

YÜCEL BORU VE PROFİL ENDÜSTRİSİ A.Ş.

Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Giderme Mekanizması

İçindekiler

1. GİRİŞ	1
1.1. Tanımlar, Kısaltmalar.....	1
1.2. Yücel Boru ve Profil Endüstrisi A.Ş. Hakkında.....	1
1.3. Paydaş Katılım Planınının (PKP) Amaçları.....	2
2. ULUSLARARASI STANDARTLAR	2
3. GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ	4
4. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI & ANALİZİ	11
4.1. Faaliyetten Etkilenen Taraflar.....	11
4.2. Diğer İlgili Taraflar.....	11
4.3. Paydaş Matrisi.....	11
5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ	13
6. ROLLER VE SORUMLULUKLAR	14
6.1. Uygulama Düzenlemeleri.....	14
7. İZLEME VE RAPORLAMA	14
8. ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI	14
8.1. Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi.....	16
8.2. Şikâyetin Değerlendirilmesi.....	16
8.3. Şikâyetin Çözümü.....	16
8.4. Şikâyetin Kapatılması	16
EKLER	17
EK-1 ŞİKÂYET KAYIT FORMU	17
EK-2 ŞİKÂYET KAPATMA FORMU	17

1. GİRİŞ

Paydaş katılımı, Faaliyetin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurmanın temelidir. Paydaş katılımının amacı, Faaliyetinin ömrü boyunca çeşitli iç ve dış paydaşlarla yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmektir. Katılım sürecinin erken aşamalarda başlatılması, ilgili tüm bilgilere halkın zamanında erişiminin sağlanmasına yardımcı olur ve paydaşlara Faaliyet tasarımı ve etkilerin değerlendirilmesine girme fırsatı verir.

PKP, Yücel Boru ile farklı paydaşlar arasındaki iki yönlü iletişime sürekli katkı sağlayacaktır. Faaliyetin çevresel ve sosyal riskler ve etkileri, önerilen etki azaltma önlemleri, şikâyetlerin giderilmesi mekanizması ile ilgili bilgiler düzenli olarak Faaliyet paydaşlarıyla paylaşılacaktır.

Rapor Faaliyetin paydaşlarının tanımlanmasını içerecek ve paydaş katılımı faaliyetlerinin tanımlanması ile güncellenecektir. Paydaş katılımının aktif bir süreç olması, periyodik olarak güncellenmesi ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planına entegre edilmesi açısından belirleyicidir.

1.1. Tanımlar, Kısaltmalar

Tanım, Kısaltma	Açıklama
Yücel Boru	Yücel Boru ve Profil Endüstrisi A.Ş.
AIIB	Asya Altyapı Yatırım Bankası -Asian Infrastructure Investment Bank
ÇSAP	Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
PKP	Paydaş Katılım Planı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞKF	Şikâyet Kayıt Formu
TKYB	Türkiye Kalkınma Yatırım Bankası
CRM	Müşteri İlişkileri Yönetimi Sistemi

1.2. Yücel Boru ve Profil Endüstrisi A.Ş. Hakkında

Yücel Boru ve Profil Endüstrisi A.Ş. (bundan sonra “Yücel Boru” olarak anılacaktır), 1969 yılında Kocaeli Çayırova bölgesinde başlamış olduğu üretim faaliyetlerine, Gebze/Kocaeli, Toprakkale/Osmaniye ve Yeşilköy/Hatay’daki tesislerinde devam etmektedir.

Sektörde öncü firma olmanın bilinci ve sorumluluğu ile yatırımlarına ara vermeyen Yücel Boru, 2020 yılının Mayıs ayında Kocaeli Gebze Organize Sanayi Bölgesi’nde devreye aldığı Hassas Boru tesisleri ile; mevcut sanayi boruları, kare/dikdörtgen profiller, çelik yapı profilleri ve çelik servis merkezi ürünlerinden oluşan üretim yelpazesini genişleterek uluslararası standartlara uygun güvenilir üretim anlayışı ile hem yurtiçi hem de yurtdışı pazarlara hizmet vermeye devam etmektedir.

Yücel Boru Gebze, GOSB ve Osmaniye tesislerindeki üretim şekli hammadde ve son ürün açısından değerlendirildiğinde kısaca iç ve dış piyasadan temin edilen demir ve çelik rulo saclar istenen kalite ve standartlarda işlenerek müşteri taleplerine göre çeşitli ebatlarda kare/dikdörtgen profil, sanayi boru, hassas boru ve yapı profil haline getirilmesi olarak özetlenebilir. GOSB tesisinde diğer tesislerden farklı olarak beyaz eşya için de boru ve profil üretimi yapıldığından TAV (fırınlama) ve boru çekme prosesleri de yer almaktadır. Yücel Boru Yeşilköy tesisinde ise rulo saclar sadece kesme işlemine tabi tutulup plaka haline

getirilerek paketlenmektedir. Bu tesiste herhangi bir boru veya profil üretimi bulunmamaktadır.

1.3. Paydaş Katılım Planının (PKP) Amaçları

Paydaş Katılım Planı'nın ana hedefi, Faaliyetten etkilenen ve / veya Faaliyetiyle ilgilenen tüm ilgili paydaşların (bireyler, gruplar ve organizasyonlar) Faaliyet faaliyetlerinde yer almasını ve bu paydaşlarla bilgi akışının Faaliyet süresince sürekli olmasını sağlamaktır. Paydaş katılımı, bu tür Faaliyetler için önemli bir faaliyettir; çünkü paydaşların faaliyetin her aşamasında bilgi sahibi olmalarını, beklentilerini ve kaygılarını ifade etmelerini ve yatırımcı tarafından yürütülen faaliyetlerde paydaşlarla açık bir iletişim kanalı kurmasını sağlamaktadır. PKP'nin amaçları genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Dolaylı veya doğrudan Faaliyetten etkilenen ve / veya Faaliyet ile ilgili olan paydaşların belirlenmesi
- Faaliyetin planlanması sırasında başlayacak ve daha sonraki aşamalarında devam edecek paydaş katılım faaliyetlerinin belirlenmesi ve planlanması
- İstişare faaliyetlerinin sıklığının belirlenmesi, bilgi paylaşımı ve katılım düzeyinin yanı sıra istişare faaliyetlerinin içeriğinin belirlenmesi
- Faaliyetin her aşamasında paydaşlar için açık bir iletişim kanalı yaratacak Şikâyet Çözüm Mekanizmasının kurulması
- Paydaşların dile getirdiği endişelerin ve beklentilerin faaliyetin karar verme ve planlama aşamalarında ele alınmasını sağlamak.

PKP, IFC, AIIB ve TKYB'nin Sosyal Standartlarının yanı sıra ulusal mevzuatta belirtilen şartları karşılamak için hazırlanmıştır.

2. ULUSLARARASI STANDARTLAR

Yücel Boru, İşletme Sermayesi ihtiyacı finansmanını kısmen TKYB kredisi ile finanse etmeyi planlamakta olup ulusal ve uluslararası standartlara ve en iyi uygulamalara uygun bir Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) gerçekleştirmeyi taahhüt etmektedir. Dolayısıyla Faaliyet, IFC Performans Standartları ve AIIB Çevresel ve Sosyal Standartları gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirilecektir. Bu standartlar, özet olarak aşağıda tanımlanmıştır.

AIIB Çevresel ve Sosyal Standartlar: Söz konusu kredi firmanın işletme finansmanı ihtiyaçları kapsamında temin edilmiştir. Dolayısıyla işletme kredisi ile yeni arazi alımı veya kullanımı hedeflenmemektedir. Bu nedenle bahsedilen standartlardan çalışmalarımız kapsamında "ÇSS 1 Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetim" standardı göz önünde bulundurulmuş olup "ÇSS 2 Arazi Edinimi ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim" standardı değerlendirilmemiştir. Ayrıca bölgede o alana özgü yerel halk tanımlanan etnik, dilsel ve dini azınlıklar sayılabilecek topluluklar bulunmadığından "ÇSS 3 Yerli insanlar" standardı bu proje kapsamında değerlendirilmemiştir.

AIIB tarafından belirlenen Çevresel ve Sosyal Çerçeve 'de paydaş katılımını aşağıdaki gibi tanımlanmıştır: "Banka, bir Projenin tasarımı ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanır ve bu amaca ulaşmak için Müşterileri ile yakın işbirliği içinde çalışır. Anlamlı istişare, erken başlayan ve Proje boyunca devam eden bir süreçtir. Kapsayıcıdır, erişilebilirdir, zamanında yapılır ve açık bir şekilde yapılır. Kültürel açıdan uygun bir şekilde paydaşlar tarafından anlaşılabilir ve kolayca erişilebilen yeterli bilgiyi iletir ve karşılığında paydaşların görüşlerinin karar almanın bir parçası olarak değerlendirilmesini sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür."

IFC Performans Standardı 1, Faaliyet süresince çevresel ve sosyal performansı yönetmenin önemini vurgular. Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetimince hayata geçirilen ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşteri, çalışan, Faaliyetten doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve varsa, diğer paydaşların katılımını içerir. Bir faaliyetin 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, dereceleri değişmekle birlikte, paydaşların analiz edilmesi ve planlanması, paydaşların bilgilendirilmesi, istişare ve katılım sağlanması, şikâyet mekanizması oluşturulması ve Etkilenen Topluluklara sürekli rapor verilmesinden oluşur. Paydaş katılımının şekli, sıklığı ve çaba düzeyi ciddi farklılıklar göstermekle birlikte faaliyetin yarattığı risk ve olumsuz etkiler ile gelişim aşamasına uygun olmalıdır.

Müşteriler, faaliyetleriyle ilgilenebilecek paydaş gruplarını belirlemeli ve dış iletişim yoluyla paydaşlarla diyalog başlatmayı değerlendirmelidir. Faaliyette Etkilenen Topluluklar üzerinde olumsuz çevresel ve sosyal etki yaratması beklenen belirli fiziki unsur, boyut ve/veya tesisler varsa, müşteri, Etkilenen Toplulukları belirleyecek ve aşağıdaki şartları yerine getirecektir. Müşteri, faaliyetin risk, etkileri ve gelişim aşamasını dikkate alarak, Etkilenen Toplulukların özellikleri ve çıkarlarına uygun bir Paydaş Katılım Planı hazırlayacak ve uygulayacaktır. Paydaş Katılım Planı, uygun olduğunda, dezavantajlı veya hassas olduğu belirlenen kişilerin etkin katılımını sağlamaya yönelik farklı tedbirler içerecektir. Katılım sürecinin önemli ölçüde topluluk temsilcilerine bağlı olduğu durumlarda müşteri, bu kişilerin Etkilenen Toplulukların görüşlerini gerçekten temsil ettiğini ve kendileriyle yapılan istişarelerden çıkan sonuçları temsil ettikleri topluluğun üyelerine doğru bir şekilde aktaracakları konusunda güvenilir olduklarını doğrulamak için makul çaba gösterecektir.

Faaliyetiyle ilişkili bilgilerin paylaşılması Etkilenen Topluluklar ve diğer paydaşların Faaliyetteki risk, etki ve fırsatları anlamasına yardımcı olur. Müşteri, Etkilenen Toplulukların: (i) faaliyetin amacı, özelliği ve ölçeği, önerilen Faaliyet faaliyetlerinin süresi, (iii) söz konusu topluluklara getireceği riskler, potansiyel etkileri ve ilgili hafifletme tedbirleri, (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgilere erişmesini sağlayacaktır.

Etkilenen Topluluklar Faaliyette belirlenen risk ve olumsuz etkilere maruz kaldığında, müşteri, Etkilenen Toplulukların Faaliyetteki risk, etki ve hafifletme tedbirleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerini, müşterinin de bu görüşleri değerlendirip cevap vermesini sağlayan bir istişare süreci gerçekleştirecektir. İstişare süreci için gereken katılımın kapsamı ve boyutu faaliyetin riskleri, olumsuz etkileri ve Etkilenen Topluluklarca dile getirilen endişelerle orantılı olmalıdır. Etkili bir istişare süreci: (i) çevresel ve sosyal risk ve etkileri belirleme sürecinin başlarında gerçekleştirilerek risk ve etkiler oluşukça devam etmeli, (ii) kültürel olarak uygun bir yerel dilde veya dillerde ve Etkilenen Toplulukların anlayabildiği bir formatta, önceki paylaşımlara ve şeffaf, objektif, anlamlı, kolay ulaşılabilen bilgilere dayanmalı, (iii) kapsayıcı katılım, dolaylı etkilenen kişilerden ziyade doğrudan etkilenenlere odaklanmalı, (iv) dışarıdan yönlendirme, müdahale, zorlama ve sindirme olmamalı, (v) uygun olduğunda, anlamlı katılıma olanak vermeli ve (vi) kayıt altına alınmalıdır. Müşteri, Etkilenen Toplulukların tercih ettiği dillere, karar verme süreçleri ve dezavantajlı veya hassas grupların ihtiyaçlarına göre istişare sürecini gerçekleştirecektir. Müşterinin hâlihazırda böyle bir süreci işletiyor olması halinde, söz konusu katılımı yeterli olarak kanıtlaması gereklidir.

Faaliyetlerin Etkilenen Topluluklar üzerinde potansiyel önemli etkileri olduğunda, müşteri, yukarıdaki istişare sürecindeki adımlar üzerine kurulu bir Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım süreci gerçekleştirecektir. Bu, Etkilenen Toplulukların bilgilendirilmiş olarak sürece katılmalarını sağlar. Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım sürecinde taraflar görüş ve bilgilerini derinlemesine paylaşır, organize bir şekilde birbirlerine danışırlar. Böylece müşteri, önerilen

hafifletme tedbirleri, kalkınma yardımları ve fırsatlarının paylaşımı, faaliyetin uygulanması gibi Etkilenen Toplulukları doğrudan etkileyen konularda dile getirdikleri görüşleri karar verme sürecinde dikkate alır. İstişare sürecinde, (i) gerekirse ayrı forum veya katılım ortamları yoluyla, hem erkek hem de kadınların görüşleri ve (ii) erkek ve kadınların etki, hafifletme mekanizmaları ve varsa, yararlar konusundaki farklı endişe ve önceliklerini öğrenilmelidir. Müşteri, Etkilenen Topluluklar üzerindeki risk ve olumsuz etkileri engellemeye veya azaltmaya yönelik tedbirler başta olmak üzere, süreci kayıt altına alacak ve etkilenen kişileri endişelerinin ne şekilde dikkate alındığı konusunda bilgilendirecektir.

3. GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ

Yücel Boru ve Profil Endüstrisi A.Ş. (“İşletmeci” veya “Yücel Boru”), 1969 yılında Kocaeli Çayırova bölgesinde başlamış olduğu üretim faaliyetlerine, Gebze/Kocaeli, Toprakkale/Osmaniye ve Yeşilköy/Hatay’daki tesislerinde devam etmektedir. GOSB’de ve Toprakkale/Osmaniye’deki tesis organize sanayi içerisinde yer aldığından dolayı sanayi işletmeleri ile çevrilidir ve yerleşim yerlerine yakın değildir. Gebze ve Yeşilköy tesislerinin yakınlarında yerleşim yerleri olmasına rağmen tesislerin etkilerinin olmayacağı kadar uzaklıkta yer almaktadır ve aralarından şehirlerarası yol geçmektedir.

Söz konusu kredi, Yücel Boru’nun mevcut işletme sermayesi ihtiyacı finansmanı kapsamında kullanılmakta olup, yeni bir ünite veya yeni alan kullanımı gerektiren bir faaliyet maksatlı değildir.

Yücel Boru, paydaşları ile sürdürülebilir bir diyalog içinde olmaya büyük önem vermektedir. Her yıl planlı ve sistematik olarak müşteri toplantıları, müşteri memnuniyet anketi, değerlendirme ve raporlama faaliyetleri yapılmaktadır. Memnuniyet anketi satış birimi aracılığı ile müşteri portalı veya e-posta aracılığı ile müşterilerine link gönderilerek, doldurulması sağlanmaktadır.

Yücel Boru paydaşlarını;

- iş döngüsüne doğrudan katkısı/etkisi olanlar ile
- iş döngüsüne dönemsel/Faaliyet bazlı/ihtiyaç durumunda doğrudan/dolaylı katkısı/etkisi olanlar ana başlıklarında ele almaktadır. Tasarlanan bu yaklaşıma göre ilk gruptaki paydaşlar ‘ana’ paydaşlar; ikinci gruptakiler ise ‘diğer’ paydaşlar olarak tanımlanmaktadır.

Paydaş analizi çalışmasında nicel ve nitel perspektifler bir arada kullanılarak şirket-paydaş öncelikleri belirlenmiştir. Yücel Boru’nun her bir paydaşla gerçekleştirilen istişare yöntemleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.1 Yücel Boru’nun İstişare Faaliyetleri

Çalışanlar	Günlük iş döngüsü, departman toplantıları, yönetici toplantıları, çalışanlarla paylaşım toplantısı, çalışanlarla memnuniyet/değerlendirme anketi
Müşteriler	Her yıl planlı ve sistematik olarak müşteri toplantıları, müşteri memnuniyet anketi, değerlendirme ve raporlama faaliyetleri
Tedarikçiler	İkili toplantılar, memnuniyet anketleri, periyodik raporlamalar ve değerlendirmeler
Bayiler, iş	İkili ve çoklu/bölgesel toplantılar, memnuniyet anketleri, etkileşim

ortakları	çalışmaları, periyodik raporlamalar ve değerlendirmeler
Yücel Boru ve Grup Şirketleri	Yücel Boru ve bünyesindeki grup şirketleriyle yaptığı istişare faaliyetleri aşağıda verilmektedir. <ul style="list-style-type: none"> • Yıllık Olağan Genel Kurul Toplantısı, • Yönetim Kurulu toplantıları, • Periyodik raporlamalar, • İnternet sitesi ve sosyal medya kanalları, • Yurt içi ve yurt dışı yatırımcı ilişkileri toplantılar, • Aylık genel bilgilendirme toplantıları • 3 aylık periyotlarla detaylı bilgilendirme toplantıları
Kamu kurumları ve toplum	Kanun ve mevzuatlarda öngörülen raporlama yükümlülükleri, diğer bilgi akışları, ikili toplantılar, topluma katkı Faaliyetleri, yerleşkenin yer aldığı Gebze/Kocaeli, Toprakkale/Osmaniye ve Yeşilköy/Hatay halkı ile etkileşim
Eğitim kurumları, Üniversiteler	Faaliyet ve mesleki eğitim çalışmaları
STK	Faaliyet bazlı çalışmalar
Grup şirketleri	Grup üst yönetim toplantıları, olağan bilgilendirme faaliyetleri, strateji geliştirme süreçlerine katkı, ikili toplantılar
Medya	Kurumsal iletişim faaliyetleri

Yücel Boru Gebze tesisinde kadrolu olarak mavi yaka ve beyaz yaka olmak üzere toplamda 721 personel görev almaktadır. Ayrıca bu tesiste müteahhit personeli olarak metal işlerinde ve sevkiyat işlerinde çalışan sırasıyla 9 kişi ve 85 kişi bulunmaktadır. GOSB tesisinde kadrolu olarak beyaz yaka ve mavi yaka toplam 212 kişi bulunmakta olup tesise hizmet sağlayan taşeron firmanın personel sayısı ise 35 kişidir. Osmaniye ve Yeşilköy tesislerinde çalışan personel sayısı ise sırasıyla 197 ve 17'dir.

Çalışan sayısının fazlalığı ve aktivite alanlarının fazlalığı nedeniyle firma, çalışanlarla istişare faaliyetlerini pek çok farklı platformda yürütmektedir. Bu platformlar; yüz yüze görüşme/toplantılar, SMS, e-posta, sosyal medya, şikâyet/talep formları gibi pek çok kanalı içermektedir. Yücel Boru'da mavi yakalı çalışanlar ile olan ilişkiler, toplu iş sözleşmesi kapsamında düzenlenmektedir. Mavi yaka işçiler düşüncelerini/şikâyet veya taleplerini İK uzmanına veya sendika temsilcilerine iletmektedirler. İK uzmanı ve sendika temsilcileri, düzenli olarak yapılan İK ve yönetim toplantılarında bu konuları gündeme getirmektedir. Bütün çalışanlar ayrıca duyuru panolarından yapılan duyuru ve bilgilendirmelerden haberdar olmakta, hem de istedikleri zaman şikâyet kutularını talep veya şikâyetlerini, düşüncelerini serbestçe dile getirebilmek için kullanılmaktadır. İSG konulu bir şikâyet iletileceği zaman genellikle "ramak-kala formları" kullanılmaktadır. Şikâyetlerin daha hızlı çözüme kavuşmasından dolayı daha çok kayıt altına alınmadan sözlü olarak iletilip ve genellikle aynı gün çözüme ulaşmaktadır. Fakat izleme çalışmaları kapsamında sözlü olarak iletilen şikâyetler de, şikâyet mekanizması kapsamında kayıt altına alınacaktır.

Bilindiği gibi dünyanın içerisinde bulunduğu Covid-19 pandemi sürecinde paydaş istişareleri için alternatif metotlar geliştirilmesi ve uygulanması önem kazanmış, IFC gibi kredi kuruluşları bu süreçte izlenebilecek yollarla ilgili rehber dokümanlar hazırlamışlardır. Pandemi sürecinde Müşteri, çalışanlarının sağlık ve güvenliğini sağlamak adına bir dizi önlemler almış ve bu önlemler personel ile düzenli olarak paylaşılmıştır. Bu bilinçle hareket eden Şirket, pandemi gerçeğini sürdürülebilirlik ve İSG perspektiflerinde değerlendirerek, çalışanlar arası bulaş riskini en aza indirmeye odaklı çok sayıda tedbiri hayata geçirmiştir. Bu tedbirler arasında; evden çalışma, servis sayısının artırılması, şirket içi koruyucu önlemler yer almaktadır. Fiziksel teması azaltmak amacıyla sosyal iletişim kanalları aracılığıyla Müşteri-çalışan iletişimi sağlanmış, bilgilendirmelerin yapılması ve geri bildirimlerin alınması bu yolla gerçekleştirilmiştir. Tüm çalışanlara firma tarafından Covid-19'un önemine, güncel durumuna ve önlemlerine yönelik bilgilendirmeler yapılmaktadır. Firma, iş ortakları ile pandemi süreci boyunca yakın bir iş birliği içinde çalışmıştır. Bilinçlendirme ve algı geliştirme çalışmalarının yanında, çevrimiçi eğitimler ve teknik destek de sunulmuştur. Söz konusu çalışmalar arasında; iş yerine yönelik önlemler, müşterilere yönelik önlemler, personeli korumaya yönelik önlemler, ortam temizliği, dezenfeksiyon ve havalandırma, uzaktan teknik destek, uzaktan teknik eğitim yer almaktadır.

Yücel Boru, bugüne kadar gerçekleştirdiği paydaş katılım faaliyetlerinde Faaliyet alanına yakın yerleşim yerleri ile doğrudan bir istişare içerisinde olmamıştır. Ancak firmanın, dışarıdan gelen şikâyet/öneri ve talepler için bir iletişim mekanizması da bulunmaktadır ve iletişim bilgileri web sayfasında yayımlanmaktadır. Ancak bugüne kadar yakın yerleşim yerlerinden herhangi bir şikâyet alınmamıştır.

Firma ayrıca, en önemli paydaşlarından biri olan müşterilerinin talep/beklenti ve şikâyetlerini daha iyi anlayabilmek için her yıl düzenli olarak Müşteri Memnuniyeti anketleri uygulamaktadır.

Yücel Boru'ya ait tesislerin kendi bünyelerinde paydaşlarıyla gerçekleştirdiği görüşmeler dışında etkilenen ve ilgili paydaşlarla yapılan görüşmelerin özeti aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 3.2 Paydaş Görüşmeleri ve Detayları

Tarih	Görüşme Şekli	Paydaşlar	Paydaşa Verilen Bilgi	Paydaşlardan Alınan Soru Ve Görüşler	Paydaşlara Verilen Yanıt
19.10.2021	Yücel Boru Gebze Tesis Ziyareti	Yücel Boru İnsan Kaynakları ve İdari İşler Şefi, Yücel Boru Çevre ve İSG Şefi, Yücel Boru Gebze Çevre ve İSG Uzmanı, Yücel Boru GOSB İSG Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"> Risklerin ve fırsatların değerlendirilmesi Paydaş katılım planı ve şikâyet mekanizmasının olup olmadığı Çalışma ve çalışma koşulları İşçi örgütleri standardı Ayrımcılık yapmama ve fırsat eşitliği standardı Emeklilik standardı Şikâyet mekanizması standardı Çocuk İşçi ve Zorla Çalıştırma Standardı Arazi edinimi ve ekonomik/fiziksel yer değiştirme <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>Tesis özelinde bu sorular doğrultusunda hazırlanan bu planların nasıl uygulanacağı ve ne gibi katkı sağlayacağı sorulmuştur.</p> <p>Ayrıca tarafımızca hazırlanmış olan bu planda da bu sürecin yönetimi ve kayıt altına alınarak önümüzdeki süreçlerde izleneceği hakkında bilgi verilmiştir.</p>	Faaliyet kapsamında etkilenen ve ilgili paydaşların belirlenmesi, paydaşların bu faaliyet içinde nasıl yer alacağı, onlarla nasıl iletişime edileceği, paydaşlara açık bir iletişim kanalı oluşturarak şikâyet çözüm mekanizmasının kurulmasının gerekliliği ve paydaşların görüş ve önerilerinin faaliyetin şekillenmesinde önemli olduğu anlatılmıştır.
20.10.2021	Yücel Boru GOSB Tesis Ziyareti	Yücel Boru İnsan Kaynakları ve İdari İşler Şefi, Yücel Boru Gebze Çevre ve İSG Uzmanı, Yücel Boru GOSB İSG Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"> Risklerin ve fırsatların değerlendirilmesi Paydaş katılım planı ve şikâyet mekanizmasının olup olmadığı Çalışma ve çalışma koşulları İşçi örgütleri standardı Ayrımcılık yapmama ve fırsat eşitliği standardı Emeklilik standardı Şikâyet mekanizması standardı Çocuk İşçi ve Zorla Çalıştırma Standardı Arazi edinimi ve ekonomik/fiziksel yer değiştirme <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>Tesis özelinde bu sorular doğrultusunda hazırlanan bu planların nasıl uygulanacağı ve ne gibi katkı sağlayacağı sorulmuştur.</p> <p>Ayrıca tarafımızca hazırlanmış olan bu planda da bu sürecin yönetimi ve kayıt altına alınarak önümüzdeki süreçlerde izleneceği hakkında bilgi verilmiştir.</p>	Faaliyet kapsamında etkilenen ve ilgili paydaşların belirlenmesi, paydaşların bu faaliyet içinde nasıl yer alacağı, onlarla nasıl iletişime edileceği, paydaşlara açık bir iletişim kanalı oluşturarak şikâyet çözüm mekanizmasının kurulmasının gerekliliği ve paydaşların görüş ve önerilerinin faaliyetin şekillenmesinde önemli olduğu anlatılmıştır.
21.10.2021	Yücel Boru Osmaniye Tesis ve Yücel Boru Yeşilköy Tesis Ziyaretleri	Yücel Boru Osmaniye İşletme Müdürü, Yücel Boru Osmaniye İnsan Kaynakları Şefi, Yücel Boru Osmaniye İSG Şefi, Yücel Boru Osmaniye Kalite Kontrol Şefi, Yücel Boru Yeşilköy İSG Şefi	<ul style="list-style-type: none"> Risklerin ve fırsatların değerlendirilmesi Paydaş katılım planı ve şikâyet mekanizmasının olup olmadığı Çalışma ve çalışma koşulları İşçi örgütleri standardı Ayrımcılık yapmama ve fırsat eşitliği standardı Emeklilik standardı Şikâyet mekanizması standardı Çocuk İşçi ve Zorla Çalıştırma Standardı Arazi edinimi ve ekonomik/fiziksel yer değiştirme <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>Tesis özelinde bu sorular doğrultusunda hazırlanan bu planların nasıl uygulanacağı ve ne gibi katkı sağlayacağı sorulmuştur.</p> <p>Ayrıca tarafımızca hazırlanmış olan bu planda da bu sürecin yönetimi ve kayıt altına alınarak önümüzdeki süreçlerde izleneceği hakkında bilgi verilmiştir.</p>	Faaliyet kapsamında etkilenen ve ilgili paydaşların belirlenmesi, paydaşların bu faaliyet içinde nasıl yer alacağı, onlarla nasıl iletişime edileceği, paydaşlara açık bir iletişim kanalı oluşturarak şikâyet çözüm mekanizmasının kurulmasının gerekliliği ve paydaşların görüş ve önerilerinin faaliyetin şekillenmesinde önemli olduğu anlatılmıştır.

19.11.2021 12.00 – 13.00	Telefon Görüşmesi	Bariş Mahallesi Muhtarı Erol Yıldız	<ul style="list-style-type: none"> Mahallenin sosyo-ekonomik yapısı Yücel Boru Gebze İşletmesi hakkında neler bildiği ve düşündüğü Yücel Boru Gebze Tesisi ile olan ilişkilerinin nasıl olduğu İstihdam konusu Paydaş olarak Yücel Boru Gebze Tesisi 'nin faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz nasıl etkilendikleri Halk sağlığı ve güvenliği konusunda etkilerin olup olmadığı Faaliyet kaynaklı herhangi bir şikâyetlerinin olması durumunda nasıl bir yol izledikleri <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>Muhtar ile yapılan görüşmede Yücel Boru Gebze tesisin Bariş Mahallesi sınırı içinde olduğu fakat yerleşim yerlerinden uzakta olduğu için faaliyetlerinden etkilenmediklerini belirtmişlerdir.</p> <p>Ancak Yücel Boru Gebze Tesisi ile ilişkilerinin iyi olduğu, istihdam ve sosyal yardım konusunda her zaman yardımcı olduklarını belirtmiştir. Yücel Boru Gebze Tesisi yerleşik bir fabrika olduğu için halk sağlığı ve güvenliği açısından herhangi bir tehlike oluşturmamaktadır. Herhangi bir şikâyet, istek ve öneri olması durumunda sözlü olarak işletmedeki ilgili kişilerle telefon veya yüz yüze iletişime geçtiklerini dile getirmiştir.</p> <p>Muhtar görüşlerini belirttikten sonra, neden bu görüşmenin yapıldığını,</p> <p>Mevcut tesise yeni bir tesis daha mı ekleneceğini,</p> <p>Ve yeni istihdam olanakları olursa öncelik Bariş Mahallesi'nde iş arayan kişilere verilir mi? Şeklinde sorularını yöneltmiştir.</p>	<p>Faaliyet kapsamında paydaşların faaliyetlerine yönelik hazırlanan bu rapor için Bariş Mahallesi'nin ilgili paydaşı olduğu için bu görüşmenin yapıldığı açıklanmıştır.</p> <p>Söz konusu tesiste yeni bir proje alanı olmamakla birlikte herhangi bir inşaat faaliyeti de tesis alanında olmayacağı belirtilmiştir.</p> <p>Yeni istihdam olanakları olması durumunda ise faaliyet sahipleri işe alımları başvurular olması durumunda değerlendireceği bilgisi verilmiştir.</p>
23.11.2021 10.00 – 11.00	Telefon Görüşmesi	Yücel Boru Osmaniye ve Yeşilköy Tesisleri İşçi Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none"> Çalışma koşulları, İK politikasının tüm çalışanlar için geçerli olup olmadığı İşletmenin ulusal istihdam düzenlemelerine uyup uymadığı Tüm çalışanların sözleşmelerinin olup olmadığı İşçilerin sendikaya üye olmalarında herhangi bir baskı olup olmadığı İşçilerin sahip olduğu haklar konusunda ne kadar bilgili oldukları Usule uymayan çalışma koşullarının olup olmadığı, Çocuk işçi çalıştırılması İşten çıkarılmaların nasıl olduğu İşçilerin şikâyetlerini nasıl dile getirdikleri Şikâyet mekanizmasının nasıl işlediği <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>Tesis özelinde bu sorular doğrultusunda hazırlanan bu planların nasıl uygulanacağı ve ne gibi katkı sağlayacağı sorulmuştur.</p> <p>Ayrıca tarafımızca hazırlanmış olan bu planda da bu sürecin yönetimi ve kayıt altına alınarak önümüzdeki süreçlerde izleneceği hakkında bilgi verilmiştir.</p>	<p>Faaliyet kapsamında etkilenen ve ilgili paydaşların belirlenmesi, paydaşların bu faaliyet içinde nasıl yer alacağı, onlarla nasıl iletişime edileceği, paydaşlara açık bir iletişim kanalı oluşturarak şikâyet çözüm mekanizmasının kurulmasının gerekliliği ve paydaşların görüş ve önerilerinin faaliyetin şekillenmesinde önemli olduğu anlatılmıştır.</p>
23.11.2021	Telefon	Yücel Boru GOSB İşçi	<ul style="list-style-type: none"> Çalışma koşulları, İK politikasının tüm çalışanlar için geçerli olup olmadığı 	<p>Tesis özelinde bu sorular doğrultusunda hazırlanan bu planların nasıl uygulanacağı ve</p>	<p>Faaliyet kapsamında etkilenen ve ilgili paydaşların belirlenmesi, paydaşların bu faaliyet</p>

11.00 – 12.00	Görüşmesi	Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none"> • İşletmenin ulusal istihdam düzenlemelerine uyup uymadığı • Tüm çalışanların sözleşmelerinin olup olmadığı • İşçilerin sendikaya üye olmalarında herhangi bir baskı olup olmadığı • İşçilerin sahip olduğu haklar konusunda ne kadar bilgili oldukları • Usule uymayan çalışma koşullarının olup olmadığı, • Çocuk işçi çalıştırılması • İşten çıkarılmaların nasıl olduğu • İşçilerin şikâyetlerini nasıl dile getirdikleri • Şikâyet mekanizmasının nasıl işlediği <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>ne gibi katkı sağlayacağı sorulmuştur.</p> <p>Ayrıca tarafımızca hazırlanmış olan bu planda da bu sürecin yönetimi ve kayıt altına alınarak önümüzdeki süreçlerde izleneceği hakkında bilgi verilmiştir.</p>	<p>içinde nasıl yer alacağı, onlarla nasıl istişare edileceği, paydaşlara açık bir iletişim kanalı oluşturarak şikâyet çözüm mekanizmasının kurulmasının gerekliliği ve paydaşların görüş ve önerilerinin faaliyetin şekillenmesinde önemli olduğu anlatılmıştır.</p>
24.11.2021 9.30-10.30	Telefon Görüşmesi	Yücel Grup Kadıköy Merkez İK Şefi Mehmet Ali Akcebe	<ul style="list-style-type: none"> • Paydaşlarla yapılan görüşmeler hakkında bilgi verilmesi • Paydaşlar hakkında bilgi alınması • İşletmelerin şikâyet mekanizmasının nasıl işlediği <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>Tesis özelinde bu sorular doğrultusunda hazırlanan bu planların nasıl uygulanacağı ve ne gibi katkı sağlayacağı sorulmuştur.</p> <p>Ayrıca tarafımızca hazırlanmış olan bu planda da bu sürecin yönetimi ve kayıt altına alınarak önümüzdeki süreçlerde izleneceği hakkında bilgi verilmiştir.</p>	<p>Faaliyet kapsamında etkilenen ve ilgili paydaşların belirlenmesi, paydaşların bu faaliyet içinde nasıl yer alacağı, onlarla nasıl istişare edileceği, paydaşlara açık bir iletişim kanalı oluşturarak şikâyet çözüm mekanizmasının kurulmasının gerekliliği ve paydaşların görüş ve önerilerinin faaliyetin şekillenmesinde önemli olduğu anlatılmıştır.</p>
24.11.2021 16.00-16.30	Telefon Görüşmesi	Yücel Boru Gebze İşçi Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none"> • Çalışma koşulları, İK politikasının tüm çalışanlar için geçerli olup olmadığı • İşletmenin ulusal istihdam düzenlemelerine uyup uymadığı • Tüm çalışanların sözleşmelerinin olup olmadığı • İşçilerin sendikaya üye olmalarında herhangi bir baskı olup olmadığı • İşçilerin sahip olduğu haklar konusunda ne kadar bilgili oldukları • Usule uymayan çalışma koşullarının olup olmadığı, • Çocuk işçi çalıştırılması • İşten çıkarılmaların nasıl olduğu • İşçilerin şikâyetlerini nasıl dile getirdikleri • Şikâyet mekanizmasının nasıl işlediği <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>Tesis özelinde bu sorular doğrultusunda hazırlanan bu planların nasıl uygulanacağı ve ne gibi katkı sağlayacağı sorulmuştur.</p> <p>Ayrıca tarafımızca hazırlanmış olan bu planda da bu sürecin yönetimi ve kayıt altına alınarak önümüzdeki süreçlerde izleneceği hakkında bilgi verilmiştir.</p>	<p>Faaliyet kapsamında etkilenen ve ilgili paydaşların belirlenmesi, paydaşların bu faaliyet içinde nasıl yer alacağı, onlarla nasıl istişare edileceği, paydaşlara açık bir iletişim kanalı oluşturarak şikâyet çözüm mekanizmasının kurulmasının gerekliliği ve paydaşların görüş ve önerilerinin faaliyetin şekillenmesinde önemli olduğu anlatılmıştır.</p>
14.12.2021	Telefon Görüşmesi	Yolbulan - Baştuğ Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi-Okul Müdürü Hacı Mümin	<ul style="list-style-type: none"> • Yücel Boru Osmaniye Tesisi hakkında neler bildiği ve düşündüğü • Yücel Boru Osmaniye Tesisi ile olan ilişkilerinin nasıl olduğu 	<p>Okul müdürü ile yapılan görüşmede Yücel Boru Osmaniye tesisinin yakınında oldukları fakat bir yerleşim yeri gibi faaliyetlerden</p>	<p>Faaliyet kapsamında paydaşların faaliyetlerine yönelik hazırlanan bu rapor için Yolbulan - Baştuğ Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nin ilgili paydaşı olduğu için bu görüşmenin yapıldığı</p>

		Toprak	<ul style="list-style-type: none"> • Yücel Boru Osmaniye Tesisi ile yapılmış herhangi bir işbirliği olup olmadığı • Paydaş olarak Yücel Boru Osmaniye Tesisi'nin faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz nasıl etkilendikleri • Halk sağlığı ve güvenliği konusunda etkilerin olup olmadığı • Faaliyet kaynaklı herhangi bir şikâyetlerinin olması durumunda nasıl bir yol izledikleri <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>etkilenmediklerini dile getirmiştir.</p> <p>Yücel Boru Osmaniye Tesisi, Kalkınma ajansı DOĞAKA ile yapılan projede ortak olarak okul yönetimine staj ve istihdam desteği sunmuştur. İlgili Proje anlaşması bulunmaktadır.</p> <p>Yücel Boru Osmaniye Tesisi yeni bir işletme olmadığı ve faaliyetlerinin de halk sağlığı ve güvenliği konusunda herhangi bir tehlike oluşturmadığı belirtilmiştir.</p> <p>Okul yönetimi herhangi bir şikâyet, istek ve öneri olması durumunda İK ile doğrudan telefonla iletişime geçtiklerini belirtmiştir.</p> <p>Şimdiye kadar da bir şikâyet yaşanmadığını dile getirmiştir.</p> <p>Okul Müdürü görüşlerini belirttikten sonra, neden bu görüşmenin yapıldığını,</p> <p>Mevcut tesise yeni bir tesis daha mı ekleneceğini,</p> <p>Şeklinde sorularını yöneltmiştir.</p>	<p>açıklanmıştır.</p> <p>Söz konusu tesiste yeni bir proje alanı olmamakla birlikte herhangi bir inşaat faaliyeti de tesis alanında olmayacağı belirtilmiştir.</p>
--	--	--------	---	--	--

* Yapılan görüşmelerde Yücel Boru Yeşilköy Tesisi yakınında yerleşim yeri olmadığı öğrenilmiş olup orada herhangi bir paydaş görüşmesi gerçekleştirilememiştir. Sadece çalışan paydaşlara yönelik işçi temsilcisi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

** Yapılan görüşmelerde Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında görüşülen paydaşların görüşmeye dair fotoğrafları çekilememiştir.

4. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI & ANALİZİ

Paydaş katılımını eşit ve adil bir şekilde gerçekleştirebilmek için faaliyetin ilk aşamasında paydaşların belirlenmesi gerekmektedir. Bu belirleme sayesinde, doğrudan ve dolaylı olarak faaliyetten etkilenen, faaliyete ilgi duyan / ilgilenen kişi ve gruplar da dâhil olmak üzere faaliyetin tüm paydaşlarının doğru bir şekilde analiz edilmesini sağlayacak etkili bir PKP oluşturulması sağlanacaktır.

Paydaş Tanımlanması, genel paydaş katılım sürecinin yönetilmesinde önemli bir adımdır. Dar bir paydaş grubunun istişare sürecine hâkim olma riskini azaltır. İş döngüsüne doğrudan katkısı/ etkisi olan ana paydaşlar ve iş döngüsüne dönemsel/Faaliyet bazlı/ihtiyaç durumunda doğrudan/dolaylı katkısı/etkisi olanlar diğer paydaşlardır. Bu tanımlama esas alınarak, diğer ilgili olabilecek paydaşlar da tanımlanmış ve aşağıda sıralanmıştır;

- Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Gebze Kaymakamlığı, Gebze Belediyesi, Toprakkale Kaymakamlığı, Toprakkale Belediyesi, Dört Yol Kaymakamlığı, Dört Yol Belediyesi vb.)
- Faaliyet yerine yakın yerleşimler (Barış Mahallesi, Yol Bulan Baştuğ Meslek Lisesi)
- Müşteriler, tedarikçiler, bayiler, iş ortakları
- Grup şirketleri (Kroman Çelik, Çayırova Boru, Çelsantaş, Yücel İhracat İthalat, Demtrans Taşımacılık, Yücel Eko-Tarım)
- Yücel Boru ve Grup Şirketleri
- Eğitim Kurumları, Üniversiteler, STK'lar
- Çalışanlar
- Medya

4.1. Faaliyetten Etkilenen Taraflar

Bu, yaşam standartları ve geçim / gelir kaynakları açısından faaliyetten doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi beklenen kişi ve grupları içerir. Faaliyet yerine yakın yerleşim yerlerinde (Gebze tesisi yakınında Barış Mahallesi) yaşayanların Faaliyet aktivitelerinden etkilenmesi beklenmemektedir. Çünkü söz konusu kredi yalnızca mevcut tesis içerisindeki işletme finansmanı için kullanılacak olup, sağlanan bu finansman ile yeni bir inşaat, arazi alımı veya kullanımı hedeflenmemektedir. Faaliyetten doğrudan etkilenebilecek paydaş grubu Faaliyet ve yüklenicilerin çalışanlarıdır. Faaliyet ve yüklenicilerin çalışanları çalışma koşulları Faaliyetin işverenler tarafından belirlenen usul ve esaslarına bağlı olduğundan Faaliyetten etkilenen taraflar olarak kabul edilir.

4.2. Diğer İlgili Taraflar

Faaliyetle ilgili diğer kişi veya topluluklar "diğer ilgili taraflar" olarak tanımlanır. Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Gebze Kaymakamlığı, Gebze Belediyesi, Toprakkale Kaymakamlığı, Toprakkale Belediyesi, Dört Yol Kaymakamlığı, Dört Yol Belediyesi vb.) ilgili gruplar tedarikçiler, bayiler, hissedarlar ve yatırımcılar Faaliyetin diğer ilgili tarafları olarak kabul edilmektedir.

4.3. Paydaş Matrisi

Paydaş katılımının eşit ve adil bir şekilde sağlanabilmesi için paydaşların faaliyetin ilk aşamasında belirlenmeleri gerekmektedir. Ayrıca, her bir etkilenen grup için (doğrudan veya dolaylı olarak) hangi istişare stratejisinin uygulanacağını belirlemek önemlidir. Tablo 4.1, istişare ve bilgilendirme süreci ile ilgili bu detayları özetlemektedir.

Tablo 4.1 Paydaş Matrisi

Paydaş Grupları	Faaliyetten etkilenen veya diğer ilgili taraflar	Paylaşılacak Bilgi	İstişare Metodu
Ulusal ve Yerel Devlet Kurum ve Kuruluşları (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Gebze Kaymakamlığı, Gebze Belediyesi, Toprakkale Kaymakamlığı, Toprakkale Belediyesi, Dört Yol Kaymakamlığı, Dört Yol Belediyesi vb.)	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none">Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım PlanıFaaliyet ile ilgili güncel gelişmelerŞikâyet Mekanizması Prosedürü	<ul style="list-style-type: none">İstişare toplantılarıFaaliyet BroşürleriŞikâyet MekanizmasıKanun ve mevzuatlarda öngörülen raporlama yükümlülükleri
Müşteriler	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none">Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım PlanıFaaliyet ile ilgili güncel gelişmelerŞikâyet Mekanizması Prosedürü	<ul style="list-style-type: none">İstişare toplantılarıFaaliyet BroşürleriŞikâyet Mekanizması (Satış Sonrası Hizmet Prosedürü, CRM-Müşteri İlişkileri Yönetimi)Sektörel buluşmalar, seminer ve konferanslarİnternet sitesi ve sosyal medya kanallarıMemnuniyet anketleri
Tedarikçiler	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none">Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım PlanıFaaliyet ile ilgili güncel gelişmelerŞikâyet Mekanizması Prosedürü	<ul style="list-style-type: none">İstişare toplantılarıFaaliyet BroşürleriŞikâyet Mekanizması (Satış Sonrası Hizmet Prosedürü)Memnuniyet anketleri
Bayiler, iş ortakları	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none">Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım PlanıFaaliyet ile ilgili güncel gelişmelerŞikâyet Mekanizması Prosedürü	<ul style="list-style-type: none">İstişare toplantılarıFaaliyet BroşürleriŞikâyet Mekanizması (Satış Sonrası Hizmet Prosedürü, CRM-Müşteri İlişkileri Yönetimi)Memnuniyet anketleri
Hissedarlar ve yatırımcılar	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none">Faaliyet ile ilgili güncel gelişmelerPaydaş Katılım Planı	<ul style="list-style-type: none">İstişare toplantıları aylık ve 3 aylık Periyodik raporlamalar,İnternet sitesi ve sosyal medya kanalları
Bariş Mahallesi ve Yol Bulan Baştuğ Meslek Lisesi	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none">Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım PlanıFaaliyet ile ilgili güncel gelişmelerŞikâyet Mekanizması Prosedürü	<ul style="list-style-type: none">Faaliyet BroşürleriŞikâyet MekanizmasıHalka açık yerlerde asılacak broşür ve posterler (Kafe, Muhtarlar binası, belediye binası vb.)
Çalışanlar	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none">Faaliyet ve yüklenici çalışanları için Şikâyet Mekanizması ProsedürüFaaliyet ile ilgili güncel gelişmelerÇalışanlar için Davranış Kuralları	<ul style="list-style-type: none">İş güvenliği toplantılarıÇalışma alanlarına asılacak broşür ve posterlerŞikâyet Mekanizması ve çevrimiçi iletişim platformlarıİstişare toplantılarıMemnuniyet anketleri

Eğitim Kurumları, Üniversiteler, STK (MESS Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası)	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> • Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı • Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler • Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> • İstişare toplantıları • Dönemsel bilgilendirme faaliyetleri
Medya	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> • Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı • Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler • Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> • Basın toplantıları ve buluşmaları • Söyleşiler

5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ

Paydaş katılımı, bu PKP'nin geliştirilmesinden önce başlayan ve Faaliyet' in ömrü boyunca devam edecek olan sürekli bir süreçtir. Yücel Boru, faaliyetin ömrü boyunca belirlenen paydaşlarla aktif iletişim halinde olacaktır. Faaliyette, özellikle Faaliyetten etkilenen tarafları etkileyeceği yerlerde, ilave riskler ve etkilerle sonuçlanan önemli değişiklikler varsa, Yücel Boru bu riskler ve etkiler hakkında bilgi sağlayacak ve bu risklerin ve etkilerin nasıl hafifletileceği konusunda Faaliyetten etkilenen taraflara danışacaktır.

Mümkün olduğu ölçüde, Yücel Boru, pandemi sona erene kadar basılı materyal göndermek ve dağıtmaktan kaçınacaktır. IFC PS1 ve PS4 gerekliliklerine göre Yücel Boru, Covid-19 pandemi önlemlerini uygulayarak istişare faaliyetleri gerçekleştirecektir.

Faaliyetin geliştirilme aşamasından işletme süresi sonuna kadar paydaş katılımı kapsamında aşağıdaki yöntemler ve materyaller kullanılacaktır.

İstişare Toplantıları: Faaliyetten etkilenen paydaşlarla en az altı ayda bir düzenli olarak istişare toplantıları yapılacak, mevcut faaliyetler hakkında bilgi verilecek ve paydaşların soru ve görüşleri değerlendirilecektir. Faaliyetteki güncel gelişmeler hakkında bilgi verilecek ve paydaşların memnuniyetleri hakkında geri bildirim alınacak ve kaydedilecektir.

Memnuniyet Anketi: Faaliyet çalışanlarına ve müşterilerine uygulanacak olan memnuniyet anketleri, Faaliyet faaliyetleri ve ürünleri ile ilgili geri bildirimler almayı ve bu geri bildirimlerin değerlendirilerek gerekli aksiyonların alınmasını sağlamayı amaçlayacaktır.

Faaliyet Broşürü: İlk aşamada paydaşlara sunulacak olan Faaliyet tanıtım broşürlerinde, Faaliyet ilgili genel bilgiler ile şikâyet mekanizması ve irtibat kanalları hakkında bilgi verilecektir.

Şikâyet Mekanizması: Şikâyet Mekanizması, faaliyetin süresi boyunca tüm paydaşlara açık olacak, şikâyetleri kaydetmeyi, çözüm için harekete geçmeyi ve gerekli bilgileri kanıtlayarak şikâyetleri kapatmayı içerecektir. ŞÇM iletişim kanalları ile ilgili bilgiler Faaliyetin ilk aşamasında yakın yerleşimlere de (özellikle halka açık yerlerde, kahvehanelerde, Muhtarlıklar vb.) verilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

Kurumsal İnternet Sitesi: Kurumsal internet sitesi, daha fazla bilgi talebi için duyuruları, Faaliyet dokümanlarını, raporları ve iletişim bilgilerini sağlamaktadır.

6. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

6.1. Uygulama Düzenlemeleri

Yücel Boru bu Planda belirtilen paydaş katılım faaliyetlerini gerçekleştirmenin ana sorumlusu olacaktır. Şikâyetlerin, soruların ve geri bildirimlerin toplanması doğrudan Yücel Boru ekibinin sorumluluğunda olacaktır. Faaliyetin sosyal yönetimi için ekibin detaylı rolleri ve sorumlulukları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 6.1 Sosyal Yönetim için Roller ve Sorumluluklar

İlgili Personel/Birim	Sorumluluk
İdari İşler Amiri	<ul style="list-style-type: none">• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için ekibi koordine eder, izler, takip eder• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar• Faaliyet faaliyetlerinden kaynaklanan olayların veya sorunları belirler ve uygun düzeltici faaliyetlerin geliştirilmesi veya gerektiğinde yönetim ekibine yönlendirilmesini sağlar
İnsan Kaynakları Birimi	<ul style="list-style-type: none">• Faaliyet kaynaklı şikâyetleri diğer Faaliyet birimleriyle koordineli olarak çözmek için harekete geçer.• Şikâyetlerin ve yapılan katılım faaliyetlerinin kayıtlarını tutar• Faaliyet çalışanlarına ve müşterilerine memnuniyet anketlerinin uygulanması, sonuçların analiz edilmesi ve düzenli olarak raporlanması
Finansman Uzmanı	<ul style="list-style-type: none">• Tüm işlerin kalite, güvenlik, bütçe ve zamanlama gereklilikleri ile şirket prosedürlerine ve sözleşme şartlarına uygun olarak üretilmesi• Tanımlanan tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması;• İstişare toplantılarını ve ile ilgili diğer faaliyetleri yönetmek;• PKP kapsamında yapılan bilgilendirme faaliyetlerini takip etmek;• Kredi Verenlerin Faaliyet standartlarının karşılandığına emin olmak ve denetim ekipleriyle bir araya gelmek, sorularını gerektiği gibi yanıtlamak

7. İZLEME VE RAPORLAMA

Yücel Boru, topluluklardan, yerel yönetimlerden, diğer şirketlerden, STK'lardan, Medya'dan, akademik kurumlardan ve diğer ilgili gruplarından aldıkları geri bildirimleri etkin bir istişare ve Şikâyet Mekanizması yoluyla sistematik bir temelde kaydedecek ve raporlayacaktır. Şikâyetlerin takibi ve yönetimine dair bir özeti Yücel Boru tarafından hazırlanacak altı aylık izleme raporları ile Bankaya sunulacaktır.

8. ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

Firma bünyesinde, çalışanlar/müşteriler ve diğer paydaşlar için şikâyet mekanizmaları kurulmuş olup, paydaşların ulaşabilecekleri farklı iletişim kanalları bulunmaktadır. Mevcut durumda kullanılan şikâyet iletim kanalları; Satış Sonrası Hizmet Prosedürü, CRM-Müşteri İlişkileri Yönetimi, e-posta, ücretsiz çağrı hattı, sosyal medya ve şikâyet/talep formlarıdır. Ayrıca çalışanlar sendika ve birim temsilcileri aracılığıyla sözlü olarak da istek ve şikâyetlerini iletebilmektedirler.

Yücel Boru, Çalışan Şikâyet Mekanizmasını, işçilerin endişelerini ve Şikâyetlerini dile getirme fırsatı sağlamak için uygulamaktadır. İşe başlama eğitimi ve istişare toplantıları sırasında çalışanlara nasıl Şikâyette bulunacakları hakkında bilgi verilmekte ve işçilerin sosyal birimler ve yemek alanı gibi kullandıkları alanlarda istek, öneri ve Şikâyet kutuları sağlanmaktadır. Bütün çalışanlar bilgilendirme panolarından hem yapılan duyuru ve bilgilendirmelerden haberdar olmakta, hem de istedikleri zaman şikâyet kutularına talep veya şikâyetlerini, düşüncelerini serbestçe dile getirebilmektedirler. İSG konulu bir şikâyet iletileceği zaman genellikle "ramak-kala formları" kullanılmaktadır. Şikâyetlerin daha hızlı çözüme kavuşmasından dolayı daha çok kayıt altına alınmadan sözlü olarak iletilip ve genellikle aynı gün çözüme ulaşmaktadır. Fakat izleme çalışmaları kapsamında sözlü olarak iletilen şikâyetler de, şikâyet mekanizması kapsamında kayıt altına alınacaktır.

Firmada ayrıca İnsan Kaynakları Birimi sendika yöneticileriyle birlikte her gün iletişim halinde olup şikâyet, talep ve öneri kutularını günlük açarak kontrol etmektedir. Herhangi bir şikâyet durumunda anında çözüm üretmektedirler.

Firmanın, dışarıdan gelen şikâyet/öneri ve talepler için bir iletişim mekanizması da bulunmaktadır ve iletişim bilgileri web sayfasında yayımlanmaktadır. Dışarıdan gelen şikâyetler Satış Birimi ve İK Departmanına ulaşmaktadır ancak bugüne kadar yakın yerleşim yerlerinden herhangi bir şikâyet alınmamıştır.

Yücel Boru, iç ve dış paydaşlardan gelen şikâyetleri bugüne kadar kayıt altına almamıştır. Şimdiye kadar yürüttüğü şikâyet çözüm mekanizmasını daha da geliştirerek, tüm çalışan şikâyetleri, düzeltici eylemler ve sonuçları belgelemek için bir Şikâyet kayıt sistemi kullanılacaktır. Üçüncü şahıslar, çalışanlar ve taşeron işçileri ve yanıtları da dâhil olmak üzere tüm Şikâyetleri kaydetmek, izlemek, raporlamak ve değerlendirmek için kullanılacak olan bu sisteme tüm Şikâyetler kaydedilecektir. Ayrıca Yücel Boru, ilgili bütün paydaşlarına şikâyet mekanizması kanalları hakkında bilgi verecek ve iletişim bilgilerini sağlayacaktır.

Paydaşların şikâyetlerini resmi olarak dile getirmeleri için kullanılacak yollar aşağıdaki gibidir:

- Telefon hattı: Paydaşlar Yücel Boru'nun hangi tesisini aramak istiyorsa aşağıdaki iletişim numaralarından ulaşabileceklerdir.

Yücel Boru Gebze Tesisi: 0 262 648 68 00

Yücel Boru GOSB Hassas Boru Tesisi: 0 216 418 10 00

Yücel Boru Osmaniye Tesisi: 0 328 826 80 83

Yücel Boru Yeşilköy Tesisi: 0 326 734 26 21

Yücel Grup Kadıköy Merkez: 0 216 418 10 00 (Bu numaradan ayrıca grup şirketlerine de ulaşılabilir.)

- Yüz-yüze: (Paydaşlar şikâyetlerini Yücel Boru'nun tesislerindeki ilgili personeline yüz yüze iletebilirler)
- Şikâyet Kayıt Formu: (Tesislerde ve paydaşların erişebileceği diğer kamusal alanlarda hazır bulunacak olan Şikâyet kayıt formlarını doldurabilirler)
- Web sayfası iletişim formu: <https://www.yucelboru.com.tr/iletisim.php> web sayfası üzerinden iletişim formunu doldurabilirler.

Şikâyet yönetimi sırasında izlenecek adımlar aşağıdaki gibi olacaktır;

8.1. Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi

İlgili firma personeli tarafından telefon hattı, iletişim formu veya diğer kanallardan alınan tüm şikâyetler Şikâyet Kayıt Formu (ŞKF) kullanılarak kaydedilir ve formun basılı bir kopyası Şikâyetçiye verilir. Tamamlanan form, aynı İş Günü içerisinde Yücel Boru şikâyet kayıt sistemine girilir.

ŞKF doldurulamazsa, aşağıdaki temel bilgiler kaydedilir:

- Şikâyet sahibinin adı ve soyadı (şikâyet sahipleri isimsiz şikâyet kaydı bırakma hakkında da sahiptir);
- Şikâyet konusu;
- Şikâyet Yeri;
- İletişim bilgileri (telefon / cep telefonu numarası, adres, e-posta vb.);
- Organizasyon adı (ilgili ise)
- Tarih ve saat
- Yücel Boru Ekipleri, ŞKF'yi verilen bilgilere göre tamamlar ve Şikâyeti kaydeder.
- Şikâyetçi tarafından önerilen tüm düzeltici eylemler ŞKF yoluyla kayıt altına alınır.

8.2. Şikâyetin Değerlendirilmesi

Tüm Şikâyetler, gerçek olup olmadıklarına ve firma faaliyetleriyle ilgili olup olmadıklarına göre sınıflandırılmak üzere gözden geçirilir. Ortaya konan konular / uyuşmazlıklar firma faaliyetleriyle ilgili değilse, ilgili kişi ile iletişime geçmek için Şikâyet Eden kişilere rehberlik sağlanır. Uygun Şikâyetler, firmanın sosyal ve çevresel standartlarına göre cevaplandırılacaktır.

Telefon hattı, e-posta, yüz yüze toplantılar / iletişimlerden alınan tüm Şikâyetler kayıt altına alınır ve Yücel Boru Ekipleri, kayıt işleminin ardından iki (2) İş Günü içerisinde Faaliyet yanıt sürecini açıklamak için Şikâyet sahibi ile iletişime geçer.

Yücel Boru'nun Şikâyetleri araştırmak ve cevaplamak için on (10) İş Günü bulunmaktadır. Durum daha karmaşık bir soruşturma gerektiriyorsa, Şikâyetin giderilmesi için gerekli eylemleri ve olası zaman çizelgesini açıklayan güncellenmiş bilgiler Şikâyet Eden kişiye verilir.

8.3. Şikâyetin Çözümü

Gerekli düzeltici faaliyetler şikâyetçiyi tatmin edecektir. Çözüm süreci boyunca tüm taraflar düzeltici faaliyetler konusunda bir anlaşma yapar.

Yücel Boru her şikâyeti yanıt verdikten sonra otuz (30) İş Günü içinde çözmeyi hedeflemektedir ve bu süre Genel Müdür'ün yazılı talimatıyla uzatılabilir.

Şikâyet sahipleri, Şikâyetleri konusunda Yücel Boru ve / veya Yüklenicilerin verdikleri karardan memnun olmadıklarında ilgili resmi mercilere başvurma hakkına sahiptirler.

8.4. Şikâyetin Kapatılması

Alınan düzeltici faaliyetlerin kanıtları (konuya ait olmak üzere Sahada yer alan fotoğraflar veya diğer kanıt belgeleri) toplanır ve Yücel Boru ve Şikâyetçi arasında bir "Şikâyet kapatma Formu" Düzenlenir.

EKLER

EK-1 ŞİKÂYET KAYIT FORMU

EK-2 ŞİKÂYET KAPATMA FORMU

YÜCEL BORU VE PROFİL ENDÜSTRİSİ A.Ş.
ŞİKÂYET KAYIT FORMU / COMPLAINT REGISTER FORM

Şikayetin Alındığı Yer/ Location Of Complaints Received		Tarih/ Date
Alan Yetkilinin Adı/ Name Of Person In Charge		Şikayet Kayıt No/ Complaint Register Number
Şikayete Konu Alanın Koordinatları/ Coordinates Of The Area Subject To Complaint		
ŞİKÂYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ / COMPLAINANT INFO Şikâyet Sahibi kimlik bilgilerini vermeden anonim olarak doldurabilir, ancak kendisine geri dönüş şeklini bu formda belirtmesi gerekmektedir. / The Complainant may submit application anonymously, however in this form the Complainant should indicate the feedback mechanism to respond.		
Ad Soyad/ Name Surname		Şikâyetin Geliş Yolu / Form of Complaint:
TC Kimlik No/ Identification Number		Telefon- Ücretsiz hat / <input type="checkbox"/> Phone –Free phone line
Telefon/ E-Posta Telephone/ E-mail		İstişare Toplantısı/ <input type="checkbox"/> Consultation meeting
Mahalle-Köy-İlçe-İl/ Neighborhood-Village –District - Province		Dilekçe / Petition
ŞİKÂYET DETAYLARI / DETAILS OF COMPLAINT		
Şikâyet Konusu / Complaint		
Şikâyet sahibi tarafından talep edilen çözüm / Solution requested by the Complainant		
Şikâyeti Alan Yetkilinin Ad Soyad ve İmzası / Şikâyet Sahibinin Ad Soyad ve İmzası / Name Surname and Signature of the Registerer Name Surname and Signature of Complainant		

YÜCEL BORU VE PROFİL ENDÜSTRİSİ A.Ş.
ŞİKÂYET KAPATMA FORMU

Şikayet Kapatma Numarası:	
Alınması Gereken Acil Önlemleri Tanımlayın:	
Alınması Gereken Uzun Vadeli Önlemleri Tanımlayın (Gerekli İse):	
Tazminat Talebi Bulunuyor Mu?	Eve <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>
DÜZELTİCİ FAALİYETİN KONTROLÜ VE KARARI	
Düzeltilici Faaliyetin Aşamaları	Verilen Sürenin Sona Erdiği Tarih Ve Yetkili Kuruluşlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	