ve faaliyet öncesinde ve esnasında

Paydaş katılımı, tüm paydaşlarla yapıcı ilişkilerin sürdürülebilmesi için yeni faaliyetlerin ihtiyaç uyarınca izlenmesi ve güncellenmesi gereken sürekli bir süreçtir. Şirket internet sitesi; Proje ile ilgili faaliyetleri, çevre politikasını, planları ve izlenen prosedürlerdeki değişiklikleri içerecek şekilde güncellenecektir. Tüm yorumlar ve şikayetler kısım 6'da açıklandığı üzere Şikayet Mekanizmasına uygun olarak yönetilecektir.

Railport A.Ş. iletişimden ve paydaşların geri bildirimlerini ve endişelerini zamanında ve etkili bir şekilde ele almakla sorumlu olacaktır. Olası kamuoyu görüş alımı ve ifşa programları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Gerekğinde kamuoyunun aydınlatılması için ek toplantılar yapılacaktır. Kamuoyu görüş alımı süreci Proje boyunca mümkün olduğunca incelemeye ve yoruma açık olacaktır.

2024 Paydaş Katılım Programı

Eylem	Hedef Paydaş Grubu	Ne zaman?
Etkilenen toplulukları inşaat çalışmaları ve trafik üzerindeki etkileri veya rahatsızlık verme potansiyeli hakkında bilgilendirin.	Projeden Etkilenebilecek Komşu Tesisler ve Topluluklar (Savunmasız Gruplar Dahil)	2024 1. Ve 2.. Çeyrek
	Projeden Etkilenebilecek Komşu Tesisler ve Topluluklar, Genel Kamu, Sivil Toplum Kuruluşları	2024 4. Çeyrek

6 ŞİKAYET MEKANİZMASI

Railport A.Ş.'de müşterilerden ve paydaşlardan gelen şikayetlerin çözümünü amaçlayan bir "Şikayet Mekanizması" bulunmaktadır. Şikayetler ve yorumlar şirketin Şikayet Yönetim Komisyonu tarafından ele alınır/sonuçlandırılır. Projenin yapım ve faaliyet aşamalarında şikayet mekanizmasını koruyacak ve bu prosedürü etkilenen tüm paydaşların kullanımına sunacağız. Bu, paydaşlardan gelen tüm yorum, öneri ve şikayetlerin uygun ve zamanında ele alınmasını sağlayacaktır. Tüm şikayetler 5 iş günü içinde ele alınacak, 15 iş günü içinde yanıt verilecek ve en geç 20 iş günü içerisinde tamamlanacaktır. Yeterli bir çözüm sağlanması için uzun vadeli bir program gerekiyorsa bu program belirli şikayetin kayıtlarında detaylı olarak belirtilecek ve şikayet sahibine şikayet çözümü adına oluşturulan yeni program hakkında bilgi verilecektir.

Yerel topluluklar ve komşu tesisler, Proje için müzakere ve paylaşım faaliyetleri esnasında ve Yorum/Şikayet Formunun bir kopyasının bulunduğu kurumsal web sitesi aracılığıyla şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir (bkz. Ek A).

Railport A.Ş., Proje ve ilgili inşaat faaliyetleri ile ilgili herhangi bir şikayetin yönetimine açık ve şeffaf bir yaklaşım sergilemeyi taahhüt eder. Railport A.Ş., bu belgede veya genel olarak Projedeki taahhütler hakkındaki yorumları ve diğer talepleri öğrenmekten mutluluk duyacaktır. İletişim bilgileri için bu PKP'nin son sayfasındaki iletişim bilgilerine bakabilirsiniz.

7 KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

İşbu PKP'nin uygulaması Railport A.Ş. tarafından gerçekleştirilecek ve denetlenecektir. Şirket, Proje ile ilgili olarak işlerin yerine getirilmesi ve paydaşların katılımının yönetilmesi hususunda tüm sorumluluğu üstlenmekte olup ilgili faaliyetlerin (Proje bilgisinin, kamuoyu görüş faaliyetlerinin ve şikayetlerin yönetilmesi gibi) etkili bir şekilde, uygun standartlar uyarınca gerçekleştiğinden emin olmak için mevcut kaynaklarını kullanacaktır. Bu PKP'nin uygulanmasından sorumlu birimler ve ana görevleri aşağıdaki gibidir:

Birim	Görev/Sorumluluk
Şikayet Yönetimi Komisyonu	Proje faaliyetleri ile ilgili şikayet mekanizmasının yukarıdaki kısım 6'da açıklandığı üzere yönetimi
Topluluk İlişkileri Sorumlusu (belirlenecek)	Gerekli hallerde kamuya açık toplantıların düzenlenmesi, medya duyurularının yönetilmesi, internet sitesi duyuruları ve güncellemeleri.
İş ve Müşteri İlişkileri Birimi	Müşteri ilişkilerinin ele alınması
Hukuk Birimi	Düzenleyici paydaşlarla ilişkilerin yönetimi
Güvenlik, Sağlık ve Çevre Birimi	Planlanan faaliyetlerle ilgili çevresel ve kalite ile ilgili konuların ele alınması ve toplumun endişelerinin giderilmesi
İnsan Kaynakları Birimi	Şirket içi şikayet mekanizmasının yönetimi

Railport A.Ş.'ye şikayette bulunma ve birimleriyle iletişim kurmak için gerekli iletişim bilgileri aşağıdaki gibidir:

Railport A.Ş. "Railport Terminal İşletmeleri A.Ş."

Sepetlipınar Mahallesi, Arpalık Caddesi, No:100, Başiskele / Kocaeli

E-posta: info@railport.com.tr

Tel: 0 (262) 315 38 88

Faks: 0 (262) 341 43 37

İnternet sitesi: <http://www.railport.com.tr>

8 RAPORLAMA

Gelen tüm yorum ve şikayetler (sırasıyla) yorum ve şikayet kayıtlarına geçecektir.

Railport A.Ş. dile getirilen mağduriyetlerin bir özeti ve bunların nasıl çözüldüğü de dahil olmak çevresel ve sosyal performansını kamuoyuna yıllık olarak bildirecektir. Ayrıca, Railport A.Ş. PKP izleme ve değerlendirme raporlarını periyodik olarak EBRD'ye sunulacaktır. Bu PKP, Proje uygulaması sırasında gerektiğinde düzenli olarak revize edilecek ve güncellenecektir.

EK A : Yorum /Şikayet Formu

YORUM/ŞİKAYET FORMU		
YORUMDA VE/VEYA ŞİKAYETTE BULUNAN KİŞİNİN BİLGİLERİ (İsminizi vermek isemiyorsanız lütfen boş bırakın. Yorumlarınız/şikayetleriniz Railport A.Ş. tarafından yine de dikkate alınacaktır.)		
Tam Adı:		
Tarih:		
İletişim Bilgileri: (Size nasıl ulaşmamızı isterseniz buna göre gerekli bilgileri sağlamanız gerekmektedir) Posta yoluyla..... Telefon yoluyla..... E-posta yoluyla.....		
Amacınızı belirtin: <input type="checkbox"/> Şikayet <input type="checkbox"/> Yorum Formu dolduran kişi: <input type="checkbox"/> Yorumda/şikayette bulunan kişi <input type="checkbox"/> Diğer (lütfen kim olduğunu belirtin)		Tamamlanmış Yorum/Şikayet Formu kopyasının alındığını onaylayan imza
PROJEYLE İLGİLİ YORUMLARINIZ (Gerekirse sayfanın arkasında devam ediniz)		
ŞİKAYETİNİZ HAKKINDA BİLGİ		
Şikayeti Açıklayın (Gerekirse sayfanın arkasında devam edebilirsiniz)		
Şikayete Konu Olayın Tarihi <input type="checkbox"/> Bir kerelik olay/mağduriyet (.....tarihinde) <input type="checkbox"/> Birden fazla oldu (..... kere yaşandı) <input type="checkbox"/> Devam ediyor (sorun şu anda mevcut)		
Sorunu çözmek için ne önerirsiniz? (Gerekirse sayfanın arkasında devam edebilirsiniz)		
Bu bölüm Railport A.Ş. tarafından doldurulacaktır.		
YORUMUN DURUMU		
Yorum Kayıt Altına Alındı (E/H)	Gönderim tarihi:	Kayıtlara geçiren kişi:
Yanıt Gerekli (E/H)	Yanıtın gönderim tarihi:	
ŞİKAYETİN DURUMU		
Şikâyet Kayıt Altına Alındı (E/H)	Gönderim tarihi:	Kayıtlara geçiren kişi:
Yanıtın gönderim tarihi:	Şikâyet sonuca bağlandı (E/H)	Sonuç tarihi ve imza:

EK B: İç Şikayet Formu

Referans No:		
Tam Adı <i>Not: Kimliğinizin rızanız dışında üçüncü şahıslara açıklanmamasını tercih ediyorsanız veya talep ediyorsanız, anonim seçeneğini işaretleyebilirsiniz.</i>	Ad & Soyadı: _____ <input type="checkbox"/> Şikayetimi isimsiz (anonim) olarak dile getirmek istiyorum. <input type="checkbox"/> İzinim olmadan kimliğimin açıklanmamasını talep ediyorum.	
İrtibat Bilgileri Şikayetçi, kendisi ile nasıl iletişime geçilmesini istiyor (posta, telefon, e-posta).	Posta ile: Posta adresi: Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____ <input type="checkbox"/> Benimle irtibata geçilmesini istemiyorum.	
İlgili Şikayetin Detayları:		
Olayın veya Şikayetin Açıklaması: Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?		
Olayın özeti:		
Olayın/Şikayetin Tarihi:	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikayet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Birden fazla kez olan olay/şikayet (kaç kez tekrarlandı? _____) <input type="checkbox"/> Devam eden olay/şikayet (Lütfen detay veriniz)	
Sorunun çözülmesi için ne yapıldığını görmek istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikayetin durumu		
	Tarih:	
Şikayeti kapatan:		Şikayeti kapatan:
Gerçekleştirilen Eylemler (Ayrıntıları belirtiniz):		

EK C: İstişare Formu

İstişare Formu				
Referans No:				
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:	
İstişare/ Görüşme Gündemi:			Referans No:	
İstişare Bilgileri				
Görüşülen kurum:			İletişim Şekli	
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:			Telefon/Ücretsiz Hat	<input type="checkbox"/>
Telefon:			Yüz yüze görüşme	<input type="checkbox"/>
Adres:			Web-sitesi/ E-posta	<input type="checkbox"/>
E-Posta:			Diğer (Belirtiniz)	<input type="checkbox"/>
Paydaş Türü				
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	Projeden Etkilenen Kişiler <input type="checkbox"/>	Özel Şirket <input type="checkbox"/>	Ticaret Dernekleri <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>
İlgili Gruplar <input type="checkbox"/>	Sanayi Dernekleri <input type="checkbox"/>	İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
İstişare Hakkında Detaylı Bilgi				
Proje ile ilgili sorular:				
Projeyle ilgili endişeler / geri bildirimler:				
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen yanıtlar:				

Ek D: Şikayet Kapatma Formu

Şikayet Kapatma Formu	
Referans No:	
Düzeltilici Faaliyet(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
Şikayetin Kapatılması	
<i>Bu bölüm, "Şikayet Formu"nda belirtilen Şikayetin çözümlenmesi durumunda Şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	
Tarih:	Şikayeti kapatan personelin Soyadı ve İmzası
...../...../.....	Şikayet Sahibinin Adı Adı Soyadı ve İmzası

Ek E: Şikayet Takip Formu

Şikayet Takip Formu									
Raporlama Zamanı									
Şikayetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç / Dış	Şikayeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikayet / Yorum Detayları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikayetçi ile İletişim*	Yapılan Eylemler	Kapatma Tarihi	Şikayetçi ile İletişim**
	İ								
	İ								
	İ								
* Bildirim tarihi ve yöntemi (arama/yüz yüze): Şikayetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse 5 gün içinde şikayet çözüm sürecinin başladığı kendisine bildirilecektir.									
** Bildirim tarihi ve yöntemi (arama/yüz yüze): Şikayetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse, şikayetin 30 takvim günü içinde çözülmesinden sonra ilgili bilgiler kendisine bildirilecektir.									