



ARSLAN ALÜMİNYUM A.Ş

ÜRETİM TESİSLERİ



PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

MAYIS
2026
BİLECİK

ARSLAN ALÜMİNYUM

A.Ş

ÜRETİM TESİSİ

PAYDAŞ KATILIM

PLANI (PKP)

Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Onaylayan
01	23.05.2026	Harun CAN Ar-GE Kalite Güvence Müdür	Pınar ARSLAN Genel Mdr Yrd

Mayıs 2026

BİLECİK

ARSLAN ALÜMİNYUM A.Ş.

Merkez : HÜRRİYET Mahallesi, DR. CEMİL BENGÜ CADDE, No: 40 K: 2,3,4,5,6 KAĞITHANE / İSTANBUL / TÜRKİYE . Tel.:(0212) 224 21 06 – Pbx Fax : (0212) 224 27 22 **Web:** www.arslanaluminyum.com.tr **e-mail:** bilgi@arslanaluminyum.com
1.Fabrika : HÜRRİYET 1.OSB MAHALLESİ GAZI BULVARI BLV. NO: 3/1 MERKEZ/BİLECİK **Tel.:** (0 228) 216 02 21 - Pbx Fax : (0 228) 216 02 27 **2.Fabrika :** HÜRRİYET 2.OSB MAH. 1 CAD. ARSLAN ALÜMİNYUM A.Ş BLOK NO: 2 MERKEZ / BİLECİK
3.Fabrika : HÜRRİYET 2.OSB MAH. 8. CAD. ARSLAN ALÜMİNYUM BLOK NO: 6 MERKEZ/ BİLECİK
4.Fabrika : HÜRRİYET 2. OSB MAH. 8. CAD. ARSLAN ALÜMİNYUM BLOK NO: 8 MERKEZ/ BİLECİK

1 GİRİŞ	5
2 ARSLAN ALUMİNYUM HAKKINDA	6
3 ARSLAN ALUMİNYUM YERLEŞKESİ.....	8
4 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ	9
4.1 Türk Mevzuatı.....	9
4.2 Uluslararası Standartlar	9-10
5 GÖREV ve SORUMLUKLAR	12
6 TESİS PAYDAŞLARI.....	14
7 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI.....	17
8 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ.....	18
8.1 Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetleri	22
9 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ	23
9.1 Gerçekleştirilmesi Planlanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri	23
10 ŞİKAYET MEKANİZMASI.....	24
10.1 Şikayet Kaydı.....	25
10.2 Görev ve Sorumluluklar.....	25
10.3 Şikayet Mekanizmasının Uygulanması	26
11 İZLEME	32

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 İzleme Faaliyetleri – Paydaş Katılım	26

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil 3-1. Tesisin Konumu	8
Şekil 10-1. ARSLAN ALÜMİNYUM'da Öneri/ İstek Kutusu Örneği.....	237

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, Arslan Alüminyum A.Ş. Türkiye ile ilgili Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup “Arslan Alüminyum A.Ş.” (bundan böyle ‘Arslan Alüminyum ’ olarak anılacaktır) .

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.

2 ARSLAN ALUMİNYUM HAKKINDA

Arslan Alüminyum, üretim konusundaki bilgi birikimini, ileri tasarım ve ürün geliştirme teknikleriyle birleştirerek yüksek Kaliteli ürünlerini pazara sunmaktadır.

Arslan Alüminyum, Türkiye'nin en önemli sanayi kuruluşlarından biridir ve 50'in üzerinde ülkeye ihracat yapmaktadır. Alüminyum billet döküm ve ekstrüzyon profil üretimi konusundaki bilgi birikimini, ileri tasarım ve ürün geliştirme teknikleriyle birleştirerek yüksek kalite bandındaki ürünlerini kendi markası altında pazara sunmaktadır.

Tesisler, uluslararası norm ve standartlara uygun olarak ISO 9001, ISO 14001 ISO 45001, ISO 50001, ISO 27001, EN 15088, kalite belgelerine sahiptir.

- Geri dönüşüm billet ve profil
- Eloksal Kaplama
- 2500000 kg/ay kapasiteli dikey boya

Arslan Alüminyum, Bilecik birinci ve ikinci OSB lerde olmak üzere 4 üretim tesisine sahiptir. Mevcut tesislerin açık alanı 350000 m², kapalı alanı 130000 m²'dir.

Günlük olarak farklılık göstermekle birlikte şu anda, Arslan Alüminyum bünyesinde 426 kişi çalışmaktadır. Mevcut Tesislerde, çalışanlara yemekhane, tuvalet, giyinme odası, ibadet alanı ile dinlenme alanları imkanları sunmaktadır

Arslan Alüminyum bünyesinde çalışanlarla ilgili özet bilgiler aşağıda verilmiştir:

ŞEHİR	KİŞİ SAYISI
Bilecik	412
İstanbul	14
Genel Toplam	426

YAKA	ERKEK	KADIN	Genel Toplam
Beyaz Yaka	42	16	58
Mavi Yaka	288	66	354
Genel Toplam	330	82	412

Engelli Durumu	Erkek	Kadın	Genel Toplam
Engelli	12	0	12
Engelli Olmayan	318	82	400
Genel Toplam	330	82	412

Çalışanlara sunulan yan haklar:

Çalışanlarımız için yıllık bir maaş ikramiye, yakacak yardımı, dini bayramlar öncesi nakdi bayram yardımı ve lojman desteği yapılmaktadır.

Arslan Alüminyum, 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 ARSLAN ALUMİNYUM YERLEŞKESİ

Arslan Alüminyum 'un tesisleri Bilecik ili sınırları içinde yer almaktadır.

Aşağıdaki Şekil 3-1, Tesislerin konumunu göstermektedir.

Şekil 3-1. Tesislerin Konumu



4 MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ

Bu bölüm, ulusal ve uluslararası gereklilikler kapsamında Proje'nin paydaş katılım faaliyetlerini nasıl düzenleyeceğini ana hatlarıyla anlatmaktadır

4.1 Türk Mevzuatı

“Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (25 Kasım 2014 tarih ve 29186 sayılı ve 26 Mayıs 2017'de değiştirilen; No: 30077)” ÇED süreci boyunca izlenecek idari ve teknik usul ve esasları tanımlamaktadır. ÇED Yönetmeliğine göre Yönetmeliğin 24. Maddesi uyarınca Proje için Halkın Katılımı Toplantısı (HKT) gerekli değildir. Yönetmelik kapsamındaki HKT'nin Özel sunulmaktadır.

Tablo 4-1. Ulusal Mevzuat

ULUSAL MEVZUAT	
Çevresel Etki Değerlendirmesi	
Türk Çevre Kanunu	Resmi Gazete No: 18132; Yayımlanma tarihi: 1983 (Değişiklik No: 7579-22.05.2026)
Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 31907, Tarih: 29.07.2022 (Değişiklik No: 33187-05.03.2026)
SU	
Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 25687 Tarih: 31.12.2004 (Değişiklik No: 33056-23.10.2025)
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: 31296-06.11.2020)
Hava Kalitesi Değerlendirme ve Yönetimi Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 26898 Tarih: 06.06.2008 (Değişiklik No: 27219-05.05.2009)
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: 30082 Tarih: 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
5403 Sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanımı Kanunu (6537 Sayılı Kanun ile	Resmi Gazete No. 25880 03 Temmuz 2005
Toprak Kirliliğinin Kontrolü ve Noktasal Kaynaklı Kirilenmiş Sahalara Dair	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 (Değişiklik No: 30437-31.05.2018)

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 (DeğişiklikNo:31623Tarih:09.10.2021)
Kimyasal	
Kimyasalın Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanması Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No: 30105 Tarih: 23.06.2017 (DeğişiklikNo:32408Tarih:23.12.2023)
Kalıcı Organik Kirlenmeler Hakkında Yönetmelik	Resmi Gazete No: 30595 Tarih: 14.11.2018 (Değişiklik No: 31434 Tarih: 25.03.2021)
Bazı Zararlı Kimyasalın 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
Ait İşverenlik Yönetmeliği	Resmi Gazete No. 27010 27 Eylül 2008
İş Kanunu (No. 4857)	Resmi Gazete No. 25134 10 Haziran 2003 (Değişiklik Tarihi: 01.05.2026)

Paydaş Katılımı	
Bilgi Edinme Hakkı (No. 4982)	Resmi Gazete No: 25269 Tarih: 24.10.2003

- **Uluslararası Standartlar**

Bu rapor, ilgili IFC Performans Standartları ve uluslararası gereklilikleri kılavuz olarak 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, e Sürdürülebilirlik Performans Standartları oluşturulmuş ve 2012'de güncellenmiştir. Performans Standartları, proje düzeyindeki Faaliyetler ile ilgili olarak müşterinin paydaş katılımı ve bilgi paylaşma yükümlülükleri dahil olmak üzere sürdürülebilir bir şekilde iş yapmanın bir yolu olarak riskleri ve etkileri önlenmeye, hafifletmeye ve yönetmeye yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Bir başka deyişle, IFC, Genel kalkınma hedefine ulaşabilmek amacıyla iş Faaliyetlerine yön verirken Sürdürülebilirlik Çerçevesini diğer strateji, politika ve girişimleri ile birlikte uygular. Performans Standartları başka finansal kuruluşlar tarafından da uygulanabilir.

IFC'nin gerçekleştirildiği yatırım süresince aşağıdaki 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 Proje kapsamındaki IFC kılavuzları aşağıdaki gibidir:

- 30 Nisan 2007 tarihli IFC Genel ÇSG Yönergeleri,
- IFC Performans Standartları Çevresel ve sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı Metal Ürünleri İmalatı

AIIB, Asya'da ait yapı geliştirme ve gelişmiş ara bağlantı için çok taraflı bir bölgesel finansman ve yatırım platformu sağlayan uluslararası bir organizasyondur. Bankanın hedefi, aityapı geliştirme ve iyileştirme için bölgesel ekonomilere sunulan çok taraflı kalkınma desteğini artırmaktır. AIIB, diğer Banka ve kalkınma örgütleriyle de yakın iş birliği yapar.

AIIB Çevresel ve s o s y a l Çerçevesi, Asya'da çevresel ve s o s y a l sürdürülebilirliği, ait yapı hizmetlerinin geliştirilmesini desteklemektedir. Bu kapsayıcı politikanın amacı, yetkin bir Çevresel ve sosyal Yönetim Planı'yla aityapı hizmetlerinin sistematik olarak geliştirilmesini sağlamak ve bu doğrultu da ilgili projelere gerekli desteği sağlamaktır.

AIIB'nin ayrıntılı zorunlu çevresel ve Sosyal gereksinimleri, aşağıda listelenen Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS) kapsamında ele alınmaktadır:

- ÇSS 1: Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetimi (AIIB ESS 1)
- ÇSS 2: Gönülsüz Yeniden Yerleşim (AIIB ESS 2)
- ÇSS 3: Yerli Halklar (AIIB ESS 3)

5 GÖREV ve SORUMLULUKLAR

Arslan Alüminyum 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.

Arslan Alüminyum , kurum içerisinde Uluslararası Finans Kuruluşu (IFC) Çevresel ve

Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları'na uygun bir şekilde insan ve işçi hakları konusunda eğitmektedir. 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.

Arslan Alüminyum bünyesinde IFC Performans Standartları'nın s o s y a l kısımlarının uygunluğun denetimi için Paydaş Katılım Planı Yöneticisi olarak Ar-GE ve Kalite Güvence Müdürü Harun CAN görevlendirilmiştir. Paydaşları belirleme, iletişim metotları ve performans denetimleri ileri ki 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

Yönetim Kurulu Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasını sağlar
Paydaş Katılım Planı Yöneticisi Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasını sağlar Bu planın etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları temin eder
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

Paydaş Katılım Planı Sorumluları:

Paydaş Katılım Planı Yöneticisi: Harun CAN (Ar-Ge ve Kalite Güvence Müdürü)

Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi: Pınar ARSLAN

Dış Paydaşlarla İletişim Sorumlusu: Cemre TOKU

İç Paydaşlarla İletişim Sorumlusu: Emine KUTLUCA

6 TESİS PAYDAŞLARI

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

Proje'den etkilenen dezavantajlı ve hassas grupların paydaş katılım sürecine katılımda zorlanabileceklerinin farkında olunması ve bu sorunun aşılması için özel

bir çaba sarf edilmesi gerekmektedir. Paydaş Katılım Planı, bir paydaşı tanımlarken bu kişi veya grubun Proje'den doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebileceğini dikkate alır. Ayrıca, Proje ile ilgilenen veya Proje'ye etkisi olan diğer kişi ve gruplar da plana dahil edilir.

Paydaş belirleme süreci, Proje ömrü boyunca devam etmektedir. Düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gerekmektedir. Paydaş belirleme süreklilik gösteren bir olgu olduğu için farklı paydaşlar farklı konularda Proje'ye dahil olmaktadır. Bu nedenle paydaşlar, Proje'yle olan bağlantılarına göre tasnif edilebilmektedir. Bir paydaş grubunun Proje'yle olan bağlantısını anlaşılması, paydaş katılımının temel hedeflerinin belirlenmesine yardımcı olmaktadır. Tablo 6- 1 Proje kapsamında ilgilenen ve etkilenen paydaşları göstermektedir.

IFC El Kitabı'na göre paydaşlar "bir projeden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenenlerin yanı sıra üretimi olumlu yada 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 etkilenmeyeceğini bilmesi her zaman mümkün değildir. Ancak tesisin ömrü boyunca başta belirlenen paydaşlara yenileri eklenebilir.

Dış paydaşlar tedarikçiler, ait 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. Arslan Alüminyum'un 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 duşturanlar ise bizzat tesiste çalışan her kademedeki işçiyi içermektedir. Arslan Alüminyum'un 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.

Arslan Alüminyum, 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. Arslan Alüminyum, 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		
<ul style="list-style-type: none"> • Meslek Liseieri • Bilecik 1.ve 2. OSB deki komşu 	√	√
Eğitim Birimleri		
<ul style="list-style-type: none"> • Bilecik Şeyh Edebaii Üniversitesi 	√	√
Kamu Yönetim Birimleri		
<ul style="list-style-type: none"> • Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı • Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı • Bilecik Merkez Kaymakamlığı • Bilecik Valiliği • Bilecik Valiliği Çevre,Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü • Bilecik Ticaret ve Sanayi Odası 	√	√
Belediyeler		
<ul style="list-style-type: none"> • Bilecik Belediyesi 	√	√
STK'lar		
İç Paydaşlar		
Arslan Alüminyum Çalışanları	√	√
Yükleniciler/Taşıeronlar/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.
- Arslan Alüminyum web sitesi (www.arslanaluminyum.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.
- Medya tanıtımları - toplantı katılım davetleri, bilgi paylaşımları vb.

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,
- Arslan Alüminyum, 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.

Arslan Alüminyum 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 Arslan Alüminyum '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 "etik@arslanaluminum.com" mail adresi oluşturulmuştur. Şikâyetlere en geç ilgili birime iletildiği 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, yasad 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 Arslan Alüminyum 'in ihtiyaçlarına göre geliştirilebilir.

Tablo 8-1. Paydaş Katılımı İzleme Programı

Paydaş Grupları	Kapsam	Sıklık	Method ve Araçlar
<p>Çevre Yerleşimler</p> <ul style="list-style-type: none">• Meslek Liseleri• 1.ve 2.OSB deki Komşu Tesisler• Üniversite	<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	Yıllık İhtiyaç Halinde	<p>Web sitesi</p> <p>E-mail bilgilendirmeleri</p> <p>Telefon Görüşmeleri</p>
<ul style="list-style-type: none">• Kamu Kuruluşları• Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı• Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı• Bilecik Valiliği• Bilecik Valiliği Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü• Bilecik Ticaret ve Sanayi Odası• Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı• Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)• OSB müdürlükleri	<ul style="list-style-type: none">• Talep halinde Tesis Faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncelenmesi• Halkın şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar düzenlenmesi• Yerel satın alma ve istihdam verileri.	Yıllık İhtiyaç Halinde	<p>Web sitesi</p> <p>E-mail bilgilendirmeleri</p> <p>Telefon Görüşmeleri</p>

Belediyeler • Bilecik Belediyesi	<ul style="list-style-type: none"> • Talep halinde Tesis Faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi • Halkın Şikayetleri, talepleri ve geri bildirimleri hakkında açıklayıcı toplantılar 	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 etik@arslanaluminium.com) Arslan
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/	<ul style="list-style-type: none"> • Talep halinde Tesis Faaliyetlerinin ve ilerlemesinin güncellenmesi • Yerel satın alma ve 	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 etik@arslanaluminium.com Arslan Alüminyum web sitesi

Şikayet mekanizması, halk ve Arslan Alüminyum arasındaki birincil arayüz olan Dış Paydaşlarla İletişim Sorumlusu Cemre TOKU 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 halk tarafından telefonla, yazılı olarak veya şirketin şikayet yetkililerinden biri aracılığıyla iletilecektir. Arslan Alüminyum'un şikayet mekanizması hakkında daha fazla bilgi bu belgenin 10. Bölümünde yer almaktadır.

8.1 Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetleri

Arslan Alüminyum, Paydaş Katılım Planı'nı internet sitesinde paylaşmıştır.

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

Arslan Alüminyum tüm çalışanlarına Paydaş Katılım Planı'nın amacını, kapsamını, görev ve sorumluluklarını yıllık eğitimler ile aktaracaktır.

Arslan Alüminyum dış paydaşlara yönelik Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Mekanizması hakkında dış paydaşlarına bilgilendirme maili paylaşacaktır.

8 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. Arslan Alüminyum bugüne kadar aşağıdaki Faaliyetleri üstlenmiştir:

- Arslan Çocuklarımızın Gözünden Geri Dönüşüm Resim Yarışması
- Çalışanlarımızın çocukları için resim yarışmaları düzenlenerek, resim yapmaya tutkulu 15 yaşını aşmamış çocuklarına resim malzeme desteği sağlanmıştır.
- Akıllı otobus durakları projesi ile halkın konforlu alanlarda ulaşım araçlarını beklemesi sağlanmıştır.
- Tıp fakültesi açılma projesinde sosyal tesis tasarımı ve hazırlanması projesi yürütülmüştür.
- Kariyer günleri ile üniversite öğrencilerine ulaşılmıştır.
- Yerel Girişimci gruplara ve öğrenci projelerine destekler verilmiştir.
- Çalışanlarımıza lojman ve konaklama desteği projesi ile 50 dairelik proje hayata geçirilmiştir. Bu proje toplamda 150 daireye ulaşılmıştır.

8.1 Gerçekleştirilmesi Planlanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri

- Fidan Bağışı

Arslan Alüminyum 'in 75. Yılı'nı kutlamak için, çalışanlar adına TEMA Vakfı'na fidan bağışı yapılması hedeflenmektedir. Bağışlanan fidanların sertifikaları da Arslan Alüminyum'un 75. Yılı'nı kutlayan tüm çalışanlara anı olarak takdim edilecektir.

9 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 Tesisten etkilenen kişilere verilmektedir.

Şikayetler, paydaşların artan endişelerinin bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülemezse 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 üyesi Cemre TOKU tarafından gerçekleşecektir. 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 Mekanizmasının 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.

9.1 Şikayet Kaydı

Gelen tüm Şikayetler, birer istek numarası atanarak Şikayet Dosyasına 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 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

9.2 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 süreçlerinden sorumludur.
- Sürdürülebilirlik raporundan sorumludur.
- PKP bildirimlerini yönetir, yeni sorumlu atar ya da görevden alır. -PKP'nın başarısını ölçer, gerekli durumlarda günceller.

Disiplinve 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 ilgilisyle paylaşır.
- Sonuçla ilgili itirazları alır.
- Şikayet kapama mekanizmasını uygular.

İç Paydaşlarla İletişim Sorumlusu

- İç paydaşların haklarını bilmesi ve şikayet mekanizmasını tanımasını sağlar.
- İç paydaşlara verilen oryantasyon eğitimeleri İşçi 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 tanımasını sağlar.
- Dış paydaşlarla bilgi paylaşılmasını sağlar.
- Dış paydaş toplantıları düzenler.
- Gerektiği durumlarda sorun çözmek için iletişim sağlar.

9.3 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 Yetkilisi 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. Arslan Alüminyum 'de Öneri/İstek Kutusu Örneği

Adım 2: Şikayetin, Şikayet Dosyasına kaydedilmesi, şikayetin alınmasından sonraki bir iş günü içinde yapılacaktır. Şikayet kaydı, atanan Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi

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, yüz yüze veya telefon görüşmesi, mektup, öneri/istek kutuları ve e-posta, posta yoluyla yapılır. Şikayet sürecinin, en geç ilgili birime iletildiği tarihten itibaren 6 iş günü içinde çözülmesi beklenir (derhal ilgilenilmesi gereken 3. Seviye Şikayetler hariç).

Şikayet iyi anlaşılmalıysa veya ek bilgi gerekiyorsa, bu adımda şikayet sahibinden açıklama istenecektir.

Adım 4: Şikayetin seviyesi, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi tarafından belirlenir. Yönetim Koordinatörü'ne tüm 3. Seviye Şikayetler bildirilir. Arslan Alüminyum 'in üst yönetimi,

duruma göre şikayeti kimin ele alması gerektiğine karar vermede Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi'ni destekler ve şikayetin kapatılması sürecinde ek desteğe ihtiyaç olup olmadığını istişare eder.

Adım 5: Şikayetin ilgili birimlere yönlendirilmesi, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi 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: Şikayetlere ilişkin cevaplar ilgili birimler tarafından verilir. Seviye 3 Şikayetler için ilgili departmanın yöneticisi tarafından, Seviye 2 ve Seviye 1 Şikayetler Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi 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 Yetkilisi, gerekli dosyalamaları yapar ve Şikayet Dosyasına verileri kaydeder.

Adım 8: Şikayete verilecek cevap için kurulacak iletişim dikkatlice koordine edilmelidir. Disiplin ve E tik Kurulu Yetkilsisi, 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 Yetkilisi, 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 aktarması sağlanır.

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

Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi'nin veya diğer departman yöneticilerinin, şikayet mekanizması aracılığıyla Gelen bir şikayeti, Sorumluluk alanlarının dışında bulmaları durumunda Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi, 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 Yetkilisinin bir imzasıyla kapatılır. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi, bir şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını veya daha fazla incelenmesine gerek olup olmadığını karar verir. Daha fazla incelenmesi gerekirse, Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi şikayeti yeniden değerlendirmek için Adım 2'ye dönmelidir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi 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-posta ile olabilir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi, gerekli dosyalamaları yapar ve Şikayet Dosyasına 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, Tesisin 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 Mekanizmasının 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, Arslan Alüminyum 'un sorunu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını engelleyebilir. Yine de şikayetleri isimsiz olarak iletmek isteyen Tesis işçilerinin bunu yapmasına izin verilecektir. Disiplin ve Etik Kurulu Yetkilisi, 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.

10 İZLEME

Paydaş Katılım Planı İzleme yöntemleri Tesislerin ömrü boyunca uygulanacaktır. Paydaş Katılım Planı yıllık olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde Tesis gelişmelerine ve kamuoyundan gelen beklenmeyen tepkilere 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 İzleme 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	Veri Tabanı
5	Şikâyet Mekanizmasının uygulanması konusunda paydaşlara geri bildirimde bulunulması	%100	Raporlama