RAPOR

Bağlama Rüzgar Enerji Santrali

Paydaş Katılım Planı

Teslim edilecek kurum:

Fina Enerji Holding A.Ş.

Altunizade Mah. Kısıklı Cd. No: 4/A K: 2 34622 Üsküdar/İstanbul

Hazırlayan:

Golder Associates (Turkey) Ltd. Şti

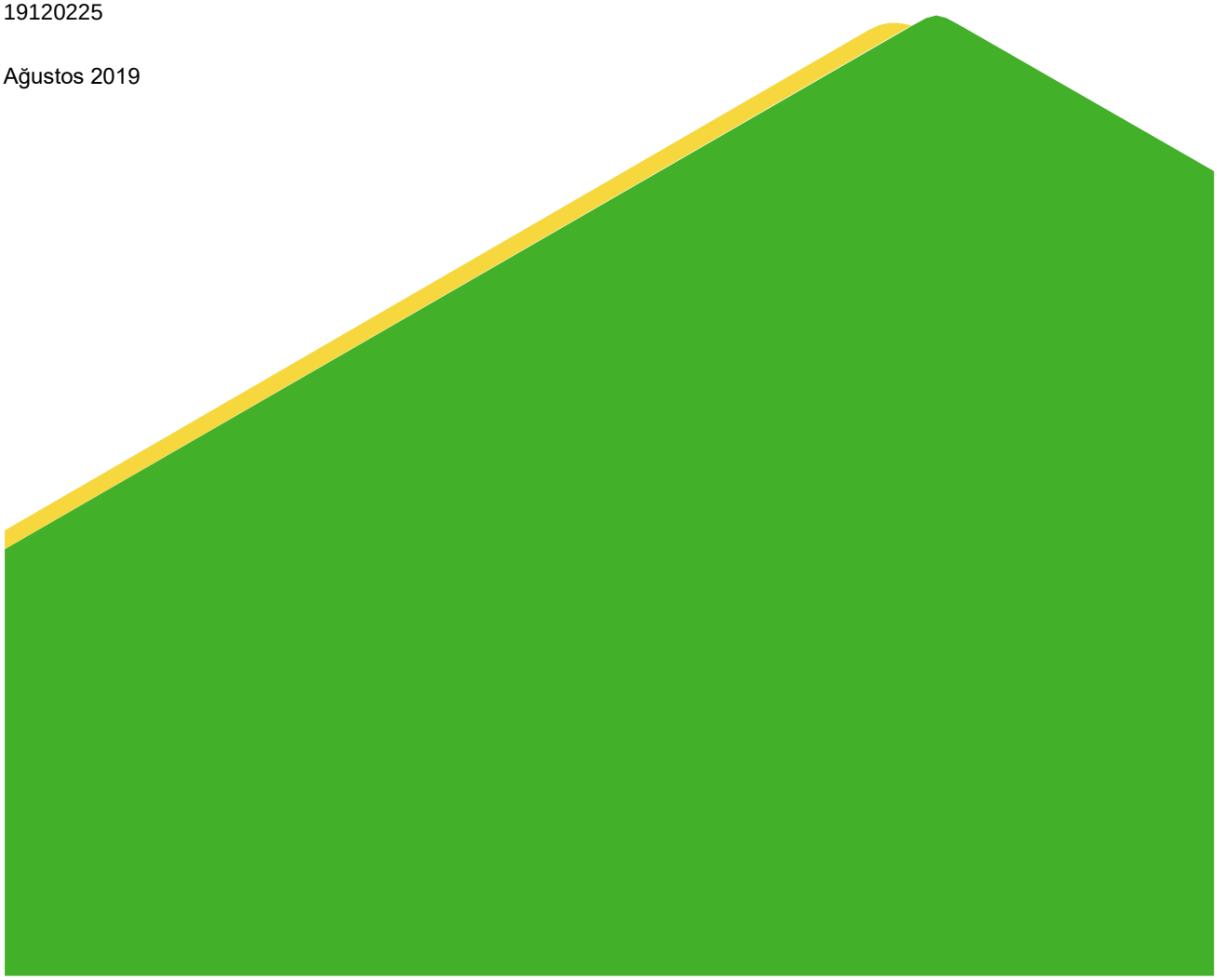
Hollanda Cad. 691. Sok. Vadi Sitesi No:4, Yıldız 06550 Ankara, Türkiye

+90 312 4410031

+90 312 4410031

19120225

Ağustos 2019



Dağıtım listesi

1 Kopya - Golder Associates Turkey

1 Kopya - Fina Enerji Holding A.Ş.

İçindekiler

1.0 PROJE TANIMI 1

2.0 AMAÇ VE KAPSAM 2

3,0 DÜZENLEYİCİ GEREKLİLİKLERİ 3

4.0 BEKLENEN GENEL SOSYAL ETKİLERİN ÖZETİ 7

5.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ 8

6.0 İLETİŞİM YÖNTEMLERİ 9

7.0 ŞİKAYET MEKANİZMASI 12

8.0 İZLEME VE RAPORLAMA 14

9.0 ROLLER VE SORUMLULUKLAR 16

10.0 YÜKÜMLÜLÜKLER 17

TABLOLAR

Tablo 1: Paydaşlarla İletişim Süreci 9

Tablo 2: Kilit İzleme Önlemleri 15

Tablo 3: Roller ve Sorumluluklar 16

ŞEKİLLER

Şekil 1: Bağlama RES Proje Saha Konumu Haritası 1

Şekil 2: Şikayet Çözüm Süreci 14

EKLER

EK A
İç Şikayet Formu

EK B
Dış Şikayet Formu

EK C
Şikayet Kaydı

EK D
Paydaş Katılım Kaydı

EK E
Medya Araştırması

KISALTMALAR

HİG	Halkla İlişkiler Görevlisi
ŞKF	Şikayet Kayıt Formu
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSDT	Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti
AB	Avrupa Birliği
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
ÇŞB	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
HGAP	Halkın Görüşünü Alma ve Aydınlatma Planı
PKP	Paydaş Katılım Planı
ÇSGB	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
DB	Dünya Bankası

1.0 PROJE TANIMI

Fina, Bağlama Rüzgar Enerji Santralinin ("RES") geliştirilmesi amacıyla Proje Şirketi olan Ares Elektrik Üretim A.Ş.'yi (“Ares”) kurmuştur. Fina Enerji Projenin yegane sahibi olup potansiyel kredi verenlerden finansman sağlamayı amaçlamaktadır. Bu çerçevede, DB ÇSS'lerine ve yürürlükteki Türk mevzuatına uygun bir ÇSDT yürütülmesi amacıyla Golder ile sözleşme yapılmıştır.

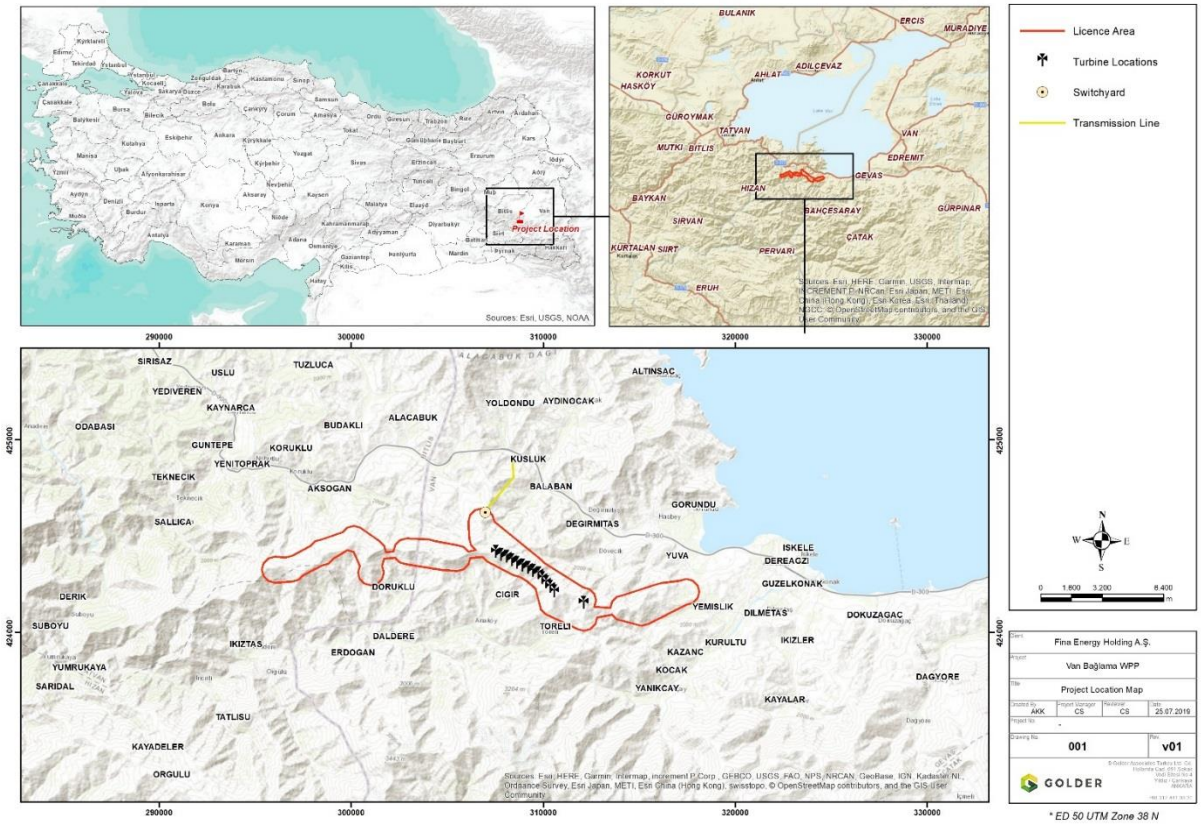
Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Dünya Bankası (DB) Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS), EBRD Performans Gereklilikleri ve IFC Performans Standartları uyarınca Projeye yönelik yürütülen Çevresel ve Sosyal Durum Tespit çalışmalarını katkıda bulunmak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu PKP, DB ÇSS 10 gerekliliklerine uygun olarak Projenin inşaat ve işletme aşamaları için Ares adına Golder Associates Müh. Müş. Proje İth. İhr. Tic. Ltd. Şti. (Golder) tarafından hazırlanmıştır ve şu ana kadar yürütülen paydaş katılım çalışmalarının değerlendirilmesine dayanmaktadır. PKP'de hedef gruplar ve ayrıca her bir grup için gerekli spesifik katılım faaliyetlerinin kapsamı belirlenmektedir.

Bağlama RES Projesine en yakın yerleşimler T7 türbinine 2 km mesafedeki Çiğir Mahallesi ve T13'e 2 km mesafedeki Töreli Mahallesidir. Proje sahası civarındaki diğer yakın yerleşimler Kuşluk, Değirmitaş, Hasbey, Yuva, Yemişlik, Bağlama, Anaköy, Daldere ve Söğütlü Mahalleleridir.

3079 m uzunluğundaki EİH Van İli Gevaş İlçesinde bulunan Kuşluk ve Yoldöndü Mahalleleri içerisindedir. EİH'ye en yakın yerleşim, hattın 1 km uzağında bulunan Kuşluk Mahallesidir.

Proje konumu Şekil 1'de gösterilmektedir.**Şekil 1: Bağlama RES Proje Saha Konumu Haritası1**



Şekil 1: Bağlama RES Proje Saha Konumu Haritası1

2.0 AMAÇ VE KAPSAM

PKP'nin genel amacı, Ares'in Proje süresince paydaş katılımını nasıl sağlamayı planladığını açıklamaktır. Paydaş katılımı bu gibi projeler için kilit bir faaliyettir; çünkü paydaşlarla açık bir iletişim kanalı kurulmasını, paydaşların projenin önemli etkilerini anlamalarını, Finansörün yerel beklentileri dikkate alarak bunları proje tasarımına katmasını ve bu sayede sağlıklı ve kapsamlı bir proje gerçekleştirilmesini sağlar. PKP'de görüş almaya yönelik bir plan sunulmaktadır; bu plan aşağıda amaçlar çerçevesinde tasarlanmıştır:

- Proje ve projeden etkilenen kişiler (PEK) ve diğer paydaşlar üzerindeki potansiyel etkileri hakkında zamanında bilgi sağlamak;
- Bu gruplara kendi durumlarına en uygun biçimde görüş ve kaygılarını dillendirme imkanı sağlamak;
- Bu gruplara/yerleşimlere teklif edilen önlemler konusunda geribildirimde bulunmak ve bu önlemleri kendileriyle görüşmek.

Proje, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Risk Sınıflandırmasına göre Kategori B olarak sınıflandırılmıştır. Dünya Bankası, potansiyel sınırlı olumsuz çevresel veya sosyal riskleri ve/veya etkileri az, genellikle sahaya özgü, büyük ölçüde geri döndürülebilir olan ve etki azaltma önlemleri yoluyla kolayca çözümlenebilecek projeler için projenin niteliğine ve ölçeği veya risklerine, etkilerine ve geliştirme aşamasına uygun bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmesini ve uygulanmasını gerekli kılmaktadır. Bu çerçevede, bu PKP'nin genel hedefleri aşağıdaki gibidir:

- Proje sahibine başta doğrudan etkilenen topluluklar olmak üzere paydaşlarıyla yapıcı bir ilişki kurma ve sürdürme konusunda yardımcı olacak sistematik bir paydaş katılım yaklaşımı belirlemek;
- Projenin paydaşlarıyla etkili etkileşim kurmak ve katılımı sürdürmek suretiyle çevresel ve sosyal performansı iyileştirmek;
- Projenin çevresel ve sosyal etkilerine ilişkin anlamlı bilgilerin proje paydaşları ile paylaşılmasını sağlamak;
- Projenin ömrü süresince etkilenen topluluklara kendilerini etkileyebilecek sorunlar hakkında katılım göstermek için kullanabilecekleri erişebilir, şeffaf ve açık bir katılım imkanını teşvik etmek ve bu imkanı sağlamak;
- Etkilenen toplulukların ve diğer paydaşların şikayetlerinin uygun biçimde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.

ÇSS 1'e göre, paydaş katılımı aşağıdaki unsurları bünyesinde barındırmalıdır:

- paydaşların tanımlanması ve analizi,
- paydaş katılım planlaması,
- bilgi paylaşımı,
- görüş alma ve katılım,
- şikayet mekanizması, ve
- ilgili paydaşlara sürekli raporlama.

Dünya Bankası kuralları gereği müşteriler projeden doğrudan etkilenen yerel topluluklara ve ilgili diğer paydaşlara zamanında, uygun, anlaşılır ve erişilebilir bilgi sağlamak adına kültürel yapıya uygun ve manipülasyona, cebir ve sindirmeye başvurmaksızın paydaş katılımı yürütmek zorundadır. Bu çerçevede, bu PKP'nin spesifik hedefleri aşağıdaki gibidir:

- Paydaşların, projeden nasıl etkilenebileceklerinin veya proje ile ilgili potansiyel ilgilerinin belirlenmesi, haritalanması ve değerlendirilmesi.
- Hassas ve dezavantajlı grupların belirlenmesinin sağlanması ve bu grupları devam eden görüş alma çalışmalarına dahil etmeye yönelik makul önlemlerin alınarak uygulanması.

Bu PKP Proje kapsamındaki bütün faaliyetler için geçerlidir. Ayrıca, PKP yaşayan bir belge olup Projenin farklı aşamalarında güncellenecektir.

3.0 DÜZENLEYİCİ GEREKLİLİKLERİ

A. GEÇERLİ TÜRK STANDARTLARI

TÜRKİYE CUMHURİYETİ ANAYASASI

"Türkiye Cumhuriyeti Anayasası" Projenin paydaş katılımı bileşeniyle ilgili ana dokümandır. Anayasanın katılımla ilgili maddeleri aşağıdaki gibidir:

VII. DÜŞÜNCE VE KANAAT HÜRRİYETİ

MADDE 25. Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

VIII. DÜŞÜNCEYİ AÇIKLAMA VE YAYMA HÜRRİYETİ

MADDE 26. Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

VIII. SAĞLIK, ÇEVRE VE KONUT

A. Sağlık hizmetleri ve çevrenin korunması

MADDE 56. Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir.

Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir.

XI. TARİH, KÜLTÜR VE TABİAT VARLIKLARININ KORUNMASI

MADDE 63. Devlet, tarih, kültür ve tabiat varlıklarının ve değerlerinin korunmasını sağlar, bu amaçla destekleyici ve teşvik edici tedbirleri alır.

VII. DİLEKÇE HAKKI

MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.

II. MEDENİ KANUN

Taşınmazlarla ilgili haklar ve sınırlamalar 4721 sayılı Medeni Kanunun (08.12.2001 tarihli ve 24607 sayılı RG) ilgili bölümünde yer almaktadır. Projenin bütün aşamalarında Türk medeni Kanunun hükümlerine uyulacaktır.

III. BİLGİ EDİNME HAKKI KANUNU

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda (24.10.2003 tarihli ve 25269 sayılı RG) demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını

kullanmalarına ilişkin esas ve usuller düzenlenmektedir. Herkes, kamu kuruluşları ve kamu kuruluşu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetleri konusunda bilgi edinme hakkına sahiptir.

IV. DİLEKÇE HAKKININ KULLANILMASINA DAİR KANUN

4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı RG) uyarınca Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma haklarına sahiptir. Türkiye'de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilmektedirler.

V. KAMULAŞTIRMA KANUNU

Paydaşların Projeye katılımıyla ilgili bir başka kanun da 2942 Sayılı İstimlak Kanunudur (04.11.1983 tarih ve 18215 sayılı Resmi Gazete).

Kamulaştırma işlemine ilişkin idari eylem; eylemin amacı, yetkilendirilmesi, usulü, nedeni ve konusuna göre 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu (08.11.1983 tarih ve 18215 sayılı Resmi Gazete) uyarınca gerçekleştirilmektedir.

VI. ÇEVRE KANUNU

Yukarıda değinilen mevzuata ilave olarak, Türk çevre mevzuatının temel kanunu, 5491 sayılı Kanunla değişik 2872 sayılı Çevre Kanunudur (11.08.1983 tarihli ve 18132 sayılı RG). Çevre Kanunu uyarınca vatandaşlarla birlikte Devlet, “kirleten öder” ve "kullanan öder” ilkeleri bazında çevrenin korunmasından sorumludur. Bu Kanun, Avrupa Birliği mevzuatıyla uyum çalışmaları kapsamında hazırlanan veya güncellenen çeşitli Yönetmelikler ve kararnamelerle desteklenmektedir.

Çevresel Etki Değerlendirmesinin başlıca aşamaları Türk Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliğinde düzenlenmiştir (25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı RG; son değişiklikler 09.02.2016, 26.05.2017 tarihlerinde yapılmıştır.

Çevresel Etki Değerlendirme Raporu gerektiren Projeler, ÇED süreci ve diğer ilgili ilkeler ve prosedürler, Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliğinde ayrıntılı şekilde düzenlenmiştir. İlk Türk ÇED Yönetmeliği 1993 tarihinde yürürlüğe konmuş ve 1997, 2002 ve 2003, 2008’de değiştirilmiş ve son ÇED Yönetmeliği 25 Kasım 2014’te yürürlüğe girmiş ve son değişikliği 26.05.2017 tarihinde yapılmıştır.

T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yayımlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliğine (25 Kasım 2014 tarihli ve 29186 sayılı RG) uygun olarak ÇED Süreci ile ilgili gereklilikler konusunda kamuyu aydınlatma çalışması yürütülmüştür.

Bağlama RES Projesinin toplam 50 MW kurulu güce sahip 25 türbin için hazırlanan ilk tasarımı için ÇED Olumlu Kararı 14 Aralık 2017 tarihinde alınmıştır. ÇED onayı sonrasında Proje tasarımında 15 türbin ve toplam 51,975 MW kurulu güç olarak tadil edilmiştir. Ardından, rüzgar analizi ve mühendislik çalışmaları ışığında Proje yeniden revize edilmiş ve nihai tasarım, her biri 3.8MW kapasiteli 14 türbin kullanılarak toplam 50 MWm/53.2 MWe kurulu güç olarak değiştirilmiştir.

B. GEÇERLİ ULUSLARARASI STANDARTLAR

EBRD PERFORMANS GEREKLİLİKLERİ

EBRD, Çevre ve Sosyal Politikası (Mayıs 2014) ve Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı başlıklı Performans Gerekliliği (PG) 10 uyarınca, çevre açısından sağlıklı ve sürdürülebilir kalkınmayı teşvik etme ilkesine bağlıdır. EBRD'nin paydaş katılımı gereklilikleri aşağıdaki belgelerde yer almaktadır:

- Çevre ve Sosyal Politikası (Mayıs 2014) ve Performans Gerekliliği (PG) 10: Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı

- Kamuyu Aydınlatma Politikası (2014)[1]

EBRD, EBRD tarafından finanse edilen projelerde halkın görüşünü alma, paydaş katılımı ve bilgi paylaşımı sürecini çevresel ve sosyal değerlendirme sürecini en erken aşamalarında başlatılması ve proje ömrü süresince devam ettirilmesi gereken kesintisiz, anlamlı ve kapsayıcı bir süreç olarak değerlendirmektedir.

DÜNYA BANKASI ÇEVRESEL VE SOSYAL STANDARTLARI

Dünya Bankasının Çevresel ve Sosyal Standartlarında Kurumun sürdürülebilir kalkınmaya olan bağlılığı kaydedilmektedir. ÇSS'ler kapsamında müşterinin yatırımın ömrü süresince uygulamakla yükümlü olduğu standartlar ile sosyal çalışmalara yön verecek geçerli standartlar aşağıdaki gibidir:

- ÇSS1 Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi,

ÇSS1, paydaş katılımı bağlamında müşterinin projenin riskleri, etkileri ve geliştirme aşaması ile orantılı, Etkilenen Toplulukların özelliklerine ve ilgilerine göre adapte edilmiş bir Paydaş Katılım Planı geliştirerek uygulamasını gerekli kılmaktadır. Paydaş Katılım Planı hassas veya dezavantajlı olarak belirlenen kişi/grupların etkin katılımı için farklı önlemler içerecektir. Paydaş katılım sürecinin önemli ölçüde topluluk temsilcilerine bağlı olduğu durumlarda müşteri, bu kişilerin gerçekten Etkilenen Toplulukları temsil ettiklerini, görüş alma faaliyetlerinin sonuçlarını bu topluluklarla doğru biçimde paylaşma konusunda kendilerine güvenileceğini doğrulamak için gerekli çabayı sarf edecektir. Bu PKP ayrıca DB ÇSS'nin paydaş katılımı ve bilgi paylaşımı gerekliliklerine de karşılık veren bir belgedir.

Özellikle ÇSS1 uyarınca aşağıdakiler gereklidir:

  - Projenin çevresel ve sosyal risk ve etkilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi.
  - Kalan etkilerden kaçınılması, bunların minimize edilmesi ve hala mevcut olduğu hallerde çalışanlara, Etkilenen Topluluklara ve çevreye olan risk ve etkilerinin telafi edilmesi/dengelenmesi.
  - Yönetim sistemlerinin etkili kullanımını sağlayarak müşterilerin çevresel ve sosyal performansının artırılması.
  - Etkilenen toplulukların ve diğer paydaşların şikayetlerinin ve dış iletişimlerin uygun biçimde yanıtlanmasının ve yönetilmesinin sağlanması.
  - Projenin ömrü süresince kendilerini etkileyebilecek sorunlar hakkında etkilenen topluluklarla yeterli etkileşimde bulunacak olanakların teşvik edilmesi ve sağlanması, çevresel ve sosyal konularla ilgili bilgilerin proje paydaşları ile paylaşılmasının ve bu paydaşlara duyurulmasının temin edilmesi.

- ÇSS2 İşgücü ve Çalışma Koşulları
- ÇSS4 Toplum Sağlığı ve Güvenliği
- ÇSS8 Kültürel Miras
- ÇSS10 Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı

Paydaş katılımı, proje ömrü süresince yürütülen kapsayıcı bir süreçtir. Gereğince tasarlanarak uygulanması durumunda güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin geliştirilmesini sağlar ki bu projenin çevresel ve sosyal risklerinin başarıyla yönetilmesinde çok önemlidir. Paydaş katılımının etkili olması için proje geliştirme sürecinin erken evresinde başlatılması ve projeyle ilgili erken dönemde alınacak kararların, projenin çevresel ve sosyal risk ve

[1] https://www.ebrd.com/news/publications/policies/environmental-and-social-policy-esp.html

etkilerinin değerlendirilmesinin, yönetiminin ve izlenmesinin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmesi gereklidir.

EKVATOR İLKELERİ

Ekvator İlkeleri (Eİ'ler), proje finansmanında sosyal ve çevresel risklerin belirlenmesinde, değerlendirilmesinde ve yönetilmesinde gönüllülük esasına dayalı bir finansal endüstri kıyas kriteridir.

Ekvator İlkeleri, sürdürülebilir proje finansmanı bakımından finans endüstrisinin "altın standardı" kabul edilmektedir. Uluslararası Finans Kurumunun (IFC) sosyal ve çevresel sürdürülebilirliğe ilişkin performans standartlarına ve Dünya Bankası Grubunun genel rehber ilkelerine dayalı olan Ekvator İlkelerinin amacı, bu İlkeleri benimsemiş her kurumun proje finansman faaliyetlerine ilişkin olarak kendi iç sosyal ve çevresel politikalarını, prosedürlerini ve standartlarını uygulaması esnasında ortak bir zemin ve çerçeve işlevi görmektir.

Ekvator İlkeleri Finans Kuruluşları (EPFI'ler), borçlanıcının Ekvator İlkelerinin uygulanmasına ilişkin EPFI çevresel ve sosyal politika ve prosedürlerini uygulamadığı veya uygulayamadığı projelere kredi vermeyeceklerini taahhüt etmektedirler.

Ares aşağıda sıralanan Ekvator İlkelerine uymayı taahhüt etmelidir:

- İlke 1: Gözden Geçirme ve Kategorizasyon
- İlke 2: Çevresel ve Sosyal Değerlendirme
- İlke 3: Geçerli Sosyal ve Çevresel Standartlar
- İlke 4: Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ve Ekvator İlkeleri Eylem Planı
- **İlke 5: Paydaş Katılımı**
- **İlke 6: Şikayet Mekanizması**
- İlke 7: Bağımsız Gözden Geçirme
- İlke 8: Sözleşmeler
- İlke 9: Bağımsız İzleme ve Raporlama
- İlke 10: Raporlama ve Şeffaflık

İlke 5'te özellikle "*A ve B Kategorisindeki Projeler için, EPFI'nin müşteriden Etkilenen Topluluklar ile ve gerekli hallerde Diğer Paydaşlar ile yapılandırılmış ve kültürel yapıya uygun, etkili bir Paydaş Katılım sürecini kesintisiz olarak yürüttüğünü göstermesini gerekli kılacağı"* öngörülmektedir. *Müşteri, Etkilenen Topluluklarda potansiyel olarak önemli olumsuz etkiler olduğunda bir Bilgilendirme, Görüş Alma ve Katılım süreci yürütecektir. Müşteri görüş alma sürecini Projenin risk ve etkilerine, Projenin gelişim aşamasına, Etkilenen Toplulukların dil tercihlerine, bu toplulukların karar alma süreçlerine ve hassas ve dezavantajlı grupların ihtiyaçlarına uygun olarak göre yapılandıracaktır. Bu süreçte dış manipülasyona, müdahalelere, cebir ve sindirici tutumlara mahal verilmemelidir.*

Müşteri, Paydaş Katılımını kolaylaştırmak adına Projenin risk ve etkilerine bağlı olarak ilgili Değerlendirme Dokümanlarını yerel dilde ve kültürel yapıya uygun şekilde Etkilenen Toplulukların ve varsa Diğer Paydaşların erişimine sunacaktır.

Müşteri, Paydaş Katılımı sürecinde mutabık kalınan aksiyonlar da dahil olmak üzere Paydaş Katılımı sürecinin sonuçlarını dikkate alacak ve bunları belgeleyecektir. Çevresel ve sosyal risklere ve olumsuz etkilere yol

açacak Projeler için bilgi paylaşımı Değerlendirme sürecinin başında, her halükarda ise Projenin inşaat aşamasının başlamasıyla birlikte gerçekleştirilmeli ve ardından paylaşıma kesintisiz devam edilmelidir."[2]

İlke 6'da özellikle "A ve B Kategorisindeki Projeler için, EPFI'nin müşteriden Projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin kaygı ve şikayetlerin çözümlenmesine yönelik bir şikayet mekanizması oluşturmasını gerekli kılacağı" öngörülmektedir. Şikayet Mekanizması birincil düzeyde Etkilenen Topluluklar tarafından kullanılacak olup Mekanizmanın ölçeği Projenin risk ve etkilerine göre ayarlanmalıdır. Şikayet Mekanizmasında kaygılar ivedilikle, kültürel yapıya uygun ve erişilebilir şekilde, herhangi bir maliyet getirmeksizin, sorunu veya kaygıyı dile getiren tarafa karşı intikam güdülmeksizin çözüme kavuşturulacaktır. Şikayet Mekanizması, adli veya idari çözüm yollarına engel teşkil etmemelidir. Müşteri Paydaş Katılımı sürecinde Etkilenen Toplulukları mekanizma hakkında bilgilendirecektir.

AVRUPA KOMİSYONU

Türkiye Avrupa mevzuatıyla bağlı olmamakla birlikte, Ares AB çevre politikasına uygun olarak paydaş katılımını geliştirmeye gayret edecektir.

ÇSDT, AB çevre politikasının kilit araçlarından biridir. 1985 yılında ilk ÇED Direktifinin (85/337/EEC sayılı Direktif) çıkmasından bu yana ÇED hukuku ve uygulamaları evrilmiştir. Bu Direktif 1997 yılında çıkarılan bir Direktifle (97/11/EC sayılı Direktif) değiştirilmiştir.

Paydaş katılımının birincil konuları, Çevre Konularında Halkın Katılımına ve Yargıya Başvuruya ilişkin Aarhus Sözleşmesi (Aarhus Sözleşmesi) ile uyumlu değişiklikler getiren ÇED Direktifi (85/337/EEC) ile ilintilidir.

Aarhus Sözleşmesinde üç kilit alana odaklanılmaktadır:

Bilgiye erişim: kamuoyunun bilgi talep edip edinebileceği, bu sayede bilgilendirilmiş olarak katılım sergileyebileceği bir sistemin mevcut olmasını sağlar;

Halkın katılımı; kamuoyunun önemli çevresel etkiler doğurabilecek faaliyetlerin karar alma süreçlerine erken aşamada katılmasını sağlar.

Yargıya erişim: kamuoyunun bilgiye erişime ve halkın katılımına ilişkin hükümlerin muhtemel ihlallerini inceleyecek yasal mekanizmalara sahip olmasını sağlar.

4.0 BEKLENEN GENEL SOSYAL ETKİLERİN ÖZETİ

Projenin farklı koşullar çerçevesinde farklı düzeylerde (ihmal edilebilir /küçük/ büyük) ve farklı türlerde (olumsuz/olumlu) etkiler doğurması muhtemeldir:

- Nüfus etkileri,
- Sosyoekonomik etkiler,
- Birey ve aile düzeyinde etkiler,
- Halk sağlığı, güvenlik ve emniyet etkileri,
- Titreşim, trafik, hafriyat işleri vb. nedeniyle topluluk altyapısı (örn. su, elektrik, ulaşım, konut) üzerindeki etkiler,
- Arazi edinimi etkileri,
- Somut olmayan kültür mirası üzerindeki etkiler,

[2] https://equator-principles.com/

- Gürültü kirliliği, ışık kirliliği, görsel kirlilik, hava kirliliği ve koku dahil hayatın normal akışına müdahale niteliğindeki etkiler,
- Akım yönetimi ve işgücü akımının etkileri,
- Kümülatif etkiler.

Bu PKP bu etkilerin yanı sıra Projenin inşaat öncesi, inşaat, işletme, kapanış ve işletmeye kapatma dönemlerinde beklenen ilave etkiler dikkate alınarak spesifik azaltım önlemleri ile güncellenmelidir.

5.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Paydaş, bir girişimde / projede/ faaliyette beyan edilmiş veya muhtemel ilgisi veya çıkarı bulunan her türlü şahıs/kişilik anlamına gelmektedir. Analizde göz önünde bulundurulacak paydaşların yelpazesi, hedef alanın ne denli karmaşık olduğuna, teklif edilen değişikliğin/projenin türüne ve paydaşların örgütlü olmadığı hallerde paydaşların katılımını sağlamaya yönelik teşviklere bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Paydaşlar farklı biçimlerde, büyüklükte ve kapasitede bulunabilir. Paydaş tanımına bireyler, kuruluşlar ve örgütlenmemiş gruplar dahildir. Paydaşlar çoğunlukla şu kategorilerden en az birine girmektedir: Uluslararası aktörler, ulusal veya siyasi aktörler, kamu kuruluşları, çıkar grupları, ticari/özel kar amaçlı kuruluşlar, kar amacı gütmeyen kuruluşlar (STK'lar, vakıflar), sivil toplum üyeleri ve projeden etkilenen kişiler.

Bütün Uluslararası Finans Kurumları (“IFI'lar”) projeden etkilenebilecek paydaşların görüşünün alınmasını zorunlu kılmaktadır. Paydaşlar ayrıca doğrudan etkilenmeyebilecek kişileri ve projeye fayda sağlayabilecek bilgi veya kaynaklara sahip diğer grupları da içermektedir.

Paydaş Analizinin dört ana özelliği bulunmaktadır: Paydaşların konu ile ilgili pozisyonu, sahip oldukları nüfuz (güç), ilgilerinin düzeyi ve mensup oldukları veya makul planda bağlantılı olabilecekleri grup/koalisyon.[3]

Paydaş analizinin temel hedeflerinden biri proje etkilerinden olumsuz etkilenebilecek veya haksız yere proje faydalarının dışında tutulmuş kişilerin net biçimde belirlenmesidir. Bu çalışma yürütülürken hassas gruplara özel önem verilerek orantısız etkilenmemeleri sağlanmalı, olumsuz etkiler önlenmeli veya azaltılmalıdır.

Görüşlerine başvurmak amacıyla paydaşların belirlenmesinin iki kilit adımı mevcuttur:

I. İlgili paydaş kategorilerinin belirlenmesi; ve
II. Her paydaş kategorisi içerisinde kiminle ve nasıl katılım sağlanacağının belirlenmesi.

Bağlama Rüzgar Enerji Santrali Projesinin paydaşları kabaca aşağıdaki gibi kategorize edilebilir; detaylar ise sonraki bölümde verilmektedir:

- Olumsuz etkilenen kişi ve gruplar
- Hedeflenen yararlanıcılar
- Proje çalışanları ve temsilcileri
- Uygulayıcı kurum personeli ve danışmanları
- Projeye katkıda bulunan diğer kamu kurumları (örn. kamulaştırmadan sorumlu kurum, yayım hizmetlerinden sorumlu ve proje ile işbirliği yapabilecek diğer kamu kurumları vb.)
- Kamu politika yapıcıları ve yerel makamlar
- Sivil toplum (yerel ve uluslararası STK'lar, toplum tabanlı örgütler, dini gruplar, medya vb.)

[3] http://www1.worldbank.org/publicsector/anticorrupt/PoliticalEconomy/PDFVersion.pdf

- Akademik kuruluşlar ve araştırma kuruluşları
- Örgütlü çıkar grupları (iş dernekleri, sendikalar, diğer)
- Proje alanında faaliyet gösteren veya projede rol alması beklenen özel sektör şirketleri
- Dünya Bankası gibi finansman kuruluşları

6.0 İLETİŞİM YÖNTEMLERİ

Kullanılacak iletişim yöntemleri projenin aşamasına, görüş alınacak / bilgilendirme yapılacak konuya ve paydaş türüne göre değişiklik gösterebilir. Proje dahilindeki paydaşlarla iletişim yöntemleri aşağıdakileri içermekle birlikte bunlarla sınırlı değildir:

- Kalkın katılım etkinlikleri veya toplantıları
- Çalıştay ve seminerler
- Kilit bilgi kaynakları ile görüş alma toplantıları
- Odak grup görüşmeleri
- Yuvarlak masa toplantıları
- Anket veya araştırma kapsamında yapılan görüşmeler
- Elektronik ortam üzerinden yürütülen görüş alma faaliyetleri
- Farkındalık ve dış ulaşım faaliyetleri
- İç/dış şikayet mekanizması

Bağlama Projesi için önerilen iletişim yöntemleri aşağıda yer almaktadır:

Tablo 1: Paydaşlarla İletişim Süreci1

Paydaşlar	İletişim yöntemi	Açıklanacak bilgi	Takvim
Yoldöndü, Bağlama, Kuşluk, Anaköy, Daldere, Töreli, Söğütlü köyü sakinleri ve kayıt dışı arazi kullanıcıları Yoldöndü, Bağlama, Kuşluk, Anaköy, Daldere, Töreli, Söğütlü köylerinde yaşayan hassas gruplar (Tanıma göre yalnız yaşayan ve aile reisinin çocuk olduğu haneler, genç işsizler, yoksullar, yaşlılar ve engelliler)	Posta kutulu bilgilendirme panoları, köy odalarını / belediyeleri / valilikleri, belediye başkanlarını, muhtarlıkları şahsen ziyaret, dış şikayet mekanizması, talep üzerine proje sahasına en yakın yerel kütüphane ile belge paylaşılması	Projenin Teknik Olmayan Özeti (TOÖ), şikayet mekanizması, ÇED Gerekli Değildir kararı, her türlü ÇED bilgisi ve gerekmesi halinde ilave bilgiler. İnşaat takvimi, ÇSG performans verileri.	İnşaat öncesinde ve proje uygulaması süresince Şikayetler ve açık iş pozisyonları hakkında güncel bilgi Yeni proseslerin veya mevcut proseslerde yapılan değişikliklerin işletmeye alınması öncesinde
Gevaş Jandarma	Yüz yüze iletişim, günlük	İnşaat takvimi, ÇSG	İnşaat öncesinde ve

Komutanlığı	bilgi paylaşımı, dış şikayet mekanizması	performans verileri, güncel güvenlik ve emniyet bilgileri	proje uygulaması süresince Şikayetler ve açık iş pozisyonları hakkında yıllık güncel bilgi Yeni proseslerin veya mevcut proseslerde yapılan değişikliklerin işletmeye alınması öncesinde
Yoldöndü, Bağlama, Kuşluk, Anaköy, Daldere, Töreli ve Söğütlü köy muhtarları	Posta kutulu bilgilendirme panoları, köy odalarını / belediyeleri / valilikleri, belediye başkanlarını, muhtarlıkları şahsen ziyaret, dış şikayet mekanizması	Projenin Teknik Olmayan Özeti (TOÖ), şikayet mekanizması, ÇED Gerekli Değildir kararı, her türlü ÇED bilgisi ve gerekmesi halinde ilave bilgiler. İnşaat takvimi, ÇSG performans verileri.	İnşaat öncesinde ve proje uygulaması süresince Gerektiğinde şikayetler ve açık iş pozisyonları hakkında güncel bilgi Yeni proseslerin veya mevcut proseslerde yapılan değişikliklerin işletmeye alınması öncesinde
Analistler, Paydaşlar, Yatırımcılar	Yatırımcı konferansları, Merkezde yüz yüze toplantılar, telefon veya e-posta yoluyla gelen bilgi taleplerine karşılık verilmesi, telekonferanslar, analist toplantıları, üst yönetim toplantıları	Yıllık rapor, şirket sunumları, kar açıklamaları, özel durum açıklamalarına ilişkin duyurular	Yıllık
Yerel STK'lar	Telefon, gazete, talep üzerine bilgi temini ve toplantı düzenlenmesi	Talep üzerine TOÖ üzerinden detaylı proje bilgilendirmesi	Gerektiğinde
Köy bölgesi ve ilçe meclisleri	Toplantılar, telefon, e-posta, meclis binalarında bilgilendirme panoları	ÇED Gerekli Değildir kararı, her türlü ÇED bilgisi ve gerekmesi halinde ilave bilgiler. TOÖ, açık iş pozisyonları	Gerektiğinde
Sendikalar (Enerji-İş ve diğer ilgili sendikalar)	Yüz yüze değerlendirmeler, toplu sözleşme, ortak projeler, Genel Kurul, açık	İnşaat takvimi, ÇSG performans verileri, açık iş pozisyonları	Gerektiğinde

	işveren toplantıları		
Üniversiteler	Konferanslar, eğitimler	Teknik bilgi paylaşımı	Gerektiğinde
İşçiler	Bilgilendirme panoları ve toplantılar, bilgilendirme amaçlı e-postalar, iç şikayet mekanizması, personel memnuniyet ve sadakat anketleri, çevrim için fikir alma platformu, (varsa) intranet, iç iletişim etkinlikleri, duyurular, komite toplantıları, sektörel yayınlar, ortak projeler	TOÖ, sağlık ve güvenlik gereklilikleri, işçi koruma gereklilikleri, işçi şikayet mekanizması	Sürekli
Mal ve hizmet tedarikçileri	Proje sahası ofisleri, ofis ziyaretleri, (varsa) tedarikçi portalı, denetimler, ortak projeler, konferanslar, seminerler, kurumsal üyelikler	TOÖ, ihale dokümanları ve sonuçları, ÇSG dahil satın alma gereklilikleri, işçi koruma gereklilikleri, şikayet mekanizması	Gerektiğinde
Her köyün, ilçenin, belediyenin, vilayetin acil birimi	İlgili birimle resmi e-posta, toplantı, telefon görüşmeleri yoluyla iletişim	ÇED (gerekirse), Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Planı	Yeni proseslerin veya mevcut proseslerde yapılan değişikliklerin yapımı öncesinde İşletme aşamasında Acil durum sonrası geribildirim
TEİAŞ	Resmi e-postalar	TOÖ, (gerekirse) ÇED ve ekleri	Gerektiğinde
Kültürel ve doğal miras paydaşları <u>Bölgesel:</u> Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü <u>Yerel:</u> Bitlis Valiliği, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Van Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma	Resmi e-postalar, telefon görüşmeleri, yüz yüze toplantı	TOÖ, (gerekirse) ÇED ve ekleri, rastlantısal buluntu sonuçları, resmi bilgi paylaşımı	Gerektiğinde

Bölge Kurulu Müdürlüğü			
Uluslararası STK'lar	Doğrudan temas yoktur, belgeler Fina Enerji web sitesinde mevcuttur	TOÖ	Kredi süresince
Bölgesel kitle iletişim araçları	Doğrudan temas yoktur, gerekirse telefon ve e-posta yoluyla	Talep üzerine detaylı proje bilgileri ve TOÖ	Gerektiğinde

Halkın görüşünü alma etkinliklerinde ele alınması gerekli temel hususlar aşağıdakileri içermelidir:[4]

- Tartışmanın hedefleri, etkinliğin nasıl yapılandırılacağı ve beklenen takip faaliyetleri izah edilmelidir.
- Tartışma gündemi hakkında fikirbirliği sağlanmalıdır. Bazı durumlar, özellikle güven düzeyinin düşük olduğu hallerde tartışma oturumuna geçmeden önce resmi bir protokol üzerinde mutabakata varılması gerekebilir.
- Proje ile ilgili toplantı öncesinde insanlara dağıtılmış bilgiler yeniden özetlenmelidir.
- Beklentiler yönetilmeli, görüş alma faaliyetinin karar alma sürecinde ne rol oynayacağı net biçimde açıklanmalıdır.
- Minimum olarak tartışma kapsamına insanların projenin faydaları ve potansiyel olumsuz etkileri ile ilgili algı ve beklentilerinin dahil edilmesi sağlanmalı, olumsuz etkilerin nasıl önlenebileceği veya minimize edilebileceği, muhtemel uygun azaltım mekanizmaları ve insanların uygun kurumsal ve organizasyonel mekanizmalar olarak addettiği mekanizmalar hakkında bilgi verilmelidir.
- İnsanlara fikirlerini dile getirmeleri için yeterli süre tanınmalıdır. Gerekirse takip tartışmalarının düzenlenmesi hususu göz önünde bulundurulmalıdır.
- Dinleme, izah etme ve empati kurma yeteneğine sahip kolaylaştırıcılar seçilmelidir. Mümkünse yerelde tanınan ve güvenilen kolaylaştırıcılar seçilmelidir.
- Tartışılan noktalar özetlenmeli, takip faaliyetlerinin ve geribildirim sürecinin nasıl işleyeceği açıklanmalıdır.
- İnsanların proje ile nasıl iletişim kurabilecekleri, projenin yükümlülüklerini yerine getirmemesi ve zarara neden olması durumunda hangi yollara başvurma haklarının olduğu izah edilmelidir.

7.0 ŞİKAYET MEKANİZMASI

IFC İyi Uygulama Notuna göre, şikayet mekanizması, projede etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili kaygılarını ve şikayetlerini tanımlar. Bu nedenle, bu kaygıların ve şikayetlerin alınarak çözümlenmesi amacıyla bu tür bir şikayet mekanizması uygulanmalıdır. Şikayet mekanizması, proje ile bağlantılı şikayet ve iyileştirme önerilerinin zamanında alınarak çözülmesini kolaylaştıran erişilebilir ve kapsayıcı bir sistem, süreç veya prosedür olmalıdır. Etkili bir şikayet mekanizması, projeden etkilenen taraflara bir çözüm yolu sağlayarak sorunların erken aşamada ele alınmasını sağlar.

Şikayet Mekanizmasının ilke olarak dört amacı vardır:

[4] Amerika Kıtası Kalkınma Bankası, Anlamlı Paydaş İstişaresi (2017).

I. Proje tasarımı ve geliştirilmesi ile ilgili alınacak kararlar için bilgi sağlamalıdır; dolayısıyla proje yönetim sisteminin bir parçası olmalıdır;
II. Sorunların zamanında çözülmesine hizmet edecek ve sorunların sosyal çatışmaya dönüşmesini önleyecek bir mekanizma işlevi görmelidir;
III. İnsanların gerektiğinde çözüm yolu olarak başvurabileceği bir hesap verebilirlik mekanizması olmalıdır; ve
IV. Projenin izleme ve değerlendirmesine eklemlenerek kurumsal öğrenme sürecine katkıda bulunmalıdır.

Bu nedenle, iyi işleyen bir şikayet mekanizması, oranlı, kültürel yapıya uygun, erişilebilir, şeffaf be hesap verebilir olmalı ve uygun biçimde korunmalıdır.

Şikayet yönetim sisteminin önerilen adımları aşağıdaki gibidir:

Adım 1: Şikayet Yönetimi Prosedürlerinin Kamuoyuna Duyurulması

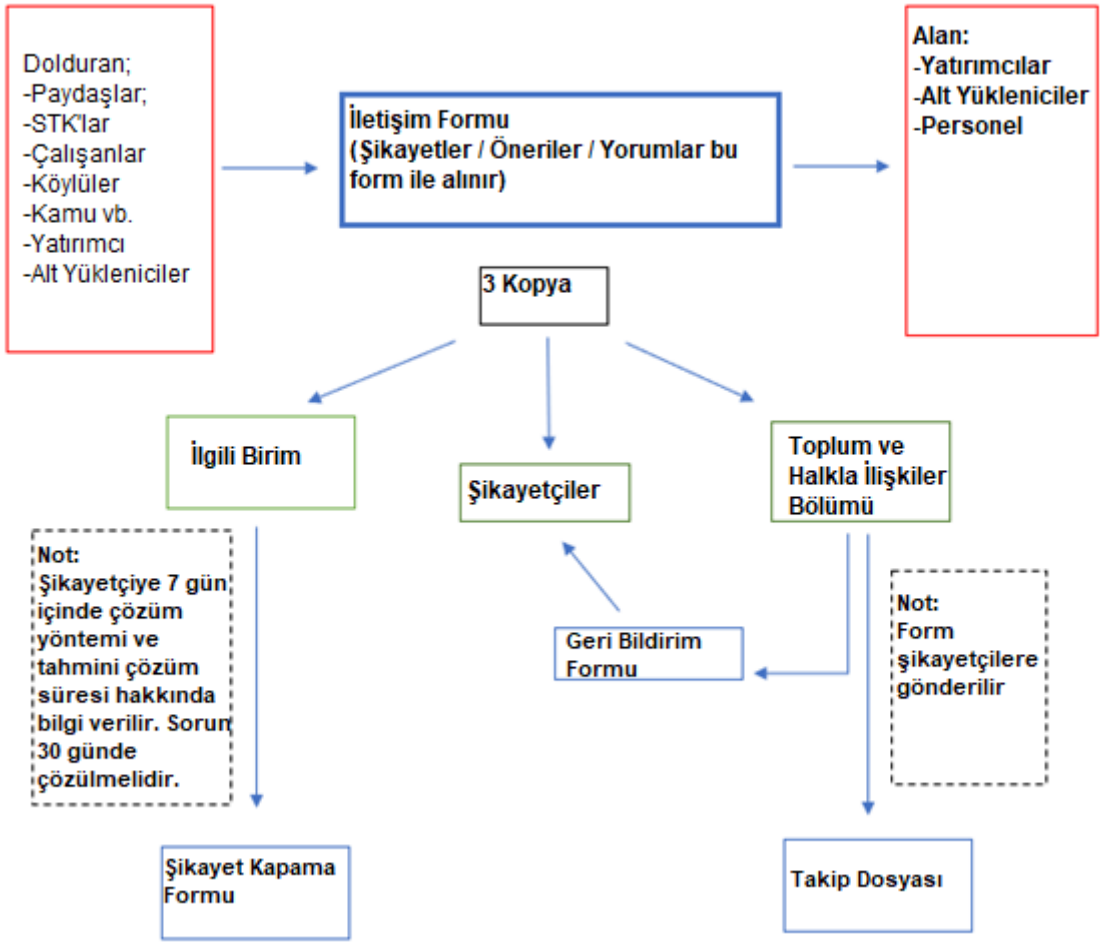
Adım 2: Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

Adım 3: Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Adım 4: Çözüm Seçeneklerinin Geliştirilmesi ve bir Karşılık Hazırlanması

Adım 5: Şikayet mekanizmasının İzlenmesi, Raporlanması ve Değerlendirilmesi

Önerilen şikayet çözüm prosedürünün aşağıdaki şekilde yürütülmesi önerilmektedir.



Şekil 2: Şikayet Çözüm Süreci

2

8.0 İZLEME VE RAPORLAMA

Toplanan ve çözüme kavuşturulan iç/dış şikayetler ile paydaş katılım faaliyetleri kaydedilmeli ve izlenmelidir. Bu kapsamda, izleme göstergeleri aşağıdaki şekilde belirlenmektedir:

Tablo 2: Kilit İzleme Önlemleri2

Yok	Konu/ Boyutlar	Yöntemler	Sorumlu Taraflar	Sıklık
PKP-01	Topluluk Şikayetleri	Halkla İlişkiler Görevlisi (HİG) ve SGÇ Yöneticisi (aynı zamanda HİG görevini de yürütülebilir) şikayetlerin / önerilerin kaydını Şikayet Veritabanında tutacak, ilgili detayları (şikayet sahibi, tarih, durum (açık veya kapalı) vb.) girecektir.	HİG veya SGÇ Yöneticisi	Sürekli
PKP-02	Halk ve yerel makamlar ile katılım faaliyetleri	HİG veya SGÇ Yöneticisi yerel topluluklar ve merciler ile yürütülen bütün resmi ve gayrı resmi katılım faaliyetlerini Paydaş Yönetim Sistemine kaydedecektir. Bu, komiteler ve çalışma grupları ile etkileşimleri içerecektir. Katılım faaliyetleri güncellenerek bu etkileşimler paydaş katılım planına dahil edilecektir. Ares, 6 ayda bir İşletme Yöneticisi veya Yönetim temsilcisi / Proje Müdürü veya belirlenmiş başka bir ytkili tarafından (şirketteki iç denetçi veya harici üçüncü taraf şirketler) paydaş katılımı süreci ile ilgili bir iç denetim yapılmasını sağlayacaktır.	HİG veya SGÇ Yöneticisi	Yılda iki kez
PKP-03	Dağıtılacak bilgi açıklama materyalleri	HİG veya SGÇ Yöneticisi hazırlanarak dağıtılan el ilanlarının, broşürlerinin, bültenlerin türlerinin ve dağıtılacakları konumların kaydını tutacak ve bu bilgiler paydaş katılım raporuna* dahil edilecektir.	HİG veya SGÇ Yöneticisi	Gerektiğinde
PKP-04	Kurumsal Sosyal Sorumluluk Programı	HİG veya SGÇ Yöneticisi Proje kapsamında yürütülen (sürdürülebilir kalkınma projeleri, ayni ve nakdi yardım desteği, altyapı iyileştirme faaliyetleri vb.) kurumsal sosyal faaliyetlerini izleyerek kayıt altına alacak, bu kayıtlar paydaş katılım raporuna* dahil edilecektir.	HİG veya SGÇ Yöneticisi	Gerektiğinde

* PKP, yaşayan bir belgedir ve projenin ömrü süresince güncellenecektir.

Aşağıdaki konularda kayıt tutulacaktır:

1) İstişare toplantıları,

2) Paydaş katılım faaliyetleri,

3) İletilen şikayetler (hem iç hem dış) ve bunları kapatmak için alınan aksiyonlar,

4) Görüş alma toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında topluluk fertleri tarafından sunulan görüşler/öneriler/yorumlar (şikayet mekanizmasına kaydedilecektir),

5) Basın açıklamaları ve görüşmeler,

6) Denetim, inceleme ve olayların kayıtları.

Şikayet kaydı ve paydaş katılım kaydı şablonları Ek C ve D'de yer almaktadır.

9.0 ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Paydaş katılımı konusunda Proje personeli arasında rol ve sorumluluk dağılımı aşağıdaki gibidir:

Tablo 3: Roller ve Sorumluluklar3

Roller	Tanım ve Sorumluluklar
İşletme/Proje Yöneticisi	İşletme/Proje Yöneticisi aşağıdakilerden sorumludur: ■ Bu PKP'nin doğru ve etkili bir şekilde uygulanmasının izlenmesi; ■ Çevresel, sosyal ve SG ile ilgili dokümanların ve uygulamaların etkinliğinin ve bu konular için atanan personellerin verimliliğinin ve etkinliğinin denetlenmesi; ■ İşgücünün yönetilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, personel eğitimi için kaynakların sağlanması ve performans değerlendirmelerinin yapılmasının sağlanması; ■ Halkla İlişkiler ekibinin süreci öngörülen şekilde yönettiğinin izlenmesi,
Saha SGÇ Uzmanı / Yöneticisi*	SGÇ Yöneticisinin sorumlulukları şunlardır: ■ Proje faaliyetleri için geçerli ulusal ve uluslararası mevzuat/kuralların tespit edilmesi ve bu konuda İşletme Yöneticisi/ Proje Müdürünün bilgilendirilmesi, ■ Çevresel ve sosyal etkiler ile İSG tehlikelerinin ve aksiyonların, potansiyel azaltım önlemlerinin ve potansiyel sosyal şikayetleri ortadan kaldıracak önlemlerin belirlenmesi, ■ İnşaat aşamasında yüklenici sözleşme / anlaşmalarında çevre, sosyal ve SG gerekliliklerinin Proje standartlarına uygun olarak yer almasının sağlanması ve bu yüklenicilerin performansının denetlenmesi; ■ Çalışanlar için gereken eğitim materyallerinin belirlenmesi ve sağlanması; ■ Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kuruluşlardan gelen çevresel, sosyal ve İSG konularıyla alakalı şikayetlere karşılık verilmesi; ■ Her şikayet ile ilgili olarak şikayet mekanizmasından elde edilen sonuçları denetler.
Proje Sosyal Görevlisi / Halkla İlişkiler Görevlisi	Halkla İlişkiler Görevlisi aşağıdakilerden sorumludur: ■ Şikayetlerin kaydının Şikayet Veritabanında tutulması, ilgili detayların (şikayet sahibi, tarih, durum (açık, bekliyor veya kapalı) vb.) veritabanına girilmesi;

Roller	Tanım ve Sorumluluklar
	■ SGÇ Yöneticisinin toplanan şikayetlerin ilk değerlendirmesi konusunda desteklenmesi; ■ Bütün şikayetlere bir hafta içerisinde geri dönülmesinin ve şikayetlerin 1 ay içerisinde çözülmesinin sağlanması; ■ Topluluk şikayetlerinin sonuçları konusunda topluluğa düzenli geri bildirimin sağlanması; ■ Yerel topluluklarla olan resmi ve resmi olmayan katılım faaliyetlerinin Paydaş Yönetim Sisteminde kayıt altına alınması. Bu, komiteler ve çalışma grupları ile etkileşimleri içerecektir. Bu etkileşimler, paydaş katılım raporunda özetlenecektir; ■ Hazırlanarak dağıtılan el ilanlarının, broşürlerinin, bültenlerin türlerinin ve dağıtılacakları konumların kaydını tutacak ve bu bilgiler paydaş katılım raporuna dahil edilecektir; ■ Proje kapsamında yürütülen kurumsal sosyal faaliyetlerinin izlenerek kayıt altına alınması, bu kayıtların paydaş katılım raporuna dahil edilmesi; ■ Şikayetlere verilen karşılıkların aktif bir şekilde toplanması için 3 ayda bir paydaş toplantıları düzenlenmesi; Kapatma Formu ile şikayette bulunan tüm paydaşlara şikayetlerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içinde geri bildirimde bulunulması (Adlarını ve iletişim bilgilerini veren şikayetçilere şikayet çözüm süreci başladıktan 7 gün içerisinde bilgi verilir).
Yükleniciler/ Alt Yükleniciler	Yükleniciler / Alt Yükleniciler paydaşlarla olan etkileşimlerinde kendi yetkilerini aşan taahhütlerde bulunmamalı, bu PKP'de ve Ares'in ilgili Yönetim Sistemi belgelerinde yer alan diğer kuralları takip etmelidirler. Yükleniciler kendi iç şikayet mekanizmalarını oluşturmaktan ve Ares'e raporlamadan sorumludur.

*SGÇ Yöneticisi, halkla ilişkiler görevlisi olarak görev yapabilir.

10.0 YÜKÜMLÜLÜKLER

Ares paydaş katılımının planlanmasından ve yönetiminden sorumlu olacaktır. Ares'e ulaşmak için aşağıdaki iletişim bilgileri kullanılabilir. Bütün paydaşlar bu PKP konusunda Ares'e geribildirimde bulunmaya davet edilmektedir. Bu amaçla aşağıdaki irtibat bilgileri kullanılabilir.

İstanbul ofisi;	Van ofisi;
Adı:	Adı:
Unvanı:	Unvanı:
Tel.:	Tel.:
Adres:	Adres:
E-posta:	E-posta:
Web sitesi:	Web sitesi:

KAYNAKLAR

- Ekvator İlkeleri (2013), https://equator-principles.com/
- Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası, Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP) https://www.ebrd.com/news/publications/policies/environmental-and-social-policy-esp.html
- Amerika Kıtası Kalkınma Bankası, Anlamlı Paydaş İstişaresi (2017).
- Uluslararası Finans Kurumu, Performans Standartları (2012) https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_Ext_Content/IFC_External_Corporate_Site/Sustainability-At-IFC/Policies-Standards/Performance-Standards
- Paydaş Analizi Nedir, http://www1.worldbank.org/publicsector/anticorrupt/PoliticalEconomy/PDFVersion.pdf
- Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları, https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards

EK A

İç Şikayet Formu

İÇ ŞİKAYET FORMU

Referans No:	
Adı, Soyadı Not: Rızanız olmaksızın kimlik bilgilerinizin üçüncü taraflara açıklanmasını istemezseniz kimliğinizi gizli tutabilirsiniz	**Adı, Soyadı: _____** ☐ Şikayetim esnasında kimliğimi gizli tutmak istiyorum ☐ Rızam olmaksızın kimliğimin açıklanmamasını istiyorum.
İletişim Bilgileri **Şikayetçinin iletişim tercihi (posta, telefon, e-posta).**	☐ **Posta ile:** **Posta adresi:** ☐ **Telefon ile:** _____ ☐ **E-posta ile:** _____ ☐ **İrtibata geçilmesini istemiyorum**
Olayı veya Şikayetinizi Açıklayınız:	Ne meydana geldi? Nerede meydana geldi? Kimin başına geldi? Sorunun sonucunda ne oldu?
Vakanın özeti	
Olay/Şikayet Tarihi:	
	☐ **Bir defalık olay/şikayet (Tarih _____)** ☐ **Bir defadan fazla oldu (kaç defa? _____)** ☐ **Devam ediyor (Ayrıntı veriniz)**
Sorunun çözülmesi için ne yapılması gerektiğini düşünüyorsunuz?	

İç kullanım içindir: Şikayetin durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayeti kapatan:		
Alınan aksiyonlar (Ayrıntı veriniz):		

EK B

Dış Şikayet Formu

DIŞ ŞİKAYET FORMU

<table>
<tr><td colspan="3">Şikayetçi hakkında bilgiler</td></tr>
<tr><td colspan="2">Adı, Soyadı:</td><td rowspan="4">İç kullanım içindir: Şikayet iletim yöntemi
1. Şahsen
2. Telefon ile
3. Posta ile
4. E-posta ile
5. Diğer (belirtiniz).....</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tarih: ___/___/_____</td></tr>
<tr><td colspan="2">Adresi</td></tr>
<tr><td colspan="2">Telefon</td></tr>
<tr><td colspan="2">E-posta</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Şikayeti alanın Adı ve Soyadı</td><td>Şikayet tarihi ve imza</td></tr>
<tr><td colspan="3">ŞİKAYETÇİ HAKKINDA BİLGİLER:</td></tr>
<tr><td colspan="3">• Bir defalık olay (sorun/şikayet tarihi) .....

• Şikayet birden fazla mı oluyor?
☐ Evet ise, (kaç defa?).....
☐ Yok

• Sorun/şikayet devam ediyor mu? (“Evet” ise , detay veriniz):</td></tr>
<tr><td colspan="3">İç kullanım içindir: Kayıt ve Yanıt</td></tr>
<tr><td colspan="2">Şikayet referans no:</td><td>Şikayet kayıt tarihi:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Şikayeti kaydeden personelin adı</td><td rowspan="2">Kopya aktarımı:
• İlgili birim
• Diğer (belirtiniz).....</td></tr>
<tr><td colspan="2">Gerekli aksiyon:</td></tr>
<tr><td colspan="3">İç kullanım içindir: Şikayetin durumu</td></tr>
<tr><td></td><td>Tarih:</td><td>İmza:</td></tr>
<tr><td>Şikayeti kapatan:</td><td></td><td></td></tr>
</table>

EK C

Şikayet Kaydı

Şikayet Kaydı

Aşağıdaki şablon yorum, talep ve şikayetlerin izleme amacıyla kaydedilmesinde yardımcı olacaktır.

Şikayetçinin ad/irtibat bilgileri	Alındığı tarih	Teslim alan personel	Şikayet / yorum detayları	Sorumluluk	Alınan aksiyon	Durum/Çözüldüğü tarih

EK D

Paydaş Katılım Kaydı

Paydaş Katılım Faaliyet Kaydı

No	Tipi	Tarih	Yerleşim	Toplantının adı
1.	Halkın görüşünü alma toplantısı			
2.	Proje geliştirme toplantısı			
3.	Yerel makamlarla toplantı			
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				

EK E

Medya Araştırması

BAŞLIK	KAYNAK
Bağlama Rüzgar Enerji Santrali Projesi için Halkın Katılımı Toplantısına Davet; Tarih: 20.01.2017, Saat: 14:00	https://www.ilan.gov.tr/detay-tebligat-kurumsal-tebligat-ve-duyurular-halkin-katilimi-ced-toplantisi-239144.html
Ares Elektrik'ten Bağlama Projesi	http://www.yatirimlar.com/haber-Ares_Elektrik_Baglama_RES_Projesi-236477.htm
Ares Van'da 50 MW'lık RES Kuracak	https://www.enerjigunlugu.net/ares-elektrik-vana-50-mwlik-res-kuracak-21049h.htm

İmza Sayfası

Golder Associates (Turkey) Ltd. Şti

Türkiye'de kayıtlıdır; Sicil No . 53/3069

KDV No. 396 056 79 79
Golder ve G logosu, Golder Associates Corporation markalarıdır.

golder.com