



T.C. ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI

T.C. ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI

PAYDAŞ ETKİLEŞİM PLANI (PEP)

**AVRUPA BİRLİĞİ / KATILIM ÖNCESİ MALİ YARDIM
ARACI (IPA) 2018 ENERJİ SEKTÖR PROGRAMI – FAZ 3
PROJESİ (P173247)**

23 Mart, 2023

TABLE OF CONTENTS

1. YÖNETİCİ ÖZETİ	3
2. GİRİŞ	4
2.1. Proje Tanımı.....	5
2.2. Paydaş Etkileşim Planının Amaçları	6
3. YASAL DÜZENLEMELER.....	6
3.1. Ulusal Mevzuat	6
3.1.1. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası	7
3.1.2. 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu.....	7
3.1.3. 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun	7
3.2. Dünya Bankası Gereklilikleri	8
4. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ	8
4.1. Metodoloji	9
4.2. Projeden Etkilenen Taraflar	10
4.3. Diğer İlgili Taraflar	11
5. PAYDAŞ ETKİLEŞİMİ PROGRAMI	12
5.1. Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti.....	13
5.2. Paydaş Etkileşimi için Proje Paydaş İhtiyaçlarının ve Yöntem, Araç ve Tekniklerinin Özeti	13
5.3. Bilgi Açıklama için Önerilen Strateji.....	13
5.4. Paydaş Etkileşim Planı	14
5.5. Projenin İleri Aşamaları	15
6. PAYDAŞ ETKİLEŞİMİ FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR..	16
6.1. Kaynaklar	16
6.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları	16
7. ŞİKAYET MEKANİZMASI	17
7.1. Proje Şikayet Mekanizması.....	17
7.2. Proje Çalışanları Şikayet Mekanizması	18
7.3. Dünya Bankası Şikayet Giderme Mekanizması.....	18
8. İZLEME VE RAPORLAMA	19
8.1. Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı	20
8.2. Paydaş Gruplarına Raporlama	20
EK ÖRNEK ŞİKAYET FORMU	21

1. YÖNETİCİ ÖZETİ

Proje kapsamında hazırlanan bu Paydaş Etkileşim Planının (PEP) amacı, proje paydaşlarının belirlenmesi ve paydaşların proje uygulama süresi boyunca projeden ne düzeyde etkileneceklerinin ve projeye yönelik ilgililik düzeylerinin ortaya konulmasıdır. PEP aynı zamanda, tüm ilgili paydaşlar arasında bir iletişim stratejisinin geliştirilmesine, proje döngüsü boyunca paydaşların proje uygulamasına etkili ve kapsayıcı katılımlarına ve proje hakkında tam bilgi sağlamalarına, projenin potansiyel riskleri ve etkilerine ilişkin paydaşların endişelerinin ve görüşlerinin dikkate alınmasına hizmet etmektedir.

IPA 2018 Enerji Sektör Programı Faz 3 Projesi ile Türkiye’de; düşük karbonlu enerji teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımının, hane halkının enerji verimliliği konusundaki farkındalığının, elektrik şebekesi operasyonlarının etkinliğinin ve doğal gaz piyasasına güven düzeyi ile pazar derinliğinin artırılması hedeflenmiştir. Proje kapsamında bu hedeflere yönelik aşağıdaki dört bileşeni kapsayan beş ayrı sözleşme yapılması planlanmıştır:

- Hane halkının enerji verimliliği konusunda farkındalık düzeylerinin artırılması ve ölçülmesi,
- TEİAŞ'ın Ar&Ge uygulamaları, iletim ve üretim planlama faaliyetleri gibi planlama ile ilgili faaliyetlerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi,
- EPDK'nın Türkiye doğalgaz piyasasında şeffaflık ve rekabete ilişkin mevzuatı uygulama kapasitesinin artırılması,
- BOTAŞ tarafından verimli ve düşük karbonlu enerji tüketim teknolojilerinin kullanımının artırılması.

Yukarıda belirtilen faaliyetler kapsamında, projenin doğrudan faydalanıcı kurumları aşağıda verilmektedir:

- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB) Enerji Verimliliği ve Çevre Dairesi Başkanlığı (EVÇED)
- Boru Hatları ile Petrol Taşıma Anonim Şirketi (BOTAŞ)
- Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)
- Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi (TEİAŞ)

PEP, ETKB'nin resmi internet sitesinde yayınlanacak ve tüm ilgili paydaşların projenin potansiyel riskleri ve etkileri hakkında görüş alışverişinde bulunmak üzere katılacağı bir çevrimiçi toplantı düzenlenmesi yoluyla istişareye açık olacaktır.

Paydaş etkileşiminin daha çok çevrimiçi kanallar yoluyla yapılması öngörülmektedir. Mümkün ve uygun olduğunda, paydaşların türü ve kategorisine bağlı olarak bu amaca uygun çevrimiçi platformlar ve özel tartışma grupları oluşturulacaktır. Paydaşların çevrimiçi kanallara erişimi olmadığında geleneksel iletişim kanallarından (TV, gazete, radyo, kamu duyuruları, posta vb.) faydalanılacaktır. Proje belgeleri, sunumlar, anketler ve tartışma konuları gibi materyaller çevrimiçi olarak katılımcılara dağıtılacaktır.

ETKB'nin Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü altındaki Yabancı Sermaye Koordinasyon Dairesi, Proje uygulama birimi (PIU) olarak faaliyet gösterecek olup, PEP'in başarılı bir şekilde

uygulanmasından sorumlu olacak ve alınan geri bildirimlerin ve şikayetlerin raporlanmasının yanı sıra proje ilerlemesinin izlenmesi görevini de yürütecektir.

2. GİRİŞ

Türkiye'de ekonomik ve nüfus artışına bağlı olarak enerji ve doğal kaynaklara olan talep artmaktadır. Türkiye'nin birincil enerji arzı, 2002 yılından bu yana iki kat artarak 78,4 Mtep'ten 155 Mtep'e yükselmiştir. 2022 yılı sonu itibariyle elektrik tüketiminin 132,6 TWh'den 328,7 TWh'ye ve toplam kurulu gücün 31,8 GW'dan 103,8 GW'a çıkmasıyla birlikte; Türkiye'nin artan ekonomik performansı, ülkenin elektrik üretim altyapısına da yansımaktadır. 2019-2023 yıllarını kapsayan 11. Kalkınma Planında altı çizildiği gibi ülkenin artan ihtiyacını karşılamak üzere; özel sektör tarafından ilave yatırımlar yapılması beklenmektedir. Ayrıca Türkiye, 2053 yılına kadar net sıfır hedeflerine ulaşmak için hem ekonomik büyümeyi desteklemeyi hem de ülkenin yeşil enerji dönüşümünü bir sonraki aşamaya taşımayı hedefleyen Ulusal Enerji Planını (UEP) 2022'de açıklamıştır. UEP'ne göre; elektrik tüketiminin 2035 yılında 510,5 TWh'a ulaşması beklenmektedir. Bu çerçevede, Türkiye; 2020 ile karşılaştırıldığında 2035 yılına kadar enerji yoğunluğunu %35 oranında azaltmayı hedeflemektedir.

Enerji talebindeki bu hızlı büyüme; Türkiye'nin enerji verimliliğini artırmak, sera gazı emisyonlarını azaltmak, arz güvenliğini sağlamak ve verimli işleyen bir liberal enerji piyasası içinde sürdürülebilir bir enerji sektörü oluşturmak için somut adımlar atmasını gerektirmiştir. Türkiye, enerji verimliliğini artırma yönündeki olumlu eğilimi desteklemek ve iyileştirmek amacıyla Ocak 2018'de Ulusal Enerji Verimliliği Eylem Planını (UEVEP) kabul etmiştir. NEEAP kapsamında benimsenen eylemler şunlardır:

- Y.8 enerji verimliliği konusunda bilinçlendirme faaliyetleri ve eğitimler yürütmek,
- E.2 doğal gaz altyapısı için verimlilik standartlarını uygulamak,
- E.8 elektrik iletim ve dağıtımında, verimlilik artışını iyileştirmek
- E.10 talep tarafı katılımı için bir piyasa altyapısı oluşturmak.

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB), yukarıda belirtilen eylem ve hedeflere ilişkin olarak merkezi idari birimleri, ilgili ve bağlı kuruluşları ile IPA II desteği kapsamında ele alınan ihtiyaç ve sorunlara yönelik bir haritalama çalışması yapmıştır. Çeşitli toplantı ve irtibat faaliyetlerinin ardından, ETKB Enerji Verimliliği ve Çevre Dairesi (EVÇED), doğal gaz iletim sistemi operatörü Boru Hatları ile Petrol Taşıma Anonim Şirketi (BOTAŞ), elektrik iletim sistemi operatörü Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ) ve Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) paydaşlar/yukarıda belirtilen faaliyetlerin uygulanması için yararlanıcılar olarak belirlenmiştir.

BOTAŞ, mevcut Türkiye doğal gaz iletim şebekesi altyapısının tek sahibi olarak valfler ve pig fırlatma/alma tesislerinin yanı sıra (i) 15.000 km'den fazla yüksek basınçlı doğal gaz iletim şebekesine, (ii) 9 kompresör istasyonuna, (iii) 320'den fazla dağıtım noktasına hizmet veren ana hat vanalarına ve ölçüm istasyonlarına sahiptir. Ayrıca BOTAŞ'ın 1 adet FSRU ve 1 adet kara LNG Terminali içeren Marmara Ereğlisi LNG Terminali bulunmaktadır. Bu terminaldeki çeşitli işlemler nedeniyle LNG; kaynama noktasının üzerindeki sıcaklıklarda sürekli buharlaşarak Kaynama Gazı (BOG) oluşturur. UEVEP Eylem E.2'ye uygun olarak, aşırı basıncı önlemek için BOG, ya süreçten çıkarılmalı ya da sisteme geri kazandırılmalıdır.

UEVEP Y.8 ve E.10 eylemleri doğrultusunda TÜİK verileri, 2021 yılında Türkiye'de yaklaşık %90'ı konut olmak üzere 11 milyon bina olduğunu göstermektedir. Konut sayısı 22 milyonun üzerindedir. Yapı kullanma izni istatistiklerine göre, yapı stoğuna her yıl 100.000'den fazla yeni yapı eklenmektedir. Bu istatistikler, Türkiye'nin hızla büyüyen ve dönüşen bir yapı stoğuna sahip olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda; hanelerin ev aletleri satın alımı, kullanımı ve ısıtma/soğutma alışkanlıkları konusunda bilinçlendirilmesinin yanı sıra yeni yapılacak binaları daha enerji verimli yapmak ve mevcut binaların enerji verimliliğini iyileştirmek yoluyla önemli ölçüde enerji tasarrufu sağlanması mümkündür. Buna göre, ETKB EVÇED'teki kurumsal kapasitenin; farkındalık yaratmaya yönelik etkili bir strateji uygulama ve hanelerin verimlilik konusundaki farkındalık düzeylerini ölçme alanlarında iyileştirilmesi gerekmektedir.

Öte yandan, Türkiye'nin AB elektrik piyasasıyla entegrasyona yönelik kapasite artırımına devam etmesine ilişkin olarak; TEİAŞ ile ENTSO-E arasındaki senkron paralel operasyon ve Uzun Dönemli Anlaşma çerçevesinde, AB şebeke düzenlemeleri ile uyumlu operasyonlar yürütmek için TEİAŞ'ın araştırma ve planlama kapasitesinin geliştirilmesi gerekmektedir. Diğer bir deyişle, yenilenebilir enerjinin Türkiye şebekesine yoğun bir şekilde penetrasyonu ve enerji kaynaklarının çeşitlendirilmesi ile birlikte ülkedeki talebin hızla artması; TEİAŞ'ın Ar-Ge uygulamaları, iletim ve üretim gibi planlamaya yönelik faaliyetlerini geliştirmesini ve iyileştirmesini gerekli kılmaktadır. Bu ayrıca, elektrik iletim sistemi operasyonlarının genel verimliliğine katkıda bulunarak UEVEP Eylem E.8'e de hizmet edecektir.

Son olarak, Türkiye'nin AB gaz piyasası ile bütünleşmeye hazır olma durumunun artmaya devam etmesi için EPDK'nın Türkiye Doğal Gaz Piyasasında Şeffaflık ve Rekabet Mevzuatını uygulama kapasitesinin; AB mevzuatı ile piyasa işlemlerine ve AB Toptan Satış Pazarı Bütünlüğü ve Şeffaflığı Yönetmeliği'ne (REMIT) ilişkin en iyi uygulamalara yönelik teknik yardım faaliyetleri yoluyla desteklenmesi gerekmektedir.

2.1. Proje Tanımı

Proje aşağıda yer alan alanlarda değerli girdiler sağlayacaktır.

- (i) BOTAŞ'ın, faaliyetlerinde daha verimli ve düşük karbonlu enerji tüketim teknolojilerini kullanması konusunda desteklenmesi ve farkındalığının artırılması,
- (ii) ETKB'nin, hanehalkına yönelik stratejiler ile enerji verimliliği bilinçlendirme faaliyetlerinin etkisini ölçülme ve uygulanma konusunda kapasitesinin artırılması,
- (iii) TEİAŞ'ın, Ar-Ge uygulamaları, iletim ve üretim gibi planlamaya ilişkin faaliyetlerinin iyileştirilmesi,
- (iv) EPDK'nın, REMIT ve doğal gaz piyasası işlemlerine ilişkin mevzuat doğrultusunda Türkiye'nin doğalgaz piyasasında şeffaflık ve rekabete ilişkin mevzuatı uygulama kapasitesinin geliştirilmesi.

Bu kapsamda, bileşen (i) için, BOTAŞ'ın LNG terminaline kurulacak Parlama Gazı Geri Kazanım (FGR) Sistemi için fizibilite çalışması, detay mühendislik çalışmaları ve teknik şartnamelerin tasarımı yapılacaktır.

Bileşen (ii) kapsamında, doğrudan yararlanıcı olan EVÇED için kapasite geliştirme çalışmaları, talep tarafı yönetim potansiyelinin araştırılması, bilinçlendirme ve davranış değişikliğinin ölçülmesi faaliyetleri uygulanacaktır. Hanehalkı anketlere, eğitimlere ve bilinçlendirme faaliyetlerine katıldıkça dolaylı yararlanıcı olurken; TÜİK, Çalışma, Sosyal

Hizmetler ve Aile Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Enerji Verimliliği Derneği ve Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı kilit paydaşlar olacaktır.

Bileşen (iii) ile TEİAŞ'ın Ar&Ge uygulamaları, güneş enerjisi santrallerinin şebekeye entegrasyon kapasitesi başta olmak üzere iletim planlama, üretim planlama ve kıyaslama kapasitesinin iyileştirilmesi faaliyetleri uygulanacaktır.

Bileşen (iv) ise doğal gaz piyasasında şeffaflık, rekabet ve piyasa işlemlerine ilişkin mevzuat taslağının incelenmesi/hazırlanmasına yönelik eğitimleri ve çalışma ziyaretleri ile daha iyi şeffaflık ve likidite sağlamak için piyasada yapılacak iyileştirmeler için bir yol haritasının hazırlanması faaliyetlerini içerecektir. Anılan faaliyetin doğrudan yararlanıcısı EPDK olurken, BOTAŞ, EPIAŞ ve doğal gaz piyasası oyuncuları kilit paydaşlar olacaktır.

2.2. Paydaş Etkileşim Planının Amaçları

Paydaş Etkileşim Planının (PEP) temel amacı, tüm proje döngüsü boyunca kamunun bilgilendirilmesi ve istişarelerin gerçekleştirilmesi de dahil olmak üzere paydaş etkileşimi için bir program belirlenmesidir. PEP, proje ekibinin paydaşlarla nasıl iletişim kuracağını ana hatlarıyla belirtmekte ve insanların proje ve projeye ilgili herhangi bir faaliyet hakkında endişelerini dile getirebilecekleri, geri bildirimde bulunabilecekleri veya şikayette bulunabilecekleri bir mekanizma sunmaktadır. Önerilen proje faaliyetleriyle ilgili çevresel ve sosyal risklerin en aza indirilmesi ve azaltılması için tüm paydaşlar arasında sorunsuz bir işbirliğinin sağlanması ve projenin başarıyla tamamlanması için kamu kurumlarının, özel şirketlerin ve sivil toplum kuruluşlarının sürece katılımı önem arz etmektedir.

PEP'in özel hedefleri ise şu şekildedir:

- Tüm paydaşların ve diğer ilgili tarafların belirlenmesi ve düzenli, doğru ve şeffaf bir iletişim stratejisinin geliştirilmesi ve proje boyunca iyi organize edilmiş bir yaklaşımla tüm paydaşlarla yapıcı bir ilişkinin sürdürülmesi,
- paydaşların projeye olan ilgisinin ve desteğinin belirlenmesi ve paydaşların görüşlerinin proje dizaynında ve çevresel ve sosyal risklerin azaltılmasına yönelik alınacak önlemlerde dikkate alınmasının sağlanması,
- potansiyel olarak etki yaratabilecek konularda proje süresince paydaşlarla ve diğer ilgili taraflarla etkili ve kapsayıcı bir ilişkinin kurulmasının sağlanması ve teşvik edilmesi,
- paydaşlara; proje ve olası çevresel ve sosyal riskler ve bunların etkileri hakkında tam bilginin zamanında, anlaşılabilir ve erişilebilir bir formatta sağlanması,
- paydaşlar ve kamu için erişilebilir ve kapsayıcı bir şikayet mekanizması (ŞM) yapısının belirlenmesi ve ETKB'nin bu tür şikayetlere ve gündeme getirilebilecek sorunlara yanıt verebilmesinin ve çözmesinin önünün açılması.

3. YASAL DÜZENLEMELER

3.1. Ulusal Mevzuat

Bilgi edinme hakkı, kişilerin kamu kurum ve kuruluşlarının kayıtlarında yer alan bilgilere erişim hakkıdır. Bilgi edinme hakkına ilişkin Türk mevzuat çerçevesi aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Herkesin bilgi edinmek için kamu kurum ve kuruluşlarına başvurma hakkı vardır ve bu doğrultuda İdare, başvuru sahiplerine her türlü bilgi ve belgeyi sağlamak için gerekli idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdür.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), her türlü bilgi talebi başvurusu, öneri ve şikayetlerin iletilmesi için vatandaşlar ile kamu kurum ve kuruluşları arasında hızlı ve etkin iletişim kurulmasını sağlayan resmi bir devlet aracıdır. CİMER'in iletişim kanalları aşağıdaki gibidir:

- Web sitesi: <https://www.cimer.gov.tr>
- Yardım Hattı: 150
- Adres: T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara
- Telefon: +90 312 590 2000
- Faks: +90 312 473 6494
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklar halkla ilişkiler masalarına yapılan bireysel başvurular.

3.1.1. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, vatandaşların düşünce ve kanaat hürriyetlerinin teminat altına alınması bakımından temel belgedir (Madde 25). Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz. Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet, resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar (Madde 26). Ayrıca, Türk vatandaşları ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir (Madde 74).

3.1.2. 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Bilgi Edinme Kanunu, bilgi edinme hakkına ilişkin süreci tanımlar. Bu hakkı, demokratik ve şeffaf yönetimin ön koşulu olan eşitlik, tarafsızlık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda düzenler. Kamu kurum ve kuruluşları talep edilen bilgileri, 15 iş günü içerisinde verir. İstenen bilgi veya belgenin başvurulmuş kurum ve kuruluş bünyesindeki başka bir birimden temin edilecek olması veya başka bir kurumdan görüş alınmasının gerekli olması veya başvuru içeriğinin birden fazla kurumu ilgilendirmesi halinde; erişim 30 iş günü içinde sağlanır. Bu durumda uzatma ve gerekçesi 15 iş günü içinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

3.1.3. 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 3. maddesi uyarınca talep ve şikayetleri ile ilgili olarak Türkiye Büyük Millet Meclisine ve resmi makamlara yazılı dilekçe ile başvurma hakkına sahiptirler. Türkiye'de ikamet eden yabancılar, karşılıklılık esası şartıyla ve dilekçelerinde Türkçe dilini kullanmak kaydıyla bu haktan yararlanabilmektedirler.

3.2. Dünya Bankası Gereklilikleri

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS) 10, "Paydaş Etkileşimi ve Bilgi Paylaşımı", "Borçlu ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf etkileşimi uluslararası iyi uygulamanın temel bir unsuru" olarak kabul etmektedir. Özellikle, ÇSS 10 altında belirlenen gereklilikler şunlardır:

- Borçlular, proje geliştirme sürecinde mümkün olan en erken zamandan ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişareler yapılmasını sağlayan bir zaman diliminden başlayarak, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşim kuracaklardır. Paydaş etkileşiminin doğası, kapsamı ve sıklığı, projenin doğası ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olarak gerçekleştirilecektir.
- Borçlular, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaklardır. Borçlular, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlayacak ve onlarla manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve tehdit olmaksızın kültürel açıdan uygun bir şekilde istişarelerde bulunacaklardır.
- Paydaş etkileşimi süreci, ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği gibi, aşağıdakileri unsurları içerecektir: (i) paydaş belirleme ve analizi; (ii) paydaşlarla etkileşimin nasıl gerçekleştirileceğinin planlanması; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikayetlerin ele alınması ve yanıtlanması ve (vi) paydaşlara raporlama.
- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların özellikleri, alınan geri bildirimlerin bir özeti ve geri bildirimlerin nasıl dikkate alındığına ya neden dikkate alınmadığına dair kısa bir açıklama dahil olmak üzere paydaş etkileşiminin belgelenmiş bir kaydını muhafaza edecek ve paylaşacaktır.

Borçlu tarafından, projenin doğası ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacak şekilde bir Paydaş Etkileşim Planı (PEP) geliştirilmelidir. PEP, mümkün olduğunca erken ve proje kabulünden önce açıklanmalı ve Borçlunun, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki etkileşimleri için öneriler de dahil olmak üzere PEP hakkında paydaşların görüşlerini alması gerekmektedir. PEP'de önemli değişiklikler yapılması halinde, Borçlu güncellenmiş PEP'i paylaşmakla yükümlüdür.

ÇSS10'a göre, Borçlu ayrıca projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansıyla ilgili endişelerini ve şikayetlerini zamanında almak ve çözümünü kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması önermeli ve uygulamalıdır.

4. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ

Proje paydaşları; aşağıdaki özelliklere sahip bireyler, gruplar veya diğer kuruluşlar olarak tanımlanır:

- i. Projeden etkilenen taraflar: Projeden doğrudan veya dolaylı olarak, olumlu veya olumsuz olarak etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olanlar ('etkilenen taraflar' olarak da bilinirler)
- ii. Projede bir çıkarı olabilecek olanlar (ilgili taraflar): Çıkarları projeden etkilenebilecek ve proje sonuçlarını herhangi bir şekilde etkileme potansiyeline sahip bireyleri veya grupları içerir.

4.1. Metodoloji

Proje, en iyi uygulama yaklaşımının benimsenebilmesi için paydaş etkileşiminde aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

Açıklık ve proje ömrü süresi yaklaşımı: Proje için halkla istişareler; tüm proje ömrü boyunca düzenlenecek, açık bir şekilde, dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya tehdit olmaksızın gerçekleştirilecektir,

Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim: Bilgi, uygun bir formatta tüm paydaşlara sağlanacak ve geniş çapta paylaşılacaktır; ayrıca Paydaşların geri bildirimlerini iletmek, yorumları ve endişeleri analiz etmek ve ele almak için fırsatlar sağlanacaktır,

Kapsayıcılık ve duyarlılık: İletişimin daha iyi olması için desteklenmesi ve etkili ilişkilerin kurulması için paydaşlar belirlenmektedir. Projeye katılım süreci kapsayıcı olacaktır. Tüm paydaşlar her zaman istişare sürecine dahil olmaya teşvik edilecektir. Tüm paydaşların bilgiye eşit bir şekilde erişimi sağlanacaktır. Paydaşların ihtiyaçlarına karşı duyarlı olunması, etkileşim yöntemlerinin seçiminde temel ilkedir. Özellikle kadınlar, gençler, yaşlılar ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetleri gibi savunmasız gruplara özel önem verilecektir.

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

- **Projeden Etkilenen Taraflar** – Proje Etki Alanındaki, projeden doğrudan etkilenen (gerçek anlamda veya potansiyel olarak) ve/veya projeye ilişkili değişikliklere karşı en duyarlı olarak tanımlanan ve etkilerin ve önemlerinin belirlenmesi ile hafifletme ve yönetim önlemlerine ilişkin karar alma süreçlerine yakından dahil olmaları gereken insanlar, gruplar ve diğer kuruluşlar,
- **Diğer İlgili Taraflar** - Projeden doğrudan etkilenmeyecek ancak konumu, özellikleri, etkileri veya kamu yararına ilişkin hususlar nedeniyle çıkarlarının projeden etkilendiğini düşünen veya algılayan ve/veya projeyi etkileyebilecek ya da projenin uygulama sürecinden etkilenebilecek bireyler/gruplar/kurumlar,
- **Savunmasız/Dezavantajlı Gruplar/Bireyler** - Savunmasız durumları¹ nedeniyle diğer gruplara kıyasla projeden orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya daha fazla dezavantajlı durumda olabilecek ve projeye ilgili istişare ve karar alma sürecinde eşit temsil edilmelerini sağlamak için özel katılım çabaları gerektirebilecek kişi veya gruplar. Bu tür bir bireylerin/grupların genel istişare sürecinden dışlanmaları veya bu

1 Hassaslık durumu, bir kişinin veya grubun ırkı, ulusal, etnik veya sosyal kökeninden, renginden, cinsiyetinden, dilinden, dininden, siyasi veya diğer görüşlerinden, mülkiyetinden, yaşından, kültüründen, okuryazarlığından, hastalığından, fiziksel veya zihinsel engelinden, yoksulluğundan veya ekonomik dezavantajından kaynaklanabilmektedir.

sürece tam olarak katılamamaları daha olası olduğundan, sürece katılabilmeleri için özel önlemler ve/veya yardıma ihtiyaç duyabilirler.

4.2. Projeden Etkilenen Taraflar

Etkilenen taraflar, Proje Etki Alanı (PAI) içindeki kişileri, grupları ve diğer varlıkları ve Projeden doğrudan etkilere maruz kalabilecek diğer tarafları içerir ve özellikle, bileşen başına aşağıdaki tanımlanmış bireyler ve gruplar bu kategoriye girer:

Bileşen 1: Fizibilite ve detay mühendislik projelendirme çalışmalarının yapılacağı Marmara Ereğlisi LNG Terminali'nin sahibi ve işletmecisi olarak BOTAŞ, projenin doğrudan yararlanıcısı ve ana paydaşıdır. Marmara Ereğlisi Terminali, BOTAŞ'ın izni olmadan diğer şahısların erişimine kapalı, BOTAŞ'ın özel mülkü üzerinde yer almaktadır. Proje bir teknik yardım projesi olduğundan ve henüz FGRS kurulumunu içermediğinden, yerel toplulukları bu aşamada etkilenen taraflar olarak değerlendirmek için henüz erken görülmektedir. Ancak proje kapsamında yapılacak değerlendirmelerde FGRS'nin etkileri değerlendirilecektir. Terminaldeki genel LNG operasyonları üzerindeki FGRS etkisi sınırlı olacağından, yerel topluluklar ve yakındaki tesisler üzerinde herhangi bir olumsuz sağlık ve güvenlik etkisi beklenmemektedir. Ayrıca LNG terminalinin doğası gereği mevcut operasyonlar ve prosedürler halihazırda yüksek risk kategorisine göre ayarlanmıştır,

Bileşen 2: Bu bileşen kapsamında programlanan tüm faaliyetlerin UEVEP'te ETKB'ye atanan eylemlerle ilgili olması nedeniyle ETKB EVÇED, projenin doğrudan yararlanıcısıdır. ETKB Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği; basın bültenleri, görsel ve yazılı medya kampanyaları, sosyal medya hesap yönetimi vb. görevleri nedeniyle dolaylı olarak yararlanıcısıdır. Bu bileşenden etkilenen diğer taraflar aşağıda listelenmiştir:

- Farkındalık yaratma faaliyetlerine ve anketlere maruz kalacak olan projenin ana hedef grubu olarak haneler,
- Satın alma maliyetleri yerine yaşam döngüsü maliyetlerini temel alacak şekilde revize edilebilecek kamu ihale kurallarına tabi kamu kurumları

Bileşen 3: TEİAŞ, Türkiye elektrik iletim şebekesinin tek sahibi ve işletmecisi olarak projenin doğrudan yararlanıcısı ve ana paydaşıdır.

Bileşen 4: EPDK, projenin doğrudan yararlanıcısıdır ve AB'nin ilgili düzenlemeleri olan REMIT ve EMIR ile uyumlu olarak ulusal mevzuata dahil edilecek gaz piyasası izleme ve gözetim görevlerinden sorumlu olacaktır. Bu nedenle EPDK ana paydaşlardan biridir. Bu bileşen için etkilenen diğer taraflar şunlardır:

- a. Türkiye sürekli gaz ticareti platformunu (STP) işleten ve gaz ticaretiyle ilgili bilgileri şeffaflık platformunda yayınlayan EPIAŞ

- b. Piyasa yapıcı ve son kaynak tedarikçisi olası adayları olan gaz piyasası oyuncularını,

4.3. Diğer İlgili Taraflar

Diğer İlgili Taraflar; projeden doğrudan etkilenmeyen ancak çıkarlarının projeden etkilendiğini düşünen veya algılayan ve/veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek bireyler/gruplar/kuruluşlar ve özellikle, bileşen başına aşağıdaki tanımlanmış bireyler ve gruplar bu kategoriye girer:

Bileşen 1: BOTAŞ şu anda FGR teknolojisine yatırım yapmamaktadır. Çalışmalar, FGR'nin Türkiye'deki fizibilitesinin değerlendirilmesine ve bu tür bir teknolojinin uygulanmasına karşılık gelen tasarrufların ölçülmesine yardımcı olacaktır. Fizibilite teyit edilirse, potansiyel yatırımların önü açılabilir ve BOTAŞ'ın yatırım programı, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı gözetiminde revize edilmelidir. Bu kapsamda Cumhurbaşkanlığı ile Hazine ve Maliye Bakanlığı ilgili taraflar olarak belirlenmiştir.

Bileşen 2: Bu bileşenin ilgili tarafları aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır:

- Beyaz eşya tedarik zincirinde yer alan firma ve çalışanlar
- Tüketicilerin yük kaydırması yoluyla talep yönlü tepkiden etkilenecek ulusal elektrik yük eğrisinin yönetiminden sorumlu olan elektrik iletim ve dağıtım sistem işletmecileri,
- Verimsiz ev aletlerinin, ofis ekipmanlarının, aydınlatmanın ve tüketici elektroniğinin değiştirilmesini finanse etmek için ticari bankalar ve diğer finansal kuruluşlar
- Hibeler, sübvansiyonlar, mali önlemler vb. dahil olmak üzere teşvik programlarına karar verecek olan Hazine ve Maliye Bakanlığı.

Bileşen 3: Bu bileşenin ilgili tarafları şunlardır:

- TEİAŞ'ın planlama kapasitesinin geliştirilmesi kapsamında, Yenilenebilir enerjinin Türkiye şebekesine yoğun bir şekilde penetrasyonu ve enerji kaynaklarının çeşitlendirilmesini sağlamak bakımından, özellikle yenilenebilir enerji kaynaklarını kullananlar olmak üzere elektrik üretim şirketleri ve bunların iştirakleri ilgili taraflardır.
- TEİAŞ'ın kalıcı olarak birbirine bağlı olduğu ENTSO-E Kıta Avrupası Senkron Alanına (CESA) dahil olan Avrupa elektrik iletim sistem operatörleri.

Bileşen 4: Doğalgaz piyasasının izlenmesinden ve şeffaflığın temininden sorumlu yetkili makamlar, bu bileşen için ilgili taraflardır.

Paydaş Analizi için Özet Tablo

Paydaş Grubu	Proje ile İlginin Niteliği	İlgi	Etki
Projeden Etkilenen Taraflar			
BOTAS	Doğrudan etkilenen taraf	Yüksek	Yüksek
EVÇED	Doğrudan etkilenen taraf	Yüksek	Yüksek
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği	Dolaylı etkilenen taraf	Orta	Orta
Hanehalkı	Projenin ana hedef grubu	Yüksek	Yüksek
Kamu Kurumları	Revize edilebilecek kamu ihale kurallarına tabidir	Yüksek	Düşük
TEİAŞ	Doğrudan etkilenen taraf	Yüksek	Yüksek
EPDK	Doğrudan etkilenen taraf	Yüksek	Yüksek
EPIAS	Piyasanın izlenmesini yürütecek	Yüksek	Orta
Piyasa yapıcı ve son kaynak tedarikçisi olası adayları olan gaz piyasası oyuncularını,	Piyasa yapıcılığı ve son kaynak tedariki mekanizmalarının uygulanması ile ilave sorumluluk yüklenecek	Yüksek	Düşük
İlgili Taraflar			
Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı	BOTAŞ'ın yatırım programını denetlemek	Düşük	Yüksek
Hazine ve Maliye Bakanlığı	Teşvik programları ve tahsis edilecek fonlara karar verilmesi	Düşük	Yüksek
Beyaz eşya tedarik zincirinde yer alan şirket ve çalışanlar	Enerji verimli ekipman tedariki	Yüksek	Düşük
Elektrik iletim ve dağıtım sistem operatörleri	Ulusal elektrik yük eğrisini yönetme	Orta	Düşük
Ticari bankalar ve diğer finansal kuruluşlar	Verimsiz ev aletlerinin değiştirilmesinin finansmanı	Orta	Düşük
Elektrik üretim şirketleri	TEİAŞ tarafından sağlanacak ek kapasite arayışı	Yüksek	Düşük
Avrupa elektrik TSO'ları	TEİAŞ sistemi ile bağlantılı	Orta	Düşük
Yetkili makamlar	Doğalgaz piyasasının izlenmesinden ve şeffaflığın temininden sorumlu	Orta	Düşük

4.4 Hassas Gruplar

Projenin herhangi bir hassas grubu olumsuz etkilemesi beklenmemektedir. Yoksul haneler, mülteciler, yaşlılar ve reisi kadın olan haneler gibi hassas grupların, projenin enerji verimliliği bilinçlendirme faaliyetlerinden faydalanması beklenmektedir.

5. PAYDAŞ ETKİLEŞİMİ PROGRAMI

5.1. Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti

ETKB Proje Uygulama Birimi (PUB), ETKB'nin merkezi birimleri, bağlı, ilgili ve ilişkili kuruluşları ile IPA II yardımı kapsamında ele alınacak ihtiyaçlar ve sorunlara yönelik bir çalışma yürütmüştür. Çeşitli toplantılar ve istişarelerin ardından, Faz 3 projesi kapsamında programlanan faaliyetlerin uygulanması için ETKB EVÇED, BOTAŞ, TEİAŞ ve EPDK ana paydaşlar olarak belirlenmiştir. Diğer etkilenen ve ilgili paydaşlar bu belge aracılığıyla tanımlanır.

Bu PEP, ETKB içindeki ve dışındaki proje paydaşlarına zamanında ve erişilebilir bilgi sağlamak ve onlara proje ve etkileri hakkındaki görüş ve endişelerini ifade etme fırsatı vermek için hazırlanmıştır. PEP, sonuçlandırmadan önce açıklamaya ve istişareye tabi olacaktır. Proje, PEP'de yer alan eylemleri uygulamak için kaynaklar içermektedir. PEP, proje uygulama dönemi boyunca gerektiği şekilde sürekli olarak güncellenecektir.

5.2. Paydaş Etkileşimi için Proje Paydaş İhtiyaçlarının ve Yöntem, Araç ve Tekniklerinin Özeti

Paydaşların birbirinden farklı ihtiyaçlarını kapsayan farklı etkileşim yöntemleri önerilmektedir. Farklı paydaş gruplarına başarılı bir şekilde ulaşılmasını ve istişare, karar verme ve etki yönetimi çözümlerinin geliştirilmesi süreçlerine dahil edilmelerini sağlamak için, projenin paydaşlarla etkileşiminin bir parçası olarak çeşitli etkileşim yöntemleri kullanılacaktır.

Paydaş etkileşimi daha çok çevrimiçi kanallara dayanacaktır. Mümkün ve uygun olduğunda, paydaşların türü ve kategorisine bağlı olarak bu amaca uygun çevrimiçi platformlar ve özel tartışma grupları oluşturulacaktır. Paydaşların çevrimiçi kanallara erişimi olmadığı durumlarda geleneksel iletişim kanalları (TV, gazete, radyo, kamu duyuruları ve posta gibi) kullanılacaktır. Proje belgeleri, sunumlar, anketler ve tartışma konuları gibi materyaller çevrimiçi olarak katılımcılara dağıtılacaktır.

ETKB tarafından, şikayetle ilgili alınan önlemlerin izlenmesi de dahil olmak üzere paydaş faaliyetlerinin yönetimi ve izlenmesi için PUB bünyesinde tam zamanlı olarak bir uzman atanacaktır. PUB, yazılı/basılı/görsel materyallerin açıklanması için mevcut çevrimiçi iletişim kanallarını ve imkanlarını kullanacaktır. Proje güncellemeleri PUB'nin web sitesinde (www.enerjiprojeleri.eu) yayınlanacaktır. Uygulanabilir olduğunda ve paydaşlar tarafından tercih edildiğinde, PUB ayrıca proje bilgilerini ve güncellemelerini sosyal medya, dağıtılan basılı materyal, birebir görüşmeler ve uygun olduğunda istişare toplantıları gibi diğer yollarla iletecektir.

5.3. Bilgi Açıklama için Önerilen Strateji

Proje Aşaması	Hedeflenen Paydaşlar	Açıklanacak Dokümanların Listesi	Kullanılacak Yöntemler	Sorumlu Taraf
Dizayn Hazırlık ve	• Yararlanıcı kurumlar	• Eylem Belgesi • Finansman Anlaşması	• Resmi mektuplar • E-postalar	ETKB PUB

	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu kurum ve kuruluşları • Haneler • Özel sektör • Sistem operatörleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Hibe Sözleşmesi • PEP • ŞM 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanal toplantılar • Web sitesindeki bilgiler 	
Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> • Faydalanıcı kurumlar 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Değerlendirme Belgesi • Satın Alma Yönergeleri • Özel Satın Alma Bildirimleri • ŞM Raporları • Düzenli proje güncellemesi/bilgisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Resmi mektuplar • E-postalar • Sanal toplantılar 	ETKB PUB
Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu kurum ve kuruluşları • Haneler • Özel sektör • Sistem operatörleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje ilerleme raporları • Proje çıktıları • ŞM raporları 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanal toplantılar • Radyo,TV, gazete ve sosyal medya duyuruları • PUB web siteleri ve sosyal medya hesaplarında yapılan proje ile ilgili duyurular • ŞM sistemi 	ETKB PUB Faydalanıcı kurumlar
Kapanış	<ul style="list-style-type: none"> • Yararlanıcı kurumlar • Kamu kurum ve kuruluşları • Haneler • Özel sektör • Sistem operatörleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje ilerleme ve değerlendirme raporları • Proje Çıktıları 	<ul style="list-style-type: none"> • Basın yayınları • Web sitesi ve sosyal medya duyuruları 	ETKB PUB

5.4. Paydaş Etkileşim Planı

Dizayn ve Hazırlık	Hedeflenen Paydaşlar	Açıklanacak Dokümanların Listesi	Kullanılacak Yöntemler	Sıklık	Sorumlu Taraf
--------------------	----------------------	----------------------------------	------------------------	--------	---------------

Dizayn ve Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> • Yararlanıcı kurumlar • Kamu kurum ve kuruluşları • Haneler • Özel sektör • Sistem operatörleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Eylem Belgesi • Finansman Anlaşması • Hibe Sözleşmesi • PEP • ŞM 	<ul style="list-style-type: none"> • Resmi mektuplar • E-postalar • Sanal toplantılar • Web sitesindeki bilgiler 	<ul style="list-style-type: none"> • Belgelerin onaylanması üzerine 	ETKB PUB
Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> • Yararlanıcı kurumlar 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Değerlendirme Belgesi • Satın Alma Yönergeleri • Özel Satın Alma Bildirimleri • ŞM raporları • Düzenli proje güncellemesi/bilgisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Resmi mektuplar • E-postalar • Sanal toplantılar 	<ul style="list-style-type: none"> • Belgelerin onaylanması üzerine • Çeyreklik 	ETKB PUB
Uygulama	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu kurum ve kuruluşları • Haneler • Özel sektör • Sistem operatörleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Genel İhale İlanı • Proje ilerleme raporları • Proje çıktıları • ŞM raporları 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanal toplantılar • Radyo, TV, gazete ve sosyal medya duyuruları • PUB web siteleri ve sosyal medya hesaplarında proje ile ilgili duyurular • ŞM sistemi 	<ul style="list-style-type: none"> • Çeyreklik 	ETKB PUB Faydalanıcı kurumlar
Kapanış	<ul style="list-style-type: none"> • Yararlanıcı kurumlar • Kamu kurum ve kuruluşları • haneler • Özel sektör • Sistem operatörleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje ilerleme ve değerlendirme raporları • Proje Çıktıları 	<ul style="list-style-type: none"> • Basın yayınları • Web sitesi ve sosyal medya duyuruları 	<ul style="list-style-type: none"> • Sözleşmelerin kapanması üzerine 	ETKB PUB

5.5. Projenin İleri Aşamaları

Paydaşlar proje geliştikçe; hem bireysel sözleşmelerin hem de Paydaş Etkileşim Planı ve ŞM'nin uygulanması hakkında esas olarak sanal iletişim kanalları üzerinden rapor verilerek

bilgilendirilecektir. ETKB PUB, yüz yüze toplantılar ve sosyal buluşmalar gerektiren katılım faaliyetlerinin düzenlenmesini sağlayacaktır.

6. PAYDAŞ ETKİLEŞİMİ FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

6.1. Kaynaklar

ETKB PUB, paydaş katılımı faaliyetlerinden sorumlu olacaktır. Paydaş katılım planının proje süresince uygulanması için gereken bütçe, toplam proje bütçesinden sağlanacak ve yukarıda belirtilen faaliyetlerin farklı paydaşlarla yürütülmesi ile iletişim ve görünürlük faaliyetleri için kullanılacaktır. Gerekli bütçe miktarı, toplam bütçenin %2'si kadardır.

6.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları

ETKB, programı mevcut organizasyon yapısı içinde uygulayacaktır. ETKB PUB, proje faaliyetlerinin genel olarak uygulanmasından sorumlu olacaktır. PUB, projenin uygulanması için yararlanıcı kurum ile yakın işbirliği içinde çalışacaktır. PUB personeli, izleme ve değerlendirmenin yanı sıra proje yönetimi uzmanlarını da içerecektir.

Alınan geri bildirim ve şikayetlerin yanı sıra paydaş etkileşimi faaliyetleri de PEP'in ilerlemesini takip edecek olan PUB personeli arasından atanmış bir uzman tarafından izlenecektir. Sözleşme düzeyinde ise PEP faaliyetleri ile ilgili tüm kayıtlar, yararlanıcı kurum tarafından diğer proje ilerleme bilgileriyle birlikte düzenli olarak PUB'a rapor edilecektir. Yararlanıcı kurumun kendi PEP'ini hazırlaması gerekmeyecektir. Ancak PEP faaliyetlerine katılmak ve bunları uygulamakla yükümlü olacaktır.

ŞM'de yer alan özel bilgiler dahil olmak üzere tüm proje etkileşim kayıtları PUB tarafından muhafaza edilecektir. Ayrıca PUB, projenin internet sitesini düzenli olarak (en azından üç ayda bir) önemli proje güncellemeleri ve projenin katılım etkinliklerine ilişkin raporları içerecek şekilde güncelleyecektir. Projenin ŞM'si, proje başlamadan önce önce yürürlükte olacak ve paydaşların endişelerini değerlendirmek için projenin tüm ömrü boyunca sürdürülecektir. Paydaş etkileşimi faaliyetleri belgelenecek ve proje ilerleme raporuyla birlikte düzenli olarak Dünya Bankası ile paylaşılacaktır.

Diğer proje uygulama düzenlemeleri şu şekildedir: Projenin uygulanması boyunca paydaşlardan alınan geri bildirimler ve yorumlar gözden geçirilecektir. Gerekirse, projenin sorunsuz bir şekilde uygulanmasını sağlamak için PUB tarafından ilgili paydaşlarla birlikte gerekli onarıcı eylemler gerçekleştirilecektir.

PUB, yararlanıcı kurumlardan projeden memnuniyetleri hakkında geri bildirim almak için bir ara dönem paydaş etkileşim anketi yürütecektir. PUB, anket sonuçlarını yararlanıcı kurumlarla görüşecek ve Dünya Bankası'nı bu konuda bilgilendirecektir.

7. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizmasının (ŞM) temel amacı; şikayetlerin, ilgili tüm tarafları tatmin edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır. ŞM özellikle, adil, etkili ve kalıcı sonuçlar için şeffaf ve güvenilir bir süreç sağlamaktadır. Aynı zamanda, düzeltici eylemleri kolaylaştıran daha geniş topluluk istişaresinin ayrılmaz bir bileşeni olarak güven ve işbirliği oluşturmaktadır. ŞM özellikle:

- Etkilenen kişilerin şikayette bulunmaları veya projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlığı çözmeleri için imkan yaratmakta,
- Uygun ve karşılıklı olarak kabul edilebilir çözüm eylemlerinin belirlenmesini ve onların şikayetçileri memnun edecek şekilde uygulanmasını sağlamakta,
- Adli kovuşturmayla başvurma ihtiyacını ortadan kaldırmaktadır.

ESF gerekliliklerine uygun olarak, iki ayrı ŞM yürürlükte olacaktır: (i) biri projeden etkilenen taraflar ve diğer paydaşların proje ile ilgili faaliyetler ve etkiler hakkındaki endişelerini dile getirmesi (ESS10 gerekliliklerine göre); (ii) diğer şikayet mekanizması ise işyeri endişelerini dile getirmek için proje çalışanları içindir (ESS2 gerekliliklerine göre).

7.1. Proje Şikayet Mekanizması

ETKB, tüm proje paydaşlarının şikayetlerini düzenlemek ve ele almak için çevrimiçi iletişim, proje ŞM'si ve onaylanmış politika belgelerine sahiptir. ESS10 gerekliliklerine uygun olarak, projeye özel şikayet mekanizmaları tüm paydaşların kullanımına açık olacak ve herhangi bir paydaş veya etkilenen kişi tarafından olası her türlü mesajı, şikayeti ve/veya öneriyi iletmek için kullanılabilir. Proje kapsamında tüm paydaşlardan her türlü geri bildirim alınması beklenmektedir.

Tüm proje paydaşları tarafından, proje ŞM'sine ETKB PUB'nin resmi internet sitesi (www.enerjiprojeleri.eu) aracılığıyla erişilmekte olup, ŞM tarafından tüm paydaşların şikayetlerinin toplanması ve ele alınması amaçlanmaktadır. Bu şikayet sürecini yöneten sorumlu organ, PUB'nin kendisi olacaktır. Gelen tüm sorular/şikayetler, yasal olarak başka bir süre gerektirmediği takdirde, en geç 30 gün içinde yanıtlanmak üzere ilgili sorumlu personele/birime yönlendirilecektir. ŞM formları hem Türkçe hem de İngilizce olarak aşağıda mevcuttur:

Türkçe link: <https://enerjiprojeleri.eu/tr/6/iletisim>

İngilizce link: <https://enerjiprojeleri.eu/en/21/contact-us>

Proje ŞM'si, aşağıdakiler dahil olmak üzere projenin genel yönetimi ve uygulamasıyla ilgili şikayetleri göndermek için kullanılacaktır: çocuk işçiliği, işçilerin sağlığı ve güvenliği, işyeri tacizi (mobbing, cinsel taciz vb.).

Projeye özgü ŞM'ye ek olarak, ulusal şikayet mekanizması da proje ŞM'sinin besleneceği araçlardan biri olacaktır. ETKB ve/veya yararlanıcı kurumlar, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla proje ile ilgili farklı şikayet türleri hakkında resmi talep ve şikayetler alma hakkına sahiplerdir. Uygulamada, CİMER (Phone: 150, web: <http://www.cimer.gov.tr/>) sadece Türk vatandaşlarına açıktır. CİMER aracılığıyla alınan projeye

ile ilgili şikayetler, PUB tarafından kaydedilecek ve proje ŞM'sine benzer şekilde işlenecektir. CİMER, proje ömrü boyunca proje ŞM'sini tamamlayacaktır.

ŞM ayrıca isimli şikayetlerin sunulmasına da izin verecektir. Bu proje ile ilgili tüm ilgili paydaşlardan alınan tüm şikayetler/öneriler, Ek'te verilen Şikayet Mekanizması Formu kullanılarak belgelenecektir. Tüm şikayetler kabul edilecek ve 15 gün içinde yanıtlanacaktır. Şikayetlere yanıt 30 gün içinde verilecektir. Şikayetçiye mümkün olan tüm düzeltme önerildikten sonra ve şikayetçi önerilen çözümden hala memnun değilse, yasal yollara başvurabilecektir. Projenin ŞM'si hakkındaki bilgiler, projedeki ilk geri bildirim istişarelerinin bir parçası olarak duyurulacak ve ŞM'ye ilişkin bilgiler proje web sitesinde çevrimiçi olarak yayınlanacaktır.

7.2. Proje Çalışanları Şikayet Mekanizması

ŞM, proje kapsamındaki tüm doğrudan çalışan ve sözleşmeli işçilere (ve ilgili olduğu yerde kuruluşlarına), işyerine ilişkin endişelerini dile getirmelerini sağlamaktadır. Bu çalışanlar, işe alım sırasında ŞM ve bu mekanizmanın kullanımı nedeniyle çalışanların aleyhine kullanılacak durumlara karşı korunma sağlamak adına alınan önlemler hakkında bilgilendirilecektir. Proje Çalışanlarına yönelik oluşturulan ŞM'nin temel amacı; proje çalışanlarına işyerindeki endişelerini dile getirmek için erişilebilir araçlar sağlamaktır. Bu PEP bağlamında, "proje çalışanı" terimi aşağıdakileri ifade etmektedir:

- a. Doğrudan borçlu tarafından proje ile ilgili olarak çalışmak üzere istihdam edilen veya görevlendirilen kişiler (proje tarafı ve proje uygulayıcı birimler dahil) (doğrudan çalışanlar),
- b. Konumdan bağımsız olarak, projenin temel işlevleriyle ilgili işleri yapmak için üçüncü şahıslar aracılığıyla istihdam edilen veya görevlendirilen kişiler (sözleşmeli çalışanlar).

Proje Çalışanları ŞM'si, "Devlet Memurlarının Şikayet ve Müracaatları Hakkında Yönetmelik" (12.01.1983 tarihli ve 17926 sayılı Resmi Gazete) kapsamında tüm doğrudan çalışanlar ve sözleşmeli işçiler tarafından kolayca erişilebilir olan mevcut ŞM'den faydalanmaktadır. Proje çalışanları, güvenli olmayan ve sağlıksız çalışma durumlarıyla ilgili endişelerini, acil olandan başlayarak ve sorumlu olanı atlayarak amirlerine iletebilirler. Şikayetler yazılı veya sözlü olarak iletebilir. Bu şikayet sürecini yöneten sorumlu kurum, şikayetçinin ilk disiplin amiridir. Şikayetin alınmasından itibaren 15 gün içerisinde şikayete yanıt verilecektir. Birinci disiplin amiri tarafından verilen karara; kararın kendisine ulaşmasından itibaren 10 gün içinde şikayetçinin, itiraz hakkı bulunmaktadır.

ETKB ve yükleniciler, mevcut ŞM ve nasıl çalıştığı hakkında sözleşmeli işçileri bilgilendirecektir. İlgili bilgiler, işçi el kitaplarına, duyuru panolarına veya benzer iletişim mekanizmalarına dahil edilerek, proje süresi boyunca açık, anlaşılır ve işçiler için erişilebilir bir şekilde sağlanacaktır.

Projeye özgü ŞM'leri, ulusal yasalar veya mevcut tahkim prosedürleri yoluyla sağlanan diğer adli veya idari çözüm yollarına erişimi engellemeyecek veya toplu sözleşmeler yoluyla sağlanan şikayet mekanizmalarının yerine geçmeyecektir.

7.3. Dünya Bankası Şikayet Giderme Mekanizması

Dünya Bankası destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, şikayetlerini mevcut proje düzeyindeki şikayet giderme mekanizmalarına veya Banka'nın Şikayet Çözüm Servisi'ne iletebilirler. Şikayet Çözüm Servisi, alınan şikayetlerin projeye ilgili endişeleri gidermek için derhal gözden geçirilmesini sağlamaktadır.

Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikayetlerini; zararın oluşup oluşmadığını veya Banka'nın politika ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın oluşma ihtimalini değerlendiren bağımsız Teftiş Paneline iletebilirler. Şikayetler; endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine cevap verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletilebilir. Şikayetlerin Banka'nın kurumsal Şikayet Çözüm Servisi'ne nasıl iletileceği hakkında bilgiye aşağıdaki adresten erişilebilir:

<http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

Şikayetlerin Dünya Bankası Teftiş Paneline nasıl iletileceği hakkında bilgiye aşağıdaki adresten erişim sağlanabilir: www.inspectionpanel.org

8. İZLEME VE RAPORLAMA

PUB, ŞM'nin işleyişinin ve kaydedilen şikayet türlerinin gözden geçirilmesi de dahil olmak üzere, proje ömrü boyunca PEP'in uygulanmasını sürekli olarak izleyecektir. Bu, proje üzerinde bir geri bildirim döngüsü olarak çalışacak ve etkileşim sırasında yapılacak ayarlamaları/iyileştirmeleri kolaylaştıracaktır. PEP faaliyetlerinin tamamlanmasının ardından, uygulanan PEP'in etkinliğini değerlendirmek için çıktılarının bir incelemesi yapılacaktır. Proje PEP'i aşağıdaki göstergelere dayalı olarak izlenecektir:

- i. Üç ayda bir alınan şikayetlerin sayısı ve bunların raporlama döneminde nasıl ele alındığı ve projenin başlangıcından bu yana toplam şikayet sayısı,
- ii. İstişarelere ve diğer proje PEP'i ile ilgili faaliyetlere katılan paydaşların sayısı,
- iii. Üçer aylık dönemlerde çözülen şikayetlerin yüzdesi,
- iv. Raporlama döneminde çözülen şikayetlerin yüzdesi,
- v. Projenin başlangıcından bu yana kümülatif olarak bekleyen ve çözülen şikayetlerin yüzdesi,
- vi. Konulara/kategorilere göre şikayetlerin sayısı ve yüzdesi.

PUB, proje boyunca toplanan tüm, halkla istişare, açıklama bilgileri ve şikayetleri detaylandıran basit bir veri tabanı ve faaliyet dosyası tutacaktır. PUB; tüm paydaş katılım faaliyetlerinin (PUB veya faydalanıcılar tarafından yürütülen) kayıtlarının, tarihleri, yerleri, katılımcıları, hedefleri, tartışılan konuları ve toplantıların sonuçlarını içerecek olan veritabanında tutulmasını sağlayacaktır. Her istişare toplantısı için katılım listeleri hazırlanıp imzalanacak ve mümkünse fotoğraf çekilip kaydedilecektir.

Paydaş etkileşimi faaliyetleri, PUB tarafından üç ayda bir değerlendirilecektir. PUB, tüm istişare ve açıklama faaliyetlerinin yukarıda belirtilen yeterli ayrıntılarla kaydedilmesini sağlayacaktır. PEP uygulaması ve ilgili şikayetler, altı aylık proje ilerleme raporlarında ayrı bir bölüm altında rapor edilecektir. Raporlar, tüm paydaş katılımını ve yapılan istişareleri (ayrıntılılarıyla birlikte), şikayet mekanizmasına ilişkin ayrıntıları ve benzeri kararları içerecektir.

8.1. Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı

ETKB PUB, proje boyunca faydalanıcı kurumlardan ve diğer ilgili paydaşlardan geri bildirim alacak ve gerektiğinde ilerleme raporlarının sonuçlarını ilgili paydaşlarla tartışacaktır. Faydalanıcılardan projeden memnuniyetleri hakkında geri bildirim almak için PUB tarafından “Paydaş Etkileşimi” konulu bir ara dönem anketi yapılacaktır. PUB, proje uygulaması hakkında uygun şekilde bilgilendirecek sonuçları analiz edecektir.

PUB, ŞM aracılığıyla paydaşlardan alınan girdileri ve yorumları dikkate alacaktır. Proje aracılığıyla finanse edilen belirli bir sözleşme veya başka herhangi bir izleme soruşturması hakkında herhangi bir soruşturma olması durumunda, geri bildirim PUB tarafından değerlendirilecek ve ilgili paydaşa uygun yanıt verilecektir.

8.2. Paydaş Gruplarına Raporlama

PEP, burada sunulan bilgilerin tutarlı ve güncel olduğundan ve belirlenen etkileşim yöntemlerinin, proje bağlamı ve projenin belirli aşamaları ile ilgili olarak uygun ve etkili olmaya devam etmesinden emin olmak için proje uygulaması sırasında gerektiğinde periyodik olarak gözden geçirilecek, güncellenecek ve açıklanacaktır.

Proje ile ilgili faaliyetlerde ve programda yapılacak büyük değişiklikler; güncellenecek ve yeniden açıklanacak olan PEP'in usulüne uygun olarak yansıtılacaktır. İlgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulanma durumu ile birlikte halkın şikayetleri, soruşturmalar ve ilgili olaylara ilişkin üç aylık özetler ve dahili raporlar sorumlu personel tarafından derlenecek ve projenin üst yönetimine havale edilecektir. Bu üç aylık özetler, proje'nin şikayetleri ve bilgi taleplerini zamanında ve etkili bir şekilde ele alma becerisinin yanı sıra hem bunların sayısını hem de niteliğini değerlendirmek için bir mekanizma sağlayacaktır. Proje tarafından yıl boyunca gerçekleştirilen halkın katılımı faaliyetlerine ilişkin bilgiler, paydaşlara iki şekilde iletilebilir:

- i. Projenin paydaşlarla etkileşimi hakkında bağımsız bir yıllık raporun yayınlanması,
- ii. Bir dizi Temel Performans Göstergesinin (KPI) ² proje kapsamında düzenli olarak izlenmesi. The SEP will be periodically revised and updated as necessary in the course of project implementation in order to ensure that the information presented herein is consistent and is the most recent, and that the identified methods of engagement remain appropriate and effective in relation to the project context and specific phases of the development.

² Örnekler şunları içerir: bir raporlama dönemi içinde (ör. aylık, üç aylık veya yıllık) yürütülen halka açık oturumların, istişare toplantılarının ve diğer halka açık tartışmaların/forumların sayısı; halkın katılımı faaliyetlerinin sıklığı; bir raporlama döneminde (ör. aylık, üç aylık veya yıllık) alınan kamu şikayetlerinin sayısı ve belirlenen zaman çizelgesi içinde çözülen şikayetlerin sayısı; yerel, bölgesel ve ulusal medyada yayınlanan/yayınlanan basın materyali sayısı.

EK ÖRNEK ŞİKAYET FORMU

ŞİKAYET FORMU		
Şikayeti Alan Personelin Adı		Tarih
Ünvan		
Paydaş Bilgileri (Opsiyonel)		Şikayet Alma Yöntemi
Ad Soyad		Telefon
Telefon		İnternet sitesi
E-posta		Ofis ziyareti
Adres		E-posta
İmza		Diğer
Şikayetin Ayrıntıları		

