

EK 6 - PAYDAŞ KATILIM ÇERÇEVESİ

Jeotermal Geliştirme Projesi (JGP) Ek Finansmanı'nın (EF) temel amacı, Türkiye'de jeotermal enerji geliştirme çalışmalarına yapılan özel sektör yatırımlarını artırmaktır. Bu durum, kaynak geliştirme ve santral geliştirme aşamaları için uzun vadeli finansmana erişim sağlanarak gerçekleştirilecektir. Bir jeotermal elektrik santrali projesinin başlıca bileşenleri; üretim kuyuları, reenjeksiyon (veya tekrar basma) kuyuları, boru hatları, pompa istasyonları ve elektrik santralidir. Yapım faaliyetlerinin kolaylaştırılması için gerektiğinde yeni ulaşım yolları ve arazi açma faaliyetleri de gerçekleştirilecektir. Üretim ve reenjeksiyon kuyularının açılabilmesi için derin sondaj yapılması gerekmektedir. Kuyu derinliği, özellikle rezervin niteliğine ve kaynağın yerine göre 1.000 metreden 2.500 metrenin üzerine kadar değişkenlikler gösterebilir.

Jeotermal projelerinin çevresel ve sosyal etkilerinin çoğu, kaynak ve elektrik santrali kurulumu aşamaları ile ilişkilidir. Türkiye'deki en verimli jeotermal rezervuarlarının yerleşim alanlarında ve/veya tarımsal alanlarda bulunmasından dolayı, santrallerin kurulum ve işletme aşamaları paydaşlar açısından önem arz etmektedir. Bu durum, alt-kredi kullanıcılarının ve alt projelerin, en önemli paydaş olan civardaki yerel sakinlerle ilgili risklerini ve fırsatlarını artırmaktadır. Paydaşlar üzerindeki potansiyel riskler ve etki azaltma önlemleri hakkında daha fazla bilgi, JGP EF Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinde sunulmaktadır. Bu sosyal risklerin belirtilen olumsuz etkilerinden kaçınmak amacıyla, JGP EF kapsamında finanse edilen alt projeler için ayrıntılı bir paydaş katılım programı uygulanmalıdır.

Paydaş Katılım Çerçevesi (PKÇ), Jeotermal Geliştirme Projesi EF'nin (bundan sonra "Proje" olarak anılacaktır) Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinin (ÇSYÇ) bir parçasını oluşturur.

TSKB tarafından hazırlanan PKÇ, alt projenin spesifik lokasyonları, paydaş grupları ve faaliyet takvimi öğrenilir öğrenilmez, her sponsor tarafından bir PKP'nin geliştirilmesine rehberlik edecektir. PKP çerçevesinin kapsamı ve ayrıntı düzeyi, alt-kredi kullanıcısının projesinin niteliği ve ölçeği, potansiyel riskleri ve etkileri ile birlikte proje alanındaki endişe düzeyi ile orantılı olmalıdır. PKÇ, alt-kredi kullanıcıları ile Projeden etkilenmesi muhtemel veya Proje ile ilgili herhangi bir menfaati bulunan kişiler (paydaşlar) arasında sürekli bir katılım sürecinin oluşturulmasını desteklemek üzere bir çerçeve sunar.

Süreç, Proje'nin ömrü boyunca bir dizi faaliyet ve araç vasıtasıyla tüm proje paydaşlarının aktif katılımını, sosyal kabulünü ve ilgisini artırmak için güçlü bir katılım yaklaşımının oluşturulmasını sağlar.

Paydaş Katılım Çerçevesinin (PKÇ) Gereksesi

Bu Paydaş Katılım Çerçevesi (PKÇ), Jeotermal Geliştirme Projesi Ek Finansmanı (bundan sonra "Proje" olarak anılacaktır) Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinin (ÇSYÇ) bir parçasını oluşturur.

Yatırım gerçekleştiren alt-kredi kullanıcılarının jeotermal projelerine uyarlayacakları katılım yaklaşımını ve metodolojisini ana hatlarıyla belirten PKÇ, TSKB tarafından hazırlanmıştır. Seçilen alt projeler Türkiye'de geliştirileceğinden, Türk jeotermal sektöründeki etkileri, paydaşların yaklaşımı, Dünya Bankası kılavuzları ve ilgili mevzuat bu belgenin geliştirilmesi sırasında dikkate alınmıştır. PKÇ, alt-kredi kullanıcıları ile Projeden etkilenmesi muhtemel veya Proje ile ilgili herhangi bir menfaati bulunan kişiler (paydaşlar) arasında sürekli bir katılım sürecinin oluşturulmasını desteklemek üzere bir çerçeve sunar. Bu PKÇ belgesi, Dünya Bankası tarafından incelenmiş ve onaylanmış olup, TSKB web sitesinde yayınlanmıştır.

Süreç, Proje'nin ömrü boyunca bir dizi faaliyet ve araç (tasarım, inşaat öncesi, inşaat, işletme, devreden çıkarma) vasıtasıyla tüm proje paydaşlarının aktif katılımını artırmak için güçlü bir katılım yaklaşımının oluşturulmasını sağlar.

PKÇ'nin Hedefleri

Bu PKÇ'nin amacı, karar alma süreçlerini iyileştirmek ve kolaylaştırmak, projeden etkilenen kişiler (PEK'ler) ve diğer paydaşlar ile zamanında, sürekli diyalog oluşturmak ve Proje kararlarını etkileyebilecek fikirlerini ve endişelerini dile getirmeleri için bu gruplara eşit ve yeterli fırsat verilmesini sağlamaktır. Bu

PKÇ, yatırımlar belirlendikten veya TSKB ile Alt-kredi kullanıcısı arasında kredi anlaşması imzalandıktan sonra her bir alt proje için hazırlanacak Paydaş Katılım Planları (PKP'ler) için de bir temel oluşturacaktır.

PKÇ'nin temel amaçları şu şekilde özetlenebilir:

- Alt-kredi kullanıcısının paydaşları belirlemesine ve onlarla, özellikle projeden etkilenen taraflarla yapıcı bir ilişki kurmasına ve sürdürmesine yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak.
- Proje için paydaşların ilgi ve desteğinin düzeyini değerlendirmek ve paydaşların görüşlerinin proje tasarımı ile çevresel ve sosyal performansta dikkate alınmasını sağlamak.
- Projeden etkilenen taraflarla, onları potansiyel olarak etkileyebilecek konularda proje yaşam döngüsü boyunca etkili ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek ve sağlamak.
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkilerle ilgili uygun proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılabilir, erişilebilir ve uygun bir şekilde ve formatta açıklanmasını sağlamak.
- Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikayetleri dile getirmek için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Borçluların bu tür şikayetleri yanıtlamasına ve yönetmesine izin vermek.
- Alt projenin neden olduğu geçim kaynaklarının tahrip edilmesi, refah kaybı, toplumsal cinsiyete dayalı şiddetin (TCDŞ) kolaylaştırılması gibi paydaşlar üzerindeki olumsuz etkilerden kaçınmak.

Paydaş Katılımı Süreci

Bu PKÇ'ye göre, alt-kredi kullanıcıları tarafından, her bir alt projeleri için, asgari olarak aşağıda belirtilen süreçleri içermesi gereken bağımsız bir PKP hazırlanacaktır.

Proje Paydaşlarının Belirlenmesi

Bireyler, gruplar, topluluklar ve daha geniş paydaş çevreleri dahil olmak üzere, jeotermal projesi hakkında ayrı ayrı bilgilendirilecek ve danışılacak kilit paydaşlar belirlenmelidir. Paydaşları belirlerken, alt-kredi kullanıcıları, jeotermal projeleriyle ilgili öncelikleri ve hedefleri de dahil olmak üzere katılıma dair ihtiyaçları ve beklentileri de belirleyecektir. Farklı grupların da bir proje hakkında farklı görüş ve perspektiflere sahip olabileceği unutulmamalıdır. Bu, insanların hem olumlu hem de olumsuz etkilenmesine ve proje sonuçlarını farklı şekillerde etkileyebilmesine yol açar. Bu nedenle, alt-kredi kullanıcılarının farklı paydaş gruplarını tanımlayan ve ayıran bir analiz yapmaları gerekir.

Türkiye'de geliştirilen jeotermal projelerin niteliğine bağlı olarak, potansiyel alt projelerin kilit paydaşları aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır.

- Etkilenen taraflar: Projeden doğrudan veya dolaylı olarak, olumlu ya da olumsuz etkilenen kişiler, gruplar, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar bu grubun üyeleridir. Alt proje sahalarının civarındaki toplulukların sakinleri, muhtarlar ve arazi sahipleri veya mülkleri proje için tahsis edilen kullanıcılar bu kategoride değerlendirilmelidir.
- Diğer ilgili taraflar: Konumu, doğal veya diğer kaynaklara yakınlığı veya ilgili sektör veya taraflar nedeniyle projeye ilgilenebilecek daha geniş paydaşlar bu kategoriye dahil edilmelidir. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK), Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi (TEİAŞ), Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB), Tarım ve Orman Bakanlığı (TOB), ilgili devlet makamları ve hükümet yetkilileri, devlet tarafında bu gruptaki başlıca paydaşlardır. Başta JESDER ve JED olmak üzere STK'lar, akademik kurumlar, ulusal ve yerel medya ile özellikle projeye ilgilenen diğer kuruluşlar veya projeye ilgi gösteren herhangi bir taraf da bu grup içerisinde değerlendirilmelidir. Alt-kredi kullanıcısının çalışanları, yüklenicileri, danışmanları ve projenin geçici veya daimi işçilerinin bu grup içinde dikkate alınacak iç paydaş olarak değerlendirilmesi gerektiği unutulmamalıdır.
- Dezavantajlı/hassas durumdaki bireyler veya gruplar: Endişelerini ifade edecek şekilde seslerini duyuramayan veya bir projenin etkilerini anlamayan insanlar bu kategori içinde değerlendirilmelidir. Bu grupların, bölgenin demografik yapısı hakkında kapsamlı analizler ve görüşmeler vb. yapıldıktan sonra belirlenmesi beklenmektedir. Ancak bu Proje kapsamında,

geçici olarak bu bireyler/gruplar; yaşlı, engelli kişiler, kadının aile reisi olduğu haneler, düşük gelirli gruplardan tek ebeveynli haneler, kadınlar, topraksız insanlar, arazideki kayıt dışı kullanıcılar ve bölgedeki benzer yatırımlardan veya diğer büyük yatırımlardan kümülatif olarak olumsuz etkilenebilecek kişiler olabilir.

Paydaşların belirlenmesinden sonra, alt-kredi kullanıcıları her bir paydaşla etkileşim kurmak için en iyi katılım yöntemini ve aracını seçeceklerdir.

Paydaş Katılım Programı

- **Paydaş Katılım Programının Zamanlaması**

ÇSED/ÇSYP ve YYEP (Yeniden Yerleşim Eylem Planı) uygulaması sırasında yürütülecek paydaş katılım faaliyetlerinin zamanında uygulanması, özellikle uygun maliyetli ve sürdürülebilir bir proje tasarımına izin verecek şekilde muhtemel olumsuz ve olumlu etkilerin erken tespiti ve önlenmesi/yönetimi sırasında Projenin risk yönetim sürecini desteklemede kritik öneme sahiptir.

Kredi sözleşmesi imzalandığında, daha önceki paydaş faaliyetlerini kapsayan Paydaş Katılım Programı uygulanacaktır.

Paydaş katılım programının ana amaçları tanımlanmalı ve çeşitli paydaş katılım faaliyetleri için öngörülen zaman çizelgesi, yani faaliyetlerin Proje ömrü boyunca hangi aşamalarda, hangi dönemsellikle gerçekleşecekleri ve hangi kişilerin yorumları ve endişeleri hakkında hangi kararın alınacağı planlanmalıdır. Alt-kredi kullanıcısı, paydaş katılım sürecini yönetmek ve uygulamak için yeterli kaynağı ve bütçeyi sağlamalıdır. Halkla toplantılar, bu toplantıların yerleri ve zamanlaması ile ilgili kararlar henüz alınmadysa, insanların bilgileri ve görüşlerini gözden geçirmeleri için yaklaşan fırsatlardan nasıl haberdar edileceklerine dair ayrıntılı bilgiler sağlanmalıdır.

- **Paydaş Katılım Yöntemleri**

Paydaşlarla etkileşim kurmak ve onlara danışmak, ayrıca paydaşlardan bilgi toplamak ve onlara bilgi sunmak için çeşitli katılım teknikleri kullanılabilir.

Paydaşların ihtiyaç ve endişelerine ek olarak etki seviyesi, belirli gruplarla etkileşim kurmak için seçilen araçların ve yöntemlerin temelini oluşturacaktır. Projenin muhtemel paydaşları için beklenen katılım yöntemleri ve uygulama araçları aşağıdaki Tabloda sunulmuştur. Bu yöntemler ve araçlar geneldir ve projeye özel PKP'ler hazırlandıktan sonra uygun şekilde revize edilmelidir.

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulanması	Muhtemel Paydaş
Yazışmalar (Yazılar, Telefon, E-postalar)	- Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında (özellikle teknik) bilgi paylaşımı - Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davetler - Proje arazisinin izin, ruhsat, devir ve tahsisi ile ilgili düzenlemeler - Proje uygulamasında kullanılacak bilgi ve veri talepleri	İlgili devlet makamları ve yetkilileri, STK'lar, yerel yönetimler, akademik kurumlar, ulusal ve yerel medya ve kuruluşlar/kurumlar
Bire bir görüşmeler	- Hassas konular hakkında özgürce konuşmaya izin verecek şekilde bireysel bazda bilgi toplamak - Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurmak	İlgili devlet makamlarının temsilcileri ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetimler, akademik kurumlar ve kuruluşlar/kurumlar, yükleniciler ve danışmanların temsilcileri
Resmi toplantılar	-Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında toplu bilgi paylaşımı - Bir grup üst düzey paydaştan yorum, geri bildirim, görüş ve proje algısına dair bilgiler almak - Üst düzey paydaşlarla ilişkiler kurmak	İlgili devlet makamları ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetimler, akademik kurumlar ve kuruluşlar/kurumlar, ulusal ve yerel basın

Halkın katılımı toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> - Büyük bir paydaş grubuyla, özellikle topluluklarla (bilhassa teknik olmayan) bilgi paylaşımı - Bir grup paydaştan yorum, geri bildirim, görüş ve proje algısına dair bilgiler almak - Proje ile ilgili şikayet ve endişeleri toplamak - Etkilenen topluluklar ve gruplarla ilişkiler kurmak 	Etkilenen topluluklar ve gruplar, yerel STK'lar, yerel yönetimler, işletmeler ve kuruluşlar/kurumlar
Yüz yüze görüşmeler	<ul style="list-style-type: none"> - Etkilenen PEK'lerle bireysel bazda temel veri toplama - Projenin çevresel ve sosyal etkileri ile faaliyetlerini bireysel bazda izlemek - Bireysel bazda ilişkiler kurmak 	Projeden etkilenen insanlar, işçiler
Odak grup toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> - Hassas gruplar da dahil olmak üzere belirli bir grup insanla belirli bir konuda bilgi paylaşımı - Belli bir gruptan yorum, geri bildirim, görüş ve proje algısına dair bilgiler almak - Belirli bir gruptan proje ile ilgili şikayet ve endişelerini almak - Projenin belirli bir grup üzerindeki çevresel ve sosyal etkileri ile faaliyetlerini izlemek - Belirli gruplarla ilişki kurmak - Hassas gruplar için kolayca ve özgürce erişilebilen ve kültürel olarak uygun yöntemler oluşturmak (yani kadınlara özel toplantılar) 	Belirli hedef gruplar, hassas gruplar
Yüz yüze toplantılar/odak grup toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> -Sponsorlar, bilgi paylaşımında ve geri bildirim istenmesinde eşitlik için kadın odaklı toplantılar gerçekleştirilmesini şart koşmaktadır. -Bu toplantılarda yerel kadınlar; projenin etkileri, potansiyel iş fırsatları, diğer potansiyel faydaların yanı sıra şikayet mekanizması ve proje çalışanlarının davranış kuralları konusunda bilinçlendirilmeli ve proje faaliyetleriyle ilgili bir endişe veya sorun ya da çalışanlar için geçerli davranış kurallarına aykırı herhangi bir uyumsuz davranış söz konusuysa şikayette bulunmaya veya Sponsorun toplumla irtibat görevlisine ulaşmaya teşvik edilmelidir. -Kadın odaklı toplantılar kültürel açıdan kabul edilebilir bir şekilde düzenlenmeli ve kadınların ev içi ve ev dışı işleri açısından rahatlıkla toplanabilecekleri ve düşüncelerini dile getirme konusunda kendilerini güvende hissedebilecekleri mekanlarda katılımına izin vermelidir. 	Projeden etkilenen bölgelerdeki kadınlar (etkilenen arazinin kullanıcıları veya hissedarları ya da etki alanında yaşayanlar)
Proje/TSKB web sitesi	<ul style="list-style-type: none"> - Bilgi paylaşımı ve ilerleme güncellemeleri - ÇSED, ÇSYP, YYPÇ ve diğer ilgili proje belgelerinin yayınlanması - Önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanan belgelerin duyurulması 	Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel basın, akademik kurumlar, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/kurumlar
Proje bilgi broşürleri/el ilanları	<ul style="list-style-type: none"> - Düzenli güncelleme sağlamak için kısa proje bilgilerinin paylaşılması - Arazi edinimi, araziye giriş ve çıkış, proje zaman çizelgesi gibi belirli konularda bilgi verilmesi - Sahaya özel proje bilgilerinin yaygınlaştırılması 	Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, işletmeler ve kuruluşlar/kurumlar

Halkın katılımı sürecinde hassas ve dezavantajlı grupların görüşlerine yer vermek için önerilen stratejinin uygulanması sağlanmalıdır. Bu, katılım ve şikayetler için ayrı mekanizmaları (Şikayet Çözüm Mekanizması, Toplumsal Cinsiyet Temelli Şiddetin Önlenmesi Mekanizma, vb.), proje faydalarına erişime izin veren önlemlerin geliştirilmesini ve buna benzer başlıkları içerebilir.

Covid-19 pandemisi sırasında paydaşların aktif katılımı aşamasındaki projelerin, zorunlu ulusal Covid-19 kısıtlamalarını ve sosyal mesafeyi de hesaba katarak alternatif planlar geliştirmesi gerekir. Bilginin açıklanması ve paydaşlarla ilişki kurulması için olası yaklaşımlar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

İçerik	Katılım Yöntemi	Katılım İçeriği
Bilgi Paylaşımı	Proje el ilanları	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proje belgelerine ve daha fazla bilgiye yönlendiren bağlantılar ▶ Projeye, etkilere ve etki azaltma çalışmalarına genel bakış ▶ Sıkça sorulan sorular (SSS'ler) ▶ Proje güncellemeleri ▶ Geri bildirim ve şikayet mekanizmalarına yönlendirme
	E-posta kampanyaları	
	Metin tabanlı mesajlaşma	
	Geleneksel basın	
	Yerel aktörler aracılığıyla katılım	
	İşaretler	
Paydaş Katılımı	Anketler (telefonla, çevrimiçi)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sosyoekonomik temel değerlendirme anketleri ▶ Proje, etkiler ve etki azaltma çalışmalarıyla ilgili geri bildirim mekanizması
	Çevrimiçi katılım	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Çevresel ve sosyal etki değerlendirmesine (ÇSED) dair istişareler ▶ Yeniden yerleşim eylem planına (YYEP) dair istişareler ▶ Paydaşlarla devam eden diyalog ▶ Soruların, endişelerin ve şikayetlerin iletilmesi
	Sosyal medya	
	Telefonla katılınabilecek radyo programları	
	Telefonla katılım	

- **İstişare ve Bilgi Paylaşımı**

Yorumların gözden geçirilme süreci ve paydaşların yorumlarını yönetme ve gözden geçirme yöntemleri açıklanmalıdır. Alt projenin gelecekteki aşamaları açıklanmalıdır. Proje ilerledikçe halkın, projenin çevresel ve sosyal performansı ile paydaş katılım planı ve şikayet mekanizmasının uygulanması hakkında bilgilendirilmeye devam edileceği açıkça belirtilmelidir. Alt projeler, paydaşlara en az yıllık olarak bilgi vermelidir, ancak özellikle aktif dönemlerde, halkın daha fazla etki yaşayabileceği veya aşamaların değiştiği zamanlarda daha sık bilgi verilecektir. Paylaşılacak belgeler, gerekirse Türkçe veya diğer dillerde hazırlanmalıdır.

Projeye ilgili olarak açıklanacak asgari bilgilerin listesi aşağıda verilmiştir.

Paylaşma Yöntemi	Paylaşılacak Bilginin Türü	Zaman	Muhtemel Paydaşlar
Halkın katılımı toplantısı, Proje bilgi broşürleri/el ilanları	Proje Tanıtımı	İnşaattan önce	Köy Muhtarları, projeden etkilenen sakinler, Ulusal/Bölgesel/Yerel Yönetim Makamları, Odalar ve Ticaret Birlikleri (ÇŞB, KTB, TOB, ilgili İllerin Çevre Mühendisleri Odaları, vb.), JESDER gibi STK'lar
Proje web sitesi	ŞÇM dahil PKP	İnşaattan önce	Tüm paydaşlar
Broşürler/el ilanları	ŞÇM	İnşaattan önce	Köy Muhtarları, projeden etkilenen sakinler
Paydaş katılım faaliyeti	Proje ve ÇS uygulamalarının durumu	İnşaat sırasında	Ulusal/Bölgesel/Yerel Yönetim Makamları, Odalar ve Ticaret Birlikleri (ÇŞB, KTB, TOB, ilgili İllerin Çevre Mühendisleri Odaları, vb.),

Alt projeye özel PKP'lerin onaylanması ve uygulanması süreci

Projeye özgü PKP'lerin yönetimi, koordinasyonu ve uygulanması ve bunları bütüncü görevler, alt-kredi kullanıcısının sorumluluğunda olacaktır. Taslak PKP'nin içeriğinin (bu PKÇ doğrultusunda) hazırlanması ve güncellenmesi ve nihai onay için TSKB (Borçlu veya Kredi Kullanıcısı) ve Dünya Bankası ile paylaşılması tüm alt projeler için gereklidir. PKP belgesinin yanı sıra tanımlanmış belge ve araçların topluma ve paydaşlara açıklanması ve toplumla paydaşların bu belgelere danışması sağlanmalıdır.

PKP'nin yönetilmesiyle ilgili olarak alt-kredi kullanıcıları aşağıdakilerden sorumlu olacaktır:

- Hedeflere başarılı bir şekilde ulaşılması için PKP'nin alt projenin erken aşamalarında geliştirilip uygulanmasını sağlamak. Onaylı PKP'yi proje web sitesinde yayınlamak.
- Katılım faaliyetlerinin uygulanması ve izlenmesi için görevli personel atamak.
- Projeye özel PKP kapsamında taahhüt edilen ilgili katılım araçlarını ve materyallerini hazırlamak ve bunların zamanında uygulamak ve/veya yaymak.
- Projeye ilgili herhangi bir şikayeti zamanında çözmek için ŞÇM'nin geliştirilmesini ve uygulanmasını sağlamak.
- Paydaş katılımı etkinliklerini desteklemek için tüm paydaş katılımı etkinliklerini onaylamak ve kolaylaştırmak ve materyalleri paylaşmak.
- Tüm katılım faaliyetlerinin kayıtlarını tutmak ve (altı aylık ilerleme raporlarında katılım faaliyetlerine girdi sağlamak suretiyle) düzenli olarak TSKB'ye raporlamak.
- Gerçekleştirilen görevlerden alınan tüm geri bildirimlerin ilgili belgelere dahil edilmesini ve karar verme sürecine yansıtılmasını sağlamak.
Paydaş veri tabanını yönetmek.

Şikayet Çözüm Mekanizması

TSKB'nin hem iç hem de dış paydaşların şikayetlerini Banka'nın internet sitesi veya telefon aracılığıyla almak için bir iletişim mekanizması bulunmaktadır. Bu iletişim kanalları aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

İletişim kanalları	
Web sitesi	http://www.tskb.com.tr/en/about-us/tskb-contact-form http://www.tskb.com.tr/tr/hakkimizda/tskb-iletisim-formu
Telefon numarası	+90 212 334 50 50

TSKB'de şikayet yönetimi için online iletişim formu kullanılmaktadır. Formda, Banka içindeki ilgili müdürlükleri bilgilendirmek amacıyla özelleştirilmiş bir şikayet alanı bulunmaktadır. Şikayet alındığında, konunun Banka sistemine kaydedilmesi için "Müşteri Şikayet Beyanı" düzenlenir. Sistem, gerekli aksiyonların alınması için eş zamanlı olarak ilgili birim müdürüne bilgi verir. Gerekli incelemeler yapıldıktan sonra en kısa sürede nihai sonuca ulaşılır. Beyanın Değerlendirme ve Sonuç Bölümü yetkili çalışanlar tarafından doldurulur ve başvuru yapıldıktan sonra 30 gün içinde yanıtlanır. Süreç boyunca tüm adımlar, Teftiş Kurulu Başkanlığı ve İç Kontrol Müdürlüğü tarafından takip edilmektedir. İç Kontrol Müdürlüğü, sürecin uygulanmasında ilgili birimlerin izlenmesinden ve söz konusu birimlere yardımcı olmaktan sorumludur. Teftiş Kurulu Başkanlığı ise aynı süreçte uyumlu yönetimin etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamaktan sorumludur. Telefonla gelen şikayetler için de TSKB personeli tarafından online iletişim formu doldurularak aynı prosedür uygulanmaktadır. Söz konusu sistemin, TSKB'nin bu konudaki performansını ölçmek amacıyla şikayet sayısı, cevap süreleri gibi bilgileri derleyebilecek kapasiteye sahip olduğu unutulmamalıdır.

Finanse edilecek jeotermal projeler için, alt projeye özgü PKP ve diğer ÇS belgelerinin gereklilikleri doğrultusunda, iç ve dış paydaşların (çalışanlar, vb.) muhtemel kullanımına yönelik olarak alt-kredi

kullanıcıları tarafından bir Şikayet Çözüm Mekanizması (ŞÇM) oluşturulacaktır. ŞÇM'nin amacı, şikayet sahibinin proje faaliyetleri nedeniyle daha olumsuz duruma düşmesine neden olabilecek, proje ile ilgili şikayetleri zamanında çözmektir. Alt-kredi kullanıcıları, tüm paydaşların endişelerini dile getirebilmeleri için sistem içinde çeşitli iletişim kanallarının kurulmasını sağlamalıdır.

Her bir alt-kredi kullanıcısı, bir şikayet sistemi oluşturacak ve bu sistemin yönetimi için özel olarak personel görevlendirecektir. Sistem kurulduktan sonra kamuoyuyla paylaşılacak ve herkese eşit ve kolay erişim sağlayacak şekilde tüm paydaşlara tanıtılacaktır. Sistem; yönetim yapısı, karar vericiler, şikayetlere yanıt verme süreleri ve bir şikayetin çözümlenememesi durumunda takip edilecek itiraz süreci hakkında bilgi içermelidir.

Şirket tarafından kullanılan çeşitli yöntemlerle (formlar, telefon, personel aracılığıyla, vb.) alınan her şikayet kaydedilecektir. Bu kayıt işlemi, şikayetin çözümü için görevlendirilen sorumlu tarafça şikayete zamanında yanıt verilmesine ve aksiyon alınmasına olanak tanıyacak şekilde gerçekleştirilecektir. Kullanım kolaylığı olması için, Şikayet Kayıt Formu ve Şikayet Kapanış Formu adlı iki şikayet formu, bu PKÇ'nin ekinde sunulmuştur.

Bir alt projeye ilgili herhangi bir şikayet, ilk olarak şirket düzeyinde kaydedilecek ve önceden tanımlanmış bir süre içinde, belirlenen personel tarafından ele alınacaktır. Şikayetleri kaydetmek amacıyla, vatandaşların şikayetlerini iletmeleri için bildirilen ücretsiz numara, çevrimiçi formlar, alt-kredi kullanıcılarının sosyal medya kanalları gibi başka yöntemler de mevcut olacaktır. ŞÇM, isimsiz şikayetlerin iletilmesine olanak tanıyacak ve bunları gözden geçirecektir.

Alt-kredi kullanıcıları, alt proje alanına büyük bir erkek inşaat işçisi akını yaşanmasıyla ilişkili potansiyel risklere karşı müteahhitleri ve yerel halkı duyarlı hale getirmeli, işçilerle davranış kuralları anlaşmalarının yapılmasını sağlamalı ve düzenli koruma önlemlerini, izleme ve raporlamayı ve güçlü bir Şikayet Çözüm Mekanizmasını (ŞÇM) desteklemelidir. Bu amaçla alt-kredi kullanıcıları;

- Halkın katılımı toplantıları sırasında TCDS riskleriyle ilgili bilgileri paylaşacaktır.
- TCDS şikayetlerinin proje ŞÇM aracılığıyla gizli bir şekilde alınmasını, kaydedilmesini ve ele alınmasını sağlayacaktır.
- TCDS mağdurlarını mevcut, tanımlanmış hizmet sağlayıcılara yönlendirecek ve kendilerine derhal hizmet sunulmasını sağlayacaktır.

Dünya Bankası tarafından finanse edilen bir projeye ilişkin şikayetler, TSKB ŞÇM ve sponsor seviyesindeki ŞÇM'ye ek olarak, Şikayet Çözüm Servisi (ŞÇS) aracılığıyla da iletilebilir.

Dünya Bankası (DB) destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, şikayetlerini mevcut proje düzeyinde şikayet çözüm mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikayet Çözüm Servisi'ne (ŞÇS) iletilebilirler. ŞÇS, proje ile ilgili endişelerin giderilmesi amacıyla alınan şikayetlerin derhal incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikayetlerini DB'nin bağımsız Teftiş Kuruluna sunabilirler. Teftiş Kurulu da DB'nin politika ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın meydana gelip gelmediğini veya gelip gelmeyeceğini belirler. Endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra şikayetler herhangi bir zamanda iletilebilir. Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Çözüm Servisine nasıl şikayette bulunulacağıyla ilgili bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret ediniz. Dünya Bankası Teftiş Kuruluna nasıl şikayet gönderileceği hakkında bilgi için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret ediniz.

Yönetim, İzleme ve Raporlama

Paydaş katılım sürecinin izlenmesi ve değerlendirilmesi, Proje uygulaması için zamanında ve etkili karar verilmesini sağlamak açısından büyük önem taşımaktadır.

Her projeye özel hazırlanan PKP, katılım faaliyetlerinin uygulanması ve izlenmesi açısından sorumlu tarafları tanımlar ve katılım faaliyetleri için bir zaman çizelgesi içerir. Katılım faaliyetlerinin izlenmesi,

PKP'nin hedeflerini yansıtan kilit performans göstergeleri ile belirli görevleri ve eylemleri belirleyerek gerçekleştirilebilir.

İzleme sırasında dikkate alınacak ve izlenecek göstergeler aşağıdaki gibi olabilir:

- Ayrı ayrı PKP'lerde tanımlanan tüm paydaşlarla iletişim kurulması,
- Tespit edilen ve iletişim kurulan hassas grupların sayısı,
- Proje ile ilgili görüş ve şikayet sayısı,
- Bilginin yayılması - Proje belgelerinin varlığı ve erişilebilirliği,
- Planlanan katılım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi - belirli paydaş gruplarının katılım sayısı ve seviyesi,
- Alt bileşenin faaliyetine ve yatırımına göre şikayet sayısı ve türü,
- Alt bileşenin faaliyetine ve yatırımına göre açık, kapalı ve yinelenen şikayet sayısı,
- Gerçekleştirilen düzeltici eylemlerin sayısı.

Projenin ÇSYÇ ve YYPÇ'sinde belirtilen raporlama gereklilikleri uyarınca, alt-kredi kullanıcıları, projenin ilerleyişini altı ayda bir TSKB'ye raporlamaktan sorumlu olacaktır. Alt projeye özel ilerleme raporları, belirtilen dönem boyunca yürütülen paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin bir bölüm de içerecektir. Paydaş katılımı faaliyetleri üstlenilen görevleri, eylem zamanını, sorumlu tarafı, hedef grubu ve eylemin amacını listeleyen bir tablo formatında sunulabilir. Alt-kredi kullanıcıları (varsa) PKP'de yapılan değişiklikleri TSKB'ye bildirecektir.

Bütçe

Alt projeleri için PKP hazırlamak zorunda olan alt-kredi kullanıcılarının aynı zamanda paydaş katılım sürecini etkili bir şekilde yönetmeye yetecek bütçesi bulunmalıdır. Halkın katılımı toplantıları, resmi toplantılar, yüz yüze görüşmeler ve odak grup görüşmeleri dahil olmak üzere önerilen katılım yöntemleri için alt-kredi kullanıcılarının zaman ve çaba harcamaları gerekmektedir. Bu da etkinlik organizasyon giderlerine ve belirlenmiş personel giderlerine neden olur. Buna ek olarak, paydaş belirleme süreci veya sosyal temelli analizler genellikle topluluk ve bölge hakkında anlamlı bilgiler bulmak için bağımsız bir danışman tarafından geliştirilir. Alt-kredi kullanıcısı tarafından oluşturulan bir teknik ekip de bu danışmanlara eşlik etmelidir. Tüm bu giderlerin yanı sıra, bir web sitesi oluşturup yönetmenin ve bilgilerin açıklanmasına yönelik broşür dağıtmanın, alt-kredi kullanıcıları tarafından dikkate alınması gereken harcamalara neden olacağı da unutulmamalıdır.

PKP'nin çoğunlukla bağımsız çevresel ve sosyal danışmanlar ve alt projenin oluşturduğu riske göre bazı özel alt danışmanlar tarafından hazırlandığı gözlemlenmektedir. Ayrıca, alt-kredi kullanıcısı tarafından, alt projenin tüm ömrü boyunca bu süreci yönetmek için özel olarak personel görevlendirilmelidir. Sonuç olarak, toplam yatırım maliyetinin yaklaşık % 1'i tutarında bir PKP bütçesi belirlenmesi tavsiye edilmektedir.

PKP'nin Onaylanması ve İstisaresi

TSKB, potansiyel alt-kredi kullanıcıları, STK'lar ve Devlet Makamları dahil olmak üzere Proje paydaşlarıyla etkileşim kurmak için çeşitli faaliyetlerde bulunmuştur. Bu faaliyetlerde TSKB, bu PKP'nin geliştirilmesinde birincil girdi olarak kullanılan pazar etmenlerini, beklentileri ve alt proje ile ilgili çevresel ve sosyal riskleri ve yönetim ilkelerini anlama fırsatına sahip olmuştur.

Söz konusu faaliyetlerin listesi aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Faaliyet	Tarih
Jeotermal Konferansı	Şubat 2020
Potansiyel Alt-kredi kullanıcıları toplantıları, telefon görüşmeleri	2020 boyunca
Dünya Bankası toplantıları	Temmuz - Ekim 2020
Türkiye'deki Jeotermal Kaynakların Kümülatif Etki Değerlendirmesi istişare toplantısı	Ekim 2020
Dünya Bankası, TSKB, TKYB, Bağımsız Danışman, JESDER ile istişare toplantısı	Ekim 2020

Bu katılım faaliyetlerinden sonra taslak ÇSYÇ, YYPÇ ve PKP belgelerinin TSKB internet sitesinde istişare için paylaşılması planlanmaktadır. Bu, Proje paydaşlarının iki haftalık süreçte belgeler hakkındaki görüş ve önerilerini paylaşmalarına olanak sağlayacaktır. İletilen tüm endişe ve görüşler, bu belgelerin son haline getirilmesi için dikkate alınacaktır. Belgelerin Dünya Bankası tarafından onaylanmasının ardından, nihai versiyonları TSKB web sitesinde yayınlanacak ve projenin uygulanması sırasında da ulaşılabilir olacaktır.

Ek I: Örnek Paydaş Katılım Planı (PKP) Taslağı

Kısaltmalar

1. Giriş / Proje Açıklaması
 - a. Giriş
 - b. Projeye Genel Bakış
 - c. PKP'nin amacı ve hedefleri
2. Yönetmelikler ve Gereklilikler
 - a. Ulusal gereklilikler
 - b. Dünya Bankası gereklilikleri
3. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti
 - a. *Örnek: PKP'den önce yapılan istişareler*
 - b. *Örnek: Mevcut projedeki PKP faaliyetleri ile ilgili olan ve önceki projenin bir parçası olarak yürütülen istişareler*
 - c. *Örnek: STK'lar, vb. ile iletişim*
 - d. *Örnek: Önceki projelerden çıkarılan dersler*
 - e. *Örnek Diğer belgelenmiş katılım biçimleri - ilgili paydaşlardan gelen geribildirimlerin toplandığı röportajlar, çalıştaylar, vb.*
4. Paydaş Tespiti ve Analizi
 - a. Projeden etkilenen taraflar
 - b. Diğer ilgili taraflar
 - c. Dezavantajlı/hassas bireyler veya gruplar
 - d. Paydaş ihtiyaçlarının özeti
5. Paydaş Katılım Programı
 - a. Planlanan paydaş katılım faaliyetleri
 - b. Hassas grupların görüşlerine yer vermek ve onların katılımını teşvik etmek için önerilen strateji/farklılaştırılmış önlemler
 - c. Zaman çizelgeleri
 - d. Yorumların İncelenmesi
 - e. Bilgi paylaşımı
 - f. Projenin Gelecek Aşamaları
6. Paydaş Katılımıyla İlgili Roller, Sorumluluklar ve Kaynaklar
 - a. Uygulama Düzenlemeleri
 - b. Roller ve Sorumluluklar
 - c. Tahmini bütçe
7. Şikayet Giderme Mekanizması
 - a. Şikayet süreci (alım, işleme ve yönlendirme, çözüm ve yanıt, izleme ve raporlama)
 - b. ŞÇM sorumlusunun iletişim bilgileri
8. İzleme ve Raporlama
 - a. Paydaşların izleme faaliyetlerine katılımı
 - b. Paydaş gruplarına geribildirim
9. Referanslar

Ekler: toplantıların veya istişarelerin kayıtları, paydaş haritalama analizi veya diyagramları, ayrıntılı bütçe, şikayet bildirim formu, vb.

Ek 2: Örnek Şikayet Formu ve Şikayet Kapanış Formu

ŞİKAYET FORMU

İsimsiz bir şikayette bulunmak isterseniz, lütfen (*) ile belirtilen zorunlu alanları doldurunuz.

Tarih *					
Referans Numarası					
Şikayeti Alma Yöntemi	Telefon <input type="checkbox"/>	Toplantılar <input type="checkbox"/>	Ofise Başvuru <input type="checkbox"/>	Posta / e-posta <input type="checkbox"/>	Saha ziyareti <input type="checkbox"/>
Şikayetçinin Tam Adı (isteğe bağlıdır ve boş bırakılabilir)					
Şikayetçinin Kimlik Numarası: (isteğe bağlıdır ve boş bırakılabilir)					
Şikayetçinin İletişim Bilgileri (isteğe bağlıdır ve boş bırakılabilir)	Adres - Köy: *				
	Posta Kodu:				
	Telefon:				
	E-posta:				
Şikayetin İçeriği *					
• <i>Terk (toplulu konut)</i>					
• <i>Projeden etkilenen varlıklar/mülkler</i>					
• <i>Altyapı</i>					
• <i>Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybolması</i>					
• <i>Çevresel sorunlar (örn. kirlilik)</i>					
• <i>İstihdam</i>					
• <i>Trafik, ulaşım ve diğer riskler</i>					
• <i>Diğer (Lütfen belirtiniz):</i>					
Şikayetin Açıklaması * Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonuçları nelerdir?					
Sorunun çözülmesi için ne yapılmasını istersiniz? *					
Şikayet bilgilerinin 3. taraflarla paylaşılması için onay					
Şikayetçinin imzası					
Şikayeti alan	Tam İsim				
	İmza				

ŐIKAYET KAPANIŞ FORMU

Şikayet kapaniŐ numarası:	
Acil olarak gerçekleştirilmesi gereken eylem:	
Uzun vadede gerçekleştirilmesi gereken eylem (gerekliyse):	
Tazminat gerekiyor mu?	Evet
	Hayır

TELAFI EDİCİ EYLEMİN VE KARARIN KONTROLÜ

Telafi Edici Eylemin AŞamaları	Son Tarih ve Sorumlu Kurumlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

TAZMİNAT VE SON AŐAMALAR

Bu bölüm, Şikayet sahibi tarafından tazminat ödemesini aldıktan ve Şikayet konusu giderildikten sonra doldurulacak ve imzalanacaktır.

Őikayetçi	<i>Notlar</i>
	<i>Adı - Soyadı</i>
	<i>İmza</i>
	<i>Tarih</i>
Sorumlu Kuruluş / Firma Temsilcisi	<i>Unvan:</i>
	<i>Adı - Soyadı</i>
	<i>İmza</i>
	<i>Tarih</i>