

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

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

**Kayseri Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü'nün (KASKİ) 8,600 KWe Güneş
(Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi**

Nisan 2025

Revizyon Tarihleri

Revizyon	İletilen Kurum	Yayınlanma Tarihi	Revizyon Detayı
V1	İLBANK	Mart 28, 2025	Taslak
V2	İLBANK	Mayıs 9, 2025	Taslak

Alt Proje Bilgileri	
Alt Proje	Detaylar
İsmi	8,600 KWe 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 (İLBANK)
Hazırlayan	Kolay Enerji Mühendislik ve Danışmanlık

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
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	9
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	15
4.1. Paydaş katılımı için paydaşların ihtiyaçları, metot, araç ve tekniklerin özeti.....	15
4.2. Paydaş katılım planı	19
5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	21
5.1. Proje Uygulama Birimi (PUB)	21
5.2. Yönetim fonksiyonları ve sorumluluklar	22
6. ŞİKAYET MEKANİZMASI	24
6.1. Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması.....	25
6.2. Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması.....	25
6.3. İşçi Şikayet Mekanizması	26
7. İZLEME VE RAPORLAMA	27
7.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağına dair özet	27
7.2. Paydaş gruplarına raporlama	27
EKLER	29
Ek-A Şikayet Başvuru Formu Örneği.....	29
Ek-B Örnek Şikayet Kapatma Formu	30
Ek-C Örnek İstişare Formu (Paydaş Katılım Toplantıları İçin)	31
Ek-D Örnek Şikayet Kayıt Formu	31
Ek-E Alt proje hazırlık aşamasında bir paydaşla yapılan istişare toplantısının istişare formu.....	31

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Alt proje lokasyonu	19
Tablo 2. Alt proje alanı koordinatları	22
Tablo 3. Paydaş Katılım Planı.....	27
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
KABYEP	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 (KABYEP), belediyelerde Yenilenebilir Enerji (YE) teknolojilerinin yaygınlaştırılmasını desteklemek ve kamu sektöründe yenilenebilir enerjiyi yaygınlaştırmak amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. Proje, 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. KABYEP kapsamında KASKİ, 8,600 kWe bağlantı gücüne sahip KASKİ ŞEKER GES 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 ŞEKER GES 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.

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:

- Altprojeden etkilenen paydaşları belirlemek ve belirlenen tüm paydaşlarla yapıcı ilişkiler kurmak ve sürdürmek;
- Altproje yaşam döngüsü boyunca “projeden etkilenen taraflar”la, “diğer ilgili taraflar”la ve “hassas/dezavantajlı gruplar”la etkili ve kapsayıcı ilişkiler kurmak ve teşvik etmek;
- Altproje bilgilerinin zamanında, anlaşılabilir ve erişilebilir bir şekilde kamuoyuna duyurulmasının sağlanması,
- Altprojeden 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

KABYEP, belediyelerde YE teknolojilerinin yaygınlaştırılmasını desteklemek ve kamu sektöründe yenilenebilir enerjiyi yaygınlaştırmak amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İLBANK ve Dünya Bankası, 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.

KABYEP (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.

KABYEP kapsamında KASKİ, 8,600 kWe bağlantı gücü için KASKİ ŞEKER GES adında bir arazi uygulamalı Güneş Enerjisi Santrali (GES) alt projesi yürütmeyi 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 ŞEKER GES 8,600 KWe'nin alt finansmanı için İLBANK'a başvurmuştur. Alt Proje, Kayseri İli Kocasinan İlçesi Şeker Mahallesi 7099 Ada 58 Parsel üzerinde yer almaktadır.

1.3. Lokasyon

KASKİ'nin 8,600 KWe 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 Şeker Mahallesi sınırları içerisinde yer almaktadır. Alt proje alanının Kayseri şehir merkezine uzaklığı 16 km'dir. Alt proje alanı Şeker Mahallesi'nde olmasına rağmen, en yakın haneler Yenidoğan Mahallesi'ndedir. Alt proje alanına en yakın hane Yenidoğan Mahallesi sınırları içerisinde ve alana uzaklığı 150 m'dir.

Alt proje alanının arazisi KASKİ'ye aittir ve alt projenin inşaat ve işletme aşamalarında herhangi bir arazi edinimi veya kamulaştırma gerekmeyecektir. Yeni kurulacak ŞEKER GES'te üretilen elektrik GES sahası içinde kazılacak yer altı toprak hat ile aynı GES sahası içinde mevcutta var olan KASKİ DM HRTR37 üzerinden ulusal elektrik şebekesine bağlanacaktır. Bu nedenle Enerji Nakil Hattı (EİH) güzergahı boyunca herhangi bir özel arazi bulunmamaktadır ve EİH için herhangi bir arazi edinimi gerekmemektedir.

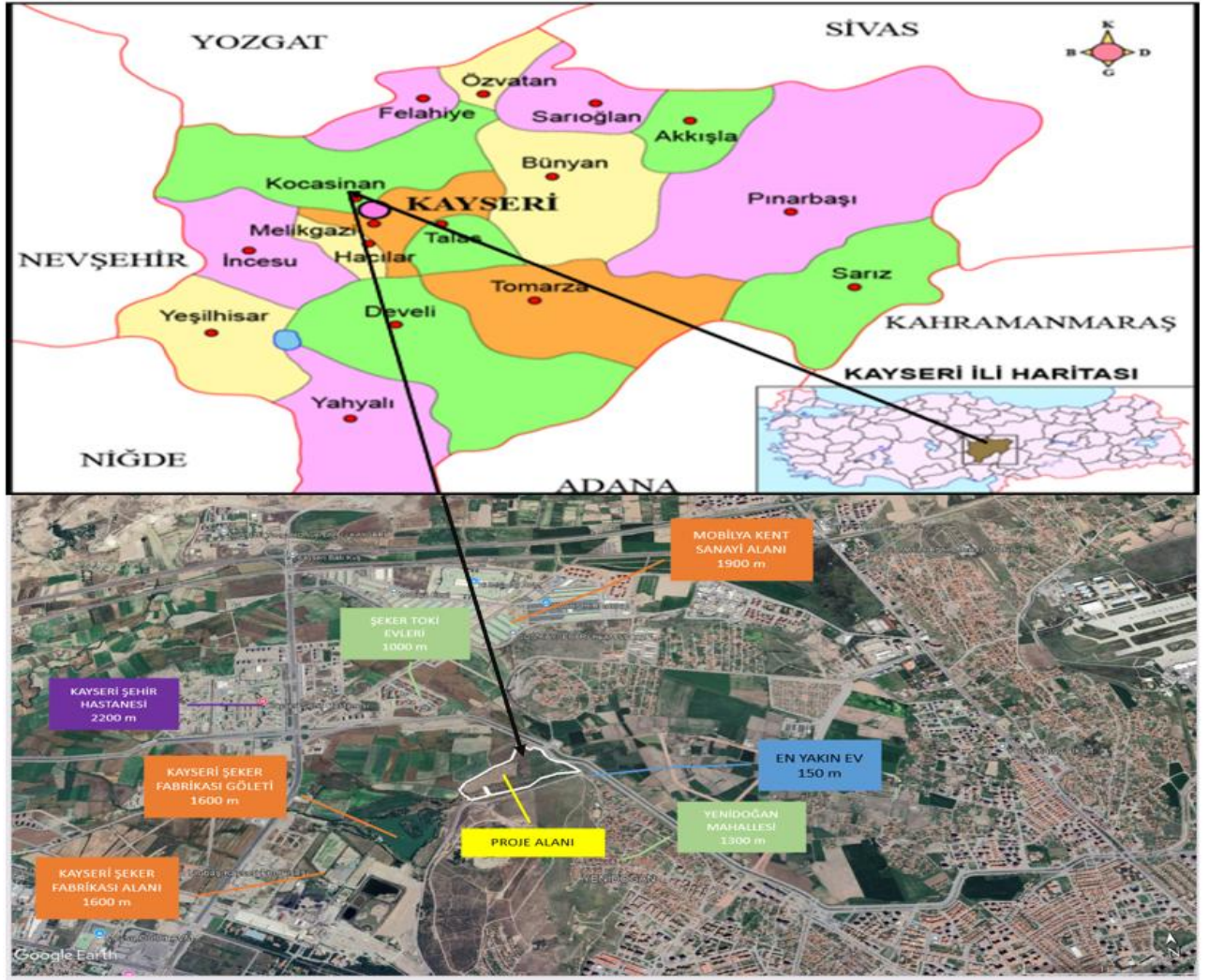
Alt Proje lokasyonuna ilişkin bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Alt Proje Lokasyonu

Bilgi	Açıklamalar/ Notlar
İl	Kayseri
İlçe	Kocasinan
Mahalle/ Köy	Şeker
Arazi Alanı (hektar)	16.5796
Tapuya Göre Arazi Kullanım Türü	Arsa
Arazinin Mevcut Kullanımı	Boş alan. Alt proje alanında herhangi bir resmi veya gayri resmi faaliyet bulunmamaktadır.
Yakındaki Diğer Tesis ve Aktiviteler	Kayseri Şehir Hastanesi (2200 m) Mobilya Kent Sanayi Alanı (1900 m) Kayseri Şeker Fabrika Alanı (1600 m) Şehit İstihkam Er Suat Özgan İlkokulu (500 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	38.760381	35.429227

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/taahhütçüler dahil) tesislerden etkilenmesi muhtemel kentsel veya kırsal alanlardan oluşur.

Alt projenin etki alanı aşağıdaki çevresel ve sosyal hususları kapsamaktadır:

Etki Alanını (EA) belirlemek için alt proje sahası, çevresindeki yerleşimler ve erişim yolları değerlendirilmiştir. Etki Alanını (EA) belirlemek için alt proje alanından 200 m çapında bir daire çizildiğinde, en yakın yerleşim Yenidoğan mahalle sınırı içinde bulunan birkaç evdir. Yenidoğan mahallesindeki evler alt proje alanına yaklaşık 150 m uzaklıktadır. Alt Projenin neden olacağı çevresel ve sosyal etkiler göz önünde bulundurulduğunda, bu mahallelerde yaşayan yerel halkın özellikle üst toprağın sıyrılmasından kaynaklanan toz ve gürültüden etkileneceği tespit edilmiştir. Bu nedenle, bu mahalleler Alt Projenin EA'sına dahil edilmiştir. Ayrıca alt proje alanına 500 m uzaklıkta bulunan Şehit İstihkam Er Suat ÖZGAN ilköğretim okulu alt proje etki alanı içerisinde yer almamakla birlikte ulaşım ve lojistik için kullanılan yolların okul öğrencilerinin kullandığı yollar arasında olmadığı tespit edilmiştir. İnşaat aşamasının bir kısmının yaz okulu tatiline denk gelmesi, okul öğrencilerinin üst toprak sıyırma ve çelik kazık çakma işlerinden kaynaklanan toz ve gürültü risklerinden etkilenmemesini sağlayacaktır.

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



2. PKP’NİN HEDEFLERİ / TANIMI

KASKİ ŞEKER GES 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 10 (ÇSS10) – Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı ilkeleri doğrultusunda hazırlanan bu Paydaş Katılım Planı (PKP), KASKİ ŞEKER GES projesinden etkilenmesi muhtemel veya projeye ilgilenen 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 manipölasyon, 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 ŞEKER GES 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:

- Şeker Mahallesi Sakinleri
- Yenidoğan Mahallesi Sakinleri
- Alt proje kapsamında çalışacak kişiler

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 alanına yakın olan Şeker ve Yenidoğan mahalleleri 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 alanının bulunduğu Şeker Mahallesi ile alt proje alanına en yakın diğer yerleşim yeri olan Yenidoğan Mahallesi'nde yaşayan hassas ve dezavantajlı gruplar aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

Şeker Mahallesi'nde yaşayan dezavantajlı/hassas birey ve gruplar dair bilgiler aşağıda sunulmuştur:

- 65 yaş üstü yalnız yaşayanlar: Saha çalışmaları ile bu mahallede yalnız yaşayan 65 yaş üstü kişi sayısının 22 olduğu tespit edilmiştir. Bu kişilerin fiziksel ve teknolojik dezavantajlar nedeniyle bilgiye erişimde sorun yaşayabilecekleri öngörülmektedir.
- Engelli bireyler ve bakım verenleri: Saha çalışmalarında bu mahallede 16 engelli bireyin (13'ü fiziksel, 3'ü zihinsel) 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.
- Kadın reisli haneler: Mahallede eşlerini kaybeden, çocuklarıyla yaşayan, evin geçimini sağlamakla yükümlü 6 kadın olduğu bilgisi muhtar tarafından paylaşılmıştır. Bu kadınlar ev içi ve ev dışı emek süreçlerinin yoğunluğu ve çocuklarını geride bırakamamaktan dolayı bilgilendirme faaliyetlerine katılmakta zorlanabilirler.

Yenidoğan Mahallesi'nde yaşayan dezavantajlı/hassas birey ve gruplar dair bilgiler aşağıda sunulmuştur:

- Göçmen ve mülteciler: Saha çalışmaları ile bu mahallede 2 Suriye, 25 Afgan ailenin yaşadığı tespit edilmiştir. Bu kişiler dil bariyeri nedeniyle bilgiye erişimde zorluk yaşayabilirler.
- Engelli bireyler ve bakım verenleri: Saha çalışmalarında bu mahallede 57 engelli bireyin (41'i fiziksel, 16'sı zihinsel) 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.

- Kadın reisli haneler: Mahallede eşlerini kaybeden, çocuklarıyla yaşayan, evin geçimini sağlamakla yükümlü 3 kadın olduğu bilgisi muhtar tarafından paylaşılmıştır. Bu kadınlar ev içi ve ev dışı emek süreçlerinin yoğunluğu ve çocuklarını geride bırakamamaktan dolayı bilgilendirme faaliyetlerine katılmakta zorlanabilirler.

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
Şeker 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
Yenidoğan 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	• İnşaat aşaması başlamadan önce • İhtiyaç duyulduğunda veya büyük bir değişiklik durumunda

		ilgili materyallerin Arapça çevirilerinin dağıtılması • Topluluk istişare toplantısı düzenlenmesi • Yerel ve ulusal düzeydeki medya organlarında yayınlar	
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

• 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	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

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 - 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 erişimde sorun yaşayabilirler	Bire bir veya grup odaklı görüşmeler yoluyla sözlü bilgi verilebilir veya toplantılara katılmak için ulaşım desteği sağlanabilir	- İnşaat aşaması başlamadan önce - İhtiyaç duyulduğunda 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
Kadın reisli haneler	Bu kadınlar ev içi ve ev dışı emek süreçlerinin yoğunluğu ve çocuklarını geride bırakamamaktan dolayı bilgilendirme faaliyetlerine katılmakta zorlanabilirler.	Bire bir veya grup odaklı görüşmeler yoluyla sözlü bilgi verilebilir.	- İnşaat aşaması başlamadan önce - İhtiyaç duyulduğunda veya büyük bir değişiklik durumunda
Göçmen ve mülteciler	Dil bariyeri nedeniyle katılım düzeyi düşük kalabilir.	Materyaller Arapçaya ve Afgan dillerine (ihtiyaca göre Darice, Peştuca vd.)	İnşaat aşaması başlamadan önce

		çevrilmelidir. Grup odaklı sözlü bilgi verilebilir.	İhtiyaç duyulduğunda veya büyük bir değişiklik durumunda
--	--	---	--

4.2. Alt Proje Hazırlık Aşamasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılımının Özeti

Alt proje alanına 120 m uzaklıkta bir ev ve ahırın bulunduğu yerleşimde küçükbaş hayvancılıkla uğraşan bir ailenin yaşadığı tespit edilmiştir. Evde ikamet eden Projeden Etkilenen Kişi (PEK) ile yapılan istişare toplantısında geçim kaynağının hayvancılık olduğu tespit edilmiştir (İstişare formu Ek E'de sunulmuştur). Kendisine Şeker GES alt projesinin gerçekleştirilmesinden kendisinin ve geçim kaynağı olan hayvancılığın olumsuz etkilenip etkilenmeyeceği konusunda görüşü sorulmuştur. Bu istişare toplantısında 7335/1 parsel numaralı arazi üzerinde ahır bulunan ve ana geçim kaynağı hayvancılık olan PEK, alt proje alanının tel çit ile çevrili olduğunu ve hayvanlarının nadiren tel çitin bazı hasarlı kısımlarından bu alana girdiğini ancak bu alanın mera olarak kullanılmadığını belirtmiştir. Mera olarak kullandıkları alanın Yenidoğan Mahallesiinde olduğunu belirtmiştir. Alt proje alanında GES inşasının geçim kaynakları üzerinde olumsuz bir etkisi olmayacağı anlaşılmaktadır. Alt proje sahasının güneybatısında bulunan mera alanlarında belirlenmiş otlatma alanları mevcuttur. Bu alanlar çitle çevrili alt proje sınırlarının dışındadır ve hayvan otlatma faaliyetleri için erişilebilir kalacaktır. Alt projenin mobilizasyon ve inşaat aşaması başlamadan önce, danışman şirketin sosyal uzmanı hayvancılıkla uğraşan sakinlerle bir istişare toplantısı düzenleyecek ve alt projeyle ilgili endişelerini ve ihtiyaçlarını belirleyecektir.

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	Bire bir yüz yüze görüşmeler,	Dezavantajlı/Hassas Birey veya Gruplar	Yüklenici Danışman

Proje Aşaması	Öngörülen Tarih/Zaman Dilimi	İstişare Konusu/ Mesaj	Kullanılan Metot	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
		bilgilendirme ve görüş ve önerilerin kaydedilmesi, soruların yanıtlanması	odak grup toplantıları, broşür dağıtımı		Kayseri KASKİ
İnşaat	İnşaat aşaması süresince	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 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 dokümanlara KASKİ ofisinden ve Kocasinan İlçe Belediyesi'nden de erişilebilecektir. Ayrıca, alt proje posterleri ve şikayet mekanizmasına ilişkin bilgiler Şeker Muhtarlığı ve Yenidoğan Mahallesi de dahil olmak üzere yerel noktalarda 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/>

5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

5.1. 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
İLBANK 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 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

Sorumlu Kurum	Sorumluluklar	Faaliyetler
		haneler ve topluluk liderleriyle istişarelerde bulunulması, • 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 KASKİ'ye sunmalıdır.

6. 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/)

6.1. 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

6.2. Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması

İLBANK, finanse ettiği her uluslararası projeyle 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@ibank.gov.tr ve etikuidb@ilbank.gov.tr

Telefon: +90 312-508 79 79

Address: İLBANK 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

6.3. 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.

7. İZLEME VE RAPORLAMA

7.1. 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

7.2. 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).				
Projeye dair sorular:				
Projeye ilgili kaygılar/geri bildirimler:				
Yukarıda ifade edilen görüşlere yanıtlar:				

Ek-D Örnek Şikayet Kayıt Formu

[illegible]

EK-E Alt proje hazırlık aşamasında bir paydaşla yapılan istişare toplantısının istişare formu



İSTİŞARE FORMU

İstişare Konusu	7335/1 parsel numaralı şahıs arazisinde yürütülen hayvancılık faaliyetlerinin, mülkiyeti KASKİ'ye ait olan 7099/58 parsel numaralı arazi üzerinde yapılacak olan Seker Güneş Enerjisi Santrali'nden etkilenip etkileneceği		
İstişare Yeri	[Redacted] 'un önü		
Tarih ve Saat	18/04/2025 11:00	Hazırlayan	

Konu	Tartışılan Konular/Alınan Kararlar
	Seker Güneş Enerjisi Santrali için yapılacak alanın bazı yerlerinde köpekbaşı hayvan dışıkları tespit edilmiştir, proje alanına en yakın mesafedeki ahır sahibiyle bir görüşme gerçekleştirilmiştir, projenin bu bölgenin hayvancılık faaliyetlerini etkileyip etkilemediği konusunda istişare edilmiştir. Bu istişare görüşmesinde 7335/1 parsel numaralı, arazide ahır bulunan ve basıca ekonoimik faaliyetlerinin hayvancılık olduğunu belirten [Redacted] proje alanının çevresinin tel örgülerle çevrili olduğunu, birkaç hayvanın tellerin jipranmış kısmından birkaç kez yarılmışlığı bu alana girdiğini, proje alanının otlak olarak kullanılmadığını, otlak olarak kullanıldığı alanın Yenideğer Mahallesi'nde yer aldığını, hayvanlarını orada otlatıldığını ifade etmiştir.

İstişare Görüşmesi Katılımcıları

Ad-Soyad	Kurum	Unvan	İmza
[Redacted]	Ahır Sahibi		[Redacted]
[Redacted]	Yenideğer Mahalle Muhtarı		[Redacted]
[Redacted]	KASKİ	Makina Müh.	[Redacted]
[Redacted]	KASKİ	Elektrik Teknisy.	[Redacted]