İÇİN HAZIRLANMIŞTIR:

DEVELOPMENT INVESTMENT BANK OF TURKEY

ERL

Beştepe Mahallesi
Dumlupınar Bulvarı
No:6/1 İç Kapı No:21
Yenimahalle/Ankara/TÜRKİYE
+90 312 295 6457
infratechsp.com

INFRATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

YATIRIM PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Haziran 2023

Hazırlayan	Gözden geçiren	Tarih
Ezgi Sena Satılmış	**M. Selcen Ak**	**Haziran 12, 2023**

Bu Paydaş Katılım Planı
Yatırım Projesi kapsamında
Türkiye Kalkınma Bankası adına INFRATECH ESP tarafından hazırlanmıştır.
INFRATECH ESP'nin izni olmadan çoğaltılamaz,
ve/veya baskı, fotokopi veya başka bir yöntemle yayınlanamaz;
izin alınmadan üretildikleri amaç dışında kullanılamazlar.

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER i
TABLO LİSTESİ ii
ŞEKİL LİSTESİ iii
KISALTMALAR iv
1. GİRİŞ 1
1.1. ARKA PLAN VE AÇIKLAMA 1
1.2. AMAÇ VE KAPSAM 3
1.2.1. Amaç 3
1.2.2. Kapsam 3
1.3. TANIMLAR 4
1.4. İLKELER 5
1.5. PAYDAŞ KATILIM PLANININ UYGULANMASI (PKP) 5
2. ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR 6
2.1. TÜRKİYE'DEKİ KURUMSAL VE YASAL ÇERÇEVE 6
2.2. İLGİLİ ULUSLARARASI STANDARTLAR VE İLKELER 7
2.2.1. IFC Performans Standartları 8
2.2.2. Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlar 10
3. GÖREV VE SORUMLULUKLAR 12
4. PAYDAŞ KATILIMI 14
4.1. ERKEN KATILIM 14
4.2. PAYDAŞ TANIMLAMASI 16
4.3. DEZAVANTAJLI/ HASSAS BİREYLER VEYA GRUPLAR 18
4.4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI 19
4.5. BİLGİ AÇIKLAMASI İÇİN ARAÇLAR VE YÖNTEMLER 23
4.5.1. Dahili / Web Sitesi 23
4.5.2. Bilgi Formları 23
4.5.3. Yerel Topluluklara ve Kişilere Yanıt Verme 23
4.5.4. Bilgilendirme Faaliyetleri 23
5. ŞİKAYET YÖNETİMİ 25
5.1. ŞİKAYET VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ 25
5.1.1. Şikayet Giderme Mekanizmasının İlkeleri (Dahili ve Harici) 25
5.1.2. Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi 26
5.1.3. Paydaşlara Geri Bildirim 26
5.1.4. Şikayet giderme Mekanizması İletişim 26
5.2. İLETİŞİM DETAYLARI 27
6. İZLEME 28
6.1. TEMEL İZLEME FAALİYETLERİ 28
6.2. TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ (KPI'lar) 29
7. EĞİTİM 30
8. DENETİM VE RAPORLAMA 31
8.1. KAYIT TUTMA VE RAPORLAMA 31

TABLO LİSTESİ

Tablo 1 Yakın Yerleşim Yerleri 3
Tablo 3 Paydaş Grupları 16
Tablo 4 Paydaş Katılım Programı 20
Tablo 5 Temel izleme Önlemleri 28
Tablo 6 Temel Performans Göstergeleri 29

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1 Proje Yeri 1
Şekil 2 Proje Yerine Ait Fotoğraflar 2
Şekil 3 Proje Etki Alanı Haritası 2
Şekil 4 İnşaat Alanındaki Altyüklenici Çalışanları ile Görüşme 15
Şekil 5 Alcı Mahallesi Muhtarı ile Görüşme 15
Şekil 6 Paydaş Önceliklendirme Tablosu 17

KISALTMALAR

Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇED	Çevresel Etki değerlendirmesi
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSSG	Çevresel, Sosyal ve Sağlık ve Güvenlik
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
EA	Etki Alanı
ERL	ERL Teknik Enerji A.Ş.
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
Infratech veya Danışman	Infratech Yazılım, Mühendislik ve İnovasyon A.Ş.
İK	İnsan Kaynakları
KPI	Anahtar Performans Göstergesi
PKP	Paydaş Katılım Planı
PS	Performans Standardı
RG	Resmi Gazete
SG	Sağlık ve Güvenlik
SSD	Sosyal Sorumluluk Departmanı
ŞYT	Şikayet Yönetimi Temsilcisi
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

1. GİRİŞ

Bu ERL-PLN-SOC-001 referans numaralı Paydaş Katılım Planı, ERL Teknik Enerji A.Ş. (bundan böyle ERL olarak anılacaktır) ile Infratech Yazılım, Mühendislik ve İnovasyon A.Ş. ("Infratech" veya "Danışman") arasında yapılan sözleşme kapsamında Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP) gerekliliklerini karşılamak üzere Yatırım Projesi için hazırlanmıştır.

Hedef grupları ve her bir grup için gerekli özel katılım faaliyetlerini tanımlayan bu PKP, IFC Performans Standartları ("PS'ler") ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB) Çevresel ve Sosyal Politikası ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları ("ÇSS'ler") uyarınca Projenin Çevresel ve Sosyal Etkilerini değerlendirmek için gerekli çalışmaları yerine getirmek üzere oluşturulmuştur.

Bu Paydaş Katılım Planı, Projenin ihtiyaçları ve değişiklikleri durumunda revizyonlara ve güncellemelere tabi olan dinamik bir belgedir.

1.1. ARKA PLAN VE AÇIKLAMA

ERL Teknik, Ankara 2. Organize Sanayi Bölgesi (OSB)'de "GES Sistemleri Çelik Konstrüksiyon Aksamları Üretimi Fabrikası" (Proje) yatırımı gerçekleştirmek istemektedir. Planlanan Proje ile yenilenebilir ve temiz enerji kaynaklarından biri olan Güneş Enerjisi Santrallerinde (GES) solar panellerin destek aparatı olan çelik konstrüksiyon aksamları üretilecektir. Aynı zamanda GES yatırımlarında yeni bir sistem olan hareketli konstrüksiyon aparatları geliştirilecektir.

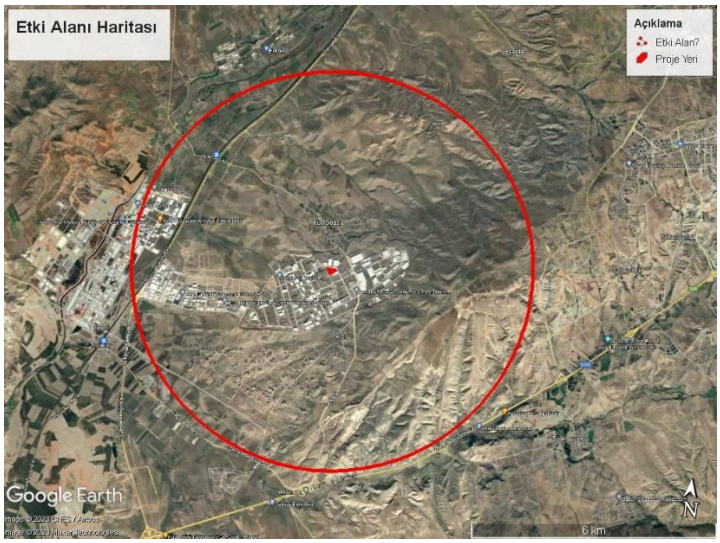
Proje Sahibi, "kardeş şirket" olan ERL Solar Montaj Sistemleri, Türkiye ve yurtdışında birçok GES projesinde tasarım ve montaj hizmetleri kapsamında başarıyla yer almış olup, yeni yatırımı ile ilk defa üretim alanında faaliyet göstermeyi planlamaktadır.

Proje yeri, Ankara İli, Sincan İlçesi Alcı Mahallesi'nde bulunan Ankara 2. Ve 3. Organize Sanayi bölgesinde yer almaktadır. Proje yeri Şekil 1 Proje yerine ait fotoğraflar ise Şekil 2'de verilmiştir.

Şekil 1 Proje Yeri

Şekil 2 Proje Yerine Ait Fotoğraflar

Hazırlanan bu Plan kapsamında çevresel ve sosyal etkilerin araştırılabilmesi için 5 km yarıçaplı bir Etki Alanı (EA) belirlenmiştir (bknz Şekil 3). Proje Etki Alanında kalan iki adet mahalle belirlenmiştir. Bu mahallelere ait nüfus bilgileri Tablo 1'de verilmiştir.



Şekil 3 Proje Etki Alanı Haritası

Tablo 1 Yakın Yerleşim Yerleri

	Proje Alanına Uzaklık	Nüfus		
		Kadın	Erkek	Toplam
Alcı Mahallesi	2,05 km	508	577	1.085
Türkobası Mahallesi	1,09 km	207	215	422

1.2. AMAÇ VE KAPSAM

1.2.1. Amaç

ERL tarafından uygulanacak PKP, öncelikle bilgi sağlama, danışma ve katılım için teknik ve kültürel olarak uygun bir yaklaşım tanımlamayı amaçlamaktadır. PKP'nin temel amacı, paydaşlara yeterli ve gerekli bilgilerin zamanında verilmesini sağlamak ve bu grupların görüş ve kaygılarını dile getirmeleri ve bu kaygıları/sorunları çözmeleri için araçlar geliştirmektir. Bu PKP'nin amacı:

- Paydaşları ve ERL'ye olan ilgilerini belirlemek,
- Uygulanabilir yönetim arayüzlerini belirlemek,
- Rolleri ve sorumlulukları tanımlamak,
- Bu Planla ilgili uygulanabilir proje standartlarını özetlemek,
- Bu Plan ile ilgili ERL taahhütlerini, operasyonel prosedürleri ve rehberliği tanımlamak,
- Paydaş katılımı faaliyetlerinin temel performans göstergeleri (KPI'lar) dahil olmak üzere izleme ve raporlama prosedürlerini tanımlamak,
- Eğitim gereksinimlerinin tanımlanması,
- Destekleyici materyaller ve bilgiler için referanslar belirlenmesi,
- Anahat iletişim araçları.

ERL ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflığa dayalı uzun vadeli ilişkiler oluşturmayı da amaçlamaktadır.

Bu PKP, hassas grupların tespit edilmesini ve bu grupların devam eden istişare ve katılım sürecine dahil edilmesini ve ilgili tüm tarafların dahil edilmesini ve hiçbir grubun dışlanmamasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu içerikte, bu PKP, ERL ve paydaşları arasındaki iletişimin yönetimi için faydalı bir araç olmayı amaçlamaktadır.

PKP ayrıca paydaş ve halkın endişelerini dile getirmek, şirket faaliyetleri hakkında geri bildirim ve yorumlar sağlamak, paydaşlardan ve şirket çalışanlarından gelen şikayetlerin nasıl ele alınacağına yönelik bir şikayet mekanizması içerir. Şikâyet mekanizmasının kurulması ile paydaşların gerekli gördükleri soruları sorabilmeleri, her türlü endişe/şikâyetlerini dile getirebilmeleri ve aynı zamanda ERL'ye ulaşan bu şikayet ve görüşlere cevap verebilmeleri sağlanacaktır.

1.2.2. Kapsam

Bu Plan, Projenin inşaat ve işletme aşamasında ilgili tesis ve tüm yükleniciler dahil olmak üzere ERL'nin tüm faaliyetleri için geçerlidir. Tüm yükleniciler, ERL tarafından onaylandıktan sonra bu planda belirtilen ilgili gerekliliklere ve standartlara uygun olarak çalışacaklardır.

1.3. TANIMLAR

Ulaşılabilirlik	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikayette bulunabilir.
Gizlilik	Anonim şikayetler gönderilebilir ve çözülebilir. Bir şikayette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmeyecektir.
Kültürel Olarak Uygunluk	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikayet veya sorun, bölgesel kaygılar kapsamında değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
Dış Paydaş	Müşteriler, tedarikçiler, topluluklar, STK'lar ve hükümet gibi işletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeli olmayan ancak işletmenin kararlarından bir şekilde etkilenen işletme dışındaki gruplar veya kişiler.
Şikayet Mekanizması	Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışıyla ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir yol.
Şikayet	Çözülmesine yardımcı olması için üçüncü taraf müdahalesini veya karar vermesini gerektirecek kadar büyümüş bir sorun, şikayet ve/veya anlaşmazlık. Tipik olarak, şikayetlerin toplumu bir bütün olarak ilgilendirdiği düşünülür.
Tarafsızlık	Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikayet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır.
Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım	Projenin yaşam döngüsü boyunca bir projeden etkilenen yerli halklarla bilgi, danışma ve katılıma dayalı devam eden ilişki.
İç Paydaşlar	Çalışanlar ve yükleniciler gibi doğrudan işletme içinde çalışan bir işletmedeki gruplar veya bireyler.
Projeden Etkilenen Kişiler (PEK)	Bir projenin uygulanması sonucunda, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık ekinlere ve ağaçlara veya herhangi bir sabit veya taşınır varlığa, kullanma veya bunlardan başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen veya kısmen, sürekli veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişi.
Paydaş	Bir projeyle ilgilenen ve projeden potansiyel olarak etkilenen veya bir projeyi etkileme yeteneğine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlar.
Şeffaflık	Tüm şikayetler açık ve anlaşılır bir şekilde şikayet prosedürü kapsamında değerlendirilmektedir.

Hassas Gruplar	Cinsiyeti, etnik kökeni, yaşı, fiziksel veya zihinsel engeli, ekonomik dezavantajı veya sosyal statüsü nedeniyle Projen'nin faaliyetlerinden diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilecek kişiler.

1.4. İLKELER

Bu Planın uygulanması sırasında, etkin bir paydaş katılımı sağlamak için aşağıdaki ilkeler izlenecektir.

Ulaşılabilirlik	Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikayette bulunabilir.
Gizlilik	Anonim şikayetler gönderilebilir ve çözülebilir. Bir şikayette bulunmak, kişisel bilgi veya fiziksel varlığı gerektirmeyecektir.
Kültürel Olarak Uygunluk	Yerel topluluklar tarafından dile getirilen bir şikayet veya sorun, bölgesel kaygılar kapsamında değerlendirilir ve uygun çözüm süreci başlatılır.
Tarafsızlık	Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikayet veya endişe için adil ve eşit bir şikayet prosedürü uygulanacaktır.
Şeffaflık	Tüm şikayetler açık ve anlaşılır bir şekilde şikayet prosedürü kapsamında değerlendirilmektedir.

1.5. PAYDAŞ KATILIM PLANININ UYGULANMASI (PKP)

PKP'nin yükleniciler ve taşeronlar da dahil olmak üzere tüm ERL faaliyetlerinde tam olarak entegre edilmesini ve uygulanmasını sağlamak ERL'nin sorumluluğundadır.

TKYB Politikaları gereklilikleri kapsamında PKP, ERL tarafından resmi internet sitesinde hem İngilizce hem de Türkçe olarak açıklanacaktır.

Bu PKP dinamik bir belgedir ve gerektiğinde gözden geçirilecek, güncellenecek ve onaylanacaktır. ERL, bu PKP'nin onaylanan her güncellenmiş versiyonu için iletişim kanalları aracılığıyla açıklama yapmaktan sorumlu olacaktır.

Ayrıca, bu PKP'nin ERL için hazırlanan Şikayet Giderme Mekanizması (ERL-PLN-SOC-002) ile örtüşür ve çapraz bağlantıları vardır.

2. ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

2.1. TÜRKİYE'DEKİ KURUMSAL VE YASAL ÇERÇEVE

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Ulusal yasal çerçevenin ana belgesi, projenin insan ve işçi hakları, toplum barışı ve paydaş katılımı ile ilgili maddeleri içeren "Türkiye Cumhuriyeti Anayasası"dır. Bu makaleler aşağıdaki gibidir:

I. Yasal Eşitlikçilik

MADDE 10. Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve benzeri sebeplerle ayrım gözetmeksizin kanun önünde eşittir. Kadın ve erkek eşit haklara sahiptir ve bu haklar devletin sağlaması gereken bir zorunluluktur ve uygulamada mevcuttur. Bu amaçla alınan tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

II. Zorla Çalıştırmanın Yasaklanması

MADDE 18. Kimse zorla çalıştırılamaz. Angarya yasaktır. İşverenlerin işçilerden mevduat almasına ve kimlik kartlarını alıkoymasına izin verilmez.

III. Düşünce ve Fikir Özgürlüğü

MADDE 25. Herkesin düşünce ve kanaat hürriyetine hakkı vardır. Her ne sebeple ve amaçla olursa olsun, hiç kimse düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; görüşlerinden dolayı kınanamaz ve suçlanamaz.

IV. Düşünceyi İfade ve Yayma Özgürlüğü

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

V. Dilekçe Hakkı

MADDE 74. - Türk vatandaşları ve yerleşik yabancılar, kendileri veya kamu ile ilgili istek ve şikayetlerini yetkili mercilere ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak iletme hakkına sahiptir.

Bilgi Edinme Hukuku

Herkes, kamu kurumu niteliğindeki kamu kurum ve kuruluşları ile meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi verme hakkına sahiptir. Şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık ilkelerine göre bilgi edinmenin usul ve esasları 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu'nda (24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı RG) düzenlenmiştir.

Dilekçe Hakkının Kullanımı Kanunu

MADDE 3. Herkes, 4982 sayılı Dilekçe Haklarının Kullanılmasına Dair Kanunun (RG) bu maddesine göre, kendisi veya kamu ile ilgili istek ve şikayetleri hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir. 3071, tarih ve 01.11.1984).

4857 Sayılı İş Kanunu (10.06.2003 tarih ve 25134 sayılı RG)

Eşit Muamele İlkesi

MADDE 5. İstihdamda ayrımcılık yasaktır. İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefî inanç, din ve cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayrımcılık yapılamaz. Biyolojik sebepler veya işin mahiyetine ilişkin sebepler dışında işveren, işçiye karşı iş sözleşmesinin kurulmasında, şartlarında, ifasında ve feshinde doğrudan veya dolaylı olarak cinsiyet veya çalışanın anneliği. Benzer işler veya eşit değerde işler için farklı ücretlendirmeye izin verilmez.

İşçinin Geçerli Sebebe Dayanarak Derhal Fesih Hakkı

MADDE 24. Süre sabit olsun ya da olmasın, işçi sözleşmenin bitiminden önce veya ihbar süresini beklemeksizin feshedebilir. Kanunda aksi öngörülmedikçe iş sözleşmesi herhangi bir özel şekle tabi değildir.

Mesai

MADDE 41. Ülkenin genel yararları ve üretimin artması gibi nedenlerle fazla çalışma yapılabilir. Fazla mesai, çalışanın rızasını gerektirir.

MADDE 42. İşçilerin tamamına veya bir kısmına ancak fiili veya tehdit edici bir arıza veya makine, alet veya teçhizat üzerinde yapılacak işin acil olması veya mücbir sebep hallerinde zorunlu fazla çalışma yaptırılabilir. Zorunlu fazla çalışma, işyerinin normal işleyişini sağlamak için gerekli olan süreyi aşamaz.

Çalışma Yaşı ve Çocuk Çalıştırma Yasağı

MADDE 71. Onbeş yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. Ancak, ondört yaşını doldurmuş ve ilköğretimini tamamlamış çocuklar beden, ruh ve ruh gelişmelerine engel olmayacak hafif işlerde çalıştırılabilirler.

6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu Sözleşmeler Kanunu (07.11.2012 tarih ve 28460 sayılı RG)

İşyeri toplu iş sözleşmesi, işletme toplu sözleşmesi, grup toplu sözleşmesi ve çerçeve sözleşme olmak üzere dört tür toplu sözleşme düzenlenmiştir.

2872 Sayılı Çevre Kanunu (11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı RG)

Çevre kanununun amacı, tüm vatandaşların ortak varlığı olan çevreyi korumak ve geliştirmektir; kırsal ve kentsel alanlarda arazi ve doğal kaynakları daha iyi kullanmak ve korumak; su, toprak ve hava kirliliğini önlemek; ülkenin bitki ve hayvan varlıklarını, doğal ve tarihi zenginliklerini koruyarak, ekonomik ve sosyal kalkınma amaçlarına uygun, belirli yasal ve teknik esaslara dayalı olarak, şimdiki ve gelecek nesillerin sağlık, uygarlık ve yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve güvence altına alınması için her türlü düzenleme ve tedbirleri düzenlemek.

2.2. İLGİLİ ULUSLARARASI STANDARTLAR VE İLKELER

ERL'nin uymak zorunda olduğu uluslararası standartlar IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası Standartlarıdır.

Uluslararası standart ve ilkelerin temel amaçları şunlardır:

- ERL'nin faaliyetlerinden veya uygulamalarından etkilenmiş, etkilenecek ve/veya etkilenmesi muhtemel kişi ve toplulukları ve diğer ilgili tarafları belirlemek, tespit etmek ve teyit etmek için uygun bir prosedür geliştirmek;
- ERL'nin ilgili paydaşları ve ilgili tesislerinden oluşan bir veri tabanının hazırlanması ve sürekli güncellenmesi;
- İlgili tarafların görüşlerini alarak bu veri tabanının sürekli olarak gözden geçirilmesi;
- Paydaşları etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katılımın sağlanması için gerekli bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerinin sağlanması; ve
- Paydaşların değerlerini dikkate alan, saygılı ve yapıcı ilişkileri sürdürmek ve aktif olarak sürdürmek.

Uluslararası standart ve ilkelerin temel gereklilikleri şunlardır:

- Paydaşların belirlenmesi,
- Paydaş Katılım Planının hazırlanması,
- Etkilenen veya etkilenmesi muhtemel topluluklara ERL hakkında gerekli bilgilerin sağlanması,
- Erken ve sürekli katılım sağlayarak önemli danışmanlık hizmetleri sunmak,
- Paydaşların ERL ile ilgili kaygı, şikayet, dilek ve taleplerini hedef alan bir şikayet ve geri bildirim mekanizması zamanında devreye alınmalıdır.

2.2.1. IFC Performans Standartları

IFC, tüm sosyal ve çevresel bileşenleri ve sorunları kapsayan 8 standart belirlemiştir.

Performans standartları aşağıda verilmiştir:

- IFC Performans Standardı 1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- IFC Performans Standardı 2: İşgücü ve Çalışma Koşulları
- IFC Performans Standardı 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi
- IFC Performans Standardı 4: Toplum Sağlığı, Emniyeti ve Güvenliği
- IFC Performans Standardı 5: Arazi Edinimi ve Zorunlu Yeniden Yerleşim
- IFC Performans Standardı 6: Biyoçeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi
- IFC Performans Standardı 7: Yerli Halklar
- IFC Performans Standardı 8: Kültürel Miras

IFC Performans Standardı 1, PKP'yi özetlemektedir. Bu nedenle PKP, IFC PS 1 tarafından tanımlanan temel çerçeveye göre hazırlanacak ve diğer performans standartlarında yer alan paydaş katılım faaliyetlerinin yönetimini içerecek şekilde geliştirilecektir.

Performans Standardı 1'in amaç ve kapsamında paydaşların çevresel ve sosyal performans yönetimi sürecine dahil edilmesinin önemi vurgulanmıştır. "Etkin bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetimi tarafından uygulanan ve desteklenen dinamik ve sürekli bir

süreçtir ve aşağıdakileri içerir: Müşterinin, çalışanın, projeden doğrudan etkilenen yerel halkın (Etkilenen Topluluklar) ve varsa diğer ilgili paydaşların katılımı [1].

Anlamlı bir paydaş katılımı için aşağıdaki gereksinimler, IFC Performans Standardı 1'de şu şekilde belirtilmiştir:

"Performans Standardı 1, projelerin çevresel ve sosyal etkilerini, risklerini ve fırsatlarını belirlemek için kapsamlı bir değerlendirme geliştirmek, (ii) projeyle ilgili bilgileri halka duyurmak ve yerel toplulukları doğrudan etkileyen konularda onlarla istişare etmek, (iii) müşterinin çevresel ve sosyal performansını yönetmenin önemini ortaya koymaktadır" [2].

- IFC standartlarına göre paydaş katılımı, Proje Sahibinin paydaşlarla güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurması için temel oluşturur.
- Paydaş katılım süreci, Proje yaşam döngüsünün en erken aşamasında, arazi edinimi, ekonomik ve fiziksel yer değiştirmede başlatılmalı ve proje ömrü boyunca devam etmelidir.
- Etkili bir paydaş katılım mekanizması, etkilenen toplulukların ve diğer ilgili kişi ve kuruluşların tam olarak bilgilendirilmesini ve sürecin izlenmesine anlamlı bir şekilde katılmasını sağlar.
- Paydaş katılımı, uygun ve sürdürülebilir olan kaçınma, en aza indirme, hafifletme ve iyileştirme önlemlerinin tanımlanmasını kolaylaştırır.

IFC Standartları kapsamında, Proje'nin paydaş katılımı, aşağıda belirtilen ve açıklanan ilke ve stratejiler doğrultusunda geliştirilmiştir.

a) Bilgi Paylaşımı: Projenin paydaş katılım sürecinde yürütülen bilgi paylaşım çalışmaları, aşağıdaki bileşenlerin paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamalıdır:

i. Projenin amacı ve ölçeği,

ii. Proje faaliyetlerinin süresi,

iii. Paydaş Katılım Planında tanımlanan etkilenen topluluklar üzerindeki riskler, potansiyel etkiler ve ilgili hafifletme önlemleri,

iv. Paydaş katılım sürecinin araç ve yöntemleri,

v. Şikayet Giderme Mekanizmasına ilişkin bilgilere erişim açıkça açıklanmalıdır.

b) İstişare: Etkili bir paydaş katılımı için istişare süreci aşağıdaki ilkelere uygun olmalıdır.

i. İstişareler, çevresel ve sosyal etkilerin ve risklerin belirlenmesi sürecinin erken aşamalarında yapılacak ve riskler ve etkiler ortaya çıktıkça devam edecektir.

ii. İstişareler şeffaf, nesnel, anlamlı, kültürel olarak uygun anlatımla ve etkilenen toplulukların anlayabileceği bir formatta erişilebilir bilgilere dayanacaktır.

iii. Kapsayıcı katılım, dolaylı olarak etkilenenlerden önce doğrudan etkilenen insanlara odaklanmalıdır.

iv. Hiçbir dış yönlendirme, müdahale veya zorlama olmamalıdır.

v. Yürütülecek istişare süreçleri kayıt altına alınmalıdır.

1 https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f177a34739a9a4146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX
2 https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f177a34739a9a4146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX

c) Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım: Projelerin Etkilenen Topluluklar üzerinde önemli etkileri olduğunda, yukarıda belirtilen istişare sürecindeki adımlara dayalı olarak bilgilendirilmiş bir istişare ve katılım süreci gerçekleşecektir. Bu istişare sürecinde;

i. Gerekirse, ayrı toplantı veya katılım yöntemleriyle hem erkeklerin hem de kadınların görüşleri alınacak ve kadın ve erkeklerin proje etkileri, azaltma mekanizmaları, projenin faydaları ile ilgili farklı endişeleri ve öncelikleri öğrenilecektir.

ii. Olumsuz etki ve riskleri önlemeye veya azaltmaya yönelik önlemler kaydedilecek ve etkilenen kişilerin endişelerinin nasıl dikkate alındığına dair bilgi verilecektir [3].

d) Paydaş ilişkileri ve paydaş danışma sürecinin en önemli unsurlarından biri olan iletişim ve şikayet mekanizmasına ilişkin IFC standartları ve tavsiyeleri kapsamında bir prosedür hazırlanarak uygulanacaktır.

Bu prosedür, IFC standartları madde P1 uyarınca aşağıdaki maddeleri içermelidir;

i. Halktan gelen dış geri bildirimleri yanıtlamak ve kayıt altına almak,

ii. Dile getirilen sorunları önceliklendirmek ve değerlendirmek, nasıl yanıt verileceğini belirlemek,

iii. Cevap vermek, verilen cevapları takip etmek ve belgelemek,

iv. Paydaş yönetim programını uygun şekilde güncellemek için gerekli yöntemleri geliştirmek.

Yukarıdaki gerekliliklerin yanı sıra, IFC tarafından Ocak 2012'de yayınlanan Performans Standardı 1 Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi belgesinde, "Etkilenen Toplulukların olduğu yerlerde, müşteri, Etkilenen Toplulukların müşterinin çevresel ve sosyal performansı hakkındaki endişelerini ve şikayetlerini almak ve çözümünü kolaylaştırmak için bir Şikayet Giderme Mekanizması kuracaktır" ifadesi yer almaktadır.

IFC Standartlarına göre, Şikayet Giderme Mekanizması, kültürel olarak uygun, erişilebilir, anlaşılır ve şeffaf bir istişare süreci kullanarak endişeleri acilen ele almayı amaçlamalıdır. Endişesini veya şikayetini dile getiren taraf herhangi bir bedel veya yaptırımla karş ı karşıya kalmamalıdır. Şikayet mekanizması hukuki ve idari yollara başvurmaya engel olmamalıdır.

2.2.2. Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlar

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSF)'nin Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS) 10, “Paydaş Katılımı ve Bilgi İfşası”, “Borçlu ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın iyiliğin temel bir unsuru olarak önemini” kabul etmektedir. Uluslararası uygulama” (Dünya Bankası, 2017: 97). Özellikle, ÇSS10 tarafından belirlenen gereklilikler şunlardır:

- Borç alanlar, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla ilişki kuracak ve bu tür bir angajmana proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erken ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişareler yapılmasını sağlayan bir zaman diliminde başlayacak. Paydaş katılımının doğası, kapsamı ve sıklığı, projenin doğası ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır.
- Borç alanlar, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaklardır. Borçlular, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlayacak ve onlarla manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve gözdağı olmaksızın kültürel olarak

3 https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f177a34739a9a4146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX,

uygun bir şekilde istişarelerde bulunacaktır. Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği gibi, aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaş belirleme ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğinin planlanması; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikayetlerin ele alınması ve yanıtlanması; ve (vi) paydaşlara raporlama.

- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların tanımı, alınan geri bildirimin bir özeti ve geri bildirimin nasıl dikkate alındığına dair kısa bir açıklama da dahil olmak üzere paydaş katılımının belgelenmiş bir kaydını muhafaza edecek ve ifşa edecektir veya olmamasının nedenleri." (Dünya Bankası, 2017: 98).

Borçlu tarafından projenin doğası ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmelidir. Mümkün olduğunca erken ve proje değerlendirmesinden önce ifşa edilmelidir ve Borçlunun, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılım için öneriler de dahil olmak üzere PKP hakkında paydaşların görüşlerini alması gerekir. PKP'de önemli değişiklikler yapılırsa, Borçlu güncellenmiş PKP'yi açıklamak zorundadır (Dünya Bankası, 2017: 99). ESS10'a göre Borçlu, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansıyla ilgili endişelerini ve şikayetlerini zamanında almak ve çözümünü kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması önermeli ve uygulamalıdır (Dünya Bankası, 2017: 100).

Dünya Bankası, şeffaflık ve hesap verebilirliğin kalkınma süreci ve yoksulluğu azaltma misyonunu gerçekleştirmek için temel öneme sahip olduğunun farkındadır. Şeffaflık, kamu diyaloğu oluşturmak ve sürdürmek ve Banka'nın kalkınma rolü ve misyonu hakkında kamuoyu bilincini artırmak için esastır. İyi yönetişimi, hesap verebilirliği ve kalkınma etkinliğini geliştirmek için de kritik öneme sahiptir. Açıklık, proje ve politikaların tasarımını ve uygulanmasını iyileştiren ve kalkınma sonuçlarını güçlendiren paydaşlarla katılımı teşvik eder. Banka destekli operasyonların hazırlıkları ve uygulamaları sırasında kamu gözetimini kolaylaştırır, bu sadece olası suistimal ve yolsuzluğun ortaya çıkarılmasına yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda sorunların erkenden belirlenip ele alınması olasılığını da artırır.

3. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Genel Müdür/ Yönetim Kurulu

- Bu PKP'nin uygulanmasını sağlar,
- Sosyal iletişim ve paydaş katılımına ilişkin politika ve hedefleri belirler,
- Operasyon Müdürü'nü atar ve Operasyon Müdürü'nün sorumluluklarının bilincinde olmasını sağlar,
- Operasyon Müdürü tarafından sağlanan raporları değerlendirir ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar,
- Bu PKP'nin ve ŞGM'nIn uygun şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlar.

Operasyon Müdürü

- Bu PKP'nin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar,
- Şikâyet mekanizmasının uygulanmasını sağlamak,
- Şikayet mekanizması prosedürünün uygulanması için gerekli kaynakların sağlanması,
- İnşaat aşamasında yüklenicilerin faaliyetlerinin performansını periyodik olarak denetler,
- Sistemin performansı hakkında Genel Müdür/Yönetim Kurulu'na raporlama yapmak,
- Uygulanabilir ulusal ve uluslararası mevzuatların/yönergelerin belirlenmesini ve takibini sağlar,
- Çevresel, Sosyal ve SG ve kaynak verimliliği konularında hedefler belirlemek için diğer departmanlarla işbirliği içinde çalışır,
- Şikayet Yönetimi Temsilcisi ve Sosyal Sorumluluk Ekibi'nin değerlendirmeleri ışığında (gerekirse) iç / dış şikayetler ile ilgili nihai kararı verir.

Sosyal Sorumluluk Departmanı

- Yerel topluluklarla yapılan tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerini Paydaş Yönetim Sistemine kaydeder,
- Hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, haber bülteni türlerinin lokasyona göre kaydını tutar ve bu detay üç aylık paydaş katılım raporlarına eklenir,
- Yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izler, kayıt altına alır ve bu kayıtlar üçer aylık dönemlerde paydaş katılım raporlarına eklenir,
- ERL paydaşları ile ilişkiler kurar,
- Gerektiğinde aktif olarak şikayetlere verilen yanıtları toplamak için paydaş toplantıları düzenler,
- Topluluk şikayetleriyle ilgili yönetim hakkında topluluğa düzenli raporlama sağlar,
- Çalışanlar için gerekli eğitim materyallerini belirler ve temin eder,
- PKP ve ŞGM'yi uygular.

Şikayet Yönetimi Temsilcisi (ŞYT)

- Şikâyetlerin/önerilerin detaylı olarak (kim tarafından, tarih, durum vb.) kayıtlarını Şikayet Veritabanında tutar,
- Tüm şikayetleri bir ay içinde çözmek için elinden geleni yapar,
- Şikayetin nedenlerini ve buna neden olan sosyal olayları araştırır; yaralanmalar, işin gecikmesi veya durması ve ERL ve topluluklar arasındaki anlaşmazlıklar,

- Tüm şikayetleri takip eder ve tüm şikayetlerin çözüme kavuşturulmasını ve kapatılmasını sağlar,
- Şikayet ve raporlama sonuçlarını haftalık, aylık ve yıllık olarak takip eder,
- Genel ve yerel istihdam oranları ile sözlü olarak alınan veya gözlemlenen şikayetleri kayıt altına almak ve raporlamak,
- "Şikayet Kayıt Formu ve Danışma Formu"nun doldurulması
- 30 takvim günü içerisinde Şikâyet Kayıt Formu aracılığıyla paydaşlara şikâyetlerinin sonuçları hakkında geri bildirimde bulunur (isim ve iletişim bilgilerini bildiren şikâyetçilere 5 gün içerisinde şikâyet çözüm sürecinin başladığı ve şikâyet kapatıldıktan sonra bilgi verilir),
- PKP ve ŞGM'yi uygular.

Sağlık, Güvenlik ve Çevre (SEÇ) Departmanı

- Yürürlükteki ulusal ve uluslararası mevzuatı belirler ve Operasyon Yöneticisini bilgilendirir,
- Aksiyonlar, olası hafifletme önlemleri ve olası sosyal mağduriyetleri ortadan kaldıracak önlemler doğrultusunda çevresel etkileri ve İSG tehlikelerini belirler,
- Yüklenici taahhütlerinde yer alan çevresel, sosyal ve İSG gerekliliklerine ilişkin tüm hükümlerin inşaat aşamasında proje standartlarına uygun olmasını ve Yüklenicilerin performansının denetlenmesini sağlar,
- Çalışanlar, yerel halk ve yerel kurumlar tarafından iletilen İSG, çevre ve sosyal şikayetlere yanıt verir,
- ŞYT'ye şikayetlerin/önerilerin kaydını detaylı bir şekilde Şikayet Veritabanında tutmasına yardımcı olur,
- Toplanan şikayetlerin alaka düzeyine ilişkin ilk değerlendirmede ŞYT'yi destekler,
- Tüm resmi ve gayri resmi katılım faaliyetlerinin kaydedilmesi için SSD'yi destekler,
- Gerekirse düzeltici önlemleri belirler,
- Yüklenicilerin çevresel kayıtlarını ve performans incelemelerini kontrol eder.

Yükleniciler / Taşeronlar

- Yükleniciler/Taşeronlar, menfaat sahipleri ile olan ilişkilerinde yetkilerini aşan herhangi bir taahhütte bulunmamakla yükümlüdürler,
- Bu PKP'de ve ERL'nin diğer ilgili Yönetim Sistemi belgelerinde listelenen kurallara uyar.

Paydaş Katılım Planının gerekliliklerine ve standartlarına uymak.

4. PAYDAŞ KATILIMI

Paydaş katılımı, çevresel ve sosyal etkilerini yönetmek için bir projenin ayrılmaz bir parçası olarak görülür. Paydaş katılımı, IFC Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları PS1'de şu şekilde tanımlanmaktadır: "Paydaş katılımı, değişen derecelerde, paydaşları analiz etmek ve planlamak, bilgilendirmek, danışmak ve dahil etmek, bir şikayet mekanizması oluşturmak ve etkilenen topluluklara sürekli olarak raporlamaktan oluşur."

4.1. ERKEN KATILIM

Merkez ofisin iletişim bilgileri, e-posta adresi ve telefon numarası, ERL'nin web sitesinde (https://www.erl.com.tr/) sunulmaktadır. İletişim / danışma formu, Proje Şirketinin web sitesinde sunulmalıdır. Şikayet formları (Şikayet Kayıt Formu) Ek 1 olarak sunulacaktır.

29.07.2022 tarihli ve 31907 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren ÇED Yönetmeliğine göre ÇED Başvuru Dosyasına 'Paydaş Katılım Planı' eklenecektir. ERL'nin faaliyeti "Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği" Ek-1 ve Ek-2 listelerinde yer almadığı için resmi bir halk katılımı toplantısı yapılmamaktadır.

Katılım faaliyetleri kapsamında bugüne kadar herhangi bir resmi istişare toplantısı gerçekleştirilmemiştir. Ancak Infratech tarafından yürütülen Çevresel ve Sosyal çalışmalar kapsamında 28 Nisan 2023 tarihlerinde muhtarlar ile görüşmeler ve yüz yüze toplantılar gerçekleştirilmiştir. Bu toplantının amacı, paydaşların ERL'nin yatırımı hakkında bilgi sahibi olup olmadıklarını, paydaşların ERL ile iletişim kurmak için hangi iletişim kanallarını kullandıklarını ve güçlendirme önerilerini öğrenmekti.

Saha çalışması sırasında inşaat alanında bulunan çalışanlarla rastgele işçi görüşmeleri yapılmıştır. Çalışanlarla yapılan bu görüşmeler, çalışma koşulları, konaklama koşulları, şikayet ve önerileri hakkında bilgi almak için yapılmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda şu anda inşaat alanında 2 çalışan olduğu, çalışan sayısının artmasıyla beraber çalışanların konaklaması için altyüklenici tarafından eşyalı ev tutulduğu öğrenilmiştir. Altyükleniciden alınan bilgiler ışığında evde 5 çalışanın konaklayacağı öğrenilmiştir. Çalışanların herhangi bir dilek/şikayet ve önerisi olması durumunda ERL yetkilileri ile telefon aracılığıyla görüştükleri öğrenilmiştir.

Şekil 4 İnşaat Alanındaki Altyüklenici Çalışanları ile Görüşme

Ayrıca bu kapsamda yakın yerleşim muıhtarları ile yüz yüze görüşmeler yapılarak ERL ile ilgili bilgi düzeyi, görüş ve kaygı düzeylerinin öğrenilmesi amaçlanmıştır. Alcı Mahallesi muhtarı ile yapılan görüşmede, daha önce ERL yetkilileri ile tanışmadıkları, Proje'nin Organize Sanayi Bölgesinde bulunması sebebiyle mahalle üzerinde herhangi bir olumsuz etki beklemedikleri öğrenilmiştir. Proje'nin Alcı Mahallesi için istihdam yaratabileceğini dile getiren Mahalle Muhtarı, ERL'nin çalışan araması durumunda iş ilanlarını mahalle sakinlerine ileteceğini dile getirmiştir.

Şekil 5 Alcı Mahallesi Muhtarı ile Görüşme

4.2. PAYDAŞ TANIMLAMASI

Paydaş belirleme tamamlandı ve katılım sürecine dahil olması gereken kurumlar, dernekler, STK'lar ve diğer gayri resmi gruplar dahil olmak üzere çok çeşitli potansiyel paydaş tarandı.

İlgili paydaş grupları şunlardır:

1. **Dış paydaşlar**

- Topluluklar
  - Yerel Topluluklar – Etkilenen yerleşim yerleri
  - Bölgesel Topluluklar ve Ulusal Dernekler
- Resmi makamlar
  - Ulusal kamu kurumları
  - Yerel/bölgesel kamu kurumları
  - Belediyeler ve Genel Müdürlükler
  - Güvenlik ve acil durum kuvvetleri
- Sivil Toplum Kuruluşları – Bölgesel, ulusal ve uluslararası kuruluşlar
  - Üniversiteler ve bağımsız uzmanlar
  - Medya
  - İnşaat Yüklenicileri
  - Diğer İlişkili Taraflar

2. **İç Paydaşlar**

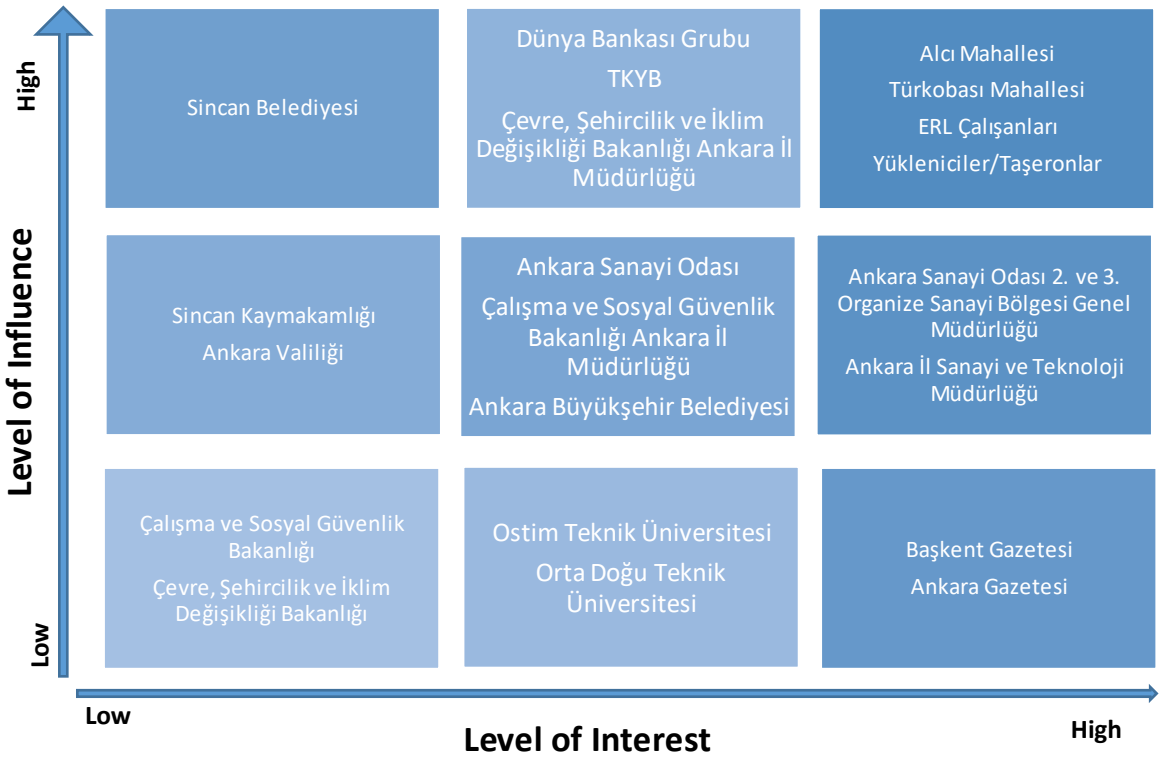
- Çalışanlar

Tablo 2 Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
Dış paydaşlar		
Yerel Topluluklar		
Aşağıdaki mahallelerin muhtarları ve sakinleri ► Alcı Mahallesi ► Türkobası Mahallesi	✓	
Resmi Makamlar		
► Ankara İl Sanayi ve Teknoloji Müdürlüğü ► Sincan Kaymakamlığı ► Ankara Sanayi Odası 2. ve 3. Organize Sanayi Bölgesi Genel Müdürlüğü ► Ankara Büyükşehir Belediyesi ► Sincan Belediyesi ► Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ► Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Ankara İl Müdürlüğü ► Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ► Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Ankara İl Müdürlüğü		✓

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	
	Etkilenen	İlgili
► Ankara Valiliği		
STK'lar		
► Ankara Sanayi Odası		✓
Medya		
► Başkent Gazetesi ► Ankara Gazetesi		✓
Akademik		
► Ostim Teknik Üniversitesi ► Orta Doğu Teknik Üniversitesi		✓
Borç Verenler		
► Dünya Bankası Grubu		✓
► TKYB		✓
İç Paydaşlar		
► ERL Çalışanları ► Yükleniciler/Taşeronlar	✓	✓

Tablo 3'te verilen paydaşların etki/ilgi düzeylerine göre Paydaş Önceliklendirme Tablosu oluşturulmuş ve Şekil 6'da verilmiştir.



Şekil 6 Paydaş Önceliklendirme Tablosu

- Etkisi Yüksek, ilgisi yüksek paydaş: Bu paydaşlar tamamen dahil edilmeli ve onları memnun etmek için büyük çaba gösterilmelidir.

- Etkisi yüksek, daha az ilgili paydaş: Grafiğin sol üst köşesindeki paydaşlar, tatmin olmak için ilgilenilmesi gereken kişilerdir.
- Etkisi düşük, ilgisi yüksek kişiler: Bu paydaşlar, önemli bir sorunun ortaya çıkmamasını sağlamak için yeterince bilgilendirilmeli ve iletişim kurulmalıdır.
- Düşük etki, daha az ilgili kişiler: Hem düşük etkiye hem de düşük ilgiye sahip paydaşlar göz ardı edilmemeli, onlarla iletişim kurmak için daha fazla zaman harcanmalıdır.

4.3. DEZAVANTAJLI/ HASSAS BİREYLER VEYA GRUPLAR

"Etkilenenler" kategorisi altında, ERL'nin faaliyetlerinden doğrudan/dolaylı olarak etkilenebilecek hassas kişi veya topluluklar analiz edilmektedir. Dezavantajlı/hassas kişiler veya gruplar şunlardır:

- Fiziksel ve/veya zihinsel engelli aile bireylerinin bulunduğu haneler,
- Kronik hastalığı olanlar,
- Yalnız yaşayan ve bakıma muhtaç 70 yaş üstü yaşlılar,
- Kadınlar,
- Reisi kadın olan haneler,
- Hane reisinin çocuk olduğu haneler,
- Düşük gelirli veya gelirsiz haneler,
- Mülteci haneleri ve
- Depremzede haneler.

Etkinliklere ulaşımın olmaması, dil farklılıkları ve engellilik (zihinsel veya fiziksel) dezavantajlı / hassas gruplara danışma faaliyetlerine, etkinliklere katılım açısından zorluklara neden olacaktır.

Ayrıca, çalışan paydaşlar için bu etkinliğin zamanlaması istişare etkinliğine de katılabileceği şekilde düzenlenmeli veya alternatif çözümler üretilmelidir. Bu noktada aşağıdaki önlemler alınmalıdır:

- Türkçe bilmeyen/konuşmayan mülteciler için tercüme hizmeti verilmesi,
- Yazılı materyalleri daha büyük yazı tiplerinde ve Braille alfabesinde sağlamak,
- Danışma etkinlikleri için erişilebilir mekanların seçilmesi ve/veya uzak bölgelerdeki (örneğin köylerdeki) insanlar için ulaşım sağlanması,
- Duyarlılıklarına göre savunmasız kişiler için küçük etkinlikler veya toplantılar düzenlemek (örneğin, bir işaret dili uzmanı eşliğinde sağır bireylerle küçük bir toplantı),
- İlgili STK'lar (varsa) ile koordineli olarak hassas / dezavantajlı gruplarla etkinlik/toplantı veya istişare süreçlerinin düzenlenmesi,
- İstişare etkinliklerinin zamanlaması, çalışan paydaşların katılabileceği şekilde düzenlenmelidir. Zamanlaması belirlendiği halde katılamayanlar için broşür, aktif web sayfası, sosyal medya, yüz yüze bireysel toplantılar vb. organize edilebilir.

4.4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

ERL, paydaşları ile sürdürülebilir ilişkiler geliştirmek gibi kapsayıcı bir hedefe sahiptir ve bu nedenle, ayrıntılı ve sunulan Paydaş Katılım Programı kapsamında çeşitli faaliyetler yoluyla paydaşların katılımını sağlamaya devam edecektir.

Bu PKP ve Paydaş Katılım Programı, geçerli kalmalarını, ERL'nin, etkilenen toplulukların ve diğer ilgili paydaşların ihtiyaçlarını karşılamalarını ve uluslararası standartlara uymalarını sağlamak için gerektiği şekilde gözden geçirilecektir.

Dış iletişimin amaçları, şirket performansı, şirket geliştirme ve yatırım planları ve bunların uygulanması da dahil olmak üzere şirket faaliyetleri hakkında bilgi vermek için hedef kitlelerle sürekli etkileşim sağlamaktır. Kullanılacak iletişim yöntemleri aşağıdaki Paydaş Katılım Programında özetlenmiştir ve şunları içerecektir:

- Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Giderme Mekanizmasının kamuoyu incelemesi için yayınlanması,
- Düzenleyici kurumlarla yapılan toplantılar,
- Halk toplantıları,
- Yerel belediyelerin web sitesinde (varsa) ve/veya özel bir Sponsorun web sitesinde yayınlanmış,
- Muhtarlar ve yerel halk aracılığıyla duyurular,
- Önemli halka açık yerlerde duyuru panolarında genel bilgilerin sağlanması.

Aşağıdaki Tablo 4 paydaş katılım programını şu açılardan özetlemektedir:

- Faaliyet / proje,
- Açıklanan bilgilerin türü,
- Toplantıların/iletişim biçimlerinin yeri ve tarihleri,
- Paydaş gruplarına danışıldı.

Hassas gruplarla etkili bir şekilde etkileşimde bulunmak ve iletişim kurmak için benimsenecek stratejilerden bazıları şunlara yönelik olacaktır:

- Bu gruplara ulaşmak için hassas ve marjinal grupların liderlerini ve kuruluşlarını belirleyin,
- Mevcut endüstri dernekleri, örneğin engelli örgütleri aracılığıyla marjinal grupların bir veritabanını koruyun,
- Hassas gruplarla çalışan topluluk liderleri, STK'lar ve STK'lar ile etkileşim kurun,
- Uygun olduğunda ve uygun olduğunda, bu topluluklarla yüz yüze odak grup görüşmeleri düzenleyin.
- Hassas gruplarla ilgili bilinçlendirme ve paydaş katılımı, proje faaliyetlerini ve faydalarını tam olarak anlamalarını sağlamak için onların özel hassasiyetlerini, endişelerini ve kültürel hassasiyetlerini dikkate alacaktır.

Tablo 3 Paydaş Katılım Programı

Hedef kitle	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
► Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve İlgili taraflar ► Yerel topluluklar ► Yerel hükümet ► Yerel işletmeler ve endüstriler	Bilgi Açıklaması 1. İnşaat ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve niteliği, 2. İlgili sosyal ve çevresel etkilerle ilgili hafifletme önlemlerinin uygulanma durumu ve etkinliği, 3. Şikayet mekanizması açıklaması, 4. Devam eden izleme hedefleri ve faaliyetleri ve izleme sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlama, 5. Proje şirketi web sitesi aracılığıyla bilgi vermeye devam edin.	Şirket Web Sitesi	İnşaat ve işletme sırasında uygulama İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeler için gözden geçirin	Sosyal Sorumluluk Departmanı
► Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve İlgili taraflar ► Yerel topluluklar ► Yerel hükümet ► Yerel işletmeler ve endüstriler	Harici Şikayet Mekanizması 1. Şikayet mekanizmasının topluluklara açıklanması, 2. Alınan ve çözüme kavuşturulan şikayetlerin topluluklara açıklanması.	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İnşaat ve işletme sırasında uygulama İşletme sırasında her 2 yılda bir güncellemeleri gözden geçirin	Sosyal Sorumluluk Departmanı ŞYT
► Yerel iş ve endüstriler ► Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar ► ERL Çalışanları ► Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	İstihdam ve Satın Alma Stratejileri 1. Personel alımı, 2. Personel eğitimi, 3. Malzeme ve hizmet alımı.	Paydaş sınıflandırmasına bağlı	İnşaat ve işletme sırasında İşletme sırasında ve gerektiğinde her 2 yılda bir güncellemeler için gözden geçirin	Sosyal Sorumluluk Departmanı
► STK'lar	Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal kalkınma ve çevre koruma Şu konularda bilgi sağlanması: 1. Potansiyel çevresel ve sosyal risklere karşı azaltıcı önlemler,	İstenirse odak grup toplantıları Şirket Web Sitesi	Gerektiği gibi / İstendiği gibi	Sosyal Sorumluluk Departmanı

Hedef kitle	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
	2. Sürdürülebilirlik kriterleri, 3. Sosyal sorumluluk projeleri, uygulama esasları, 4. Projenin bölgedeki kümülatif etkileri.			
► Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimi Şu konularda bilgi sağlanması: 1. Çevresel izleme programı 2. Çevresel izleme sonuçları 3. Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgi 4. Bölgedeki kümülatif etkiler	Muhtarlarla Görüşmeler Broşürler	Gerektiği gibi / İstendiği gibi	Sosyal Sorumluluk Departmanı HSE Müdürü
► Savunmasız Gruplar	Savunmasız grupların istihdamı ve diğer çıkarları Şu konularda bilgi sağlanması: 1. Personel alımı, 2. Personel eğitimi, 3. Yerel istihdam, 4. Önemli ticari fırsatlar, 5. Çevresel etkiler.	Tespit edilmiş hassas grupları hedefleyen toplantılar Kadın toplantıları ve odak grup görüşmeleri	İnşaat ve işletme sırasında toplantılar Talep edildiğinde / diğer toplantılar için gerekli olduğunda	Sosyal Sorumluluk Departmanı
► İşgücü ► Etkilenen tüm yerleşim yerleri ve muhtarlar	Toplum Sağlığı 1. Topluluklara karşı saygılı ve uygun davranış konusunda Şirket politikaları (çalışanlar ve yükleniciler) hakkında eğitim vermek, 2. Oryantasyon eğitiminin bir parçası olarak, bulaşıcı hastalıkların önlenmesi ve tedavisi konusunda farkındalık yaratmayı içerir.	Yüz yüze toplantılar Paydaş sınıflandırmasına bağlı	Yılda en az bir kez yüz yüze toplantılar Diğerleri için talep edildiği / gerektiği gibi	Sosyal Sorumluluk Departmanı
► Proje Çalışanları ► Proje Sorumlusu çalışanları	Çalışan Refahı Şu konularda bilgi sağlanması: 1. Çalışan Şikayet Mekanizması, 2. İşçi hakları, 3. İSG prosedürleri,	Yüz yüze görüşme İSG Kurulu	Aylık veya şikayet mekanizmasının sonuçları nedeniyle gerektiğinde	Sosyal Sorumluluk Departmanı

Hedef kitle	Katılımın Amacı ve Katılım Konuları	Etkileşim Yöntemi	Sıklık	Sorumlu
	4. Yüklenici yönetimi.	İşçilik denetimleri		

4.5. BİLGİ AÇIKLAMASI İÇİN ARAÇLAR VE YÖNTEMLER

ERL, etkilenen topluluklara ve paydaşlara tutarlı ve zamanında şeffaf bilgilendirici materyaller sağlayacaktır. Bu materyalin açıklanma şekli aşağıdaki bölümlerde tartışılmaktadır.

4.5.1. Dahili / Web Sitesi

ERL, ilgili bilgileri hem Türkçe hem de İngilizce olarak web sitelerinde güncel tutacaktır. Web sitesinin ana sayfasına buradan ulaşabilirsiniz: **https://www.erl.com.tr/**

4.5.2. Bilgi Formları

ERL'nin faaliyetlerinin olası olumsuz etkilerini en aza indirme, azaltma ve yönetme konusundaki yaklaşımının detaylarını içeren bilgilendirme formları hazırlanacak ve ERL internet sitelerinde kullanıma sunulacaktır. Bu bilgi sayfalarının kopyaları, paydaş olarak tanımlanan etkilenen toplulukların muhtarlarında yayınlanacaktır.

4.5.3. Yerel Topluluklara ve Kişilere Yanıt Verme

ERL yetkilileri, şikayet durumunda şikayet prosedürünü uygulamanın yanı sıra yerel toplulukların taleplerine, yorumlarına ve sorularına tam ve zamanında yanıt verecektir. Tüm talepler saygı çerçevesinde ele alınacaktır. Belirli bir talebin karşılanamaması durumunda, sosyal planlar kullanılarak neden karşılanmayacağına dair ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

ERL web sitesinde, ERL'nin farklı aşamaları hakkında bilgi veren materyaller bulunacak ve paydaşlar haberdar edilecektir. Gerektiğinde, şirket tarafından gerçekleştirilen etki değerlendirme anketlerine dayalı olarak paydaşların ve yerel toplulukların endişe, şikayet ve taleplerine yanıt olarak matrisler ve bilgilendirici belgeler hazırlanacaktır. Uygun olduğu sürece ilgili ERL bilgileri kamuya açıklanacaktır.

4.5.4. Bilgilendirme Faaliyetleri

Bu katılım aşamasında, bilgilendirme ve istişare faaliyetleri aşağıdaki genel ilkeler doğrultusunda tasarlanacaktır:

- İstişare etkinlikleri ve fırsatları, özellikle ERL'nin faaliyetlerinden etkilenen taraflar arasında, herhangi bir toplantıdan en az 1 hafta önce, internet sitesi duyuruları, muhtarlıklar ve muhtarlıklara asılan bilgilendirme afişleri aracılığıyla geniş ve proaktif bir şekilde duyurulmalı,
- Herhangi bir toplantının yeri ve zamanlaması, ERL'nin faaliyetlerinden etkilenen paydaşların erişimini en üst düzeye çıkaracak şekilde tasarlanacak ve gerekirse toplantılara katılımı artırmak için ERL tarafından ulaşım düzenlemeleri yapılacak,
- Sunulan bilgiler (sunumlar, broşürler, web sitesi yayınları vb. aracılığıyla) net olacak ve topluluktakilerin anlayacağı teknik olmayan bir dilde sunulacaktır.
- Paydaşların endişelerini dile getirebilmelerini sağlamak için basitleştirilmiş bir sistem sağlanacak ve ERL, paydaşları endişelerini/şikâyetlerini ve önerilerini iletmeye teşvik edecek ve
- Dile getirilen sorunlar toplantıda cevaplandırılır veya hemen yanıt alınamaması durumunda aktif olarak takip edilir, toplantı sonrasında sorunlar çözüldüğünde konuyu dile getiren kişiye bilgi verilir.

ERL ile ilgili bilgi iletişim toplantıları tüm kamuoyuna açık olacak ve mahalli muhtarlıklar aracılığıyla duyurulacaktır. Ayrıca, yerel Muhtarlıklar gibi paydaşların (özellikle yerel toplulukların) kolayca ulaşabileceği yerlerde yapılacaktır. ERL, insanların ERL ile ilgili

belgelere (bu PKP ve şikayet mekanizması prosedürü gibi) ve proje takvimine nasıl erişebilecekleri ve söz konusu belgelerle ilgili nasıl yorum yapabilecekleri konusunda toplantılar, medya ve benzeri yollarla kamuoyunu bilgilendirecektir.

COVID-19 gibi beklenmedik pandemik durumlarda, proaktif bir iletişim sürecini sürdürmek ve topluluklara zamanında bilgi sağlamak için güvenli ve etkili paydaş katılımı ve şikayet yönetimi geliştirmek gerekir. Online platformlar gibi alternatif iletişim yöntemleri ERL tarafından üretilmeli ve sağlanmalıdır. Paydaş katılımı ve şikayet mekanizması ilkelerine dayalı olarak, alternatif iletişim araçları ve yöntemleri aşağıdaki gibi olabilir:

- Dijital platformlar, sosyal medya ve mesajlaşma platformları,
- Güvenli şikayet portalı,
- Web sitesi üzerinden duyurular,
- Canlı web yayınını kullanarak çevrimiçi paydaş katılımı çalıştayları,
- Video/konferans görüşmeleri için altyazı gibi çoklu iletişim seçenekleri.

5. ŞİKAYET YÖNETİMİ

5.1. ŞİKAYET VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Daha önce tartışıldığı gibi; şikayetler, çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuda dile getirdikleri şikayet, öneri ve sorunlardır. Şikayet yelpazesi, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak yasa dışı sorunlardan yerel paydaşlar veya Projeden Etkilenen Kişiler arasında daha küçük günlük anlaşmazlıklara kadar uzanır.

Şikayet prosedürleri, zorluklarla başa çıkmak için açık ve şeffaf bir çerçeve sağlar. Şikayet mekanizması, şikayetçilerin anlaşmazlıkları, korkuları ve kaygılarını adil, kolay erişilebilir ve şeffaf bir şekilde ele almalarına olanak tanıyan yapılandırılmış bir süreçtir.

Şikâyet prosedürleri, toplum ile yüklenici arasında birincil ara yüz olan atanmış Şikâyet Yönetimi Temsilcisi (ŞYT) ve müşteri şikâyetlerinden sorumlu Şikâyet Yönetimi Temsilcisi aracılığıyla koordine edilecektir. Şikâyetçiler, şikâyetleri/şikâyetleri hakkında etkili geri bildirim alabilmek için isimlerini belirtme şansına sahip olacaklardır, ancak uygun olduğu şekilde şikâyetçiyi korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır. CMR'nin Kurumsal İletişim ya da Sosyal Sorumluluk departmanlarından birinden atanması tavsiye edilmektedir. SSD ve ŞYT'nin firma ile çalışanlar arasında bir köprü oluşturması, mevcut olan ancak resmi olmayan şikayet sürecini ve prosedürlerini resmileştirmesi beklenmektedir.

Şikayet mekanizması, paydaşların süreçten haberdar olmaları, şikayette bulunma hakkı hakkında bilgi sahibi olmaları ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikayetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için paydaşlara bildirilecektir. Çoğu durumda, bir şikayet veya yakınma bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya anonim değilse şirket ŞYT'si ile konuşarak iletilecektir.

Ayrıca mekanizma, ERL'nin çalışanları, alt yüklenicileri ve diğer tedarikçileri için özel olarak yürütülen bir iç şikayet sürecini de oluşturacaktır.

5.1.1. Şikayet Giderme Mekanizmasının İlkeleri (Dahili ve Harici)

Şikayet mekanizması aşağıdakileri kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- *Basitlik ve gereklilik:* Gereksiz idari aşamalardan kaçınılarak prosedürler mümkün olduğunca basit tutulacaktır. Adil ve şeffaf, ilgili kişiler için bilgilendirici.
- *Güncel tutulması*: Süreç, SSD ve ŞYT tarafından ortaklaşa düzenli olarak gözden geçirilecektir. Düzenli izleme ve değerlendirme sürekli olarak yapılmalıdır.
- *Gizli ve tarafsız süreç, misilleme yapılmaması:* Süreç, çalışanlar misilleme korkusu olmadan gizli ve tarafsız olacaktır.
- *Makul zaman çizelgesi:* Şikayetlerin çözümü için belirlenen süre olarak 30 gün olan, yanıtların verilmesi ve belirtilen sorunların çözülmesi için belirli bir zaman çerçevesi izlenecektir.
- *Kayıtların tutulması:* Şikâyetler takip edilir ve yazılı olarak, mümkünse basılı ve elektronik kopyalar halinde kaydedilir.
- İşçiler, bu tür mekanizmalar aracılığıyla endişelerini dile getirdikleri için cezalandırılmamalıdır.

5.1.2. Şikayetlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

Şikayetlerin ele alınması (toplama, kayıt ve değerlendirme) şu adımları izleyecektir:

- Başta Sosyal Sorumluluk Departmanı olmak üzere şikayet prosedürünü başlatmak ve Şikayet Yönetimi Temsilcisi;
- ŞYT şikayeti/yorumu şikayet veritabanına kaydeder (bkz. Ek 4);
- ŞYT şikayeti araştırır ve ilgili sorumlu departmanın yardımıyla ilk değerlendirmeyi yapar;
- Nihai karar verilir ve şikayeti çözmek için daha fazla eylem uygulanır;
- Şikâyetçiye (adı verilmişse) 5 gün içinde şikâyet çözüm sürecinin başladığı bildirilir;
- Şikayet sahibi çözüm hakkında bilgilendirilir (şikayetin alınmasından sonra en fazla 30 gün içinde);
- İlgili belgeler tamamlandıktan sonra şikayet resmi olarak kapatılır; ve
- İsimsiz şikayetlerin ele alınması verimli olmayacaktır; ancak, hiç kimse isim vermeye zorlanmayacaktır.

Şikâyetin türüne bağlı olarak, sorumlulukların paylaşımı Şikâyet Yönetim Temsilcisi, İnsan Kaynakları ve İSG ve Çevre Departmanları tarafından detaylandırılmalı; ancak ele alma ve takibin ortaklaşa yapılması sağlanmalıdır.

ERL ile ilgili şikayetlerin resmi olarak bildirilmesi için bir şikayet formu hazırlanmıştır (bkz. Ek 1). "Açık kapı politikası" tek iletişim yolu olarak teşvik edilmemelidir, bu nedenle şikayetlerin yazılı olarak bildirilmesi de teşvik edilmelidir.

5.1.3. Paydaşlara Geri Bildirim

İletilen şikayetin durumuna ilişkin geri bildirim süresi, şikayetin alınmasından sonra 30 gün olarak belirlenmiştir. Şikayetçi bir isim ve iletişim bilgisi verdiyse, bu, şikayetin alınmasından itibaren 5 gün içinde şikayetinin durumu hakkında onları bilgilendirme şansı verecektir.

İstişare ve açıklama çabalarının etkili olduğundan ve şikayetleri ileten paydaşlara süreç boyunca anlamlı bir şekilde danışıldığından emin olmak için devam eden paydaş katılım sürecini izlemek önemlidir. Beklentilerin yönetilmesini ve ERL'nin paydaşlarla daha anlamlı bir ilişki kurmasını sağlamak için izlemek de önemlidir. Bu, 'faaliyet göstermek için sosyal lisansın' sürdürülmesi açısından önemlidir.

PKP, inşaat aşamasında her altı ayda bir ve işletme aşamasında yıllık olarak (gerekirse) gözden geçirilecek ve revize edilecektir; bu sırada şikayet mekanizması sürekli olarak gözden geçirilecektir. Ayrıca ERL paydaş listesi gözden geçirilerek güncellenecektir.

5.1.4. Şikayet giderme Mekanizması İletişim

Çalışanlar bir şikayet durumunda kime bildirimde bulunacaklarını ve hangi desteğin mevcut olduğunu bilmelidir. Yöneticiler prosedürler hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Prosedürlerle ilgili ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında veya yerel yerlerde akış şemalarında kolayca erişilebilir olmalıdır.

Çalışanlardan şirket içi şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet giderme mekanizması, işe alım sürecinde tüm çalışanlarla (yüklenicinin çalışanları dahil) iletişim kurulacak ve ilk ÇSG eğitim oturumları, paydaş katılımı ve şikayet mekanizması süreci eğitimlerini de içerecektir;
- Şikayet mekanizması ile ilgili iletişim, araç kutusu eğitimleriyle düzenli olarak tekrarlanacaktır;

- Şikâyet/öneri kutuları, kurum içi şikayetler için ERL çevresinde bulundurulacaktır; ve
- Tüm çalışanlar, şikayet/öneri kutularının yerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi aracılığıyla veya şikayet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Topluluktan gelen şikayetlerin toplanması için:

- Şikayet giderme mekanizması, paydaş katılım toplantıları sırasında paydaşlarla paylaşılacaktır;
- Paydaşlar, web sitesinde sunulan şikayet/öneri formlarının yerini ve şikayetlerini nasıl ileteceklerini (web sitesi aracılığıyla veya şikayet/öneri kutuları ile) bileceklerdir.

Şikayet giderme mekanizması üç bölümden oluşur: Müşteri, Harici ve Dahili (ERL'nin çalışanları, taşeronları ve tedarikçileri). Bu üç mekanizmanın muhatapları farklı olacaktır: Müşteri Şikayet Mekanizmasını Kalite Departmanı, İç Şikâyet Mekanizmasını Sosyal Sorumluluk Departmanı ve Dış Şikâyet Mekanizmasını ŞYT yürütecektir. Genel Müdür, İSG Departmanı, Çevre Departmanı, İK, Finans, Kurumsal İletişim ve benzeri gibi işbirliği içinde olan farklı departmanların sorumluluğunda olacaktır. Şikayet formunun bir örneği Ek 1'de sunulmuştur.

5.2. İLETİŞİM DETAYLARI

ERL Teknik Enerji A.Ş.	İlgili kişi
ERL Teknik Enerji A.Ş. **Website:** https://www.erl.com.tr/ **Address:** Maidan İş ve Yaşam Merkezi Eskişehir Yolu, Bilkent Kavşağı B Blok, 9.Kat No:92-94 Çankaya / Ankara **Phone:** +90 312 502 8434 **E-Mail:** info@erl.com.tr	**Telefon:** Belirlenecektir. **E-Posta:** Belirlenecektir. **Adres:** Belirlenecektir.

6. İZLEME

6.1. TEMEL İZLEME FAALİYETLERİ

ERL, paydaş katılım sürecinin (istişareler, şikayet mekanizması vb.) uygulanmasını izleyecektir. Bu izlemenin çıktıları ayrıca ERL'nin genel çevre, sağlık ve güvenlik (çalışma hakları) ve sosyal performansının yönetimi ve izlenmesine esas olarak aşağıdakiler aracılığıyla girdi sağlayacaktır:

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

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

Tüm katılım faaliyetleri sırasında, uygun olduğunda, paydaşlara toplantının etkinliği ve paydaş katılım süreci hakkında sorular sorulacaktır. Bu sorular ilgili paydaş için özel olarak hazırlanacak, ancak esas olarak aşağıdakileri ele alacaktır:

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

Etkili bir paydaş katılımı için, paydaşların %50'sinden fazlasının bu sorgulamalara olumlu geri bildirimde bulunması beklenmektedir. Temel izleme önlemleri Tablo 5'te belirtilmektedir.

Tablo 4 Temel izleme Önlemleri

Başlık	Gösterge	Yöntem	Periyodik	Konum
Şikayetler / Endişeler	ERL, Şikayet Günlüğünü/Veritabanı'nı, kapatılan ve çözümlenmemiş şikayetler de dahil olmak üzere, aşağıdakileri içerecek şekilde en az aylık olarak dönem başına inceleyecektir: ► ay içinde açılan çözülmemiş şikayet ve şikayetlerin sayısı, ► ay içinde açılan şikâyet ve şikâyet sayısı, ► ay içinde kapatılan şikayet şikayet sayısı; ve ► şikayet türü.	Şikayet Kayıtları	Aylık	Ana ofis
Ofis Ziyaretçisi	Ziyaretçiler, ziyaret nedeni vb. bilgileri içerecek şekilde kayıt altına alınacaktır.	Ziyaretçi Kayıtları	Aylık	Ana ofis
Topluluk Katılım Faaliyetleri	SSD, yerel topluluklarla resmi ve gayri resmi ilişkileri kaydedecektir.	Topluluk Katılım Kayıtları	Aylık	Ana ofis
Açıklama Materyalleri ve	SSD, hazırlanan ve dağıtılan broşür, broşür, bülten türlerinin kayıtlarını	Web Sitesinde	Üç ayda bir	Ana ofis

Başlık	Gösterge	Yöntem	Periyodik	Konum
Topluluklara Geri Bildirim	tutacaktır. SRS, yerel topluluklara verilen geri bildirimleri izleyecektir.	Topluluk Bilgi Sistemi		
Sosyal Sorumluluk Programı	SSD, ERL tarafından yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerini izleyecek ve kayıt altına alacak ve bu kayıtlar üçer aylık paydaş katılım raporlarında yer alacaktır.	Yıllık Raporlar	Yılda iki kez (inşaat) Yıllık (işletme)	Şantiye Ofisi

6.2. TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ (KPI'lar)

Temel performans göstergeleri (KPI'lar), önerilen hafifletme stratejilerinin ilerlemesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılacaktır. KPI'lar aşağıdaki Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 5 Temel Performans Göstergeleri

KPI	Hedef	İzleme Tedbirleri
Topluluk şikayetlerinin veya şikayetlerinin toplam sayısı	Toplam sayı iki yılda bir azaltılır	Şikayet Veritabanı
Müşteri şikayetlerinin veya şikayetlerinin toplam sayısı	Toplam sayı iki yılda bir azaltılır	Şikayet Veritabanı
5 gün içinde yanıtlanan şikayetlerin yüzdesi	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporların sunulması	Raporlama
30 gün içinde kapatılan şikayetlerin yüzdesi.	%100 hedefi	Şikayet Veritabanı
Uygulandığından ve şikayetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için Şikayet Giderme Mekanizmasının denetlenmesi.	Yılda iki kez yapılan denetim, şikayetlerin %100'ünün tamamlanması hedefini 30 gün içinde şikayetçinin memnuniyetine kadar kapatır.	Ç&S İzleme Raporları

7. EĞİTİM

ERL ve yüklenicilerinin tüm çalışanlarına genel bir farkındalık sağlamak için gerekli tüm eğitimler göreve başlama eğitimi olarak verilecektir. Gerektiğinde paydaş katılımı ve şikayet yönetimi de dahil olmak üzere işe özel eğitim de sağlanacaktır. Bu şikayet mekanizmasının uygulanması, Sosyal Sorumluluk Ekibi, Şikayet Yönetimi Temsilcisi ve ERL'nin diğer personel ve amirleri tarafından takip edilecektir. Yükleniciler ayrıca yerel topluluklarla faaliyetlerde yer alır veya bunları denetler.

Göreve başlama eğitimi, tüm doğrudan ve dolaylı çalışanlara çalışan şikayet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. Eğitimler ilk "İşe Alım Eğitimi" oturumunda verilecektir. ERL ve müteahhitlerin tüm çalışanlarının toplum ilişkileri ve insan hakları eğitimlerine katılması zorunludur. Bu eğitim, farklı kültürleri ve görüşleri anlayıp saygı duymayı ve yerel halk ve meslektaşlarına uygun davranarak etkili bir ekip üyesi olmayı öğretecektir.

Topluluğa dahil olan kilit personel için işe özel eğitim ve ek uzmanlık eğitimi (varsa), daha sonra şikayet yönetimi için bu kişilere ve çalışanlara sağlanacaktır. Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Yönetiminin uygulanmasına ilişkin özel eğitim de Şikayet Yönetimi Temsilcisine, SSD'ye ve Projenin diğer personeline ve denetçilerine ve ilgili yüklenicilere verilmektedir.

8. DENETİM VE RAPORLAMA

Bu PKP'nin uygunluğu, ERL'nin gereklilikleri doğrultusunda izlenecektir.

Bu plana uyum, ERL kurumsal denetiminin yanı sıra ERL, Kredi Verenler tarafından periyodik denetime tabi olacaktır.

8.1. KAYIT TUTMA VE RAPORLAMA

Kayıt tutma aşağıdaki durumlarda yapılacaktır:

- İstişare toplantıları
- Paydaş katılım faaliyetleri
- Alınan şikayetler ve bunları kapatmak için alınan önlemler
- İstişare toplantıları ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında topluluk üyeleri tarafından sunulan görüşler/öneriler/yorumlar (şikayet mekanizmasına kaydedilecektir)
- Basın açıklamaları ve konuşmalar
- Olayların denetimi, teftişi ve kayıtları

Aylık bazda, kaydedilen şikayetlerin sayısı ve türü açısından genel bir incelemesi yapılacaktır. Şikayetlerin açık/kapalı durumu periyodik olarak geliştirilecektir. Sosyal Sorumluluk Ekibi, bu değerlendirmeyi ERL yönetimi ile aylık ilerleme toplantılarında değerlendirerek sonuçlandıracaktır.

INFRATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

PAYDAŞ KATILIM PLANI

EKLER

Ek 1: Şikayet Kayıt Formu
Ek 2: Şikayet Kapatma Formu
Ek 3: Danışma Formu
Ek 4: Şikayet Veritabanı

INFRATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

EK 1

Şikayet Kayıt Formu

infratechesp.com

Şikayet Formu	
Referans Numarası:	
Ad Soyad ***Not:*** *Onayınız olmadan kimliğinizi üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi tercih ederseniz veya talep ederseniz, anonim kalabilirsiniz.*	Ad Soyad: _____ • şikayetimi anonim olarak iletmek istiyorum • iznim olmadan kimliğimi ifşa etmemeyi talep etme
İletişim Bilgileri Şikayetçi ile nasıl iletişim kurulmasını istiyor (posta, telefon, e-posta).	• Posta ile: • Posta adresi: • Telefonla: _____ • E-mail ile _____ • İletişim kurmak istemiyorum
Şikayetle İlgili Ayrıntılar:	
Olayın veya Şikayetin Açıklaması: Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Durum Özeti:	
Olay/Şikayet Tarihi	
	• Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih _____) • Birden fazla oldu (kaç kez? _____) • Devam ediyor (Ayrıntıları belirtin)
Sorunu çözmek için ne olduğunu görmek istersiniz?	

Sadece dahili kullanım için: Şikayet durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayet şu kişi tarafından kapatılır:		
Gerçekleştirilen işlemler (Ayrıntıları sağlayın):		

INFRATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

EK 2

Şikayet Kapatma Formu

infratechesp.com

Şikayet Kapatma Formu	
Referans Numarası:	
Düzeltici İşlem(ler)in Belirlenmesi	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Birimler	
Şikayeti Kapatın	
Bu bölüm "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözümlenmesi halinde şikayet sahibi tarafından doldurulup imzalanacaktır.	
Tarih:	Ad Soyad Kişinin İmzası Şikayetçinin İmzası Şikayetin Kapatılması ……/……/……

INFRATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

EK 3

Danışma Formu

Danışma Formu	
Referans Numarası:	
Formu Dolduran Kişi:	Tarih:
Mülakat Gündemi:	Referans Numarası:
Danışmanlık Bilgileri	
Görüşülen Kurum:	**İletişim Türü**
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:	Telefon/Ücretsiz Hat ☐
Telefon:	Yüz yüze görüşme ☐
Adres:	Web sitesi/ E-posta ☐
E-posta:	Diğer (Açıklayın) ☐

Paydaş Türü				
Kamu Kurumu ☐	Projeden Etkilenen İnsanlar ☐	Özel Girişim ☐	Ticaret Birliği ☐	Sivil Toplum Örgütü ☐
Çıkar Grupları ☐	Sanayi Dernekleri ☐	İşçilerin Birliği ☐	Medya ☐	Üniversite ☐

Detaylı Danışmanlık Bilgisi	
Proje ile ilgili sorular	
Proje ile ilgili endişeler/geri bildirimler	
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen cevaplar:	

INFRATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

EK 4

Şikayet Veritabanı

infratechesp.com

Şikayet Veritabanı Raporlama Dönemi									
Şikayetçinin Adı/İletişim Bilgileri	İç/Dış	Tarafından Alınan Şikayet	Alındığı Tarih	Şikayetin ayrıntıları/ Yorum	Sorumluluk (İlgili Departman)	Şikayetçi ile iletişim*	Alınan önlemler	Çözülme Tarihi	Şikayetçi ile iletişim**

* Bildirim tarihi ve yöntemi (telefonla/yüz yüze): Şikayetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse, şikayet çözüm sürecinin başladığı 5 gün içinde kendisine bildirilecektir.

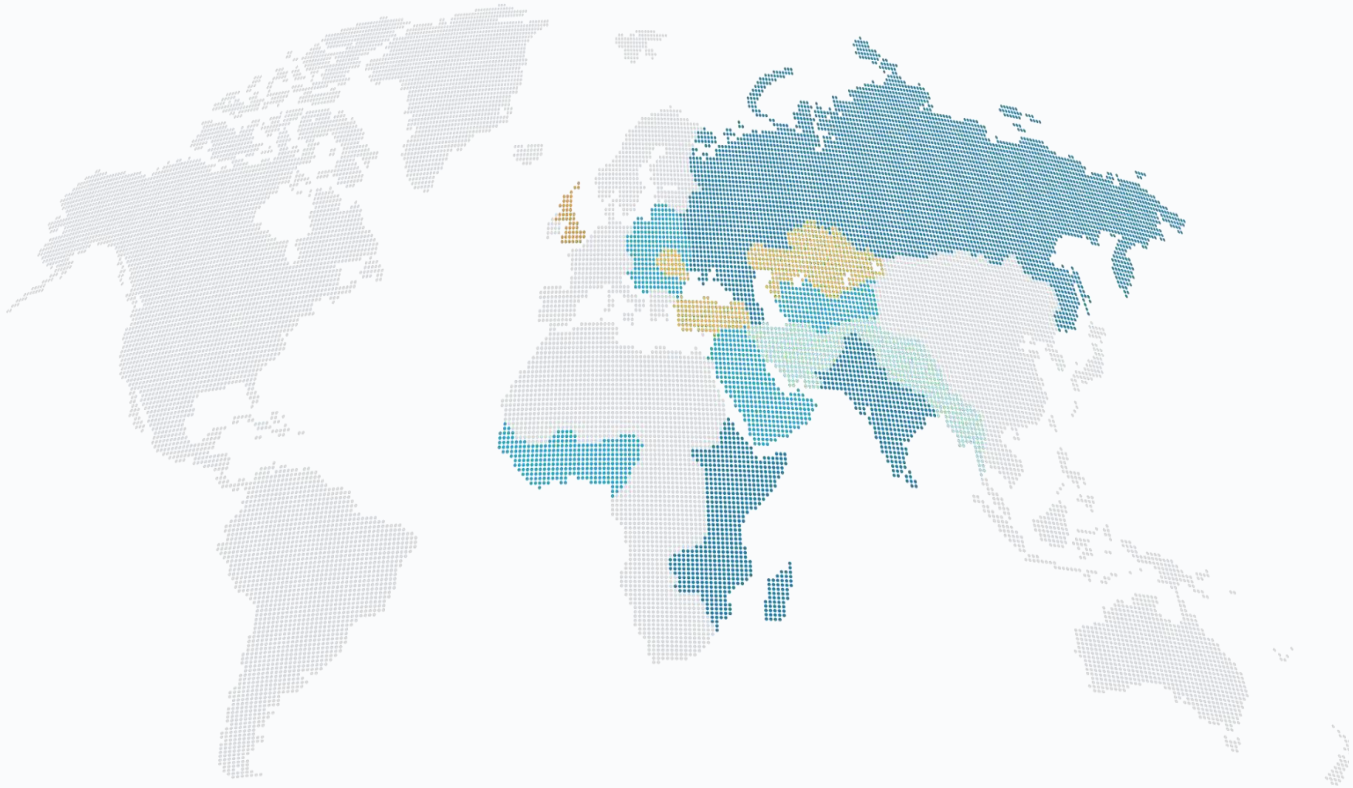
** Bildirim tarihi ve yöntemi (telefonla/yüz yüze): Şikayetçi isim ve iletişim bilgilerini vermişse, şikayet 30 takvim günü içinde çözüme kavuşturulduktan sonra ilgili bilgiler kendisine bildirilecektir.

INFRATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

Turkey Beştepe Mah. Dumlupınar Bulv. No:6/1 İç Kapı No: 21 Yenimahalle Ankara / Türkiye

United Kingdom 74A HighStreet, Wanstead, London, E11 2RJ

Kazakhstan Almaty city, Bostandyk District, Al-Farabi Avenue, ap.17, Nurly Tau Business Center, Block B, Office 404



Great Britain-Eastern Europe-Central Asia-Middle East-South Asia-East Africa-West Africa