

Türkiye Cumhuriyeti
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
Yapı İşleri Genel Müdürlüğü

Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi
(P179867)

Milli Eğitim Müdürlüklerine Bağlı Okullar için
Paydaş Katılım Planı

TEMMUZ 2025

Yönetici Özeti

Hazine ve Maliye Bakanlığının mali garantörlüğünde, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ("ÇŞİDB") Yapı İşleri Genel Müdürlüğü ("YİGM"), Dış Kaynaklı Yatırımlar Daire Başkanlığı tarafından, Dünya Bankası ("DB") kredisiyle yürütülen Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi ("KAYEP") kapsamında merkezi hükümet binalarının elektrik enerji sarfiyatının hepsini veya bir kısmını karşılamak üzere kurumların arazileri, açık otoparkları ve çatıları üzerine güneş enerjisi santralleri kurulması planlanmaktadır

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), KAYEP kapsamında değerlendirilen okullarda kurulacak güneş enerjisi santrallerinden etkilenecek paydaşlar ile istişare ve paydaş katılımı sürecini açıklayan bir plan niteliğindedir. Bu PKP, DB'nin "Paydaş Katılım ve Bilgilerin Açıklanması" başlıklı 10 numaralı Çevresel ve Sosyal Standardına uygun olarak hazırlanmıştır ve alt projenin Çevresel ve Sosyal ("Ç&S") yönetimi konularında hazırlanan dosyalardan biridir.

PKP'nin amaçları, ulusal düzenlemeler ve DB gereklilikleri doğrultusunda, alt proje paydaşlarının belirlenmesini sağlamak ve alt proje sahipleri ve uygulayıcıları ile paydaşlar arasındaki bilgi alışverişinin yönetilmesine yönelik kuralları oluşturmaktır. PKP'nin hedefi, alt proje yaşam döngüsü boyunca alt projeden etkilenebilecek veya alt projeyle ilgilenebilecek paydaşlarla kurulacak iletişimle ilgili planlamak sunmaktır. Ayrıca, PKP, paydaşların alt proje uygulamasını ve sonuçlarını etkileyebilecek fikirlerini sunarak alt proje hakkındaki endişelerini dile getirmek için kullanabilecekleri bir süreç olan bir şikâyet mekanizmasını açıklamaktadır.

Alt proje yaşam döngüsü boyunca bu PKP'de verilen gereklerin sağlanması, yine bu PKP ile tanımlanan paydaşlar ile istişare ve katılım süreçlerinin yürütülmesi gerekmektedir.

Bu PKP, okullarda gerçekleştirilecek alt projelerin uyması gereken paydaş katılımına ilişkin ulusal ve uluslararası mevzuat gereklerince hazırlanmıştır (Bkz. Bölüm 3).

Aşağıdaki alt projenin paydaşları, verilen kategorilerin her biri için; (i) etkilenen taraflar, (ii) diğer ilgili taraflar ve (iii) dezavantajlı/savunmasız bireyler veya gruplar, Bölüm 5'te belirlenmiştir. Her paydaş grubu, alt projenin her bir paydaş grubu üzerindeki etki düzeyi ve paydaş grubunun alt proje üzerindeki etki düzeyi ile birlikte sunulmaktadır. Ayrıca, diğer ilgili taraflar olarak belirlenen paydaş gruplarının alt projeyle potansiyel ilgi ilişkisi verilmiştir. Bu alt proje kapsamındaki dezavantajlı veya kırılgan bireyler ve gruplar, daha yüksek işsizlik oranına veya daha düşük ücretle karakterize olan kayıt dışı istihdam oranı yüksek olan, genellikle dezavantajlı koşullar altında olan ve endişelerini ifade etme imkânı veya haklarını veya alt projenin etkisini anlamak için gerekli bilgilere erişim imkânı daha az olan engelliler, kadınlar, yaşlılar ve mülteciler olacaktır. Potansiyel kırılgan gruplar ve önerilen iletişim yöntemleri de vurgulanmıştır.

Alt proje için paydaşların mümkün olduğu kadar erken aşamada katılımı sağlanacak ve alt proje tamamlanincaya kadar uygulama boyunca katılımları devam ettirilecektir. Bölüm 6'da verilen Tablo 3, alt proje için hazırlanan ve her bir paydaş grubu için katılım tekniğini, önerilen katılım için uygun alt proje aşamalarını ve katılımdan sorumlu tarafı içeren bir paydaş katılım planı sunmaktadır. Alt proje süresince bu plan uygulanacaktır.

Bu alt proje özelinde henüz bir paydaş katılım faaliyeti gerçekleştirilmemiştir. Fizibilite Danışmanı tarafından alt projenin Ç&S yönetimi konularında hazırlanan dosyaların, yani Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı ("ÇSYP"), PKP ve İş Sağlığı ve Güvenliği ("İSG") Planı, DB ve YİGM bünyesindeki Proje Uygulama Birimi ("PUB") tarafından verilecek birincil onaydan sonra Fizibilite Danışmanı müşavirliğinde ve alt proje faydalanıcısı himayesinde bir paydaş katılım toplantısı yapılacaktır. Bilgilerin açıklanması kapsamında, paydaş katılım toplantısından en az yedi gün önce, alt projeye ilişkin Ç&S dosyaları KAYEP web sitesinde ve alt proje yararlanıcısının web sitesinde kamuya açıklanacaktır. Paydaşlara gönderilen davetiyelerde, web sitelerine olan bağlantılar, Ç&S dosyalarının önceden incelemeye hazır olduğunu vurgulayan bir açıklama notuyla birlikte yayınlanacaktır. Toplantının ardından Fizibilite Danışmanı, paydaşların endişeleri ve görüşlerine

göre gerekli ise güncellemek için Ç&S dosyalarını inceleyecektir. İncelenen Ç&S dosyaları daha sonra DB ve YİGM bünyesindeki PUB'un nihai onayıyla tamamlanacaktır. Ç&S dosyalarının son versiyonları, kamuya açık hale getirilmek üzere KAYEP web sitesine ve alt proje yararlanıcısının web sitesine yüklenecektir.

Alt projenin uygulanması boyunca paydaşlardan alınan sürekli geri bildirim ve yorumlar gözden geçirilecek ve alt projenin sorunsuz bir şekilde uygulanmasını sağlamak için Kontrolörlük Danışmanının sosyal uzmanı tarafından, PUB sosyal uzmanı ile iş birliği içinde, gerekli düzeltici eylemlerin gerçekleştirilmesi sağlanacaktır. Ek olarak, alt proje Şikâyet Mekanizması (detayları Bölüm 8'de verilmiştir), hem iç hem de dış paydaşların endişelerini almak için tüm proje ömrü boyunca faal olacaktır.

YİGM bünyesindeki KAYEP PUB, KAYEP PKP'nin uygulanması da dahil olmak üzere KAYEP'in genel uygulamasından sorumlu olacaktır. Fizibilite Danışmanı, alt projelere ilişkin fizibilite çalışmalarından ve her bir alt proje için Ç&S dosyalarının geliştirilmesinden ve nihai hale getirilmesinden sorumludur. Bu görevler alt proje faaliyetleri başlamasından önce gerçekleştirilir. Tasarım-Tedarik-Kurulum ("TTK") Danışmanı, güneş enerjisi santralinin tasarımından, tedarikçiden ve kurulumundan, ayrıca tüm çevresel ve sosyal etki azaltma önlemlerine, gerekliliklerine ve prosedürlerine uymaktan ve ilgili alt projeye özgü ÇSYP'leri, İSG Planını uygulamaktan sorumlu olacaktır. Belirli alt proje faaliyetlerini yürütmekle görevli tüm TTK Yüklenicilerinin aynı zamanda bu alt proje PKP'sinin ilgili hükümlerini uygulaması da gerekmektedir. Kontrolörlük Danışmanı, bölgesel düzeyde alt proje uygulamasının denetlenmesinden, izlenmesinden ve raporlanmasından sorumlu olacaktır. Şikâyet mekanizması gereklilikleri Kontrolörlük Danışmanlarının sorumluluğunda olacaktır.

Bölüm 8'de açıklandığı üzere Şikâyet Mekanizması ("ŞM"), herhangi bir paydaşın alt projenin nasıl planlandığına, inşa edildiğine veya uygulandığına ilişkin şikâyetlerini/endişelerini/önerilerini sunmasına olanak tanıyan bir düzenlemedir. Şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlamak ve DB'nin ilgili standartlarını karşılamak amacıyla, KAYEP ve her alt proje için ŞM kurulacak ve proje yaşam döngüsü boyunca uygulanacaktır. Mekanizma sadece şikâyetlerin alınması ve kaydedilmesine değil, aynı zamanda çözümlenmesine de odaklanmaktadır. Tüm şikâyetler/endişeler/öneriler kaydedilmeli ve belirtilen temel prosedürlere uyulmalıdır. KAYEP kapsamında şikâyetler/endişeler/öneriler birden çok düzeyde ele alınacaktır: (i) TTK Yüklenicisi düzeyinde, (ii) Kontrolörlük Danışmanı düzeyinde, (iii) ÇŞİDİM düzeyinde ve (iv) ÇŞİDB KAYEP PUB aracılığı ile ulusal düzeyde. Her bir düzeydeki yetkililerin görev ve sorumlulukları Bölüm 8'de detaylandırılmıştır. TTK Yüklenicisi, Kontrolörlük Danışmanı, ÇŞİDİM ve KAYEP PUB şikâyet yönetimi için şikâyetin alınmasından sonraki 2 takvim günü içinde, şikâyetin alındığına dair yazılı bildirim sunacak ve şikâyetin alınmasından itibaren 15 takvim günü içinde şikâyet çözüme kavuşturulacaktır.

Şikâyet/endişe/öneriler, TTK Yüklenicilerinin dikkatine sözlü veya yazılı olarak (posta veya e-posta yoluyla) veya Şikâyet ve Öneri Formu doldurularak iletebilir. Şikâyet ve Öneri Formları, alt proje alanlarında ilgili tüm paydaşların kolayca erişebileceği yerlerde hazır bulundurulacaktır. Ayrıca, Şikâyet ve Öneri Formları, YİGM tarafından işletilen KAYEP web sitesi (www.kamuenenerji.csb.gov.tr) ve/veya alt projenin uygulandığı bölgedeki ilgili kamu otoritelerinin web sitelerinde yayınlanacaktır. Atanmış ve eğitimli personel, şikâyet bilgilerini Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesine kaydedecektir (Bkz. Bölüm 8.2). Şikâyetlerin kayıt altına alınması, izlenmesi ve raporlanması ile ilgili gereklilikler ve sorumluluklar Bölüm 8.3'de verilmiştir.

İşçiler için, çalışma koşulları, finansal konular, çocuk işçiliği/zorla çalıştırma, yasal sorunlar ve işyerinde cinsiyete dayalı ayrımcılık, cinsel taciz ile ilgili sorunları bildirebilecekleri ayrı bir ŞM mevcut olacaktır (Bkz. Bölüm 8.1). Cinsiyete dayalı şiddet ve işyerinde kadın işçilere yönelik istismar (hem şantiyede hem de proje kapsamındaki binalarda) konularında farkındalık yaratmaya ve bu konularda ŞM acil yardım hattı kurulmasına özellikle dikkat edilecektir. Ayrıca hem erkekler hem de kadınlarla, uygun işyeri davranışları konusunda farkındalık yaratma aktiviteleri gerçekleştirilecektir.

Sonuç olarak, KAYEP kapsamında bu alt proje için hazırlanan PKP, proje yaşam döngüsü boyunca aktif katılım, şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlamak amacıyla kapsamlı bir çerçeve oluşturmaktadır. Paydaş gruplarının belirlenmesi, iletişim stratejilerinin ortaya konulması ve bir şikâyet mekanizmasının

uygulanmasıyla, PKP, alt proje uygulayıcıları ile etkilenen veya ilgili taraflar arasında iş birliğini teşvik etmeyi amaçlamaktadır. PKP, çevresel ve sosyal etkilerin etkin bir şekilde yönetilmesi için hem ulusal düzenlemelerle hem de DB'nin standartlarıyla uyumlu olarak hazırlanmıştır. Sürekli katılım, şikayetlerin ele alınması ve geri bildirim mekanizmaları, alt projenin başarısını ve olası endişelerin zamanında ve kapsayıcı bir şekilde giderilmesini sağlamak için merkezi bir rol oynayacaktır.

İçindekiler

İçindekiler	5
Kısaltmalar	6
1 Proje Açıklaması.....	7
2 Paydaş Katılım Planının Amacı	7
3 Mevzuat Çerçevesi	7
3.1 Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat	7
3.2 Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Mevzuat.....	8
4 Geçmiş Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti.....	9
5 Paydaşların Tespiti.....	9
5.1 Projeden Etkilenen Taraflar	10
5.2 Dezavantajlı/Kırılgan Bireyler veya Gruplar	11
6 Paydaş Katılım Planı	12
6.1 Bilgilerin Açıklanması ve İstişare İçin Önerilen Strateji	15
6.2 Kırılgan Grupların Görüşlerini Dikkate Almaya Yönelik Önerilen Strateji	16
6.3 Paydaşlardan Alınan Geri Bildirimlerin İncelenmesi.....	17
7 Paydaş Katılımı İçin Uygulama Düzenlemeleri.....	17
8 Şikâyet Mekanizması	17
8.1 İşçiler için Şikâyet Mekanizması	20
8.2 Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesi.....	21
8.3 Şikâyetlerin İzlenmesi ve Raporlanması.....	22
9 Çevresel ve Sosyal Dosyaların Yayınlanması ve İstişare Toplantısı	23
Ek-1: Şikâyet ve Öneri Formu.....	24
Ek-2: Şikâyet ve Öneri Kapama Formu	25
Ek-3: Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesi	26

Kısaltmalar

CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇŞÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
ÇŞİDİM	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
DB	Dünya Bankası
IBRD	Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İYP	İşgücü Yönetim Planı
KAYEP	Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
MEM	Milli Eğitim Müdürlüğü
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞM	Şikâyet Mekanizması
TTK	Tasarım-Tedarik-Kurulum
YİGM	Yapı İşleri Genel Müdürlüğü
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

1 Proje Açıklaması

Hazine ve Maliye Bakanlığının mali garantörlüğünde, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ("ÇŞİDB") Yapı İşleri Genel Müdürlüğü ("YİGM"), Dış Kaynaklı Yatırımlar Daire Başkanlığı tarafından Dünya Bankası ("DB") kredisiyle yürütülen Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi ("KAYEP") kapsamında merkezi hükümet binalarının elektrik enerji sarfiyatının hepsini veya bir kısmını karşılamak üzere kurumların açık otoparkları ve çatıları üzerine güneş enerjisi santralleri kurulması planlanmaktadır. Bu sayede kamu binalarında yenilenebilir enerji kullanımının artırılması hedeflenmektedir.

KAYEP, Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası ("IBRD") kredisi ile finanse edilmektedir. Proje, (i) merkezi hükümet binalarındaki yenilenebilir enerji yatırımları; (ii) belediye binalarındaki yenilenebilir enerji yatırımları ve (iii) teknik yardım ve uygulama desteği, olmak üzere üç bileşenden oluşmaktadır.

KAYEP hakkında detaylı bilgi KAYEP web sitesinde yayımlanmaktadır (<https://kamuenerji.csb.gov.tr/kayep-projesi-i-110689>).

Okulların çatılarında gerçekleştirilecek güneş enerjisi santrali kurulmasına yönelik alt projeler, KAYEP kapsamında geliştirilmiştir.

2 Paydaş Katılım Planının Amacı

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), KAYEP kapsamında okullarda geliştirilecek alt projeler için planlanan ve uygulanacak paydaşlar ile istişare ve paydaş katılımı sürecini açıklayan bir plan niteliğindedir. Bu PKP, DB'nin "Paydaş Katılım ve Bilgilerin Açıklanması" başlıklı 10 numaralı Çevresel ve Sosyal Standardına uygun olarak hazırlanmıştır ve alt projenin Çevresel ve Sosyal ("Ç&S") yönetimi konularında hazırlanan dosyalardan biridir.

Paydaş katılımı proje ömrü boyunca yürütülecek kapsayıcı bir süreçtir. Doğru şekilde tasarlanıp uygulandığı durumlarda, projelerin çevresel ve sosyal etki ve risklerinin başarılı yönetimi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı paydaş ilişkilerinin kurulmasını destekler. Paydaşlarla erken, sık ve açık iletişim sağlamak, risklerin, olası anlaşmazlıkların ve proje gecikmelerinin yönetilmesine etki edecek ve paydaş beklentilerini yönetmeye yardımcı olacaktır.

PKP'nin amaçları, ulusal düzenlemeler ve DB gereklilikleri doğrultusunda, alt proje paydaşlarının belirlenmesini sağlamak ve alt proje sahipleri ve uygulayıcıları ile paydaşlar arasındaki bilgi alışverişinin yönetilmesine yönelik kuralları oluşturmaktır. PKP'nin hedefi, alt proje yaşam döngüsü boyunca alt projeden etkilenebilecek veya alt projeye ilgilenebilecek paydaşlarla kurulacak iletişimle ilgili planlamak sunmaktır. Ayrıca, PKP, paydaşların alt proje uygulamasını ve sonuçlarını etkileyebilecek fikirlerini sunarak alt proje hakkındaki endişelerini dile getirmek için kullanabilecekleri bir süreç olan bir şikâyet mekanizmasını açıklamaktadır.

Alt proje yaşam döngüsü boyunca bu PKP'de verilen gereklerin sağlanması, yine bu PKP ile tanımlanan paydaşlar ile istişare ve katılım süreçlerinin yürütülmesi gerekmektedir.

3 Mevzuat Çerçevesi

3.1 Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat

Bilgi edinme hakkı, kişilerin kamu kurum ve kuruluşlarının kayıtlarında yer alan bilgilere erişme hakkıdır. Bilgi edinme hakkıyla ilgili ulusal mevzuat aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası: Madde 25, 26 ve 27 sırasıyla vatandaşların düşünce ve fikir hürriyeti hakkının, herkesin düşüncelerini ve görüşlerini ifade etme ve paylaşma hakkının ve kendileriyle veya kamuyla ilgili taleplerle ve şikayetlerle ilgili olarak yetkili kurumlara yazılı olarak başvuruda bulunma hakkının altını çizer.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu No. 4982: Bu Kanun demokratik ve şeffaf yönetimin ön koşulu olan eşitlik, tarafsızlık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda bilgi edinme hakkına ilişkin süreci belirlemektedir.
- Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun No. 3071: Bu Kanun, vatandaşların istek ve şikayetleri ile ilgili olarak resmi makamlara yazılı dilekçe ile başvurma hakkına sahip olduğunu vurgular.
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği: Bu yönetmelik, değerlendirme sürecini tanımlamakta ve hangi çevresel etki değerlendirmesi sürecinin gerçekleştirileceğini belirleyen proje türlerini listelemektedir.
 - Alt proje Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği kapsamı dışında olduğundan yani yönetmeliğin Ek-1 ve Ek-2'sinde yer almadığından alt proje için herhangi bir çevresel etki değerlendirmesi yapılmayacaktır. Ayrıca alt proje yönetmeliğin Ek-1'inde yer almadığından bu yönetmeliğe göre bir ulusal PKP hazırlanmayacaktır.
 - Öte yandan KAYEP, DB tarafından fonlandığından, Bölüm 3.2'de verilen DB gerekliliklerine uygun olarak bu PKP, alt proje uygulayıcılarının takip etmesi ve uygulaması için geliştirilmiştir.

3.2 Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Mevzuat

İnsan hakları tarihinde bir dönüm noktası olan **BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi**, insan haklarına saygı bağlamında, paydaş katılımını bir şirket ile potansiyel olarak etkilenen paydaşları arasında, şirketin iş birliğine dayalı yaklaşımlar da dahil olmak üzere paydaşların çıkarlarını ve endişelerini duymasını, anlamasını ve bunlara yanıt vermesini sağlayan, devam eden bir etkileşim ve diyalog süreci olarak tanımlamaktadır.

Dünya Bankası Gereklilikleri

DB, aşırı yoksulluğu sona erdirmek ve paylaşılan refahı teşvik etmek amacıyla, projeleri desteklemek için tasarlanmış bir Banka Politikası ve bir dizi Çevresel ve Sosyal Standartlar ("ÇSS") yoluyla Dünya Bankası'nın sürdürülebilir kalkınma taahhüdünü ortaya koyan bir Çevresel ve Sosyal Çerçeve ("ÇSÇ") geliştirmiştir. ÇSS'ler, proje sahibi ve projeler için geçerli olan zorunlu gereklilikleri belirlemektedir. Bunlar, uygun paydaş katılımı ve sürdürülebilir yönetim yoluyla, kalkınma projelerinde meydana gelebilecek potansiyel olarak olumsuz çevresel ve sosyal etkilerin verimli ve etkili bir şekilde tanımlanmasını ve azaltılmasını teşvik etmek ana hedefi doğrultusunda bir dizi zorunlu kılavuz ve talimat ortaya koymaktadırlar.

DB, projeler tarafından karşılanması beklenen bir dizi kapsamlı ÇSS geliştirmiştir. DB gerekliliklerine uygun paydaş katılımı, "Proje sahibi ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın uluslararası iyi uygulamanın temel unsuru olduğunu" kabul eden ÇSS10 ile ilişkilendirilmiştir. Özellikle olarak, ÇSS10 kapsamında belirlenen gereklilikler şunlardır:

- Proje sahipleri, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşimde bulunacak, bu etkileşimi proje gelişim sürecinde mümkün olan en erken zamanda ve paydaşlarla proje tasarımı hakkında anlamlı istişarelere imkân verecek bir zaman diliminde başlatacaktır. Paydaş katılımının içeriği, kapsamı ve sıklığı projenin içeriği ve ölçeğiyle ve potansiyel riskleri ve etkileriyle orantılı olacaktır.
- Proje sahipleri tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Proje sahipleri paydaşlara zamanında, anlamlı, anlaşılır ve erişilebilir bilgi sağlayacak ve onlarla kültürel olarak uygun bir

biçimde, yani manipölasyondan, müdahaleden, güç kullanımından, ayrımcılıktan ve yıldırma dan uzak bir şekilde istişarede bulunacaktır.

- ÇSS10'da daha ayrıntılı bir şekilde açıklanan Paydaş katılımı süreci aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaş tespiti ve analizi, (ii) paydaşlarla etkileşimin nasıl gerçekleşeceğini planlanması, (iii) bilgilerin açıklanması, (iv) paydaşlarla istişare, (v) şikayetlerin ele alınması ve cevaplandırılması ve (vi) paydaşlara bildirimde bulunulması.
- Proje sahibi, çevresel ve sosyal değerdendirme nin bir parçası olarak, istişare edilen paydaşların açıklaması, paydaş geri bildirimlerinin bir özeti, bu geri bildirimlerin nasıl ele alındığını veya ele alınmadı ise detaylı sebepleri dahil olacak şekilde paydaş katılım faaliyetlerinin yazılı kaydını tutacak ve açıklayacaktır.

Bu prensipler ve KAYEP PKP'sinde tanımlanan süreç çerçevesinde bu PKP, alt projenin niteliğı ve ölçeğı ve potansiyel risk ve etkileriyle orantılı olarak, uygulama aşamasındaki alt proje faaliyetlerinin özellikleri dikkate alınarak, hazırlanmıştır.

4 Geçmiş Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti

Bu alt proje özelinde henüz bir paydaş katılım faaliyeti gerçekleştirilmemiştir. Fizibilite Danışmanı tarafından alt projenin Ç&S yönetimi konularında hazırlanan dosyaların, yani Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı ("ÇSYP"), PKP ve İş Sağlığı ve Güvenliğı ("İSG") Planı, DB ve YİGM bünyesindeki Proje Uygulama Birimi ("PUB") tarafından verilecek birincil onaydan sonra Fizibilite Danışmanı müşavirliğinde ve alt proje faydalanıcısı himayesinde bir paydaş katılım toplantısı yapılacaktır.

Alt proje uygulaması boyunca sürdürülecek paydaş katılım faaliyetleri aşağıdaki bölümlerde verilmiştir.

5 Paydaşların Tespiti

Alt proje paydaşları, aşağıdaki özelliklere sahip bireyler, gruplar veya diğ er kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır:

- Alt projeden doğrudan veya dolaylı olarak, olumlu veya olumsuz olarak etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olanlar ('etkilenen taraflar'); ve
- Projede bir çıkarı olabilecek taraflar ('ilgili taraflar'). Çıkarları alt projeden etkilenebilecek ve alt-proje sonuçlarını herhangi bir şekilde etkileme potansiyeline sahip bireyleri veya grupları içerir.

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla alt proje, paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı: Alt proje için paydaş katılımı süreci tüm alt proje yaşam döngüsü boyunca düzenlenmeli, açık bir şekilde yürütölmeli, dış manipölasyon, müdahale, zorlama veya gözdağı uygulanmamalıdır.
- Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim: Bilgiler, tüm paydaşlara uygun bir formatta sağlanacak ve geniş bir şekilde dağıtılacaktır. Paydaşlara geri bildirimlerini iletme k, yorumları ve endişeleri değerdendirmek ve ele almak için fırsatlar sağlanacaktır.
- Kapsayıcılık ve duyarlılık: Daha iyi iletişimi desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için paydaş tespiti yapılır. Alt projeye katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar mevcut koşullar elverdiği ölçüde istişare sürecine katılmaya teşvik edilir. Tüm paydaşlara bilgiye eşit erişim imkânı sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçilmesinde gözetilen temel ilkedir.

Özellikle kadınlar, gençler, yaşlılar gibi hassas gruplara ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilmelidir.

Farklı paydaş grupları için istişare sıklığı ve uygun katılım tekniği belirlenirken aşağıdaki üç kriter dikkate alınır:

- Alt projenin paydaş grubu üzerindeki etkisinin boyutları,
- Alt paydaş grubunun proje üzerindeki etkisinin boyutları, ve
- Kültürel olarak kabul edilebilir katılım ve bilgilendirme yöntemleri.

Katılım çoğunlukla etki ve etkileme gücü düzeyiyle doğru orantılıdır ve bir projenin bir paydaş grubu üzerinde etkisinin kapsamı arttıkça veya bir paydaş grubunun bir proje üzerinde etkisi arttıkça, o paydaş grubuyla etkileşim için kullanılan katılım yönteminin sıklığı ve yoğunluğu derinleşmelidir.

Etkili ve amaca özel olarak tasarlanmış katılımın sağlanması amacıyla, önerilen projenin paydaşları aşağıdaki temel kategorilere ayrılabilir:

- **Projeden Etkilenen Taraflar:** Alt proje etki alanı içerisinde alt projeden doğrudan etkilenen (mevcut veya potansiyel olarak) ve/veya projeye bağlı değişikliklerden etkilenmeye en müsait olan, etkileri ve önem düzeylerini belirlemenin yanı sıra azaltma ve yönetim önlemlerinin kararlaştırılmasında yakından katılımı sağlanması gereken kişiler, gruplar ve kuruluşlar.
- **Diğer İlgili Taraflar:** Alt projeden doğrudan etkilenmese dahi menfaatlerinin projeden etkilendiği kanısında olan ve/veya alt projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek birey/grup/kuruluşlar.
- **Dezavantajlı/Kırılgan Bireyler veya Gruplar:** Kırılgan durumlarından dolayı alt projeden tüm diğer gruplara nazaran orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya daha fazla zarar görebilecek ve eşit şekilde temsil edilmelerini sağlamak için istişare ve karar verme sürecine özel katılım çabaları gerekebilecek kişiler.

Alt proje ile ilgili anlamlı bir istişare süreci sağlamak için, paydaşların belirlenmesi çok önemlidir. Bu aşamada belirlenen paydaşlar aşağıdaki alt başlıklarda sunulmaktadır¹.

5.1 Projeden Etkilenen Taraflar

Bu alt proje kapsamında, kurum sınırları içerisinde belirlenen alanda bir güneş enerjisi santrali kurulacaktır. Bina kullanıcılarının (öğretmenler, öğrenciler, ziyaretçiler) kurulum işlemlerinden etkilenebileceği öngörülmektedir. Okulların çevresindeki yerleşim sakinleri üzerinde de çok sınırlı bir etki olabilir. Ancak Bina kullanıcılarının ve bölge sakinlerinin günlük yaşamlarını olumsuz yönde doğrudan etkileyecek önemli bir etki beklenmemektedir. Bu gruplar, gürültü ve toza maruz kalma potansiyeli, malzemelerin taşınması sırasındaki trafik riskleri, erişimin kesintiye uğraması gibi kurulum faaliyetleriyle ilgili geçici ve öngörülebilir etkilerle karşılaşabilirler.

Aşağıdaki Tablo 1, etkilenen taraflar olarak tanımlanan paydaş gruplarını, alt projenin her bir paydaş grubu üzerindeki etki düzeyi ve paydaş grubunun alt proje üzerindeki etki düzeyi ile birlikte listelemektedir.

Tablo 1. Etkilenen Taraflar Olarak Paydaş Grupları, Grup Üzerindeki Etki Düzeyi ve Grubun Etki Düzeyi

¹ Bu süreçte belirlenemeyen paydaşlar, listeye eklenme talepleri için alt-proje faydalanıcısı kurum ile iletişime geçmelidir.

Projenin Etkilenen Taraflar Paydaş Grubu	Grup Üzerindeki Etki Düzeyi	Grubun Etki Düzeyi
Tesislerde/binalarda çalışan yöneticiler, öğretmenler ve diğer çalışanlar	Yüksek	Yüksek
Öğrenciler, aileleri ve ziyaretçiler	Yüksek	Orta
Alt proje faaliyetlerinden potansiyel olarak etkilenebilecek okul çevresinde yaşayanlar Alt proje alanına bitişik arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları	Yüksek	Düşük
ÇŞİDB YİGM (KAYEP uygulayıcı olarak)	Orta	Yüksek
İlgili bakanlık (Ortaya çıkan enerji tasarrufu açısından)	Yüksek	Yüksek
Alt proje için Fizibilite Etüdü Danışmanı Alt proje için Tasarım-Tedarik-Kurulum ("TTK") Yüklenicisi Ekipman tedarikçileri ve tedarikçi çalışanları Alt proje için Kontrolörlük Danışmanı	Yüksek	Yüksek
Yerel makamlar (valilik ve belediye) İl düzeyinde veya bölge düzeyinde idareler (İlişkili olduğu hallerde izin süreçleri ile ilgili olarak)	Düşük	Orta
Sivil Toplum Kuruluşları ("STK'lar") – Yerel ve ulusal düzeydeki dernekler (Yenilenebilir Enerji ve Enerji Sektörü Türk Kadınları Ağı, Yeşil Yakalı Kadınlar Derneği, vs.) Medya (sosyal medya, TV kanalları, yazılı medya vb.) Genel kamuoyu (Projenin kamuya katkısı ile ilgili olarak)	Düşük	Orta

5.2 Dezavantajlı/Kırılgan Bireyler veya Gruplar

Proje etkilerinin, genellikle endişelerini dile getirmek veya bir projenin etkilerini anlamak için söz sahibi olmayan dezavantajlı veya kırılgan kişi veya grupları orantısız bir şekilde etkileyip etkilemediğini anlamak özellikle önemlidir. Projeye ilgili bilinçlendirme ve paydaş katılımı faaliyetlerinin, bu grupların ve bireylerin belirli kısıtlarını, endişelerini ve kültürel hassasiyetlerini dikkate alacak ve proje faaliyetlerini ve faydalarını tam olarak anlamalarını sağlayacak şekilde uyarlanmasını sağlamak da benzer şekilde önemlidir. Kırılganlık, kişinin kökeninden, cinsiyetinden, yaşından, sağlık durumundan, mevcut ekonomik kısıtlarından ve finansal güvencesizliğinden, toplumdaki dezavantajlı durumundan (örneğin mülteciler, azınlıklar veya marjinal gruplar), diğer bireylere veya doğal kaynaklara bağımlılıktan vs. kaynaklanabilir. Kırılgan gruplar ve bireylerle ilişki, genellikle, onların genel sürece ilişkin farkındalıklarının ve katkılarının diğer paydaşlarıyla orantılı olması için, projeye katılımlarını kolaylaştırmayı amaçlayan özel önlemlerin ve yardımın uygulanmasını gerektirir.

Belirlenen potansiyel kırılgan gruplar ve önerilen iletişim yöntemleri aşağıda Tablo 2 ile açıklanmaktadır.

Tablo 2. Belirlenen Potansiyel Kırılgan Gruplar ve Önerilen İletişim Yöntemleri

Kırılgan Gruplar ve Bireyler Paydaş Grubu	Özellikler / İhtiyaçlar	Tercih Edilen Bildirim / İstişare Yolları	Gereken İlave Kaynaklar
Fiziksel engellere sahip bireyler (hareket, işitme, görme bozukluğu, vs.)	Erişilebilirlik, bilgilendirme ve özel ihtiyaçları olan bireylere yardım eğitimi için finansman eksikliği	Ses cihazları, erişilebilir mekanlar vs. gibi özel iletişim ihtiyaçları	Özel iletişim kolaylaştırıcıları, işaret dili tercümanları

6 Paydaş Katılım Planı

Paydaş katılımı proje yaşam döngüsü boyunca yürütülecek kapsayıcı bir süreçtir. Profesyonel olarak tasarlandığı ve uygulandığı durumlarda, bir projenin çevresel ve sosyal risklerinin başarılı yönetimi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulmasını destekler.

Paydaş katılımı en etkili olarak proje geliştirme sürecinin erken safhalarında başlatıldığı zaman sağlanacaktır ve erken safhalarda projenin çevresel ve sosyal risk ve etkilerine ilişkin karar ve değerlendirmelerin yanı sıra yönetim ve izleme süreçlerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturur. Paydaş katılımı manipülasyondan, müdahaleden ve göz korkutmadan kaçınarak ve bilgilerin zamanında, anlamlı, anlaşılabilir, erişilebilir ve kültürel olarak uygun bir biçimde sağlanması yoluyla yürütülecektir. Katılım, belirlenen paydaş grupları arasındaki etkileşimleri içerir ve paydaşlara sorun ve şikayetlerini bildirebilmeleri için imkân sağlar ve bu bilgilerin proje kararları verilirken göz önünde bulundurulduğunu garanti eder.

Alt proje için paydaşların mümkün olduğu kadar erken aşamada katılımı sağlanacak ve alt proje tamamlanincaya kadar uygulama boyunca katılımları devam ettirilecektir.

Alt projeye başlamadan önce, tüm etkilenen taraflara, alt projenin kapsamı, görüş ve endişelerini iletebilecekleri iletişim bilgileri, kamuya açık bilgilerin KAYEP ve alt proje faydalanıcısının web sitesinde yer aldığı konusunda bilgilendirme, katılım toplantıları, bilgi panoları, broşürler ve el ilanları, basılı gazeteler, web siteleri veya sosyal medya aracılığıyla sağlanacaktır.

Alt proje uygulayıcıları ve alt proje faydalanıcısı, topluma açık olmanın, toplumu dinlemenin ve önerilen inşaat yöntemlerini ve zamanlamalarını anlamalarını sağlamanın, proje etkilerini en aza indirmeye yardımcı olmak için toplumla etkili ilişkiler kurmanın en iyi yaklaşım olduğunu kabul etmektedir.

Temel iletişim ilkeleri şunlar olacaktır:

- Toplumun ve kilit paydaşların proje ilerlemesinden önceden haberdar edilmesi.
- Topluluk katılımının teşvik edilmesi.
- Geri bildirimlerin dinlenmesi, önerilerin araştırılması ve mümkün olduğunda bunların kabul edilmesi.
- Şeffaflığın sağlanması.
- Cinsiyete duyarlı ve ayrımcı olmayan bir dil dahil olmak üzere iletişimin uygun şekilde uyarlanması
- Kullanıcı dostu katılım araçlarının uygulanması.
- İletişim için birden fazla kanal kullanılması.

Her paydaş grubu için uygun olacak şekilde çeşitli iletişim yöntemleri kullanılacaktır. Genel olarak, bunlar aşağıdakileri içerecektir:

- Halkla ve bireysel istişare toplantıları,

- ii. Medyadaki duyurular,
- iii. Halka açık yerlerdeki duyuru panolarında genel bilgilerin sağlanması,
- iv. Düzenli posta ve e-posta yazışmaları, ve
- v. İlgili proje bilgilerinin KAYEP web sitesinde yayınlanması.

Aşağıdaki Tablo 3, alt proje için hazırlanan ve her bir paydaş grubu için katılım tekniğini, önerilen katılım için uygun alt proje aşamalarını ve katılımdan sorumlu tarafı içeren bir paydaş katılım planı sunmaktadır. Alt proje süresince bu plan uygulanacaktır.

Not: Projenin Kontrol Danışmanlığını Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlükleri yapacaktır. İl Müdürlüklerinin kapasitelerinin yetersiz kaldığı durumlarda, Danışmanlık ihalesi yapılarak Kontrol Danışmanlık hizmeti alınacaktır.

Tablo 3. Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grubu	Katılım Yöntemi	Alt proje Aşaması	Sorumlu
Tesislerde/binalarda çalışan yöneticiler, öğretmenler ve diğer çalışanlar	Paydaş katılım toplantıları ve gerektiğinde bireysel toplantılar	Alt proje faaliyetleri başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı Alt proje faydalanıcısı
Öğrenciler, aileleri ve ziyaretçiler			
Alt proje faaliyetlerinden potansiyel olarak etkilenebilecek okul çevresinde yaşayanlar	İnşaat çalışmalarının başlamasından en az iki hafta önce, alt proje uygulama bölgesinde planlanan işlerin kapsamı, zamanlaması ve süresi ile beklenen aksama ve aksaklıkların merkezi bir yerdeki duyuru panosunda yayınlanması	Alt proje faaliyetleri başlamadan önce	TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı Alt proje faydalanıcısı
Alt proje alanına bitişik arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları			
	Medya yoluyla bilgilendirme – radyo/TV/sosyal medya (duyurular)	Alt proje faaliyetleri başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Alt proje faydalanıcısı
	Yerel makamlar aracılığıyla doğrudan bilgilendirme Duyuru panoları (uygun yerlere yerleştirilmiş) aracılığıyla iletişim ve proje bilgilerinin/ bildirimlerinin burada yayınlanması	Alt proje faaliyetleri başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Fizibilite Danışmanı TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı ÇŞİDİM Alt proje faydalanıcısı
	Çevre sakinleri/çalışanlar veya binaları kullanan diğer gruplarla grup toplantıları	Alt proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı Alt proje faydalanıcısı
	Çevre sakinleri, şirketler, çalışanlar veya binaları kullanan diğer gruplar vb. ile doğrudan iletişim	Alt proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce	TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı Alt proje faydalanıcısı

Paydaş Grubu	Katılım Yöntemi	Alt proje Aşaması	Sorumlu
		İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	
	Bir irtibat sorumlusu veya PKP'nin uygulanmasından sorumlu kişi aracılığıyla doğrudan bilgilendirme	Alt proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı
İlgili bakanlık	Resmi yazışmalar	Alt proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Kontrolörlük Danışmanı ÇŞİDİM Alt proje faydalanıcısı
	Paydaş katılım toplantıları ve gerektiğinde bireysel toplantılar, halka açık toplantılar	Alt proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Fizibilite Danışmanı TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı ÇŞİDİM Alt proje faydalanıcısı
	Gerektiğinde bireysel toplantılar	Alt proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Kontrolörlük Danışmanı ÇŞİDİM Alt proje faydalanıcısı
Alt proje için Fizibilite Etüdü Danışmanı Alt proje için TTK Yüklenicisi Ekipman tedarikçileri ve tedarikçi çalışanları Alt proje için Kontrolörlük Danışmanı	İhale prosedürü ve Sözleşmeler yoluyla bilgilendirme	Alt proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce	PUB Fizibilite Danışmanı TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı
	Kontrolörlük mühendisleri yoluyla bireysel toplantılar	İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı Alt proje faydalanıcısı
	İnşaat sahalarında Ç&S konularında işbaşı bilgilendirme konuşmaları	İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı Alt proje faydalanıcısı
	Eğitimler	İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı Alt proje faydalanıcısı
Yerel makamlar (valilik ve belediye) İl düzeyinde veya bölge düzeyinde idareler	Paydaş katılım toplantıları ve gerektiğinde bireysel toplantılar	Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Fizibilite Danışmanı TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı

Paydaş Grubu	Katılım Yöntemi	Alt proje Aşaması	Sorumlu
			ÇŞİDİM Alt proje faydalanıcısı
	Resmi yazışmalar	Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı ÇŞİDİM Alt proje faydalanıcısı
İlgili STK'lar	Paydaş katılım toplantıları ve gerektiğinde bireysel toplantılar	Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Fizibilite Danışmanı TTK Yüklenicisi Kontrolörlük Danışmanı ÇŞİDİM Alt proje faydalanıcısı
	Doğrudan e-posta iletişimi	Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Kontrolörlük Danışmanı Alt proje faydalanıcısı
	Medya/ basın bildirileri	Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında	PUB Alt proje faydalanıcısı

Alt projenin tüm ömrü boyunca, özellikle alt projeye katılımlarını sağlamak için, toplantıların ve kamuya açık etkinliklerin düzenlenmesinde vatandaşların cinsiyet, etnik ve kültürel çeşitliliği dikkate alınmalıdır.

Her türlü katılım faaliyeti öncesinde aşağıdaki eylemler gerçekleştirilecektir:

- Katılımı sağlanacak bireysel paydaşların seçilmesi,
- Bilgilerin açıklanması için kullanılacak yöntemlerin seçilmesi (biçim, dil ve zamanlama gibi konular dahil olmak üzere),
- Katılım etkinliği için yer ve zaman seçimi (mevsimsel olarak değişebilecek yoğun çalışma saatlerinden ve etnik ve kültürel meseleler nedeniyle özel etkinliklerin meydana gelebileceği gün/saatlerden kaçınılmalıdır),
- Katılım etkinliğinde paydaş katılımını sağlamak için mekanizmaların kararlaştırılması,
- Kullanılacak geri bildirim mekanizmalarının belirlenmesi ve uygulanması.

6.1 Bilgilerin Açıklanması ve İstişare İçin Önerilen Strateji

Fizibilite Danışmanı tarafından hazırlanan ÇSYP, PKP ve İSG Planını içeren alt proje Ç&S dosyaları birincil onayı aldıktan sonra, Fizibilite Danışmanının danışmanlığında ve alt proje yararlanıcısının himayesinde bir paydaş katılım toplantısı düzenlenecektir.

Bilgilerin açıklanması kapsamında, paydaş katılım toplantısından en az yedi gün önce, alt projeye ilişkin Ç&S dosyaları KAYEP web sitesinde ve alt proje yararlanıcısının web sitesinde kamuya açıklanacaktır. Paydaşlara

gönderilen davetiyelerde, web sitelerine olan bağlantılar, Ç&S dosyalarının önceden incelemeye hazır olduğunu vurgulayan bir açıklama notuyla birlikte yayınlanacaktır.

Söz konusu toplantıda KAYEP ve alt projeler konusunda paydaşlara bilgi verilecek ve olası Ç&S riskleri/etkileri ile risklere/etkilere karşı önerilen önlemler sunulacaktır. Bu PKP uyarınca paydaş katılımı ve istişare stratejisi ile Şikâyet Mekanizması tanıtılacaktır. Paydaşların kaygı ve görüşlerinin alınması amacıyla yapılacak soru-cevap bölümünün ardından toplantı sonlandırılacaktır.

Toplantının ardından Fizibilite Danışmanı, paydaşların endişeleri ve görüşlerine göre gerekli ise güncellemek için Ç&S dosyalarını inceleyecektir. İncelenen Ç&S dosyaları daha sonra DB ve YİGM bünyesindeki PUB'un nihai onayıyla tamamlanacaktır. Ç&S dosyalarının son versiyonları, kamuya açık hale getirilmek üzere KAYEP web sitesine ve alt proje yararlanıcısının web sitesine yüklenecektir.

Alt proje uygulaması öncesi ve uygulama sırasındaki bilgiler, faaliyetlerin gerçekleştirileceği bölgelerde ilan panoları, broşürler veya kitapçıklar aracılığıyla da sunulacaktır. Medya ve basın bültenleri bilgilerin açıklanmasına ve sonraki istişarelere katkıda bulunacaktır.

Yukarıdaki Tablo 3, alt proje için hazırlanan ve her bir paydaş grubu için katılım tekniğini, önerilen katılım için uygun alt proje aşamalarını ve katılımdan sorumlu tarafı içeren bir paydaş katılım planı sunmaktadır. Belirlenen sorumlu taraflar plan kapsamında faaliyetleri uygulayacak ve Kontrolörlük Danışmanı ve PUB uygulamayı takip edecektir.

Paydaş katılım toplantılarına ilişkin olarak, ikinci toplantının inşaat/montaj çalışmaları sırasında ve üçüncü toplantının alt proje tamamlandıktan sonra yapılacağı iki paydaş katılım toplantısı daha gerçekleştirilecektir. İkinci ve üçüncü toplantılar, PUB'un yönetiminde, Kontrolörlük Danışmanının gözetiminde, TTK Yüklenicileri tarafından, tüm binaların bir örneklemine oluşturacak şekilde binaların %20'sinde yapılacak ve paydaşların yürütülen çalışmalara ilişkin algıları hakkında geri bildirim sağlayacaktır.

6.2 Kırılğan Grupların Görüşlerini Dikkate Almaya Yönelik Önerilen Strateji

Bu alt proje kapsamındaki dezavantajlı veya kırılğan bireyler ve gruplar, daha yüksek işsizlik oranına veya daha düşük ücretle karakterize olan kayıt dışı istihdam oranı yüksek olan, genellikle dezavantajlı koşullar altında olan ve endişelerini ifade etme imkânı veya haklarını veya alt projenin etkisini anlamak için gerekli bilgilere erişim imkânı daha az olan engelliler, kadınlar, yaşlılar ve mülteciler olacaktır.

Kırılğan grupların görüşlerini dikkate alabilmek için;

- Engelli bireylerin haklarını temsil eden bölgesel organizasyonlar ve STK'lar ile paylaşımlarda bulunulacaktır.
- Hedef illerdeki hamile ve küçük çocuklu kadınlar, yaşlı bireyler ve engelli bireyler ve proje süresince tespit edilebilecek başka dezavantajlı/hassas gruplar için kolaylıkla erişilebilen yerlerde ayrıca istişareler yürütülecek.
- Alt projeye ilişkin bilgiler gerektiğinde bireysel toplantılarla, farklı dillerde (Arapça, Kürtçe, vs.) veya Braille alfabesi ile paylaşılacaktır.
- İstişareler kırılğan grupların erişiminin mümkün olduğu yerlerde yürütülecektir.
- Gerekli bilgileri yaymak amacıyla, projeye ilgili yazılı veya basılı herhangi bir materyal, kültürel olarak uygun, anlaşılması kolay bir dilde hazırlanacak ve alt projenin kırılğan grupları tarafından da bilinen ve erişilebilen alanlarda yayılmadan önce tercüme edilecektir.

6.3 Paydaşlardan Alınan Geri Bildirimlerin İncelenmesi

Alt projenin uygulanması boyunca paydaşlardan alınan sürekli geri bildirim ve yorumlar gözden geçirilecek ve alt projenin sorunsuz bir şekilde uygulanmasını sağlamak için Kontrolörlük Danışmanının sosyal uzmanı tarafından, PUB sosyal uzmanı ile iş birliği içinde, gerekli düzeltici eylemlerin gerçekleştirilmesi sağlanacaktır.

Ek olarak, alt proje Şikâyet Mekanizması (detayları Bölüm 8’de verilmiştir), hem iç hem de dış paydaşların endişelerini almak için tüm proje ömrü boyunca faal olacaktır.

7 Paydaş Katılımı İçin Uygulama Düzenlemeleri

YİGM bünyesindeki KAYEP PUB, KAYEP PKP’nin uygulanması da dahil olmak üzere KAYEP’in genel uygulamasından sorumlu olacaktır.

Alt projeye özel bu PKP, Fizibilite Danışmanı tarafından hazırlanmıştır ve ilk paydaş katılım toplantısının yürütülmesi de Fizibilite Danışmanının sorumluluğundadır. Fizibilite Danışmanı, alt projelere ilişkin fizibilite çalışmalarından ve her bir alt proje için Ç&S dosyalarının geliştirilmesinden ve nihai hale getirilmesinden sorumludur. Bu görevler alt proje faaliyetleri başlamasından önce gerçekleştirilir.

TTK Yüklenicisi, güneş enerjisi santralinin tasarımından, tedarikinden ve kurulumundan, ayrıca tüm çevresel ve sosyal etki azaltma önlemlerine, gerekliliklerine ve prosedürlerine uymaktan ve ilgili alt projeye özgü ÇSYP’leri, İSG Planını uygulamaktan sorumlu olacaktır. Alt proje gerekliliklerine bağlı olarak sahaya özel alt yönetim planlarının ve sahaya özgü İşgücü Yönetim Planının (“İYP”) hazırlanması da TTK Yüklenicisinin sorumluluğudur. Belirli alt proje faaliyetlerini yürütmekle görevli tüm TTK Yüklenicilerinin aynı zamanda bu alt proje PKP’sinin ilgili hükümlerini uygulaması da gerekmektedir.

Kontrolörlük Danışmanı, bölgesel düzeyde alt proje uygulamasının denetlenmesinden, izlenmesinden ve raporlanmasından sorumlu olacaktır. Şikâyet mekanizması gereklilikleri Kontrolörlük Danışmanlarının sorumluluğunda olacaktır.

KAYEP Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi Tablo 7, KAYEP Ç&S uygulamasına ilişkin roller ve sorumlulukların ayrıntılarını içermekte olup bu Çerçeve doküman, KAYEP web sitesinde (<https://kamuenerji.csb.gov.tr/kayep-projesi-i-110689>) yayımlanmaktadır.

8 Şikâyet Mekanizması

Şikâyet Mekanizması (“ŞM”), herhangi bir paydaşın alt projenin nasıl planlandığına, inşa edildiğine veya uygulandığına ilişkin şikâyetlerini/endişelerini/önerilerini sunmasına olanak tanıyan bir düzenlemedir.

Şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlamak ve DB’nin ilgili standartlarını karşılamak amacıyla, KAYEP ve her alt proje için ŞM kurulacak ve proje yaşam döngüsü boyunca uygulanacaktır.

ŞM’nin amacı, alt proje yararlanıcılarının hesap verebilirliğini güçlendirmek ve alt proje paydaşlarına geri bildirimde bulunabilecekleri ve/veya alt proje faaliyetleriyle ilgili endişelerini ve şikâyetlerini ifade edebilecekleri kanallar sağlamaktır. ŞM, alt projeyi etkileyen sorunların tanımlanmasına ve çözülmesine de olanak tanıyan bir mekanizmadır. ŞM, şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırarak, alt projenin vatandaşları/faydalancıları istemeden etkileme riskini azaltmayı amaçlar ve alt projenin etkisinin iyileştirilmesine yardımcı olabilecek önemli bir geri bildirim ve öğrenme mekanizması olarak hizmet eder.

Mekanizma sadece şikayetlerin alınması ve kaydedilmesine değil, aynı zamanda çözümlenmesine de odaklanmaktadır. Tüm şikayetler/endişeler/öneriler kaydedilmeli ve bu bölümde belirtilen temel prosedürlere uyulmalıdır.

KAYEP kapsamında şikayetler/endişeler/öneriler birden çok düzeyde ele alınacaktır:

- 1) TTK Yüklenicisi düzeyinde,
- 2) Kontrolörlük Danışmanı düzeyinde,
- 3) ÇŞİDİM düzeyinde, ve
- 4) ÇŞİDB KAYEP PUB aracılığı ile ulusal düzeyde.

TTK Yüklenicisi: Her TTK Yüklenicisi şikayet kutularının sağlanmasından, bunların her binaya yerleştirilmesinden, şikayet mekanizması ve alt proje hakkında poster ve broşürlerin tasarlanmasından ve basılmasından, Şikayet ve Öneri Formunu ve Kapama Formunu (sırasıyla Ek-1: Şikâyet ve Öneri Formu ve Ek-2: Şikâyet ve Öneri Kapama Formu verilmiştir) doldurarak şikayetlerin/endişelerin/önerilerin kaydedilmesinden, şikayetleri/endişeleri/önerileri ele almak için gerekli işlemlerin yapılmasından, kayıtları haftalık olarak Kontrolörlük Danışmanına ve PUB'a göndermekten sorumlu olacaktır. TTK Yüklenicisi ayrıca proje kapsamındaki kendi çalışanlarının kullanımına yönelik olarak Bölüm 8.1'de ayrıntılı olarak açıklandığı şekilde İşçiler için Şikâyet Mekanizması oluşturmaktan da sorumlu olacaktır.

Kontrolörlük Danışmanı: Her Kontrolörlük Danışmanı, KAYEP kapsamındaki kurulum çalışmaları nedeniyle herhangi bir paydaş (kamu binası yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, ev sahibi topluluklar veya yararlanıcılar, vb.) tarafından dile getirilen şikayetlerin/endişelerin/önerilerin alınmasından, kaydedilmesinden ve mümkünse çözülmesinden sorumlu olacaktır. Eğer Kontrolörlük Danışmanının sosyal uzmanı şikayetleri/endişeleri/önerileri çözemez ise bunları proje yöneticisine yönlendirmekle yükümlüdür. Proje yöneticisi de şikayetleri/endişeleri/önerileri çözümleyemezse, bunları PUB'a yönlendirmekle yükümlüdür. Kontrolörlük Danışmanı şikayetleri/endişeleri/önerileri kaydını aylık olarak KAYEP PUB'a göndermekle yükümlüdür. Kontrolörlük Danışmanı ayrıca proje kapsamındaki kendi çalışanlarının kullanımına yönelik olarak Bölüm 8.1'de ayrıntılı olarak açıklandığı şekilde İşçiler için Şikâyet Mekanizması oluşturmaktan da sorumlu olacaktır.

ÇŞİDİM: Her Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü, bölgesinde KAYEP kapsamında yürütülen faaliyetlerle ilgili olarak alınan şikâyet/endişe/önerilerin çözümlenmesi için gerekli önlemlerin alınmasından mümkün olduğu ölçüde sorumlu olacaktır. ÇŞİDİM'ler, şikâyet/endişe/önerilerin kaydını aylık olarak KAYEP PUB'a göndermekle yükümlüdür. Kontrolörlük işlerinden sorumlu ÇŞİDİM'ler ŞM'nin uygulanmasından da sorumlu olacaktır.

ÇŞİDB KAYEP PUB: KAYEP kapsamında, KAYEP PUB yukarıda belirtilen düzeyler aracılığıyla paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikayetlerin/endişelerin/önerilerin toplanmasından, kaydedilmesinden ve çözüme kavuşturulmasından sorumlu ana taraftır. PUB sosyal uzmanı tarafından tutulacak merkezi bir şikâyet kaydı olacaktır. KAYEP PUB, toplanan şikâyeti/endişeyi/öneriyi 30 gün içinde çözmekten ve şikâyet/endişe/öneri sahibini sonuç hakkında bilgilendirmekten sorumludur. Şikâyet/endişe/öneri kayıtları İzleme Raporları aracılığıyla düzenli olarak DB ile paylaşılacaktır. ÇŞİDB, şu anda hem telefon hem de web sitesi aracılığıyla erişilebilen bir çağrı merkezine (ALO181) sahiptir. Bu çağrı merkezi ÇŞİDB tarafından yürütülmekte olan projelerde saha ile ilgili tüm sorunlar için kullanılmaktadır. Çağrı merkezi yetkililerine KAYEP hakkında bilgi verilecektir. ALO181'e gelen tüm şikâyet/endişe/öneriler çağrı merkezi görevlileri tarafından KAYEP PUB'a yönlendirilecektir.

ÇŞİDB bünyesindeki YİGM, KAYEP ile ilgili tüm bilgilerin kamuoyunun görüşüne ve incelemesine açıldığı bir web sitesi (<https://kamuenerji.csb.gov.tr/>) işletmektedir. PUB, internet sitesinde yer alan şikâyet bildirimleri bölümü veya e-posta (yigmenerji@csb.gov.tr) aracılığıyla tüm paydaşların şikâyetlerini alabilecektir. Gizlilik ilkesi ve isimsiz şikâyetle bulunma hakkı sağlanacaktır. İletişim kanallarının detayları aşağıda verilmiştir:

E-posta: yigmenerji@csb.gov.tr
Web sitesi: www.kamuenerji.csb.gov.tr
ÇŞİDB Çağrı Merkezi: AL0181

Paydaşlar, yukarıda belirtilen iletişim kanallarına ek olarak, projenin uygulanmasına ilişkin endişelerini ve şikâyetlerini bildirmek için Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ni ("CİMER") de kullanabilirler. CİMER'in iletişim kanalları aşağıda verilmiştir.

Web sitesi üzerinden online başvuru: <https://www.cimer.gov.tr/>
E-devlet web sitesi üzerinden online başvuru: <https://giris.turkiye.gov.tr/>
Çağrı Merkezi: 181
Posta Adresi: T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara
Tel: +90 312 525 55 55
Faks: +90 312 525 58 31

Yabancılar İletişim Merkezi ("YİMER")
Web sitesi üzerinden online başvuru: <https://www.yimer.gov.tr/>
Çağrı Merkezi: 157

TTK Yüklenicisi, Kontrolörlük Danışmanı, ÇŞİDİM ve KAYEP PUB aşağıdaki sürelerle uyacaktır:

Şikâyetin alındığına ilişkin yazılı bildirim: Şikâyetin alınmasından sonraki 2 takvim günü içinde.

Şikâyetin çözüme kavuşturulması: Şikâyetin alınmasından itibaren 15 takvim günü içinde.

Atanmış ve eğitimli personel, şikâyet bilgilerini Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesine kaydedecektir (Bkz. Ek-3: Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesi ve Bölüm 8.2).

Şikâyet ve Öneri Formu (Bkz. Ek-1: Şikâyet ve Öneri Formu) aşağıdaki adreslerde yayınlanacaktır:

- YİGM tarafından işletilen KAYEP web sitesi ve/veya alt projenin uygulandığı bölgedeki ilgili kamu otoritelerinin web sitelerinde,
- Basılı kopyalar ise, inşaat çalışmalarının başlayacağı tarihte, alt projenin gerçekleşeceği kamu binalarında ve alt proje alanının yakınında bulunan yerel toplulukların erişebileceği yerlerde.

Şikâyet/endişe/öneriler, TTK Yüklenicilerinin dikkatine sözlü veya yazılı olarak (posta veya e-posta yoluyla) veya Şikâyet ve Öneri Formu doldurularak iletebilir. Şikâyet ve Öneri Formları, alt proje alanlarında ilgili tüm paydaşların kolayca erişebileceği yerlerde hazır bulundurulacaktır.

Tüm şikâyet/endişe/öneriler, Kontrolörlük Danışmanı tarafından Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesinde doğrulanacak ve bir numara atanarak 30 takvim günü içinde çözüme ulaştırılacaktır. Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesi, şikâyeti gönderen kişileri cinsiyetlerine ve şikâyet türlerine göre ayırtırmak için gerekli tüm unsurlara sahip olacaktır. Takip Çizelgesinde, her şikâyet ile ilgili, aşağıdaki bilgiler doğrulanacaktır: a) şikâyetin açıklaması, b) şikâyetin alındığı tarih ve şikâyet sahibine bildirimin ne zaman yapıldığı; c) alınan önlemlerin açıklaması (araştırma, düzeltici tedbirler ve önleyici tedbirler); d) çözüm, kapanış ve şikâyet sahibine geri bildirimin yapıldığı tarihler.

Alınan şikâyet/endişe/önerinin belirsiz olduğu veya yeterince açık olmadığı durumlarda, alt projeden etkilenen kişilerin yararına olacak şekilde anlamlı kararlar almak amacıyla PUB, şikâyet/endişe/öneriyi biçimlendirmeye/düzenlemeye yardım edecek ve tavsiye sağlayacaktır.

Sorunun çözümünden sorumlu tarafın, soruna hızlı düzeltici eylem yoluyla karşılık verememesi halinde, uzun dönemli düzeltici eylem belirlenecektir. Şikâyet sahibi, şikâyetinin alındığı tasdik edildikten sonra 30 takvim günü içerisinde önerilen düzeltici eylem hakkında bilgilendirilecektir. Sorunun çözümünden sorumlu tarafın belirli bir soruna cevap verememesi veya sorunun bir eylem gerektirmemesi halinde, PUB sorunun çözülmemesine ilişkin ayrıntılı bir açıklama/gerekçelendirme sağlayacaktır. Açıklama, aynı zamanda sorunu bildiren bireyin/kuruluşun, sonucu tatminkâr bulmadığı durumlarda nasıl bir yol izleyeceğiyle ilgili bilgilendirme de içerecektir. Şikâyet sahipleri her zaman Türkiye Cumhuriyeti'nin yasal çerçevesine uygun şekilde, resmi adli temyiz de dahil olmak üzere başka hukuki çözümler arayabilir.

İşçiler için, çalışma koşulları, finansal konular, çocuk işçiliği/zorla çalıştırma, yasal sorunlar ve işyerinde cinsiyete dayalı ayrımcılık, cinsel taciz ile ilgili sorunları bildirebilecekleri ayrı bir ŞM mevcut olacaktır (Bkz. Bölüm 8.1). Cinsiyete dayalı şiddet ve işyerinde kadın işçilere yönelik istismar (hem şantiyede hem de proje kapsamındaki binalarda) konularında farkındalık yaratmaya ve bu konularda ŞM acil yardım hattı kurulmasına özellikle dikkat edilecektir. Ayrıca hem erkekler hem de kadınlarla, uygun işyeri davranışları konusunda farkındalık yaratma aktiviteleri gerçekleştirilecektir.

Bunlara ek olarak, DB tarafından desteklenen projelerden olumsuz etkilendiklerine inanan kişi veya topluluklar, şikâyetlerini DB'nin Şikâyet Çözüm Servisi'ne de iletebilirler (Bkz. <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). Şikâyet Çözüm Servisi, proje kaynaklı endişelerin giderilmesi için alınan şikâyetlerin hızlı bir şekilde incelenmesini sağlamaktadır.

Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler şikâyetlerini DB Bağımsız Teftiş Paneline de iletebilirler. Bu panel, şikâyetle bulunan kişi veya toplulukların, DB'nin bir veya daha fazla performans kriterinin ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirlemektedir. Panel, alınan şikâyetlerle ilgili endişelerini doğrudan DB'ye iletebilir. Bu aşamada, DB'nin şikâyetlere yanıt verme fırsatı olmaktadır

8.1 İşçiler için Şikâyet Mekanizması

Kontrolörlük Danışmanı ve TTK Yüklenicisi işlerin başlamasından önce alt yükleniciler de dahil olmak üzere çalışan personeli için bir şikâyet mekanizması geliştirecek ve uygulamaya koyacaktır. İşçiler için şikâyet mekanizması şunları kapsayacaktır:

- (i) İşçiler için şikâyet mekanizmasının akışını tarif eden bir prosedür,
- (ii) Şikâyetlere yanıt vermek ve şikâyet vakalarını çözüme ulaştırmak için hedef süreler,
- (iii) Şikâyetlerin zamanında çözüme ulaştırılması sürecini kaydedecek ve takip edecek bir kayıt çizelgesi,
- (iv) Şikâyetleri toplayacak, kaydedecek, ele alacak ve çözüme ulaştırılmaları sürecini takip edecek bir irtibat sorumlusu.

Bu şikâyet mekanizması şu ilkelere dayalı olacaktır:

- Süreç şeffaf olacaktır ve çalışanların endişelerini ifade etmelerine ve şikâyetlerini bildirmelerine imkân tanıyacaktır.
- Şikâyetlerini bildirenlere karşı herhangi bir ayrımcılık yapılmayacak ve tüm şikâyetler gizlilik ilkesine uygun bir mahiyette ele alınacaktır.
- İsimsiz şikâyetler kaynağı bilinen diğer şikâyetlerle eşit bir biçimde ele alınacaklardır.

- Yönetim şikayetleri ciddiye alacak ve bunlara karşılık olarak zamanında ve uygun şekilde harekete geçecektir.

Kontrolörlük Danışmanı ve TTK Yüklenicisi, çalışanlarının şikayetlerini kayıt altına alacak, çözecek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'a bildirecektir. Bu süreç, PUB'un ŞM ile ilgili İrtibat Sorumlusu tarafından izlenecektir. KAYEP PUB da çalışanlarının şikayetlerini kaydedecek, çözecek ve farklı düzeylerden (Kontrolörlük Danışmanı ve TTK Yüklenicisi) toplanan tüm verileri merkezi bir kayıta derleyecektir. PUB ayrıca şikâyet mekanizmasını yönetmekten ve KAYEP ile ilgili endişe ve şikayetlere karşılık vermekten sorumludur.

Çalışanlar, tüm proje çalışanlarının (doğrudan ve sözleşmeli, PUB personeli de dahil olmak üzere) faydalanabileceği bir şikâyet mekanizmasının varlığı hakkında ilan panoları, ilgili yerlere "öneri/şikâyet kutuları" konulması ve diğer yöntemler yoluyla bilgilendirileceklerdir. Bunların yanı sıra işçiler için şikâyet mekanizması tüm proje çalışanları için gerçekleştirilerek çalışan işe giriş/oryantasyon eğitimleri kapsamında tarif edilecektir.

İşçiler için şikâyet mekanizması proje çalışanlarını kanun kapsamındaki diğer yargı yollarını veya idari kanun yollarını kullanma haklarından alıkoymayacaktır.

Bunlara ilaveten işçiler için şikâyet mekanizması Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz ile ilgili gizli şikayetleri toplamak ve ele almak için bir iletişim kanalı bulunduracaktır.

8.2 Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesi

Kontrolörlük Danışmanı, yerel şikâyet kayıtlarını tutarken, her bir şikâyetin kendisine ait bir referans numarası olmasını, uygun şekilde takip edilmesini ve kaydedilen eylemlerin tamamlanmasını sağlayacaktır. Şikayetler de dahil olmak üzere geri bildirimler alınırken, aşağıdakiler belirlenmelidir:

- Şikâyet türü,
- Şikâyetin kategorisi,
- Şikâyetin çözülmesinde uygulanmasından sorumlu kişiler,
- Şikâyeti çözüme ulaştırmak için son tarih,
- Kararlaştırılmış eylem planı.

PUB'un Sosyal Uzmanı ve irtibat kişileri her bir şikâyetin kendisine ait bir referans numarası olmasını ve uygun biçimde takip edilmesini, kaydedilmiş işlemlerin tamamlanmasını sağlar. Kayıt şu bilgileri içermelidir:

- Projeden etkilenen kişinin adı, konumu ve şikâyetinin detayları,
- Şikâyetin bildirilme tarihi,
- Şikâyet kaydının proje veri tabanına yüklendiği tarih,
- Önerilen iyileştirici eylemin ayrıntıları, onaylayıcı yetkilinin adı,
- Önerilen düzeltici eylemin şikâyet sahibi ile paylaşıldığı tarih (eğer uygunsa),
- Şikâyet dosyasının kapatıldığı tarih,
- Şikâyet sahibine cevap gönderilen tarih.

Gösterge niteliğinde bir Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesi Ek-3: Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesi ile verilmiştir.

8.3 Şikayetlerin İzlenmesi ve Raporlanması

Paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi sürecinin izlenmesi ve değerlendirilmesi, PUB'un belirlenen sorunlara yanıt verebilmesini ve katılım faaliyetlerinin programını ve niteliğini daha etkili hale getirecek şekilde değiştirebilmesini sağlamak açısından önemlidir. Aşağıdaki özellikler/taahhütler/faaliyetler başarılı bir katılımın sağlanmasına yardımcı olacaktır:

- Katılım faaliyetlerini yürütmek için yeterli kaynaklar,
- Paydaşlarla etkileşimlerin kapsayıcılığı (anahtar grupların dahil edilmesi),
- Paydaş katılımının teşvik edilmesi,
- Tüm paydaşların alt proje faydalanıcısına ve YİGM'ye duyduğu güven,
- Açıkça tanımlanmış yaklaşımlar, ve
- Tüm faaliyetlerde şeffaflık.

Kontrolörlük Danışmanı şunlardan sorumlu olacaktır:

- TTK Yüklenicilerinden şikayetlerin sayısı, içeriği ve durumuna ilişkin veri toplayarak ortak bölgesel veri tabanına yüklemek,
- Bölgesel düzeyde alınan şikayetlerin kayıtlarını muhafaza etmek,
- Çözülmemiş sorunları takip etmek ve bunları çözmek için önlemler önermek, ve
- ŞM ile ilgili olarak PUB'a aylık raporlar göndermek.

YİGM bünyesindeki PUB, DB'ye yılda iki kez, aşağıdakiler hakkında güncellenmiş bilgileri içeren, ŞM ile ilgili bir bölümün de yer alacağı raporlar sunacaktır:

- ŞM uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, kamu farkındalık kampanyaları, bütçe vb.),
- Alınan şikayetler üzerine (başvurular, öneriler, şikayetler, talepler, olumlu geri bildirimler), DB ÇSS2 ile ilgili şikayetleri ve karara bağlanmış şikayetleri vurgulayacak şekilde nicel veriler,
- Şikâyet türleri ve cevapları, belirtilen sorunlar ve karara bağlanmamış şikayetler üzerine nitel veriler,
- Düzeltici eylemler ile ilgili memnuniyet düzeyi,
- Alınan düzeltici önlemler.

PUB Sosyal Uzmanı aşağıdakilerden sorumlu olacaktır:

- Şikayetlerin sayısı, içeriği ve durumuna ilişkin farklı düzeylerden alınan nitel verileri özetlemek, analiz etmek ve tek bir proje veri tabanına yüklemek,
- Çözülmemiş sorunları takip etmek ve bunları çözmek için önlemler önermek.

PUB, ŞM'nin odak noktası olacak ve KAYEP ile ilgili tüm paydaş katılım faaliyetlerinin izlenmesinden, bu PKP'nin uygulanmasının ve güncellenmesinin sağlanmasından ve paydaşlara raporlanmasından sorumlu olacaktır.

9 Çevresel ve Sosyal Dosyaların Yayınlanması ve İstişare Toplantısı

Bu bölüm, alt projeye dair Ç&S dosyaların paydaşlara açık bir şekilde yayımlanması ile ilgili bilgileri ve yapılacak birinci paydaş katılım toplantısı ile ilgili bilgileri içerecek şekilde paydaş katılımı toplantısı sonrasında düzenlenmek üzere ayrılmıştır.

Ek-1: Şikâyet ve Öneri Formu

Şikâyet ve Öneri Formu	
Referans No	
Tam Adı (Zorunlu değildir, isimsiz olarak sunabilirsiniz.) *	
Lütfen sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi belirtiniz ve posta, telefon, e-posta giriniz.	
İl/ilçe/Mahalle	
Proje Adı	
Tarih	
Şikâyet Kategorisi	
1. Metruk bina	
2. Projeden etkilenen varlıklar/mülkler	
3. Altyapı	
4. Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybı	
5. Çevresel sorunlar (örneğin kirlilik)	
6. İstihdam	
7. Trafik, ulaşım ve diğer riskler	
8. Diğer (Lütfen belirtiniz.) (Gizli ise doğrudan Proje Uygulama Birimi ile iletişime geçiniz.)	
Şikâyet Açıklaması (Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonucu nedir?)	
Sorunun çözümü için ne yapıldığını görmek isterdiniz?	
*İsim ve adres vermek zorunlu olmamakla birlikte, şikâyet ile ilgili geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunlar yaşanabileceği unutulmamalıdır.	
İmza:	Tarih:

Ek-2: Şikâyet ve Öneri Kapama Formu

Şikâyet ve Öneri Kapama Formu	
Şikâyet kapanış numarası:	
Gereken acil eylemi belirtiniz:	
Gereken uzun vadeli eylemi belirtiniz (gerekli ise):	
Tazminat gerekiyor mu?	☐ EVET ☐ HAYIR
DÜZELTİCİ EYLEMİNİN KONTROLÜ VE KARAR	
Düzeltilici Eylemin Aşamaları	Son Tarihler ve Sorumlu Kurumlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

TAZMİNAT VE SON AŞAMALAR

Bu bölüm şikâyet sahibi tarafından tazminat bedellerini aldıktan ve şikâyeti giderildikten sonra doldurulacak ve imzalanacaktır.

Notlar:.....
.....
.....
.....

Şikâyet Sahibi:

[Ad-Soyad ve İmza]

Tarih: / /

Sorumlu Kurum/Şirket Temsilcisi:

[Unvan, Ad-Soyad ve İmza]

Tarih: / /

Ek-3: Şikâyet ve Öneri Takip Çizelgesi

Şikâyet ve Öneri Kayıt Numarası	Şikâyet/Öneri Alma Kanalına İlişkin Ayrıntılar				Şikâyet Sahibi				Şikâyet/Öneri				Yapılan İşlem						Şikâyet/Öneri Kapanışı İçin Destekleyici Belgeler	Şikâyet Kapatılamamış/ Çözülememiş ise ayrıntıları belirtiniz.
	Şikâyetin Nasıl Alındığı (Şikâyet Formu, Halk Toplantısı, Telefon, Alo 181 vb.)	Şikâyetin alındığı tarih	Şikâyet/Öneri Alan Kişi Adı/Soyadı ve Görevi	Şikâyet Düzeyi (Yüklenici, ÇŞİDB İl Müdürlüğü Düzeyi, PUB Düzeyi, Bakanlık Düzeyi, vb.)	Şikâyet Düzeyi (yüklenici, kontrol danışmanı, il müdürlükleri, Bakanlık, Alo 181 vb.)	Şikâyet sahibinin adı ve soyadı	Şikâyet sahibinin cinsiyeti	Şikâyet sahibinin E-posta adresi	Şikâyet sahibinin telefon numarası	Şikâyetin/önerinin ilgili olduğu il	Şikâyet/Öneriyle ilgili Bina/Kurum (Alt Proje)	Şikâyet/Öneriyle ilgili Proje Bileşeni	Şikâyet Kategorisi (Tadilat kaynaklı, çevre sorunları, bina girişlerine erişimin kısıtlanması, hasar, işçi şikâyetleri, kazalar, çalışma koşulları, çalışan hakları, cinsel sömürü ve istismar, cinsel taciz vb.)	Şikâyetin/önerinin özeti	Şikâyetin/önerilerin sisteme ulaştığının ve değerlendirilmediği tarihin bildirildiği tarih	Şikâyet Durumu Açık, Kapalı, Beklemede	Şikâyetin/önerinin çözülmesi için yönlendirildiği Kişi/Bölüm	Planlanan işlem	Şikâyetin Ele Alınması İçin Son Tarih	Şikâyetin Kapanış Tarihi
1																				
2																				
3																				