

TÜRKİYE KAMU VE BELEDİYE YENİLENEBİLİR ENERJİ PROJESİ (KABYEP)

**Afyonkarahisar Belediyesi 3180 kWp / 3000 kWe
Güneş (Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi**

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Mart, 2025

Alt Proje Bilgileri	
Alt Proje	Detaylar
Adı	Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) Afyonkarahisar Belediyesi 180 kWp / 3000 kWe Güneş (Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP)
Proje Sahibi / Alt Borçlu	Afyonkarahisar Belediyesi
Finansal Aracı	İller Bankası A.Ş (İLBANK)
Hazırlayan	Ardea Enerji Mühendislik & Danışmanlık

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Dünya Bankası (DB) tarafından desteklenen ve İLBANK'ın finansal aracı olarak yer aldığı Türkiye Kamu ve Belediyelere Yönelik Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) kapsamında, Afyonkarahisar Belediyesi adına Ardea Enerji Mühendislik & Danışmanlık tarafından hazırlanmıştır.

Bu doküman İngilizce aslında çeviridir. İngilizce ve Türkçe doküman arasında bir uyumsuzluk olması durumunda İngilizce versiyon esas olacaktır.

REVİZYON GEÇMİŞİ

Versiyon No	Versiyon	Tarih	Hazırlayan	Sunulan Kurum
01	İlk Taslak	30 Ekim 2024	Ardea Proje & Danışmanlık	ILBANK
02	Taslak	03 Aralık 2024	Ardea Proje & Danışmanlık	ILBANK
03	Taslak	03 Şubat 2025	Ardea Proje & Danışmanlık	ILBANK
04	Taslak	17 Mart 2025	Ardea Proje & Danışmanlık	ILBANK

İçindekiler

KISALTMALAR LİSTESİ.....	vi
YÖNETİCİ ÖZETİ	1
1. GİRİŞ	3
2. PAYDAŞ KATILIM PLANININ AMACI.....	5
3. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	8
3.1. Yöntem.....	8
3.2. Projeden Etkilenen Taraflar	9
3.3. Dezavantajlı/Hassas Bireyler veya Gruplar	10
3.4. Diğer İlgili Taraflar	11
4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	14
4.1. Proje Hazırlık Aşamasında Paydaş Katılımının Özeti.....	14
4.2. Paydaş Katılım Planı	14
4.3. Proje Paydaşlarının İhtiyaçlarının ve Paydaş Katılımı ile Geri Bildirim İçin Kullanılacak Yöntem, Araç ve Tekniklerin Özeti	17
4.3.1. Kamu/toplum toplantıları	17
4.3.2. Medya iletişimi.....	17
4.3.3. İletişim materyalleri	17
4.3.4. Medya ve yerel temsilciler için proje gezileri	18
4.3.5. Bilgilendirme masaları	18
4.3.6. Hassas grupların görüşlerini içermeye yönelik önerilen strateji.....	18
4.3.7. Bilgi paylaşımı	18
5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR.....	20
5.1. Kaynaklar	20
5.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar	20
6. ŞİKAYET MEKANİZMASI	22
7. İZLEME VE RAPORLAMA.....	28
7.1. PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceğine ve Raporlanacağına Dair Özet	28
7.1.1. Paydaşlarla Etkileşime Yönelik Göstergeler.....	29
7.1.2. Şikayet Mekanizmasına Yönelik Göstergeler	29
7.2. Paydaş Gruplarına Geri Bildirim	29
EKLER.....	31
Ek 1: Örnek Şikayet Başvuru Formu ve Şikayet Kapatma Formu	31

Tablo Listesi

Tablo 1: Sosyal Etki Alanındaki Hassas Gruplar	11
Tablo 2: Paydaş Grupları.....	12
Tablo 3: Paydaş Katılım Planı	15
Tablo 4: PKP Uygulamasında Temel Aktörlerin/Paydaşların Rol ve Sorumlulukları .	21
Tablo 5: Afyonkarahisar Belediyesi İletişim Bilgileri.....	22
Tablo 6: Şikayet Mekanizması Akış Şeması.....	27

Şekil Listesi

Şekil 1: Alt Proje'nin Sosyal Etki Alanı.....	7
Şekil 2: En Yakın Tesisler ve Yerleşim Alanları	7
Şekil 3: Şikayetlerin Alınmasına Yönelik Afyonkarahisar Belediyesi Web Sitesinin Ekran Görüntüsü	23

KISALTMALAR LİSTESİ

Alt Proje	Afyonkarahisar Belediyesi 3180 kWp / 3000 kWe Güneş (Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
CDŞ	Cinsiyete Dayalı Şiddet
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
CIMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
CSI/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ÇŞİDB
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DB	Dünya Bankası
DBG	Dünya Bankası Grubu
DİT	Diğer İlgili Taraflar
EA	Etki Alanı
ENH	Enerji Nakil Hattı
GES	Güneş Enerji Santrali
ILBANK	İller Bankası A.Ş.
İYP	İşgücü Yönetim Planı
KABYEP	Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (PUMREP)
KSS	Kurumsal Sosyal Sorumluluk
MEGM	Milli Emlak Genel Müdürlüğü
OEDAŞ	Osmangazi Elektrik Dağıtım A.Ş.
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PİT	Paydaş İstişare Toplantısı
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
SG	Sağlık ve Güvenlik
ŞM	Şikâyet Mekanizması
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
TEİAŞ	Türkiye Elektrik İletim A.Ş.
UFK	Uluslararası Finans Kurumu
UFK'ler	Uluslararası Finans Kuruluşları
YE	Yenilenebilir Enerji
YIMER	Yabancılar İletişim Merkezi

YÖNETİCİ ÖZETİ

Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) (bundan sonra “Proje” olarak anılacaktır), Türkiye Hükümeti’ni, merkezi yönetim binaları ve belediyelere odaklanarak kamu sektöründe Yenilenebilir Enerji (YE) kullanımını yaygınlaştırma konusunda desteklemeyi amaçlamaktadır. Proje, kamu tesislerinde dağıtık YE piyasasının genişletilmesine katkıda bulunarak kamu sektörünün sürdürülebilir enerji çözümlerini kullanmada liderlik göstermesine, ülkenin iklim değişikliği ile mücadele taahhüdünü yerine getirmesine ve enerji güvenliğini artırmasına yardımcı olacaktır.

KABYEP, belediyelere YE teknolojilerinin tanıtılması amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İller Bankası A.Ş. (İLBANK), Mali Aracı (MA) olarak görev yapmaktadır. YE kurulumları, öncelikli olarak kamu tesislerinin (yönetim binaları, su temini ve su arıtma, kamu aydınlatması vb.) toplam enerji tüketimini dengelemek ve böylece belediyelerin enerji faturalarını azaltmak amacıyla kullanılacaktır.

İLBANK, 24 Aralık 2023 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) oluşturmuştur. ÇSYS, Dünya Bankası’nın (DB) Çevresel ve Sosyal Çerçevesi’ne (ÇSÇ, 2018) ve ÇSÇ’nin bir parçası olan Çevresel ve Sosyal Standartlar’a (ÇSS’ler) uygun olup, İLBANK’ın iş birliği yaptığı diğer Uluslararası Finans Kuruluşları’nın (UFK’ler) çevresel ve sosyal politikaları ve standartları ile uyumludur. ÇSYS, İLBANK tarafından UFK’ler aracılığıyla finanse edilen tüm projeler ve alt projeler için geçerli olacaktır.

ÇSYS, Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK’ler) tarafından finanse edilen projelerin ve alt projelerin çevresel ve sosyal (Ç&S) risk ve etkilerinin sistematik olarak belirlenmesini, değerlendirilmesini, yönetilmesini, izlenmesini ve raporlanmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu süreç, ulusal mevzuat, Türkiye tarafından onaylanmış uluslararası anlaşmalar ve sözleşmeler ile kredi veren UFK’lerin Ç&S standartlarına (KABYEP için Dünya Bankası) uygun olarak kredi süresi boyunca sürekli olarak uygulanacaktır. ÇSYS’nin kritik bir unsuru olarak, İLBANK, UFK’ler tarafından finanse edilen tüm projeler ve alt projeler için geçerli bir Ç&S Politikası benimsemiş ve yayımlamıştır.

KABYEP kapsamında finanse edilecek proje, yıllık yaklaşık 4.940.051 kWh elektrik üretimi gerçekleştirecek olup, bu miktar 23.368’den fazla haneye enerji sağlamaya

yetecektir. Proje, 30 yıllık işletme ömrü boyunca belediyeye 73,03 milyon Avro'dan fazla enerji tasarrufu sağlayacak ve yılda 5.954 tondan fazla CO₂ emisyonunun önlenmesine katkıda bulunacaktır. Proje alanı, Türkiye'nin Afyonkarahisar ilinin merkez ilçesine bağlı İnaz Mahallesi'nde yer almaktadır. Güneş enerjisi santrali projesi, Türkiye'nin enerji karışımındaki yenilenebilir enerji kaynaklarının payını artırma yönündeki iddialı planının bir parçasıdır. Proje alanı, Afyonkarahisar Belediyesi tarafından tahsis edilen 23 hektarlık bir arazi üzerinde yer almaktadır.

Projede kullanılan güneş panelleri yüksek kaliteli olup, 30 yıllık bir kullanım ömrüne sahiptir. Proje, deneyimli mühendisler ve teknisyenlerden oluşan bir ekip tarafından tasarlanmış ve inşa edilmiştir. Proje geliştiricisi, projenin uluslararası kalite ve güvenlik standartlarına uygun olmasını sağlamıştır. Santral, invertörler, transformatörler ve izleme sistemleri de dâhil olmak üzere en son teknolojiyle donatılmıştır. Santral, proje kapsamında inşa edilecek olan ulusal şebekeye bağlanacaktır.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), alt proje nedeniyle etkilenen paydaşların, ilgili tarafların ve hassas grupların zamanında, erişilebilir ve uygun bilgiye erişmelerini sağlamak ve alt proje ile ilgili görüş ve endişelerini dile getirebilmelerine olanak tanımak amacıyla oluşturulmuştur.

PKP, Afyonkarahisar Belediyesi'nin tüm paydaşları belirlemesine, alt projeden nasıl etkileneceklerini anlamasına ve alt projenin katılımcı ve topluma duyarlı bir şekilde uygulanmasını sağlamasına yardımcı olacak sistematik bir yaklaşım ortaya koymaktadır.

PKP ayrıca, Afyonkarahisar Belediyesi ekibinin paydaşlarla ilişkilerini yönlendirmesine, paydaşların alt projeye olan ilgisini ve desteğini değerlendirmesine ve alt proje tasarımında ve çevresel-sosyal performansında paydaş görüşlerinin dikkate alınmasına olanak tanımaktadır.

PKP, çevresel ve sosyal riskler ile etkiler hakkında ilgili alt proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bir formatta sunulmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

1. GİRİŞ

PUMREP, Türkiye Hükümeti'ni kamu sektöründe yenilenebilir enerji kullanımını artırma konusunda desteklemeyi amaçlamakta olup, merkezi yönetim binaları ve belediyelere odaklanmaktadır. Proje, kamu tesislerinde dağıtık yenilenebilir enerji pazarının genişletilmesine katkıda bulunacak, kamu sektöründe sürdürülebilir enerji çözümlerinin kullanımında liderliği teşvik edecek, ülkenin iklim değişikliği etki azaltma taahhüdünün yerine getirilmesine yardımcı olacak ve enerji güvenliğini artıracaktır. Afyonkarahisar Belediyesi, PUMREP kapsamında finanse edilen bir alt projeye sahip alt borçlulardan biridir. Bu nedenle, bu plan paydaş katılım sürecini, şikâyet mekanizması yönetimi de dahil olmak üzere tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.

PUMREP, belediyelerde yenilenebilir enerji teknolojilerinin tanıtımını desteklemek amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İller Bankası A.Ş. (ILBANK) Finansal Aracı (FI) olarak görev yapmaktadır. Yenilenebilir enerji kurulumları öncelikle kamu tesislerinin (örn. idari binalar, su temini ve su arıtma tesisleri, kamu aydınlatmaları vb.) genel enerji tüketimini dengelemek ve böylece belediyelerin enerji faturalarını azaltmak amacıyla kullanılacaktır.

Alt proje, ILBANK tarafından ILBANK Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) doğrultusunda yürütülen Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesi sonucunda orta düzeyde risk kategorisine alınmıştır. Alt Proje kapsamında yürütülecek görevlerden biri, ILBANK'ın ÇSYS'si ve DB Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) uyarınca, geçerli Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS'ler), Dünya Bankası Grubu (DBG) Genel Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSGK) Kılavuzları ve Endüstri Sektör Kılavuzları ile Türkiye'de yürürlükte olan ulusal mevzuata uygun olarak bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ve Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) hazırlanmasıdır.

Afyonkarahisar Belediyesi, paydaş katılım faaliyetleri ile şikâyetlerin çözüm sürecinden sorumlu olup, alt projenin kapsayıcı ve katılımcı bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır. Rekabetçi ihale süreciyle seçilen yüklenici, güneş enerjisi santralının inşaat, lojistik, tasarım, test, devreye alma ve geçici kabul işlemlerinden sorumludur. Dünya Bankası tarafından atanan kontrol danışmanı ise, alt projeye dahil olan tüm taraflara, belediye, yüklenici ve ILBANK dahil olmak üzere rehberlik etmekten sorumludur.

Afyonkarahisar Belediyesi'ne ait bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Afyonkarahisar Belediyesi'ne ait 3180 kWp/ 3000 kWe Güneş (Fotovoltaik) GES alt projesi için hazırlanmış bir eylem planıdır ve paydaşlarla etkili iletişim ve etkileşim yöntemlerini belirlemektedir.

Afyonkarahisar ilinin İnaz ilçesinde yer alan ve Afyonkarahisar Belediyesi'ne ait olan 3180 kWp/ 3000 kWe kurulu güce sahip güneş enerjisi santrali projesi, yıllık 4.940.051 kWh elektrik üretimi ile 23.368'den fazla hanenin enerji ihtiyacını karşılayacak, 30 yıl boyunca belediyeye 73,03 milyon Avro'nun üzerinde enerji tasarrufu sağlayacak ve yılda 5.954 tondan fazla CO2 salınımını önleyecektir.

Bu PKP'nin nihai amacı, alt proje sahibi olan Afyonkarahisar Belediyesi ile Projeden Etkilenen Kişiler (PEK), Diğer İlgili Taraflar (DİT) ve hassas gruplar arasında yapıcı bir diyalogu tesis etmek ve sürdürmektir. Afyonkarahisar Belediyesi, alt projelerle ilgili gerekli katılım faaliyetlerini, uluslararası iyi sektör uygulamalarıyla tutarlı bir şekilde yürütmeye tam olarak kararlıdır.

PKP, Afyonkarahisar Belediyesi'nin paydaşlarla etkileşimini yönlendiren bir yol haritası sunmakta ve alt projenin şeffaf, kapsayıcı, duyarlı ve iş birliğine dayalı bir şekilde yürütülmesine katkı sağlamaktadır. Paydaş katılım faaliyetleri ayrıca çevresel ve sosyal değerlendirmelere katkı sağlayarak paydaşların alt proje hakkındaki endişelerini belirlemeye, böylece bu etkilerin ve endişelerin etkili bir şekilde çözülmesini kolaylaştırmaya yardımcı olacaktır.

2. PAYDAŞ KATILIM PLANININ AMACI

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), projeden etkilenen tarafların, diğer ilgili tarafların ve hassas grupların, yani "paydaşların", Alt Proje ve etkileri hakkında görüş ve endişelerini ifade edebilmeleri için kendilerine ilgili, zamanında ve erişilebilir bilgilerin sağlanmasını garanti altına almak amacıyla oluşturulmuştur.

Afyonkarahisar Belediyesi'nin Paydaş Katılım Planı'nın amaçları aşağıdaki gibidir:

- Afyonkarahisar Belediyesi'nin tüm paydaşları belirlemesine, Alt Proje'den nasıl etkileneceklerini anlamasına ve paydaşlarla sürekli yapıcı bir ilişki kurarak Alt Proje'yi katılımcı ve toplum dostu bir şekilde yürütmesini sağlayacak sistematik bir yaklaşım oluşturmak,
- Paydaşların Alt Proje 'ye olan ilgisini ve desteğini değerlendirmek ve kurulum ile işletme süreci boyunca Afyonkarahisar Belediyesi ekibinin paydaşlarla ilişkilerini yönlendirerek paydaş görüşlerinin alt proje tasarımına ve çevresel ve sosyal performansına dâhil edilmesini sağlamak,
- Alt Proje süresince tüm paydaşlarla etkili ve kapsayıcı bir etkileşimi teşvik etmek ve potansiyel etkiler yaratabilecek konulara ilişkin katılım mekanizmaları sağlamak,
- Alt Proje'nin çevresel ve sosyal riskleri ile etkilerine dair ilgili bilgilerin, paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun formatta sunulmasını temin etmek,
- Tüm paydaşlara, konularını ve şikayetlerini dile getirebilecekleri erişilebilir ve kapsayıcı kanallar sağlamak ve Afyonkarahisar Belediyesi'nin bu şikayetlere yanıt vererek yönetmesini sağlamak.

Paydaş katılımı, geniş bir paydaş kitlesini kapsayan alt projelerin başarıyla tamamlanması açısından büyük önem taşımaktadır. Bu paydaşlar arasında yerel halk, hassas gruplar, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları bulunmaktadır. PKP, paydaş katılımı için bir çerçeve sunarak farklı paydaş gruplarıyla etkileşim zamanlamasını ve yöntemlerini detaylandırmaktadır. PKP yalnızca farklı paydaş gruplarını belirlemekle kalmaz, aynı zamanda paydaşların ihtiyaçlarını, koşullarını ve Alt Proje' den nasıl etkilendiklerini de tespit eder. Ayrıca, belirlenen dezavantajlı veya hassas bireyler ya

da gruplar için özel bir önem göstererek bu grupların paydaş katılım faaliyetlerine nasıl dahil edileceğini belirler.

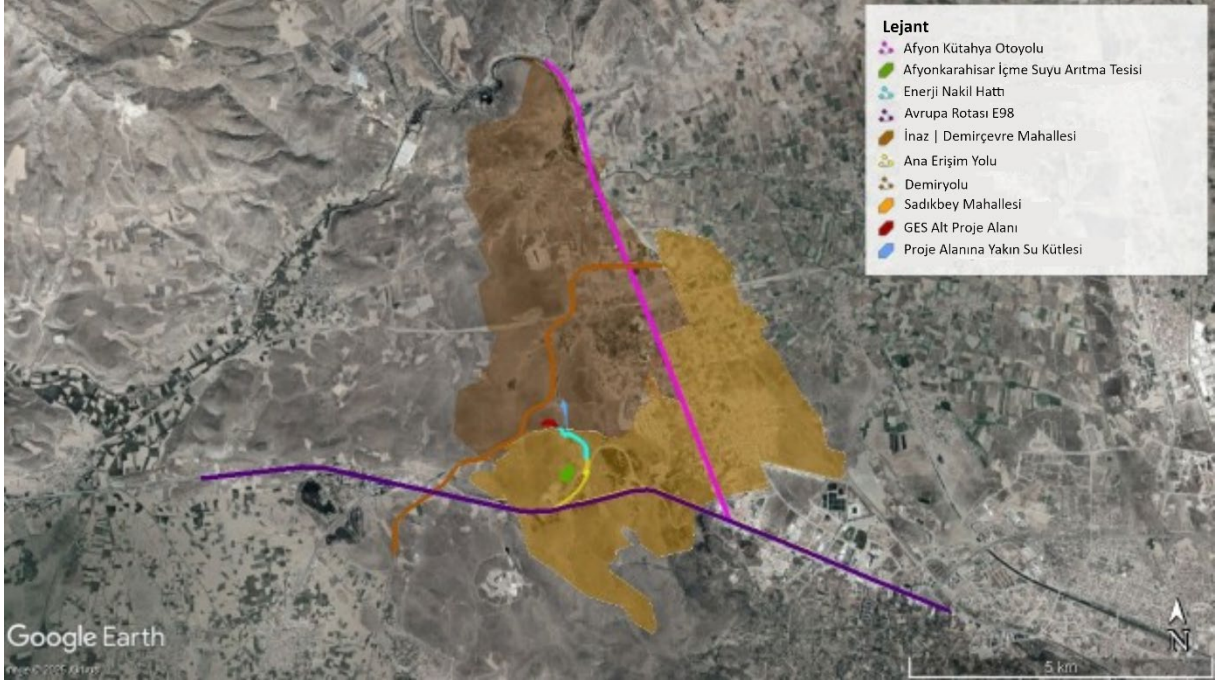
PKP, Afyonkarahisar Belediyesi'nin paydaş gruplarıyla yürüttüğü diyalogların çerçevesini belirleyerek, şeffaf, duyarlı ve kapsayıcı bir katılım sağlamaktadır. PKP'nin uygulanması ile:

- Alt Proje'nin özellikle etkilenen alanlardaki yerel topluluklar başta olmak üzere, tüm paydaşlar tarafından tam olarak anlaşılmasını sağlamak,
- Alt Proje veya paydaşları için risk oluşturabilecek konuların erken aşamada tespit edilmesini sağlamak,
- Etki azaltma önlemlerinin uygun (yeterli, uygulanabilir, zamanında, etkili ve verimli) olmasını güvence altına almak,
- Alt Proje ve toplumlar arasında tüm taraflara fayda sağlayacak uzun vadeli bir iletişim sistemi kurulmasını sağlamak amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda, Alt Proje'nin paydaş katılım stratejisi, tüm paydaş gruplarına (örn. ev sahibi topluluklar) yönelik bir bilgilendirme süreci oluşturmayı, paydaşları Alt Proje'nin sağlayacağı faydalar hakkında açık bir şekilde bilgilendirmeyi ve böylece Alt Proje'nin kapsamına dair yanlış anlamaların yol açabileceği sosyal riskleri azaltmayı amaçlamaktadır.

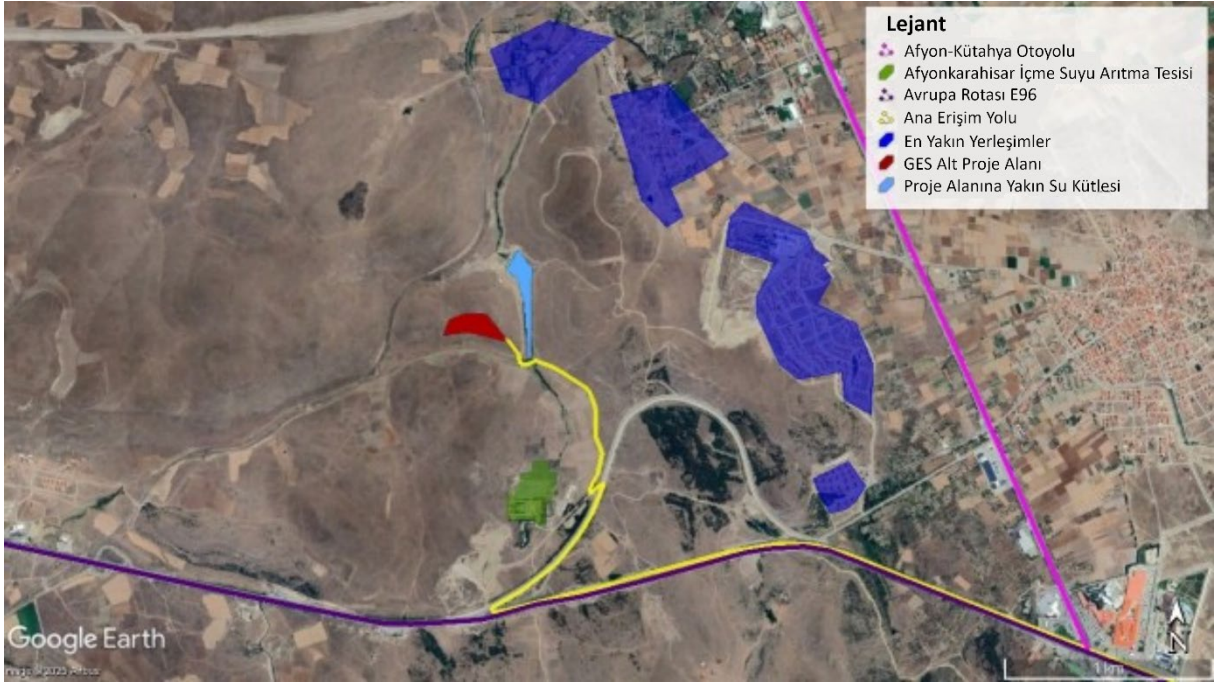
PKP'nin paydaşlarla iletişim stratejisi aynı zamanda, paydaşların endişelerini dile getirebilecekleri ve şikayetlerini iletebilecekleri mekanizmaları, bu endişe ve şikayetlere nasıl yanıt verileceğini ve bunların nasıl zamanında ve uygun bir şekilde çözüme kavuşturulacağını da tanımlamaktadır.

Alt Proje'nin sosyal etki alanı ile en yakın yerleşim alanları ve tesisler Şekil 1 ve Şekil 2'de gösterilmektedir.

Şekil 1: Alt Proje'nin Sosyal Etki Alanı



Şekil 2: En Yakın Tesisler ve Yerleşim Alanları



3. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

Paydaşların haritalandırılması sürecinde, Alt Proje'nin etkilerinin niteliği belirlenmekte ve paydaşlarla kurulacak ilişkilerin yöntemleri ile sıklıkları oluşturulmaktadır.

Alt Proje 'den farklı veya orantısız bir şekilde etkilenebilecek ya da katılım ve gelişim süreçlerine katılmakta zorluk yaşayabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşları belirlemeye özel önem verilmelidir. Paydaş belirleme süreci sürekli bir süreçtir ve düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gerekmektedir.

3.1. Yöntem

En iyi uygulamalara uygun olarak, proje kapsamında aşağıdaki paydaş katılım ilkeleri uygulanacaktır:

- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** Proje kapsamında kamuya açık istişareler, alt proje döngüsü boyunca gerçekleştirilecek olup, dışarıdan herhangi bir manipölasyon, müdahale, baskı veya korkutma olmaksızın yürütülecektir.
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Tüm paydaşlara, uygun formatlarda geniş çapta bilgi sağlanacak; paydaşların geri bildirimlerini iletmeleri, yorumlarını ve endişelerini analiz edip ele almaları için fırsatlar sunulacaktır.
- **Kapsayıcılık ve duyarlılık:** Paydaş belirleme süreci, iletişimi desteklemek ve proje süresince etkili ilişkiler kurmak amacıyla yürütülecektir. Proje katılım süreci kapsayıcı olacak, tüm paydaşlar her zaman istişare ve proje uygulama sürecine dahil edilmeye teşvik edilecektir. Tüm paydaşlara eşit erişim sağlanacak ve paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık gösterilecektir. Proje faydalarından dışlanma riski taşıyan hassas gruplar ile farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilecektir.
- **Esneklik:** Sosyal mesafe, kültürel bağlam veya yönetim faktörleri nedeniyle geleneksel yüz yüze etkileşim yöntemlerinin uygun olmadığı durumlarda, proje kapsamında alternatif etkileşim yöntemleri geliştirilecek ve internet veya telefon tabanlı iletişim formları kullanılacaktır.
- **ÇSS 10'a uygun olarak,** proje hem projeden etkilenen tarafları hem de projeye ilgisi olabilecek diğer ilgili tarafları göz önünde bulundurarak paydaşları

belirlemiştir. Bu nedenle paydaşlar, “projeden etkilenen taraflar” ve “ilgili taraflar” olarak kategorize edilmiştir.

3.2. Projeden Etkilenen Taraflar

Paydaş, Alt Projeden etkilenebilecek veya Alt Proje ve etkileriyle ilgisi olabilecek herhangi bir kişi, kurum veya grup olarak tanımlanmaktadır.

"Projeden etkilenen taraflar" terimi, fiziksel çevre, sağlık, güvenlik, kültürel uygulamalar, refah veya geçim kaynakları üzerinde doğrudan etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle Alt Projeden etkilenme olasılığı olanları kapsamaktadır. Bu paydaşlar, bireyleri veya grupları, yerel topluluklar da dahil olmak üzere içerebilir.

Alt Projenin İnaz Mahallesi'nde kurulacak olması ve yerleşimlerin yakın mesafede bulunması nedeniyle, İnaz Mahallesi sakinleri projeden etkilenen taraflar olarak belirlenmiştir. Özellikle Alt Proje alanına yakın yerleşimlerde yaşayanlar, ayrıntılı etki değerlendirmesine dayalı olarak tespit edilmiştir. En yakın yerleşim 1 km mesafededir. Ayrıca, ENH, Sadıkbey Mahallesi ile bağlantılı parsellerden geçmektedir, bu da bu bölgenin de proje ile ilgili etkiler yaşayabileceği anlamına gelmektedir.

Her iki mahalle de inşaat sırasında trafik artışı, gürültü ve toz gibi çevresel faktörlerden etkilenecek geçici rahatsızlıklar yaşayabilir. Ayrıca, insan hareketliliğinin artması, sağlık tesisleri, pazar yerleri gibi yerel altyapı ve hizmetler üzerinde ek baskı oluşturabilir ve sakinlerin günlük yaşamlarını potansiyel olarak aksatabilir.

Bu zorluklara rağmen, proje yerel istihdam fırsatları ve ekonomik faaliyetler gibi faydalar da sağlayabilir. Potansiyel olumsuz etkileri azaltmak ve uzun vadeli sosyal aksaklıkları önlemek için, her iki mahallede düzenli bilgilendirme toplantıları yapılmalı ve etkili bir şikâyet mekanizması uygulanmalıdır. Ayrıca, inşaat aşamasında çevresel etki azaltma önlemleri yakından izlenmelidir.

Paydaş katılım sürecinin bir parçası olarak, Sadıkbey Muhtarı aracılığıyla yerel arazi sahipleriyle istişarelerde bulunulmuş ve kendilerine güneş enerji santrali projesi ve potansiyel etkileri hakkında bilgi verilmiştir. Beyanlarına göre, projeden olumsuz bir etki beklememektedirler. Ayrıca, şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirilmiş ve herhangi bir potansiyel sorun bildirebilecekleri ve görüşlerini ilgili makamlara iletebilecekleri kendilerine iletilmiştir.

Projeden etkilenebilecek diğer tesisler arasında proje güzergahı boyunca yer alan Afyon İçme Suyu Arıtma Tesisi, yakınlardaki bir demiryolu geçidi ve yapay baraj bulunmaktadır; bu unsurlar değerlendirme sürecinde dikkate alınmıştır.

Alt Proje kapsamında iş birliği yapılacak ve istişarelerde bulunulacak projeden etkilenen taraflar aşağıda belirtilmiştir:

- İnaz Mahallesi
- Sadıkbey Mahallesi

Hassas Alıcılar (Afyonkarahisar İçme Suyu Arıtma Tesisi, Demiryolu, Yapay Baraj, En Yakın Yerleşimler)

Projeden etkilenen taraflar, Şekil 1’de İnaz Mahallesi ve Sadıkbey Mahallesi olarak, Şekil 2’de ise Alt Proje alanına yakın tesisler ve diğer hassas alıcılar olarak gösterilmektedir.

3.3. Dezavantajlı/Hassas Bireyler veya Gruplar

Alt Projenin potansiyel etkisi altında bulunan topluluklar içerisinde doğrudan paydaşlar yer almakta olup, bunlardan bazıları hassas gruplardan olabilir. Dezavantajlı veya hassas bireyler veya gruplar, genellikle endişelerini dile getirme veya bir Alt Projenin etkilerini anlama konusunda yeterli imkana sahip olmayan, proje bilgilerini alma veya istişare sürecine katılma konusunda özel sınırlamaları bulunan kişilerdir. Bu sınırlamalar, dil farklılıkları, etkinliklere ulaşım eksikliği, mekanlara erişilebilirlik, istişare sürecini anlama eksikliği ve bilgiye erişimde yaşanan zorluklarla ilgili olabilir. Hassas gruplar, Alt Projenin olumsuz etkilerinden orantısız şekilde etkilenebilir.

Hassas bireyler/gruplar arasında mülteciler, kadın hane reisleri, engelli bireyler, kronik hastalığı veya özel bakıma ihtiyacı olan kişiler ve 65 yaş üstü bireyler yer almaktadır. Hassas gruplar, önemli paydaşlar olup, bu grupların tam katılımını sağlamak amacıyla dil, erişim, mekân ve zaman açısından uygun katılım yöntemleri geliştirilmesi önceliklidir. Aynı zamanda, bu grupların normalde bilgiyi nasıl edindikleri, hangi medya ve dil aracılığıyla eriştikleri ve kendileriyle çalışan kuruluşların bulunup bulunmadığı gibi hususlar da dikkate alınmalıdır.

Dezavantajlı/hassas grupların, diğer paydaş gruplarıyla eşit düzeyde Alt Proje'nin paydaş katılım faaliyetlerine katılım sağlaması beklenmektedir. Bu grupların katılımı, görüşleri ve ihtiyaçları, Alt Projenin tasarım ve uygulama süreçlerine yön verecektir.

Alt Proje bağlamında, hassas bireyler/gruplar şunlardır:

1. **Engelli bireyler:** İnşaat faaliyetleri, erişim yollarını bozarak hareket kabiliyetini kısıtlayabilir. Katılım faaliyetlerine erişim için özel ihtiyaçları olabilir.
2. **65 yaş üstü bireyler:** İnşaat faaliyetleri, yaşlı bireylerin günlük rutinlerini ve temel hizmetlere erişimini bozarak rahatsızlık veya stres yaratabilir.
3. **Göçmenler ve Mülteciler:** Mülteciler, zor yaşam koşulları ve sınırlı kaynaklar nedeniyle Alt Projeden daha fazla etkilenebilirler. Hukuki durumları ve belirli hizmetlere erişimlerinin sınırlı olması, kırılganlıklarını artırabilir.
4. **Kronik hastalığı veya özel bakıma ihtiyacı olan kişiler:** İnşaat faaliyetleri (trafik, altyapıya verilen zarar vb.), temel hizmetlere erişimi ve günlük rutinleri etkileyerek sağlık sorunlarını artırabilir veya rahatsızlık yaratabilir.
5. **Kadın hane reisleri:** Özel ihtiyaçları olan kadın hane reisleri, istişare süreçlerine katılımında sınırlamalar yaşayabilir.

İnaz Mahallesi Muhtarı ve Afyonkarahisar Belediyesi'nden alınan bilgiler doğrultusunda doldurulan tablo aşağıdaki gibidir:

Tablo 1: Sosyal Etki Alanındaki Hassas Gruplar

Sayı	İnaz Mahallesi	Sadıkbey Mahallesi
Mülteciler	Yok	Yok
Engelli bireyler	10	20
65 yaş üstü bireyler	200	500
Kronik hastalığı/özel bakıma ihtiyacı olan kişiler	Yok	5-6
Kadın hane reisleri	20	5

3.4. Diğer İlgili Taraflar

Diğer ilgili taraflar, konumları, doğal veya diğer kaynaklara yakınlıkları ya da Alt Proje'ye dahil olan sektör veya taraflar nedeniyle Alt Proje ile ilgisi olabilecek bireyleri, grupları ve diğer tarafları içermektedir. Bu gruplar arasında yerel yönetim yetkilileri, topluluk liderleri, medya ve özellikle etkilenen topluluklarla çalışan sivil toplum kuruluşları yer alabilir.

Afyonkarahisar ilinde medya paydaşlarıyla düzenli ilişkiler sürdürmek, yerel ve ulusal düzeyde düzenli bilgi sağlamak için yeterlidir. Medya, her durumda kamuoyunu bilgilendirme ve Alt Proje'nin algısını oluşturma açısından önemli bir rol oynamaktadır.

Alt Proje kapsamındaki paydaş grupları Tablo 2'de belirtilmiştir.

Tablo 2: Paydaş Grupları

Paydaş Grubu	Etki/Risk Nedeni	İlgi Düzeyi	Etkileme Düzeyi
Projeden Etkilenen Taraflar	Mahalle Sakinleri (İnaz Mahallesi, Sadıkbey Mahallesi, En Yakın Yerleşimler- Yerel Arazi Sahipleri)	Yüksek	Yüksek
	İşletmeler (Afyonkarahisar İçme Suyu Arıtma Tesisi)	Orta	Yüksek
	Demiryolu	Yüksek	Orta
	Su Kaynağı (Yapay Baraj)	Yüksek	Düşük
	Alt Proje faaliyetleri kapsamında çalıştırılacak işçiler (tedarik zinciri dahil)	Yüksek	Yüksek
Hassas Bireyler	- Engelli bireyler 65 yaş üstü bireyler - Kadın hane reisleri	Yüksek	Yüksek

veya Gruplar				
Diğer İlgili Taraflar	Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)	Alt Proje'nin çevresel ve sosyal etkileri (STK'nın faaliyet alanına bağlı olarak değişkenlik gösterebilir)	Yüksek	Düşük
	- Kamu Kurumları - Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı - Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı - Afyonkarahisar Kaymakamlığı, Afyonkarahisar Valiliği - Afyonkarahisar Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - Yerel Yönetimler - Basın Kuruluşları - Yerel Gazeteler	Alt Proje' den üretilen enerji ile olumlu bir etki beklenmektedir. Kamu kurumları, izin süreçlerine, arazi edinimi süreçlerine veya topluluklarla istişarelerin düzenlenmesine dahil olabilir.	Yüksek	Orta

4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

4.1. Proje Hazırlık Aşamasında Paydaş Katılımının Özeti

Proje hazırlık aşamasında, 10 MW altındaki projeler için öngörülen paydaş katılım faaliyetleri kapsamında yerel paydaşlarla sınırlı bir etkileşim gerçekleştirilmiştir. Özellikle, sosyal etki alanı içinde yer alan İnaz ve Sadıkbey Mahalleleri muhtarları ile toplantılar düzenlenmiş, yerel topluluklardan geri bildirim alınmış ve proje ile ilgili olası etkiler hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Ancak, bu aşamada daha geniş kapsamlı bir paydaş katılım faaliyeti düzenlenmemiştir. İlerleyen aşamalarda gerekli görülmesi halinde ek paydaş katılım mekanizmaları geliştirilecektir.

4.2. Paydaş Katılım Planı

Paydaş katılım programının temel hedefleri ve çeşitli paydaş katılım faaliyetleri için planlanan takvim, Alt Proje süresince hangi aşamalarda ve hangi periyotlarla bu faaliyetlerin gerçekleştirileceğini tanımlamaktadır. Kamu toplantıları, toplantı yerleri ve zamanlamaları konusunda henüz karar verilmemişse, kişilerin yaklaşan fırsatlar hakkında nasıl bilgilendirileceğine dair bilgiler sağlanmaktadır.

Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaşların açık bir profilini oluşturmayı ve Alt Proje ile paydaşlar arasındaki ilişkileri net bir şekilde tanımlamayı garanti altına almaktadır. Matriste belirtilen konu başlıklarında, önceden belirlenen zaman çizelgesine uygun olarak tüm paydaşlarla toplantılar yapılması büyük önem taşımaktadır. Gerektiğinde toplantı sıklığı artırılabilir.

Tablo 3'te yer alan PKP, paydaşların Alt Proje 'ye olan ilgi düzeyini, katılımın nasıl sağlanacağını, katılım sıklığını ve Afyonkarahisar Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından yürütülecek faaliyetleri içermektedir. Aşağıda yer alan matris, bu programın tablo haline getirilmiş versiyonudur.

Tablo 3'te analiz edilen bölümler şunlardır:

- Toplantı/Görüşme Konusu: Paydaşlarla belirlenen sıklıkta ele alınması gereken konuları belirler.
- Bilgilendirme Yöntemi: Yüz yüze toplantılar, web sitesi duyuruları, SMS mesajları, broşürler gibi iletişim araçlarını ve yöntemlerini tanımlar.

- Sıklık: Katılım faaliyetleri için bir takvim oluşturur.

Afyonkarahisar Belediyesi temsilcileri tarafından sorumlu kişi veya birim belirlenmelidir. Gerçek paydaş katılım çalışmaları üçüncü bir tarafa devredilmiş olsa bile, paydaş katılım sürecinin uygulanmasından Afyonkarahisar Belediyesi sorumlu olacaktır.

Aşağıdaki paydaş katılım programı, paydaş grupları için temel özellikleri, tercih edilen bildirim yöntemlerini ve özel gereksinimleri içermektedir.

Tablo 3: Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grubu	Temel Özellikler	Tercih Edilen Bildirim Yöntemleri	Sıklık	Özel Gereksinimler
Doğrudan Etkilenen Topluluklar				
Etkilenen yerleşim yerlerindeki sakinler ve muhtarlar	İnaz Mahallesi Sadıkbey Mahallesi	• Web sitesi • Broşürler, posterler • Duyurular • Afyonkarahisar Belediyesi'nde bilgi masası • Muhtarlar aracılığıyla duyurular • Basın bülteni • Sosyal medya • Yüz yüze bilgilendirme toplantıları	-İnşaat aşaması başlamadan önce - İnşaat başladıktan sonra aylık kontroller yapılabilir. - Ayrıca, gerektiğinde (önemli bir değişiklik olduğunda)	-Erişilebilir danışma fırsatları
EA'daki Hassas Gruplar	- Engelli bireyler - 65 yaş üstü bireyler - Kadın hane reisleri	• Yüz yüze görüşmeler • Telefon görüşmeleri • Sosyal medya • Afyonkarahisar Belediyesi web sitesi • Broşürler, posterler • Duyurular • Bilgi masası • Broşürler	- İnşaat aşaması başlamadan önce - İnşaat başladıktan sonra aylık kontroller yapılabilir. - Ayrıca, gerektiğinde (önemli bir değişiklik olduğunda)	- Toplantılara ulaşım desteği - Özel yüz yüze görüşmeler - Toplantılarda işaret dili desteği.
Alt Proje Çalışanları	- İnşaat ve işletme aşamasındaki iş gücü	• Bilgilendirme broşürleri • Şikâyet mekanizması	-Aylık	- İş güvenliği (Toolbox) eğitimleri
Alt Proje Alanı Yol Güzergahındaki Tesisler	- Afyonkarahisar İçme Suyu Arıtma Tesisi	• Bilgilendirme broşürleri • Şikâyet mekanizması	- İnşaat aşaması başlamadan önce	- Erişilebilir danışma fırsatları

Paydaş Grubu	Temel Özellikler	Tercih Edilen Bildirim Yöntemleri	Sıklık	Özel Gereksinimler
		- Bilgilendirme toplantıları - Yüz yüze danışmalar	- Gerektiğinde (önemli bir değişiklik olduğunda)	
Demiryolu	- Yakındaki önemli ve hassas altyapı.	Resmi yazışmalar, demiryolu yetkilileri ile toplantılar	İnşaat aşamalarında gerektiğinde	- İnşaat faaliyetleri ve takvimine ilişkin net bilgi - Gürültü ve titreşim yönetim önlemleri - Risk azaltma planları.
Arazi Sahipleri (Alt Proje Alanı Yakınında)	Alt proje alanı çevresindeki yerel arazi sahipleri, çoğunlukla tarımsal amaçlarla arazilerini kullanan çiftçiler. Arazi kullanımı, çevresel etkiler ve mülklerine erişim konularında endişeleri olabilir.	- Muhtar aracılığıyla toplantılar, resmî duyurular, topluluk toplantıları - Yazılı materyaller (broşürler, mektuplar))	- İnşaat aşaması başlamadan önce - Gerektiğinde (önemli bir değişiklik olduğunda)	- Proje etkileri hakkında net iletişim - Araziye erişimin devamlılığına dair güvence - Etkili bir şikâyet mekanizması
Su Kaynağı (Yapay Baraj)	Sulama veya depolama amaçlı yönetilen su kaynağı; su kalitesi ve görsel etkiler konusunda hassas.	Mektuplar, topluluk bültenleri, yerel yönetime güncellemeler	Üç ayda bir veya önemli proje kilometre taşlarında	Toz ve hava kirliliği kontrolü, su kalitesi izleme raporları ve görsel etki azaltma önlemlerinin temini.
Doğrudan Dahil Olan Kamu İdareleri				
Ulusal Düzey	-Kamu kurumları	- Yüz yüze toplantılar - Yazışmalar	-Üç ayda bir	-İş akışına uygun olarak
İl Düzeyi	-Kamu kurumları	- Yüz yüze toplantılar - Telefon görüşmeleri - Yazışmalar	-Üç ayda bir	-İş akışına uygun olarak
Dolaylı Olarak Etkilenen Topluluklar				
Afyonkarahisar'daki Tüm Sakinler	- Afyonkarahisar Belediyesi hizmet alanı kapsamındaki tüm sakinler	- Web sitesi - Sosyal medya - Broşürler, posterler	- Yıllık	- Erişilebilir bilgilendirme
Afyonkarahisar'daki Tüm Hassas Gruplar	- Afyonkarahisar Belediyesi hizmet alanı kapsamındaki tüm hassas gruplar	- Web sitesi - Sosyal medya - Broşürler, posterler	- Yıllık	- Erişilebilir ve uygun bilgilendirme
Dolaylı Olarak Dahil Olan Kamu İdareleri				
Ulusal Düzey	- Hükümet yetkilileri	Yazışmalar	- Yıllık	- İş akışına uygun olarak
İl Düzeyi	- Hükümet yetkilileri	Yazışmalar	- Yıllık	- İş akışına uygun olarak
İlçe Düzeyi	- İlçe belediyeleri, dolaylı olarak etkilenen mahallelerin muhtarları	Yazışmalar	- Yıllık	- İş akışına uygun olarak
Medya/Basın				

Paydaş Grubu	Temel Özellikler	Tercih Edilen Bildirim Yöntemleri	Sıklık	Özel Gereksinimler
Basın Ajansları	- Basın Ajansları	- Yüz yüze toplantılar - Telefon görüşmeleri	- Yıllık	- Ön bildirim
Yerel gazeteler	- Yerel gazeteler	- Yüz yüze toplantılar - Telefon görüşmeleri - Basın bültenleri - Röportajlar	- Yıllık	- Ön bildirim

4.3. Proje Paydaşlarının İhtiyaçlarının ve Paydaş Katılımı ile Geri Bildirim İçin Kullanılacak Yöntem, Araç ve Tekniklerin Özeti

4.3.1. Kamu/toplum toplantıları

Afyonkarahisar Belediyesi tarafından Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) onaylandıktan sonra, sosyal etki alanında yer alan İnaz ve Sadıkbey Mahalleleri sakinlerinin katılımıyla bir Paydaş İstişare Toplantısı (PİT) düzenlenecektir. Bu toplantı, proje hakkında bilgilendirme yapmak, yerel halkın sorularını yanıtlamak ve varsa endişelerini dile getirmelerini sağlamak amacıyla gerçekleştirilecektir. Bu toplantı, projenin sosyal etkilerini en aza indirmede ve yerel toplulukla iş birliğini güçlendirmede önemli bir adım olacaktır.

4.3.2. Medya iletişimi

Alt proje tarafından etkilenen topluluklarda farklı yaş ve geçmişe sahip bireyler arasında yerel medya kullanımı yaygın olduğundan, çeşitli medya kanalları aracılığıyla geniş çaplı bilgilendirme yapılacaktır. Bu kanallar arasında yerel radyo ve televizyon istasyonları, gazeteler, sosyal medya, topluluk web siteleri ve forumlar, SMS ve mobil bildirimler, kamu duyuru panoları ile topluluk toplantıları veya kamu duyuruları yer alacaktır. Bilgilendirmenin geniş çapta yayılmasını sağlamak amacıyla belediyenin iletişim platformları ve kanalları da kullanılacaktır.

4.3.3. İletişim materyalleri

Broşürler, el ilanları, afişler vb. gibi çeşitli iletişim araçları ve materyaller aracılığıyla halka yazılı bilgiler sunulacaktır. Afyonkarahisar Belediyesi, ayrıca, alt proje ile ilgili temel güncellemeleri ve alt projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporları düzenli olarak web sitesinde güncelleyecektir. Web sitesi ayrıca, alt proje için şikâyet mekanizması hakkında bilgi de sağlayacaktır (bkz. Bölüm 4.3.7). Tüm paydaş katılım süreçleri, katılımcı listeleri, fotoğraflar, kayıtlar vb. gibi istişare ve destekleyici belgelerle kayıt altına alınacak, izlenecek, değerlendirilecek ve raporlanacaktır.

4.3.4. Medya ve yerel temsilciler için proje gezileri

Gerektiğinde, alt projenin inşaat, işletme ve hizmetten çıkarma aşamaları da dâhil olmak üzere tüm süreçlerinde, medya kuruluşları veya yerel yönetim temsilcilerinden seçilmiş paydaşlar için saha ziyaretleri veya tanıtım turları düzenlenecektir.

4.3.5. Bilgilendirme masaları

Afyonkarahisar Belediyesi binasında bulunan Bilgilendirme Masası, yerel halka paydaş katılım faaliyetleri, inşaat güncellemeleri, şikâyet yöntemlerine ilişkin iletişim bilgileri vb. konularda bilgi sağlayacaktır. Çeşitli alt projelere ilişkin sosyal ve çevresel konular hakkında broşürler ve el ilanları da bu bilgilendirme masalarında temin edilecektir.

4.3.6. Hassas grupların görüşlerini içermeye yönelik önerilen strateji

Alt proje, dezavantajlı ve hassas grupların (kadınlar, yaşlılar ve engelliler) bilgiye eşit şekilde erişimini sağlamaya, geri bildirimde bulunmalarına ve şikâyetlerini iletmelerine yönelik özel önlemler alacaktır. Hassas paydaşların belirlenmesi sürekli bir süreç olup düzenli olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Buna uygun olarak, kadınların, yaşlıların ve engellilerin bilgilendirilmesi, görüş ve endişelerinin uygun bir şekilde anlaşılmasını sağlamak amacıyla katılım yöntemleri uyarlanacaktır. Gerekli görüldüğünde, hassas gruplara yönelik odak grup toplantıları veya özel kadın toplantıları düzenlenmesi de planlanabilir.

4.3.7. Bilgi paylaşımı

Alt projenin yaşam döngüsünün erken aşamalarından itibaren, alt proje ve şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgiler bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller ve

duyuru panoları ile SMS ve WhatsApp grup mesajları aracılığıyla halka duyurulmaya devam edilecektir. Mevcut Afyonkarahisar Belediyesi web sitesi (<https://www.afyon.bel.tr>) ve istişare toplantıları, alt proje belgelerinin duyurulması için kullanılacaktır.

Alt proje belgeleri, ÇSYP ve PKP de dâhil olmak üzere, Afyonkarahisar Belediyesi ofisinde ve ilçe belediye ofislerinde mevcut olacaktır. Alt projeye ilişkin afişler, broşürler ve şikâyet mekanizması ile ilgili bilgiler, İnaz ve Sadıkbey mahalle muhtarlarının ofislerinde, kahvehanelerde veya camilerde sağlanacaktır. Alt projeye dair güncellemeler (inşaat faaliyetlerine ilişkin haberler ve temel çevresel ve sosyal veriler dâhil) Afyonkarahisar Belediyesi'nin web sitesinin ana sayfasında da yayınlanacaktır. Ayrıca, alt projenin Şikâyet Mekanizması ile ilgili detaylar web sitesinde paylaşılacaktır. Paydaşların şikayetlerini iletebilmelerini sağlamak amacıyla e-posta (info@afyon.bel.tr) aracılığıyla elektronik bir şikâyet bildirim sistemi kurulacak ve 444 03 83 numaralı iletişim hattı erişilebilir olacaktır. Afyonkarahisar Belediyesi, web sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve bakımını sağlayacaktır.

5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

5.1. Kaynaklar

Afyonkarahisar Belediyesi, Paydaş Katılım Planı (PKP) ve Şikâyet Mekanizması (ŞM)'nin uygulanması için insan ve finansal kaynakları seferber edecektir. PKP ve ŞM faaliyetleri, Afyonkarahisar Belediyesi tarafından denetlenecektir. Bu PKP'de belirtildiği üzere, belediye, yüklenicilerle paydaş katılım faaliyetlerini koordine etmekten birincil derecede sorumlu olacaktır. Şikâyetlerin, taleplerin ve geri bildirimlerin toplanması, doğrudan Afyonkarahisar Belediyesi'nin Çevresel ve Sosyal Uzmanı ile Yükleniciler tarafından yönetilecektir.

Afyonkarahisar Belediyesi tarafından sağlanacak finansal kaynaklar şunları içerecektir:

- Web sitesinde projeye özel bir sayfa
- Elektronik bir şikâyet veri tabanı
- Paydaş katılım kayıtları
- PKP gerekliliklerine uygun olarak kullanılacak basılı materyaller (rehberler, broşürler, afişler vb.)

5.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar

Afyonkarahisar Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB), PKP'nin uygulanmasından sorumlu ana birimdir. Afyonkarahisar Belediyesi PUB bünyesinde, PKP ve ŞM'den sorumlu atanmış personel bulunacaktır. Bu paydaşların rol ve sorumlulukları aşağıdaki Tablo 4'te özetlenmiştir.

Tablo 4: PKP Uygulamasında Temel Aktörlerin/Paydaşların Rol ve Sorumlulukları

Kurumlar	Roller ve Sorumluluklar
Afyonkarahisar Belediyesi Şikâyet Mekanizması İrtibat Kişisi	- PKP'nin planlanması ve uygulanması, - ILBANK PUB ile yakın iş birliği içinde paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesi, - Şikâyetlerin yönetimi ve çözümü, - Belirli PKP faaliyetleri hakkında istişarelerin gerçekleştirilmesi, - Önemli inşaat faaliyetlerinin duyurulması (örneğin, yol kapanmaları ve hizmet kesintileri), - PKP faaliyetlerinin uygulanmasına ilişkin ILBANK PUB'ye raporlama yapılması, - PKP'de tanımlanan şikâyet mekanizmasının düzgün bir şekilde uygulanması ve genel uygulama durumu hakkında ILBANK PUB'nin bilgilendirilmesi.
ILBANK	- Afyonkarahisar Belediyesi'nin sorumluluklarını yerine getirip getirmediğinin izlenmesi ve kontrol edilmesi, - Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin uygun şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla PUB'lerin oluşturulmasını hızlandırma ve izleme, - Şikâyet mekanizması ve paydaş katılım süreçlerinin uygun şekilde uygulanması için tarafların koordinasyonunun sağlanması,
Ç&S Danışmanı	- Ç&S Danışmanı, ILBANK ve DB onayı için Çevresel ve Sosyal Değerlendirme Çalışma Raporlarını (ÇSYP ve PKP) hazırlamaktan sorumludur, - Alt Proje kapsamında halk ve STK'lar için düzenlenecek ÇSYP tanıtım toplantısının organizasyonuna katılmak, - Paydaşların endişeleri/görüşleri doğrultusunda raporları nihai hale getirmek.
OEDAŞ	Enerji Nakil Hattı inşaatı ve ilgili arazi edinimi ile bağlantılı olarak PKP sürecinde Afyonkarahisar Belediyesi ile iş birliği yapmak,
Yükleniciler/Alt Yükleniciler	- Paydaşlarla etkileşim konularında Afyonkarahisar Belediyesi'ni bilgilendirmek, - Inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikâyetleri Afyonkarahisar Belediyesi ile yakın iş birliği içinde iletmek ve çözmek, - Önemli inşaat faaliyetleri (örneğin, yol kapanmaları ve hizmet kesintileri) ve paydaşlarla etkileşimle ilgili konular hakkında ILBANK PUB ve Afyonkarahisar Belediyesi'ni bilgilendirmek, - Şikâyetlerin takibi için Afyonkarahisar Belediyesi ŞM Odak Noktası ile iletişimi sürdürmek, - Paydaş İstişare Toplantıları ve kamuoyu bilgilendirme ile ilgili etkinlikleri düzenlemek ve yürütmek, - Yerel toplulukları çevresel ve sosyal konular (örneğin, gürültü, titreşim, su kalitesi izleme, topluluk sağlığı ve güvenliği vb.) hakkında bilgilendirmek, - Alt projenin Ç&S performansı ve alt yükleniciler de dâhil olmak üzere iş gücü için Afyonkarahisar Belediyesi'nin ŞM gerekliliklerine uygun olarak, çalışmalar başlamadan önce bir şikâyet mekanizması geliştirmek ve uygulamak,
Ulusal Hükümet Departmanları	Lisanslar, izinler, onaylar gibi PKP'deki bazı faaliyetlerin uygulanmasına katılmak ve Alt Proje Raporlarını kamuya sunmak ve halkla etkileşime girmek

Afyonkarahisar Belediyesi tarafından paydaş katılım planının uygulanmasına yönelik geçici bir bütçe karşılanacaktır.

6. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Uluslararası gereklilikler doğrultusunda, Afyonkarahisar Belediyesi tarafından, Alt Proje'den etkilenen toplulukların ve iş gücünün endişelerini ve şikayetlerini almak, çözmek ve takip etmek amacıyla bir şikâyet mekanizması kurulacaktır. Dünya Bankası'na göre Şikâyet Mekanizması (ŞM), Afyonkarahisar Belediyesi tarafından alt projenin ömrü boyunca, ön inşaat, inşaat ve işletme aşamalarını da kapsayacak şekilde uygulanacaktır. Afyonkarahisar Belediyesi, ilgili taraflar ve hassas gruplar için erişilebilir olacak ve tüm şikayetlere (şikayetler, talepler, görüşler, öneriler) en kısa sürede yanıt verecektir. Şikâyet mekanizmasının en önemli noktası, tüm şikayetlerin etkin bir şekilde alınmasını, kaydedilmesini, çözülmesini ve yanıtlanmasını sağlamaktır. Ayrıca, içeriklerine bağlı olarak, Afyonkarahisar Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından değerlendirilerek düzeltici/düzenleyici eylemlerin alınması sağlanacak ve bu eylemler Afyonkarahisar Belediyesi PUB'nin ŞMİK tarafından kabul edilecektir. Şikayetlere verilen yanıtlar her iki taraf için de tatmin edici olacak şekilde hazırlanacak, faaliyetler takip edilecek ve şikâyet sahipleri düzeltici faaliyetlerin sonuçları hakkında bilgilendirilecektir. Ayrıca, şikâyet mekanizması anonim başvuruların ele alınmasını ve işleme konmasını sağlayacak şekilde tasarlanacaktır. Alt projede Ek 1'de yer alan Şikâyet Formu kullanılacak ve anonim şikayetlerin iletilmesine olanak tanıyacaktır. Buna ek olarak, alt projenin ŞM'si, Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) ile ilgili gizli şikayetleri almak ve ele almak için özel önlemler içeren bir kanal da barındıracaktır.

Afyonkarahisar Belediyesi PUB, tüm paydaşlarla yakın ilişkiler kurmaktan sorumlu olacaktır. İletişim bilgileri Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Afyonkarahisar Belediyesi İletişim Bilgileri

Web Sayfası	Telefon	Resmi Yazışmalar İçin Adres	E-posta
https://www.afyon.bel.tr	Çağrı Merkezi 444 03 83	Karaman Mahallesi Albay Reşat Çiğiltepe Caddesi No:11 03200 Merkez/Afyonkarahisar	info@afyon.bel.tr

Afyonkarahisar Belediyesi, şikayetleri, önerileri ve talepleri daha verimli bir şekilde dijital ortamda yönetmek amacıyla aktif olarak <https://ecozum.afyon.bel.tr/WebBasvuru/sikayetformu#/> web sitesini kullanmaktadır. Bu platform aracılığıyla, kullanıcılar şikâyet ve önerilerini iletebilir, belediye ile daha hızlı iletişim sağlayabilirler. Bkz. Şekil 3.

Şekil 3: Şikayetlerin Alınmasına Yönelik Afyonkarahisar Belediyesi Web Sitesinin Ekran Görüntüsü

Afyonkarahisar Belediyesi iletişim araçlarına ek olarak, şikayetlerin iletilmesi için aşağıdaki iletişim kanalları da kullanılabilir:

- İnşaat sahalarında işçi şikayetleri için belirlenen şikâyet kutuları ile ilgili mahalle muhtarları ve/veya şikâyet kutuları,
- İnşaat sahalarındaki saha yöneticileriyle doğrudan iletişim,
- Toplantılar ve resmi/gayriresmi istişareler.

Eğer herhangi bir çalışan, kamu paydaşı veya etkilenen grup, Afyonkarahisar Belediyesi PUB'nin Ç&S Ekibi tarafından sunulan çözümlerden memnun kalmazsa ya

da daha üst düzey bir açıklama talep ederse, şikayetler/talepler/öneriler aşağıda verilen iletişim adreslerinden paylaşılabilir. Ayrıca, yalnızca çalışanlara özel olarak, işyeri güvenliği, çalışma koşulları ve işçi hakları gibi konulara odaklanan ayrı bir şikâyet mekanizması sağlanacaktır. Çalışanlar, şikayetlerini gizli bir şekilde doğrudan süpervizörlerine, İK Departmanına veya Ç&S temsilcisine iletebilirler.

İLBANK, finansman sağladığı tüm uluslararası projelere ilişkin şikayetleri almak, değerlendirmek ve çözmek için Eylül 2021’de şeffaf ve kapsamlı bir ŞM kurmuştur ve ilgili mekanizma alt projenin süresi boyunca yürürlükte olacaktır. Şikayetçiler, dilerse aşağıdaki iletişim araçlarını kullanarak daha üst bir otorite olarak İLBANK’a şikayetlerini iletebilirler:

- **Web sitesi:** <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- **E-posta:** bilguidb@ilbank.gov.tr and etikuidb@ilbank.gov.tr
- **Telefon numarası:** +90 312-508 79 79

Resmi Yazışmalar İçin Adres: İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi, ŞM Ekibi (Mektuplar kişisel veya gizli olarak işaretlenmelidir) [Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/ANKARA](#) Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemidir. CİMER, alt proje paydaşları için devlet yetkililerine doğrudan alt proje ile ilgili şikayetlerini ve geri bildirimlerini iletebilecekleri alternatif ve tanınmış bir kanal olarak kullanılabilecektir.

- www.cimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi: 150
- Telefon numarası: +90 312 525 55 55
- Faks numarası: +90 0312 473 64 94
- Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı'na hitaben yazılmış mektup
- Valiliklerde bulunan toplum ilişkileri masalarına bireysel başvurular,
- Bakanlıklar ve ilçe kaymakamlıkları

Yabancılar İletişim Merkezi: Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sağlamaktadır. YİMER, alt proje paydaşları için alt projeye

ilişkin şikâyetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletebilecekleri alternatif ve bilinen bir kanal olarak kullanılabilecektir.

- www.yimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi: 157
- Telefon numarası: +90 312 5157 11 22
- Faks numarası: +90 0312 920 06 09
- Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı'na hitaben yazılmış mektup
- Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bireysel başvurular

CİMER ve/veya YİMER aracılığıyla iletilen alt projeyle ilgili her türlü şikâyet ve geri bildirim, Şikâyet Mekanizması (ŞM) veri tabanına kaydedilecek ve ŞM Prosedürleri uyarınca, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Kanun No. 6698, 2016) ve DB Şikâyet Çözüm Mekanizması gereklilikleri gözetilerek yönetilecektir.

Türkçe doldurulacak şikâyet formlarının İngilizce versiyonu Ek 1'de mevcuttur.

Paydaşlar için Şikâyet Mekanizmasının İşleyişi:

1. Şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgilendirme araçları hazırlanır. Yerel halk ve paydaşlar bilgilendirilir. Kullanılacak araçlar şunlardır:
 - a. Web sayfası
 - b. E-posta adresi
 - c. Broşür
 - d. Kamuya açık toplantılar
 - e. Telefon
 - f. Sıkça Sorulan Sorular (Broşür, web sayfası, bülten vb.)
2. Şikâyetlerin ve endişelerin iletilmesi için birden fazla kanal bulunmaktadır. Şikâyetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletebilir:
 - a. Telefon (Çağrı Merkezi ve ilgili birimler)
 - b. Afyonkarahisar Belediyesi merkez binasına bireysel ziyaret
 - c. Afyonkarahisar Belediyesi birimlerine yerleştirilecek şikâyet kutuları aracılığıyla başvuru

- d. İlgili kamu idareleri aracılığıyla (ilçe kaymakamlığı, belediye, İnaz ve Sadıkbey Mahalleleri muhtarları)
 - e. E-posta
 - f. Toplantılar
 - g. Afyonkarahisar Belediyesi personeli ve yerel iletişim masası aracılığıyla
 - h. Afyonkarahisar Belediyesi'ne yazılı dilekçe ile başvuru
 - i. Şantiye ziyaretleri sırasında ve diğer çeşitli yollarla
 - j. Afyonkarahisar Belediyesi, İLBANK ve yükleniciye ait alt proje şantiye ofislerine yerleştirilecek şikâyet kutuları aracılığıyla şikâyet formları ve dilekçelerle başvuru
3. Yukarıda belirtilen kanallar aracılığıyla alınan tüm şikayetler, Şikâyet Mekanizması İrtibat Kişisi (ŞMİK) tarafından toplanır ve kaydedilir.
4. Alınan şikayetler veri tabanına kaydedilir ve muhafaza edilir. (Şikâyet veri tabanı şablonu için Ek 1'e bakınız.)
5. Acil çözüm ve/veya destek gerektiren talepler aynı gün içinde yanıtlanacak ve destek sağlanacaktır. Tüm bekleyen şikayetler/talepler ise 2 iş günü içinde kaydedilecek, 10 iş günü içinde gözden geçirilerek değerlendirilecek ve en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırılacaktır. Şikâyetin çözümü için düzeltici önlemler alınacaktır.
- Afyonkarahisar Belediyesi ŞMİK, taslak yanıtı hazırlar ve Alt Proje Yönetiminin onayına sunmaktadır.
6. Alt proje sahasında meydana gelebilecek iş yerindeki cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (CSİ/CT) vakaları veya olası çocuk istismarı vakaları ile ilgili şikayetler, ŞM odak noktası (İLBANK merkezinde bulunan) tarafından ilgili yasal mercilere/hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir. Alt Proje Sahibi, inşaat aşaması başlamadan önce çalışanlara ve alt yüklenicilere eğitim verecektir. Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, cinsel taciz, cinsel sömürü ve istismarı ele alan kurallara uyumu da içeren davranış kuralları, personelin sözleşme koşullarında açıkça belirtilecektir. Bu kurallara uyulmaması durumunda doğacak sonuçlar sözleşmede net bir şekilde ortaya konulacaktır. Personele verilen eğitimin sonunda ölçme ve değerlendirme yapılmalıdır.
7. Şikayetler için bir izleme ve değerlendirme sistemi oluşturulmuştur. Şikayetlerin izleme süreci, izleme ve değerlendirme sisteminde kaydedilmektedir.

Tablo 6: Şikâyet Mekanizması Akış Şeması

Şikâyet Süreci	Gereklilik / Eylem
Şikâyetin Sunulması	Şikâyetin yukarıda açıklanan herhangi bir iletişim kanalı aracılığıyla alınması. (Bu aşamada, şikâyet çocuk istismarı, cinsel taciz ve istismar veya Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDŞ) ile ilgili hassas bir şikâyet içeriyorsa, şikâyetin alınmasını takiben 2 gün içinde derhal işlem yapılacaktır. Alt proje sahalarında meydana gelen cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz veya herhangi bir potansiyel çocuk istismarı vakalarına ilişkin şikayetler, Şikâyet Mekanizması (ŞM) odak noktası (İLBANK merkezinde bulunmakta olup) tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Cumhuriyet Başsavcılığı gibi ilgili yasal mercilere/hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir.)
Şikâyetin Kaydedilmesi	Örnek şikâyet kayıt matrisine giriş yapılarak kaydedilmesi. Tüm şikayetler iki iş günü içinde kaydedilecek ve şikâyet sahibine geri bildirimde bulunulacaktır. Şikâyet sahibi, şikâyetinin anonim olarak değerlendirilmesini talep ederse, bu şikâyet anonim olarak kaydedilecek ve talebi karşılanacaktır.
Şikâyetin İletilmesi	Şikâyetin, şikâyetle ilgilenmekten sorumlu ilgili kişilere (inşaat sahalarında saha yöneticisi ve PUB uzmanları) en geç şikâyetin alınmasını takiben üç iş günü içinde iletilmesi (acil durum şikayetleri hariç olup, bunlar uygun şekilde ele alınacaktır).
Şikâyetin Değerlendirilmesi	Şikâyetlerin on iş günü içinde değerlendirilmesi ve şikâyetin kabul edilebilirlik kriterlerini karşılayıp karşılamadığının belirlenmesi. Şikâyet geçerli değilse veya proje ile ilgili değilse, şikâyet sahibine ilgili açıklama sağlanacaktır.
Şikâyete Yanıt Verilmesi	Şikâyet geçerli ise, şikâyetin alınmasını takiben en geç on beş iş günü içinde düzeltici önlemlerin belirlenmesi ve uygulanması. Şikâyetin çözülmesi daha uzun süreceyse, şikâyet sahibine kısmi bir yanıt verilebilir ve Şikâyet Kapatma Formu doldurulabilir. Tüm yorumlar ve şikâyetler, şikâyet sahibinin sağladığı iletişim bilgileri doğrultusunda tercih ettiği iletişim yöntemine uygun olarak sözlü veya yazılı olarak yanıtlanacaktır. Bu noktada, anonim olarak kaydedilen bu şikâyetle ilgili yapılan işlemler ve sonuçların, anonim şikâyet sahiplerinin şikayetleri ve sonuçları hakkında bilgilendirilmeleri amacıyla Afyonkarahisar Belediyesi web sitesinde paylaşılması gerektiği unutulmamalıdır.
Şikâyetin Sonucunun Kaydedilmesi	Şikâyetin sonucunun kayıt matrisine kaydedilmesi.

Şikâyet Süreci	Gereklilik / Eylem
İtiraz Hakkı	Şikâyetin mevcut süreçle çözülmemesi halinde, başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal mercilere başvurabilir. Bu kurumlar aşağıdaki şekilde özetlenebilir: • Asliye Hukuk Mahkemeleri • İdare Mahkemeleri • Asliye Ticaret Mahkemeleri • İş Mahkemeleri ve • Kamu Denetçiliği Kurumu (https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/)

7. İZLEME VE RAPORLAMA

7.1. PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceğine ve Raporlanacağına Dair Özet

Şikayetler, talepler ve ilgili olaylara ilişkin aylık özetler ile düzeltici/önleyici eylemlerin uygulanma durumu, inşaat aşamasında Yüklenici tarafından ve işletme aşamasında Afyonkarahisar Belediyesi tarafından hazırlanacaktır. Bu özetler, alt projenin inşaat aşamasında Yüklenici tarafından hazırlanacak olan ve Afyonkarahisar Belediyesi'ne sunulacak olan aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarına (ÇSİR) dahil edilecektir. Ayrıca, Yüklenici, şikayetleri aylık ÇSİR'lerde özetlemenin yanı sıra, doğrudan Alt Proje Sahibi'ne iletecektir. Aylık özetler/raporlar, şikayetlerin sayısı ve niteliği (varsa) ile Afyonkarahisar Belediyesi ve Yüklenici (ler)in şikayetleri zamanında ve etkili bir şekilde ele alma yetkinliğini değerlendirmek için bir araç olacaktır.

Olaylarla ilgili olarak, Yüklenici, çevresel, sosyal ve iş gücüyle ilgili meseleler, kazalar, olaylar veya zaman kaybı gibi beklenmedik gelişmeleri derhal Alt Proje Sahibi'ne bildirmekten sorumlu olacak ve alt proje süresince sahada bir olay kaydı tutacaktır.

Yüklenici tarafından hazırlanacak olan aylık ÇSİR'ler Afyonkarahisar Belediyesi'ne sunulacaktır. Afyonkarahisar Belediyesi tarafından üç ayda bir ÇSİR'ler ve altı ayda bir alt proje ilerleme raporları hazırlanacak ve Şikâyet Kaydı ile birlikte İLBANK'a sunulacaktır. İLBANK tarafından ise altı ayda bir ÇSİR'ler ve alt proje ilerleme raporları DB'ye iletilecektir.

Bu raporlar, belirtilen dönem içinde gerçekleştirilen sağlık, güvenlik, çevresel ve sosyal konuların yönetimi, şikâyet mekanizması ve paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin alt

projenin performansına dair bir özet içerecektir. Şikâyet Mekanizmasının (ŞM) etkin bir şekilde uygulanmasına yönelik tüm çabalar, alt projeye özel PKP kapsamında kullanılan formlar ve kayıtlarla belgelenecek ve belirlenen APG hedeflerine göre değerlendirilecek ve raporlanacaktır. Ayrıca, ŞM'yi kullanan şikayetçilerin kişisel bilgilerinin gizli tutulacağı ve bu bilgilerin söz konusu raporlarda asla paylaşılmayacağı unutulmamalıdır.

7.1.1. Paydaşlarla Etkileşime Yönelik Göstergeler

- Doğrudan ve Dolaylı Paydaşlar ile İlgili Gruplarla yapılan resmi ve gayri resmi toplantıların sayısı ve konumu,
- Dezavantajlı/Hassas gruplarla yapılan resmi ve gayri resmi toplantıların sayısı ve konumu (katılan grup türü belirtilerek: kadınlar, yaşlılar, engelliler vb.), bu toplantılara katılan kadın ve erkek sayısı,
- Yukarıdaki toplantılara katılan yerel halk ve mültecilerin sayısı,
- Her toplantıya ilişkin olarak alınan yorumların sayısı ve niteliği, bu toplantılar sırasında kararlaştırılan eylemler, bu eylemlerin durumu ve bu yorumların alt projenin çevresel ve sosyal yönetim sistemine nasıl dahil edildiği.

Resmi toplantılara ait tutanaklar ile resmi ve gayri resmi toplantılara ait özet notlar, bu PKP'ye ve çevresel ve sosyal üç aylık raporlara eklenerek kanıt niteliğinde sunulacaktır.

7.1.2. Şikâyet Mekanizmasına Yönelik Göstergeler

- Raporlama döneminde alınan şikayetlerin sayısı,
- Paydaşlardan alınan şikayetlerin sayısı ve şikâyet kategorisine göre sınıflandırılması ve analizi,
- Raporlama dönemi içinde (i) açılan, (ii) 30 günden uzun süredir açık olan, (iii) çözülen, (iv) kapatılan ve (v) şikayetçileri tatmin eden yanıtların sayısı (şikâyet kategorisine göre ayrıştırılmış olarak).

7.2. Paydaş Gruplarına Geri Bildirim

Alt projenin geliştirme ve inşaat aşamalarında, inşaat yüklenicileri, Afyonkarahisar Belediyesi Yönetimi için çevresel ve sosyal performansla ilişkin kısa aylık raporlar

hazırlayacaktır. Bu raporlar, paydaş katılım planının uygulanmasına dair güncellemeleri ve bu bölümde belirtilen göstergeleri içerecektir. Aylık raporlar İLBANK ile paylaşılacak olup, İLBANK üç ayda bir Dünya Bankası'na raporlama yapacaktır.

Afyonkarahisar Belediyesi Sosyal İşler Müdürü, paydaş gruplarına öncelikle alt projeden etkilenen belediyelerde ve/veya mahallelerde düzenlenecek halk toplantıları aracılığıyla geri bildirim sağlayacaktır. Toplantı tutanakları, sonraki kamu toplantılarında katılımcılarla paylaşılacaktır. Kişisel verilerin korunması kanunu kapsamında bireylere ait tanımlayıcı bilgiler çıkarıldıktan sonra özet bilgiler yayımlanacaktır. ŞM aracılığıyla alınan geri bildirimlere yazılı ve sözlü olarak yanıt verilecektir. Alt projeye ilişkin önemli güncellemeler, Afyonkarahisar Belediyesi'nin internet sitesinde yayımlanacaktır.

EKLER

Ek 1: Örnek Şikâyet Başvuru Formu ve Şikâyet Kapatma Formu

Şikâyet Formu

GES sahasında kullanılacaktır.

Referans No	
Ad – Soyad Şikâyet sahibi anonim kalma hakkına sahiptir. Ad ve adres vermek zorunlu değildir; ancak, şikâyetle ilgili geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunlar yaşanabileceği unutulmamalıdır.	
Tercih ettiğiniz iletişim yöntemi:	Lütfen işaretleyiniz ve detayları belirtiniz
E-posta	
Telefon	
Posta	
Diğer (Lütfen belirtiniz)	
İl/İlçe/Yerleşim:	
Tarih	
Şikâyet Kategorisi:	
1. Alt projeden etkilenen varlıklar/mülkler hakkında	
2. Altyapı hasarları hakkında (yollar, kanalizasyon sistemi, su kaynakları vb.)	
3. Gelir kaynaklarında azalma veya tamamen kayıp hakkında	
4. Çevresel sorunlar hakkında	
5. İstihdam süreci hakkında	
6. Trafik, ulaşım ve diğer riskler hakkında	
7. Uygunsuz davranışlar hakkında	
8. Diğer (Lütfen belirtiniz):	
Şikâyetin Açıklaması Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonucu nedir?	
Sorunun çözülmesi için nasıl bir işlem yapılmasını istersiniz?	

İmza:

Tarih:

Şikâyet Kapatma Formu

Şikâyet Kapatma Numarası:		
Gerekli acil eylemi tanımlayın:		
Gerekli uzun vadeli eylemi tanımlayın (gerekliyse):		
Tazminat Gerekli mi?	☐ EVET	☐ HAYIR
Düzeltilici Eylem ve Kararın Kontrolü		
Düzeltilici Eylem Aşamaları	Son Tarih ve Sorumlu Kurumlar	
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

TAZMİNAT VE SON AŞAMALAR

Bu bölüm, şikâyet sahibinin tazminat ödemesini alması ve şikâyetinin giderilmesi sonrasında doldurulacak ve imzalanacaktır.

Notlar:

Şikâyet Sahibi Ad-Soyad ve İmza

Sorumlu Kurum/Şirket Temsilcisinin Unvanı,
Adı-Soyadı ve İmzası

Tarih .../.../....

Şikâyet Veritabanı

Şikâyet Tarihi	Şikâyet Sahibinin Adı	Şikâyet Konusu	Düzeltilici Eylem	Şikâyet Durumu

GÖRÜŞ FORMU

TOPLANTI DETAYLARI						
Görüşülen Kurum				İletişim Yöntemi ☐ Telefon ☐ Yüz yüze ☐ Web sitesi ☐ Diğer		
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:						
Telefon						
Adres						
E-posta						
Paydaş Türü						
Kamu Kurumu	Özel Şirket	Profesyonel / Üniversite	Oda	STK	Sanayi	Medya
Toplantı Bağlamı						
Alt Proje ile İlgili Sorular:						
Alt Proje ile İlgili Endişeler/Geri Bildirim:						
Yukarıdaki Görüşlere Verilen Yanıtlar:						