



TURCAS BM KUYUCAK JEOTERMAL ELEKTRİK ÜRETİM A. Ş.

KUYUCAK JEOTERMAL ENERJİ SANTRALİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

AYDIN İLİ, KUYUCAK İLÇESİ, PAMUKÖREN BELDESİ, YÖRE MAHALLESİ



MGS PROJE MÜŞAVİRLİK MÜHENDİSLİK TİCARET LTD. ŞTİ.

Şehit Cevdet Özdemir Mah. Öveçler 4. Cad. 1351. Sk. No: 1/7 06460 Çankaya/ANKARA

Tel: +90 312 479 84 00 (pbx) Faks : +90 312 479 84 99

Web: www.mgsmuhendislik.com

E-posta: mgs@mgsmuhendislik.com

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	1
1.1. Genel Bakış	1
1.2. Paydaş Katılım Planının Amacı.....	1
2. PAYDAŞ KATILIM PLANI GEREKLİLİKLERİ	1
2.1. Türk Çevre Kanunu Gereklilikleri.....	1
2.2. Ekvator Prensipleri (EP).....	2
2.3. EBRD Gereklilikleri	2
2.4. IFC Performans Standardı Gereklilikleri	3
3. PAYDAŞ KATILIM PLANI KAPSAMI	4
3.1. Paydaş Tanımı ve Analizi.....	4
3.2. Paydaş Katılımı Yaklaşımı	5
3.2.1. ÇSED Süreci Öncesi Paydaş Katılımı	7
3.2.2. ÇSED Çalışmaları Sürecinde Paydaş Katılımı	8
4. İNŞAAT VE İŞLETME SÜRESİNCE ŞİKÂyet MEKANİZMASI	11
5. İZLEME VE RAPORLAMA	17

TABLolar DİZİNİ

Tablo1. Paydaş Katılım, Danışma ve Bilgilendirme Aktiviteleri Programı	5
--	---

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. İnternet Haber Sitesi.....	7
Şekil 2. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İnternet Sitesi.....	7
Şekil 3. Halk Katılım Toplantısı Gazete Duyurusu	9
Şekil 4. Halk Katılım Toplantısı Fotoğrafları	9
Şekil 5. Proje Yönetimi ve Çalışan Şikayeti Formu	15
Şekil 6. Proje Yönetimi ve Çalışan Şikayet Kayıt Formu.....	16

KISALTMALAR

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSYİP	Çevresel ve Sosyal Yönetim ve İzleme Planı
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
EP	Ekvator Prensipleri
IFC	Uluslararası Finans Kuruluşu
PKP	Paydaş Katılım Planı
PR	Performans Gereklilikleri
PS	Performans Standartları
SED	Sosyal Etki Değerlendirmesi
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
TOÖ	Teknik Olmayan Özet

1. GİRİŞ

Kuyucak Jeotermal Enerji Santrali (JES) Projesi için hazırlanan Paydaş Katılım Planı (PKP), proje ömrü ile ilgili bilgilendirme ve danışma aktiviteleri ile ilgili kapsamlı bir yaklaşım sunmayı amaçlamaktadır. Bu doküman projeden etkilenen ya da etkilenebilecek paydaş gruplarını tanımlamak, paydaşlar için katılım metot ve süreçlerini belirlemek ve şikâyet mekanizmasını açıklamak için hazırlanmıştır. Paydaş Katılım Planı canlı bir doküman olup proje süresince gerektiğinde güncellenecektir.

1.1. Genel Bakış

Jeotermal enerji, yerkabuğunun çeşitli derinliklerinde birikmiş ısının oluşturduğu, sıcaklıkları atmosferik sıcaklığın üzerinde olan ve çevresindeki normal yeraltı ve yerüstü sularına göre daha fazla erimiş mineral, tuz ve gaz içerebilen sıcak su, buhar ve gazlardan oluşan akışkandan elden edilen enerji olarak tanımlanabilir.

Proje; Aydın İli, Kuyucak İlçesi, Pamukören Beldesi, Yöre Mahallesi sınırlarında planlanmakta olup, 18 MW_e kurulu güç ile yılda 144.000.000 kWh elektrik enerjisi üretmesi için tesis edilecektir. Kuyucak Jeotermal Elektrik Santrali Projesi 2009/147 nolu ruhsat sahası içerisinde toplam 9.879 m² (0,9879 ha) alan içerisinde planlanmaktadır. Proje kapsamında gerekli olacak üretim kuyularının ve re-enjeksiyon kuyularının açılması ve jeotermal santral binasının yapımı, ruhsat sahalari içerisinde yer alacaktır.

1.2. Paydaş Katılım Planının Amacı

Paydaş Katılım Planı, çeşitli paydaş gruplarına izlenecek yolu açıklamak ve açık iletişimi sağlayan geri dönüşümü vepaydaşların görüş ve kaygılarını açıklayan şikâyet mekanizmasını tanımlamak amacıyla geliştirilmiştir.

PKP'nin temel amaçları şunlardır:

- Paydaş gruplarını ve iletişim yöntemlerini tanımlamak
- Paydaş katılımı için gerekenleri tanımlamak
- Etkilenen topluluklar ile açık bir iletişim sağlamak
- Sorumlulukları ve iletişim bilgilerini tanıtmak
- Şikâyet mekanizmasını sağlamak

2. PAYDAŞ KATILIM PLANI GEREKLİLİKLERİ

2.1. Türk Çevre Kanunu Gereklilikleri

Proje, 25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "ÇED Yönetmeliği"nin Ek II listesi kapsamında değerlendirilmiş ve 2014 yılında "ÇED Gerekliliği Değildir" belgesi almıştır. Daha sonra yapılan optimizasyon çalışmaları neticesinde, santralin kurulu gücü 18 MW_e'a yükseltilmiştir. 4,8 MW_e'lik kapasite artışı ÇED Yönetmeliği listelerinde yer alan 5 MW_e'lik (ÇED Yönetmeliği Ek-II Listesi) eşik değerin altında yer almakta olup, 18 MW_e'lik jeotermal enerji santrali ÇED Yönetmeliği hükümlerinden muaftır. Ulusal çevre mevzuatı dikkate alındığında ÇSED ve paydaş katılımı projeleri için herhangi bir zorunluluk yoktur.

2.2. Ekvator Prensipleri (EP)

Proje yatırım bedeli 10 milyon doların üzerinde olan projeler Ekvator Prensipleri kapsamına girmektedir. Danışma ve açıklama gerekliliklerini detaylandıran EP 5'e uygun olarak;

- Projeden etkilenen toplumlara yapısal ve kültürel olarak uygun bir şekilde danışılmalıdır.
- Süreç dış yönlendirmeden, girişimden, zorlamadan ve korkutmandan arındırılmalıdır.
- Proje sahibi etkilenen topluluklar ve diğer ilgili paydaşlar için yerel dilde ve kültürel olarak uygun Değerlendirme Dokümanları hazırlanmalıdır.
- Proje sahibi danışma sonucunda ortaya çıkan anlaşılmalı aksiyonları da içerecek şekilde danışma sürecini ve sonuçlarını kaydetmeli ve dikkate almalıdır.
- Çevresel ve sosyal riskleri ve olumsuz etkileri olan projeler için açıklamalar projenin erken sürecinde inşaat öncesi yapılmalı ve sürekli olarak devam ettirilmelidir.

Şikâyet mekanizmasını açıklayan EP 6'ya uygun olarak;

- Mekanizma Proje'nin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili şikâyet ve endişeleri almak ve çözümünü kolaylaştırmak için tasarlanmalıdır.
- Mekanizma projenin birincil kullanıcılar olan etkilenen topluluklar üzerindeki risklerine ve etkilerine uygun ölçekli olmalıdır.
- Mekanizma endişeleri derhal gidermeli, kültürel olarak uygun anlaşılabilir ve şeffaf ve ücret ödemedi ulaşılabılır ve endişeyi dile getireni cezalandırmayan danışma süreci kullanılmalıdır.
- Mekanizma adli ve idari yolların erişimini engellememeli
- Proje sahibi etkilenen toplulukları Paydaş Katılım sürecinde mekanizma ile ilgili bilgilendirmelidir.

2.3. EBRD Gereklilikleri

EBRD'nin PR 10: Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı performans gereksinimleri kapsamında Paydaş Katılımı Planının yapılması gerekmektedir.

EBRD, Paydaş Katılım Planını iyi bir iş uygulamasının ve kurumsal yurttaşlığın en önemli unsurlarından biri olarak ve projelerin kalitesini arttırmanın önemli bir yolu olarak görmektedir.

Paydaş katılım süreci, müşterinin yatırımları ile ilgili çevresel ve sosyal konuları değerlendirme, yönetme ve izlemenin önemli bir bileşenidir.

PKP'nın amaçları;

- Projeden etkilenen veya etkilenecek kişi veya topluluklar ile diğer ilgili tarafları tanımlamak,
- Bilgilendirme ve danışma yoluyla bu paydaşların potansiyel olarak etkilenebileceği çevresel ve sosyal konular hakkında uygun bir şekilde ilgilenildiğinden emin olmak,
- Projenin uygulanması sırasında, anlamlı danışma yoluyla sürekli olarak paydaşlar ile yapıcı bir ilişki sürdürmek.

2.4. IFC Performans Standardı Gereklilikleri

Proje ve projeden etkilenen paydaşlar arasında yapıcı bir ilişki kurmak ve bu ilişkiyi sürdürmeyi amaçlayan Paydaş Katılımı sürekli bir süreç olup, şunları içermesi gereklidir: (i) paydaşlar ile anlamlı müzakere sağlamak için halka gerekli bilgilerin bildirilmesi, (ii) olası etkilenecek taraflar ile anlamlı görüşmelerin sağlanabilmesi, (iii) yorum ya da şikâyet bildirmek isteyen kişilerin belirlenmiş bir yöntem ile bunu gerçekleştirebilmeleri. Bu süreç proje planlama aşamasının erken aşamalarında başlamalı ve proje süresince devam etmelidir. Paydaş katılım sürecine diğer katılımcılar gibi katılmayacak hassas paydaşlar için özengösterilmelidir.

3. PAYDAŞ KATILIM PLANI KAPSAMI

3.1. Paydaş Tanımı ve Analizi

Paydaş tanım ve analizi projenin en önemli adımları arasındadır. Bu çerçevede, ele alınması gereken özel yönetim konuları, paydaş tanımlama ve analiz, planlama sürecinde yer alacağı sosyal ve kurumsal bağlamda temel bir anlayış sağlar.

1. Paydaş Tanımı:

Kilit paydaşlar aşağıdaki kişi ve kurumlardan oluşmaktadır;

- ✓ Geniş bir yelpazede hükümet ve bağlı kurumlar
- ✓ Yerel Kişiler,
 - Kuyucak'ta ve yakın yerleşim yerlerinde yaşayanlar
 - Hassas insanlar
- ✓ Perakendeciler ve proje için hizmet sağlayan diğer tedarikçi firmalar
- ✓ İşçiler (Yatırımcı ve alt taşeronlar için çalışanlar)
- ✓ Yerel iş ve ekonomik sektörler
- ✓ Kitlesel medya ve iletişim ağı
- ✓ Ulusal ve Yerel Sivil Toplum Kuruluşları (STK)

2. Paydaşların Belirlenmesi:

Paydaşlar aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

- ✓ Kurum ve Kuruluşlar
 - Aydın Valiliği
 - Aydın Büyükşehir Belediyesi
 - Kuyucak Kaymakamlığı
 - Kuyucak Belediyesi
 - Kuyucak İlçe Jandarma Komutanlığı
 - İlgili Muhtarlıklar
 - Aydın İl Sağlık Müdürlüğü
 - Türkiye Elektrik İletim Şirketi
 - Aydın Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü
 - Aydın Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü
 - Aydın Müze Müdürlüğü
 - Orman ve Su İşleri Bölge Şubesi
 - Kuyucak İlçe Tarım Müdürlüğü
 - Aydın Tabipler Odası
 - Aydın Halk Sağlığı Müdürlüğü
 - Aydın Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü
 - Aydın Ticaret Odası
 - Tarım Kooperatif Müdürlükleri
 - Malzeme sağlayıcı firmalar
 - Alt yükleniciler
 - Kamu hizmeti veren kurumlar
- ✓ Yerel halk
 - Aydın ili sakinleri
 - Kuyucak ilçe sakinleri
 - Pamukören sakinleri
 - Yakınlardaki mahalle sakinleri
 - İstihdam edilenler
 - Hassas gruplar
- ✓ Ulusal ve yerel medya kanalları

- ✓ Diğerleri
 - Mesleki odalar
 - Diğer sivil toplum kuruluşları

3.2. Paydaş Katılımı Yaklaşımı

PKP'nın bu bölümü ÇSED sürecinde ve proje ömrü boyunca yapılan ve yapılacak paydaş katılım çalışmalarını açıklar. Ana katılım takvimi **Tablo 1**'de verilmiştir. Gelecek katılım aktiviteleri için zamanlama "canlı" olarak düşünülmelidir. Proje ilerledikçe, daha önceden belirlenen programlar, belirli faaliyetler için ayrıntı ve zaman bilgileriyle birlikte güncellenecektir.

Tablo 1. Paydaş Katılım, Danışma ve Bilgilendirme Aktiviteleri Programı

Dönem	Paydaşlar	Faaliyet	Zaman	Aşama	Sorumlu
ÇSED'en önce	Tüm Paydaşlar	<ul style="list-style-type: none"> • Yerel ve ulusal gazetelerdeki haberler • Devlet kurumundaki ve proje sahibinin resmi sitesindeki duyurular 	2014-2015	Tamamlandı	• Proje Sahibi
	Resmi Kuruluşlar	<ul style="list-style-type: none"> • İstişare toplantıları 	2014-2015	Tamamlandı	• Proje Sahibi
ÇSED sürecinde	Resmi Kuruluşlar	<ul style="list-style-type: none"> • Resmi yazışmalar ve toplantılar • Proje Bilgilendirme Broşürü 	Ekim-Aralık 2015	Tamamlandı	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Sahibi • MGS
	Sivil Toplum Kuruluşları				
	Yerel Halk	<ul style="list-style-type: none"> • Sahada sosyal araştırma çalışması • Halk Katılım Toplantısı • Proje Bilgilendirme Broşürü • Gazete duyuruları • Resmi sitelerdeki duyurular 	Kasım-Aralık 2015 Halkla Görüşme: 29.12.2015	Tamamlandı	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Sahibi • MGS
	Yerel Otoriteler	<ul style="list-style-type: none"> • Yerel otoritelerle birebir görüşmeler • Resmi sitelerdeki duyurular 	Ekim-Aralık 2015	Tamamlandı	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Sahibi • MGS
ÇSED'en sonra	Tüm Paydaşlar	<ul style="list-style-type: none"> • ÇSED, TOÖ, ÇSYİP ve PKP'nın taslağının websitede yayınlanması 	Karar verilecek	Planlama aşamasında	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Sahibi • MGS

Dönem	Paydaşlar	Faaliyet	Zaman	Aşama	Sorumlu
		<ul style="list-style-type: none">• Mahallaha muhtarlarının duyuru panoları			
Gelecekteki Faaliyetler	Dvlet Kuruluşları Yerel Otoriteler	<ul style="list-style-type: none">• Resmi Evraklar• Medya (Ulusal ve Yerel gazeteler)• Resmi Dairelerdeki Duyurular• Resmi Web Siteleri• Şikâyet Mekanizması	Proje boyunca	Yapım ve işletim aşamasında	• Proje Sahibi
	Yerel Halk	<ul style="list-style-type: none">• Medya (Ulusal ve Yerel Gazeteler)• Resmi Dairelerdeki Duyurular• Belediye ve Mahalle Muhtarları aracılığıyla el ilanları ve broşürler• Resmi Web Siteleri• Şikâyet Mekanizması	Proje boyunca	Yapım ve işletim aşamasında	• Proje Sahibi

3.2.1.ÇSED Süreci Öncesi Paydaş Katılımı

ÇSED süreci öncesi, yerel ÇED yönetmeliği kapsamında çevresel etki değerlendirme çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmalarda ulusal ve bölgesel kamu kurumları ile yazılı ve sözlü yazışmalar yapılmıştır. Kurumların proje ile ilgili görüşleri alınmıştır. Ayrıca, duyurular ve haberler online ve basılı gazetelerde yayınlanmıştır. Bu sunum ve duyurular paydaşlara projenin başlangıcı ile bilgi vermiştir.



Şekil 1.İnternet Haber Sitesi



Şekil 2. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İnternet Sitesi

3.2.2.ÇSED Çalışmaları Sürecinde Paydaş Katılımı

Bu aşamada, projenin kapsamı, etkileri, azaltma önlemi ve izleme sürecini içeren bilgiler paydaşlara sunulacaktır. Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme kapsamında yapılan Paydaş katılım faaliyetleri aşağıda yer almaktadır,

- ✓ Uzman sosyolog tarafından saha araştırma çalışması
- ✓ Halk katılım toplantısı
- ✓ Paydaşlarla birebir detaylı görüşmeler ve fikir, öneri, şikâyetleri alma.
- ✓ Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Raporu (ÇSED), Paydaş Katılım Planı(PKP), Teknik Olmayan Özet ve Çevresel ve Sosyal Yönetim ve İzleme Planı hazırlanmış ve bu dokümanlar halk ile paylaşım için yayımlanacaktır.

Kuyucak Jeotermal Enerjiye Dayalı Elektrik Santrali Projesi için sürdürülen Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi çalışmaları kapsamında 29.12.2015 Salı günü Halkın Katılım Toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantı yeri olarak proje alanına en yakın yer olan Yöre Mahallesi bulunan Yeşil Yöre Kahvesi seçilmiştir. Toplantı ile ilgili duyuru yerel gazete olan 18.12.2015 tarihli Güzel Hisar gazetesinde yayınlamıştır. Ayrıca, toplantı günü Yöre Mahallesi camisindeki hoparlörlü duyuru sistemi kullanılarak toplantı ile ilgili duyuru mahalle sakinlerine yapılmıştır.

Toplantıya Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi çalışmalarını yürüten MGS Proje yetkilileri, yatırımcı firma olan TURCAS BM Kuyucak Jeotermal Elektrik Üretim A.Ş. yetkilileri ve bölge halkın katılmıştır. Toplam katılımcı sayısı 25'tir.

MGS Proje'nin temsilcileri proje hakkında bir sunum yapmıştır. Sunumda aşağıdaki konular hakkında detaylı bilgi vermiştir;

- ✓ Proje yeri
- ✓ Faaliyetlerin kapsamı
- ✓ Sosyal ve çevresel etkiler ve azaltma önlemleri
- ✓ Projeye ihtiyaç duyma sebepleri
- ✓ Projenin uyumlu olacağı mevzuat çerçevesi
- ✓ Yapım ve operasyon aşamasında ortaya çıkacak olası çevresel etkiler
- ✓ Katılımcıların öneri ve görüşleri için iletişim bilgileri

Ayrıca, projeyi ve özelliklerini anlatan tanıtım broşürü katılımcılara dağıtılmıştır.

Katılımcılara sunum sonrasında görüş ve önerilerini sözlü ya da yazılı olarak verebilecekleri belirtilmiştir. Sunumdan sonra katılımcılar tarafından sözlü ve yazılı olarak iletilen görüş ve sorular aşağıda özetlenmiştir;

1. Projeden dolayı tarım üretimi etkilenecek mi?
2. Mahallemizden istihdam olacak mı?
3. Atıksularınızın ve atık gazlarınız ürünlerimize ve hayvanlarımıza zararı olacak mı?
4. Gürültü ve koku için önlem alınmalı
5. Yöre halkı hiçbir şekilde mağdur edilmemeli
6. Mahallemizin ihtiyaçları için yatırım yapılmalı
7. İş makineleri ve araçları mahalle içinde daha dikkatli geçmeliler.
8. Benzer bilgilendirme toplantılarının sık sık yapılmasını istiyoruz.

Aydın BİZ AYDIN'IN GEÇMİŞİ, AYDIN'IN GELECEĞİDİR.

Güzelhisar

18 ARALIK 2015
CUMA

**KUYUCAK JEOTERMAL ENERJİ SANTRALİ PROJESİ
HALKI BİLGİLENDİRME TOPLANTISI DAVETİ**

Turcas BM Kuyucak Jeotermal Elektrik Üretim A.Ş. tarafından Aydın İli, Kuyucak İlçesi, Yöre mahallesi sınırları içerisinde inşası planlanan Kuyucak Jeotermal Enerji Santrali Projesi için uluslararası usul ve standartlara göre Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) çalışmaları yürütülmektedir.

Bu çalışmalar kapsamında Kuyucak Jeotermal Enerji Santrali Projesi ile ilgili yöre halkına bilgi vermek ve yöre halkının görüş ve düşüncelerini dinlemek amacıyla 29.12.2015 tarihinde halkın bilgilendirilmesi toplantısı yapılacaktır.

Yapılacak olan halkın bilgilendirilmesi toplantısında katılımcılara proje ile ilgili tanıtıcı dokümanlar sunulacak, proje ile ilgili bilgiler aktarılarak görüş ve öneriler alınacaktır. Bu toplantıda elde edilen veriler rapor çalışmalarında kullanılacak ve katılımcılarla paylaşılacaktır.

Halkımıza saygıyla duyurulur.

Toplantı Tarihi /Saati : 29.12.2015 / 14:00-16:00
Toplantı Yeri : Yeşil Yöre Kahvesi
Toplantı Yerinin Adresi : Yeşil Yöre Kahvesi, Yöre Mahallesi, Kuyucak-Aydın

YATIRIMCI KURULUŞ

Turcas BM Kuyucak Jeotermal Elektrik Üretim A.Ş.
Tel: (0 212) 259 00 00 Faks : (0 212) 259 00 18

ÇSED RAPORUNU HAZIRLAYAN KURULUŞ

MGS Proje Müşavirlik Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
Tel: (0 312) 479 84 00 (pbx) Faks: (0 312) 479 84 99, Mail: mgs@mgs mühendislik.com

Şekil 3. Halk Katılım Toplantısı Gazete Duyurusu



Şekil 4. Halk Katılım Toplantısı Fotoğrafları

İnceleme sürecinden önce, dokümanlar tamamlanacak ve alınan tüm şikâyet ve yorumlar ÇSED raporunun son haline ve eklerine dâhil edilecektir. Bununla birlikte, yapım ve operasyon aşamasında bu dokümanlar inşaat ve proje alanında ulaşılabilir olacaktır. Bu dokümanların paylaşımı hakkında bilgi ulusal ve yerel olarak muhtarın duyuru panoları aracılığıyla duyurulacaktır. Danışma süresi iki hafta olacaktır.

3.2.3.İleriki Dönem Paydaş Katılım Çalışmaları

Paydaş katılım aktiviteleri inşaat ve işletme aşamalarında devam edecektir. Paydaş katılım aktivitelerinin etkin yönetimini sağlamak için Proje Firması yeterli personel ve kaynak sağlayacaktır. İnşaat ve işletme aşamalarında paydaş katılım çalışmalarında sorumlu olacak kişi Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı ve Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Uzmanı olacaktır. İlgili sorumlu yerel devlet otoriteleri, sivil toplum kuruluşları, mahalle muhtarları, yerel halk ve hastalarla olan iletişim hattının açık olmasını sağlayacaktır. Ayrıca, ilgili sorumlular halkla ilişkiler ve şikâyetlerin alınması, yanıtlanması ve çözülmesini içeren şikâyet yönetiminden sorumlu olacaktır. İnşaat ve işletme aşamaları için temel paydaş katılım faaliyetleri aşağıda açıklanmıştır.

İnşaat Aşaması ve İşletme Aşaması

- Kapasite artışı, yer değişimi, trafik duyuruları, PKP'nın güncellenmesi ya da projeye ilgili herhangi bir değişiklik söz konusu olduğunda paydaşlara bilgi verilecektir.
- Proje dokümanlarının (ÇSED, TOÖ, PKP) paydaşlar için ulaşılabilir olması sağlanacaktır.
- Paydaş listesinin güncelliği kontrol edilerek gerektiğinde güncellenecektir.
- Yerel halk ile güçlü bir iletişim sağlanabilmesi için muhtar ile işbirliği yapılacaktır.
- Ulusal ve yerel mevzuata uyumla ilgili yerel ve merkezi yetkililerle iletişime devam edilecektir.
- Şikâyet mekanizmasının etkin olarak yürütülmesi sağlanacaktır. Şikâyet mekanizması ile ilgili eğitimler ilgili personele verilecektir.
- Paydaş Katılım Planı'nın yürütülmesi için gerekli insan kaynağı ve mali kaynak sağlanacaktır.

4. İNŞAAT VE İŞLETME SÜRESİNCE ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizması'nın Amacı:

İyi bir iş uygulamasının bir parçası olarak, paydaşların talep, öneri, kaygı ve şikâyetlerini almak ve uygun biçimde değerlendirip, daha fazla bilgi ve azaltma yöntemi ile cevaplamak amacıyla Şikayet Mekanizması oluşturulmuştur. Konuyla ilgili talep, öneri, kaygı, şikâyet, vs. her türlü bildirim bu doküman boyunca kısaca "şikâyet" olarak isimlendirilecektir.

Şikâyet Mekanizması, Çalışan Şikâyet Mekanizması ve Proje Yönetimi Şikâyet Mekanizması olmak üzere iki ayrı bölümden oluşmaktadır:

Şikâyet Mekanizması'nın amaçları aşağıda listelenmiştir:

- Projenin sosyal ve çevresel etkilerini yönetmek,
- Projenin inşaat ve işletme süresi boyunca, çevresel ve sosyal dokümanlarla ilgili çalışanların ve diğer paydaşların görüşlerini almak,
- Projeden etkilenen ya da proje ile ilgilenen paydaşlara (tedarikçiler, halk ve çalışanlar, vb.) iletişim kanalı sağlamak,
- Şikâyetlere yazılı (uygulanabilir olduğunda sözlü) olarak cevap vermek,
- Gündeme gelen tüm şikâyetleri takip etmek ve kayıt altına almak.

Şikayet Mekanizması'nın Kapsamı:

Bu mekanizma şirketimizde, alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket edilerek, şikâyet ile ilgili verilerin belirlenmesi, toplanması, şikâyet nedeninin analiz edilmesi, en uygun çözüm veya hareket tarzının belirlenerek uygulamaya konulması, gerekli izleme faaliyetlerinin belirlenmesi, şikâyet sahiplerine bilgilendirme yapılması ve söz konusu şikâyet kayıtlarının dosyalanması ve değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

İlgili Tanımlar:

Çalışan Şikayetleri: Proje Çalışanları'nın, şikayetleri

Proje Yönetimi Şikayetleri: Proje Çalışanları dışındaki diğer tüm paydaşların şikayetleri

İlgili Sorumluluklar:

Proje süresince şikâyetler iki bölüm tarafından yönetilecektir:

Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı'nın Sorumlulukları

Proje Yönetimi ve Çalışan şikâyetlerinin alınması, şikâyetin ilgili bölümlerle iletilmesi, şikâyet nedeninin ilgili bölümce tespitinden ve belirlenen çözüm/hareket şekli ile izleme faaliyetleri hakkında şikâyet sahiplerine bilgilendirme yapılması ve şikâyetlerin dosyalanması işlemleri için

İlgili Kişi : Hayal Sönmezler
Adres : Ahi Evran Caddesi Aksoy Plaza No: 6 Kat: 7 34398 Maslak, İstanbul/Türkiye
Telefon : 0090 212 259 00 00
E-posta : hayal.sonmezler@turcas.com.tr
Web : www.turcas.com.tr

Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Uzmanı'nın Sorumlulukları

Şikâyet Mekanizması ile ilgili bilgi ve duyuruların ilgili resmi kurumlar ve kamuoyuna iletilmesi ile Turcas BM Kuyucak Jeotermal Elektrik Üretim A.Ş.'ye tanımlı kurumsal web sitesinde yer almasının sağlanması.

Böylelikle Şikâyet Mekanizması'nın etkin ve verimli bir şekilde işlemesi sağlanacaktır.

2. UYGULAMA

Şikâyetlerin İletilmesi:

Proje Yönetimi Şikâyetleri ve Çalışan Şikâyetleri Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı'na e-mail, telefon, posta yoluyla veya sözel olarak iletilir.

Şikâyetlerin Kaydedilmesi:

Yazılı olarak web, posta, faks veya doğrudan başvuru ile iletilen Proje Yönetimi Şikâyetleri ve Çalışan Şikâyetleri Kalite Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından F.TBK.A.01.00 kodlu "PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKAYETİ FORMU" na kaydedilir. Sözlü olarak Proje paydaşlarına iletilerek Proje Şirketi mensupları ile paylaşılan şikâyetler önce şikâyet sahibine şikâyeti okunarak imzası alınır, sonrasında ise bu kayıt için de Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından F.TBK.A.01.00 kodlu "PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKAYETİ FORMU" doldurulur ve kaydedilir.

Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyeti Formu,

- Şikâyet numarasını,
- Şikâyet sahibinin adını ve soyadını (eğer şikâyet sahibi belirtmek istiyorsa) ve iletişim bilgilerini,
- Kaza/Şikâyet tanımını,
- Kaza/Şikâyet tarihini,
- Şikâyetin durumunu (şikâyetin gerçekleşme sıklığını ve şikâyetin hala sürüp sürmediğini)
- Şikâyet sahibinin çözüm önerisini,
- Şikâyeti kaydeden kişinin adını, soyadını ve imzasını,
- Şikâyet iletim tarihini,

içerir.

Şikâyetlerin İncelenmesi, Aksiyonların Belirlenmesi ve Takibi:

Şikâyetlerin şirket içerisinde incelenmesi, aksiyonların belirlenmesi ve takibi F.TBK.A.02.00 "PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKAYET KAYIT FORMU" aracılığıyla gerçekleştirilir.

Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyet Kayıt Formu'nda,

- Şikâyet sahibinin adı, soyadı, adresi, ikamet ettiği semt/şehir, ikamet ettiği semt şehrin posta kodu, telefonu,
- Şikâyetin iletim şekli ve iletim tarihi,
- Şikâyetin aciliyet durumu

kısımları doldurulduktan sonra şikâyetler Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından şikâyetle ilgili bölüme Proje Yönetimi ve Çalışan Şikâyet Kayıt Formu aracılığıyla iletilir.

Şikâyetle ilgili bölüm, şikâyete kalıcı bir çözüm bulmak ve aynı şikâyetin bir daha tekrar etmemesini sağlamak amacıyla şikâyeti analiz ederek kök nedenini belirler. Şikâyet nedenini ortadan kaldırmaya ilişkin alınacak aksiyonlar şikâyetle ilgili bölümün yöneticisi tarafından belirlenir. Karar verilen aksiyonların şirket içinde üst ve paralel makamlara iletilmesi gerekliliği şikâyetle ilgili bölümün yöneticisi tarafından tespit edilerek bilgilendirilmeleri sağlanır.

Şikâyetle ilgili bölüm tarafından Proje Yönetimi Şikâyet Kayıt Formu'nun "Şikâyet Nedeni", "Şikâyet için Alınan Aksiyon", "Aksiyon İzleme Faaliyetleri", "Tarih", "Unvan/İmza" kısımları doldurulur ve form Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı'na iletilir. Şikâyetin Proje Şirketi içindeki aksiyonlarının takibi; Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından yapılır.

Şikâyetlerin Cevaplandırılması:

Proje Yönetimi Şikâyet Kayıt Formu, Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı'na iletildikten sonra Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından şikâyet sahibine cevap iletilir ve Proje Yönetimi Şikâyet Kayıt Formu'nun,

- Şikâyet sahibine cevap verilir verilmmediği,
- Şikâyet cevap iletim şekli,
- Şikâyet cevap tarihi

ile ilgili kısımları doldurulur ve form Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından imzalanır.

Tüm şikâyetlerde şikâyet sahibinin memnuniyeti esastır ve şikâyetin aciliyet durumuna bağlı olarak, acil şikâyetler iki (2) iş günü içerisinde ve acil olmayanlar da en geç on (10) iş günü içerisinde işleme alınmalı ve şikâyet sahibi bilgilendirilmelidir.

Şikâyet sahibine gönderilen cevap, şikâyetle ilgili bölümün yöneticisine eş zamanlı e-mail yoluyla iletilir.

Kapsamlı Şikâyetlerin Çözülmesi:

Şikâyet Mekanizması, şikâyetçi ile doğrudan görüşmek ve şikâyeti gidermek için tasarlanmıştır, ancak şirket organizasyonunda birden fazla bölümün veya birimin kapsamına giren şikâyetler ("kapsamlı şikâyetler") şirketin mevcut kurulları tarafından değerlendirilecektir. Eğer haksız şikâyet veya talep varsa ve eğer bu yüzden şikâyet doğru olarak ele alınamıyorsa, Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı, Hukuk Müşavirliği'ne başvurur ve aracılık ister. Şikâyet sahibi ile diyalog, Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı koordinasyonunda şirket tarafından belirlenmiş yönetici tarafından gerçekleştirilir.

Şikâyet sahibiyle uzlaşmaya varılmadığı takdirde 10 (on) iş günü içerisinde uzlaşma sağlanmaya çalışılacaktır.

Şikâyetlerin Dosyalanması:

Tüm şikâyetlere ilişkin, “Proje Yönetimi ve Çalışan Şikayeti Formu” ve “Proje Yönetimi ve Çalışan Şikayet Kayıt Formu” Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı tarafından, hem yazılı ve basılı halde (hardcopy), hem de elektronik ortamda (scan edilerek softcopy olarak) arşivlenir.

Şikayet Mekanizması'nın Duyurulması:

Şikayet Mekanizması ile ilgili genel bilgilendirmeler ve duyurular ilgili remi kurum ve kuruluşlarda ve Turcas BM Kuyucak Jeotermal Elektrik Üretim A.Ş. web sitesinde yer alacaktır. Söz konusu duyurular Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Uzmanı tarafından gerçekleştirilecektir.

Turcas BM Kuyucak Jeotermal Enerji Santrali Projesi için kullanılacak şikâyet formları **Şekil 5** ve **Şekil 6**'da gösterilmektedir.

PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKAYETİ FORMU

(Sadece şikayet(ler) için kullanılacaktır. Yorum, öneri ve/veya bilgi alma veya diğer amaçlar için kullanılmayacaktır.)

Şikayet Numarası :

Tam İsim :

İlk adım _____

Soyadım _____

Şikayetimi isim bildirmeden yapmak istiyorum

Not: İsminizi vermek zorunda değilsiniz ancak bu durumda cevap için size geri dönmemiz mümkün olmayacaktır.

İletişim Bilgileri

Lütfen size ulaşmamızı tercih ettiğiniz yolu belirtiniz (mektup, telefon, e-mail).

Posta ile: Lütfen posta adresinizi belirtiniz:

Telefon ile: _____

E-mail ile: _____

İletişim için tercih ettiğiniz dil

Türkçe

English

Kaza ya da Şikayet Tanımı (Ne oldu, ne zaman oldu, kime oldu, problemin sonucu nedir, diğer bilgiler) :

Kaza/Şikayet Tarihi :

Kazanın Durumu :

Tek kaza/şikayet (tarih _____)

Birden fazla kez gerçekleşti (kaç kez? _____)

Devam ediyor (problem hala yaşanmakta)

Bu problemin nasıl çözüldüğünü görmek istersiniz?

Şikayeti Kaydeden Kişinin Adı, Soyadı ve İmzası : _____

Şikayet İletim Tarihi : _____

Şekil 5. Proje Yönetimi ve Çalışan Şikayeti Formu

PROJE YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN ŞİKAYET KAYIT FORMU				
Şikayet Numarası:				
KALİTE, SÜREÇ YÖNETİMİ VE ÇEVRE UZMANI TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR.	Şikayet Sahibinin Adı, Soyadı :			
	Adres :			
	Semt / Şehir :			
	Posta Kodu :		Telefon :	
	Şikayet İletim Şekli :		Mektup / Fax / E-mail	Telefon yoluyla
	Şikayet İletim Tarihi :		Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı İmzası :	
	Şikayetin Aciliyet Durumu :		Acil	<input type="checkbox"/>
ŞİKAYETLE İLGİLİ DEPARTMANLAR TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR.	Şikayet Nedeni :			
	Şikayet İçin Alınan Aksiyon :			
	Alınan İzleme Faaliyetleri :			
	Tarih :		Unvan / İmza :	
KALİTE, SÜREÇ YÖNETİMİ VE ÇEVRE UZMANI TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR.	Şikayetçi şahsa cevap verildi mi?		EYET	HAYIR
	Şikayet Cevabı İletim Şekli (Posta/Fax/Email/Telefon) :			
	Şikayet Tarihi:	Cevap	Kalite, Süreç Yönetimi ve Çevre Uzmanı İmzası:	

Şekil 6. Proje Yönetimi ve Çalışan Şikayet Kayıt Formu

5. İZLEME VE RAPORLAMA

Paydaş Katılımı'nın izlenmesi danışma ve bilgilendirme çalışmalarının etkili olup olmadığının ve özellikle paydaşlarla etkili bir bilgi alışverişinin yapıldığının anlaşılabilmesi açısından önemlidir. İnşaat ve işletim aşamalarından önce bu plan gerektiğinde güncellenecektir. Paydaş Katılım Planı proje süresi boyunca yılda en az bir kere gözden geçirecek ve gerektiğinde güncellenecektir. Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Uzmanı Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması ve güncellenmesinden sorumlu olacaktır.

İzlemenin içeriğini aşağıdaki maddeler oluşturmaktadır;

- Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasının denetimi
- Katılım faaliyetlerinden alınan geribildirimlerin takibiyle katılım faaliyetlerinin etkileri ve beklentileri yönetmedeki etkinliğinin izlenmesi
- Proje performansının ölçülmesi
- Alınan şikâyetlerin izlenmesi

Kayıt altına alınacak bilgiler aşağıda yer almaktadır;

- Toplantı tutanakları
- Katılımcı listesi
- Paydaş katılım kayıtları
- Reklam ve duyuru kayıtları
- Fotoğraflar
- vb.

Olaylar ve şikâyetler ile düzeltici ve önleyici faaliyetlerinin uygulanma durumunun periyodik olarak özetleri Turcas BM Kuyucak JES A.Ş. yönetimine sunulacaktır. Olayları gerektiği durumlarda düzenleyici kurullar gibi dış taraflara raporlamak yönetiminin sorumluluğunda olacaktır. Bir iç bülten oluşturulacak ve herhangi bir kayıt ya da belge belirli bir süre için yetkili bir kişi tarafından incelenmesi amacıyla mevcut bulundurulacaktır.