
ÖZALTIN

ÖZALTIN OTEL İŞLETMELERİ A.Ş.

Nene Hatun Caddesi No:115

06680 Çankaya / ANKARA

Tel :0 (312) 466 40 20

Faks :0 (312) 427 06 04

ÖZALTIN OTEL İŞLETMELERİ A.Ş.

PAYDAŞ KATILIM PLANI ve
ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI



DOKAY-ÇED Çevre Mühendisliği Ltd. Şti.

Ata Mah. Kabil Cad. 140/A

06460 Çankaya/ANKARA

Tel: + (90) (312) 475 7131

Faks: + (90) (312) 475 7130

2021
ANKARA



ÖZALTIN OTEL İŞLETMELERİ A.Ş.
PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂyet GİDERME
MEKANİZMASI (TASLAK)

PROJE NO: 256-01

MAYIS 2021

REVİZYON LOGU

Rapor Adı	Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Giderme Mekanizması	Revizyon Numarası		
		0	1	2
Tarih		21.05.2021		
Hazırlayan	Prof. Dr. Koray Değirmenci Dr. Öğr. Üyesi Oltan Evcimen (Erciyes Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü) Deniz Çağlar (Çevre Mühendisi-ISG Uzmanı)			
Kontrol Eden	Deniz Çağlar			
Şirket Müdürü	Prof. Dr. Coşkun Yurteri			

İÇİNDEKİLER LİSTESİ

KISALTMALAR LİSTESİ	iii
1 AMAÇ VE KAPSAM	1
2 PROJE TANIMI	2
3 ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZENLEMELER VE YASAL ÇERÇEVE	4
3.1 Ulusal Mevzuat ve Resmi Şikâyet Kanalları	4
3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası	4
3.1.2 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu	4
3.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun	4
3.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği	5
3.1.5 Resmi Şikâyet Kanalları	6
3.2 Uluslararası Standartlar	7
3.2.1 IFC Standartları	7
3.2.2 Dünya Bankası Standartları	7
4 ROL VE SORUMLULUKLAR	8
5 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ	9
6 BİLGİLENDİRME ARAÇ VE YÖNTEMLERİ	10
7 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	11
8 ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI	14
9 İZLEME, DENETİM VE RAPORLAMA	17
10 EĞİTİM	17
11 İLETİŞİM BİLGİLERİ	18
12 PAYDAŞ KATILIM TOPLANTISI	18

TABLolar LİSTESİ

Tablo-1. Özaltın Otel İşletmeleri A.Ş. İşletmelerine Ait Genel Bilgiler	2
Tablo-2. ÖZALTIN İşletmeleri için Hazırlanan ÇED ve PTD Raporları	6
Tablo-3. Belediyelere Ait İletişim Bilgileri	6
Tablo-4. PKP Uygulamaları Kapsamındaki Roller ve Sorumluluklar	8
Tablo-5. Proje Kapsamında Belirlenen Paydaş Grupları	9
Tablo-6. Paydaş Katılım Programı	12
Tablo-7. ÖZALTIN İşletmeleri İletişim Bilgileri	18
Tablo-8. Paydaş Görüşmeleri ile İlgili Bilgiler	18

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1. Özaltın Otel İşletmeleri A.Ş. İşletmelerinin Konumları	2
Şekil-2. İşletme Sahalarının En Yakın Yerleşim Yerlerine Mesafesini Gösterir Harita	3
Şekil-3. Şikâyet Giderme Mekanizması Akış Şeması	16

EK LİSTESİ

Ek-1: Dış ve İç Şikâyet / Öneri Formu	
--	--

KISALTMALAR LİSTESİ

CIMER	:Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇED	:Çevresel Etki Değerlendirme
ÇŞB	:Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
ÇŞİM	:Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü
CSS	:Çevresel ve Sosyal Standart
IFC	:Uluslararası Finans Kurumu
İSG	:İş Sağlığı ve Güvenliği
PKP	:Paydaş Katılım Planı
PS	:Performans Standartları
STK	:Sivil Toplum Örgütü
ŞGM	Şikâyet Giderme Mekanizması
TKYB	:Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş

1 AMAÇ VE KAPSAM

Özaltın Holding'e bağlı Özaltın Otel İşletmeleri A.Ş. ("ÖZALTIN"), Antalya İli Serik İlçesi sınırları içerisindeki üç adedi otel olmak üzere, golf sahası ve spor kompleksi ile toplam 5 adet işletme ile Gloria Hotels & Resorts markası adı altında turizm faaliyetlerini sürdürmektedir. ÖZALTIN işletmeleri mevcut durumda işletme faaliyetlerini sürdürmekte olup, işletmelere ait tesislerde; tadilat, yenilenme veya yeni yapıların imal edilmesi amacıyla inşaat çalışmaları yürütülebilmektedir.

Paydaş Katılım Planı ("PKP"), işletmelerin yukarıda bahsedilen anlamda inşaat ve işletme aşamalarında yürütülecek faaliyetlerden etkilenebilecek personel, yöre sakinleri ve toplulukların özellikleri, hassasiyetleri ve sosyo-ekonomik yararları gözetilerek oluşturulmuştur.

Bu çerçevede, ilgili ulusal mevzuat, uluslararası standartlar ve ÖZALTIN işletmelerinin politikaları göz önünde bulundurularak hazırlanan PKP, en genel anlamıyla, ÖZALTIN işletmelerinin paydaşlarıyla olan ilişkisini nasıl sürdüreceğine dair bir yol haritası olarak düşünülmelidir. PKP'nin kapsamı ve temel hedefleri aşağıda listelenmiştir:

- Proje'nin ana ve stratejik paydaşlarının belirlenmesi;
- Belirlenen paydaşlar ile etkili bir iletişimin sağlanabilmesi için gereken yöntemlerin tanımlanması;
- ÖZALTIN işletmeleri ile bölge halkı arasında karşılıklı güvene dayalı ilişkiler kurulması;
- Paydaşların; yapılan yatırımlar, inşaat işleri ve işletme faaliyetleri ile bu aşamalarda ortaya çıkabilecek olası çevresel ve sosyal riskler ile etkiler konusunda zamanında bilgi sahibi olmasının sağlanması;
- Paydaşlar ile paylaşılan bilgi ve/veya belgelerin doğru ve anlaşılabilir olmasının sağlanması;
- Paydaşlar ve özellikle de hassas gruplar ile Proje'nin inşaat ve işletme dönemlerinde yürütülecek olan bilgilendirme ve istişare sürecine ilişkin yöntem ve programın belirlenmesi;
- İlgili tüm tarafların sürece dâhil edilmesinin sağlanması;
- Paydaşların Proje ile ilgili endişe ve şikâyetleri varsa bunların kayıt altına alınarak ve çözüm bulunarak giderilmesine yardımcı olunması.

Paydaşların, Proje'nin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikâyetlerini öğrenebilmek ve bunların giderilmesine yardımcı olabilmek amacıyla PKP kapsamında bir Şikâyet Giderme Mekanizması (ŞGM) oluşturulmuştur. Paydaş katılımı sürecinde, paydaşlar oluşturulan ŞGM hakkında da bilgilendirilecektir.

Bu PKP, Proje'nin hem inşaat hem de işletme dönemlerinde gerçekleştirilecek tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Bununla birlikte, PKP yaşayan bir doküman olup Proje'nin tüm aşamalarında ÖZALTIN İşletmeleri tarafından düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Bu çerçevede, gerekmesi halinde PKP, yapılan paydaş katılım toplantılarını ve diğer ilgili faaliyetleri içerecek şekilde revize edilecektir.

Özaltın Holding'e bağlı Özaltın Otel İşletmeleri A.Ş. ("ÖZALTIN"), Antalya İli Serik İlçesi sınırları içerisindeki üç adedi otel olmak üzere, golf sahası, ve spor kompleksi ile toplam 5 adet işletme ile Gloria Hotels & Resorts markası adı altında turizm faaliyetlerini sürdürmektedir.

Tablo-1. Özaltın Otel İşletmeleri A.Ş. İşletmelerine Ait Genel Bilgiler

İşletme	Faaliyete Geçiş Yılı	Faaliyet Konusu	Açıklama
Gloria Golf Resort	1997	Otel	Toplam 1.220 yatağı olan 5 yıldızlı otel
Gloria Golf Club	1997	Golf Sahası	Bir adet kulüp binası ve toplam 45 delikten (18+9+18) oluşan golf sahaları
Gloria Verde Resort	2001	Otel	Toplam 638 yatağı olan 5 yıldızlı otel
Gloria Serenity Resort	2007	Otel	Toplam 1.112 yatağı olan 5 yıldızlı otel
Gloria Sports Arena	2015	Spor Kompleksi	Açık ve kapalı olmak üzere muhtelif spor tesisleri ile sporcuların konaklayacağı 200 yataklı konaklama tesisinin bulunduğu kompleks



Şekil-1. Özaltın Otel İşletmeleri A.Ş. İşletmelerinin Konumları

ÖZALTIN İşletmelerinin kullandığı alan Devlet arazisi olup, Bu arazi ile ilgili Serik Tapu Müdürlüğü ve ÖZALTIN Otel İşletmeleri A.Ş. arasında 28 Ağustos 2018 tarih ve 15667 yevmiye nolunu “Resmi Senet” imzalanmıştır. Bu senede göre; ÖZALTIN İşletmelerine, kullandığı alan için 31 Aralık 2067 yılına kadar 3.878.357,46 TL (ÜçmilyonsekizyüzyetmişsekizbinüçyüzelliTLkırkaltıKURUŞ) tutarındaki tapu harç bedeli ile Daimi Müstakil Nitelikte Üst Hakkı verilmiştir. Bahsedilen bedele ilişkin hesap dekontu görülmüş olup, 27 Ağustos 2018 tarihinde Serik Tapu Müdürlüğü adına ödenmiştir.

Türk Medeni Kanunun, daimi ve müstakil niteliği haiz bulundukları takdirde taşınmaz mal olarak saydığı (MK. 704 ve 998) ve tapu sicilinde ayrı bir sayfaya kaydını öngördüğü üst hakkı, mülkiyeti başkasına ait bulunan bir arazinin üstünde veya altında inşaat yapmak veya daha önce yapılmış bir inşaatı yerinde tutmak hakkıdır. Bu bilgilere göre ÖZALTIN İşletmelerinin bulunduğu arazi üzerinde 31 Aralık 2067 yılına kadar her hangi bir olumsuzluk olmadığı söylenebilir.

Antalya İli Serik İlçesinde yer alan OZALTIN İşletmeleri sahalarının, en yakın yerleşim yerlerine olan kuş uçuşu mesafesi Şekil-3'te gösterilmiştir.



Şekil-2. İşletme Sahalarının En Yakın Yerleşim Yerlerine Mesafesini Gösterir Harita

3 ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZENLEMELER VE YASAL ÇERÇEVE

Proje'nin paydaş katılım sürecinde; ilgili ulusal mevzuatın yanı sıra Dünya Bankası ve Uluslararası Finans Kurumu ("IFC") tarafından oluşturulmuş olan Performans Standartları ("PS") ve ÖZALTIN İşletmeleri tarafından oluşturulmuş olan tüm politika, standart, plan ve prosedürler dikkate alınacaktır. Söz konusu ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeler ile ilgili bilgiler aşağıdaki bölümlerde alt başlıklar halinde verilmiştir.

3.1 Ulusal Mevzuat ve Resmi Şikâyet Kanalları

3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

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

Düşünce ve Kanaat Hürriyeti (Madde 25):

Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti (Madde 26):

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

Sağlık, Çevre ve Konut (Madde 56):

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

3.1.2 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

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

3.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

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

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

3.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmi Gazete), çevresel etki değerlendirme ("ÇED") sürecinin önemli bir parçası olan halkın katılımı toplantılarına dair yasal çerçeveyi sunmaktadır. ÇED sürecine tabi projeler için kapsam ve özel formatın belirlenmesinden önce, yasal bir zorunluluk olarak halkın katılımı toplantısı yapılmaktadır. Bu doğrultuda, ÇED Yönetmeliği Madde 9'da "Halkı yatırım hakkında bilgilendirmek ve projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere; Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ("ÇŞB") tarafından yeterlik verilmiş kuruluşlar ve proje sahibinin katılımı ile ÇŞB tarafından belirlenen tarih ve saatte, projeden en çok etkilenmesi beklenen yöre halkının kolaylıkla ulaşabileceği valilikçe belirlenen merkezi bir yerde Halkın Katılımı Toplantısı düzenlenir." hükmü yer almaktadır.

İnceleme değerlendirme toplantıları sırasında, Komisyon tarafından halkın katılımı toplantısı ve sürecin diğer aşamalarında yöre halkı ve toplum tarafından gündeme getirilen görüş ve önerilere çözüm getirilip getirilmediğine dair inceleme ve değerlendirmeler yapılır.

Komisyon tarafından incelenerek son şekli verilen ÇED Raporu, halkın görüş ve önerilerini almak üzere, ÇŞB ve/veya valilik tarafından askıda ilan ve internet aracılığı ile on takvim günü görüşe açılır. Proje ile ilgili karar alma sürecinde, ÇŞB bu aşamada gelen görüşleri de değerlendirmeye alır.

Bu çerçevede, halktan gelen görüşler doğrultusunda, rapor içeriğinde bir eksiklik olduğu tespit edilirse bu eksikliklerin tamamlanması, ek çalışmalar yapılması ya da komisyonun yeniden toplanması istenebilir. Proje hakkında verilen "ÇED Olumlu" veya "ÇED Olumsuz" kararı ÇŞB ve ilgili Valilik tarafından askıda ilan ve resmi web sayfası aracılığıyla halka duyurur.

ÇED Yönetmeliği uyarınca ÖZALTIN İşletmeleri için ÇED Raporu ve Proje Tanıtım Dosyaları ile ilgili bilgiler Tablo-2'de sunulmuştur. Bu kapsamda, ÖZALTIN İşletmelerinden Gloria Verde Resort için yaklaşık 20 yıl önce ÇED Olumlu kararı verilmiş olup, halkın katılımı toplantısı ile ilgili yeterli bilgiye ulaşılamamıştır. Diğer işletmelerin ÇED süreçleri için Antalya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından "ÇED Kapsam Dışı" ve "ÇED Gerekli Değildir" kararı verilmiştir. Bu nedenle, İşletmeler için halkın katılımı toplantısı düzenlenmesi gerekmemiştir.

Tablo-2. ÖZALTIN İşletmeleri için Hazırlanan ÇED ve PTD Raporları

ÇED Raporu / PTD Hazırlanan Proje	Karar ve Tarihi
Gloria Verde Resort	“ÇED OLUMLU” - Çevre ve Orman Bakanlığının 15.05.2000 tarih ve 4051-10115 sayılı kararı ile 230 oda kapasite için, ÇED Muafiyet (Kapsam Dışı) - Antalya İl Çevre ve Orman Müdürlüğü'nden 17.01.2011 tarih ve 0461 sayılı kararı ile 53 oda kapasite artışı için
Gloria Serenity Resort	“ÇED GEREKLİ DEĞİLDİR” - Antalya Çevre ve Orman İl Müdürlüğü'nden 08.11.2004 tarih ve 4581 sayılı kararı ile 420 oda kapasite için “ÇED GEREKLİ DEĞİLDİR” - Antalya Çevre ve Orman İl Müdürlüğü'nden 05.10.2006 tarih ve 6034 sayılı kararı ile 359 oda kapasite artışı için “ÇED GEREKLİ DEĞİLDİR” - Antalya Çevre ve Orman İl Müdürlüğü'nden 19.01.2011 tarih ve 0544 sayılı kararı ile 221 oda kapasite artışı için
Gloria Sports Arena	“ÇED GEREKLİ DEĞİLDİR” - Antalya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'nün 07.05.2013 tarih ve 13987 sayılı kararı ile “ÇED KAPSAM DIŞI” - Antalya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'nden 10.04.2019 tarih ve 30391 sayılı kararı ile 100 oda ve 200 yatak kapasiteli personel lojmanının 100 oda ve 200 yatak kapasiteli turizm konaklama tesisi olmasına ilişkin proje değişikliğine istinaden

3.1.5 Resmi Şikâyet Kanalları

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

Benzer şekilde, Proje kapsamındaki faaliyetlerle ilgili şikâyet ve/veya öneriler, Antalya Büyükşehir Belediyesi ve Serik İlçe Belediyesi' ne ait internet sayfalarında yer alan iletişim formları doldurularak yapılabilecektir. İlgili belediyelere ait iletişim bilgileri Tablo-2'de sunulmuştur.

Tablo-3. Belediyelere Ait İletişim Bilgileri

İlgili Belediye	İletişim Kanalları
Antalya Büyükşehir Belediyesi	Adres: Yüksekalan Mahallesi Adnan Menderes Bulvarı No:20 07310 Muratpaşa/ANTALYA Telefon: +90 242 249 50 00 E-posta : info@antalya.bel.tr İnternet Sitesi: https://www.antalya.bel.tr İletişim Formu Bağlantısı: https://www.antalya.bel.tr/
Serik İlçe Belediyesi	Adres: Orta Mahalle, Kızderesi Cad No:25, 07500 Serik/Antalya Telefon: +90 242 710 55 55 E-posta: serik@serik.bel.tr İnternet Sitesi: https://serik.bel.tr/ İletişim Formu Bağlantısı: https://serik.bel.tr/

3.2 Uluslararası Standartlar

3.2.1 IFC Standartları

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

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

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

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

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

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

3.2.2 Dünya Bankası Standartları

Dünya Bankası ESS10, paydaşlarla etkili, açık ve şeffaf bir ilişki kurmanın temel bileşenlerinin altını çizmekte; bunun projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini, kabulünü ve başarılı bir şekilde uygulanmasını iyileştireceğine inanılmaktadır.

ESS10'a göre, paydaş katılım süreci projenin en erken aşamalarına başlamalı ve bununla birlikte; tüm paydaşlar arasında anlamlı istişareler yapılmalıdır. ESS10'da paydaş katılım süreci altı adımla tanımlanmaktadır:

- Paydaş tanımlanması ve analizi;

- Paydaş katılımının nasıl gerçekleşeceğini planlamak;
- Bilgilerin açıklanması;
- Paydaşlarla istişare;
- Şikâyetlerin ele alınması ve cevaplanması;
- Paydaşlara raporlama yapılması.

Hem projeden etkilenen hem de diğer ilgili taraflar dâhil olmak üzere farklı paydaşların belirlenmesi; projeden kimlerin etkileneceğini, bu etkinin düzeyinin ne olacağını ve bu paydaşların hangi düzeyde iletişim kurması gerektiğini görmek ve analiz etmek için önemlidir. Paydaşlar belirlendikten sonra, PKP' nin geliştirilmesi gerekmektedir. PKP, katılım zamanlamasını ve yöntemlerini, iletilecek bilginin aralığını ve zamanlamasını, paydaşların temel özelliklerini ve alakalarını ve katılım engellerini önlemeye yönelik önlemleri açıklar.

ESS10'a göre, proje bilgileri erişilebilir ve kültürel olarak uygun bir şekilde ilgili yerel dillerde açıklanmalıdır. Öte yandan, anlamlı bir istişare için, paydaşların görüşleri, endişeleri, geri bildirimleri, şikâyetleri ve önerileri de alınmalıdır. Bu amaçla, paydaşların yukarıda belirtilen geri bildirimlerinin ele alınmasına yardımcı olan Şikâyet Mekanizmasının geliştirilmesi önerilmektedir.

4 ROL VE SORUMLULUKLAR

ÖZALTIN İşletmeleri paydaş katılımı ve Şikâyet Giderme Mekanizması kapsamındaki tüm sürecin organizasyonu, paydaşlar ile iletişimin sağlanması, paydaşlardan gelen öneri, talep ve/veya şikâyetlerin alınması ile bunların cevaplandırılması da dâhil olmak üzere bütün sorumluluğu üstlenecektir. Paydaş katılımı sürecinin ve şikâyet mekanizmasının etkin bir şekilde uygulanabilmesi için belirlenen görev ve sorumluluklar Tablo-3'te sunulmuştur.

Tablo-4. PKP Uygulamaları Kapsamındaki Roller ve Sorumluluklar

Roller	Görev ve Sorumluluklar
İşletme Müdürü	• Proje'nin inşaat ve işletme dönemi boyunca PKP ve şikâyet mekanizmasının etkili bir şekilde uygulanabilmesi için yeterli kaynakların tahsis edilmesinin sağlanması • Harici ve iç paydaşlardan gelen şikâyet ve/veya önerilerin toplanmasının, kaydedilmesinin ve bunlara yanıt verilmesinin sağlanması • Paydaşlarla etkili ve düzenli olarak iletişimin sağlanması • Paydaş Katılım Toplantılarının düzenlenmesi • Proje ile ilgili bilgilerin paylaşılması • İstişare faaliyetlerinin yapılması
ISG ve Çevre Uzmanı	• İşletme Müdürü'ne, PKP ve şikâyet mekanizması uygulamaları hakkında bilgi verilmesi ve/veya raporlama yapılması • Şikâyet veri tabanının düzenli olarak gözden geçirilmesi • Paydaşlardan gelen şikâyetlerin gözden geçirilmesi ve gelen şikâyetlere makul bir zamanlamayla yanıt verilmesi • PKP' nin alt yükleniciler tarafından uygulanmasının sağlanması • Dâhili şikâyetlerin kaydedilmesinin ve bunlara yanıt verilmesinin sağlanması • ÖZALTIN İşletmeleri çalışanlarına ve altyüklenicilere PKP ve Şikâyet Giderme Mekanizması kapsamındaki uygulamalar ile ilgili eğitimlerin verilmesi

5 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Proje faaliyetleri ve performansından etkilenen, bu süreçleri etkileyebilen veya Proje ile yasal bir ilişkisi olan bireyler, gruplar ve kurum/kuruluşlar paydaş olarak nitelendirilmektedir.

Paydaşların; Projenin erken dönemlerinde belirlenmesi, paydaş katılımı sürecinin anahtar bir basamağıdır. Paydaşların belirlenmesinin temel amacı; doğrudan veya dolaylı olarak Projeden etkilenebilecek ve Proje ile ilgisi olabilecek kişi, grup ya da kurumların tanımlanarak bu kişi, grup ve kurumlara öncelik verilmesidir. Bu çerçevede, Proje 'den etkilenebilecek kişi ve gruplar, dezavantajlı ve/veya hassas durumları sebebiyle ayrı bir önem arz etmektedir.

Proje kapsamında belirlenen paydaşlar Tablo-5'te sunulmuştur. Bu paydaşlardan Şirket Grubu dışındakiler Harici Paydaş olarak değerlendirilmiştir. İlaveten, Proje kapsamında Sivil Toplum Kuruluşları, Üniversiteler ve Medya dolaylı paydaş olarak tanımlanmış olup; Yerel Topluluklar, Devlet Kurum ve Kuruluşları, Yerel Devlet Kuruluşları, Kredi Kuruluşları ve Şirket Grubu birincil paydaş (doğrudan paydaş) olarak belirlenmiştir.

Tablo-5. Proje Kapsamında Belirlenen Paydaş Grupları

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Proje ile Bağlantısı
Proje Sahası'na Yakın İlçeler ve Yerel Topluluklar	- Antalya İli Serik İlçesi - Belek Mahallesi sakinleri - Karadayı Mahallesi sakinleri - Boğazkent Mahallesi sakinleri	- Gürültü, hava kirliliği ve halk sağlığı ve güvenliği gibi çevresel ve sosyal unsurlar - Sosyoekonomik etkiler - Yerel istihdam
Devlet Kurum ve Kuruluşları	- Kültür ve Turizm Bakanlığı - Çevre ve Şehircilik Bakanlığı - Tarım ve Orman Bakanlığı - Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı - Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı - Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü - Sağlık Bakanlığı	- Politika oluşturma - Proje kapsamında alınması gereken izin ve lisanslar - Çalışanların ve yerel topluluklarının sağlık ve güvenliğinin korunması - Çevrenin korunması - Biyoçeşitliliğin korunması - Altyapı hizmetleri ve bakımı - Bulaşıcı hastalıkların yayılmasının önlenmesi ve kamu sağlığının korunması
Yerel Devlet Kuruluşları	- Antalya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü - Antalya Orman Bölge Müdürlüğü - Antalya İl Tarım ve Orman Müdürlüğü - Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü - Devlet Su İşleri 13. Bölge Müdürlüğü - Antalya İl Sağlık Müdürlüğü - Antalya Büyükşehir Belediyesi - Antalya İl Jandarma Komutanlığı - Serik Belediyesi - Antalya Valiliği - Serik Kaymakamlığı - Muhtarlıklar	- Proje kapsamında gerekli izinlerin alınması - Proje çevresel etkilerinin yönetilmesi (atık ve atıksu gibi) ve çevresel denetimler - Orman izinleri - Bulaşıcı hastalıkların yayılmasının önlenmesi - İşçi ve kamu sağlığı ve güvenliğinin korunması - Rastlantısal bulgu olması durumunda kültürel varlıkların korunması için yapılması gereken prosedürler ile ilgili istişare - Acil durum olması durumunda iletişim sağlanması - Güvenlik
Üniversiteler	Akdeniz Üniversitesi	Teknik destek ve danışmanlık alınması
Sivil Toplum Kuruluşları (STK)	- BETUYAB - Türkiye Çevre Vakfı	Çevresel ve sosyal etkiler, ekonomik kalkınma ve istihdam konuları hakkında görüşmeler ve teknik destek
Kredi Kurumları	Uluslararası finans kuruluşları ve özel bankalar (TKYB ve TKYB' ye bağlı)	Proje finansmanı

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Proje ile Bağlantısı
	uluslararası kaynaklar)	
Medya	• Yerel ve ulusal gazeteler • Yerel radyo kanalları • Sosyal medya	Proje ile ilgili bilgi paylaşımı ve reklam çalışmaları
Şirket Grubu	• İşletme çalışanları • Altyükleniciler ve çalışanları	• Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi uygulamaları • İstihdam • İş gücü ve yönetimi

6 BİLGİLENDİRME ARAÇ VE YÖNTEMLERİ

ÖZALTIN İşletmelerine ilişkin bilgilerin paylaşılması, yerel topluluklar ve diğer paydaşların proje ile ilgili risk ve etkiler kadar fırsatları da anlamasına yardımcı olur. Bu sayede paydaşların; (i) Proje'nin amacı, özelliği ve ölçeği; (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi, (iii) söz konusu topluluklara getireceği risk ve potansiyel etkiler ile bunlara karşı alınan hafifletme tedbirleri, (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) Şikâyet Giderme Mekanizması gibi bilgilere erişimi sağlar.

ÖZALTIN İşletmeleri yerel topluluklara, çalışanlarına ve diğer paydaşlarına tutarlı ve şeffaf bir şekilde ve zamanında bilgilendirme yapabilmek için medya, kurumsal internet sitesi, broşür ve bilgi notları, yazışmalar, ilanlar, düzenli toplantılar, yüz yüze görüşmeler ve diğer bilgilendirme faaliyetleri gibi iletişim araçlarını kullanacaktır. Bu bağlamda, ÖZALTIN İşletmeleri ile ilgili güncel bilgi ve dokümanları kurumsal internet sitesi üzerinden paylaşmaktadır (bkz: <https://www.gloria.com.tr/tr>).

ÖZALTIN İşletmeleri için hazırlanan Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı, PKP, Şikâyet Giderme Mekanizması vb. dokümanlar internet sitesi üzerinden paylaşılacaktır.

Paydaşlar, işletmelerin faaliyetleri sebebi ile risk ve olumsuz etkilere maruz kaldığında, paydaşların görüşlerini ifade etmelerini ve Proje Sahibinin bu görüşleri değerlendirerek cevap verebilmesini sağlamak üzere bir istişare süreci gerçekleştirilecektir. İstişare süreci; projenin riskleri, olumsuz etkileri ve paydaşlar tarafından dile getirilen endişelerle orantılı olacaktır. Etkili bir istişare süreci için aşağıda listelenen hususlar dikkate alınacaktır:

- İstişare süreci, çevresel ve sosyal risk ve etkilerin belirlendiği Proje'nin inşaat döneminde başlatılacak, risk ve etkiler oluştuğunda tekrarlanacaktır;
- İstişare sürecinde paylaşılan bilgiler, yerel toplulukların anlayabileceği sadelikte, uygun formatta, şeffaf, objektif, anlamlı ve kolay ulaşılabilir olacaktır;
- İstişare sürecinde, dolaylı etkilenen paydaşlardan ziyade Proje 'den doğrudan etkilenen gruplara odaklanılacaktır;
- Sürecin iyi yönetilebilmesi için dışarıdan yönlendirme, müdahale ve zorlama olmadığından emin olunacaktır;
- Bu süreç ile ilgili çıktılar kayıt altına alınacaktır.

ÖZALTIN İşletmeleri, paydaşlardan şikâyet gelmesi durumunda Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulanmasına ek olarak, yerel toplulukların taleplerine, yorumlarına ve sorularına tam ve zamanında cevap verecektir. Tüm talepler saygı duyularak ele alınacaktır. Belirli bir talebi yerine getirmek mümkün olmadığında, bunun neden mümkün olmadığı konusunda sosyal planların da yardımıyla, paydaşlara ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

7 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Paydaş katılımının amacı, işletmelerin performansı, yatırım planları ve bunların uygulanması da dâhil olmak üzere işletmelerin inşaat ve işletme dönemlerinde gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında paydaşlara bilgi vermek için paydaşlarla sürekli iletişimin sağlanmasıdır. Paydaş katılımı sürecinde paydaşlarla paylaşılacak bilgiler, kullanılacak iletişim yöntem ve araçları ile paydaş grupları ve sorumlu kişiler Tablo-6'daki programda sunulmuştur. Proje performans gereklilikleri ve paydaşlardan gelen geri bildirimlere bağlı olarak paydaş katılım programı gözden geçirilecek ve revize edilecektir.

Paydaş katılım toplantısının 20 Nisan 2021 tarihinde gerçekleştirilmesi planlanmıştır. Toplantı öncesinde paydaş katılımı toplantılarına ilişkin duyurular muhtarlar ve Toros Ayyıldız yerel gazetesine verilen ilan ilanları ile yapılmıştır. Gerçekleştirilen paydaş katılım toplantısı ile ilgili detaylı bilgi Bölüm 12'de verilmektedir.

Tablo-6'da ana hatları verilen program dâhilinde paydaşlara sunulan bilgiler, herkesin anlayabileceği şekilde sade ve açık olacaktır. Toplantılarda paydaşların endişelerini rahatlıkla dile getirebileceği bir ortam sağlanacaktır. Paydaşlardan gelen sorular cevaplanacak ve belirtilen şikâyet/endişelerin takibi yapılacaktır.

İşletme çalışanları ve altyüklenicileri paydaş katılımı sürecine dâhil edebilmek, işletmeler ile ilgili ilerlemeler hakkında çalışanları bilgilendirmek, dâhili şikâyet mekanizması işleyişini aktarabilmek ve çalışanların görüşlerini alabilmek için düzenli aralıklarla istişare ve toplantılar yapılacaktır.

Tablo-6. Paydaş Katılım Programı

Paydaş Grupları	Proje Aşaması	İletişim Sıklığı	Paydaşlarla Paylaşılabilecek Bilgi/Belgeler	İletişim Araç ve Yöntemleri	Sorumlular
İşletme Sahası'na Yakın İlçe ve Yerel Topluluklar	- İnşaat - İşletme	- İnşaat döneminde altı ayda bir - İşletme döneminde yılda bir - Topluluklardan şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda	- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı - Paydaş Katılım Planı - Şikâyet Giderme Mekanizması ve şikâyet formları - Açık iş pozisyonları - Mal ve hizmet satın alma işlemleri - Proje çizelgesi ve planlaması - Yıllık faaliyet raporları	- Şirket internet sitesi - Bilgilendirme ilan ve broşürleri - Yazışma ve telefon görüşmeleri - Medya - Dış şikâyet formları	İşletme Müdürü
Devlet Kurum ve Kuruluşları / Yerel Devlet Kuruluşları	- İnşaat - İşletme	- İşletmeler kapsamında devlet kurumlarından izin alınması gerektiğinde - İşletmeler kapsamında devlet kurumlarına başvuru yapılması gerektiğinde - Devlet kurumları tarafından denetim yapılması durumunda - Devlet kurumlarından şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda	- Proje çizelgesi ve planlaması - Yıllık faaliyet raporları - Alınması gereken izinler kapsamında gerekli dokümanlar	- Şirket internet sitesi - Yazışma ve telefon görüşmeleri	- İşletme Müdürü - ISG ve Çevre Uzmanı
Üniversiteler	- İnşaat - İşletme	Proje kapsamında teknik konularla ilgili danışmanlık alınması gerektiğinde	Proje ile ilgili teknik bilgiler	Yazışmalar	İşletme Müdürü
STK	- İnşaat - İşletme	- Gerekmesi durumunda - STK'lardan şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda	- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı - Paydaş Katılım Planı - Şikâyet Giderme Mekanizması ve	- Şirket internet sitesi - Bilgilendirme ilan ve broşürleri	İşletme Müdürü

Paydaş Grupları	Proje Aşaması	İletişim Sıklığı	Paydaşlarla Bilgi/Belgeler	Paylaşılabilecek Araç ve Yöntemleri	Sorumlular
			şikâyet formları	- Yazışma ve telefon görüşmeleri - Dış şikâyet formları	
Kredi Kurumları	İşletme	- Proje'nin işletme dönemlerinde kredi kurumları ile yapılacak olan yıllık İzleme Toplantıları sırasında - Proje ile ilgili bilgi/belge paylaşılması gerekmesi durumunda	- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı - Paydaş Katılım Planı - Şikâyet Giderme Mekanizması ve şikâyet formları - Proje ile ilgili Çevresel izleme raporları - Proje'nin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili yıllık faaliyet raporları	- Şirket internet sitesi - Düzenli toplantılar - Yazışma ve telefon görüşmeleri - Dış şikâyet formları	- İşletme Müdürü - İSG ve Çevre Uzmanı
Şirket Grubu	- İnşaat - İşletme	- Aylık periyotlarla yapılacak düzenli toplantılar - Çalışanlardan şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda	- Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı - Paydaş Katılım Planı - Şikâyet Giderme Mekanizması ve şikâyet formları (iç şikâyetler) - Bilinçlendirme çalışmaları ve eğitimler - Eğitim dokümanları - İSG prosedür ve planları - Çevresel etkilerin yönetimi ile ilgili prosedür ve planlar - Proje çizelgesi ve planlaması - Yıllık faaliyet raporları	- Düzenli toplantılar - Yazışma ve telefon görüşmeleri - İş gücü denetimleri / gözden geçirme çalışmaları - İSG toplantıları - İç şikâyet formları - İşletme Sahası'nda bulunan şikâyet kutuları ve bilgilendirme notları	- İşletme Müdürü - İSG ve Çevre Uzmanı - Altyükleniciler

8 ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI

Çok büyük bir yapı olan ve 1.000 üzerinde çalışanı bulunan Özaltın işletmelerinin, personelin sorunlarının çözülmesi için kâğıt üzerinde bir şikâyet mekanizması olmak ile beraber bu mekanizmanın çalışmadığı 18-22 Nisan tarihinde gerçekleştirilen tesis ziyaretleri sırasında tespit edilmiştir. Personelin kolaylıkla ulaşabileceği alanlara şikâyet formları ve mekanizmanın nasıl işlediğine dair bilgilendirme broşürleri konulmuş olsa da personelin bu mekanizmayı neredeyse hiç kullanmadığı gözlemlenmiştir. Personel ile yapılan görüşmelerde bunu doğrulamaktadır. İnsan Kaynakları bölümünden şikâyet mekanizması ile ilgili hiçbir veri alınamamıştır.

Bunun sebebi personelin bu mekanizmayı kullanmak yerine sorunlarını enformel olarak çözmeye yönelmesidir. Çalışanların ve harici paydaşların işletmelerin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikâyetlerini öğrenebilmek ve bunların giderilmesine yardımcı olabilmek için Proje kapsamında bir Şikâyet Giderme Mekanizması oluşturulmuştur. Bu süreçte, projenin olası riskleri ile muhtemel olumsuz etkileri göz önünde bulundurulmuştur.

Şikâyet Giderme Mekanizması, paydaşların duyabilecekleri endişelerin, kültürel açıdan uygun, şeffaf ve anlaşılabilir bir istişare süreci kullanılarak, ivedilikle giderilmesini amaçlamaktadır. Endişesini veya şikâyetini dile getiren taraf, hiçbir bedel veya yaptırımla karşılaşmayacaktır.

Şikâyet Giderme Mekanizması, yasal veya idari çözüm yollarına başvurulmasının önünde bir engel teşkil etmemektedir. Paydaşlar ve etkilenen topluluklar, paydaş katılımı sürecinde Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında bilgilendirilecektir.

Şikâyet Giderme Mekanizmasının etkili bir şekilde uygulanabilmesi için aşağıdaki adımların izlenmesi gerekmektedir:

- Şikâyet Giderme Mekanizması, Proje'nin çevresel ve sosyal riskleri ile olası etkilerini dikkate almak suretiyle hazırlanmıştır;
- Süreç kolaylıkla anlaşılabilir, erişebilir, güvenilir ve kültürel açıdan uygun bir şekilde tasarlanmaktadır;
- Çalışanlara ve harici paydaşlara şikâyetleri ile ilgili nereye, kime ve nasıl ulaştıracakları hakkında bilgi verilecektir;
- Gelen şikâyetlerle ilgili bir cevap süresi belirlenerek (örneğin 15 gün) bu süreye bağlı kalınacaktır;
- Yerel topluluklara, çalışanlara ve diğer paydaşlara geri bildirimde bulunarak, endişe ve şikâyetleri ile ilgili gerçekleştirilen işlemler ve bu işlemlerin sonucu açıklanacaktır;
- Tüm yapılan işlemler ile ilgili gerekli kayıtlar tutulacak ve TKYB' ye yıllık olarak raporlanacaktır.

Dâhili ve harici şikâyetler, aşağıda belirtildiği şekilde toplanacak, kayıt altına alınacak ve değerlendirilecektir:

- Şikâyetlerin alınmasının ardından, şikâyet türüne göre, süreç İşletme Müdürü ile ISG ve Uzmanı tarafından başlatılacaktır;

- Gelen şikâyetler veri tabanına kaydedilecek ve TKYB' ye yıllık olarak raporlanacaktır.
- Şikâyet ilgili birime yönlendirilecek ve konu ile ilgili ön değerlendirme yapılacaktır;
- Şikâyetin çözümü için gerekli aksiyon ve tedbirler belirlenecek ve uygulanacaktır;
- Şikâyet sahibi, şikâyet formlarında, isim ve iletişim bilgisi belirtti ise kendisi sürecin başlamasının ardından beş iş günü içerisinde bilgilendirilecektir. Aynı şekilde şikâyetin giderilmesi durumunda, şikâyetle bulunan kişi en fazla 15 iş günü içerisinde bilgilendirilecektir;
- Şikâyetler, şikâyet sahibi ile anlaşmaya varılarak çözüldükten sonra sorumlu kişi tarafından şikâyet kapatılacaktır;
- Şikâyetlerin, makul bir sebeple belirtilen süre içerisinde çözülememesi durumunda, şikâyetle bulunan taraflara açıklama yapılacak ve süre uzatımı ile ilgili bilgi verilecektir

Şikâyet konusu ile bağlantılı olarak sorumluluk, ÖZALTIN İşletmeleri İşletme Müdürü ile ISG ve Çevre Uzmanı'nda olacaktır. Gerekmesi durumunda, şikâyet tüm sorumlu taraflar tarafından ele alınabilecektir.

Proje ile ilgili şikâyetlerin resmi olarak ÖZALTIN İşletmeleri'ye bildirilmesi için iki ayrı formatta iç ve dış şikâyet formları oluşturulmuştur. Bu formlar Ek-1'de sunulmuştur.

Çalışanlar ve harici paydaşlar öneri, talep ve şikâyetleri olması durumunda kiminle ve nasıl iletişime geçeceklerini bilmelidir. Ayrıca bu kapsamda, sorumlu tarafların da Şikâyet Giderme Mekanizması işleyişi ve ilgili prosedürler hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olması gerekmektedir.

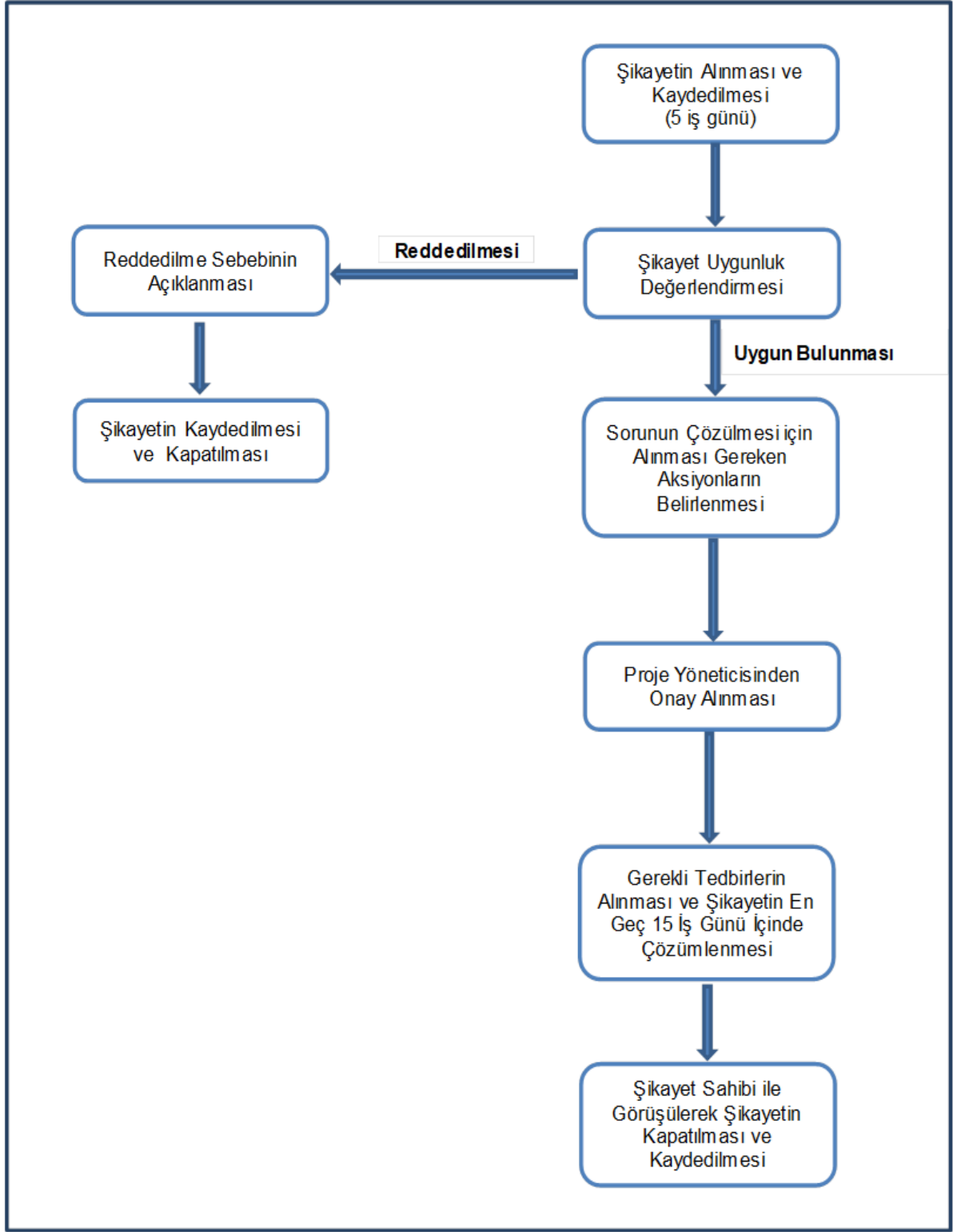
Çalışanlardan gelebilecek iç şikâyetler, aşağıda özetlendiği gibi alınacaktır:

- Bütün Proje personeli ve saha çalışanları (altyükleniciler de dâhil) Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında bilgilendirilecektir;
- Proje'nin inşaat ve işletme dönemlerinde periyodik olarak tekrarlanacak İSG eğitimlerine Şikâyet Giderme Mekanizmasının işleyişi ve paydaş katılım süreci de dâhil edilecektir;
- İç şikâyetlerin alınabilmesi için Proje Sahası'nda çalışanların rahatlıkla erişebileceği yerlere şikâyet/öneri kutuları yerleştirilecektir. Şikâyet/öneri kutularının bulunduğu alanlarda kamera ile görüntü alınmayacaktır.

Yerel topluluklar ve diğer dış paydaşlardan gelebilecek şikâyet ve/veya önerilerin alınabilmesi için aşağıda belirtilen uygulamalar hayata geçirilecektir:

- Paydaş katılım toplantılarında Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında ayrıntılı bilgi verilecektir;
- Şikâyet/öneri kutuları, en yakın yerleşim yerlerinde bulunan muhtarlıklara ve/veya köy kahvelerine yerleştirilecektir;
- Dış şikâyet formu aracılığı ile internet sitesi üzerinden yapılan başvurular alınabilecektir;
- Paydaşlara, şikâyet/öneri kutularının yerleri ve şikâyetlerini nasıl iletecekleri konusunda bilgi verilecektir.

Şikâyet Giderme Mekanizması akış şeması Şekil-3'te gösterilmiştir.



Şekil-3. Şikâyet Giderme Mekanizması Akış Şeması

9 İZLEME, DENETİM VE RAPORLAMA

Paydaş katılım süreci ve PKP, tesislerin olası inşaat ve işletme dönemi boyunca ÖZALTIN İşletmeleri tarafından düzenli olarak gözden geçirilecek ve bu kapsamda yapılan uygulamalar izlenecektir. İlaveten, paydaşlardan gelen geri bildirimler değerlendirilerek paydaşların da izleme sürecine katılımı sağlanacaktır.

Uygun olduğu takdirde, paydaş katılım faaliyetlerinde, paydaşlara, yapılan toplantılar, süreç ve Şikâyet Giderme Mekanizmasının etkinliği konusunda aşağıda örnekleri yer alan performans takip soruları yöneltilecektir:

- Katılım sürecinin şeffaflığı;
- Proje ile ilgili bilgilerin sağlanıp sağlanmadığı;
- Şikâyet, soru ve önerilere zamanında cevap verilip verilmediği;
- Paylaşılan bilgilerin açıklığı, uygulanabilirliği ve geçerliliği.

Paydaş katılımı ve Şikâyet Giderme Mekanizmasının etkinliğinin izlenmesi sürecinde, kilit performans göstergelerinin belirlenmesi ve izleme çalışmalarının söz konusu göstergeleri temel alarak yapılması gerekmektedir.

Performans göstergeleri şikâyet kayıtları ve yapılan raporlamalar aracılığı ile izlenecektir. Bu kapsamda Proje için uygulanabilir olan performans göstergeleri aşağıda listelenmiştir:

- Yerel topluluklardan gelen şikâyetlerin sayısında azalma görülmesi;
- Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulanması ve kapatılan şikâyetler konusunda paydaşlara düzenli geri bildirim sağlanması;
- Çözümlenen şikâyet sayıları;
- Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulandığından ve şikâyetlerin uygun şekilde yönlendirildiğinden emin olmak için düzenli denetimlerin yapılması (olası inşaat çalışmaları için yılda iki kez ve işletme döneminde yılda bir kez olmak üzere).

PKP' ye uygunluk, ÖZALTIN İşletmeleri yönetimi, TKYB ve bağlı uluslararası kuruluşlar tarafından periyodik olarak denetime tabi tutulacaktır. Altyükleniciler de Proje Standartları ve PKP gereklilikleri doğrultusunda ÖZALTIN İşletmeleri tarafından düzenli olarak denetlenecektir. Bu süreçte aşağıda listelenen konular ile ilgili düzenli kayıt tutulacaktır:

- İstişare toplantıları;
- Paydaş katılım toplantıları;
- Alınan öneri ve şikâyetler ve bu kapsamda yapılan çalışmalar;
- Denetim ve izleme raporları.

10 EĞİTİM

Şikâyet Giderme Mekanizması ile ilgili bilgiler, Proje çalışanlarına ve altyüklenicilere işe giriş eğitimi kapsamında verilecektir. Ayrıca paydaş katılımı sürecinden sorumlu olan personele de gerekmesi durumunda işe ve konuya özel eğitimler verilecektir.

11 İLETİŞİM BİLGİLERİ

Paydaşlar, işletmeler ile ilgili bilgi almak ve/veya şikâyetlerini bildirmek için Tablo-7’de yer alan kişi/kişilerle belirtilen irtibat bilgilerini kullanarak iletişime geçebilecektir.

Tablo-7. ÖZALTIN İşletmeleri İletişim Bilgileri

Şirket	ÖZALTIN OTEL İŞLETMELERİ A.Ş.
Adres	Belek Mah. Turizm Cad. No: 12A/A Serik / Antalya
İletişim Bilgileri	Tel: +90 242 710 06 00 Faks: +90 242 710 06 33 İnternet Sitesi: http://www.ozaltin.com.tr/turizm/gloria-hotels https://www.gloria.com.tr/tr/
İlgili Kişiler	İnovasyon ve Kalite Yöneticisi Yardımcısı, Burcu Arı Köseoğlu

12 PAYDAŞ KATILIM TOPLANTISI

İşletmelerin olası çevresel ve sosyal etkileri ile temel teknik özellikleri hakkında paydaşları bilgilendirmek, Proje kapsamında hazırlanan Şikâyet Giderme Mekanizmasını detaylı bir şekilde paydaşlara aktarabilmek ve Proje paydaşlarının şikâyet/öneri/taleplerini almak üzere 20 Nisan 2021 tarihinde Paydaş Katılımı Toplantısı planlanmış ve duyurulmuştur. Ancak Covid-19 Pandemisi ve Devletin almış olduğu kısıtlama kararları nedeni ile toplantı gerçekleştirilememiştir. Bunun üzerine 21 ve 22 Nisan 2021 tarihlerinde yerel paydaşlar yerinde ziyaret ve telefon görüşmeleri ile bilgilendirmeler yapılmıştır. Görüşme yapılan paydaşlara ait bilgiler ve işletmeler hakkındaki düşünceleri Tablo-8’de, görüşmeler sırasında çekilen fotoğraflar Şekil- 3’de verilmiştir.

Tablo-8. Paydaş Görüşmeleri ile İlgili Bilgiler

Paydaşlar	İşletmeler Hakkındaki Düşünceleri
Mehmet Çimen 0533 640 17 41 Boğazkent Mahallesi Muhtarı	20.04.2021 tarihinde Gloria Golf Resort Otelde yapılması planlanan paydaş katılım toplantısına pandemi kısıtlamaları sebebiyle katılım göstermedi ve kronik rahatsızlığı olduğu için yüz yüze görüşme talebini kabul etmedi. Dr. Oltan Evcimen telefon ile kendisine ulaştı ve ilgili çalışma hakkında bilgiler verdi. Mehmet Bey telefon görüşmesinde mahalle sakinlerinin otel ile ilgili herhangi bir sorun yaşamadığını, mahallesinin ÖZALTIN İşletmeleri ile ekonomik ve sosyal anlamda bir bağlantısının ve sorunlarının bulunmadığını belirtti.
Hakkı Kaşıkçı 0533 391 88 28 Belek Mahallesi Muhtarı	20.04.2021 günü Dr. Oltan Evcimen, Deniz Çağlar ve İlhan Altıntaş Belek Mahalle Muhtarlık ofisinde kendisini ziyaret ederek ilgili çalışma hakkında bilgiler verdi. Hakkı Bey, otel personelinin %40 oranında Belek Mahallesinde yaşadığını ve personelin ekonomik olarak çok büyük katkı sağladığını paylaştı. Ekonomik olarak otellerin çok büyük katkı sağladığını, oteller olmadan Belekte herhangi bir ekonomik faaliyet gerçekleştiremeyeceklerini ve bu durumda bölgede yaşamının anlamsız olduğunu ifade etti. Ayrıca diğer otellerden sosyal yardım anlamında hep destek gördüğünü ancak Gloridan bu konuda hiçbir destek göremediğini belirtti. Kendisi Ramazan ayında ihtiyacı olan mahalleliye dağıtmak için 300 adet yardım kolisi istemiş, ancak otel yönetiminden olumlu bir dönüş alamamış. Bu konu daha sonra ÖZALTIN işletme yetkilileri ile görüşüldüğünde; 2020 yılı

	Ramazan ayı için toplam 5.000 adet gıda paketinin Metro Grosmarket'ten satın alınarak Antalya Valiliğine gönderildiğini ve Antalya Valiliğinin uygun gördüğü ihtiyaç sahibi vatandaşa ulaştırdığı bilgisi alındı. Bu yardıma ilişkin Metro Grosmarket tarafından Özaltın Otel İşletmeleri A.Ş. adına 14.04.2020 tarihinde kesilmiş olan KDV Dâhil 518.400 TL tutarındaki fatura görülmüştür. Benzer desteğin 2021 yılında da yapıldığını ancak destek hakkında detaylı bilginin henüz şirket merkezinden ulaşmadığı bilgisi paylaşıldı.
Ercan Gürler 0532 573 5788 Karadayı Mahallesi Muhtarı	20.04.2021 tarihinde Gloria Golf Resort Otelde yapılması planlanan paydaş katılım toplantısına pandemi kısıtlamaları sebebiyle katılım göstermedi. 21.04.2021 günü Prof. Dr. Koray Değirmenci, Dr. Oltan Evcimen ve İlhan Altıntaş Karadayı Mahalle Muhtarlık ofisinde kendisini ziyaret ederek ilgili çalışma hakkında bilgiler verdi. Ercan Bey mahalle sakinlerinin işletme ile bugüne kadar herhangi bir sorun yaşamadığını bir sorun olması durumunda otel yetkilileri ile telefon ya da yüz yüze görüşmeler gerçekleştireceğini ilettili.
Serik Belediyesi Çevre Koruma ve Temizlik İşleri Müdürlüğü Aysel Şimşek (Çevre Mühendisi) ve Hadi Özer (İnşaat Mühendisi)	20.04.2021 tarihinde Gloria Golf Resort Otelde yapılması planlanan paydaş katılım toplantısına pandemi kısıtlamaları sebebiyle katılım gösterilmedi. 21.04.2021 günü Prof. Dr. Koray Değirmenci, Dr. Oltan Evcimen ve İlhan Altıntaş Serik Belediyesine giderek yetkili kişileri ziyaret etti ve ilgili çalışma hakkında bilgi verdi. Aysel Hanım İşletme ile evsel atık toplama işleri dışında herhangi bir bağlantılarının olmadığını ve otellerin Serik halkına olan katkısının göz ardı edilemeyecek kadar büyük olduğunu ilettili. Ayrıca işletme ile ilgili bir sorun yaşanması durumunda belediyenin başkan ve yardımcılarını düzeyinde otel yönetimiyle iletişime geçeceklerini bildirdi.
Olympos Art (Ticari İşletme- Kuyumcu)	İlgili tesis, işletme içerisinde kiralanmış bir işyeridir. 21 yıldır ÖZALTIN tesisleri içerisinde 3 farklı mağazası bulunmaktadır. İşyeri çalışanı tarafından pandemi sürecinde yaşanan kısıtlamalarda işyeri kirası konusunda işletme yönetiminde her türlü kolaylık sağlandığı iletilmiştir. (Kira almama ya da düşük miktarlarda kira alınması şeklinde). İşyeri çalışanı bu güne kadar işletme yönetimiyle herhangi bir sorun yaşamadığını aksine ellerinden gelen kolaylığı kendilerine sağlandığını belirtmiştir.
Punto Giyim Butique	İlgili tesis, işletme içerisinde kiralanmış bir işyeridir. Çalışan tarafından pandemi sürecinde yaşanan kısıtlamalarda işyerinin kirası konusunda işletme yönetimi tarafından her türlü kolaylık sağlandığı iletilmiştir (Kira almama ya da düşük miktarlarda kira alınması şeklinde). İşyeri çalışanı bu güne kadar işletme yönetimiyle herhangi bir sorun yaşamadığını aksine ellerinden gelen kolaylığı kendilerine sağlandığını belirtti. Herhangi bir sorun yaşanması durumunda İşletme müdürü ile iletişime geçebileceklerini belirtmiştir.

Paydaşlara, toplantı sırasında aşağıda listelenmiş olan ana başlıklar hakkında genel bilgiler aktarılmıştır:

- Paydaş katılım toplantısının kapsamı ve amacı
- İşletmelerin çevre ve biyolojik çeşitlilik üzerindeki potansiyel etkileri
- Yerel istihdam fırsatları ve işletmelerin bölgeye ekonomik katkıları
- Şikâyet giderme mekanizması

Toplantılar sonunda paydaşlar ÖZALTIN İşletmeleri ve yerel istihdam ile ilgili memnuniyetlerini belirtmiş ve işletmeler ile ilgili şikâyet/öneri/talep olmamıştır.



Fotograf-1 Belek Mah. Muhtarı ile Yapılan Görüşme



Fotograf-2 Karadayı Mah. Muhtarı ile Yapılan Görüşme



Fotograf-3 Serik Belediyesi Yetkilisi ile Yapılan Görüşme



Fotograf-4 Olympos Art İşletmesi ile Yapılan Görüşme



Fotograf-4 Punto Giyim Butique İşletmesi ile Yapılan Görüşme



Fotograf-4 Özaltın İşletmeleri Yetkilileri ile Yapılan Görüşme

EK-1

İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET/ÖNERİ FORMU

DIŞ ŞİKÂYET/ÖNERİ/TALEP FORMU	
Şikâyet / Öneri / Talep Sahibinin Bilgileri (Kişisel bilgilerinizi paylaşmak istemiyorsanız lütfen boş bırakınız. İsimsiz öneri, şikâyet ve talepler de dikkate alınacaktır.)	
İsim ve Soy isim:	
Tarih:	
İletişim Bilgisi (Lütfen sizinle ne şekilde irtibata geçilmesini istediğinizi işaretleyiniz): Telefon: E-posta: Adres:	
Şikâyet / Öneri / Talebi Kaydeden Kişinin İsim ve Soy ismi	Şikâyet / Öneri / Talebi Kaydeden Kişinin İsim ve Soy ismi
Şikâyet / Öneri / Talep Detayları	
Şikâyet/Öneri/Talep Türü: ☐ Çevresel ☐ Sosyal ☐ Diğer	
Şikâyet/Öneri/Talep Açıklaması (Ne oldu? Ne zaman meydana geldi? Nerede meydana geldi? Problemin sonucu nedir?):	
Forma Konu Olay Durumu: ☐ Tek seferlik olay ☐ Sorun birden fazla defa oldu ☐ Problem devam ediyor (Cevabınız “EVET” ise detayları yazınız)	
Kayıt ve Geri Bildirim (ÖZALTIN İşletmeleri tarafından doldurulacaktır)	
Şikâyet / Öneri / Talep Kayıt No:	Şikâyet / Öneri / Talep Kayıt No:
Şikâyeti / Öneri / Talebi Kayıt Altına Alan Kişi ve Birim:	
Şikâyet Öneri / Talep için Alınacak Aksiyon:	
Şikâyet/Öneri/Talep Kapatılınca ÖZALTIN İşletmeleri Tarafından Doldurulacaktır	
Aksiyonu Kapatın Kişi, Tarih ve İmza:	

İÇ ŞİKÂYET / ÖNERİ / TALEP FORMU
Şikâyet/Öneri/Talebi İleten Personel Bilgileri (Kişisel bilgilerinizi paylaşmak istemiyorsanız lütfen boş bırakınız. İsimsiz öneri, şikâyet ve talepler de dikkate alınacaktır.)
İsim ve Soy isim:
Tarih:
İletişim Bilgisi: Telefon: E-posta: Adres:
Şikâyet / Öneri / Talep Detayları
Şikâyet/Öneri/Talep Açıklaması: ☐ İş Gücü ve Çalışma Koşulları: ☐ İş Sağlığı ve Güvenliği: ☐ Çevre: ☐ Diğer:
Forma Konu Olay Durumu: ☐ Tek seferlik olay ☐ Sorun birden fazla defa oldu ☐ Problem devam ediyor (Cevabınız “EVET” ise detayları yazınız)
Belirttiğiniz öneri/şikâyet/talep ile ilgili yapılmasını talep ettikleriniz:
Kayıt ve Geri Bildirim (ÖZALTIN İşletmeleri sorumlu kişi tarafından doldurulacaktır):
Şikâyet / Öneri / Talep Kayıt No:
Şikâyet / Öneri / Talebi Kayıt Altına Alan Kişi ve Birim:
Şikâyet / Öneri / Talep için Alınacak Aksiyon:
Şikâyet/Öneri/Talep kapatılınca ÖZALTIN İşletmeleri sorumlu kişi tarafından doldurulacaktır:
Aksiyonu Kapatın Kişi, Tarih ve İmza: