

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

**Şikâyet Mekanizması Prosedürü  
(İç ve Dış)  
(Plan No: GTP-PRC-SOC-001)**



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

**Kasım 2021**



## İçindekiler

<b>Tablolar</b> .....	<b>2</b>
<b>Şekiller</b> .....	<b>2</b>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	<b>3</b>
1.1 Genel Bilgiler .....	3
1.2 Kapsam .....	3
1.3 Amaç .....	3
1.4 Tanımlar .....	4
1.5 Kısaltmalar .....	5
<b>2 GÖREVLER VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>6</b>
2.1 Temel İlkeler .....	6
2.2 Görevler ve Sorumluluklar .....	6
<b>3 PROJE STANDARTLARI</b> .....	<b>8</b>
3.1 Uygulanabilir Türk Standartları .....	8
3.2 Türkiye'deki ÇED Gereklilikleri .....	10
3.3 Diğer Taahhütler ve Gereklilikler .....	10
3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler .....	10
3.4.1 IFC Performans Standartları .....	10
3.4.2 AIIB Çevresel ve Sosyal Standartlar .....	14
<b>4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ</b> .....	<b>15</b>
4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi .....	17
4.2 Dış Şikâyet Yönetim İşlemi .....	17
4.2.1 Şikâyetlerin Alınması .....	17
4.2.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi .....	18
4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim .....	18
4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet .....	18
4.2.5 Şikâyetlerin Kapatılması .....	18
4.2.6 Çözülme Durumu .....	18
<b>5 İZLEME</b> .....	<b>19</b>
5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış .....	19
5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri .....	19
5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler) .....	20
<b>6 EĞİTİM</b> .....	<b>20</b>
6.1 Giriş Eğitimi .....	20
6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri .....	20
<b>7 DENETİM VE RAPORLAMA</b> .....	<b>21</b>
7.1 İç ve Dış Denetim .....	21
7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama .....	21
<b>EKLER</b> .....	<b>22</b>

EK A: Şikâyet Kayıt Formu.....	23
EK B: Toplantı Kayıt Formu .....	25
EK C: Şikâyet Veri Tabanı .....	26

## Tablolar

Tablo 2-1. Görevler ve Sorumluluklar .....	6
Tablo 4-1. İletişim Bilgileri.....	17
Tablo 5-1. Kilit İzleme Önlemleri .....	19
Tablo 5-2. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler).....	20

## Şekiller

Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları .....	16
--	----



## 1 GİRİŞ

Bu Şikâyet Mekanizması Prosedürü (İç ve Dış) Planı, Göktepe Rüzgar Enerji Santrali için Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerinin IFC Performans Standartlarına (“PS’ler”) ve AIIB Çevresel ve Sosyal Standartlarına (“ÇSS”ler) göre değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere hazırlanmıştır. Bu Planın referans numarası GTP-PRC-SOC-001'dir.

### 1.1 Genel Bilgiler

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

### 1.2 Kapsam

Bu belge, tüm dahili doğrudan ve dolaylı çalışanlara ve dış paydaşlara uygulanan şikâyet mekanizması prosedürünü ana hatlarıyla açıklamaktadır. Göktepe RES Projesi'nin taahhüdü ve yaklaşımı, Proje'nin çevresel ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek şikâyet ve yorumların ele alınmasına dayanmaktadır. Şikâyet mekanizması, paydaş katılım faaliyetlerinin yerine geçmez.

Bu prosedür, yüklenicilerin faaliyetleri dahil, iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikâyetleri kapsar. Bu prosedür, Proje için geliştirilen ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Sisteminde açıklandığı gibi Yönetim Planlarının bir parçasıdır. Bu prosedür, özellikle yüklenicinin faaliyetleriyle ilgili olarak GTP-PLN-SOC-001 referans numaralı Yüklenici Yönetim Planı ve GTP-PLN-SOC-002 numaralı Paydaş Katılım Planı ile ilgili olarak örtüşmektedir ve bağlantılıdır.

### 1.3 Amaç

Bu belgenin amacı, iç ve dış şikâyet mekanizmalarının ilkelerini ve sosyal riskleri en aza indirmek için şikâyet yönetiminin işletmeye nasıl entegre edileceğini özetlemektir. Şikâyet mekanizması, Proje ile ilgili tüm yorum ve şikâyetlerin şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini ve ilgili önlemlerin alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu prosedürün süreçleri ve sorumlulukları hem dış paydaşlar hem de dahili doğrudan ve dolaylı çalışanlar için tanımlanacaktır. Bu prosedür, Projenin Sosyal Sorumluluk Personeline aittir.

Bu belge şunları tanımlamayı amaçlamaktadır:

- Şikâyet mekanizması prosedürünün kapsamı ve uygulanabilir yönetim arayüzleri,
- Görev ve sorumlulukların tanımı,
- Bu Prosedüre ilişkin geçerli proje standartları, proje taahhütleri, operasyonel prosedürler ve rehberlik,
- Kilit Performans Göstergeleri dahil izleme ve raporlama prosedürleri,
- Destekleyici malzeme ve bilgiler için eğitim gereksinimleri ve referanslar,
- Paydaşların ve çalışanların şikâyetlerini zamanında ve şeffaf bir şekilde dile getirmeleri için prosedür,
- Şikâyetleri sistematik olarak ele alarak topluluk çatışmalarını en aza indirme

ÇSED'de tanımlanan ve bu prosedürle ele alınan temel riskler şunlardır:

- Çalışanların ve dış paydaşların endişelerini verimli ve şeffaf bir şekilde dile getirmeleri için bir kanal sağlamak,
- Dış paydaşlara ve özellikle kadınlara ve okuma yazma bilmeyen çalışanlara Sosyal Sorumluluk Personeli tarafından katılım faaliyetleri aracılığıyla şikâyetleri kaydetmeleri için bir kanal sağlamak,
- Genel olarak çalışanlarla şeffaf ve karşılıklı saygıya dayalı bir ilişki kurmak,
- Gizli şikâyetlerin işçiler tarafından dile getirilmesine ve ele alınmasına olanak sağlamak,
- Çalışanların sorunlarını, endişelerini, problemlerini ve isteklerini dile getirmelerine olanak tanıyan kültürel olarak kabul edilebilir ve erişilebilir bir süreç oluşturmak.

Bu prosedür sınırlı değildir ancak güncellenebilir. Prosedür, inşaat ve devreye alma sırasında minimum üç ayda bir gözden geçirilecektir. Durağan dönemde, bu prosedür, değişen proje tasarımını veya prosedürlerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmedikçe, prosedürde herhangi bir değişiklik veya güncelleme olup olmadığını belirlemek için yıllık olarak gözden geçirilecektir. Bu prosedürde yapılacak herhangi bir değişiklik talebi, bu prosedürün sahibine iletilecektir ve uygun inceleme ve onay süreçlerine tabi olacaktır.

#### 1.4 Tanımlar

**Sıkıntı Sebebi:** Çözülmesine yardımcı olmak için üçüncü şahıs müdahalesini veya karar vermesini gerektiren noktaya kadar yükselen bir sorun, şikâyet ve / veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikâyetlerin toplumu bir bütün olarak dahil ettiği düşünülmektedir ve belli bir süredir resmi bir çözüme kavuşturulmamış sorunlar olarak değerlendirilirler.



**Şikâyet:** Bir topluluk üyesi, grubu veya kuruluşu tarafından Proje'ye sağlanan, ticari faaliyet ve / veya yüklenici davranışının bir sonucu olarak bir tür suç, zarar, bozulma veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

**Anlaşmazlık:** Taraflardan biri veya diğeri tarafından kısmen, tamamen veya sunulduğu şekilde geçerli olarak kabul edilmeyen ve dolayısıyla iki yönlü anlaşmazlığı içerecek şekilde artan şikâyet.

**Şikâyet Mekanizması:** Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışına ilişkin topluluk şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.

**İç Paydaşlar:** Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan, bir işletme içindeki gruplar veya bireyler.

**Dış Paydaşlar:** İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan, ancak müşteriler, tedarikçiler, topluluk, STK'lar ve devlet organları gibi işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen, işletme dışındaki gruplar veya bireyler.

**Projeden Etkilenen İnsanlar:** Bir projenin uygulanması sonucunda inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık mahsullere ve ağaçlara, diğer sabit veya hareketli varlıklara sahip olma, kullanma veya bunlardan başka şekilde yararlanma hakkını kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.

**Hassas Gruplar:** Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engellilik, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü açısından yeniden yapılandırmadan diğerlerine göre daha olumsuz etkilenen ve yeniden yerleşim yardımı ve ilgili kalkınma yardımlarını talep etme veya bunlardan yararlanma yetenekleri sınırlı olabilen kişiler.

## 1.5 Kısaltmalar

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSGS	Çevre, Sağlık ve Güvenlik ve Sosyal
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
DKS	Doküman Kontrol Sistemi
HKT	Halkın Katılımı Toplantısı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KPG	Kilit Performans Göstergeleri
MW	Megawatt
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı

<b>PS</b>	Performans Standartları
<b>RES</b>	Rüzgar Enerji Santrali
<b>SG</b>	Sağlık ve Güvenlik
<b>SGÇ</b>	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
<b>STK</b>	Sivil Toplum Kuruluşu
<b>SSP</b>	Sosyal Sorumluluk Personeli
<b>ŞMP</b>	Şikâyet Mekanizması Prosedürü

## 2 GÖREVLER VE SORUMLULUKLAR

### 2.1 Temel İlkeler

İç (Çalışan) ve Dış Şikâyet Giderme Mekanizmaları, Proje ile ilgili tüm yorum, sorun, öneri ve şikâyetler için dahili ve harici olarak aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır:

- **Şeffaflık:** Tüm şikâyetler, açık ve anlaşılır bir şekilde şikâyet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
- **Tarafsızlık:** Bireysel veya halk tarafından sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet prosedürü uygulanacaktır.
- **Gizlilik:** Anonim şikâyetler sunulabilir ve çözülebilir. Şikâyet bildirmek kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerektirmez.
- **Erişilebilirlik:** Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolaylıkla yorum yapabilir veya şikâyette bulunabilir.
- **Kültürel Açıdan Uygunluk:** Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.

### 2.2 Görevler ve Sorumluluklar

Bu bölüm, şikâyet mekanizması prosedürünün görevleri ve sorumluluklarına genel bir bakış içerir.

Tablo 2-1. Görevler ve Sorumluluklar

Görevler	Sorumluluklar
<b>Genel Müdür</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu prosedürün doğru şekilde uygulanmasını sağlamak,</li> <li>• Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak</li> </ul>
<b>Yönetim Temsilcisi / İşletme Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu Planı ve uygulama için gerekli kaynakları onaylamak,</li> <li>• Projenin Proje Standartlarına ve bu Yönetim Planında belirtilen diğer şartlara uygunluğunu sağlamak,</li> <li>• Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak</li> </ul>

Görevler	Sorumluluklar
<b>Sağlık Güvenlik ve Çevre (SGÇ) Müdürü</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toplanan şikâyetlerin uygunluğunun ilk değerlendirmesinde SSP'yi desteklemek,</li> <li>• Alt yüklenici çalışanlarının şikâyet süreci ve kararları dahil tüm saha personelinin bu Prosedüre uymasını sağlamak,</li> <li>• İç denetimler / saha denetimleri yapmak,</li> <li>• Çalışanlar, yerel topluluk ve yerel kurumlar tarafından gündeme getirilen İSG, çevresel ve sosyal şikâyetlere cevap vermek,</li> <li>• Şikâyet Veritabanındaki şikâyetlerin / önerilerin kayıtlarının detaylarla birlikte tutulması için SSP'ye yardımcı olmak,</li> <li>• Hukuk departmanları ile yasa, yönetmelik ve proje gerekliliklerine uygun olarak değerlendirme yapmak,</li> <li>• İşçilere sözleşme detayları ve yasal haklar hakkında bilgi vermek,</li> <li>• Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirlemek ve sağlamak,</li> <li>• Üçüncü taraf denetçiler tarafından yapılacak denetimlere katılmak ve destek vermek</li> </ul>
<b>Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş Kapsamının gerektiği gibi geliştirilmesi için Sağlık Güvenlik ve Çevre (SGÇ) Müdürüne yardım etmek.</li> <li>• Prosedürü uygulamak ve iyileştirmek,</li> <li>• Prosedürün doğru uygulanması için gerekli kaynakları belirlemek ve yöneticilere sunmak,</li> <li>• Kanun ve yönetmeliklere uygun olarak değerlendirme yapmak,</li> <li>• Şikâyetin nedenlerini ve sebep olan sosyal olayları araştırmak; Yaralanmalar, gecikmeler veya işin durması ile Proje ve topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar, gibi</li> <li>• Tüm şikâyetleri izlemek ve tüm şikâyetlerin çözülmesini ve kapatılmasını sağlamak,</li> <li>• Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak,</li> <li>• Yönetime aylık rapor dahil olmak üzere gerekli tüm çalışanların şikâyet raporlarını oluşturmak,</li> <li>• Yerel topluluklarla işbirliği faaliyetleri düzenlemek,</li> <li>• Şikâyeti çözmek için araştırmak ve uygun bir metodoloji önermek,</li> <li>• Şikâyetlere yanıtların gerektiği şekilde aktif bir şekilde ulaşması için paydaş toplantıları düzenlemek,</li> <li>• Sahaya özgü konularda istihdam ve eğitimle ilgili prosedürleri takip etmek,</li> <li>• Sözlü olarak alınan veya gözlemlenen genel ve yerel istihdam oranları ile şikâyetleri kayıt altına almak ve raporlamak,</li> <li>• "Şikâyet ve Toplantı Kayıt Formu" doldurmak,</li> <li>• Bu Prosedürün doğru uygulanması için gerekli kaynakları belirleyerek bölüm yöneticilerine sunmak,</li> <li>• Şikâyet sonuçlarının takibini yapmak ve haftalık, aylık ve yıllık olarak raporlamak</li> </ul>
<b>Yükleniciler / Altyükleniciler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu planın gereklerine ve standartlarına uymak,</li> <li>• Sözleşme kapsamındaki işleri yerine getirmek</li> </ul>





### 3 PROJE STANDARTLARI

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

- Uygulanabilir Türk Standartları,
- Türkiye'deki ÇED gereklilikleri,
- Türk Hükümeti yetkililerine yönelik diğer taahhütler ve gereklilikler,
- Geçerli uluslararası standartlar ve yönergeler.

#### 3.1 Uygulanabilir Türk Standartları

##### *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*

Ulusal gereklilikler ve standartların ana belgesi, Proje'nin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren “Türkiye Cumhuriyeti Anayasası”dır. Bu maddeler aşağıdaki gibidir:

##### X. Kanun Önünde Eşitlik

**MADDE 10.** Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din veya benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

##### II. Zorla Çalıştırma Yasağı

**MADDE 18.** Hiç kimse zorla çalıştırılmaz. Angarya yasaktır. İşverenlerin işçilerden para yatırımlarına ve Kimlik Kartlarını almalarına izin verilmez.

##### VII. Düşünce ve Kanaat Hürriyeti

**MADDE 25.** Herkes düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Sebep ve amaç ne olursa olsun hiç kimse düşüncelerini ve fikirlerini açıklamaya zorlanamaz; kınanamaz ve görüşlerinden dolayı suçlanamaz.

##### VIII. Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti

**MADDE 26.** Herkesin düşüncelerini ve kanaatlerini söz, yazı veya resim veya diğer medya yoluyla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkı vardır. Bu hak, resmi makamların müdahalesi olmaksızın bilgi ve fikir alma ve verme özgürlüğünü içerir.



### VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

**MADDE 74.** Türk vatandaşları ve yabancı uyruklu kişiler, kendileri veya kamuoyuyla ilgili talep ve şikâyetleri yazılı olarak yetkili mercilere ve Türkiye Büyük Millet Meclisine iletme hakkına sahiptir.

#### **Bilgi Edinme Hakkı Kanunu**

Herkes kamu kurumları ve kamu kurumu olarak nitelendirilen meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. Prosedürün ve bilgi edinme hakkının şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık ilkelerine göre usulü ve esası 24.10.2003 tarihinde 25269 sayılı Resmi Gazete ile yayınlanan 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda düzenlenmiştir.

#### **Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun**

**MADDE 3.** 01.11.1984 tarihinde 3071'in resmî gazete numarasıyla çıkarılan 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanun'un bu maddesine göre, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptirler.

#### **İş Kanunu**

##### Eşitlik Davranma İlkesi

**MADDE 5.** İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve cinsiyet veya benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle, doğrudan veya dolaylı, farklı işlem yapamaz. Benzer veya eşit değerdeki işler için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılmaz.

##### İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı

**MADDE 24.** Süresi belirli olsun veya olmasın işçi, iş sözleşmesini sürenin bitiminden önce veya bildirim süresini beklemezsizin feshedilebilir. İş sözleşmesi, Kanun'da aksine hüküm bulunmadıkça özel bir şekle tabi değildir.

##### Fazla Mesai

**MADDE 41.** Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir.



**MADDE 42.** Zorunlu fazla mesai çalışmalarına, fiili veya tehdit altında bir arıza durumunda veya makine, alet veya teçhizat üzerinde yapılacak acil işlerde veya mücbir sebepler halinde sadece çalışanların tamamı veya bir kısmı için izin verilir. Zorunlu fazla mesai, işletmenin normal işleyişini sağlamak için gereken süreyi aşmayacaktır.

### Çalışma Yaşı ve Çocukları Çalıştırma Yasağı

**ARTICLE 71.** On beş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, on dört yaşını doldurmuş ve zorunlu ilköğretim çağını tamamlamış olan çocuklar; bedensel, zihinsel, sosyal ve ahlaki gelişmelerine ve eğitime devam edenlerin okullarına devamına engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

### **Sendikalar ve Toplu İş Sözleşme Kanunu**

İşçiler 6356 sayılı (07.11.2012 tarihli, 28460 sayılı Resmî Gazete) mevzuat kapsamındadır. İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmeleri, grup toplu sözleşmeleri ve çerçeve sözleşmeleri olmak üzere düzenlenmiş dört tür toplu sözleşme vardır.

## **3.2 Türkiye'deki ÇED Gereklilikleri**

### **Çevre Hukuku**

Ulusal Çevre Mevzuatının ana kanunu, 11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı resmi gazete ile çıkarılan 2872 sayılı Çevre Kanunudur. Bu Kanunda, sınırlı bir kamuyu aydınlatma süreci içeren Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED) (17 Temmuz 2008 tarihli 26939 numaralı Resmî Gazete) tanımlanmıştır.

## **3.3 Diğer Taahhütler ve Gereklilikler**

Bu planla ilgili olarak Türk Hükümeti makamlarının başka uygulanabilir taahhütleri ve gereklilikleri yoktur.

## **3.4 Uygulanabilir Uluslararası Standartlar ve Yönergeler**

### **3.4.1 IFC Performans Standartları**

Erguvan Enerji'nin Göktepe RES projesi için izleyeceği uluslararası standartlar ve yönergeler Uluslararası Finans Kurumu (IFC) tarafından belirlenmektedir. İlgili iç ve dış şikâyet mekanizmaları olan IFC Performans Standartları ve Kılavuz Notları şunlardır:

- *Performans Standardı 1 (PS1): Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi*
- *Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi Hakkında Kılavuz Notu 1 (KN1)*



- *Performans Standardı 2 (PS2): İş ve Çalışma Koşulları*
- *İş ve Çalışma Koşullarına İlişkin Kılavuz Notu 2 (KN2)*

PS1'in dış şikâyet yönetimiyle ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Proje ile ilgili diğer tarafların yanı sıra yorum / şikâyeti olan kişileri / toplulukları belirlemek ve bu çevresel ve sosyal riskleri değerlendirmek,
- Kalan etkilerin olduğu yerlerde çalışanlar, Etkilenen Topluluklar ve çevre için riskleri ve etkileri telafi etmek için sosyal riskleri ve etkileri önlemek ve en aza indirmek,.
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikâyetlerin ve diğer paydaşlardan gelen dış iletişimlerin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak.
- Proje sırasında Etkilenen Toplulukları, kendilerini etkileyebilecek konular hakkında yeterli katılımı sağlamak ve teşvik etmek,
- Proje uygulaması sırasında yeterli katılım yoluyla paydaşlarla sağlıklı bir ilişki sürdürmek.

PS1'in temel gereksinimleri şunları içerir:

- Etkilenen Toplulukların Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikâyetlerini almak ve gidermek için bir şikâyet mekanizması geliştirmek,
- Etkilenen Toplulukların ve diğer paydaşların risklerini ve etkilerini belirlemek,
- Erken ve sürekli katılım yoluyla paydaşlara anlaşılabilir, kültürel olarak uygun, erişilebilir ve şeffaf bir danışma sağlamak,
- Paydaş katılım süreci sırasında Etkilenen Toplulukları şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirmek,
- Proje ile ilgili paydaşların kaygılarını zamanında almak ve yanıtlamak için geliştirilen şikâyet mekanizmasını takip etmek,
- Etkilenen Topluluklar ve paydaşlar tarafından gündeme getirilen kaygı ve şikâyetleri izleme ve gözden geçirme prosedürleri oluşturmak.

PS2'nin, çalışan şikâyet yönetimi ile ilgili temel hedefleri şunlardır:

- Her çalışan için eşit, adil ve ayırım gözetmeyen çalışma fırsatları yaratmak,
- Çalışan-yönetici ilişkisini geliştirmek, sürdürmek ve iyileştirmek,
- Ulusal istihdama uyumu teşvik etmek ve çalışma yasalarına uymak,
- Güvenilir bir şikâyet mekanizması geliştirerek, çocuklar, göçmen işçiler, üçüncü şahıslar tarafından görevlendirilen işçiler ve müşterinin tedarik zincirindeki çalışanlar gibi hassas kategorilerdeki çalışanlar dahil olmak üzere çalışanları korumak,
- Çalışanların kaygılarını ve şikâyetlerini zamanında tespit etmek, değerlendirmek ve yanıtlamak,



- Doğrudan ve dolaylı çalışanları güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarına teşvik etmek,
- Zorla çalıştırma ve çocuk işçi kullanımını önlemek.

PS2'ye göre Göktepe RES projesi için Erguvan Enerji tarafından uygulanan temel gereksinimler aşağıdaki gibidir:

#### İnsan Kaynakları Politikası, İstihdam Şartları ve Çalışma Koşulları & İlişkileri

- Erguvan Enerji, çalışma saatleri, ücretler, fazla mesai, tazminat ve sosyal haklarla ilgili hakları da dahil olmak üzere, ulusal çalışma ve istihdam yasası kapsamındaki haklarıyla ilgili olarak işçilere açıkça belgelenmiş bilgilerle sağlanan insan kaynakları politika ve prosedürlerini benimseyecek ve uygulayacaktır.
- Erguvan Enerji, tüm politikaları tüm çalışanlar için anlaşılır hale getirecektir.
- Erguvan Enerji, varsa toplu iş sözleşmesi şartlarına saygı gösterecek ve makul çalışma koşulları ve istihdam koşulları sağlayacaktır.

#### İşçilerin Örgütlenmesi

- Erguvan Enerji, işçilerin işçi örgütleri kurma ve bunlara katılma haklarını içeren ulusal iş kanununa uyacaktır.
- Ulusal yasalar örgütlenme hakkını ve işçi örgütlerini kısıtlarsa, Erguvan Enerji işçilerin toplu görüşme yapmalarına ve işçilerin şikâyette bulunmaları için alternatif bir yol oluşturmalarına ve düzenlemelerine olanak tanıyacaktır.
- Erguvan Enerji, örgütlenmeyi ve tüm çalışanlar için eşit koşullar yaratmayı seçen işçilere karşı ayrımcılık yapmayacaktır.
- Çalışan temsilcilerine yönetime erişim izni verilmelidir.

#### Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği

- Erguvan Enerji, işçileri yalnızca işi yapabilme yeteneklerine göre işe alacak, teşvik edecek ve tazmin edecektir ve tüm işçilere ilerleme için eğitim, araç ve fırsatlara eşit erişim sağlanacaktır.
- Erguvan Enerji, tüm çalışanların yönetim veya diğer işçiler tarafından taciz edilmemesini sağlayacaktır.

#### Personel Sayısını Azaltma

- Erguvan Enerji, personel sayısını azaltmanın olumsuz etkilerini azaltmak için bir prosedür oluşturacak ve uygulayacaktır ve personel sayısını azaltma alternatiflerinin bir analizini yapacaktır.

- Prosedür ayrımcılık yapmama ilkelerini içerecek ve işçilerin, organizasyonlarının ve gerektiğinde hükümetin girdilerini içerecektir.

#### Cocuk İşçi

- Erguvan Enerji, ulusal yasalarda tanımlanan asgari istihdam yaşının altındaki çalışanları istihdam etmeyecektir.
- Asgari yaş ile 18 yaş arasındaki işçiler, eğitimlerine veya gelişimlerine müdahale eden tehlikeli işlerde veya işlerde çalıştırılmayacaktır.

#### Zorla Çalıştırma

- Proje, güç veya ceza tehdidi altında zorla tutulmuş bir kişi tarafından gönüllü olarak yapılmayan herhangi bir iş veya hizmetten oluşan zorla işçi çalıştırmayacaktır.
- Proje, çalışanların kişisel belgelerini ve paralarını saklama haklarına saygı gösterecek ve onları koruyacaktır.
- Proje, işçilerin iş bitiminden sonra işyerini terk etme haklarına saygı duyacaktır.

#### Şikâyet Mekanizması

- Erguvan Enerji, çalışanlar için bir şikâyet mekanizması kurulmasını sağlayacak ve bunu çalışanların anonim şikâyetler de dahil olmak üzere endişelerini ifade etmeleri ve şikâyetleri dosyalamaları için şeffaf bir süreç olarak geliştirecektir.
- Erguvan Enerji, şikâyetleri ifade edenlere karşı hiçbir ayırım yapılmamasını ve tüm şikâyetlerin ciddiye alınmasını ve hızlı, uygun önlemlerin alınmasını sağlayacaktır.
- Herhangi bir şikâyet mekanizması, yasa veya toplu iş sözleşmelerinde tanımlanan diğer kanalların yerini almaz.

#### İş Sağlığı ve Güvenliği

- Çalışanların işyerinde veya yatakhanelerde makul olmayan bir şekilde tehlike altında olmaması sağlanacak ve işle ilgili riskleri azaltmak ve bir acil durum önleme ve eylem sistemi geliştirmek için gerekli tüm önlemler alınacaktır.
- İşçilere kişisel koruyucu ekipman sağlanacak ve bunların kullanımı konusunda eğitim verilecektir.
- Erguvan Enerji, Proje sırasında kazaları, hastalıkları ve olayları belgeleyecek ve raporlayacaktır.

#### Üçüncü Taraflarca Çalıştırılan İşçiler

- Erguvan Enerji, çalışma standartları performans politikalarını ve prosedürlerini, doğrudan veya istihdam büroları aracılığıyla işe alınan yüklenicilere göre genişletecektir.

- Erguvan Enerji, sözleşmeyi işçi haklarını ve yasalarını ihlal etme aracı olarak kullanmayacak ve tüm çalışanların bir şikâyet mekanizmasına erişimini sağlayacaktır.
- Erguvan Enerji; istihdam ve işe alım kurumlarını ve yüklenicileri işçi haklarına ve yasalarına bağlılıklarını doğrulamak adına izleyecektir.

#### Tedarik Zinciri

- Tedarikçiler için uygulanabilir olduğu ölçüde, PS2'nin temel gereksinimlerinin uygulanması genişletilecektir.
- Erguvan Enerji, tedarik zincirinde çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma risklerini belirleyecek ve varlığını önlemek için PS2 gerekliliklerini tedarikçilere bildirecektir.
- Erguvan Enerji; çocuk işçi, zorla çalıştırma ve önemli güvenlik konularında PS2 gerekliliklerine göre tedarikçilerin performansını izleyecektir.

#### 3.4.2 AIIB Çevresel ve Sosyal Standartlar

AIIB, 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 yapılır ve açık bir şekilde yapılır. Kültürel açıdan uygun bir şekilde paydaşlar tarafından anlaşılabilir ve kolayca erişilebilen yeterli bilgiyi iletir ve karşılığında paydaşların görüşlerinin karar almanın bir parçası olarak değerlendirilmesini sağlar. Paydaş katılımı, Projeden etkilenenler üzerindeki riskler ve etkilerle orantılı bir şekilde yürütülür.

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

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

*“Anlamlı istişare, (a) Projenin hazırlık aşamasının başlarında başlayan ve Projenin uygulama ve yaşam döngüsü boyunca sürekli olarak yürütülen; (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.”*

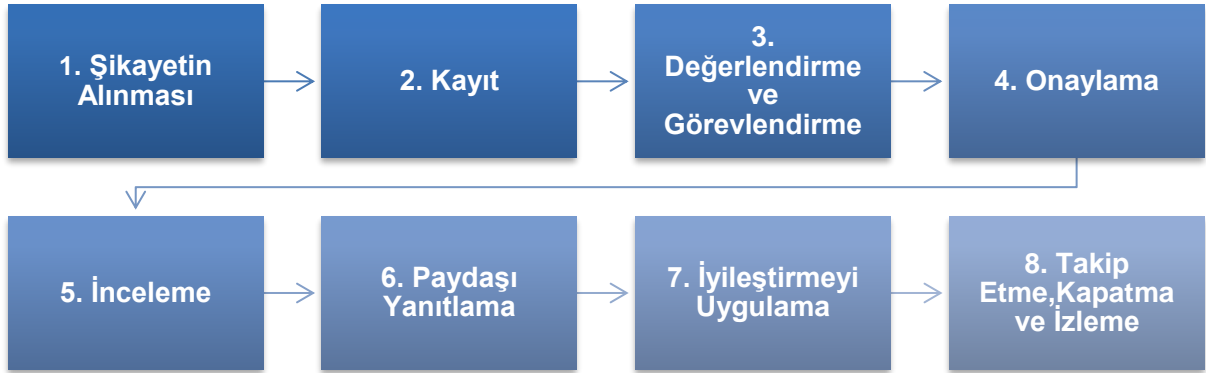
AIB ESS-1'e göre, Gönülsüz Yeniden Yerleşimi ve Yerli Halkları ilgilendiren ve toplum sağlığı ve güvenliği konularını içeren çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri geniş bir şekilde tanımlama ve ele alma fırsatı sağlamak için anlamlı istişarelere ek olarak, Projeler ile ilgili çevresel ve sosyal bilgiler 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 (ÇSYPÇ 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 bilgilerin aynı şekilde düzenli olarak açıklanması ve Projedeki herhangi bir önemli değişiklik hakkındaki bilgiler AIB gerekliliklerine göre yapılmalıdır.

Bu bağlamda, anlamlı istişare ve diğer paydaş katılımı gerekliliklerini karşılamak için Paydaş Katılım Planı ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Sisteminin bir parçası olarak bir Şikâyet Mekanizması oluşturulmuştur.

## 4 İÇ VE DIŞ ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Herhangi bir şikâyeti çözmek için izlenecek süreç aşağıda **Error! Reference source not found.Error! Reference source not found.Error! Reference source not found.Error! Reference source not found.**Şekil 4-1'de açıklanmaktadır.





Şekil 4-1. İç ve Dış Şikâyet Yönetim Aşamaları

#### 4.1 İç (Çalışan) Şikâyet Yönetimi Aşamaları

Tüm çalışanların (doğrudan proje çalışanı veya üçüncü taraf / alt yüklenici çalışanları), herhangi bir şikâyet veya kaygı durumu oluştuğunda bunları yazılı olarak sunmaları desteklenecektir (Bkz. Ek-1). Şikâyet sahibinin gizliliğinin korunması gerektiğinden, şikâyetler, yemek odaları da dahil olmak üzere çalışanların kolayca erişebilecekleri alanlara yerleştirilecek şikâyet kutularında toplanmaktadır. Bu formlar aracılığıyla, çalışanlar isimsiz şikâyette de bulunabileceklerdir. Oryantasyon eğitimi sürecinde çalışanlara şikâyet, görüş ve önerilerin nasıl ifade edileceğine dair bilgiler verilecektir. Yazılı başvurular hiçbir şekilde şikâyette bulunanları sindirmek için kullanılmayacaktır.

Yönetim, şikâyetleri ciddiye alacak ve hızlı ve uygun eylemleri gerçekleştirecektir. Şikâyetleri toplama sorumluluğu "Sosyal Sorumluluk Personeline" ait olacaktır. Şikâyetler, belirli bir şikâyet hakkında doğru bilgi toplamak için yönetimle istişare edilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti / endişeyi işleyecek ve bir çözüm sunacaktır. Şikâyetlerin çözümleri, ilgili Türk yasalarına, yönetmeliklerine ve uluslararası gerekliliklere uygun olarak geliştirilecektir. İlgili kişilere geri bildirim sağlanacaktır.

Karmaşık şikâyetler için süreci genişletmek mümkündür ve çalışanlar sürecin programı hakkında bilgilendirilecektir. Tüm taraflar, çözüm süreci boyunca düzeltici eylemler konusunda makul bir anlaşma yapmalıdır. Sosyal Sorumluluk Personeli ilgili departmanla iş birliği içinde yanıt vermeyi ve her bir şikâyeti 30 gün içinde çözmeyi hedeflemelidir. Şikâyet mekanizması, kanunla tanımlanan diğer kanalların yerini almaz ve şikâyet işlemi sırasında bu prosedürün tüm gereklilikleri yerine getirilmelidir.



#### 4.1.1 Prosedürün Uygulanması ve Güncellenmesi

Bu prosedür, inşaat ve işletmeye alma sırasında en az üç ayda bir gözden geçirilecektir. Durağan dönemde bu prosedür yıllık bazda gözden geçirilecek ve değişen koşulları veya operasyonel ihtiyaçları yansıtmak için gerekli revizyonlar yapılacaktır. Bu prosedürün revizyonu, prosedürün sorumlusu olan “Sosyal Sorumluluk Personeli” nin sorumluluğunda olacaktır.

İşletim prosedürlerinde önemli değişiklikler gerekirse, prosedür "gerektiğinde" güncellenebilir. Bu prosedürde herhangi bir revizyon varsa, tüm personelin bu prosedürün en son sürümüne erişimini sağlamak için Proje Doküman Kontrol Sistemine (DKS) yüklenecektir.

## 4.2 Dış Şikâyet Yönetim İşlemi

Şikâyet yönetimi sürecinin adımları, şikâyetin alınmasını, değerlendirilmesini, onaylanmasını, araştırılmasını, paydaşlara geri bildirilmesini, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve kapanışı kapsamaktadır.

### 4.2.1 Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler, telefon, posta, şikâyet formları, web siteleri, yükleniciler vb. gibi mevcut tüm kanallardan alınır. Paydaş, şikâyet formunu doldurarak şikâyet oluşturulur. Form doldurulduktan sonra "Sosyal Sorumluluk Personeli" formu şikâyet prosedürüne göre işleyecektir.

Tablo 4-1. İletişim Bilgileri

ERGUVAN ENERJİ ELEKTRİK ÜRETİM A.Ş.	Proje Saha Ofisi
<b>Web sitesi:</b> <a href="https://www.polat.com/enerji/erguvan-enerji">https://www.polat.com/enerji/erguvan-enerji</a> <b>Telefon:</b> 0(212) -2228846 <b>E-Mail:</b> apenerji@polat.com <b>Adres:</b> Gürsel Mahallesi, İmrahor Caddesi, Yankı Sokak, No: 273B Blok 5 B07-08.-6. Kat 34440 Kağıthane/ İstanbul	<b>SSP:</b> Abdurrahman BAYRAK <b>Telefon:</b> +90 530 835 01 95 +90 (226) 550 00 10 <b>E-Mail:</b> <a href="mailto:abdurrahman.bayrak@polat.com">abdurrahman.bayrak@polat.com</a> <b>Adres:</b> Göktepe Rüzgar Enerji Santrali Kontrol Merkezi, Mecidiye Köyü/Yalova

Şikâyet Kayıt Formu (Bkz. Ek A), şikâyetler, endişeler ve şikâyetçi hakkında bilgi toplamak için kullanılacaktır. Tüm şikâyetler, Şikâyet Kayıt Veritabanına toplanacak ve kaydedilecektir (Bkz. Ek C). Tek iletişim yolu olarak “açık kapı politikası” teşvik edilmeyeceği için anonim olarak yazılı şikâyetler teşvik edilmelidir.



#### 4.2.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

Bir şikâyet / endişe alındığında ve “Şikâyet Kayıt Veritabanına” kaydedildiğinde her bir değerlendirme ve inceleme adımları takip edilecektir (Bkz. Ek C). Sosyal Sorumluluk Personeli şikâyeti araştırır ve ilgili diğer departmanların yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar. Göktepe RES, şikâyeti araştırır ve bir çözümün formüle edilmesi için uygun departmanları incelemeye dahil eder.

Daha fazla bilgi toplamak için “Toplantı Kayıt Formu” (bakınız Ek B) kullanılarak şikâyetçiyle (anonim değilse) irtibata geçilebilir. Şikâyetçi ile yapılan herhangi bir yazışma, “Şikâyet Kayıt Veritabanı” na kaydedilecektir. Şikâyet konusunda nihai karar verildiğinde, paydaşlara geri bildirim verilecektir.

#### 4.2.3 Paydaşlara Geri Bildirim

Şikâyetçiler, şikâyeti gönderdikten sonra 5 gün içinde Erguvan Enerji'nin şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıt alacaklardır. Anonim olarak alınan şikâyetler, anonim olmayan şikâyetlerle aynı şekilde soruşturulacak, ancak resmi bir yanıt verilmeyecektir.

#### 4.2.4 Çözüm Önerme/Düzenleyici Faaliyet

Şikâyetin alınmasından sonraki 30 gün içinde, Göktepe RES'den sorumlu kişi, şikâyetçiye (anonim değilse) önerilen bir çözümü veya düzeltici eylemi resmi olarak ileticek ve şikâyetçiyle istişare edecektir. Şikâyetçi, izlenen metodoloji hakkında bilgilendirilecektir. Tüm iletişimler “Şikâyet Kayıt Veritabanına” kaydedilecektir.

#### 4.2.5 Şikâyetlerin Kapatılması

Göktepe RES için şikâyet prosedürü, şikâyetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadığı takdirde, her şikâyeti aldıktan sonra 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır. Bu alternatif anlaşmaya da bu 30 gün içinde ulaşılması gerektiği unutulmamalıdır. Kapatmak için, üzerinde anlaşmaya varılan çözümün ayrıntılarını veren Kapatma Formunda şikâyetçinin (anonim değilse) imzasını gerektirir. İmzalanan “Kapatma Formu”, “Şikâyet Kayıt Veritabanı” na kaydedilecektir.

#### 4.2.6 Çözülme Durumu

Belirlenen zaman çerçevesinde endişeyi çözmek için çaba gösterilecek olmasına rağmen bir şikâyet çözülmezse, Göktepe RES, gerekli ve uygun şekilde diğer dış uzmanları, tarafsız tarafları veya yerel ve bölgesel yetkilileri dahil edecektir.



## 5 İZLEME

### 5.1 İzleme Gereksinimlerine Genel Bakış

Bu planın 3. bölümünde açıklanan Proje Standartlarına uygun olarak, şikâyetlerin yeniden ortaya çıkmasını önlemek ve yönetimin izlenmesini sağlamak için izleme önlemi uygulanacaktır. Bu nedenle, bu şikâyet mekanizması, sistemik sorunları azaltmak ve çözüm sürecini verimli bir şekilde sürdürmek için periyodik incelemelere tabi olacaktır.

İzleme ile Proje Standartlarına uyulmadığı tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici faaliyetler belirlenecektir. Genel şikâyet yönetimi performansı, kilit performans göstergelerine göre izlenecek ve değerlendirilecektir.

### 5.2 Kilit İzleme Faaliyetleri

Kilit izleme faaliyetleri, şikâyet yönetimini değerlendirmek için kullanılır. Göktepe RES, üçüncü taraf şikâyet mekanizmasının etkinliğini ve uygulamasını da izleyecektir. Prosedürler ve şikâyet yönetimi aracı gerektiği gibi ayarlanacaktır. Kilit izleme önlemleri aşağıdaki Tablo 5-1'de belirtilmiştir.

Tablo 5-1. Kilit İzleme Önlemleri

Konu	Gösterge	Yöntem	Sıklık	Yer
Şikâyetler / Endişeler	Göktepe RES, kapatılan ve çözülmeyen şikâyetler dahil olmak üzere Şikâyet Kaydını / Veritabanını en az aylık olarak aşağıdakileri içerecek şekilde inceleyecektir: <ul style="list-style-type: none"> <li>ay içinde açılan tamamlanmamış şikâyet ve sıkıntı sebeplerinin sayısı,</li> <li>Ay içinde açılan şikâyet ve sıkıntı sebeplerinin sayısı ve Proje başlangıcından bu yana meydana gelen gelişmeler (grafik sunum),</li> <li>ay içinde kapatılan şikâyetlerin sayısı; ve</li> <li>şikâyet türü</li> </ul>	Şikâyet Kayıtları	Aylık	Proje Ofisi
Proje Ofisi Ziyaretçileri	Ziyaretçiler, ziyaret sebebi vb. bilgilerle birlikte kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi kayıtları	Aylık	Proje Ofisi
Halkın Katılımı Faaliyetleri	SSP, yerel halkla resmi ve gayri resmi katılımları kaydedecektir.	Halkın Katılımı Kayıtları	Üç ayda bir	Proje Ofisi
Açıklama/ Bilgilendirme Materyalleri ve Halka Geri Bildirim	SSP hazırlanan ve dağıtılan broşür, kitapçık, haber bülteni türlerinin kayıtlarını tutacaktır. SSP, yerel halka gelen geri bildirimleri izleyecektir.	Web sitesindeki Halk Bilgi Sistemi	Üç ayda bir	Proje Ofisi



### 5.3 Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

Aşağıdaki Tablo 5-2, kilit performans göstergelerini ve ilgili kilit izleme eylemlerini özetlemektedir. Bunlar, önerilen etki azaltma stratejilerinin ilerlemesini ve etkililiğini değerlendirmek için kullanılabilir.

Tablo 5-2. Kilit Performans Göstergeleri (KPG'ler)

KPG	Hedef	İzleme Önlemleri
Toplumsal şikâyet veya sıkıntı sebeplerinin toplam sayısı	Yıldan yıla azalan toplam sayı	Şikâyet Veritabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikâyetlerin yüzdesi	Şikâyet Mekanizmasının sonuçlarına ilişkin paydaşlara düzenli raporların sağlanması	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikâyetlerin yüzdesi.	100% hedefi	Şikâyet Veritabanı
Uygulanmasını ve şikâyetlerin yeterince ele alınmasını sağlamak için Şikâyet Prosedürünün denetimi.	30 gün içinde şikâyetçinin memnuniyetinin ve şikâyetlerin %100'ünün kapatılması hedefinin iki yılda bir (inşaat dönemi) ve yıllık (işletme dönemi) denetimi	Aylık Raporlama

## 6 EĞİTİM

Projenin tüm çalışanları ve yüklenicileri için 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'in diğer personeli ve denetçileri takip edecektir. Yükleniciler ayrıca yerel topluluklarla faaliyetlere katılır.

### 6.1 Giriş Eğitimi

Giriş eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanları çalışan şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "Giriş Eğitimi" oturumunda verilecektir. Projenin tüm çalışanlarının ve yüklenicilerinin, halk ilişkileri ve insan hakları eğitimine katılmaları gerekmektedir. Bu eğitim, farklı kültürleri ve düşünceleri nasıl anlayıp bunlara saygı duyulacağına, yerel halk ve meslektaşlara uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olunacağına dair bilgiler sağlayacaktır.

### 6.2 İşe Özgü ve Diğer Eğitim Gereklilikleri

Toplulukla ilgili kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzman eğitimi (varsa), şikâyet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Şikâyet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim, Sosyal Sorumluluk Personeline ve Göktepe RES'in diğer personeline, amirlerine ve ilgili yüklenicilere de verilmektedir.



## 7 DENETİM VE RAPORLAMA

Bu bölümde, iç ve dış denetim yer almaktadır. Göktepe RES Projesi faaliyetleri için kayıt tutma ve raporlama temelleri açıklanmıştır.

### 7.1 İç ve Dış Denetim

Mekanizmanın etkinliğinin Sağlık Güvenlik ve Çevre (SGÇ) Müdürü tarafından değerlendirilmesini sağlamak için İç ve Dış Denetimler yapılacaktır. Düzenleyici denetimlere tabi olan bu prosedürün uygunluğu ve yönleri Göktepe RES ÇSG ve Sosyal Yönetim Sistemine uygun olarak ve Proje Kreditorleri tarafından ayrı ayrı izlenecektir. Günlük uygunluk Göktepe RES Yönetim Sistemine göre izlenecektir. Yükleniciler, bir yüklenicinin ilk atamasından önce Göktepe RES tarafından teftiş ve denetime tabi olacaktır.

### 7.2 Kayıt Tutma ve Raporlama

Aşağıdaki durumlarda kayıt tutma/raporlama yapılacaktır:

- İstişare toplantıları,
- Halkın katılımı faaliyetleri,
- Şikâyet işlemleri ve şikâyetlerin kapatılması,
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında yerel halkın endişeleri / görüşleri / önerileri,
- Basın haberleri ve röportajlar
- Göktepe RES prosedürlerine göre yönetilecek denetimler, teftişler ve olaylar.

Aylık olarak, sayı ve tür açısından kaydedilen şikâyetler gözden geçirilecektir. Açık / kapalı olarak şikâyetlerin durumu periyodik olarak incelenecektir ve şikâyet mekanizmasının performansı geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Personeli (SSP) ve Sağlık, Güvenlik ve Çevre (SGÇ) Müdürü, aylık ilerleme toplantılarında proje yönetimi ile bu incelemeleri değerlendirecek ve sonuçlandıracaktır.



# EKLER



## EK A: Şikâyet Kayıt Formu

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





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



## EK B: Toplantı Kayıt Formu

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

