

EK-G

İÇİNDEKİLER

EK-G	1
-------------------	----------

EKLER İÇİN VAKA ÇALIŞMASI: "DİRENÇLİ OSB" PROFİLİ.....	3
---	----------

1. Genel Kurumsal Bilgiler.....	4
2. Coğrafi Konum ve Risk Bağlamı	4
3. OSB Yönetimi Tarafından Sunulan Kritik Hizmetler	4
4. Yönetim Sistemleri Durumu	5
5. Mevcut İSYS'nin Durumu	5

EK G.1:"DİRENÇLİ OSB" İÇİN TAMAMLANMIŞ KRİZ YÖNETİMİ PLANI ÖRNEĞİ 7	
--	--

<i>BÖLÜM 1: GİRİŞ VE STRATEJİK ÇERÇEVE</i>	<i>9</i>
<i>BÖLÜM 2: KYE ORGANİZASYONU VE AKTİVASYONU</i>	<i>11</i>
<i>BÖLÜM 3: KRİZ YÖNETİMİ OPERASYONLARI.....</i>	<i>13</i>
<i>BÖLÜM 4: KRİZ SONLANDIRMA VE DEĞERLENDİRME</i>	<i>15</i>
<i>BÖLÜM 5: PLANIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ (BAKIM, EĞİTİM VE TEST).....</i>	<i>16</i>
<i>BÖLÜM 6: EKLER.....</i>	<i>17</i>

EK G.2: "DİRENÇLİ OSB" İÇİN TAMAMLANMIŞ KRİZ İLETİŞİM PLANI ÖRNEĞİ20	
---	--

<i>BÖLÜM 1: GİRİŞ VE STRATEJİK ÇERÇEVE</i>	<i>22</i>
<i>BÖLÜM 2: İLETİŞİM ORGANİZASYONU VE SÖZCÜLER.....</i>	<i>23</i>
<i>BÖLÜM 3: PAYDAŞ ANALİZİ VE İLETİŞİM MATRİSİ</i>	<i>25</i>
<i>BÖLÜM 4: İLETİŞİM PROTOKOLLERİ VE PROSEDÜRLERİ.....</i>	<i>26</i>
<i>BÖLÜM 5: PLANIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ (EĞİTİM VE TEST).....</i>	<i>27</i>
<i>BÖLÜM 6: EKLER.....</i>	<i>28</i>

EKLER İÇİN VAKA ÇALIŞMASI: "DİRENÇLİ OSB" PROFİLİ

ÖNEMLİ NOT: Bu kılavuzun eklerinde yer alan tüm doldurulmuş şablonlar, dokümanlar ve örnekler, aşağıda özellikleri tanımlanan varsayımsal "**Dirençli Organize Sanayi Bölgesi (Dirençli OSB)**" senaryosu üzerinden hazırlanmıştır.

Bu yaklaşımın amacı, İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS) kurulumunun her aşamasında üretilen dokümanların birbirleriyle nasıl ilişkilendirildiğini ve teorik bilgilerin pratik bir OSB ortamına nasıl uyarlandığını somut bir şekilde göstermektir. Kullanıcıların, buradaki örnekleri kendi OSB'lerinin büyüklüğüne, sektörüne ve risk profiline göre uyarlamaları gerekmektedir.

DİRENÇLİ OSB KURUMSAL PROFİLİ

1. Genel Kurumsal Bilgiler

- **OSB Adı:** Dirençli Organize Sanayi Bölgesi (Kısaca "Dirençli OSB")
- **Türü:** Karma Organize Sanayi Bölgesi (Farklı sektörlerden çeşitli büyüklükte firmalara ev sahipliği yapmaktadır).
- **Hukuki Durum:** 4562 Sayılı OSB Kanunu'na göre kurulmuş Özel Hukuk Tüzel Kişiliği.
- **Büyükölük ve Kapasite:**
 - **Toplam Alan:** Yaklaşık 650 Hektar.
 - **Toplam Sanayi Parseli Sayısı:** Yaklaşık 180 adet.
 - **Faal Katılımcı Firma Sayısı:** Yaklaşık 150 adet.
 - **Sektörel Dağılım:** Metal işleme, makine imalatı, otomotiv yan sanayi, kimya, gıda ve ambalaj sektörleri ağırlıklı.
 - **Toplam Çalışan Sayısı (Katılımcılar Dahil):** Yaklaşık 18.000 kişi.
 - **OSB Yönetim Personeli Sayısı:** Yaklaşık 60 kişi (teknik, idari, güvenlik vb.).

2. Coğrafi Konum ve Risk Bağlamı

- **Konum:** Marmara Bölgesi'nde, önemli bir sanayi ve ticaret merkezine yakın konumdadır.
- **Lojistik Bağlantılar:** Ana karayolu ve demiryolu ağlarına erişimi vardır; yakınında uluslararası bir liman bulunmaktadır.
- **Çevresel ve Doğal Riskler:**
 - **Deprem:** 1. Derece Deprem Bölgesi'ne yakın bir lokasyondadır ve aktif fay hatlarından etkilenme potansiyeli bulunmaktadır.
 - **Sel/Taşkın:** OSB'nin bir kısmından geçen küçük bir dere yatağı ve şiddetli yağışlar nedeniyle, özellikle alçak kotlardaki parseller ve altyapı için kısmi sel ve taşkın riski mevcuttur.
 - **Meteorolojik Riskler:** Şiddetli rüzgar ve fırtına, kış aylarında yoğun kar yağışı ve buzlanma potansiyeli vardır.
- **Endüstriyel Riskler:** Karma OSB yapısı nedeniyle yangın, patlama ve kimyasal sızıntı riskleri mevcuttur; bölge içinde BEKRA (Büyük Endüstriyel Kazaların Önlenmesi) kapsamında değerlendirilen tesisler bulunmaktadır.

3. OSB Yönetimi Tarafından Sunulan Kritik Hizmetler

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS) kapsamına alınan temel hizmetler şunlardır:

- **Elektrik Dağıtımı:** Orta Gerilim (OG) ve Alçak Gerilim (AG) şebeke işletimi.
- **Su Temini:** Kullanma ve Proses suyu temini ve dağıtımı.

- **Atık Su Yönetimi:** Endüstriyel ve evsel atıksu toplama ve Merkezi Atık Su Arıtma Tesisi (AAT) işletimi.
- **Doğalgaz:** Basınç düşürme ve dağıtım hizmetleri.
- **Ulaşım:** OSB içi yol ağı bakımı ve erişim yönetimi.
- **Güvenlik:** 7/24 giriş-çıkış kontrolü, devriye ve CCTV izleme içeren fiziki güvenlik hizmetleri.
- **İdari Hizmetler:** Ruhsatlandırma, katılımcı ilişkileri ve mali işler.
- **BT Altyapısı:** OSB Yönetimi için temel BT ve haberleşme altyapısı desteği.
- **Atık Yönetimi:** Katı atık yönetimi koordinasyonu ve Geçici Depolama Alanı işletimi.
- **Acil Müdahale:** OSB bünyesindeki İtfaiye Teşkilatı ile ilk müdahale hizmetleri.

4. Yönetim Sistemleri Durumu

OSB yönetimi halihazırda aşağıdaki standartları uygulamaktadır:

- **ISO 9001:2015** Kalite Yönetim Sistemi (Sertifikalı).
- **ISO 14001:2015** Çevre Yönetim Sistemi (Sertifikalı).
- **ISO 45001:2018** İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi (Uygulama aşamasında, belgelendirme süreci devam ediyor).

5. Mevcut İSYS'nin Durumu

"Dirençli OSB", ISO 22301 standardına uyumlu bir İSYS kurma kararı almıştır. Kılavuzun "Bölüm 0: Temel Oluşturma ve Planlama" aşaması (Politika, Kapsam, Bağlam Analizi) tamamlanmış ve onaylanmıştır. Şu anda "Bölüm 1: İş Etki Analizi" çalışmaları yürütülmektedir.

EK-G:Vaka Çalışması için Kriz Yönetim Planı

Ek G.1: "Dirençli OSB" İçin Tamamlanmış Kriz Yönetimi Planı Örneği

"Dirençli OSB" İçin Tamamlanmış Kriz Yönetimi Planı Örneği

DOKÜMAN KONTROL

DOKÜMAN BİLGİLERİ	
Plan Adı:	DİRENÇLİ OSB KRİZ YÖNETİM PLANI (KYP)
Doküman No:	İSY-PLAN-KYP-001
Versiyon:	1.0
Yürürlük Tarihi:	01.10.2025
Plan Sahibi:	Bölge Müdürü (Kriz Lideri)
Hazırlayan:	İş Sürekliliği Yönetim Temsilcisi
Onaylayan:	OSB Yönetim Kurulu Başkanı
Gizlilik Derecesi:	YÜKSEK (GİZLİ) - Sadece Kriz Yönetim Ekibi (KYE) ve Yönetim Kurulu Üyeleri erişebilir.
Dağıtım Listesi:	KYE Üyeleri, Birim Müdürleri (Kopyalar), Arşiv
Bir Sonraki Gözden Geçirme:	01.10.2026 (veya büyük bir olay/tatbikat sonrası)

BÖLÜM 1: GİRİŞ VE STRATEJİK ÇERÇEVE

1.1. Amaç

Bu Kriz Yönetim Planı'nın (KYP) temel amacı; Dirençli Organize Sanayi Bölgesi'nin (OSB) kurumsal varlığını, itibarını, finansal yapısını, katılımcı firmalara sunduğu kritik altyapı hizmetlerini (elektrik, su, doğal gaz vb.) veya kamu ve paydaş ilişkilerini ciddi şekilde tehdit eden olağanüstü durumlarda izlenecek stratejik yol haritasını belirlemektir.

Bu planın öncelikli hedefleri şunlardır:

- **Can Güvenliği:** OSB sınırları içerisindeki tüm çalışanların, ziyaretçilerin ve kamunun can güvenliğini en üst düzeyde korumak.
- **Stratejik Karar Alma:** Kriz anının belirsizliğinde, Kriz Yönetim Ekibi'ne (KYE) hızlı, doğru ve tutarlı karar alma yeteneği kazandırmak.
- **Hizmet Sürekliliği:** Katılımcı firmaların üretim faaliyetlerini sekteye uğratacak altyapı kesintilerini minimize etmek ve en kısa sürede "Dirençli OSB" taahhüdüne uygun olarak geri dönüşü sağlamak.
- **İtibar Yönetimi:** Krizin OSB markası üzerindeki olumsuz etkilerini yönetmek ve paydaş güvenini korumak.

Bu plan, sahadaki operasyonel müdahaleyi yöneten **Acil Durum Müdahale Planları (ADMP)** ile teknik kurtarmayı yöneten **İş Sürekliliği Planları (İSP)**'nin üzerinde, bir "üst şemsiye" görevi görerek **stratejik komuta ve kontrolü** sağlar.

1.2. Kapsam

Bu plan, Kriz Lideri (Bölge Müdürü) veya vekili tarafından **"Seviye 4 Kriz"** (Stratejik Seviye) olarak tanımlanan ve normal yönetim süreçleriyle çözülemeyen tüm olayları kapsar. Planın kapsamına giren başlıca kriz senaryoları aşağıda tanımlanmıştır:

- **Büyük Endüstriyel Kazalar (RD-01):** OSB genelini etkileyen, tahliye gerektiren veya çevreye büyük zarar veren (kimyasal sızıntı, büyük fabrika yangınları) olaylar.
- **Kritik Altyapı Kesintileri (RD-02):** Katılımcıların üretimini durdurma noktasına getiren, TEİAŞ, BOTAŞ veya OSB iç şebekesi kaynaklı uzun süreli (MTPD süresini aşan) enerji ve su kesintileri.
- **Büyük Ölçekli Doğal Afetler (RD-03):** Deprem, sel veya fırtına gibi, OSB'nin fiziksel bütünlüğüne, yönetim binasına veya altyapı galeri hatlarına zarar veren afetler.
- **Siber Saldırı ve Bilgi Güvenliği (RD-04):** OSB'nin SCADA (altyapı kontrol) sistemlerinin ele geçirilmesi, fidye yazılımı (ransomware) saldırıları veya katılımcı/kurum verilerinin çalınması.
- **Finansal, Yasal ve İtibari Krizler (RD-05):** OSB Yönetimi hakkında çıkan yolsuzluk iddiaları, üst yönetime yönelik yasal soruşturmalar, ciddi iş kazaları sonrası oluşan kamuoyu baskısı veya OSB'nin finansal yükümlülüklerini yerine getirememesi riski.

Not: Tek bir parselde çıkan küçük çaplı bir yangın veya kısa süreli planlı bakım kesintileri bu planın kapsamında değildir; bunlar operasyonel prosedürlerle yönetilir.

1.3. Bütünleşik Planlarla İlişkisi ve Hiyerarşi

Dirençli OSB'nin Bütünleşik Olay Yönetim Yapısı kapsamında bu plan (KYP), piramidin en tepesinde yer alır.

1. Stratejik Seviye (Bu Plan - KYP):

- Kriz Yönetim Ekibi (KYE) tarafından yürütülür.
- "Ne Yapacağız?" sorusuna odaklanır (Örn: "Fabrikaları tahliye edin", "Basına açıklama yapın").
- Alt ekiplere kaynak ve yetki sağlar.

2. Taktiksel Seviye (Olay Koordinasyon Süreci):

- Birim Müdürlerinden oluşan Olay Koordinasyon Ekibi (OKE) tarafından yürütülür.
- KYP'den aldığı stratejik hedefleri operasyonel görevlere dönüştürür.
- Sahadaki durum hakkında KYE'ye düzenli ve filtrelenmiş rapor sunar.

3. Operasyonel Seviye (ADMP ve İSP):

- Sahadaki ekipler (İtfaiye, Elektrik Bakım, Güvenlik) tarafından yürütülür.
- "Nasıl Yapacağız?" sorusuna odaklanır (Örn: "Yangını köpükle söndür", "Trafosu bypass et").

Kriz anındaki tüm **iletişim faaliyetleri** (Medya, Kamu, Katılımcı), bu plana organik olarak bağlı olan **Kriz İletişim Planı** aracılığıyla, KYE'nin onayı ve yönlendirmesiyle yürütülür.

BÖLÜM 2: KYE ORGANİZASYONU VE AKTİVASYONU

2.1. Kriz Yönetim Ekibi (KYE) Organizasyon Yapısı

Dirençli OSB Kriz Yönetim Ekibi, kriz anında stratejik kararları almak, kaynak tahsis etmek ve kurumu temsil etmekle yükümlü en üst düzey otoritedir. KYE üyeleri, normal görevlerinden sıyrılarak tamamen bu plandaki rollerine odaklanırlar.

Aşağıdaki tablo, KYE'nin çekirdek kadrosunu tanımlar. Krizin türüne göre (Örn: Sağlık krizi ise İşyeri Hekimi), bu ekibe "Konu Uzmanları" dahil edilebilir.

Rol	Sorumlu Unvanı	Yedek (Vekil)	Kriz Anındaki Temel Sorumlulukları
Kriz Lideri	Bölge Müdürü	Bölge Md. Yrd. (Teknik)	<ul style="list-style-type: none">KYE'yi aktive eder ve yönetir.Stratejik hedefleri (Örn: Tahliye, Kapatma) belirler.Yönetim Kurulu'na düzenli rapor verir.Gerektiğinde nihai karar vericidir.
Yönetim Kurulu Temsilcisi	YK Başkanı / Murahhas Üye	YK Başkan Vekili	<ul style="list-style-type: none">Siyasi ve en üst düzey bürokratik ilişkileri yönetir.Kriz Lideri'ne siyasi/stratejik onay verir.Bölge Müdürü'nün yokluğunda liderliği devralır.
Operasyonlar Lideri	Bölge Md. Yrd. (Teknik)	İmar ve Ruhsat Müdürü	<ul style="list-style-type: none">Taktiksel ekip (OKE) ile KYE arasındaki ana köprüdür.Sahadan gelen teknik verileri stratejik bilgiye dönüştürür.Altyapı kurtarma önceliklerini belirler.
Finans ve İdari Lider	İdari ve Mali İşler Müdürü	Muhasebe Şefi	<ul style="list-style-type: none">Acil durum bütçesini (nakit akışı) yönetir.Sigorta şirketleri ve eksperlerle süreci başlatır.Satın alma ve lojistik (yemek, barınma) onaylarını verir.
Hukuk Danışmanı	Hukuk Müşaviri	(Dış Hukuk Bürosu)	<ul style="list-style-type: none">Yasal riskleri analiz eder.Sözleşmesel yükümlülükler (Mücbir Sebep ilanı vb.) konusunda görüş verir.Resmi bildirim metinlerini hukuki açıdan denetler.
İletişim Sorumlusu	Basın ve Halkla İliş. Sor.	Özel Kalem Müdürü	<ul style="list-style-type: none">Kriz İletişim Planı (KİP) yöneticisidir.Medya takibi yapar, basın bültenlerini hazırlar.Katılımcı firmalara gidecek duyuruları koordine eder.
Kriz Yazmanı (Logist)	Yönetim Asistanı	İK Uzmanı	<ul style="list-style-type: none">Toplantı tutanaklarını tutar.Alınan kararları "Karar Kayıt Formu"na (Ek-C) işler.KYE'nin ihtiyaç duyduğu dokümanları sağlar.

2.2. Plan Aktivasyon Kriterleri (Seviye 4 Kriz Tanımı)

Aşağıdaki durumlardan **en az birinin** gerçekleşmesi veya gerçekleşme ihtimalinin yüksek olması durumunda, KYP **derhal aktive edilir**:

- Can Kaybı ve Yaralanma:** OSB sınırları içerisinde, çalışanlar veya kamudan çoklu can kaybı veya uzuv kaybına neden olan ciddi yaralanmaların meydana gelmesi.
- Kritik Hizmet Kesintisi (MTPD Aşımı):** Katılımcı firmaların üretimi için hayati öneme sahip Elektrik, Doğal Gaz veya Su hizmetinin, İEA'da belirlenen **Maksimum Tolere Edilebilir Kesinti Süresi**'ni (Örn: 24 Saat) aşacak şekilde kesilmesi.
- Çevresel ve Yasal Tehdit:** OSB'nin Çevre İzin Belgesi'ni iptal ettirebilecek, tesisi mühürletebilecek veya Yönetim Kurulu/Bölge Müdürü hakkında cezai soruşturma açılmasına neden olabilecek büyük ölçekli çevre kirliliği veya iş kazaları.

- **İtibar ve Medya Krizi:** Olayın ulusal televizyon kanallarında "Son Dakika" olarak geçmesi, sosyal medyada OSB aleyhine "Trending Topic (TT)" oluşması veya OSB yönetimine karşı organize bir kamuoyu baskısı oluşması.
- **Finansal Limit Aşımı:** Olayın yönetimi için gereken acil kaynağın, Olay Koordinasyon Ekibi'nin (OKE) yetki limitini (Örn: 500.000 TL ve üzeri) aşması.
- **Siber Felaket:** Fidyeye yazılımı (Ransomware) saldırısı sonucu tüm yönetim sistemlerinin (EBYS, Muhasebe, SCADA) kilitlemesi veya katılımcı verilerinin ifşa olması.

2.3. Aktivasyon ve Toplanma Prosedürü

Kriz tespit edildiği anda, zaman kaybetmeden aşağıdaki 3 adımlı prosedür uygulanır:

Adım 1: İhbar ve Çağrı

- Olay Koordinatörü (Birim Müdürü) veya durumu fark eden herhangi bir yönetici, Kriz Lideri'ne (Bölge Müdürü) durumu raporlar.
- Kriz Lideri, durumun "Seviye 4" olduğuna karar verirse, **"KYE KIRMIZI ALARM"** veya **"DİRENÇLİ OSB KYE AKTİVASYONU"** koduyla SMS/WhatsApp grubu üzerinden tüm KYE üyelerine çağrı yapar.
- *Mesaj Örneği:* "DİRENÇLİ OSB ACİL DURUM: Bölge genelinde büyük ölçekli elektrik kesintisi riski mevcuttur. KYE planı aktive edilmiştir. Tüm üyelerin derhal ADOM'da toplanması rica olunur."

Adım 2: Toplanma (Acil Durum Operasyon Merkezi - ADOM)

Ekip, çağrıyı aldıktan sonra en geç **60 dakika** içinde belirlenen merkezde fiziksel veya sanal olarak hazır bulunur.

- **Birincil ADOM:** OSB Yönetim Binası - Yönetim Kurulu Toplantı Salonu. (Bu oda, kriz anında kesintisiz internet, uydu telefonu, projeksiyon ve akıllı tahta ile donatılmış olmalıdır.)
- **Alternatif ADOM:** Eğer Yönetim Binası güvenli değilse (Örn: Deprem veya Yangın), OSB İtfaiye Merkezi Binası Eğitim Salonu.
- **Sanal ADOM:** Tesise ulaşımın mümkün olmadığı durumlarda (Örn: Salgın hastalık, şehir dışı görevler), önceden belirlenmiş güvenli Video Konferans hattı.

Adım 3: İlk Müdahale Toplantısı (Altın Saat)

Toplanmayı takiben yapılan ilk toplantının gündemi standarttır ve şu başlıkları içerir:

- **Durum Tespiti:** Olay Koordinatörü (OKE) tarafından sahadaki gerçek durumun özetlenmesi (Ne oldu? Ne kadar kötü? Ölü/Yaralı var mı?).
- **Varsayımlar:** Bilinmeyenler hakkında en kötü senaryo varsayımlarının yapılması (Örn: "Elektriğin 48 saat gelmeyeceğini varsayıyoruz").
- **Stratejik Amaç:** Krizin yönetimi için tek bir ana hedef belirlenmesi (Örn: "Öncelik 1: Yangının kimyasal depoya sıçramasını önlemek").
- **Görev Dağılımı:** İlk 4 saat için her üyenin yapacağı işlerin netleştirilmesi.

BÖLÜM 3: KRİZ YÖNETİMİ OPERASYONLARI

3.1. Kriz Yönetim Döngüsü (Komuta Ritmi)

Kriz anlarında zaman algısı bozulur. Kaosu önlemek ve koordinasyonu sağlamak amacıyla KYE, krizin ilk 72 saati boyunca aşağıdaki standart "**Komuta Ritmi**" (**Battle Rhythm**) ile çalışır. Bu döngü, kriz sona erece kadar tekrar eder.

A. Durum Değerlendirme Toplantıları (Stratejik Briefing)

- **Sıklık:** Olayın şiddetine göre her **2 veya 4 saatte bir**.
- **Katılımcılar:** Tüm KYE Üyeleri + Olay Koordinatörü (OKE Lideri).
- **Süre:** Maksimum 30 dakika.
- **Gündem:**
 - **Saha Raporu:** Olay Koordinatörü, sahadan gelen son verileri (Hasar durumu, onarım tahmini vb.) özetler.
 - **Tahminler:** "Önümüzdeki 4 saatte ne olması bekleniyor?" sorusu yanıtlanır.
 - **Kaynak Kontrolü:** Mevcut insan, ekipman ve finansal kaynak yeterli mi?

B. Karar Alma ve Talimat Verme

KYE, briefingden aldığı bilgilerle stratejik kararları (Örn: "Bölgeyi tamamen tahliye edin", "Suyu A bölgesine kesin, B bölgesine verin") alır. Bu kararlar:

- **Yazılı Hale Getirilir:** Kriz Yazmanı tarafından *Karar Kayıt Formu'na (Ek-C)* işlenir.
- **İletilir:** Kriz Lideri tarafından Olay Koordinatörü'ne net, ölçülebilir talimatlar olarak verilir.
- **Takip Edilir:** Bir sonraki toplantıda bu talimatların sonucu sorgulanır.

C. Bilgi Akışı ve İletişim Onayı

- **Tek Ses Prensipli:** Sahadan (İtfaiye, güvenlik vb.) gelen hiçbir bilgi, Olay Koordinatörü ve KYE onayı olmadan dışarı sızdırılmaz.
- **Onay Mekanizması:** İletişim Sorumlusu tarafından hazırlanan tüm basın bültenleri, SMS metinleri ve kamuoyu duyuruları yayınlanmadan önce **Kriz Lideri (Bölge Müdürü)** tarafından onaylanır.

3.2. Finansal Yönetim Prosedürleri

Kriz anında bürokratik satın alma süreçleri (teklif toplama, ihale vb.), operasyonu yavaşlatabilir. Bu riski yönetmek için aşağıdaki prosedürler uygulanır:

- **Olağanüstü Harcama Yetkisi:** Kriz aktive edildiği anda, Olay Koordinatörü'ne ve Operasyonlar Lideri'ne, krizin etkilerini azaltmak için yapacakları acil alımlar (vinç kiralama, yakıt, kumanya, jeneratör vb.) için Yönetim Kurulu kararıyla önceden belirlenmiş **Acil Durum Harcama Limiti (Örn: 1.000.000 TL)** tanımlanır. Bu harcamalar sonradan faturalandırılır ve belgelenir.
- **Sigorta Yönetimi:** Finans ve İdari Lider, olayın gerçekleştiği ilk 24 saat içinde;

- OSB'nin mevcut poliçelerini (Yangın, Kâr Kaybı, İşveren Mali Mesuliyet, 3. Şahıs Mali Mesuliyet) kontrol eder.
- Sigorta Acentesi ve Ekspert ile temasa geçerek hasar dosyası açtırır.
- Sahadaki ekipleri uyararak, hasar gören emtianın (kablo, trafo, bina vb.) fotoğraflanmadan veya tutanak tutulmadan kaldırılmamasını sağlar.

3.3. Yasal Uyum ve Resmi Bildirimler

OSB'nin yarı-kamu niteliği gereği, kriz anında üst makamlara ve yargıya karşı sorumlulukları vardır. Hukuk Danışmanı gözetiminde aşağıdaki bildirimler yapılır:

- **Valilik ve AFAD:** Olayın büyüklüğüne göre İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü'ne ve Valiliğe, Kriz Lideri tarafından anlık bilgi akışı sağlanır.
- **Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı:** OSB Üst Kuruluşu (OSBÜK) ve Bakanlık İl Müdürlüğü, olayın OSB'nin genel işleyişine etkisi konusunda bilgilendirilir.
- **Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Md.:** Çevresel bir kirlilik (kimyasal sızıntı, yangın dumanı) söz konusuysa, "Çevre Kanunu" gereği yasal süresi içinde (24 saat) bildirim yapılır.
- **Adli Makamlar:** Can kaybı, yaralanma veya sabotaj şüphesi durumunda Savcılık ve Kolluk Kuvvetleri ile tam işbirliği yapılır, delillerin karartılması önlenir.
- **KVKK Kurumu:** Bir siber saldırı ve veri ihlali durumunda, yasal süre olan **72 saat** içinde Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na bildirim yapılır.

3.4. Stratejik Paydaş Yönetimi

Krizin teknik boyutu çözülsün bile, paydaş ilişkileri yönetilemezse kriz devam eder.

A. Katılımcı Firmalar (Sanayiciler)

- **Öncelik:** Sanayicinin en büyük korkusu belirsizliktir. "Ne zaman düzelecek?" sorusuna dürüst cevap verilir.
- **Yöntem:**
 - **Kriz Portalı:** OSB web sitesinde veya katılımcı portalında anlık durum güncellemesi (Örn: "Elektrik Arızası Onarım Takibi: %60 Tamamlandı").
 - **Doğrudan İletişim:** Kritik üretim yapan (ilaç, gıda, cam sanayi fırınları vb.) büyük katılımcılarla Operasyonlar Lideri veya Bölge Müdürü bizzat görüşerek özel önlemleri koordine eder.

B. Tedarikçiler ve Hizmet Sağlayıcılar

- **Altyapı Tedarikçileri (TEİAŞ, BOTAS, Su İdaresi):** Bu kurumlarla olan kriz iletişimi, operasyonel seviyeden ziyade Yönetim Kurulu veya Bölge Müdürü düzeyinde yürütülerek sorunun önceliklendirilmesi (OSB'ye öncelik verilmesi) sağlanır.
- **Kritik Taşeronlar:** OSB'nin güvenlik, yemek, temizlik veya bakım taşeronları, kriz planının bir parçası olarak hareket etmeleri konusunda talimatlandırılır.

BÖLÜM 4: KRİZ SONLANDIRMA VE DEĞERLENDİRME

4.1. Krizden Çıkış (De-escalation) Kriterleri

Kriz yönetimi modu, yüksek maliyetli ve yoğun stresli bir süreçtir. Kriz Lideri (Bölge Müdürü), aşağıdaki koşullar sağlandığında, KYE'yi "Kriz Durumu"ndan çıkarıp **"Normale Dönüş"** veya **"İzleme"** moduna geçirme kararını resmen verir:

- **Can Güvenliği:** Tehdit (yangın, gaz sızıntısı, saldırı vb.) tamamen ortadan kalkmış, tüm çalışanların ve halkın güvenliği sağlanmıştır.
- **Hizmet Sürekliliği:** Kritik altyapı hizmetleri (Elektrik, Su, Doğal Gaz, Arıtma, Yol), kalıcı veya geçici (bypass) yöntemlerle katılımcılara, üretimi sürdürebilecek seviyede yeniden sağlanmıştır.
- **Bilgi Kirliliği:** Medya ilgisi azalmış, sosyal medyadaki spekülasyonlar durmuş ve doğru bilgi akışı kontrol altına alınmıştır.
- **Hukuki ve Finansal Stabilite:** Acil durum harcamaları kontrol altına alınmış, sigorta/hukuk süreçleri rayına oturmuş ve anlık stratejik karar alma ihtiyacı ortadan kalkmıştır.

Kapanış Mesajı: Kriz Lideri, tüm ekiplere ve paydaşlara "Kriz durumunun sona erdiğini ve normal işleyişe dönüldüğünü" bildiren resmi bir mesaj yayınlar.

4.2. Normale Dönüş ve İyileştirme

Kriz bittiğinde hemen eski rutine dönülmez; bir "nekahat dönemi" gerekir.

- **Psikolojik Destek:** Özellikle can kaybı veya büyük yıkım yaşanan durumlarda, travma yaşayan çalışanlara profesyonel psikolojik destek sağlanır.
- **Fiziksel İyileştirme:** Hasar gören binaların onarımı, çevre temizliği ve kiralık ekipmanların iadesi organize edilir.
- **Veri Mutabakatı:** Kriz sırasında manuel (kâğıt-kalem) yürütülen işlemler (sayaç okuma, giriş-çıkış kayıtları vb.) dijital sistemlere aktarılır.
- **Teşekkür:** Krizde üstün gayret gösteren personele, destek veren kamu kurumlarına ve sabır gösteren katılımcılara resmi teşekkür yazıları iletilir.

4.3. Olay Sonrası Değerlendirme (PUKÖ - Öğrenilen Dersler)

"Her kriz, geliştirilmemiş bir prosedürün işaretidir." prensibiyle, krizin kapatılmasını takiben en geç **15 gün içinde**, Kriz Lideri başkanlığında bir **"Alınan Dersler Çalıştayı"** yapılır.

Çalıştay Gündemi:

- **Zaman Çizelgesi Analizi:** Dakika dakika ne oldu? Biz ne zaman tepki verdik? Gecikme yaşandı mı?
- **"İyi"ler:** Hangi prosedürler kusursuz çalıştı? Hangi personel inisiyatif olarak durumu kurtardı?
- **"Kötü"ler:** Hangi ekipman eksikti? İletişimde nerede koştuk?
- **Kök Neden Analizi:** Sorunların kaynağına (insan hatası mı, sistem hatası mı?) inilir.

Çıktı (Düzeltilici Faaliyetler - DÖF): Bu toplantı sonucunda bir "**İyileştirme Eylem Planı**" oluşturulur.

- *Örnek Eylem:* "Yangın vanalarının yeri planda yanlış, güncellenecek."
- *Örnek Eylem:* "Yedek sözcü medya karşısında zorlandı, medya eğitimi verilecek."

Bu eylemler takip edilerek KYP, ADMP ve İSP dokümanları revize edilir.

4.4. Kayıtların Arşivlenmesi

Gelecekteki olası hukuki süreçler (dava, soruşturma) ve sigorta tazminatları için kriz dönemine ait tüm kayıtlar **Hukuk Müşavirliği** tarafından güvenli bir şekilde arşivlenir.

- Karar Kayıt Formları (Ek-C).
- Çekilen tüm fotoğraflar ve videolar (drone görüntüleri dahil).
- Yapılan harcamaların faturaları ve tutanaklar.
- Basında çıkan haberlerin kopyaları.
- E-posta ve resmi yazışmalar.

BÖLÜM 5: PLANIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ (BAKIM, EĞİTİM VE TEST)

KYP, rafa kaldırılacak statik bir doküman değil, sürekli güncellenen ve yaşayan bir dokümandır. "Dirençli OSB" olmanın gereği olarak, planın işlerliği aşağıdaki 3 temel sütun üzerine kuruludur.

5.1. Eğitim ve Farkındalık Programı

Kriz anında kimsenin planı okumaya vakti olmayacaktır. Bu nedenle "Kas Hafızası" oluşturmak esastır.

- **KYE Liderlik Eğitimi:** Kriz Yönetim Ekibi (KYE) üyelerine ve yedeklerine, yılda en az bir kez "Kriz Liderliği", "Medya İletişimi" ve "Karar Alma Teknikleri" konularında profesyonel eğitim verilir.
- **Genel Farkındalık:** Tüm OSB personeline, işe giriş oryantasyonunda ve yılda bir kez yapılan hatırlatma eğitimlerinde; "Kriz durumunda ne yapmalıyım?", "Toplanma yeri neresi?" ve "Sosyal medya kullanım kuralları" anlatılır.
- **Yedekleme Eğitimi:** KYE üyelerinin yedekleri (vekil tayin edilenler), asil üyelerle aynı yetkinlik seviyesine getirilir.

5.2. Tatbikat ve Test Programı

Planın teorik doğruluğu ve ekiplerin refleksleri düzenli tatbikatlarla ölçülür.

Tatbikat Türü	Sıklık	Katılımcılar	Amaç
Haberleşme Testi	3 Ayda Bir	Tüm KYE & OKE	İletişim bilgilerinin doğruluğunu ve ulaşılabilirlik sürelerini test etmek.
Masa Başı Tatbikatı (Table-Top)	Yılda 1 Kez	Sadece KYE	Bir senaryo üzerinden (Örn: Siber Saldırı) stratejik karar alma sürecini, planın akışını ve ekip uyumunu test etmek.
Tam Kapsamlı Tatbikat	2 Yılda Bir	KYE, OKE, ADME, Kamu	Gerçek zamanlı, fiziksel müdahale gerektiren (Örn: Büyük Yangın) ve dış paydaşların (İtfaiye, AFAD) katıldığı geniş çaplı test.

Not: Her tatbikat sonrasında bir "Tatbikat Değerlendirme Raporu" hazırlanır ve tespit edilen eksikler için DÖF (Düzeltilici/Önleyici Faaliyet) açılır.

5.3. Planın Gözden Geçirilmesi ve Güncellenmesi

Planın güncelliğinden **Bölge Müdürü (Plan Sahibi)** sorumludur. Plan aşağıdaki durumlarda revize edilir:

- **Periyodik Bakım:** Yılda en az bir kez (Planlanan Gözden Geçirme Tarihinde) planın tamamı gözden geçirilir.
- **İletişim Listeleri:** Ek-A ve Ek-B'deki telefon/e-posta listeleri **3 ayda bir** kontrol edilir ve güncellenir.
- **Organizasyonel Değişiklik:** KYE üyelerinden birinin işten ayrılması, görev değişikliği veya OSB organizasyon şemasının değişmesi durumunda plan derhal güncellenir.
- **Olay/Tatbikat Sonrası:** Gerçekleşen bir krizden veya yapılan bir tatbikattan çıkarılan dersler (Lessons Learned) doğrultusunda plan revize edilir.

5.4. Denetim

Planın ISO 22301 standartlarına ve yasal mevzuata uygunluğu, yılda bir kez **İç Denetim** mekanizması veya bağımsız bir dış denetçi tarafından kontrol edilir. Denetim raporları Yönetim Kurulu'na sunulur.

BÖLÜM 6: EKLER

Bu planın işlevsel olabilmesi için aşağıdaki eklerin güncel ve erişilebilir olması zorunludur.

- **Ek-A: Kriz Yönetim Ekibi (KYE) İletişim Listesi** (İsim, Unvan, 7/24 Telefon)
- **Ek-B: Olay Koordinasyon Ekibi (OKE) ve Operasyonel Liderler Listesi**
- **Ek-C: Kriz Durumu Değerlendirme ve Karar Kayıt Formu** (Boş Şablon)
- **Ek-D: Kriz İletişim Planı (KİP)**
- **Ek-E: Kritik Dış Paydaş İletişim Listesi** (Valilik, AFAD, İtfaiye, Bakanlık, Savcılık)
- **Ek-F: Kritik Tedarikçi ve Yüklenici Listesi** (Vinç, Jeneratör, Yemek, Güvenlik, Yakıt)
- **Ek-G: OSB Kritik Altyapı Haritası** (Elektrik, Su, Gaz vanaları ve toplanma alanlarını gösteren güncel harita)

Ek-A: Kriz Yönetim Ekibi (KYE) İletişim Listesi

Bu liste 3 ayda bir kontrol edilmeli ve güncellenmelidir.

Rol	Adı Soyadı	Cep (7/24) Telefonu	E-Posta	Yedek Adı (Vekil)	Yedek Telefon
Kriz Lideri
YK Temsilcisi
Operasyonlar Lideri
Finans/İdari Lider
Hukuk Danışmanı
İletişim Sorumlusu
Kriz Yazmanı

Ek-B: Olay Koordinasyon Ekibi (OKE) İletişim Listesi

(Saha operasyonunu yöneten birim müdürleri)

Birim / Görev	Sorumlu Adı	Cep Telefonu	Telsiz Kanalı	Görev Tanımı Özeti
Olay Koordinatörü	CH-1 (Ana)	ADOM Yönetimi ve Koordinasyon
İtfaiye Amiri	CH-2 (Yangın)	Yangın ve Arama Kurtarma
Elektrik İşletme Md.	CH-3 (Teknik)	Enerji Altyapısı Onarımı
Doğal Gaz İşletme Md.	CH-3 (Teknik)	Gaz Kesme/Açma ve Onarım
Güvenlik Amiri	CH-4 (Güv.)	Çevre Güvenliği ve Tahliye
Destek Hizmetler	Lojistik (Yemek, Ulaşım)

Ek-C: Kriz Durumu Değerlendirme ve Karar Kayıt Formu

Kriz anında alınan her stratejik karar, hukuki ve idari sorumluluk açısından bu forma işlenmelidir.

KRİZ YÖNETİM GÜNLÜĞÜ	Sayfa No: ...
Tarih: .../.../20...	Saat: ... : ...
Toplantı No: ...	Yer: ADOM / Sanal

1. GÜNCEL DURUM ÖZETİ (OKE Raporu):

(Olayın boyutu, etkilenen bölge, ölü/yaralı durumu, tahmini onarım süresi)

.....

.....

2. ALINAN STRATEJİK KARARLAR:

No	Karar / Talimat	Sorumlu Kişi	Termin (Süre)
1	(Örn: Bölgenin tamamen tahliye edilmesi)
2	(Örn: Basın açıklaması yapılması)
3	(Örn: Valilikten destek istenmesi)

3. KAYNAK ONAYLARI:

(Acil durum bütçesinden onaylanan harcamalar)

.....
.....

Onaylayan (Kriz Lideri): İmza:

Ek-E: Kritik Dış Paydaş İletişim Listesi

(Acil durumlarda aranacak öncelikli kamu ve özel kurumlar)

Kurum Adı	İrtibat Kişisi / Unvan	Öncelikli Telefon	Alternatif Telefon	Notlar
Valilik (İl Afet Merkezi)	Vali Yrd. / AFAD Müdürü	
İl Emniyet Müdürlüğü	İl Emniyet Md. Yrd.	
Sanayi ve Tek. İl Md.	İl Müdürü	
Büyükşehir İtfaiye	Daire Başkanı	...	112	
TEİAŞ Yük Tevzi	Nöbetçi Mühendis	Enerji kesintisi için
BOTAŞ Bölge Md.	Nöbetçi Amir	Gaz kesintisi için
Savcılık	Nöbetçi Savcı	Adli olaylar için
En Yakın Hastane	Başhekimlik	

Ek-F: Kritik Tedarikçi ve Yüklenici Listesi

(OSB envanterinde olmayan ancak kriz anında ihtiyaç duyulabilecek ekipman/hizmet sağlayıcılar)

Hizmet Türü	Firma Adı	Yetkili Kişi	Telefon (7/24)	Sözleşme Var mı?
Vinç / İş Makinesi	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Jeneratör Kiralama	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Yemek (Catering)	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Özel Güvenlik (Takviye)	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Akaryakıt Tedariki	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Siber Güvenlik Firması	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Ek G.2: "Dirençli OSB" İçin Tamamlanmış Kriz İletişim Planı Örneği

"Dirençli OSB" İçin Tamamlanmış Kriz İletişim Planı Örneği

DOKÜMAN KONTROL

DOKÜMAN BİLGİLERİ	
Plan Adı:	DİRENÇLİ OSB KRİZ İLETİŞİM PLANI (KİP)
Doküman No:	İSY-PLAN-KİP-001
Versiyon:	1.0
Yürürlük Tarihi:	01.10.2025
Plan Sahibi:	Kurumsal İletişim Sorumlusu
Onaylayan:	Kriz Lideri (Bölge Müdürü)
Gizlilik Derecesi:	YÜKSEK - İzinsiz kopyalanması ve dağıtılması yasaktır.
İlişkili Doküman:	İSY-PLAN-KYP-001 (Ana Kriz Yönetim Planı)
Bir Sonraki Gözden Geçirme:	01.10.2026

BÖLÜM 1: GİRİŞ VE STRATEJİK ÇERÇEVE

1.1. Amaç

Bu Kriz İletişim Planı'nın (KİP) temel amacı; Dirençli OSB'de meydana gelebilecek ve **Kriz Yönetim Planı'nın (KYP)** aktivasyonunu gerektirecek herhangi bir olağanüstü durumda; tüm iç ve dış paydaşlara yönelik bilgi akışını **proaktif, kontrollü, doğru ve stratejik** bir şekilde yönetmektir.

Kriz anlarında "sessizlik" veya "bilgi boşluğu" en büyük risktir; çünkü bu boşluk dedikodularla dolar. Bu planın hedefleri şunlardır:

- **Tek Seslilik:** OSB adına yapılan tüm açıklamaların tutarlı olmasını sağlamak ve çelişkili bilgilerin yayılmasını önlemek.
- **Güvenin Korunması:** Katılımcı firmalar, çalışanlar ve kamuoyu nezdinde; OSB yönetiminin durumu kontrol altında tuttuğu ve şeffaf davrandığı algısını güçlendirmek.
- **İtibar Yönetimi:** Krizin OSB markası ve yönetimi üzerinde yaratabileceği uzun vadeli itibar hasarını minimize etmek.
- **Operasyonel Destek:** Doğru bilgilendirme ile (Örn: "Yolları boşaltın", "Vanaları kapatın") sahadaki müdahale ekiplerinin işini kolaylaştırmak.

1.2. Kapsam

Bu plan, **Seviye 4 Kriz** (KYP Bölüm 2.2'de tanımlanan durumlar) ilan edildiği andan itibaren devreye girer. Aşağıdaki durumlar öncelikli kapsamdadır:

- Can güvenliğini tehdit eden büyük kazalar ve afetler.
- Katılımcıların üretimini durduran uzun süreli altyapı (elektrik, su, gaz) kesintileri.
- OSB yönetimine yönelik yasal soruşturmalar veya itibar saldırıları.
- Çevresel felaketler ve bunların medyaya yansımaları.

Plan, **Kriz Yönetim Ekibi (KYE)** tarafından yönetilen tüm **sözlü** (basın toplantısı, telefon görüşmesi), **yazılı** (basın bülteni, resmi yazı) ve **dijital** (sosyal medya, web sitesi, e-posta, SMS) iletişim faaliyetlerini kapsar.

1.3. Kriz Yönetim Planı (KYP) ile İlişkisi

Bu plan (KİP), ana plan olan **KYP'nin organik bir parçasıdır** ve ondan bağımsız çalıştırılmaz.

- **Aktivasyon:** Kriz Lideri (Bölge Müdürü) KYP'yi aktive ettiği anda, KİP de otomatik olarak devreye girer.
- **Hiyerarşi:** İletişim stratejisi (Örn: "Bu olayı duyuralım mı, bekleyelim mi?"), KYP toplantılarında alınan stratejik kararlara göre belirlenir. İletişim ekibi, KYE'nin onaylamadığı hiçbir bilgiyi paylaşamaz.

1.4. İletişim İlkeleri

Dirençli OSB, kriz iletişiminde şu 4 temel ilkeyi benimser:

- **Hız:** İlk 60 dakika (Altın Saat) içinde mutlaka bir "ilk açıklama" yapılır.
- **Şeffaflık:** Ticari sırlar ve KVKK saklı kalmak kaydıyla, bilinen gerçekler (acı da olsa) saklanmaz.
- **Empati:** Teknik detaylardan önce, ölü/yaralı varsa insan hayatına ve mağduriyete odaklanılır.
- **Doğruluk:** "Tahmin" veya "Yorum" yapılmaz; sadece teyit edilmiş "Gerçekler" paylaşılır.

BÖLÜM 2: İLETİŞİM ORGANİZASYONU VE SÖZCÜLER

2.1. Kriz İletişim Ekibi (KİE) Yapısı

Kriz İletişim Ekibi (KİE), ana **Kriz Yönetim Ekibi'nin (KYE)** altında faaliyet gösteren, kriz süresince iletişim stratejilerini uygulayan operasyonel bir alt çalışma grubudur. KİE, KYE toplantılarında alınan kararları iletişim mesajlarına dönüştürür.

Ekip aşağıdaki rollerden oluşur:

Rol	Sorumlu Unvanı	Kriz Anındaki Görev ve Sorumlulukları
İletişim Lideri	Kurumsal İletişim Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none">• Ekibi yönetir, KYE ile KİE arasındaki bilgi akışını sağlar.• İletişim stratejisini belirler ve KYE'nin onayına sunar.• Tüm basın bültenlerinin ve duyuruların nihai taslağını hazırlar.
Medya İlişkileri Sorumlusu	Basın Danışmanı	<ul style="list-style-type: none">• Gazetecilerle (TV, Ajans, Gazete) irtibatı yürütür.• Basın toplantılarının lojistiğini (ses, ışık, salon) ayarlar.• Medya mensuplarını "Basın Bekleme Alanı"nda koordine eder.
Dijital İzleme Sorumlusu	Sosyal Medya Uzmanı	<ul style="list-style-type: none">• 7/24 sosyal medya dinlemesi yapar (X, Facebook, Instagram vb.).• Yanlış bilgileri, dedikoduları ve trolleri tespit edip İletişim Lideri'ne raporlar.• Dijital kanallardan (Web sitesi, sosyal medya) resmi paylaşımları yapar.
Katılımcı ve İç İletişim Sor.	Halkla İlişkiler / İK	<ul style="list-style-type: none">• Katılımcı firmalara (Sanayicilere) gidecek SMS, E-posta ve Portal duyurularını yönetir.• OSB çalışanlarına ve ailelerine yönelik bilgilendirmeleri yapar.• Çağrı merkezine (Santral) gelen sorular için cevap metinlerini (Q&A) hazırlar.

2.2. Yetkili Sözcüler

Kriz anında "Tek Sesslilik" ilkesini korumak için, kimin hangi konuda konuşacağı önceden yetkilendirilmiştir. Bu kişiler dışında **hiçbir OSB çalışanı, yönetim kurulu üyesi veya birim müdürü** basına demeç veremez, yorum yapamaz.

A. Birincil Sözcü: Bölge Müdürü

- **Yetki Alanı:** Krizin operasyonel yönetimi, alınan tedbirler, sahadaki son durum.
- **Ne Zaman Konuşur?** Krizin ilk anından itibaren, operasyonel kontrolün OSB yönetiminde olduğunu göstermek için kameralar karşısına geçen ana aktördür.
- **Mesajı:** "Durumu yönetiyoruz, ekiplerimiz çalışıyor, kontrol bizde."

B. Stratejik Sözcü: OSB Yönetim Kurulu Başkanı

- **Yetki Alanı:** Siyasi ilişkiler, devlet büyüklerinin (Bakan, Vali) ziyareti, kurumsal duruş ve uzun vadeli taahhütler.
- **Ne Zaman Konuşur?** Olay çok büyükse (Ulusal felaket, terör, büyük can kaybı) veya olayın siyasi/bürokratik boyutu operasyonel boyutun önüne geçtiğinde konuşur.
- **Mesajı:** "Devletimizin yanındayız, yaraları saracağız, OSB'miz güçlüdür."

C. Teknik Sözcü: Operasyonlar Lideri (Teknik Md. Yrd.)

- **Yetki Alanı:** Sadece teknik veriler ve olgular (Elektrik ne zaman gelecek? Yangın neden çıktı? Arıza nerede?).
- **Ne Zaman Konuşur?** Medyanın teknik detaylara boğduğu durumlarda veya katılımcı firmalarla yapılan teknik bilgilendirme toplantılarında konuşur. Asla "yorum" yapmaz, sadece "veri" paylaşır.

2.3. Sözcülük Protokolleri ve Kuralları

Tüm sözcüler aşağıdaki katı kurallara uymak zorundadır:

- **Yetkisiz Konuşma Yasağı:** Belirlenen sözcüler dışında, güvenlik görevlisinden mühendise kadar hiçbir personel "Kayıt Dışı" bile olsa basına konuşamaz. Medya talepleri kibarca İletişim Lideri'ne yönlendirilir.
- **Senaryo Sadakati:** Sözcüler, KİE tarafından hazırlanan ve KYE tarafından onaylanan bilgi notlarının dışına çıkamaz. Doğaçlama yapmak yasaktır.
- **"Bilmiyorum" Diyebilmek:** Sözcü, cevabını bilmediği veya teyit etmediği bir soruya asla tahmini cevap vermez. *"Bu konuda şu an net bilgimiz yok, araştırıyoruz, bilgi netleşince paylaşacağız"* cümlesi standart cevaptır.
- **Asla "Yorum Yok" Dememek:** "Yorum yok" demek, "Suçluyuz" veya "Bir şeyler saklıyoruz" algısı yaratır. Bunun yerine *"Şu an önceliğimiz farklı olduğu için bu konuyu daha sonra değerlendireceğiz"* denir.
- **Spekülyasyondan Kaçınma:** *"Zarar 100 Milyon doları bulur mu?"* gibi spekülatif sorulara *"Henüz hasar tespiti yapılmadık"* şeklinde olgusal cevap verilir.

BÖLÜM 3: PAYDAŞ ANALİZİ VE İLETİŞİM MATRİSİ

Kriz anında tüm paydaşlara aynı anda ulaşmak mümkün olmayabilir. Bu nedenle iletişim faaliyetleri, aşağıdaki "Etki ve İlgili Düzeyi"ne göre önceliklendirilmiş gruplar üzerinden yürütülür.

3.1. İletişim Matrisi

Bu matris, krizin "Altın Saati"nde (İlk 60 dakika) ve takip eden 24 saatte uygulanacak iletişim şablonudur.

Paydaş Grubu	Öncelik	İletişim Sorumlusu	Kanal	Sıklık	Anahtar Mesaj Odak Noktası
OSB Çalışanları ve Aileleri	1 (Kritik)	İK / İç İletişim Sor.	• SMS / WhatsApp • Acil Anons Sistemi • Yüz Yüze (Toplanma Alanı)	• Anlık (İlk uyarı) • Her 2 saatte bir	"Güvendesiz, tahliye ediliyor. Paniğe gerek yok. Ailelerinize şu numaradan iletişim kurabilirsiniz."
Katılımcı Firmalar (Sanayiciler)	1 (Kritik)	Katılımcı İletişim Sor. (İdari İşler)	• Toplu SMS • E-Posta / KEP • Katılımcı Portalı (Web) • Kritik Sanayiciler için Telefon	• İlk 1 saat içinde • Her 4 saatte bir durum güncellemesi	"Kesintinin kaynağı X'tir. Tahmini onarım süresi (ETR), Y saattir. Üretimi durdurun/devam ettirin."
Kamu Otoriteleri (Valilik, AFAD, Bakanlık)	1 (Kritik)	Kriz Lideri (Bölge Md.) / YK Başkanı	• Doğrudan Telefon (Kırmızı Hat) • Resmi Yazı / Faks • KEP	• Olay anında • Düzenli Raporlama	"Mevcut durum raporumuz ekte. Kontrol altındayız / Şu ekipman desteğine ihtiyacımız var."
Medya (Ulusal ve Yerel)	2 (Yüksek)	İletişim Lideri / Sözcü	• Basın Bülteni • Sosyal Medya (X) • Basın Toplantısı	• İlk 2-3 saat içinde (Holding Statement) • Günde 2 kez briefing	"Olayın farkındayız, müdahale ediyoruz. Önceliğimiz can güvenliğidir. Spekülasyonlara itibar etmeyiniz."
Kritik Tedarikçiler (TEİAŞ, BOTAŞ, Yükleniciler)	2 (Yüksek)	Operasyonlar Lideri	• Telefon • E-Posta	• Gerektiğinde	"Arızayı gidermek için şu malzemeye/yetkiye ihtiyacımız var. OSB'ye enerji önceliği verin."
Yerel Halk ve Komşu Yerleşimler	3 (Orta)	İletişim Lideri	• Web Sitesi • Sosyal Medya • Muhtarlıklar	• Gerektiğinde	"Duman/Gürültü için özür dileriz. Tehlike OSB dışına taşmamıştır. Evlerinizde kalınız."

3.2. Kritik Paydaşlara Özel İletişim Stratejileri

OSB'nin yapısı gereği iki grup (Katılımcılar ve Kamu) özel bir yaklaşım gerektirir.

A. Katılımcı Firmalarla İletişim (Müşteri Odaklılık)

Sanayicinin en büyük kâbusu, "belirsizliktir". Üretim bandını durdurup durdurmaya karar vermek için OSB yönetiminden net bilgi bekler.

- **Kural 1: Dürüstlük:** Onarım 10 saat süreceyse, "1 saatte gelir" denmez. "En az 10 saat kesinti öngörülmektedir" denir.
- **Kural 2: Teknik Detay Değil, Sonuç:** "Trafonun buşingi patladı" yerine "Ana merkezde arıza var, ekipler çalışıyor" denir.

- **Kural 3: Portal Kullanımı:** Telefon santrali kilitleneceği için, anlık güncellemeler (Örn: "%30 tamamlandı", "%50 tamamlandı"), OSB web sitesindeki "Acil Durum Panosu" üzerinden yayınlanır.

B. Kamu Otoriteleriyle İletişim (Bürokratik Uyum)

OSB, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na bağlı yarı-kamu niteliğinde bir kurumdur. Afet anında ise Valilik (İl Afet Merkezi) emrine girer.

- **Tek Nokta Prensipleri:** Valilik veya Bakanlık ile sadece **Bölge Müdürü** veya **Yönetim Kurulu Başkanı** görüşür. Farklı birim müdürlerinin (İtfaiye Amiri hariç) valilikle doğrudan iletişimi, çok başlılık yaratacağı için yasaktır.
- **Bilgi Notu Hazırlığı:** Üst makamlara sözlü bilgi vermeden önce, İletişim Ekibi tarafından tek sayfalık bir "Bilgi Notu" (Olayın özeti, yapılanlar, ihtiyaçlar) hazırlanır.

3.3. Dedikodu ve Yanlış Bilgi Yönetimi

Kriz anında "OSB patlayacakmış", "Zehirli gaz yayılmış" gibi dedikodular hızla yayılır.

- **Dinleme:** Dijital İzleme Sorumlusu sosyal medyayı, İç İletişim Sorumlusu ise çalışanlar arasındaki fısıltı gazetesini takip eder.
- **Tespit:** Yayılan yanlış bilgi tespit edilir.
- **Düzeltilme:** Yanlış bilgi tekrar edilmeden (çünkü tekrar etmek akılda kalıcılığı artırır), doğrusu paylaşılır.
 - *Yanlış:* "Barajın patladığı yalan." (Yapılmamalı)
 - *Doğru:* "Su depolama tesislerimiz sağlamdır ve kontrolleri yapılmıştır." (Yapılmalı)

BÖLÜM 4: İLETİŞİM PROTOKOLLERİ VE PROSEDÜRLERİ

Kriz anında iletişim hızı hayati önem taşırsa da, **doğruluk ve kontrol** hızdan ödün verilmemesi gereken unsurlardır. Hata yapmamak için aşağıdaki protokoller tavizsiz uygulanır.

4.1. Bilgi Toplama ve Doğrulama Protokolü

Kriz İletişim Ekibi (KİE), asla "duyumlarla" veya sosyal medyadaki iddialarla hareket etmez.

- **Tek Kaynak:** Tüm resmi bilgiler, sahadaki **Olay Koordinasyon Ekibi'nden (OKE)** ve **Acil Durum Operasyon Merkezi'nden (ADOM)** alınır.
- **Teyit:** Sahadan gelen bilgiler (Örn: "Yangın söndürüldü"), İletişim Lideri tarafından Olay Koordinatörü'ne teyit ettirilmeden basına servis edilmez.
- **KVKK ve Mahremiyet:** Yaralı veya vefat eden kişilerin kimlik bilgileri, ailelerine resmi makamlarca haber verilmeden ve Valilik izni olmadan asla paylaşılmaz.

4.2. Mesaj Geliştirme ve Onay Mekanizması

Yanlış bir kelime, krizin boyutunu büyütebilir. Bu nedenle çok katmanlı bir onay süreci işletilir.

- **Adım 1 (Taslak):** İletişim Lideri, eldeki teyitli bilgilere ve **Ek-B'deki Hazır Şablonlara** dayanarak taslak metni (Basın Bülteni, SMS, Tweet) hazırlar.

- **Adım 2 (Hukuki/Teknik Kontrol):** Gerekirse Hukuk Müşaviri (yasal riskler için) veya Operasyonlar Lideri (teknik doğruluk için) metne hızlıca göz atar.
- **Adım 3 (Nihai Onay): Kriz Lideri (Bölge Müdürü)**, metne son onayı verir (Islak imza, E-posta onayı veya WhatsApp üzerinden "Uygundur" mesajı geçerlidir).
- **Adım 4 (Yayın):** Onaylanan metin ilgili kanallardan (Web, Sosyal Medya, Basın) eş zamanlı olarak yayınlanır.

4.3. Medya Yönetimi ve Erişim Kuralları

Fiziksel krizlerde (Yangın, Patlama, Çökme) medya mensupları olay yerine gelmek isteyecektir.

- **Basın Bekleme Alanı:** Medya mensupları için olay yerinden güvenli bir mesafede (duman ve tehlikeden uzak), ancak görüntü alabilecekleri bir "**Basın Alanı**" oluşturulur.
- **Sınırlandırma:** Güvenlik birimi, basın kartı olmayan kişilerin veya yetkisiz yayıncıların (YouTuber vb.) tehlikeli bölgelere girmesini engeller.
- **Röportajlar:** Tüm röportajlar sadece Basın Bekleme Alanı'nda, OSB logolu bir fon önünde (mümkünse) ve **Yetkili Sözcü** tarafından verilir. Ayaküstü demeç verilmez.

4.4. Sosyal Medya Yönetimi

Sosyal medya, krizin en hızlı yayıldığı yerdir.

- **7/24 Takip:** Dijital İzleme Sorumlusu, OSB'nin adını, olayın türünü ve ilgili anahtar kelimeleri (Hashtag) sürekli takip eder.
- **Reaktif Değil Proaktif:** Sosyal medyada sorulan sorulara tek tek cevap vermek yerine, genel durumu özetleyen bilgilendirici görseller (infografikler) paylaşılır.
- **Saldırı Yönetimi:** Hakaret, küfür veya trol saldırılarına cevap verilmez. Ancak bariz yalan haber yayan hesaplar, platformun "Şikâyet Et" mekanizmasıyla raporlanır ve doğrusu kendi hesabımızdan paylaşılır.

BÖLÜM 5: PLANIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ (EĞİTİM VE TEST)

Bu planın kriz anında kusursuz işlemesi için, "Barış Zamanında" aşağıdaki hazırlıkların yapılması zorunludur.

5.1. Medya Eğitimi

Kriz Lideri (Bölge Müdürü) ve belirlenen diğer sözcüler, yılda en az bir kez profesyonel bir ajanstan veya eğitmenen "**Kriz İletişimi ve Kamera Önü Eğitimi**" alır.

- **Amaç:** Zor sorular karşısında sakin kalmak, vücut dilini kontrol etmek ve "Tuzağa düşmemek".

5.2. İletişim Tatbikatları

Ana Kriz Yönetim Planı (KYP) tatbikatlarına entegre olarak iletişim süreçleri de test edilir.

- **Masa Başı Tatbikatı:** Bir senaryo verilir ve İletişim Ekibi'nden 15 dakika içinde bir "Basın Bülteni" taslağı yazmaları istenir.
- **Çağrı Ağacı Testi:** Mesai saatleri dışında (Örn: Pazar sabahı) iletişim ekibi aranarak ne kadar sürede ulaşılabılır oldukları test edilir.

5.3. Planın ve Listelerin Güncellenmesi

- **İletişim Listeleri (Ek-A):** Gazeteciler sık sık kurum değiştirir. Medya listeleri ve paydaş iletişim bilgileri **3 ayda bir** aranarak teyit edilir.
- **Şablonlar (Ek-B):** Hazır mesaj şablonları, değişen şartlara (yeni iletişim kanalları, yeni yasal düzenlemeler) göre yılda bir gözden geçirilir.

BÖLÜM 6: EKLER

- **Ek-A:** Kritik Medya ve Paydaş İletişim Listesi (Şablon)
- **Ek-B:** Hazır Mesaj Şablonları (Basın Bülteni, SMS, Tweet Örnekleri)
- **Ek-C:** Zor Sorular ve Cevap Anahtarı (Q&A)
- **Ek-D:** Sosyal Medya Paylaşım Kılavuzu

EK-A: KRİTİK MEDYA VE PAYDAŞ İLETİŞİM LİSTESİ

ÖNEMLİ NOT:

- Bu liste **KİŞİSEL VERİ (KVKK)** içerir. Sadece yetkili personelin erişimine açıktır.
- Bu listedeki bilgiler **3 ayda bir** (Ocak-Nisan-Temmuz-Ekim) Kurumsal İletişim Sorumlusu tarafından aranarak teyit edilmelidir.
- Son Güncelleme Tarihi:** GG/AA/YYYY

A.1. Kriz İletişim Çekirdek Ekibi (İç Paydaşlar)

Kriz anında iletişim operasyonunu yürüten ekip.

Rol	Adı Soyadı	Cep Telefonu (7/24)	E-Posta	Yedek Kişi
İletişim Lideri
Basın Danışmanı
Dijital Medya Sor.
İç İletişim (İK)
Web Master (IT)	(Web sitesine acil duyuru girmek için)

A.2. Medya İlişkileri Listesi (Dış Paydaşlar)

OSB ile ilgili haberleri yayınlayacak öncelikli basın kuruluşları.

Ulusal Haber Ajansları (En Yüksek Öncelik)

Ajanslara düşen haber, tüm medyaya yayılır.

Kurum Adı	Kontakt Kişi / Unvan	Cep Telefonu	E-Posta	Notlar
Anadolu Ajansı (AA)	Bölge Müdürü / Başmuhabir
Demirören Haber Ajansı (DHA)	İstihbarat Şefi
İhlas Haber Ajansı (İHA)	Bölge Sorumlusu

Yerel Medya (TV ve Gazeteler)

Bölge halkını ve yerel siyaseti etkileyen mecralar.

Kurum Adı	Kontakt Kişi / Unvan	Cep Telefonu	E-Posta	Notlar
[Şehir] Yerel Gazetesi	Haber Müdürü
[Şehir] Yerel TV	Genel Yayın Yön.
Yerel Radyo İstasyonu	Programcı

Sektörel Medya

Sanayicilerin takip ettiği yayınlar.

Kurum Adı	Kontakt Kişi	Telefon	E-Posta
Sanayi Gazetesi	Editör
OSB Haberleri

A.3. Kurumsal İletişim Paydaşları (Kamu ve STK)

Resmi açıklamaların koordinasyonu için irtibat kurulacak mevkiidâşlar.

Kurum	Birim / Unvan	İlgili Kişi	Telefon	Koordinasyon Amacı
Valilik	İl Basın ve Halkla İliş. Md.	Valilik açıklamalarıyla uyum için.
Belediye	Basın Yayın Daire Bşk.	İtfaiye/Ulaşım duyuruları için.
Sanayi İl Md.	İl Müdürü Sekreteryası	Bakanlık bilgi notları için.
OSBÜK	Basın Müşaviri	Ulusal OSB camiası bilgilendirmesi için.
AFAD	Enformasyon Memuru	Afet durumunda tek seslilik için.

EK-B: HAZIR MESAJ ŞABLONLARI

KULLANIM TALİMATI:

- Aşağıdaki şablonlardan olaya en uygun olanı seçiniz.
- Köşeli parantez [...] içindeki alanları **teyit edilmiş** güncel bilgilerle doldurunuz.
- Parantezleri ve gereksiz kısımları siliniz.
- Kriz Lideri'nin (Bölge Müdürü)** onayını alarak yayınlayınız.

B.1. İlk "Bekletme" Açıklaması (Holding Statement)

Olayın ilk duyulduğu anlarda, medya ve kamuoyuna "Biz buradayız, farkındayız, kontrol bizde" demek için kullanılır.

Hedef Kitle: Medya, Kamuoyu **Kanal:** Web Sitesi, Basın Bülteni, Sosyal Medya

BAŞLIK: DİRENÇLİ OSB'DE MEYDANA GELEN OLAY HAKKINDA KAMUOYU DUYURUSU

"Bugün ([Tarih]) saat [Saat] sularında, Dirençli Organize Sanayi Bölgesi [Mevki/Ada/Parsel] mevkiinde [Olay Türü: Bir endüstriyel yangın / Teknik bir arıza / Bir iş kazası] meydana gelmiştir.

Acil durum protokollerimiz derhal devreye alınmış olup; [İtfaiye / Sağlık / Teknik] ekiplerimiz olaya anında müdahale etmiştir. İlgili kamu otoriteleriyle [Valilik/AFAD] tam koordinasyon halindeyiz.

Şu anki birinci önceliğimiz can güvenliğini sağlamak ve olayın etkilerini kontrol altına almaktır. Olayın nedeni ve etkileri hakkında detaylı inceleme başlatılmıştır. Teyit edilmiş bilgiler elimize ulaştıkça kamuoyu ile şeffaf bir şekilde paylaşılacaktır.

Bilgi kirliliğine yol açmamak adına, sadece resmi hesaplarımızdan yapılan açıklamalara itibar edilmesini önemle rica ederiz.

Dirençli OSB Bölge Müdürlüğü"

B.2. Katılımcı Bilgilendirmesi (Kritik Altyapı Kesintisi)

Elektrik, Doğal Gaz veya Su kesintilerinde sanayicilere gönderilir.

Hedef Kitle: Katılımcı Firmalar (Sanayiciler) **Kanal:** SMS, E-Posta, Katılımcı Portalı

SMS METNİ (Kısa): "Sn. Katılımcımız, Bölge genelinde [Kaynak: TEİAŞ / Ana Trafo] kaynaklı bir [Elektrik/Doğal Gaz] kesintisi yaşanmaktadır. Ekiplerimiz müdahale etmektedir. Tahmini onarım süresi [Süre] saattir. Gelişmeler portalda duyurulacaktır. - Dirençli OSB"

E-POSTA/PORTAL METNİ (Detaylı): "Konu: Zorunlu [Hizmet Türü] Kesintisi Hakkında Bilgilendirme

Değerli Katılımcımız,

[Tarih] tarihinde saat [Saat] itibarıyla, [Arıza Nedeni: Ana iletim hattında meydana gelen kopma / TEİAŞ kaynaklı frekans düşüşü] nedeniyle bölgemizin [Tamamında / X Kısımında] enerji kesintisi yaşanmaktadır.

Teknik ekiplerimiz arızanın giderilmesi için sahada çalışmalarını sürdürmektedir. Mevcut tespitlerimize göre;

- **Tahmini Enerji Verme Saati:** [Saat]
- **Öncelikli Etkilenen Bölgeler:** [Bölge Adları]

Üretim planlamanızı bu duruma göre yapmanızı ve [Varsa Talimat: Şebekeden ani çekişi önlemek için cihazlarınızı kademeli devreye almanızı] rica ederiz.

Saygılarımızla, **Dirençli OSB Bölge Müdürlüğü"**

B.3. Güvenlik ve Tahliye Duyurusu

Yangın, sızıntı veya afet durumunda sahadaki çalışanları uyarmak için.

Hedef Kitle: OSB İçindeki Tüm Çalışanlar **Kanal:** Acil Anons Sistemi, SMS, WhatsApp

ACİL DURUM MESAJI: "DİKKAT! ACİL DURUM UYARISI

Bölgemizdeki [Firma Adı/Lokasyon] tesisinde meydana gelen [Yangın/Kimyasal Sızıntı] nedeniyle, [Etkilenen Cadde/Sokak] trafiğe kapatılmıştır. Can güvenliğiniz için lütfen bu bölgeye yaklaşmayınız ve güvenlik görevlilerinin uyarılarına uyunuz.

[Tahliye Gerekliyse Eklenir]: Rüzgar yönü nedeniyle duman [X Bölgesine] doğru ilerlemektedir. [X ve Y Caddesi] üzerindeki tesislerin tedbiren personeli güvenli alana tahliye etmesi gerekmektedir."

B.4. Sosyal Medya Paylaşımları (Kısa ve Görsel)

Twitter (X), Instagram vb. için.

OLAY ANI: "📍 [Dirençli OSB] Kamuoyunun Dikkatine: Bölgemizde yaşanan [Olay Türü] ile ilgili tüm ekiplerimiz sahadadır. Durum kontrol altındadır. Can kaybı yaşanmamıştır. Detaylı açıklama yapılacaktır. #DirençliOSB"

YALANLAMA (Trol/Dedikodu Cevabı): "⚠️ ÖNEMLİ: Sosyal medyada dolaşan 'Bölgedeki yangının konutlara sıçradığı' iddiaları gerçeği yansıtmamaktadır. Yangın sadece [X Tesisinde] sınırlı kalmış ve kontrol altına alınmıştır. Resmi olmayan bilgilere itibar etmeyiniz."

B.5. Normale Dönüş (Kriz Sonu) Mesajı

Kriz bittiğinde, güveni tazelemek için.

Hedef Kitle: Tüm Paydaşlar **Kanal:** Tüm Kanallar

"TEŞEKKÜR VE BİLGİLENDİRME: NORMAL İŞLEYİŞE DÖNÜLMÜŞTÜR

Bölgemizde [Tarih] tarihinde yaşanan [Olay] sona ermiş olup, tüm tehlikeler bertaraf edilmiştir. [Tarih/Saat] itibarıyla bölgemizde hayat ve üretim normale dönmüştür.

Bu süreçte üstün gayret gösteren İtfaiye ve Teknik ekiplerimize, desteklerini esirgemeyen [Kurum Adı]'na ve sabır gösteren tüm katılımcılarımıza teşekkür ederiz. Olayla ilgili detaylı teknik inceleme raporu önümüzdeki günlerde paylaşılacaktır.

Geçmiş olsun dileklerimizle, **Dirençli OSB Yönetim Kurulu**"

EK-C: KRİTİK SORULAR VE CEVAP ANAHTARI (Q&A)

SÖZCÜ İÇİN ALTIN KURALLAR:

- **Asla "Yorum Yok" deme.** (Suçluluk göstergesidir).
- **Asla tahminde bulunma.** ("Sanırım", "Galiba" kelimelerini kullanma).
- **Asla yalan söyleme.** (Gerçek mutlaka ortaya çıkar).
- **Sakin kal.** (Agresif sorulara karşı nazik ama kararlı ol).
- **Köprü Kur:** Soruyu cevapla, sonra konuyu kendi ana mesajına (Can Güvenliği, Kontrol Altındayız) getir.

KATEGORİ 1: SORUMLULUK VE İHMAL SORULARI

Amaç: OSB yönetimini suçlamak ve yasal boşluk yakalamak.

Soru 1: "Bu yangın/kaza OSB yönetiminin ihmali yüzünden mi çıktı? Denetimleriniz eksik miydi?"

- **Yanlış Cevap:** "Bizim hiçbir suçumuz yok, firma hatalı." (Suçlama) veya "Olabilir, bakacağız." (Kabul)
- **Doğru Cevap (Stratejik):** "Şu anki tek odak noktamız krizin etkilerini yönetmek ve güvenliği sağlamaktır. Olayın kök nedeni, İtfaiye, Savcılık ve bağımsız bilirkişilerce yapılacak detaylı teknik inceleme sonucunda ortaya çıkacaktır. Dirençli OSB olarak tüm yasal denetimlerimizi periyodik olarak yaptığımızı belirtmek isterim. Soruşturma sonuçlarını şeffaflıkla paylaşacağız."

Soru 2: "Bu tesisin ruhsatı olmadığı iddia ediliyor. Buna göz mü yumdunuz?"

- **Doğru Cevap:** "Bölgemizdeki tüm tesisler, OSB Kanunu ve ilgili yönetmelikler çerçevesinde ruhsatlandırılmaktadır. Söz konusu tesisin evrak durumuyla ilgili teknik ekiplerimiz dosyaları incelemektedir. Şu an önceliğimiz sahadaki müdahaledir, bu iddialara raporlar netleşince detaylı yanıt vereceğiz."

Soru 3: "Böyle bir olayın bir daha yaşanmayacağını garantisini verebilir misiniz?"

- **Doğru Cevap:** "Endüstriyel üretimde risk her zaman vardır, ancak bizim görevimiz bu riski yönetmektir. Bu olaydan çıkaracağımız derslerle, mevcut güvenlik prosedürlerimizi daha da güçlendireceğiz. Amacımız OSB'mizi mümkün olan en güvenli üretim üssü haline getirmektir."

KATEGORİ 2: CAN KAYBI VE MAĞDURİYET SORULARI

Amaç: Duygusal tepki almak ve manşet çıkarmak.

Soru 4: "İçeride ölenler olduğu söyleniyor. Sayı kaç? Neden saklıyorsunuz?"

- **Yanlış Cevap:** "3 kişi öldü galiba." (Teyitsiz bilgi)
- **Doğru Cevap:** "Önceliğimiz her zaman insan hayatıdır. Kurtarma ekiplerimiz şu an içeride fedakârca çalışıyor. Teyit edilmemiş ve en önemlisi ailelere resmi makamlarca bildirilmemiş hiçbir bilgiyi paylaşmayı etik bulmuyoruz. Valiliğimizden gelecek resmi açıklamayı beklemenizi rica ediyoruz. Dualarımız çalışanlarımızla."

Soru 5: "Çalışanların tahliyesinde geç kalındığı doğru mu?"

- **Doğru Cevap:** "Acil durum alarmı verilir verilmez tahliye planımız (ADMP) devreye girmiştir. Ekiplerimiz prosedürlere uygun hareket etmiştir. Süreçlerin analizi, olay sonrası raporlarda detaylandırılacaktır."

KATEGORİ 3: EKONOMİK VE TEKNİK SORULAR

Amaç: Maddi boyut üzerinden spekülasyon yaratmak.

Soru 6: "Bu yangının/kesintinin maliyeti ne kadar? 100 Milyon dolar deniyor, doğru mu?"

- **Doğru Cevap:** "Şu aşamada bir rakam telaffuz etmek tamamen spekülatif olur. Öncelikle alan güvenliği sağlanacak, ardından sigorta eksperleri ve mühendislerimiz hasar tespiti yapacaktır. Bizim için şu anki en büyük değer, can güvenliğinin sağlanmasıdır."

Soru 7: "Elektrik ne zaman gelecek? Sanayici perişan oldu, zararımızı kim ödeyecek?"

- **Doğru Cevap:** "Sanayicimizin yaşadığı zorluğu çok iyi anlıyoruz ve yanlarındayız. Ekiplerimiz arızayı gidermek için 7/24 çalışıyor. Tahmini olarak [Saat] içinde enerji vermeyi planlıyoruz. Zarar tazmini konuları, kriz sonrasındaki yasal ve sigorta prosedürleri çerçevesinde değerlendirilecektir. Şu an tüm gücümüzle çarkları döndürmeye odaklandık."

KATEGORİ 4: ÇEVRESEL ETKİ SORULARI

Amaç: Halk sağlığı üzerinden panik yaratmak.

Soru 8: "Yayılan dumanın zehirli olduğu ve şehri etkileyeceği söyleniyor. Halkı zehirliyor musunuz?"

- **Doğru Cevap:** "Çevre Şehircilik İl Müdürlüğü ve AFAD ekipleri bölgede hava kalitesi ölçümleri yapmaktadır. Şu ana kadar bize ulaşan 'tahliye gerektirecek' kritik bir ölçüm sonucu yoktur. Ancak tedbir amaçlı olarak dumanın yoğun olduğu bölgelerde pencerelerin kapalı tutulmasını tavsiye ediyoruz. Resmi makamların uyarılarını takip ediyoruz."

EK-D: KRİZ ANINDA SOSYAL MEDYA KILAVUZU

Amaç: Kriz sırasında sosyal medya hesaplarının (X, LinkedIn, Instagram, Facebook) yönetiminde **tutarlılığı** sağlamak ve **itibar risklerini** minimize etmektir.

D.1. Altın Kurallar

YAPILACAKLAR	YAPILMAYACAKLAR
Hızlı Ol: İlk 30-60 dakika içinde mutlaka bir "Haberdarız" mesajı paylaş.	Sessiz Kalma: Sayfayı kapatmak veya sessiz kalmak "Suçluluk" göstergesidir.
Empati Kur: Teknik terimler yerine "Can güvenliği", "Geçmiş olsun" gibi insani kavramları kullan.	Tartışmaya Girme: Trollerle, öfkeli kullanıcılarla yorumlarda asla tartışma.
Görseli Değiştir: Logoyu siyah-beyaz yap veya "Yas Modu"na geç (Eğer can kaybı varsa).	Otomatik Mesajları Unutma: Önceden planlanmış "Kutlama", "Reklam" postlarını derhal durdur/sil.
Sadece Gerçeği Yaz: "Yangın söndürüldü" deme, "Soğutma çalışmaları sürüyor" de.	Tahmin Yürütme: "Zarar az görünüyor" gibi kişisel yorum katma.

D.2. Kriz İletişim Tonu (Tone of Voice)

Kriz anında OSB'nin sesi "Otoriter ama İnsani" (Authoritative but Empathetic) olmalıdır.

- **Soğukkanlı:** Ünlem işaretlerini (!!!) ve BÜYÜK HARFLERİ bağırarak için kullanma.
- **Net:** "Yapılmaya çalışılıyor" değil, "Yapılıyor" veya "Yapıldı" de. Edilgen değil etken fiil kullan.
- **Resmi:** Emojilerden kaçın (Sadece ⚠️, 🔊, 🔇 gibi bilgilendirici ikonlar kullanılabilir).

D.3. Platform Bazlı Strateji

Her sosyal medya kanalının krizdeki rolü farklıdır:

- **X (Twitter):**
 - **Rolü:** Krizin "Haber Merkezi". Anlık güncellemeler buradan yapılır.
 - **Aksiyon:** Gazeteciler ve kamuoyu burayı takip eder. Basın bültenlerinin linki ve kısa özetleri (Thread/Zincir şeklinde) buraya girilir.
- **2. LinkedIn:**
 - **Rolü:** Kurumsal Duruş ve B2B İletişim.
 - **Aksiyon:** Sanayicilere ve iş dünyasına yönelik daha resmi, uzun ve teknik açıklamalar (Örn: Enerji altyapısı onarım süreci) buradan paylaşılır.
- **3. Instagram / Facebook:**
 - **Rolü:** Görsel Kanıt ve Toplum İlişkileri.
 - **Aksiyon:** Sahadaki çalışmaların (İtfaiye ekiplerinin çabası, onarım yapan işçiler) güvenli ve profesyonel fotoğrafları paylaşarak "Çalışıyoruz" mesajı verilir.

D.4. Görsel Kullanım Kuralları

Kriz anında paylaşılan görseller mesajın kendisi kadar önemlidir.

- **Stok Fotoğraf Yasak:** Kriz anında asla internetten indirilmiş "el sıkışan iş adamları" veya "mutlu fabrika işçisi" fotoğrafları kullanılmaz.
- **Ham Görüntü:** Mümkünse sahadan (güvenli mesafeden çekilmiş) gerçek, üzerinde oynanmamış fotoğraflar kullanılır.
- **İnfografik:** Karmaşık veriler (Örn: Hangi bölgelerde elektrik var/yok) harita veya basit grafiklerle anlatılır.

D.5. Yorum Yönetimi (Moderasyon)

- **Küfür ve Hakaret:** Derhal gizlenir veya silinir (Ekran görüntüsü alındıktan sonra).
- **Haklı Şikâyet:** "Elektriğimiz hala gelmedi!" diyen sanayiciye "Sn. Yetkili, bölgenizdeki çalışmalar sürmektedir, sabrınız için teşekkür ederiz." şeklinde kurumsal cevap verilir.
- **Yalan Haber:** "OSB patlamış diyorlar" yazan kullanıcıya, "Bu bilgi gerçeği yansıtmamaktadır. Resmi açıklamalarımızı takip ediniz." cevabı verilir.