

**TÜRKİYE KAMU VE BELEDİYE YENİLENEBİLİR ENERJİ PROJESİ
(PUMREP)**

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

**Kayseri Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü'nün (KASKİ) 3,45 MWp / 2,86
MWe Güneş (Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi**

Şubat 2025

Revizyon Tarihleri

Revizyon	İletilen Kurum	Yayınlanma Tarihi	Revizyon Detayı
V1	İLBANK	Şubat 27, 2025	Taslak
V2	İLBANK	Mart 7, 2025	Taslak

Alt Proje Bilgileri	
Alt Proje	Detaylar
İsmi	3,45 MWp / 2,86 MWe Güneş (Fotovoltaik) Enerjisi Santrali Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP)
Proje Sahibi/ Alt Borçlu	Kayseri Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü (KASKİ)
Finansal Aracı	İller Bankası A.Ş (ILBANK)
Hazırlayan	Kolay Enerji Mühendislik ve Danışmanlık

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
TABLolar LİSTESİ	ii
ŞEKİLLER LİSTESİ	iii
KISALTMA LİSTESİ	iv
YÖNETİCİ ÖZETİ	5
1. GİRİŞ/PROJE TANIMI	7
1.1. Hedefler	7
1.2. Bileşenler	7
1.3. Lokasyon.....	7
1.4. Etki Alanı	10
2. PKP’NİN HEDEFLERİ / TANIMI	11
3. PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ	12
3.1. Metodoloji	12
3.2. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar	12
3.3. Dezavantajlı/hassas birey veya gruplar	13
4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	14
4.1. Paydaş katılımı için paydaşların ihtiyaçları, metot, araç ve tekniklerin özeti.....	14
4.2. Alt Proje Hazırlık Aşamasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılımının Özeti.....	17
4.3. Paydaş katılım planı	18
1. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	20
1.1. Proje Uygulama Birimi (PUB)	20
1.2. Yönetim fonksiyonları ve sorumluluklar	21
2. ŞİKAYET MEKANİZMASI	23
2.1. Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması.....	24
2.2. Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması.....	24
2.3. İşçi Şikayet Mekanizması	25
3. İZLEME VE RAPORLAMA	26
3.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağına dair özet.....	26
3.2. Paydaş gruplarına raporlama	26
EKLER	28
Ek-A Şikayet Başvuru Formu Örneği.....	28
Ek-B Örnek Şikayet Kapatma Formu	29
Ek-C Örnek İstişare Formu (Paydaş Katılım Toplantıları İçin)	30

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Alt proje lokasyonu	18
Tablo 2. Alt proje alanı koordinatları	21
Tablo 3. Paydaş Katılım Planı.....	26
Tablo 4. Sorumluluklar.....	12
Tablo 5. Şikayet Mekanizması operasyonel akışı.....	12
Tablo 6. Raporlama Süreci Gereklilikleri ve Rol Dağılımı.....	12

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Alt Proje Konum Haritası

Şekil 2: Alt Proje Alanına Yakın Yerleşim Yerleri ve Tesisler Haritası

Şekil 3: PUB Organizasyon Şeması

KISALTMA LİSTESİ

EA	Etki Alanı
CIMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
YIMER	Yabancılar İletişim Merkezi
ÇSYP	Çevre ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSS	Çevre ve Sosyal Standart
TCDŞ	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet
DK	Davranış Kuralları
ŞM	Şikayet Mekanizması
İ-ŞM	İşçi Şikayet Mekanizması
İYP	İşgücü Yönetim Planı
PEK	Projeden Etkilenen Kişi
PUB	Proje Uygulama Birimi
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUMREP	Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi
GES	Güneş Enerji Santrali
YE	Yenilenebilir Enerji
İLBANK:	İller Bankası A.Ş.
DB	Dünya Bankası
KASKİ	Kayseri Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü

YÖNETİCİ ÖZETİ

Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (PUMREP), belediyelerde Yenilenebilir Enerji (YE) teknolojilerinin yaygınlaştırılmasını desteklemek ve kamu sektöründe yenilenebilir enerjiyi yaygınlaştırmak amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. Proje, büyükşehir belediyelerinin kentsel planlama kapasitelerini geliştirirken sürdürülebilir bir gelecek için planlama ve yatırım yapmalarını sağlayan yatırımları belirleme, hazırlama ve finanse etme konusunda gelişmekte olan şehirleri desteklemeyi amaçlamaktadır.

Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi (bundan böyle "KASKİ" olarak anılacaktır) bu alt projenin sahibidir. PUMREP kapsamında KASKİ, 2.860 kWe bağlantı gücüne sahip KASKİ KİBAAT GES-2 adlı bir arazi uygulamalı Güneş Enerjisi Santrali (GES) alt projesi kurmayı planlamaktadır. Alt projenin uygulanmasını desteklemek için İller Bankası A.Ş. (İLBANK) Finansal Aracı (FA) olarak hareket etmekte ve belediyelere finansal kaynak aktarmaktadır.

İLBANK, 24 Aralık 2023 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) oluşturmuştur. ÇSYS, ÇSY'nin bir parçasını oluşturan Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS'ler) dahil olmak üzere Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ, 2018) ile uyumlu olacak şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca, İLBANK'ın işbirliği yaptığı diğer Uluslararası Finans Kuruluşlarının (UFK'lar) çevresel ve sosyal (Ç&S) politika ve standartlarına da uygundur. ÇSYS, KASKİ Kibaat GES-2 de dahil olmak üzere Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK'lar) aracılığıyla finanse edilen tüm İLBANK projeleri ve alt projeleri için geçerli olacaktır.

Alt proje, İLBANK ÇSYS ve Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (WB ÇSÇ), 2018 uyarınca Orta Risk Kategorisi olarak sınıflandırılmıştır. Alt proje kapsamındaki görevlerden biri, İLBANK ÇSYS, DB ÇSÇ ve Türkiye'de yürürlükte olan ulusal mevzuata uygun olarak bir Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmasıdır.

Bu PKP, Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (KASKİ) 3,45 MWp / 2,86 MWe Güneş (Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi için hazırlanmıştır. Alt projenin paydaşlarını tanımlamak için açıklık ve yaşam döngüsü, bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim, kapsayıcılık ve duyarlılık ve esneklik ilkeleri kullanılmıştır. Bu şekilde, projenin yaşam döngüsü boyunca paydaş istişareleri açık bir şekilde yürütülecek, tüm paydaşlar bilgilendirilecek ve uygun araç ve yöntemlerle geri bildirimleri alınacak ve tüm paydaşların bilgiye eşit erişiminin sağlanması için hassas bireylerin veya grupların katılımına özel önem verilecektir.

Bu PKP'nin ana hedefleri aşağıda sunulmuştur:

- Projeden etkilenen paydaşları belirlemek ve belirlenen tüm paydaşlarla yapıcı ilişkiler kurmak ve sürdürmek;
- Proje yaşam döngüsü boyunca projeden etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı ilişkiler kurmak ve teşvik etmek;
- Proje bilgilerinin zamanında, anlaşılabilir ve erişilebilir bir şekilde kamuoyuna duyurulmasının sağlanması,
- Projeden etkilenen tarafların görüş, öneri ve şikayetlerini ifade edebilecekleri araçların sağlanması

Bu Paydaş Katılım Planı, ilk bölümlerde alt projenin amacını, etki alanını ortaya koymakta, paydaşların belirlenmesinde kullanılan metodolojiyi sunmakta, paydaş kategorilerinin etkin katılım için ihtiyaçlarını ve katılımlarının hangi araç ve yöntemlerle sağlanacağını belirtmektedir. Plan, 5. ve 6. başlıklar altında alt proje uygulama biriminin yapısını, planın uygulanmasında paydaşların sorumluluklarının neler olduğunu, şikayet mekanizmasının yapısını ve nasıl işleyeceğini ortaya koymaktadır. 7. ve son bölümde plan, paydaş katılımı

faaliyetlerinin izlenmesi ve raporlanmasında tarafların sorumluluklarını vurgulamakta ve izleme ve raporlama faaliyetlerinin nasıl yürütüleceği ve bu gruplara nasıl geri bildirim sağlanacağı konusunda bir yol sunmaktadır.

1. GİRİŞ/PROJE TANIMI

1.1. Hedefler

PUMREP, belediyelerde YE teknolojilerinin yaygınlaştırılmasını desteklemek ve kamu sektöründe yenilenebilir enerjiyi yaygınlaştırmak amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İLBANK ve Dünya Bankası, büyükşehir belediyelerinin sürdürülebilir bir gelecek için planlama ve yatırım yapmaları ve bu amaçla kentsel planlama kapasitelerini geliştirmeleri için yatırımları belirlemek, hazırlamak, finanse etmek ve finanse etmek için gelişmekte olan şehirler için bir destek sistemi kurmuştur. Destek alanlarından biri de kurumsal kapasite geliştirme ve Enerji Verimliliği ve Yenilenebilir Enerji alanlarıdır.

PUMREP (bundan böyle "Proje" olarak anılacaktır), kamu tesislerinde kendi kendine üretim yoluyla yenilenebilir enerji kullanımını artırmayı amaçlamaktadır. Proje, kamu tesislerinde dağıtılmış YE pazarının genişletilmesine katkıda bulunacak ve ülkenin iklim azaltım taahhüdünü yerine getirmek ve enerji güvenliğini artırmak için sürdürülebilir enerji çözümlerini kullanma konusunda kamu sektöründe liderlik gösterilmesine yardımcı olacaktır.

PUMREP kapsamında KASKİ, 2.860 kWe bağlantı gücü için KASKİ KİBAAT GES-2 adında bir arazi uygulamalı Güneş Enerjisi Santrali (GES) alt projesi kurmayı planlamaktadır.

1.2. Bileşenler

Proje 4 bileşen aracılığıyla uygulanacaktır:

Bileşen 1: Merkezi hükümet tesislerinde yenilenebilir enerji yatırımları

Bileşen 2: Belediyelerde yenilenebilir enerji yatırımları

Bileşen 3: Teknik yardım ve proje uygulama desteği

Bileşen 4: Acil Müdahale Bileşeni

KASKİ, Bileşen 2 kapsamında KASKİ KİBAAT GES-2 2.8 MWe'nin alt finansmanı için İLBANK'a başvurmuştur. Alt Proje, Kayseri İli Kocasinan İlçesi Boğazköprü Mahallesi 167 Ada 1 Parsel üzerinde yer almaktadır. Ayrıca, aynı parsel içerisinde yeraltı enerji kabloları (200m) döşenecek ve KASKİ-Kıbaat GES-1 trafo binasına bağlanacaktır.

1.3. Lokasyon

KASKİ'nin '3,45 MWp / 2,86 MWe Güneş (Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi' Kayseri ilinin Kocasinan ilçesinde yer almaktadır. Kayseri, Türkiye'nin İç Anadolu Bölgesi'nde yer almaktadır. Alt proje alanı, Kayseri İli'nin merkez ilçelerinden biri olan Kocasinan İlçesi'nin Boğazköprü Mahallesi sınırları içerisinde yer almaktadır. Alt proje alanının Boğazköprü Mahallesi'ndeki en yakın haneye uzaklığı 1,6 km ve Kocasinan ilçe merkezine (dolayısıyla il merkezine) uzaklığı 17,5 km'dir.

Alt proje alanının arazisi KASKİ'ye aittir ve alt projenin inşaat ve işletme aşamalarında herhangi bir arazi edinimi veya kamulaştırma gerekmeyecektir. Ayrıca, alt proje aynı yerde halihazırda işletmede olan Kibaa GES 1'in mevcut sistemine entegre edilecektir. Enerji Nakil Hattı (EİH) güzergahı boyunca herhangi bir özel arazi bulunmamaktadır ve EİH için herhangi bir arazi edinimi gerekmemektedir.

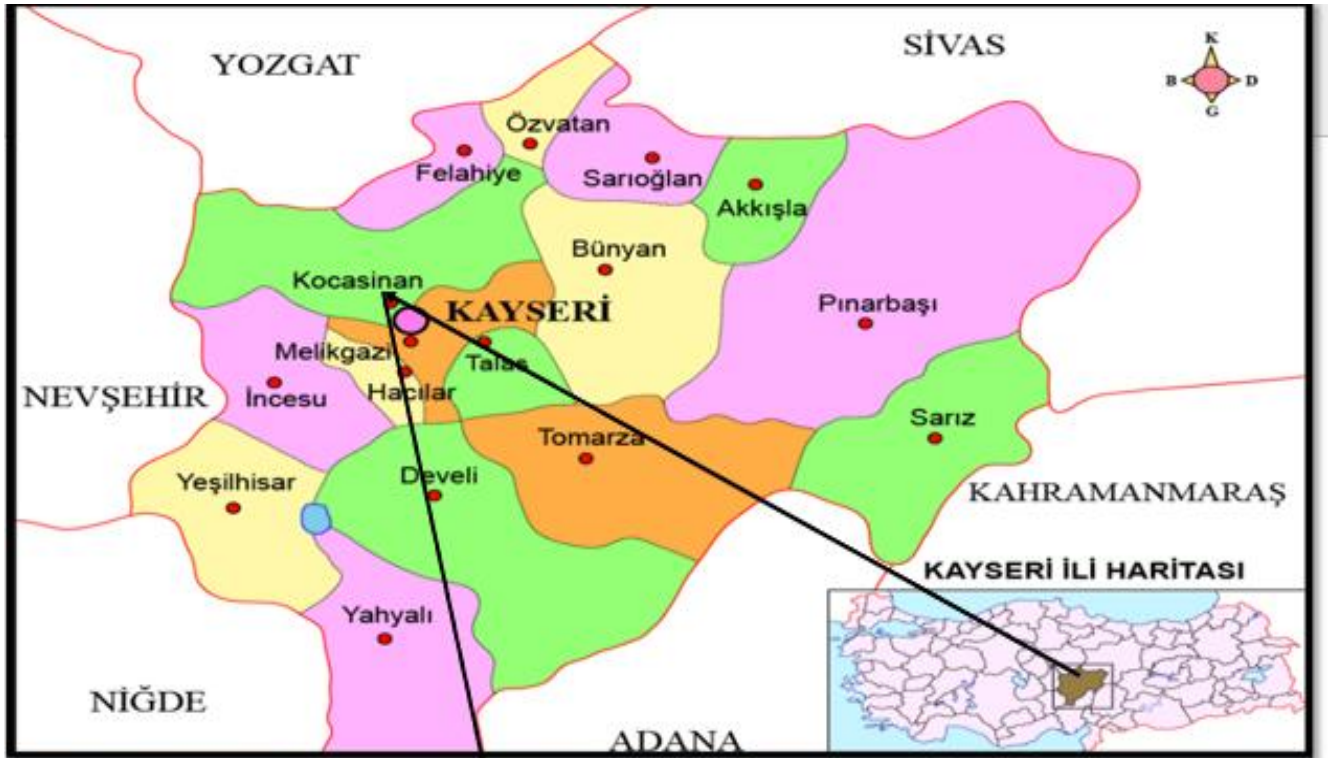
Alt Proje lokasyonuna ilişkin bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Alt Proje Lokasyonu

Bilgi	Açıklamalar/ Notlar
İl	Kayseri
İlçe	Kocasinan
Mahalle/ Köy	Boğazköprü
Arazi Alanı (hektar)	15.6
Tapuya Göre Arazi Kullanım Türü	Tarla
Arazinin Mevcut Kullanımı	Beton zeminle kaplı boş alan. Alt proje alanında herhangi bir resmi veya gayri resmi faaliyet bulunmamaktadır.
Yakındaki Diğer Tesis ve Aktiviteler	KASKİ Atıksu Arıtma Tesisi (100 m) Tanrıverdi Tarımsal Tesis (400 m) Kayboran Plastik Fabrikası (400 m) Keytas Hayvan Yem Tesisi (530 m) Endüstriyel Alan (800 m)

Alt Proje konumunun haritası Şekil 1'de sunulmuştur:

Şekil 1: Alt Proje Alanı Lokasyonu



Tablo 2. Alt Proje Alanının Koordinatları

Birim	Koordinatlar (Ondalık olarak WGS84)	
	Y	X
Alt Proje Alanı	35.299926	38.769831

1.4. Etki Alanı

DB ÇSS'lerine göre, “projenin etki yaratması muhtemel özel olarak tanımlanmış fiziksel unsurlar, konular ve tesisler içerdği durumlarda, çevresel ve sosyal riskler ve etkiler proje etki alanı (EA) olarak tanımlanacaktır.” Dolayısıyla, alt projenin etki alanı, projeden, faaliyetlerinden ve doğrudan sahip olunan, işletilen veya yönetilen (yükleniciler/taşıeronlar dahil) tesislerden etkilenmesi muhtemel kentsel veya kırsal alanlardan oluşur.

Alt projenin etki alanı aşağıdaki çevresel ve sosyal hususları kapsamaktadır:

Alt proje sahası, çevresindeki yerleşim yerleri (Boğazköprü Mahallesi) ve alt proje erişim yolları. Etki Alanını (EA) belirlemek için alt proje alanından 100 m yarıçaplı bir daire çizildiğinde, buna en yakın yerleşim yeri Boğazköprü Mahallesi olmuştur. Boğazköprü Mahallesi, alt proje alanına yaklaşık 1,6 km uzaklıktadır. Alt projenin neden olacağı çevresel ve sosyal etkiler göz önünde bulundurulduğunda, Boğazköprü Mahallesi'nde yaşayan yerel halkın alt projeden etkilenmeyeceği tespit edilmiştir. Bu nedenle, Boğazköprü Mahallesi Alt Projenin EA'sına dahil edilmemiştir.

Şekil 2: Alt Proje Alanına Yakın Yerleşim Yerleri ve Tesisler Haritası



2. PKP’NİN HEDEFLERİ / TANIMI

KASKİ KİBAAT GES 2 projesi, yenilenebilir enerji kaynaklarının çeşitliliğini artıracak ve kamu hizmetleri için sürdürülebilir ve dayanıklı elektrik çözümleri sağlayacaktır. Bu alt proje, güneş enerjisi santrallerinin inşasını, şebekeye bağlantısını ve enerji tesislerinin kurulumunu ve işletilmesini kapsamaktadır.

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standardı No. 10, Paydaş Katılımı ve Bilginin Açıklanması kapsamında hazırlanan bu PKP, KASKİ KİBAAT GES 2 projesinden etkilenmesi muhtemel veya projeye ilgilene paydaşlar arasında sorunsuz bir katılım sürecinin oluşturulmasını desteklemek için bir çerçeve sunmaktadır. Belge ayrıca, proje yaşam döngüsü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlayarak paydaş beklentilerinin yönetilmesine ve risk yönetiminin desteklenmesine katkıda bulunur.

Bu PKP'nin ana hedefleri aşağıda sunulmuştur:

- Projeden etkilenen paydaşları belirlemek ve belirlenen tüm paydaşlarla yapıcı ilişkiler kurmak ve sürdürmek;
- Proje yaşam döngüsü boyunca projeden etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı ilişkiler kurmak ve teşvik etmek;
- Proje bilgilerinin zamanında, anlaşılabilir ve erişilebilir bir şekilde kamuoyuna duyurulmasının sağlanması,
- Projeden etkilenen tarafların görüş, öneri ve şikayetlerini ifade edebilecekleri araçların sağlanması

3. PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ

3.1. Metodoloji

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla, proje paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- *Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:* Proje(ler) için kamu istişareleri tüm yaşam döngüsü boyunca düzenlenecek, dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya gözdağı olmaksızın açık bir şekilde yürütülecektir.
- *Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:* Bilgi tüm paydaşlara uygun bir formatta sağlanacak ve yaygın bir şekilde dağıtılacaktır; paydaş geri bildirimlerinin iletilmesi, yorumların ve endişelerin analiz edilmesi ve ele alınması için fırsatlar sağlanacaktır.
- *Kapsayıcılık ve duyarlılık:* Daha iyi iletişimi desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için paydaş tanımlaması yapılır. Projelere katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar her zaman istişare sürecine dahil olmaya teşvik edilir. Tüm paydaşların bilgiye eşit erişimi sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel ilkedir. Başta kadınlar, yaşlılar, engelliler, yerinden edilmiş kişiler, göçmen işçiler ve topluluklar olmak üzere proje faydalarının dışında kalma riski taşıyan hassas gruplara ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilir.
- *Esneklik:* Sosyal mesafe, kültürel bağlam (örneğin, belirli toplumsal cinsiyet dinamikleri) veya yönetim faktörleri (örneğin, yüksek misilleme riski) geleneksel yüz yüze katılım biçimlerini engelliyorsa, metodoloji, çeşitli internet veya telefon tabanlı iletişim biçimleri de dahil olmak üzere diğer katılım biçimlerine uyum sağlamalıdır.

KASKİ KİBAAT GES 2 projesi için aşağıdaki paydaşlar belirlenmiş ve her bir proje bileşeni için analiz edilmiştir. Bu paydaşlar arasında etkilenen taraflar, diğer ilgili taraflar ve dezavantajlı/hassas bireyler veya gruplar yer almaktadır.

3.2. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar

Etkilenen taraflar arasında yerel topluluklar, topluluk üyeleri ve Projeden doğrudan etkilenebilecek diğer taraflar yer almaktadır. Spesifik olarak, aşağıdaki bireyler ve gruplar bu kategoriye girmektedir:

- Boğazköprü Mahallesi Sakinleri
- Alt proje kapsamında çalışacak kişiler
- Alt proje alanı çevresindeki tesisler (Kayseri KİBAAT GES 1 Tesisi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi Yüksek Biyolojik Atıksu Arıtma Tesisi, Tanrıverdi Tarım, Kayboran Plastik Fabrikası, Kaytaş Yem Fabrikası, Kayseri Mega Toplu İşyeri Kooperatifi)

Diğer İlgili Taraflar, projeye doğrudan dahil olmayan, ancak yine de proje çıktıları, kararları veya faaliyetleriyle ilgilenebilecek bireyler veya gruplardır. Bu paydaş grubunun bir listesi aşağıda sunulmuştur:

- Kayseri ilinde alt proje alanı dışında yaşayanlar

- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
- Kayseri Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü
- Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
- Kayseri Valiliği
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi
- Kocasinan Kaymakamlığı
- Kocasinan İlçe Belediyesi
- Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ) 11. Bölge Müdürlüğü
- Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ) 13. Bölge Müdürlüğü
- Elektrik Mühendisleri Odası Kayseri İl Temsilciliği
- Anadolu Ajansı Bölge Müdürlüğü
- Yerel Televizyon Kanalları ve Gazeteler

3.3. Dezavantajlı/hassas birey veya gruplar

Alt proje alanına en yakın yerleşim yeri olan Boğazköprü Mahallesi'nde yaşayan hassas ve dezavantajlı gruplar aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- 65 yaş üstü yalnız yaşayanlar: Saha çalışmaları ile bu mahallede yalnız yaşayan 65 yaş üstü kişi sayısının 4 olduğu tespit edilmiştir. Bu kişilerin fiziksel ve teknolojik dezavantajlar nedeniyle bilgiye erişimde sorun yaşayabilecekleri öngörülmektedir.
- Engelli bireyler ve bakım verenleri: Saha çalışmalarında bu mahallede 1 engelli bireyin (down sendromlu) ailesiyle birlikte yaşadığı tespit edilmiştir. Engelli bireyler fiziksel dezavantajları nedeniyle bilgilendirme materyallerini okuyamayabilir ve bilgilendirme toplantılarının yapıldığı mekânlara erişimde sorun yaşayabilir. Engelli bireylerin bakım verenleri, engelli bireyleri geride bırakıp bilgilendirme toplantılarına katılmakta zorlanabilir.
- Suriyeli mülteciler: Mahallede 10 Suriyeli göçmen yaşamaktadır. Dil engeli nedeniyle katılım düzeyi düşük kalabilir.

4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

4.1. Paydaş katılımı için paydaşların ihtiyaçları, metot, araç ve tekniklerin özeti

Bir önceki başlık altında tanımlanan paydaşların her birinin ihtiyaçları, katılım ve erişim durumları birbirinden farklı olacaktır. Her bir paydaş grubu için uygun yöntem, araç ve teknikler aşağıda açıklanmaktadır:

- **Projeden Etkilenen Taraflar(PEK'ler)**

Paydaş Grubu	İhtiyaç	Metot, araç ve teknikler	Sıklık
Boğazköprü Mahallesi'nde yaşayanlar	Alt proje faaliyetleri hakkında bilgilendirilmek	• İlgili kamu kurumlarının internet sitelerinde ve sosyal medya hesaplarında yayınlanacak duyurular • İlgili faaliyet alanında broşür dağıtımı • İlgili faaliyet alanlarının etrafına bilgilendirme afişlerinin asılması • Suriyeli mültecilerin yaşadığı yerlerde ilgili materyallerin Arapça çevirilerinin dağıtılması • Topluluk istişare toplantısı düzenlenmesi • Yerel ve ulusal düzeydeki medya organlarında yayınlar	• İnşaat aşaması başlamadan önce • İhtiyaç duyulduğunda veya büyük bir değişiklik durumunda
Alt proje kapsamında çalışacak kişiler	Alt proje faaliyetleri hakkında bilgilendirilmek	• Kendileri ile resmi toplantılar • Kendilerine yönelik yazışmalar	• İnşaat aşaması başlamadan önce • İhtiyaç duyulduğunda veya büyük bir değişiklik durumunda
Alt proje alanı çevresindeki tesisler (Kayseri KİBAAT GES 1 Tesisi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi Yüksek Biyolojik Atıksu)	Alt proje faaliyetleri hakkında bilgilendirilmek	• Kendileri ile resmi toplantılar • Kendilerine yönelik yazışmalar • İstişare toplantılarına davet	• İnşaat aşaması başlamadan önce • İhtiyaç duyulduğunda veya büyük

Arıtma Tesisi, Tanrıverdi Tarım, Kayboran Plastik Fabrikası, Kaytaş Yem Fabrikası, Kayseri Mega Toplu İşyeri Kooperatifi)			bir değişiklik durumunda
---	--	--	-----------------------------

• **Diğer İlgili Taraflar**

Paydaş Grubu	İhtiyaçlar	Metot, araç ve teknikler	Sıklık
Kayseri ilinde alt proje alanı dışında yaşayanlar	Alt proje hakkında genel bilgi sahibi olmak	İlgili kamu kurumlarının internet sitelerinde, yerel medya kanallarında ve sosyal medya hesaplarında yayınlanacak duyurular	İhtiyaç duyulduğunda veya büyük bir değişiklik durumunda
Kamu Kurumları: • Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı • Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı • Çevre ve Şehircilik Bakanlığı • Kayseri Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü • Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü • Kayseri Valiliği • Kayseri Büyükşehir Belediyesi • Kocasinan Kaymakamlığı	Alt proje hakkında genel bilgi sahibi olmak	• Kendilerine yönelik yazışmalar • İlgili kamu kurumlarının internet sitelerinde, yerel medya kanallarında ve sosyal medya hesaplarında yayınlanacak duyurular	Üç ayda bir

• Kocasinan İlçe Belediyesi • Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ) 11. Bölge Müdürlüğü • Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ) 13. Bölge Müdürlüğü • Elektrik Mühendisleri Odası Kayseri İl Temsilciliği • Kayseri KASKİ			
Medya: • Anadolu Ajansı Bölge Müdürlüğü • Yerel Televizyon Kanalları ve Gazeteler	Alt proje faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olmak	• İlgili kamu kurumlarının internet sitelerinde, yerel medya kanallarında ve sosyal medya hesaplarında yayınlanacak duyurular • Bire bir röportajlar • Basın açıklamaları	Üç ayda bir

• **Dezavantajlı/Hassas Birey veya Gruplar**

Paydaş Grubu	İhtiyaçlar	Metot, araç ve teknikler	Sıklık
65 yaş üstü yalnız yaşayan bireyler	Fiziksel ve teknolojik dezavantajlar nedeniyle bilgiye	Bire bir veya grup odaklı görüşmeler yoluyla sözlü bilgi verilebilir veya	• İnşaat aşaması başlamadan önce • İhtiyaç duyulduğunda

	erişimde sorun yaşayabilirler	toplantılara katılmak için ulaşım desteği sağlanabilir	veya büyük bir değişiklik durumunda
Engelli bireyler ve bakım verenleri	Engelli kişiler fiziksel dezavantajları nedeniyle bilgilendirme materyallerini okuyamayabilir ve bilgilendirme toplantılarının yapılacağı mekana erişimde sorun yaşayabilir. Engelli kişilerin bakıcıları, bakıcılarını geride bırakıp bilgilendirme toplantılarına katılmakta zorlanabilirler.	Görme engelli bireyler için uygun materyaller hazırlanabilir. Halkın katılımı toplantılarının yapılacağı mekânların bedensel engellilere uygun olmasına özen gösterilmelidir. Engelli bireylerin bakımını üstlenen kişilere birebir görüşmelerle bilgilendirici materyaller ulaştırılabilir. Halkın katılımı toplantılarına katıldıklarında ulaşım desteği sağlanabilir.	• İnşaat aşaması başlamadan önce • İhtiyaç duyulduğunda veya büyük bir değişiklik durumunda
Suriyeli göçmenler	Dil engeli nedeniyle katılım düzeyi düşük kalabilir.	Materyaller Arapçaya çevrilmelidir. Grup odaklı sözlü bilgi verilebilir.	• İnşaat aşaması başlamadan önce • İhtiyaç duyulduğunda veya büyük bir değişiklik durumunda

4.2. Alt Proje Hazırlık Aşamasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılımının Özeti

Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi tarafından yürütülecek KİBAAT-2 ve Kayseri Şeker Güneş Enerjisi Santrali projeleri, sürdürülebilir kalkınmayı desteklemek ve kamu tesislerinde yenilenebilir enerji kullanımını yaygınlaştırmak amacıyla geliştirilen Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) kapsamında finanse edilecek alt projeler arasında yer almaktadır.

Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ve Paydaş Katılım Planı (PKP), Türk çevre ve sosyal mevzuatına, Dünya Bankası Koruma Politikalarına, Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSSS) dahil olmak üzere Dünya Bankası Genel Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Kılavuzları ve Endüstri Sektörü Kılavuzları ile İLBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemlerine (ÇSYS) uygun olarak hazırlanmıştır. Bu çalışmaların yanı sıra alt projelere özgü ÇSYP ve PKP'lerin tamamlanmasının ardından 16.06.2025 tarihinde saat 15:00'de KASKİ Toplantı Salonu'nda halkla istişare toplantısı düzenlenmiştir. Halkın Katılım Toplantısı (HKT) duyuruları resmi internet sitesinde ve ulusal ile yerel gazetelerde yayımlanmıştır. Ayrıca, toplantıya ilişkin broşürler mahalle muhtarlık ofislerine ve ilan panolarına asılmıştır.

Halkın Katılımı Toplantısı'nda danışman firma Kolay Enerji tarafından proje hakkında bilgi verildi. Detaylar aşağıdaki gibidir:

Toplantının açılış konuşması Kolay Enerji'nin Çevre Uzmanı ve Sosyal Uzmanı tarafından yapıldı. DB finansmanlı Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) hakkında genel bilgi verilerek projenin amacı anlatıldı, bu projenin neden oluşturulduğu ve proje kapsamında gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında genel bilgi verildi.

HKT kapsamında, alt projenin uygulanacağı alanlar (mahalle, ada ve parsel olarak), proje gücü, kullanılacak ekipmanlar ve teknik özellikleri, projenin yıllık üretimi belirtildi ve mevzuat yükümlülüklerinin yerine getirildiği bilgisi verilmiştir.

Kayseri KASKİ KİBAAT-2 GES VE Kayseri KASKİ ŞEKER GES Projeleri'nin Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hakkında genel bilgiler ve ÇSYP'nin neden hazırlandığı, alt projenin çevresel ve sosyal risklerinin ÇSYP kapsamında değerlendirildiği bilgileri danışmanlık firmasından Çevre Uzmanı tarafından verildi. Projenin KASKİ'ye sağlayacağı katkılar ve proje hakkında teknik bilgiler verilerek, inşaat faaliyetlerinin nasıl yürütüleceği ve proje kapsamında inşaat faaliyetlerinin etkilerinin nasıl önleneceğinin önemi vurgulandı. Ayrıca danışmanlık firmasından sosyal uzman tarafından inşaat ve işletme aşamalarında olası şikayetlerin iletilebileceği kanallar ifade edilmiştir. İlgili paydaşlara, bu mekanizmalara nasıl erişebilecekleri konusunda kapsamlı bilgi sağlanmış ve iletişim yöntemleri açıkça paylaşılmıştır.

4.3. Paydaş katılım planı

Paydaş katılım planı, bir proje veya kuruluşun paydaşlarıyla etkili iletişim kurması, projeyi başarılı bir şekilde yönetmesi ve hedeflerine ulaşması için önemli bir araçtır. Bu araç, kimin hangi paydaş grubuyla, projenin hangi aşamasında, hangi hedeflerle ve bu hedefler doğrultusunda hangi yöntemlerle iletişim kuracağını içerir. Bunun bir özeti aşağıdaki tablo 3'te sunulmuştur:

Tablo 3: Paydaş Katılım Planı

Proje Aşaması	Öngörülen Tarih/Zaman Dilimi	İstişare Konusu/ Mesaj	Kullanılan Metot	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
İnşaat öncesi	İnşaat faaliyetleri başlamadan önce	Proje faaliyetleri hakkında bilgilendirme ve görüş ve önerilerin kaydedilmesi, soruların yanıtlanması	Halkın katılımı toplantısı düzenlenmesi, proje faaliyetleri hakkında bilgi yayınlanması	Projeden Etkilenen Taraflar	Yüklenici Danışman Kayseri KASKİ
	İnşaat faaliyetleri başlamadan önce	Proje faaliyetleri hakkında bilgilendirme	İlgili kamu kurumlarının internet sitelerinde ve sosyal medya hesaplarında yayınlanacak duyurular	Diğer İlgili Taraflar	Yüklenici Danışman Kayseri KASKİ
	İnşaat faaliyetleri başlamadan önce	Proje faaliyetleri hakkında bilgilendirme ve görüş ve önerilerin kaydedilmesi, soruların yanıtlanması	Bire bir yüz yüze görüşmeler, odak grup toplantıları, broşür dağıtımı	Dezavantajlı/Hassas Birey veya Gruplar	Yüklenici Danışman Kayseri KASKİ
İnşaat	İnşaat aşaması süresince	Proje faaliyetleri hakkında bilgilendirme ve görüş ve önerilerin	Halkın katılımı toplantısı düzenlenmesi, proje faaliyetleri	Projeden Etkilenen Taraflar	Yüklenici Danışman Kayseri KASKİ

Proje Aşaması	Öngörülen Tarih/Zaman Dilimi	İstişare Konusu/ Mesaj	Kullanılan Metot	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
		kaydedilmesi, soruların yanıtlanması	hakkında bilgi yayınlanması		
	İnşaat aşaması süresince	Proje faaliyetleri hakkında bilgilendirme	İlgili kamu kurumlarının internet sitelerinde ve sosyal medya hesaplarında yayınlanacak duyurular, kurumlar arası yazışmalar	Diğer İlgili Taraflar	Yüklenici Danışman , Kayseri KASKİ
	İnşaat aşaması süresince	Proje faaliyetleri hakkında bilgilendirme ve görüş ve önerilerin kaydedilmesi, soruların yanıtlanması	Bire bir yüz yüze görüşmeler, odak grup toplantıları, broşür dağıtımı	Dezavantajlı/Hassas Birey veya Gruplar	Yüklenici Danışman Kayseri KASKİ
İşletme	İşletme aşaması süresince	Proje faaliyetleri hakkında bilgilendirme	İlgili kamu kurumlarının internet sitelerinde ve sosyal medya hesaplarında yayınlanacak duyurular	Tüm Paydaş Grupları	Kayseri KASKİ

KASKİ, alt proje Ç&S dokümanlarını web sitesinde hem Türkçe hem de İngilizce olarak erişime açacaktır¹. Bu belgelere KASKİ ofisinden ve Kocasinan İlçe Belediyesinden de erişilebilecektir. Ayrıca, Boğazköprü Mahallesi Muhtarlığı da dahil olmak üzere yerel noktalarda proje afişleri ve şikayet mekanizmasına ilişkin bilgiler sergilenecektir. Taslak Ç&S belgelerinin nihai hale getirilmeden ve açıklanmadan önce gözden geçirilmesi için paydaş istişareleri yapılacaktır. Bu süreç, paydaşların görüş ve endişelerine değer verilmesini ve bunların entegre edilmesini sağlayarak daha etkili ve kapsayıcı bir sonuç elde edilmesini teşvik edecektir.

¹ <https://www.kaski.gov.tr/>

1. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

1.1. Proje Uygulama Birimi (PUB)

Alt Borçlu tarafından kurulacak PUB'nin organizasyon yapısı **Şekil 3**'te sunulmuştur:

Şekil 3: Proje Uygulama Birimi Organizasyon Şeması

Proje Uygulama Birimi Personel Listesi	
Sözleşme Yönetimi	
Genel Müdür Yardımcısı	
Satın Alma Birimi	
Şube Müdürü	
İnşaat Teknisyeni	
Teknik Yönetim	
Departman Başkanı	
Teknik Birim	
Şube Müdürü - İnşaat Mühendisi	
İnşaat Mühendisi	
İnşaat Mühendisi	
Elektrik Teknisyeni	
Elektrik - Elektronik Mühendisi	
Makine Mühendisi	
Haritalama Teknisyeni	
Finansal Yönetim	
Şube Müdürü	
Finans Birimi	
Memur	
İzleme ve Değerlendirme	
İnşaat Mühendisi	
İSG	
İş Sağlığı ve Güvenliği ve Sivil Savunma Şube Müdürü	
Sosyal Uzman	
Sosyal Uzman/Sosyolog	
Çevre Uzmanı	
Çevre Mühendisi	

Alt Borçlu, nitelikli personelin atanmasını ve görevlendirilmesini sağlayarak PUB'nin devamlılığını ve alt finansman anlaşmasının yaşam döngüsü boyunca uygun bir bütçe ayırarak Paydaş Katılım Faaliyetlerinin sürekliliğini sağlayacaktır.

Proje Yönetim Biriminin organizasyon şemasında gösterilen Sosyal Uzman, KASKİ adına Paydaş Katılım Planının uygulanmasını takip edecektir. İnsanlar alt proje veya danışma süreci ile ilgili görüş, öneri veya sorularını bu odak kişiye iletebileceklerdir.

5.2. Yönetim fonksiyonları ve sorumluluklar

KASKİ Proje Uygulama Birimi (PUB), PKP'nin uygulanmasından birincil derecede sorumlu taraf olacaktır. KASKİ PUB, ÇSYP, PKP ve ŞM ile ilgili sorumlulukları olan atanmış personele sahip olacaktır.

KASKİ PUB'a ek olarak, PKP'nin etkili bir şekilde uygulanması için diğer paydaşlar tarafından yürütülecek sorumluluklar ve faaliyetler aşağıdaki tabloda sunulmuştur:

Tablo 4: Sorumluluklar

Sorumlu Kurum	Sorumluluklar	Faaliyetler
ILBANK PYB	KASKİ'nin sorumluluklarını yerine getirip getirmediğini kontrol etmek;	• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin düzgün bir şekilde uygulanmasını sağlamak için PUB'ların oluşumunun hızlandırılması ve izlenmesi; • Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin düzgün bir şekilde uygulanması için tarafların koordine edilmesi
KASKİ PUB	PKP'nin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve raporlanması	• İLBANK Proje Yönetim Birimi ile yakın işbirliği içinde paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesi • Şikâyetlerin yönetimi ve çözümü; • Belirli PKP faaliyetleri konusunda danışmanlık; • Büyük inşaat faaliyetlerinin duyurulması (yolların kapatılması ve hizmet kesintileri gibi); • PKP faaliyetlerinin uygulanması hakkında İLBANK Proje Yönetim Birimine raporlama yapılması; • PKP'de belirlenen şikâyet mekanizmasının etkin bir şekilde uygulanması ve İLBANK Proje Yönetim Biriminin genel uygulama durumu hakkında bilgilendirilmesi.
Danışman	Yüklenicinin sorumluluklarını yerine getirip getirmediğini izlemek ve kontrol etmek	• Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve/veya ilgilenen paydaşları yeniden tanımlamak ve PKP'de belirlenen yöntem, araç, zamanlama ve katılım düzeylerinin uygulanmasını takip etmek için PKP belgesini gözden geçirin, • KASKİ PUB ve paydaş katılım sürecine dahil olan diğer kişilerle ilerlemeyi gözden geçirmek ve kritik sorunları belirlemek için görüşmeler, • Projenin paydaş katılımı performansına ilişkin geri bildirimlerini belirlemek için kilit bilgilendirici görüşmeler yoluyla etkilenen haneler ve topluluk liderleriyle istişarelerde bulunulması,

Sorumlu Kurum	Sorumluluklar	Faaliyetler
		• PKP'nin uygulanmasına ilişkin görüşlerini almak için çeşitli paydaşlarla etkileşim kurar, • İnşaat aşamasında çalışacak personele gerekli eğitimlerin verilip verilmediğini kontrol eder, • Paydaş katılımı ve diğer proje faaliyetleriyle ilgili önemli uyumsuzlukları veya tekrar eden sorunları belirlemek ve eylemleri ortaya çıkarmak için şikayet kayıtlarını inceler, • DB koruma politikaları ve denetim ekipleriyle görüşür ve gerektiğinde sorulara yanıt verir, • PKP'de tanımlanan taahhütlerle ilgili olarak kaydedilen ilerlemeyi izler ve raporlar.
Yüklenici	• Paydaşlarla ilişkiler ile ilgili tüm konularda İLBANK'ı bilgilendirmek; • İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikayetleri İLBANK ile yakın ve işbirliği içinde iletmek ve çözümlmek	• Yüklenicinin sosyal politikasını uygular ve geliştirir, • Uygun düzeltici faaliyetler için gerekli kaynakları sağlar, • Paydaşlarla etkileşimle ilgili her türlü sorunu KASKİ'ye bildirmek; • İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikayetleri KASKİ'nin kılavuzuna uygun olarak iletmek ve çözmek; • İLBANK Proje Yönetim Birimi ve KASKİ'yi önemli inşaat faaliyetleri (yol kapanmaları ve hizmet kesintileri gibi) ve paydaşlarla etkileşimleriyle ilgili konular hakkında bilgilendirmek; • Şikayetlerin takibi için KASKİ Şikayet Mekanizması İrtibat Noktası ile iletişimi sürdürmek; • Paydaş Katılımı/Danışma Toplantılarının ve kamuoyu ile bilgi paylaşımına ilişkin ilgili faaliyetlerin düzenlenmesi ve yürütülmesi; • İlgili yerel toplulukların çevresel ve sosyal konularda bilgilendirilmesi (örn. gürültü, titreşim, su kalitesi izleme, toplum sağlığı ve güvenliği, vb;) • İnşaat işlerinin başlamasından önce, KASKİ'nin Şikayet Mekanizması gerekliliklerine uygun olarak, alt projenin ve alt yükleniciler de dahil olmak üzere işgücünün çevresel ve sosyal performansı için bir şikayet mekanizması geliştirmek ve uygulamak. • İnşaat yüklenicisi aylık ÇSİR'ler hazırlamalı ve Denetim Danışmanı aracılığıyla Belediyeye sunmalıdır.

2. ŞİKAYET MEKANİZMASI

İLBANK Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ve Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS) 10 ile uyumlu olarak, alt projeden etkilenen toplulukların endişelerini ve şikayetlerini almak, çözmek ve takip etmek için KASKİ tarafından bir şikayet mekanizması kurulacaktır. KASKİ PUB paydaşlar için erişilebilir olacak ve tüm şikayetlere (şikayetler, talepler, görüşler, öneriler) mümkün olan en kısa sürede yanıt verecektir. Şikayet mekanizmasındaki en önemli nokta, tüm şikayetlerin önceden belirlenmiş bir zaman çizelgesinde ve içeriklerine göre PUB tarafından etkili bir şekilde alınmasını, kaydedilmesini, çözülmesini ve yanıtlanmasını sağlamak ve alınacak düzeltici/düzenleyici eylemin her iki taraf için de kabul edilebilir olmasını sağlamaktır. Şikâyetlere verilen bu tür yanıtlar her iki taraf için de tatmin edici olacak ve faaliyetler izlenecek ve şikâyet sahipleri düzeltici faaliyetlerin sonuçları hakkında bilgilendirilecektir. Buna ek olarak, mekanizma isimsiz şikayetlerin alınmasına ve giderilmesine uygun olacak şekilde tasarlanmalıdır. Alt projede Ek A'da yer alan şikayet formu kullanılacak ve şikayetlerin isimsiz olarak iletilmesine izin verilecektir. Buna ek olarak, alt proje Şikayet Mekanizması, özel önlemlerin alındığı Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Taciz (CSİ/CT) ile ilgili gizli şikayetlerin alınması ve ele alınması için bir kanal içerecektir. KASKİ PUB, tüm paydaşlarla yakın ilişkiler kurmaktan sorumludur.

Aşağıda farklı seviyelerde sunulan şikâyet mekanizmalarından herhangi birinde bir şikâyet alınması durumunda, şikâyet mekanizmasının operasyonel akış şeması takip edilecektir. Bu şema tablo 5'te sunulmuştur:

Tablo 5: Şikayet Mekanizması operasyonel akış şeması

Şikayet Süreci	Gereklilikler / Eylem
Şikayet başvurusu	Şikayetin PKP'de açıklanan herhangi bir iletişim kanalıyla alınması (Bu noktada, şikayet çocuk istismarı, cinsel taciz veya Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDŞ) içeren hassas bir şikayet ise, şikayetin alınmasından sonraki 2 gün içinde derhal harekete geçilecektir. Alt proje sahalarında cinsel istismar ve taciz veya potansiyel çocuk istismarı durumlarında, şikayet ŞM odak noktası (İLBANK genel merkezinde bulunan) tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Cumhuriyet Savcılığı gibi ilgili yasal makamlara / hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir)
Şikayetin kaydedilmesi	Örnek şikayet, kayıt tablosuna bir giriş yapılarak kaydedilecektir. Tüm şikayetler kaydedilecek ve iki iş günü içinde şikayet sahibine geri bildirimde bulunulacaktır. Şikayet sahibi bu şikayetin anonim olarak ele alınmasını talep ederse, şikayet anonim olarak kaydedilecek ve bu talep yerine getirilecektir.
Şikayetin yönlendirilmesi	Şikayet, alındıktan sonra en geç üç iş günü içinde şikayeti ele almaktan sorumlu ilgili kişilere (şantiye müdürü ve şantiyelerdeki Proje Uygulama Birimi uzmanları) iletilecektir (acil durumları içeren şikayetler uygun şekilde derhal ele alınacaktır).
Şikayetin değerlendirilmesi	Şikayetlerin 10 iş günü içinde değerlendirilmesi ve şikayetin kabul edilebilirlik kriterlerini karşılayıp karşılamadığının belirlenmesi.
Şikayete yanıt verilmesi	Şikâyetin geçerli olması halinde, en geç 15 iş günü içerisinde şikâyetin çözümüne yönelik düzeltici tedbirler belirlenir ve alınır. Şikayetin çözümü daha uzun sürecekse, şikayet sahibine kısmi bir yanıt verilmeli ve Şikayet Kapatma Formu doldurulmalıdır.

	Tüm yorum ve şikâyetler, iletişim bilgileri sağlanmışsa, şikâyet sahibinin tercihen belirttiği iletişim yöntemi doğrultusunda sözlü veya yazılı olarak yanıtlanacaktır. Bu noktada, isimsiz olarak kaydedilen şikayet için alınan aksiyon ve sonucun KASKİ'nin web sitesinde paylaşılarak isimsiz şikayet sahibinin şikayet ve sonuçları hakkında bilgi sahibi olmasının sağlanması gerektiği unutulmamalıdır.
Şikayet sonucunun kaydedilmesi	Şikayet sonucunun kayıt tablosuna işlenmesi
İtiraz hakkı	Şikayetin mevcut süreçte çözülememesi halinde, başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal mercilere başvurabilirler. Bu kurumlar aşağıdaki gibi özetlenebilir: - Asliye Hukuk Mahkemeleri - İdari Mahkemeler - Asliye Ticaret Mahkemeleri - İş Mahkemeleri ve - Ombudsman (https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/)

2.1. Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması

Kayseri KASKİ'nin mevcut şikayet mekanizması alt proje düzeyinde kullanılacaktır. Buna ek olarak, isimsiz şikayetlerin sunulabilmesini ve cinsel taciz ve cinsel istismar vakalarının gizli olarak alınmasını sağlamak için önlemler alınacaktır. KASKİ'nin şikayet mekanizmasına ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir:

Web site(online bir şikayet formunu da içerir): <https://www.kaski.gov.tr/iletisim>

E-mail: kaski@kaski.gov.tr

Çağrı Merkezi: 185

Telefon: [+90 352 432 04 32](tel:+903524320432)

Adres: Yakut Mah. Mustafa Kemal Paşa Bul. No:186 Kocasinan / KAYSERİ

2.2. Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması

İLBANK, finanse ettiği her uluslararası projeye ilgili şikayetleri almak, değerlendirmek ve çözmek için Eylül 2021'de şeffaf ve kapsamlı bir Şikayet Mekanizması (ŞM) kurmuştur ve bu alt projenin yaşam döngüsü boyunca yürürlükte olacaktır. Paydaşlar diledikleri takdirde görüş, öneri ve şikâyetlerini aşağıdaki iletişim araçları vasıtasıyla İLBANK'a iletebilirler:

Web site: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>

E-mail: bilguidb@ilbank.gov.tr ve etikuidb@ilbank.gov.tr

Telefon: +90 312-508 79 79

Adres: ILBANK Uluslararası İlişkiler Departmanı, Emniyet Mahallesi, Hipodrom Caddesi, No:9/21, Yenimahalle/ANKARA

Son 10 yılda Türk vatandaşları, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) adı verilen merkezi bir şikayet sistemini benimsemiştir. Toplumun her kesiminden ve her meslekten insanlar CİMER'e e-posta yoluyla şikâyet mektupları yazma alışkanlığı geliştirmiştir. Dolayısıyla kurumsal şikâyet mekanizmalarına bu sistem de eklenmelidir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren CİMER, devlet-toplum ilişkisini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. CİMER ile ilgili bilgiler aşağıda yer almaktadır:

Web site: www.cimer.gov.tr

Çağrı Merkezi: 150

Telefon: +90 312 525 55 55

Türkiye'deki yabancılar için Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı altında bir şikayet mekanizması da bulunmaktadır. Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) ile ilgili bilgiler aşağıda yer almaktadır:

Web site: www.yimer.gov.tr

Çağrı Merkezi: 157

Telefon: +90 312 5157 11 22

2.3. İşçi Şikayet Mekanizması

Tüm doğrudan işçiler ve taşeron işçiler (ve ilgili olduğu durumlarda kuruluşları) için ÇSS2 gerekliliklerine uygun olarak işyeri endişelerini dile getirebilecekleri ayrı bir şikayet mekanizması sağlanacaktır. Bu işçiler işe alınırken Şikayet Mekanizması ve Davranış Kuralları hakkında bilgilendirilecek ve bu mekanizmayı kullandıkları için misillemeye maruz kalmamaları için kendilerine güvenceler sağlanacaktır. İşçilerin Şikayet Mekanizması (İ-ŞM) tüm işçiler ve taşeron işçileri tarafından erişilebilir olacaktır. Şikayetler toplanacak ve PKP, İşgücü Yönetim Planı (İYP) ve Şikayet Mekanizması Prosedürü kapsamında yönetilmek üzere raporlanacaktır. Alt proje çalışanları, güvenli olmayan veya sağlıksız çalışma koşulları, ücretler, ayrımcılık, taciz, sağlık ve güvenlik endişeleri veya istihdamla ilgili diğer konular gibi işyeri sorunlarını şikayet mekanizması aracılığıyla dile getirebileceklerdir. Şikayet mekanizmasının bu alt projedeki tüm işçiler için kolayca erişilebilir olması sağlanacaktır. İşyeri şikayet mekanizmasının tasarımı, ÇSS10 ve ilgili kılavuz notlarda tanımlanan şikayet mekanizması unsurları dikkate alınmaktadır.

Şikayet akış şemasında tanımlanan süreç, işçilerin şikayet mekanizması için de uygulanacak ve yürütülecektir. İnşaat aşamasında, alt projenin işgücü ihtiyacı en fazla 30 kişi olacaktır. Yerel istihdama öncelik verilecektir. Bu nedenlerden dolayı, işçilerin konaklaması için bir kamp alanı kurulmayacaktır. Şikayet kutuları yemekhane, ortak dinlenme alanı ve çalışma alanı gibi işçilerin kolayca ulaşabileceği ancak güvenlik kameralarından uzak yerlere yerleştirilecektir. Kutular düzenli olarak kontrol edilecek ve sadece sorumlu kişi tarafından açılacaktır. Çalışanlar için Şikayet Mekanizması, şikayetlerin zamanında ve adil bir şekilde ele alınması için yapılandırılmış bir süreç izleyecektir. İşçiler isterlerse şikayetlerini isimsiz olarak iletebileceklerdir. İşçiler için şikayet mekanizması, şikayetlerin tarafsız bir şekilde soruşturulacağını ve şikayette bulunan işçilere karşı misilleme yapılmayacağını garanti eder. İşçilerin şikayetleri şikayet veri tabanında saklanacaktır.

3. İZLEME VE RAPORLAMA

3.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağına dair özet

Alt projenin uygulama aşamasında hayata geçirilmesi gereken raporlama süreci, alt proje faaliyetlerinin İLBANK ÇSYS, ulusal ve DB standartlarına uygun olarak kaydedilmesi ve takip edilmesi için önemli bir araçtır. Bu nedenle, bu tür süreçlerin gereklilikleri Tablo 6'da sunulmuştur:

Tablo 6: Raporlama Sürecinin Gereklilikleri ve Rol Dağılımı

Sorumlu Taraf	Rol ve Sorumluluk
PUB	Yüklenici tarafından hazırlanan aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarının (ÇSİR) İLBANK'a sunulması
Danışman	Yüklenici tarafından hazırlanan aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarının kontrol edilmesi ve PUB'a sunulması
Yüklenici	Yüklenici, KASKİ'ye sunulmak üzere şikayet kayıtlarını ve paydaş katılım faaliyetlerini içeren aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları hazırlayacak ve kontrol için gözetim danışmanı firmaya sunacaktır.

ÇSİR'ler şikayet mekanizması ve paydaş katılımı faaliyetlerine ilişkin aşağıdaki göstergeleri içerecektir:

Paydaş katılımı için göstergeler:

- Halkın katılımı toplantılarının sayısı
- Cinsiyet, yaş, engellilik, milliyete göre ayrıştırılmış halkın katılımı toplantıları katılımcı sayısı
- Dezavantajlı / Hassas Gruplarla yapılan resmi ve gayri resmi toplantı sayısı
- Her toplantı için, toplantı tutanakları, bu toplantılar sırasında kararlaştırılan eylemler, bu eylemlerin durumu ve yorumların alt proje faaliyetlerine nasıl dahil edildiği çevresel ve sosyal izleme raporlarına dahil edilecektir

Şikayet mekanizması için göstergeler:

- Toplamda ve yerel düzeyde şikayet sayısı
- Paydaşlardan alınan, kategorilere göre ayrılmış ve analiz edilmiş şikayet sayısı
- Raporlama döneminde (i) açılan (ii) 15 günden fazla açık kalan (iii) çözüme kavuşturulan (iv) kapatılan ve (v) şikayet sahiplerini memnun eden yanıtlar içeren şikayetlerin sayısı

3.2. Paydaş gruplarına raporlama

Alt Projenin hazırlık ve inşaat aşamaları sırasında yüklenici, Kayseri KASKİ'ye sunulmak üzere paydaş katılım planının uygulanmasına ilişkin güncellemeleri ve göstergeleri içeren çevresel ve sosyal performansla ilişkin aylık raporlar hazırlayacaktır. Aylık raporlar İLBANK ile paylaşılacak ve İLBANK da Dünya Bankası'na üç aylık raporlar sunacaktır.

Kayseri KASKİ tarafından görevlendirilecek kişi/birim, öncelikle alt proje etki alanında olmak üzere halk toplantıları yoluyla paydaş gruplarına geri bildirim sağlayacaktır. Halka açık toplantıların özeti, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca tanımlayıcı bilgiler çıkarıldıktan sonra yayınlanacaktır. Şikayet Mekanizması (ŞM) aracılığıyla alınan geri bildirimlere yazılı ve sözlü olarak yanıt verilecektir. Alt proje ile ilgili önemli güncellemeler Kayseri Büyükşehir Belediyesi ve Kayseri KASKİ'nin web sitesinde yayınlanacaktır.

EKLER

Ek-A Şikayet Başvuru Formu Örneği

	KASKI GÜNEŞ ENERJİ SANTRALİ PROJESİ ŞİKAYET FORMU			
Formu Dolduran Kişi:	Tarih ve Zaman:			
Görüşme Ajandası:	Referans No: KASKI-Project Code-0001-2..			
1. ŞİKAYETE DAİR BİLGİLER				
Ad soyad: <i>Şikayet sahibi bu şikayetin anonim olarak ele alınmasını talep ederse, bu şikayet anonim olarak kaydedilecek ve talep karşılanacaktır.</i>	Şikatin nasıl geldiği:			
TC Kimlik Numarası:	Telefon / Ücretsiz Hat ☐			
Telefon:	Yüzyüze Görüşme ☐			
Adres:	Web site / Email ☐			
Email:	Diğer (Açıklayınız) ☐			
Paydaş Türü				
Kamu ☐	PEK ☐	Özel İşletme ☐	Ticaret Birliği ☐	STK ☐
İlgili Gruplar ☐	Endüstriyel Kurum ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐	Üniversite ☐
2. ŞİKAYET HAKKINDA DETAYLI BİLGİ				
Şikayetin tanımı:				
Şikayetçi tarafından talep edilen çözüm yöntemi				
Onaylayan Adı Soyadı/İmza	Şikayetçi Adı Soyadı/İmza			

Ek-B Örnek Şikayet Kapatma Formu

	KASKI GÜNEŞ ENERJİ SANTRALİ PROJESİ ŞİKAYET KAPATMA FORMU
Referans:	
1. DÜZELTİCİ EYLEMİN BELİRLENMESİ	
1	
2	☐
3	☐
4	☐
5	☐
2. ŞİKAYETİN KAPATILMASI	
<i>Bu bölüm, "Şikâyet Kayıt Formu"nda belirtilen şikâyetin çözüme kavuşturulması halinde Şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır</i>	
Şikayeti Kapatın Kişinin Adı Soyadı/İmzası/Tarih	Şikayetçinin Adı Soyadı / İmzası/Tarih

Ek-C Örnek İstişare Formu (Paydaş Katılım Toplantıları İçin)

		KASKI	
		GÜNEŞ ENERJİ SANTRALİ PROJESİ	
		İSTİŞARE FORMU	
Formu Dolduran Kişi::		Tarih, zaman ve yer:	
Görüşme/Toplantı Gündemi:		Görüşme Kayıt Numarası:	
1. GÖRÜŞME BİLGİLERİ			
Görüşülen Kurum:		İletişim Şekli	
Görüşülen Kişinin Adı ve Soyadı:		Telefon / Ücretsiz Hat ☐	
Telefon:		Yüzyüze Görüşme ☐	
Adres:		Web site / Email ☐	
Email:		Diğer (Açıklayınız) ☐	
Paydaş Türü			
Devlet Kurumu ☐	PEK ☐	Özel Girişimci ☐	Meslek Odası ☐ STK ☐
İlgili Gruplar ☐	Endüstriyel Birlikler ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐ Üniversite ☐
2. GÖRÜŞME DETAYLARI (Davetlilerin ve gerçek katılımcıların listesi, kimler tarafından yapılan sunumların özeti, toplantı tutanakları bu formun ekleri olacaktır).			
Projeyle ilgili sorular:			
Projeyle ilgili kaygılar/geri bildirimler:			
Yukarıda ifade edilen görüşlere yanıtlar:			

Ek-D Örnek Şikayet Kayıt Formu

[illegible]