

ERGUVAN ENERJİ ELEKTRİK ÜRETİM A.Ş. GÖKTEPE RÜZGAR ENERJİ SANTRALİ PROJESİ

Paydaş Katılım Planı (PKP)
(Plan No: GTP-PLN-SOC-002)



**MGS PROJECT CONSULTANCY
ENGINEERING TRADE LIMITED CO.**

Kasım 2021



İçindekiler

Tablolar	ii
Şekiller	ii
1 GİRİŞ	3
1.1 Genel Bilgiler	3
1.2 Amaç ve Kapsam	4
1.2.1 Amaç	4
1.2.2 Kapsam	5
1.3 Tanımlar	5
1.4 Kısaltmalar	6
1.5 Referanslar	6
2 KİLİT İLKELER, ROLLER VE SORUMLULUKLAR	7
2.1 Roller ve Sorumluluklar	7
3 PROJE STANDARTLARI	8
3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar	9
3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası	9
3.1.2 Medeni Hukuk	9
3.1.3 Bilgi Edinme Hakkı Yasası	10
3.1.4 Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun	10
3.1.5 Kamulaştırma Hukuku	10
3.1.6 Çevre Hukuku	10
3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler	11
3.2.1 IFC Performans Standartları	11
3.2.2 AIIB Çevresel ve Sosyal Standartlar	12
4 PAYDAŞ KATILIMI	14
4.1 Erken Katılım	14
5 PAYDAŞ TANIMLAMA	15
6 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	16
7 BİLGİ AÇIKLAMASI İÇİN ARAÇLAR & YÖNTEMLER	22
7.1 Dahili / Web Sitesi	22
7.2 Bilgi Sayfaları	22
7.3 Yerel Topluluklara Yanıt Verme ve Halk İçin Yayımlama	22
7.4 Bilgilendirme Faaliyetleri	22
8 ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ	23
8.1 Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürü	23
8.1.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış)	24
8.1.2 Şikâyetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi	25
8.1.3 Paydaşlara Geribildirim	25



8.1.4	Şikâyet Mekanizması İletişimi.....	26
8.2	Erguvan Enerji İletişim Bilgileri	26
9	İZLEME.....	27
9.1	Kilit İzleme Faaliyetleri.....	27
9.2	Kilit Performans Göstergesi (KPG'ler)	28
10	EĞİTİM.....	29
11	DENETİM VE RAPORLAMA	29
11.1	Denetim.....	29
11.2	Kayıt Tutma ve Raporlama.....	29
EKLER.....		31
EK A:	ŞİKAYET KAYIT FORMU	32
EK C:	ŞİKAYET VERİTABANI	35
EK D:	İÇ ŞİKAYET FORMU.....	36

Tablolar

Tablo 2-1.	Kilit Roller ve Sorumluluklar	7
Tablo 5-1.	Paydaş Grupları	15
Tablo 6-1.	Paydaş Katılım Programı.....	18
Tablo 9-1.	Kilit İzleme Önlemleri.....	28
Tablo 9-2.	Kilit Performans Göstergeleri ve İzleme Önlemleri.....	28

Şekiller

Şekil 1-1.	Sosyal Çalışmaya dahil edilen yerleşimler	4
------------	---	---



1 GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP"), IFC Performans Standartlarına ("PS") ve AIIB Çevresel ve Sosyal Standartlarına ("ÇSS"ler) göre Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin değerlendirilmesi için yapılan çalışmaları tamamlamak üzere hazırlanmıştır. Bu Planın referans numarası GTP-PLN-SOC-002'dir.

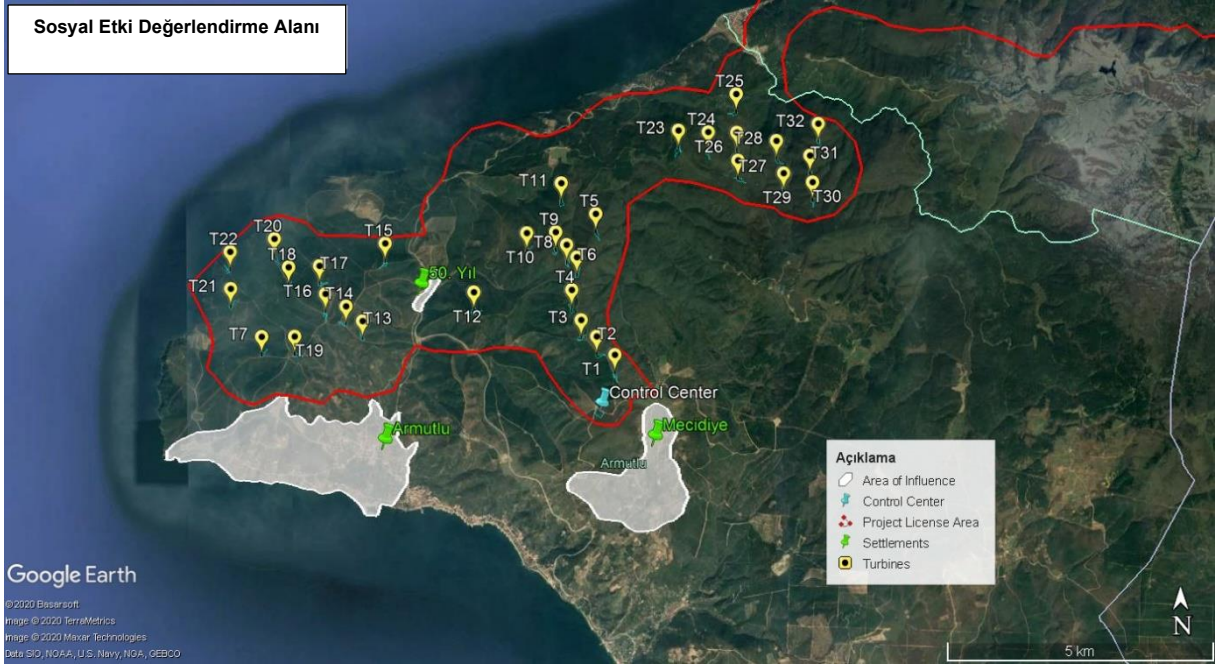
1.1 Genel Bilgiler

Bundan böyle "Proje" olarak anılacak olan Göktepe Rüzgar Enerjisi Santrali (RES) Projesi'nin Yalova İli, Armutlu İlçesi sınırları içerisinde kurulması ve işletilmesi planlanmaktadır. Erguvan Enerji Elektrik Üretim A.Ş. ("Erguvan Enerji") Projeyi başlatmayı planlamaktadır. Proje 112 MWm / 110 MWe kurulu güce sahip 32 türbinden oluşmaktadır. Proje, yılda 385.000.000 kWh elektrik enerjisi üretecektir.

ÇSED Raporunda değerlendirilen sosyal konular için Etki Alanı aşağıdaki faktörlere göre belirlenir:

- Yerleşimlerin Proje sahasına ve bileşenlerine yakınlığı.
- Proje sahasında arazisi bulunan kişilerin bulunduğu mahalleler.

Söz konusu etkenlerle ilgili olarak, bu raporun sosyal kapsamına giren yerleşim yerleri, Armutlu İlçesi sınırları içerisinde bulunan Mecidiye Köyü ve 50. Yıl Mahalleleridir. Bu sosyal çalışma kapsamındaki yerleşimler Şekil 1-1'de verilmiştir.



Şekil 1-1. Sosyal Çalışmaya dahil edilen yerleşimler

1.2 Amaç ve Kapsam

1.2.1 Amaç

Bu belgenin amacı, tüm paydaşları ve Projeye olan ilgilerini belirlemek ve paydaşlarla etkileşim sırasında uygulanacak prosedürleri ve ilkeleri ortaya koymaktır.

Bu Planın amacı:

- Tüm paydaşları ve projeye olan ilgilerini belirlemek,
- Paydaş katılımının kapsamını belirlemek ve uygulanabilir yönetim arayüzlerini ortaya koymak,
- Rol ve sorumlulukları tanımlamak,
- Bu Plan ile ilgili uygulanabilir Proje Standartlarının ana hatlarını çizmek,
- Bu Plan ile ilgili Proje taahhütlerini ve prosedürlerini tanımlamak,
- Paydaş katılım faaliyetlerinin izleme gereksinimlerini tanımlamak ve
- Eğitim gereksinimlerini belirlemek,
- Destekleyici malzemeler ve bilgiler için referansları belirlemektir.

Bu Plan;

- Paydaşları tanımlamayı,
- En etkili yöntemleri aşağıdakiler aracılığıyla açıklamayı:



- İnşaat ve işletme yönetiminin dış ilişkiler ve endişelerle ilgili konularda tam olarak bilgilendirilmesi,
 - Paydaş sorun ve endişelerinin anlaşılması için geliştirilecek yöntemler kapsamında her bir ilgili grubun katılım kapasitelerine ve kültürel normlarına saygı duyulacağı bir ortam oluşturulması,
 - Paydaşların endişelerini anlaşılması ve endişelerine dayalı olarak onlarla adil, şeffaf ve net bir diyalog kurulması.
- Erguvan Enerji ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflığa dayalı uzun vadeli ilişkiler kurmayı,
 - Paydaşların Proje, yatırımlar, inşaat işleri ve işletme faaliyetleri ile ilgili bilgilere zamanında erişebilmelerini, açıklanan bilgilerin ve tarihin hedef gruplar için tamamen anlaşılabilir olmasını ve danışma yerlerine erişimin herkes için mevcut olmasını sağlamayı,
 - Hassas grupların tanımlandığından ve bu grupların devam eden danışma ve katılım sürecine dahil edildiğinden emin olmayı ve,
 - İlgili tüm tarafların katılımının sağlanmasını ve hiçbir grubun hariç tutulmamasını sağlamayı amaçlamaktadır.

1.2.2 Kapsam

Bu belge, Proje'nin hem inşaat hem de işletme aşamaları sırasında ilgili tesisler ve tüm Yükleniciler dahil olmak üzere Projeden kaynaklanan tüm faaliyetler için geçerlidir. Tüm Yükleniciler, Erguvan Enerji'nin onayını aldıktan sonra, bu Planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaktır.

1.3 Tanımlar

Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
Projeden Etkilenen Kişiler	Bir projenin uygulanmasının bir sonucu olarak, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya otlak), yıllık veya çok yıllık mahsullere ve ağaçlara veya diğer sabit veya hareketli varlığa veya herhangi bir şeye sahip olma, kullanma veya bunlardan başka şekilde yararlanma hakkını tamamen veya kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi
Paydaş	Bir projeye ilgilenen ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme becerisine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.
Şeffaflık	Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
Tarafsızlık	Bireysel olarak veya bir topluluk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.



Gizlilik	İsimsiz şikâyetler gönderilebilir ve çözülebilir. Şikâyette bulunmak kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
Ulaşılabilirlik	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.
Kültürel Uygunluk	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci uygulanır.
Hassas Gruplar	Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engellilik, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü nedeniyle yeniden yapılandırmadan diğerlerine göre daha olumsuz etkilenen ve yeniden yerleşim yardımı ve ilgili kalkınma talep etme veya bunlardan yararlanma yetenekleri sınırlı olabilen kişiler.

1.4 Kısaltmalar

AIIB	Asya Altyapı Yatırım Bankası
BDK	Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSED	Çevresel Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSP	Çevresel ve Sosyal Politika
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYPC	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planlama Çerçevesi
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
EA	Etki Alanı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KPG	Kilit Performans Göstergeleri
MW	Megawatt
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
PS	Performans Standardı
RES	Rüzgâr Enerji Santrali
SGÇ	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
S&G	Sağlık ve güvenlik
SSP	Sosyal Sorumluluk Personeli
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TOÖ	Teknik Olmayan Özet

1.5 Referanslar

	Doküman Numarası	Doküman Başlığı
1	GTP-REP-ENV-GEN-001	ÇSED Raporu (İngilizce)
2	GTP-PLN-HSSE-001	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
3	GTP-PLN-HSSE-002	Çevresel, Sosyal ve İSG İzleme Planı
4	GTP-PLN-SOC-001	Yüklenici Yönetim Planı
5	GTP-PLN-ENV-001	Erozyon Kontrolü, Toprak ve Atık Yönetim Planı
6	GTP-PLN-ENV-002	Gürültü Yönetim Planı
7	GTP-PLN-ENV-003	Hava Kalitesi Yönetim Planı
8	GTP-PLN-ENV-004	Atık ve Atık Su Yönetim Planı
9	GTP-PLN-ENV-005	Tehlikeli Madde Yönetim Planı
10	GTP-PLN-ENV-006	Biyoçeşitlilik Yönetim Planı



	Doküman Numarası	Doküman Başlığı
11	GTP-PLN-HSSE-003	Eğitim Planları
12	GTP-PLN-HSSE-004	Çalışanların Konaklama Planı
13	GTP-PLN-HSS-001	Trafik ve Ulaşım Yönetim Planı
14	GTP-PLN-HSSE-005	Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Planı
15	GTP-PLN-HSS-002	İş Sağlığı ve Güvenliği Planı
16	GTP-PLN-HSS-003	Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Güvenlik Yönetim Planı
17	GTP-PLN-SOC-002	Paydaş Katılım Planı
18	GTP-PRC-SOC-001	Şikâyet Mekanizması Prosedürü (iç ve dış)
19	GTP-PLN-PRC-SOC-001	Kurumsal Sosyal Sorumluluk Planı / Prosedürü
20	GTP-PLN-PRC-SOC-002	Kültürel Miras Yönetim Planı VE Tesadüfi Buluntu Prosedürü

2 KİLİT İLKELER, ROLLER VE SORUMLULUKLAR

2.1 Roller ve Sorumluluklar

Bu planın uygulanmasına ilişkin temel ilkeler ve sorumluluklar aşağıdaki tabloda açıklanmıştır.

Tablo 2-1. Kilit Roller ve Sorumluluklar

Görevler	Açıklama ve Sorumluluklar
Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none"> Bu Planı Onaylar Bu PKP'nin uygulanmasını sağlar Politikaları ve hedefleri belirler Yönetim Temsilcisini atar ve sorumluluklarının farkında olmasını sağlar Yönetim Temsilcisi / İşletme Müdürü tarafından sağlanan raporları değerlendirerek gerekli aksiyonların alınmasını sağlar Doğru uygulama için gerekli kaynakları sağlar
Yönetim Temsilcisi / İşletme Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar İnşaat aşamasında Yüklenicilerin faaliyetlerinin performansının periyodik muayenelerini yapar. Sistem performansı hakkında Genel Müdür'e raporlama yapar Proje faaliyetleri için geçerli olan ulusal ve uluslararası mevzuatın / yönergelerin tanımlanmasını ve izlenmesini sağlar Çevresel, Sosyal, İSG ve kaynak verimliliği konularında hedefler belirlemek için diğer departmanlarla işbirliği içinde çalışır. Projenin proje bilgilerini ve sosyal bütçesini belirler Sosyal Sorumluluk Personeli ve SGÇ Müdürü değerlendirmeleri ışığında iç / dış şikâyetler (gerekirse) ile ilgili nihai kararı verir.
Sağlık, Güvenlik ve Çevre (SGÇ) Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuatı belirler ve İşletme / Proje Müdürünü bilgilendirir. Eylemlere, olası azaltma önlemlerine ve olası sosyal şikâyetleri ortadan kaldırmaya yönelik önlemlere göre Çevresel etkileri ve İSG tehlikelerini belirler. Yüklenici sözleşmelerinde, inşaat aşamasında proje standartlarına göre çevre, sosyal ve İSG gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar. Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından gündeme getirilen İSG, çevre ve sosyal şikâyetlere yanıt verir Şikâyet Veri tabanındaki şikâyetlerin / önerilerin kaydını ayrıntılarıyla birlikte tutmak için SSP'ye yardımcı olur Gerekirse düzeltici önlemleri belirler



Görevler	Açıklama ve Sorumluluklar
	<ul style="list-style-type: none"> Yüklenicilerin çevre kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder SGÇ müdahale planlarını ve hazırlıklarını inceler İSG ve Çevre ile ilgili izin ve bildirimleri izler ve gerekli izinlerin alınmasını sağlar
Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)	<ul style="list-style-type: none"> Planı uygular Şikâyetlerin/önerilerin kayıtlarını şikâyet veri tabanında ayrıntılı olarak tutar (kim, tarih, durum vb.) Tüm şikâyetleri bir ay içinde çözmek için en iyi çabayı gösterir Topluluk şikâyetleri ile ilgili yönetim hakkında topluma düzenli raporlama sağlar Paydaş Yönetim Sistemine yerel topluluklarla yapılan tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini kaydeder Konuma göre hazırlanan ve dağıtılan broşür, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutar ve bu ayrıntı paydaş katılımı üç aylık raporlarına eklenir. Proje kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izler ve kayıt altına alır. Bu kayıtlar paydaş katılımı üç aylık raporlarına eklenecektir. Proje paydaşları ile ilişkiler kurar Şikâyetlere yanıtları gerektiği şekilde aktif olarak toplamak için paydaş toplantıları düzenler Paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında 30 takvim günü içerisinde DışŞikâyet Formu ile geri bildirimde bulunur (isimlerini ve iletişim bilgilerini sağlayan şikâyet sahiplerine şikâyet çözüm sürecinin başladığı ve şikâyetin kapandığı 5 gün içinde bildirilecektir)
Yükleniciler / Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none"> Yükleniciler / Alt Yükleniciler, paydaşlarla etkileşimlerinde yetkinliklerinin ötesinde herhangi bir taahhütte bulunmaktan sorumludur. Bu PKP'de listelenen kuralları ve Göktepe RES'in diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerini takip eder.

3 PROJE STANDARTLARI

Proje için geliştirilen bu planın uygulanması ve prosedürü ilgili ulusal ve uluslararası gerekliliklere ve standartlara uygun olacaktır. Proje standartları şunları içerir:

- Geçerli Türk standartları
- Türkiye'deki ÇED gereklilikleri
- Türk Hükümeti yetkililerine yönelik diğer taahhütler ve gereklilikler
- Geçerli uluslararası standartlar ve yönergeler
- Geçerli Erguvan Enerji / Göktepe RES standartları, politikaları ve prosedürleri



3.1 Uygulanabilir Ulusal Standartlar

3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

“Türkiye Cumhuriyeti Anayasası”, Projenin paydaş katılımı bileşeni ile ilgili ana belgedir. Anayasa'nın katılım konularıyla ilgili maddeleri aşağıda listelenmiştir:

VII. Düşünce ve Fikir Özgürlüğü

Madde 25. Herkes düşünce ve fikir özgürlüğüne sahiptir. Hiç kimse herhangi bir sebep ve amaçla düşüncelerini ve görüşlerini açıklamaya mecbur bırakılamaz, düşünce ve görüşlerinden dolayı suçlanamaz ve itham edilemez.

VIII. İfade ve Düşünceyi Yayma Özgürlüğü

Madde 26. Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hak, resmi makamların müdahalesi olmaksızın bilgi ve fikir alma ve verme özgürlüğünü içerir.

VIII. Sağlık, Çevre ve Konut

A. Sağlık Hizmetleri ve Çevrenin Korunması

Madde 56. Herkesin sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkı vardır.

Doğal çevrenin iyileştirilmesi ve çevre kirliliğinin önlenmesi devletin ve vatandaşların görevidir.

XI. Tarihi, Kültürel ve Doğal Varlıkların Korunması

Madde 63. Devlet, tarihi, kültürel ve tabiat varlıklarının ve zenginliklerinin korunmasını sağlar ve bu amaçla destekleyici ve teşvik edici tedbirler alır.

VII. Dilekçe Hakkı

Madde 74. Vatandaşlar ve Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

3.1.2 Medeni Hukuk

Gayrimenkul hakları ve kısıtlamaları 4721 sayılı Medeni Kanun’un ilgili bölümünde (08.12.2001 tarih, 24607 Sayılı Resmi Gazete) tanımlanmıştır. Projenin tüm aşamalarında Türk Medeni Kanunu hükümleri dikkate alınacak ve karşılanacaktır.



3.1.3 Bilgi Edinme Hakkı Yasası

Herkes, kamu kurumları ve kamu kurumu olarak nitelendirilen meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi verme hakkına sahiptir. Şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık ilkelerine göre bilgi edinme hakkının usul ve esasları, 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda düzenlenmiştir.

3.1.4 Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun

Herkes, 01.11.1984 tarihinde 18571 sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan 3071 sayılı dilekçe hakkının kullanılmasına ilişkin kanunun bu maddesine göre, Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne ve bileşen yetkililerine, kendileri veya kamuoyuyla ilgili istek ve şikâyetlerle ilgili yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

3.1.5 Kamulaştırma Hukuku

Paydaşların Projeye katılımı ile ilgili bir diğer kanun ise 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunudur (04.11.1983 tarih, 18215 sayılı Resmî Gazete).

Kamulaştırma işleminin idari eylemi, Kamulaştırma Yasası uyarınca, eylemin amacı, yetkisi, prosedürü, nedeni ve konusu doğrultusunda gerçekleştirilir.

3.1.6 Çevre Hukuku

Yukarıda açıklanan mevzuata ek olarak Türk Çevre Mevzuatının temel kanunu 2872 sayılı Çevre Kanunudur (11.08.1983 tarih, 18132 sayılı Resmî Gazete, 5491 sayılı kanunla değiştirilmiştir). Çevre Kanunu'na göre, "kirleten öder" ve "kullanıcı öder" ilkelerine dayalı olarak çevrenin korunmasından vatandaşlar kadar Devlet de sorumludur. Kanun, Avrupa Birliği mevzuatına uyum sürecinde hazırlanan veya güncellenen çok sayıda Yönetmelik ve kararname ile desteklenmektedir.

Çevresel Etki Değerlendirmesinin ana aşamaları Türk Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği ("ÇED") (25.11.2014, Resmî Gazete, en son 28.11.2019 tarihinde, 30962 sayılı Resmi Gazete) ile tanımlanmıştır.

Çevresel Etki Değerlendirme Raporu gerektiren Projeler, ÇED süreci ve diğer ilgili ilke ve prosedürler Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinde detaylandırılmıştır. İlk Türk ÇED Yönetmeliği 1993 yılında yürürlüğe girmiş ve birkaç kez değiştirilmiş ve son ÇED Yönetmeliği 25 Kasım 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Son değişiklik 28.11.2019 tarihinde yapılmıştır.



Türkiye Cumhuriyeti Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Çevresel Etki Değerlendirmesi ("ÇED") Yönetmeliği gereği, ÇED Süreci ile ilgili gereklilikler kamuoyuna açıklanmıştır.

Göktepe RES Projesi için 08.04.2019 tarihinde "ÇED Olumlu Kararı" alınmıştır.

3.2 Geçerli Uluslararası Standartlar ve Yönergeler

Proje tarafından uyulması gereken uluslararası standartlar IFC Performans Standartlarıdır. Paydaş katılımını ele alırken özellikle IFC PS-1'e uyulacaktır.

Uluslararası standartların ve kılavuzların temel hedefleri aşağıdaki gibidir:

- Projeden etkilenen kişileri ve toplulukları ve Proje faaliyetlerini ve uygulamalarını etkileyen, bunlardan etkilenen ve / veya etkilenebilecek diğer ilgili tarafları tanımlamak; bunları belirlemek ve onaylamak için uygun bir prosedür geliştirmek
- Projenin ilgili paydaşlarından ve ilgili tesislerinden oluşan bir veri tabanı hazırlamak ve sürekli güncellemek
- İlgili taraflara danışarak bu veri tabanını gözden geçirmek
- Tüm paydaşlara kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katkıları kolaylaştırmak için ihtiyaç duyulan bilgi ve danışmanlık hizmetlerini sağlamak
- Paydaşlarla saygılı ve yapıcı ilişkileri karşılıklı güven temelinde ve dürüstçe, paydaşların değerlerine saygı göstererek sürekli korumak

Uluslararası standartların ve yönergelerin temel gereksinimleri aşağıdaki gibidir:

- Paydaşların Tanımlanması
- Paydaş Katılım Planının Hazırlanması
- Etkilenen veya etkilenme olasılığı bulunan topluluklara Proje ve işletme hakkında gerekli bilgilerin sağlanması
- Erken ve sürekli katılım yoluyla önemli danışmanlık hizmetlerinin sağlanması
- Proje ile ilgili paydaşların endişe, şikâyet, istek ve taleplerine yönelik şikâyet ve geri bildirim mekanizmasının zamanında uygulanmasını planlanmak

3.2.1 IFC Performans Standartları

IFC PS-1'den paydaş katılımıyla ilgili temel gereksinimler aşağıda özetlenmiştir:

- Bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ("ÇSYS") hazırlanmalı ve uygulanmalı ve paydaş katılımı unsuru dahil edilmelidir.



- Paydaşların kapsamı belirlenmeli, etkilenen topluluklar olumsuz bir şekilde etkilenecekse, bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.
- Uygulanabilir olduğunda, bu PKP, dezavantajlı veya savunmasız olarak tanımlananların etkin katılımına izin vermek için farklılaştırılmış tedbirler içerecektir.
- Etkilenen Topluluklara (i) Projenin amacı, yapısı ve ölçeği; (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi; (iii) bu tür topluluklara yönelik riskler, olası etkiler ve ilgili etki azaltma önlemleri; (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet mekanizması ile ilgili konularda erişim sağlanacaktır.
- Etkilenen toplulukların proje riskleri, etkileri ve etki azaltma önlemleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerine ve Proje sahibinin bunlara yanıt vermesine olanak tanıyacak şekilde etkili bir istişare süreci yürütülecektir.
- Etkilenen topluluklar üzerinde potansiyel olarak önemli olumsuz etkiler mevcut olduğunda, Bilgilendirilmiş Danışma ve Katılım (BDK) yürütülecektir.

IFC, bir İyi Uygulama El Kitabında "Paydaş Katılımının Temel Kavramları ve İlkeleri" ni tanımlamıştır. Paydaş katılımının yapı taşları aşağıda listelenmiştir:

- Paydaş Tanımlama ve Analizi
- Bilgi Açıklama
- Paydaş Danışmanlığı
- Müzakere ve Ortaklıklar
- Şikâyet Yönetimi
- Proje İzlemede Paydaş Katılımı
- Paydaşlara Raporlama
- Yönetim İşlevleri

3.2.2 AIB Çevresel ve Sosyal Standartlar

AIB, bir Projenin tasarımı ve uygulanması için şeffaflığın ve anlamlı istişarenin gerekli olduğuna inanır ve bu amaca ulaşmak için Müşterileri (bu Projede, Erguvan Enerji) ile yakın işbirliği içinde çalışır. Anlamlı istişare, erken başlayan ve Proje boyunca devam eden bir süreçtir. Kapsayıcıdır, erişilebilirdir, zamanında ve açık bir şekilde yapılır. Kültürel açıdan uygun bir şekilde paydaşlar tarafından anlaşılabilir ve kolayca erişilebilen yeterli bilgiyi iletir ve karşılığında paydaşların görüşlerinin karar almanın bir parçası olarak değerlendirilmesini sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür.



AİIB, Erguvan Enerji'nin paydaş belirleme ve istişare planı ile halkın katılımı ve bilgi paylaşımı dahil olmak üzere çeşitli unsurlardan oluşan bir çevresel ve sosyal değerlendirme yapmasını gerektirir.

Ayrıca, AİIB, Erguvan Enerji'nin Projenin hazırlık ve uygulama aşamalarında, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkileriyle orantılı olarak paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunmasını gerektirir. ÇSÇ, anlamlı istişareyi şu şekilde açıklamaktadır:

“Anlamlı istişare, (a) Projenin hazırlık aşamasının başlarında başlayan ve Projenin uygulama ve yaşam döngüsü boyunca sürekli olarak yürütülür; (b) ulusal ve alt ulusal yönetimler, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve uygulanabilir olduğu durumlarda yerli halk ve Projeden etkilenen kişiler de dahil olmak üzere tüm tarafların istişarede söz sahibi olmasını sağlar; (c) kadınların, yaşlıların, gençlerin, engellilerin, azınlıkların ve diğer savunmasız grupların katılımını sağlamak için gerektiğinde ek destek sağlar; (d) Projeden etkilenen kişiler ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılabilir ve kolayca erişilebilir olan ilgili ve yeterli bilgilerin zamanında açıklanmasını sağlar (e) korkutma veya baskıdan uzak bir ortamda üstlenilir (f) cinsiyet dahil, erişilebilir, duyarlı ve hassas grupların ihtiyaçlarına göre uyarlanır; ve (g) karar alma sürecinde Projeden etkilenen kişilerin ve diğer paydaşların ilgili görüşlerinin dikkate alınmasını sağlar. Çevresel ve sosyal performans ile ilgili konularda ve Proje seviyesindeki şikâyet mekanizmasının uygulanmasıyla ilgili konularda gerektiğinde Proje uygulaması boyunca paydaşlarla istişareye devam edilir.”

AİIB ÇSS-1'e göre, Gönülsüz Yeniden Yerleşimi ve Yerli Halkları ilgilendiren ve toplum sağlığı ve güvenliği konularını içeren çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri geniş bir şekilde tanımlamak ve ele alma fırsatı sağlamak için anlamlı istişarelere ek olarak, Proje ile ilgili çevresel ve sosyal bilgiler proje hazırlanması ve uygulanması sürecinde, etkilenen kişiler ve diğer paydaşlar tarafında erişilebilir formda ve anlaşılabilir dillerde mevcut olmalıdır. Özellikle, taslak çevresel ve sosyal değerlendirme belgelerinin (ÇSYP ve uygulanabildiği hallerde, herhangi bir ÇSYPÇ veya diğer onaylanmış belge formları dahil) ÇSP'nin 57. paragrafı uyarınca erişilebilir bir yerde ve zamanında açıklanmasını ve etkilenen kişiler ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılabilir bir biçim ve dil (ler) de olan geçerli şekildeki, ÇSS 2 ve ÇSS 3 kapsamında bulunan gerekli belgeleri içerir. Ayrıca, aynı şekilde, nihai değerlendirme belgeleri, mevcut olduklarında tüm güncellemeleriyle etkilenen kişilere ve diğer paydaşlara açıklanmalıdır. Güncellenen çevresel ve sosyal bilgileri aynı şekilde düzenli olarak açıklanmalı ve Projedeki herhangi bir önemli değişiklik hakkındaki bilgiler AİIB gerekliliklerine göre yapılmalıdır.



4 PAYDAŞ KATILIMI

4.1 Erken Katılım

E-posta adresi ve telefon numarası Proje web sitesinde yer almaktadır. (<https://www.polat.com/enerji/erguvan-enerji>).

İletişim / danışma formu web sitesinde sunulmaktadır. Ek A'da sunulan dış şikâyet formları, halka açık yerlerde de dağıtılacaktır.

16.08.2018 tarihinde Yalova İli, Çınarcık İlçesinde yerel ÇED sürecinde yerel ÇED Yönetmeliğinin bir gereği olan resmi bir paydaş katılım toplantısı (halka açık oturum) gerçekleştirilmiştir. Toplantı, Esenköy Adnan Kaptan Ortaokulu konferans salonunda gerçekleştirilmiştir.

Toplantı, mevzuat gereği ulusal ve yerel gazetelerde (Birgün ve Yalova Hayat gazeteleri) duyurulmuş, ayrıca yakın yerleşimlerin muhtarlarına duyuru yazıları gönderilerek muhtarlıklarda sunulmuştur. Proje bilgileri ile toplantılar sırasında alınan görüş ve önerilerin kayıtlarını içeren sunumlardan oluşan toplantılar ÇED Raporuna dahil edilmiştir.

Bu toplantıya Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve Yalova İl Müdürlüğü personeli, yatırımcı firma, Yalova İl Jandarma Müdürlüğü'nden bir Çevre Mühendisi, Meteoroloji Genel Müdürlüğü'nden bir personel, Esenköy Belediyesi personeli ve bölge sakinleri dahil olmak üzere 12 kişi katılmıştır. Toplantı sırasında katılımcılardan olumsuz bir yorum gelmemiştir. Ek olarak, aşağıdaki endişeler dile getirilmiş ve yanıtlandırılmıştır:

- Alternatif projenin (32 türbin) planlanması durumu ve planlanan türbinlerin yerlerinin değiştirilmesi durumu
- Türbin konumlarına erişim yolları
- Orman alanlarının durumu, alınacak önlemler ve kesilecek ağaçların miktarı

Son olarak yukarıda bahsi geçen toplantının ardından Yalova Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü, Proje için 03.09.2018 tarihinde aşağıdaki endişeleri içeren bir resmi görüşte bulunmuştur. Bu endişeler ve talepler ÇED sürecinde karşılanmıştır.

1. Türbinlerin tam konumlarının netleştirilmesi
2. Türbinlerin mümkün olduğunca mevcut yolların güzergahı üzerinde konumlandırılması (ve aksi takdirde nedenlerinin açıklanması)



3. Her bir türbinin etki alanını, “Rüzgar Kaynağına Dayalı Elektrik Üretimi Başvurularının Teknik Değerlendirmesi Hakkında Yönetmelik” içindeki örneğe uygun olarak sunulması ve bunları haritada gösterilmesi (ÇED raporunda 'Türbin Yeri Seçimi' başlığı altında)
4. Diğer yakın RES'ler ile kümülatif etkinin sunulması ve bunların haritada gösterilmesi

5 PAYDAŞ TANIMLAMA

Projenin sonucuyla ilgilenen, bundan etkilenebilecek veya üzerinde etkisi olabilecek tüm paydaş grupları Proje'nin erken katılımı sırasında belirlenmiştir. Paydaş belirleme işlemi tamamlanmış olup katılım sürecine dahil olması gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer gayri resmi gruplar dahil olmak üzere çok çeşitli potansiyel paydaşların taranmasını içermektedir. Ardından paydaşlar, bağlamın sosyal yapısı içinde paydaşın sahip olduğu profile dayanarak türlerine ve statülerine göre sınıflandırılmıştır. İlgili paydaş grupları aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

Tablo 5-1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgilenen
Dış paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Muhtarlar ve yerleşim yeri sakinleri <ul style="list-style-type: none"> • Mecidiye Köyü • 50. Yıl Mahallesi 	✓	✓
Devlet kurumları		
<ul style="list-style-type: none"> • Yalova Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü • Yalova Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü • Yalova Tarım ve Ormanlık İl Müdürlüğü • Yalova Orman İşletme Müdürlüğü • Armutlu Kaymakamı • Armutlu Orman İşletme Şefliği 	✓	✓
Belediye		
Armutlu Belediyesi	✓	✓
Medya		
Armutlu Haber		
STK'lar		
<ul style="list-style-type: none"> • Armutlu Hayvanları Koruma Derneği • Armutlu Kadın Dayanışma ve İyileştirme Derneği • Armutlu Esnaf ve Zanaatkarlar Odası 	✓	✓



Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgilenen
<ul style="list-style-type: none"> Armutlu Kültür Sosyal Yardım ve Dayanışma Derneği Mecidiye Köyü Tarımsal Kalkındırma Kooperatifi 		
Özel Sektör		
<ul style="list-style-type: none"> Yalova Rüzgar Enerji Santrali Manastır-Esenköy Rüzgar Enerji Santrali Fina Enerji Rüzgar Enerji Santrali 	✓	✓
İç Paydaşlar		
Çalışanlar	✓	✓

6 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Dış iletişimin amaçları, hedef kitlelerle şirket performansı, şirket gelişimi ve yatırım planları ve bunların uygulanması dahil olmak üzere şirket faaliyetleri hakkında bilgi vermek için sürekli etkileşim sağlamaktır.

Erguvan Enerji tarafından kullanılacak iletişim yöntemleri aşağıdaki Paydaş Katılım Programında özetlenmiştir ve şunları içerecektir:

- Paydaş Katılım Planının, Teknik Olmayan Özetin ve Çevresel ve Sosyal Eylem Planının kamuoyu tarafından incelenmesi için yayınlanması,
- Düzenleyici kurumlarla toplantılar,
- Halka açık toplantılar,
- Yerel belediyelerin web sitesinde (varsa) ve / veya Projeye atanmış bir Erguvan Enerji web sitesinde yayınlanması
- Yerel medyada duyurular,
- Halka açık kilit konumlardaki duyuru panolarında genel bilgilerin sağlanması

Aşağıdaki tablo, paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

- Etkinlik / proje
- Açıklanan bilgilerin türü
- Toplantıların / iletişim biçimlerinin yeri ve tarihleri
- Hedef paydaş grupları



Bu bağlamda, aşağıdaki paydaş katılım programı geliştirilmiştir.



Tablo 6-1. Paydaş Katılım Programı

ID	Hedef kitle	Katılım ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yöntemi	Sıklık	Sorumluluk sahibi
PKP 1	<ul style="list-style-type: none"> - Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve İlgili taraflar -Yerel topluluklar -Yerel yönetim -Yerel işletme 	<p>Bilgilerin Açıklanması</p> <ul style="list-style-type: none"> - İnşaat ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve niteliği - İlgili sosyal ve çevresel etkilerle ilgili etki azaltma önlemlerinin uygulanmasının durumu ve etkinliği - Kapatma seçenekleri ve yerel topluluklar üzerindeki etkileri - Şikâyet mekanizmasının açıklanması - Devam eden izleme hedefleri ve faaliyetleri ve sonuçları izleme konusunda paydaşlara düzenli raporlama - Atanmış web sitesi aracılığıyla bilgilerin açıklanmaya devam edilmesi 	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	<p>İnşaat sırasında ve işletme aşamasında bir kez, güncellemeler için gözden geçirme / revize edilme</p> <p>Talep edildiğinde / gerektiğinde</p>	SSP
PKP 2	<ul style="list-style-type: none"> - Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve İlgili taraflar -Yerel topluluklar -Yerel yönetim -Yerel işletme 	<p>Dış Şikâyet Mekanizması</p> <ul style="list-style-type: none"> - Şikâyet mekanizmasının topluluklara açıklanması - Topluluklara alınan ve çözülen şikâyetlerin açıklanması 	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	<p>İnşaat sırasında ve işletme aşamasında bir kez, güncellemeler için gözden geçirme / revize edilme</p> <p>Talep edildiğinde / gerektiğinde</p>	SSP
PKP 3	<ul style="list-style-type: none"> -Yerel işletmeler -Tüm etkilenen yerleşim yerleri ve muhtarlar -Proje Çalışanları 	<p>İstihdam ve Satın Alma Stratejileri</p> <ul style="list-style-type: none"> - Çalışanların işe alınması - Personelin eğitimi - Malzemelerin ve hizmetlerin tedariki 	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İnşaat sırasında ve işletme aşamasında bir kez, güncellemeler için gözden	SSP



ID	Hedef kitle	Katılım ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yöntemi	Sıklık	Sorumluluk sahibi
	-Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı			geçirme / revize edilme Talep edildiğinde / gerektiğinde	
PKP 4	- Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve İlgili taraflar -Yerel topluluklar -Yerel yönetim -Yerel işletme	Acil Durum Müdahale ve Hazırlık Kullanımı - Paydaş katılımı esnasında Projeden etkilenen paydaşlara, standartlara uygunluk/ acil durum hazırlığı, Acil Durum Eylem Planı ve merak/endişe edilen konular hakkında bilgi verilmesi - Uygun acil durum müdahale stratejileri ve kapasiteleri geliştirmek için Projeden etkilenen paydaşlara, standartlara uygunluk/acil durum hazırlığı ve Acil Durum Eylem Planı hakkında bilgi sağlanması	Tatbikatlar Topluluk Toplantıları	Yıllık olarak veya talep edildiğinde Talep edildiğinde / Gerektiğinde	SGÇ Müdürü SSP
PKP 5	STK'lar	Sosyal ilerleme, ekonomi ve sosyal kalkınma ve çevrenin korunması Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: - Potansiyel çevresel ve sosyal risklere karşı etki azaltma önlemleri - Sürdürülebilirlik kriterleri - Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama ilkeleri - Projenin bölgedeki kümülatif etkileri	Odak grup toplantıları Firma Web Sitesi	Talep edildiğinde / Gerektiğinde	SSP
PKP 6	-Tüm etkilenen yerleşim yerleri ve muhtarlar - Armutlu Belediyesi	Karayolu taşımacılığı - Tali yollar ve erişim yollarının güvenli geçişi dahil olmak üzere yol güvenliği bilinci -Projenin farklı aşamalarında öngörülebilecek araç tipleri, sayısı ve sıklığı	Yüz yüze görüşmeler Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İnşaat aşamasında en az yılda bir. Talep edildiğinde / Gerektiğinde	SSP



ID	Hedef kitle	Katılım ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yöntemi	Sıklık	Sorumluluk sahibi
		<ul style="list-style-type: none"> - Özellikle okulların yakınında veya çocukların bulunduğu diğer yerler boyunca yolların tabelalarını, görünürlüğünü ve genel güvenliğini iyileştirmek için yerel topluluklar ve sorumlu makamlarla işbirliği. - Trafik ve yaya güvenliği konusunda eğitim için yerel topluluklarla işbirliği yapmak (ör. Okul eğitim kampanyaları) - Muhtarların trafik önlemleri ve Proje yol kullanımı hakkında bilgilendirilmesi 			
PKP 7	<ul style="list-style-type: none"> -Tüm etkilenen yerleşim yerleri ve muhtarlar - Armutlu Belediyesi 	<p>Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi</p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Çevresel izleme programı - Çevresel izleme sonuçları - Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgiler - Bölgedeki kümülatif etkiler 	<p>Muhtarlar ile Görüşmeler</p> <p>Broşürler</p>	Talep edildiğinde / Gerektiğinde	SSP
PKP 8	Hassas Gruplar	<p>Hassas grupların istihdamı ve diğer katkılar</p> <p>Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Çalışanların işe alınması - Personelin eğitimi - Yol, su ve diğer altyapıların kullanımı, trafik yoğunluğunun artması - Yerel istihdam - Önemli ticari fırsatlar -Çevresel etkiler 	<p>Tanımlanmış hassas grupları hedefleyen toplantılar</p> <p>Kadın toplantıları</p> <p>Odak grup görüşmeleri</p> <p>TOÖ</p>	<p>İnşaat ve işletme sırasında</p> <p>Talep edildiğinde / Gerektiğinde</p>	SSP
PKP 9	<ul style="list-style-type: none"> -İş gücü -Tüm etkilenen yerleşim yerleri ve muhtarlar 	<p>Toplum Sağlığı</p> <p>-Topluluklarla saygılı ve uygun davranışlar konusundaki Şirket politikaları (çalışanlar ve yükleniciler) hakkında eğitim sağlamak</p>	Yüz yüze görüşmeler	Talep edildiğinde / Gerektiğinde	SSP



ID	Hedef kitle	Katılım ve Katılım Konularının Amacı	Katılım Yöntemi	Sıklık	Sorumluluk sahibi
	- Armutlu Belediyesi -Yerel yönetim	- Proje oryantasyon eğitiminin bir parçası olarak, bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda farkındalığın artırılması. -Özellikle hasta aile ve topluluk üyelerinin bakıcıları olarak kadınların birincil rolde yer alması, savunmasızlıkları, üretken ve üreme rolleri nedeniyle, bulaşıcı hastalıkları önlemeye ve yönetmeye yardımcı olmak için topluluklardaki kadınlarla birlikte çalışmak.	Paydaş sınıflandırmasına bağlı		
PKP 10	Erguvan Enerji ve Proje Yüklenici çalışanları	Çalışan refahı Aşağıdakiler hakkında bilgi sağlanması: -Çalışan Şikâyet Mekanizması -İşçi hakları -İSG prosedürleri -Yüklenici yönetimi	Yüz yüze görüşme İSG Komitesi İşçi denetimleri	Ayda bir veya şikâyet mekanizmasının sonuçlarına göre gerektiğinde	SSP



7 BİLGİ AÇIKLAMASI İÇİN ARAÇLAR & YÖNTEMLER

Erguvan Enerji, etkilenen topluluklara ve diğer paydaşlara tutarlı ve zamanında şeffaf bilgilendirici materyal sağlayacaktır. Bu materyalin nasıl açıklanacağı aşağıdaki bölümlerde tartışılmaktadır.

7.1 Dahili / Web Sitesi

Erguvan Enerji, Proje hakkındaki bilgileri hem Türkçe hem de İngilizce olarak tahsis edilen bir web sitesinde güncel tutacaktır. Web sitesinin ana sayfası burada bulunabilir:

- <https://www.polat.com/enerji/erguvan-enerji>

7.2 Bilgi Sayfaları

Projenin teknik olmayan bir özetini, temel proje hususlarını ve Erguvan Enerji'nin olası olumsuz etkileri en aza indirme, hafifletme ve yönetme yaklaşımına ilişkin ayrıntıları içeren bilgi sayfaları hazırlanacak ve belirlenen web sitesinde/sitelerinde ve Proje şantiye ofislerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi sayfalarının kopyaları, paydaş olarak tanımlanan etkilenen toplulukların muhtarlık ofislerine asılacaktır.

7.3 Yerel Topluluklara Yanıt Verme ve Halk İçin Yayınlama

Proje yetkilileri, şikâyetler durumunda şikâyet prosedürünü uygulamaya ek olarak yerel toplulukların taleplerine, yorumlarına ve sorularına tam ve zamanında yanıt verecektir. Tüm talepler saygılı bir şekilde ele alınacaktır. Belirli bir talebi yerine getirmenin mümkün olmaması durumunda, sosyal planların kullanımı yoluyla neden yapılmadığına dair ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

Web sitesinde, projenin farklı aşamaları hakkında bilgi sağlayan materyaller bulunacak ve paydaşlara duyurulacaktır.

Gerektiğinde, yapılan etki değerlendirme anketleri temelinde paydaşların ve yerel toplulukların endişelerine, şikâyetlerine ve taleplerine yanıt olarak belirli matrisler ve bilgilendirici belgeler hazırlanacaktır. Uygun olduğu sürece, ilgili Proje bilgileri kamuya açıklanacaktır.

7.4 Bilgilendirme Faaliyetleri

Bu katılım aşamasında, açıklama ve danışma faaliyetleri, aşağıdaki genel ilkeler doğrultusunda tasarlanacaktır:



- Danışma etkinlikleri ve olanakları, özellikle Projeden etkilenen taraflar arasında, herhangi bir toplantıdan en az 1 hafta önce web sitesi duyuruları, muhtarlar, yerel gazete ilanı, muhtarların ofislerinde asılmış bilgi afişleri aracılığıyla geniş ve proaktif bir şekilde duyurulmalıdır;
- Projenin teknik olmayan özeti, insanların Proje faaliyetleriyle ilgili toplantıdan önce bilgilendirilmesini sağlamak için herhangi bir etkinlikten önce erişilebilir olmalıdır (web siteleri aracılığıyla);
- Toplantıların yeri ve zamanı Projeden etkilenen paydaşların erişimini en üst düzeye çıkarmak için tasarlanacak, gerekirse toplantılara katılımı artırmak için Erguvan Enerji tarafından ulaşım düzenlemesi yapılacaktır;
- Sunulan bilgiler (sunumlar, broşürler, web sitesi yayınları vb. aracılığıyla) açık ve teknik olmayan bir şekilde hazırlanacak ve topluluklar tarafından anlaşılabilir yerel dilde sunulacaktır;
- Paydaşların endişelerini dile getirebilmeleri için basitleştirilmiş bir sistem sağlanacak ve Erguvan Enerji paydaşları endişelerini / şikâyetlerini ve önerilerini dile getirmeye teşvik edecektir; ve
- Ortaya çıkan konular toplantıda cevaplanacak veya bir cevap hemen bulunmazsa bu konular aktif olarak takip edilecek, sorunlar çözüldüğünde konuyu gündeme getiren kişi toplantı sonrasında bilgilendirilecektir.

Proje ile ilgili bilgilendirme iletişim toplantıları tüm kamuoyuna açık olacak ve yerel medya aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca yerel muhtarlık ofisleri gibi paydaşların (özellikle yerel toplulukların) kolayca ulaşabilecekleri yerlerde yapılacaktır. Gerekirse kadınların sıklıkla ziyaret ettiği yerlerde sadece kadınlara özel toplantılar düzenlenebilir.

Erguvan Enerji, insanların Proje ile ilgili belgelere (bu PKP ve TOÖ gibi) ve proje zaman çizelgesine nasıl erişebilecekleri ve söz konusu belgelere ilişkin yorumları nasıl sunabilecekleri hakkında gazeteler, toplantılar, medya ve diğer benzer yollarla halkı bilgilendirecektir.

8 ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ

8.1 Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürü

Daha önce belirtildiği gibi; sıkıntı sebepleri, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikâyetler, öneriler ve sorunlardır. sıkıntı sebepleri yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı konulardan, yerel paydaşların veya Projeden Etkilenen Kişilerin (PEK) daha küçük günlük anlaşmazlıklarına kadar uzanmaktadır.



Şikâyet prosedürleri, zorlukların üstesinden gelmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikâyet mekanizması, şikâyetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları ve istekleri, endişeleri adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almasına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikâyet prosedürleri, topluluk ve yüklenici arasındaki birincil arayüzler olan SGÇ Müdürünün yardımıyla, atanan Sosyal Sorumluluk Personeli aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiler, şikâyetleri / sıkıntılarını hakkında etkili geri bildirim almak için isimlerini verme şansına sahip olacaklardır; Şikâyetçiyi uygun şekilde korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. SSP'nin Yatırımlar ve İşletme, Kurumsal İletişim veya İnsan Kaynakları departmanlarından atanması önerilmektedir. Şikâyet sürecini ve prosedürlerini resmileştirmek için SSP'nin mevcut olduğu gibi, ancak resmi olmayan bir şekilde firma ile çalışanlar arasında bir köprü kurması beklenmektedir.

Şikâyet mekanizması paydaşlara süreçten haberdar olmaları, şikâyet sunma hakkına sahip olmaları, mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için açıklanacaktır. Çoğu durumda, bir sıkıntı sebebi veya şikâyet, bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, isimsiz değilse yazılı olarak veya şirketin SSP veya SGÇ Müdürü ile konuşarak iletilecektir.

Ek olarak, mekanizma aynı zamanda özellikle çalışanlar, alt yükleniciler ve Projenin diğer tedarikçileri için yürütülen bir iç şikâyet sürecini oluşturacaktır.

8.1.1 Şikâyet Mekanizmasının İlkeleri (İç ve Dış)

Şikâyet mekanizması, aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- **Basitlik ve gereklilik:** Prosedürler, gereksiz idari aşamalardan kaçınarak olabildiğince basit tutulacaktır. Adil ve şeffaf, ilgili kişiler için bilgilendirici.
- **Güncellik:** Süreç, SSP ve SGÇ Müdürü tarafından birlikte düzenli olarak gözden geçirilecektir. Düzenli izleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- **Gizli ve tarafsız süreç, cezasızlık:** Süreç, çalışanların cezalandırılmaktan korkmasına olanak sağlamadan gizli ve tarafsız bir şekilde yürütülecektir.
- **Makul zaman çizelgesi:** Yanıtların verilmesi ve belirtilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi takip edilecektir; bu, şikâyet çözümü için belirlenen süre 30 gündür.
- **Kayıtların tutulması:** Şikâyetler takip edilir ve mümkünse yazılı bir şekilde basılı ve elektronik kopyalarla kaydedilir.



- İşçiler, bu tür mekanizmalar yoluyla endişelerini dile getirdikleri için cezalandırılmamalıdır.

8.1.2 Şikâyetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

Şikâyetlerin ele alınmasında (toplama, kayıt ve değerlendirme) şu adımlar izlenecektir:

- Şikâyet prosedürü, SGÇ Müdürünün yardımıyla, esas olarak SSP tarafından başlatılır;
- SSP, şikâyet / yorumu şikâyet veri tabanına kaydeder (bkz. Ek C);
- SSP şikâyeti araştırır ve SGÇ Müdürünün yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar;
- Şikâyeti çözmek için nihai karar verilir ve daha fazla eylem uygulanır;
- Şikâyetçiye, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde bildirilir (adı verilmişse);
- Şikâyetçi çözüm hakkında bilgilendirilir (şikâyet alındıktan sonra en geç 30 gün içinde);
- İlgili belgeler tamamlandıktan sonra şikâyet resmi olarak kapatılır; ve
- İsimsiz şikâyetleri ele almak verimli olmayacaktır; ancak, hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

Şikâyetin türüne bağlı olarak, sorumlulukların paylaşımı Kurumsal İletişim, İnsan Kaynakları, Yatırımlar ve İşletme ve SGÇ Departmanları tarafından detaylandırılmalıdır; ancak işleme ve takibin karşılıklı olarak yapılması sağlanmalıdır.

Proje ile ilgili şikâyetlerin resmi bildirim için bir şikâyet formu hazırlanır (bkz. Ek A). Tek iletişim yolu olarak “açık kapı politikası” teşvik edilmemeli, şikâyetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilmelidir.

8.1.3 Paydaşlara Geribildirim

Teslim edilen şikâyetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikâyetin alınmasından sonra 30 gün olarak belirlenir. Şikâyetçi bir isim ve iletişim bilgisi verdiyse, bu şikâyetin alınmasından itibaren 5 gün içinde şikâyetlerinin durumu hakkında onları bilgilendirme şansı verecektir.

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olmasını ve süreç boyunca şikâyetleri ileten paydaşlara anlamlı bir şekilde danışılmasını sağlamak için devam eden paydaş katılım sürecini izlemek önemlidir.

Paydaş Katılım Planı, inşaat aşamasında altı ayda bir ve işletme aşamasında yıllık olarak (gerekirse) gözden geçirilecek ve revize edilecektir, ayrıca şikâyet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ek olarak, proje paydaşları listesi gözden geçirilecek ve güncellenecektir.



8.1.4 Şikâyet Mekanizması İletişimi

Çalışanlar, bir şikâyet durumunda şikâyetlerini kime bildireceklerini ve desteğin mevcut olduğunu bilmelidir. Yöneticiler prosedürlere aşina olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde akış şemasında kolayca bulunabilmelidir.

Çalışanlardan iç şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, işe alım sürecinde tüm çalışanlara (yüklenici çalışanları dahil) iletilecek ve ilk ÇSG eğitim oturumları, paydaş katılımı ve şikâyet mekanizması süreç eğitimlerini de içerecektir;
- Şikâyet mekanizması ile ilgili iletişim tool-box eğitimleriyle düzenli olarak tekrarlanacak;
- Şikâyet / öneri kutuları, iç şikâyetler için Proje şantiye ofislerinde bulundurulacaktır; ve
- Tüm çalışanlar, şikâyet / öneri kutularının yeri ve şikâyetlerini nasıl iletecekleri konusunda bilgilendirileceklerdir. (web sitesi aracılığıyla veya şikâyet / öneri kutuları ile).

Topluluktan iç şikâyetlerin toplanması için:

- Şikâyet mekanizması süreci, paydaş katılımı toplantıları sırasında paydaşlarla paylaşılacaktır (şikâyet / önerinin yerleri dahil);
- Şikâyet / öneri kutuları, Muhtarlık ofislerinde veya köylülerin en yakın yerleşim yerlerinde toplanma noktalarında (çay evleri vb.) bulundurulacaktır; ve
- Paydaşlar, şikâyet / öneri kutularının yeri ve şikâyetlerini nasıl iletecekleri konusunda bilgilendirileceklerdir. (web sitesi aracılığıyla veya şikâyet / öneri kutuları aracılığıyla).

Şikâyet mekanizması iki kısımdan oluşur: Dış ve İç (Projenin çalışanları, yüklenicileri ve tedarikçileri). Bu iki mekanizmanın farklı yanıtlayıcıları olacaktır: Dış Şikâyet Mekanizması SSP ve SGÇ Müdürü tarafından yürütülecek, iç şikâyet mekanizması ise Genel Müdür, İK, Finans, Kurumsal İletişim ve benzeri gibi işbirliği yapan farklı departmanların sorumluluğunda olacaktır. Dahili şikâyet formunun bir örneği Ek D'de sunulmuştur.

8.2 Erguvan Enerji İletişim Bilgileri

ERGUVAN ENERJİ ELEKTRİK ÜRETİM A.Ş.:

Merkez Ofis Adres: Gürsel Mahallesi. İmrahor Caddesi. Yankı Sokak. No:27/5 B07-08.3B Blok 5.-6. Kat 34440 Kağıthane/İstanbul

Telefon: +90 (212) 222 88 46-47120700

Fax: +90 (212) 222 88 49



Telefon: +90 535 025 63 83

E-Mail: apenerji@polat.com

Web sitesi: <https://www.polat.com/enerji/erguvan-enerji>

Proje Ofisi Adres: Göktepe Rüzgâr Enerji Santrali Kontrol Merkezi, Mecidiye Köyü/Yalova

Telefon: +90 (226) 550 00 10

Sosyal Sorumluluk Personeli: Abdurrahman BAYRAK

Telefon: +90 530 835 01 95

E-mail: abdurrahman.bayrak@polat.com

9 İZLEME

9.1 Kilit İzleme Faaliyetleri

Erguvan Enerji, paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikâyet mekanizması vb.) uygulanmasını izleyecektir. Bu izlemenin çıktıları aynı zamanda genel çevre, sağlık ve güvenlik (işçi hakları) ve Projenin sosyal performansının yönetimi ve izlenmesine aşağıdakiler sayesinde girdi sağlayacaktır:

- İzleme faaliyetlerinin, parametrelerinin, yerlerinin ve sıklığının gözden geçirilmesi, iyileştirilmesi veya genişletilmesi; ve
- Yönetim planlarının ve prosedürlerinin gözden geçirilmesi ve revizyonları.

Erguvan Enerji, katılım faaliyetlerinden alınan geri bildirimleri analiz ederek katılım süreçlerinin etkinliğini izleyecek ve böylece ilgili paydaşları izleme sürecine dahil edecektir.

Tüm katılım faaliyetleri sırasında, uygun olduğu durumlarda, paydaşlara toplantının etkinliği ve paydaş katılım süreci hakkında sorular sorulacaktır. Bu sorular, ilgili paydaş için özel olarak tasarlanacak, ancak esas olarak şu konuları ele alacaktır:

- Katılım sürecinin şeffaflığı ve erişilebilirliği,
- İlgili bilgilerin sağlanması,
- Zamanında verilen yanıtlar (devam eden iletişim),
- Sağlanan bilgilerin açıklığı ve basitliği ve
- Sağlanan bilgilerin geçerliliği ve ilgi düzeyi.

Etkili bir paydaş katılımı için, paydaşların % 50'sinden fazlasının bu sorulara olumlu geri bildirim vermesi beklenmektedir.



Kilit izleme önlemleri aşağıda Tablo 9-1'de belirtilmiştir.

Tablo 9-1. Kilit İzleme Önlemleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Sıklık	Yer
Şikâyetler / Endişeler	Erguvan Enerji, <i>kapatılan</i> ve <i>çözülmeyen</i> şikâyetler dahil olmak üzere Şikâyet Günlüğünü / Veritabanını en az aylık olarak aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> ay içinde açılan tamamlanmayan şikâyet ve sıkıntı sebeplerinin sayısı, ay içinde açılan şikâyet ve sıkıntı sebeplerinin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana yaşanan gelişmeler (grafik sunum), ay içinde kapatılan şikâyetlerin sayısı; ve şikâyet türü. 	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Proje ofisi
Ofis Ziyaretçileri	Ziyaretçiler, ziyaret sebebi vb. bilgilerle birlikte kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Proje ofisi
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	İnşaat ve işletme sırasında	Proje ofisi
Açıklama /Bilgilendirme Materyalleri ve Halka Geri Bildirim	SSP toplantılarının kayıtlarını tutacak ve yerel topluluklara yapılan geri bildirimleri izleyecektir.	Web Sitesindeki Topluluk Bilgi Sistemi	İnşaat ve işletme sırasında	Proje ofisi
Sosyal Sorumluluk Programı	SSP, Göktepe RES Projesi kapsamında yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyecek ve kayıt altına alacak ve bu kayıtlar paydaş katılım raporlarına eklenecektir.	Yıllık raporlar	İnşaat ve işletme sırasında	Proje ofisi

9.2 Kilit Performans Göstergesi (KPG'ler)

Kilit performans göstergeleri (KPG'ler), önerilen etki azaltma stratejilerinin ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacaktır. KPG'ler aşağıdaki Tablo 9-2'de verilmektedir.

Tablo 9-2. Kilit Performans Göstergeleri ve İzleme Önlemleri

KPG	Hedef	İzleme Önlemi
Toplumsal şikâyetlerin veya sıkıntı sebeplerinin toplam sayısı	Toplam sayısı yıldan yıla azaltmak	Şikâyet Veri tabanı



KPG	Hedef	İzleme Önlemi
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçlarına ilişkin paydaşlara düzenli raporların sağlanması	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi.	% 100 hedefi	Şikâyet Veri tabanı
Uygulanmasını ve şikâyetlerin yeterince ele alınmasını sağlamak için Şikâyet Prosedürünün denetimi.	30 gün içinde şikâyetçinin memnuniyetinin ve şikâyetlerin %100'ünün kapatılması hedefinin altı ayda bir (inşaat dönemi) ve yıllık (işletme dönemi) denetimi	Aylık raporlar

10 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanlarına ve yüklenicilerine genel farkındalık sağlamak için gerekli tüm eğitimler giriş eğitimi olarak verilecektir. Şikâyet yönetimi de dahil olmak üzere, işe özel eğitim de gerektiğinde sağlanacaktır. Bu şikâyet mekanizmasının uygulanmasını Sosyal Sorumluluk Personeli ve Göktepe RES Projesi'nin diğer personeli ve denetçileri takip edecektir. Yükleniciler ayrıca yerel topluluklarla faaliyetlere katılır.

11 DENETİM VE RAPORLAMA

11.1 Denetim

Dahili olarak, bu PKP'nin uygunluğu, Proje gerekliliklerine uygun olarak izlenecektir.

Yükleniciler, Göktepe RES'in gerekliliklerine uygun olarak teftiş ve denetime tabi tutulacaktır.

Bu plana uygunluk, Erguvan Enerji kurumsal denetim ve güvence programları ve ayrıca Proje Kreditorleri tarafından periyodik değerlendirmeye tabi olacaktır.

11.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutma yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Topluluk katılım faaliyetleri,
- Şikâyet işlemleri ve şikâyetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri / görüşleri / önerileri,
- Basın ve röportajlardaki haberler,
- Erguvan Enerji prosedürlerine göre yönetilecek denetimler, teftişler ve olaylar.



Aylık olarak, sayı ve tür açısından kaydedilen şikâyetlerin bir özeti incelenecektir. Şikâyetlerin açık / kapalı durumu periyodik olarak geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli, aylık dahili ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu genel durumu değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.



EKLER



EK A: ŞİKAYET KAYIT FORMU

Grievance Form		
Reference No:		
Full Name <i>Note: You can remain anonymous if you prefer or request not to disclose your identity to third parties without your consent.</i>	Name & Surname: _____ <input type="checkbox"/> wish to raise my grievance anonymously <input type="checkbox"/> request not to disclose my identity without my consent	
Contact Information How the complainant wants to be contacted (mail, telephone, e-mail).	<input type="checkbox"/> By Post: Mailing address: <input type="checkbox"/> By Telephone: _____ <input type="checkbox"/> By E-mail _____ <input type="checkbox"/> I don't want to be contacted	
Details Related to Grievance:		
Description of Incident or Grievance: What happened? Where did it happen? Who did it happen to? What is the result of the problem?		
Case summary:		
Date of Incident/Grievance		
	<input type="checkbox"/> One-time incident/grievance (Date _____) <input type="checkbox"/> Happened more than once (how many times? _____) <input type="checkbox"/> On-going (Provide details)	
What would you like to see happen to resolve the problem?		
Only for internal usage: Status of complaint		
	Date:	Signature:
The complaint is closed by:		
Actions taken (Provide details):		



Şikâyet Formu		
Referans No:		
Tam İsim <i>Not: İsterseniz anonim olarak şikâyetinde bulunabilir veya onayınız olmadan kimliğinizin üçüncü taraflara açıklanmamasını talep edebilirsiniz.</i>	İsim & Soyisim: _____ <input type="checkbox"/> anonim olarak şikâyetinde bulunmak istiyorum <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin açıklanmamasını talep ediyorum	
İletişim Bilgileri Şikâyet sahibi kendisiyle nasıl iletişime geçilmesini istiyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile: _____ <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum.	
Şikâyetle İlgili Detaylar:		
Olayın veya Şikâyetin Tanımı:	Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durumun özeti:		
Olay/Şikâyet Tarihi		
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla (kaç kere? _____) <input type="checkbox"/> Devamlı (Detaylandırın)	
Sorunun çözülmesi için ne olmasını istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyettarafından çözümlendi.		
Yapılan eylemler (Detaylandırın):		



EK B: TOPLANTI KAYIT FORMU

Toplantı Kayıt Formu/ Consultation Form			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		Tarih / Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		Görüşme Kayıt No/ Consultation Register Number	
1. Toplantı Bilgileri/ Meeting Info			
Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Institution Consulted		<input type="checkbox"/> Telefon-Ücretsiz Hat / Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		<input type="checkbox"/> İstişare Toplantısı / Consultation Meeting	
Adres / Address:		<input type="checkbox"/> Website / E-mail Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		<input type="checkbox"/> Diğer (Açıklayın) / Other (Specify)	
Paydaş Tipi / Consultee/Stakeholder Type			
2. İstişare Detayları/ Details of Consultation			
Projeye İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

EK C: ŞİKAYET VERİTABANI

Şikâyet Veri tabanı

Raporlama Dönemi

Şikâyetçinin Adı / İletişim Bilgileri	İç/Dış	Şikâyeti Alan Kişi	Alındığı Tarih	Şikâyet / Yorumun Ayrıntıları	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikâyetçi ile İletişim *	Yapılan İşlemler	Çözömlenen Tarih	Şikâyetçiyle İletişim **

* Bildirim tarihi ve yöntemi (telefonla / yüz yüze): Şikâyetçi bir isim ve iletişim bilgisi verdiyse, şikâyet çözüm sürecinin başladığı 10 gün içinde kendisine bildirilecektir.

** Bildirim tarihi ve yöntemi (telefonla / yüz yüze): Şikâyet sahibi bir isim ve iletişim bilgisi verdiyse, şikâyet çözüldükten sonra ilgili bilgiler hakkında bilgilendirilecektir.



EK D: İÇ ŞİKAYET FORMU

Reference No:	
Full Name Note: <i>you can remain anonymous if you prefer or request not to disclose your identity to the third parties without your consent</i>	Name & Surname: _____ <input type="checkbox"/> I wish to raise my grievance anonymously <input type="checkbox"/> I request not to disclose my identity without my consent
Contact Information How the complainant wants to be contacted (mail, telephone, e-mail).	<input type="checkbox"/> By Post: Mailing address: <input type="checkbox"/> By Telephone: _____ <input type="checkbox"/> By E-mail _____ <input type="checkbox"/> I don't want to be contacted
Details Related to Grievance:	
Description of Incident or Grievance: What happened? Where did it happen? Who did it happen to? What is the result of the problem?	
Case summary:	
Date of Incident/Grievance	
	<input type="checkbox"/> One-time incident/grievance (Date _____) <input type="checkbox"/> Happened more than once (how many times? _____) <input type="checkbox"/> On-going (Provide details)
What would you like to see happen to resolve the problem?	
Only for internal usage: Status of complaint	
	Date:
	Signature:
Complaint is closed by:	
Actions taken (Provide details):	



Referans No:		
Tam İsim Not: <i>İsterseniz anonim olarak şikâyette bulunabilir veya onayınız olmadan kimliğinizin üçüncü taraflara açıklanmamasını talep edebilirsiniz.</i>	İsim & Soyisim: _____ <input type="checkbox"/> anonim olarak şikâyette bulunmak istiyorum <input type="checkbox"/> onayım olmadan kimliğimin açıklanmamasını talep ediyorum	
İletişim Bilgileri Şikâyet sahibi kendisiyle nasıl iletişime geçilmesini istiyor (posta, telefon, e-posta).	<input type="checkbox"/> Posta ile: Posta adresi: <input type="checkbox"/> Telefon ile: _____ <input type="checkbox"/> E-posta ile _____ <input type="checkbox"/> İletişime geçilmesini istemiyorum.	
Şikâyete ilişkin Detaylar:		
Olayın veya Şikâyetin Tanımı:		Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?
Olayın özeti:		
Olay/Şikâyet Tarihi		
	<input type="checkbox"/> Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) <input type="checkbox"/> Bir kereden fazla (kaç kere? _____) <input type="checkbox"/> Devamlı (Detaylandırın)	
Sorunun çözülmesi için ne olmasını istersiniz?		
Yalnızca dahili kullanım için: Şikâyet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikâyet.....tarafından çözümlendi.		
Yapılan eylemler (Detaylandırın):		