

Sis Enerji Üretim Ticaret A.Ş. Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali

DOKÜMAN: PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET
GİDERME MEKANİZMASI

TARİH: NİSAN 2022

Revizyonlar

Rev.	Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
Taslak	15.04.2022	Derya Bal	Mehmet Öner AKTEN	Dr. Kursad TOSUN	İlk Yayın

İçindekiler

Tablolar Listesi.....	4
Tanımlar, Kısaltmalar.....	Error! Bookmark not defined.
1. GİRİŞ.....	7
1.1. Faaliyet Tanımı.....	7
1.2. Paydaş Katılım Planının (PKP) Amaçları	7
2. ULUSLARARASI STANDARTLAR	8
3. GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ.....	12
4. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI & ANALİZİ	19
4.1. Faaliyetten Etkilenen Taraflar	19
4.2. Diğer İlgili Taraflar.....	19
4.3. Paydaş Matrisi	19
5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ.....	22
6. ROLLER VE SORUMLULUKLAR	23
6.1. Uygulama Düzenlemeleri.....	23
7. İZLEME VE RAPORLAMA.....	24
8. ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI	25
8.1. Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi.....	25
8.2. Şikâyetin Değerlendirilmesi	25
8.3. Şikâyetin Çözümü	26
8.4. Şikâyetin Kapatılması	26
EKLER	27

Tablolar Listesi

Tablo 3-1 Sis Enerji'nin İstisare Faaliyetleri	12
Tablo 3-2 Paydaş Görüşmeleri ve Detayları	14
Tablo 4-1 Paydaş Matrisi.....	20
Tablo 6-1 Sosyal Yönetim için Roller ve Sorumluluklar	23

Tanımlar ve Kısaltmalar

Tanım ve Kısaltmalar	Açıklama
Sis Enerji	Sis Enerji A.Ş..
ÇSS	Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları
ÇSAP	Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
PKP	Paydaş Katılım Planı
ŞKF	Şikâyet Kayıt Formu
TKYB	Türkiye Kalkınma Yatırım Bankası

YÖNETİCİ ÖZETİ

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Sis Enerji A.Ş. İşletme aşamasındaki Özmen 3 JES ve İlave Kuyuların inşaat dönemi İhtiyacı Finansmanı (bundan sonra "Yatırım" olarak anılacaktır) kapsamında Faaliyetten etkilenen ve diğer ilgili taraflarla sürekli etkileşim sürecini sağlamak üzere geliştirilmiştir. Bu PKP'de önerilen faaliyetleri üstlenerek, Faaliyeti yürüten Sis Enerji A.Ş. (bundan sonra Sis Enerji olarak anılacaktır), paydaşlarıyla yapıcı diyaloga girme konusundaki açıklığını, yanıt verebilirliğini ve istekliliğini göstermektedir. PKP'nin uygulanmasından Sis Enerji sorumlu olacaktır.

Sis Enerji, Faaliyet yaşam döngüsü boyunca bilgilendirilmiş istişare, katılım ve iyi niyetli müzakere süreci aracılığıyla paydaşların yakın katılımının önemini vurgulamaktadır. Bunu başarmak için PKP, paydaşlarla tartışmaya açık olan ve güncel kalması ve devam eden katılımın sonuçlarını yansıtması için düzenli revizyona tabi olacak bir kamu dokümanı olarak tasarlanmıştır.

PKP aşağıdaki unsurlardan oluşmaktadır:

- PKP hedeflerinin açıklanması;
- Faaliyetin kısa tanımı;
- Uluslararası standartlar da dâhil olmak üzere uygulanabilir paydaş katılımı standartlarına genel bakış;
- Faaliyet tarafından bugüne kadar gerçekleştirilen önceki paydaş katılım faaliyetlerinin özeti;
- Faaliyet paydaşlarının tanımlanması ve sınıflandırılması;
- Gelecekte katılım için yöntemlerin tanımlanması;
- PKP'nin etkili bir şekilde uygulanması için roller ve sorumluluklar;
- Dış paydaşlardan gelen şikâyetlerin ve geri bildirimlerin yapılmasını ve ele alınmasını sağlayan Kamu Şikâyet Mekanizması ve
- İzleme ve raporlama araçları

Sis Enerji, paydaşlarını bu PKP'nin canlı etkileşimli bir belge olarak işlev görmesini sağlamaya katılmaya davet eder ve önerilen katılım süreciyle ilgili geri bildirimleri memnuniyetle karşılar.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	6 /29

1. GİRİŞ

Paydaş katılımı, Faaliyetin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurmanın temelidir. Paydaş katılımının amacı, Faaliyetinin ömrü boyunca çeşitli iç ve dış paydaşlarla yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmektir. Katılım sürecinin erken aşamalarda başlatılması, ilgili tüm bilgilere halkın zamanında erişiminin sağlanmasına yardımcı olur ve paydaşlara Faaliyet tasarımı ve etkilerin değerlendirilmesine girme fırsatı verir.

PKP, Sis Enerji ile farklı paydaşlar arasındaki iki yönlü iletişime sürekli katkı sağlayacaktır. Faaliyetin çevresel ve sosyal riskler ve etkileri, önerilen etki azaltma önlemleri, şikâyetlerin giderilmesi mekanizması ile ilgili bilgiler düzenli olarak Faaliyet paydaşlarıyla paylaşılacaktır.

Rapor Yatırımın paydaşlarının tanımlanmasını içerecek ve paydaş katılımı faaliyetlerinin tanımlanması ile güncellenecektir. Paydaş katılımının aktif bir süreç olması, periyodik olarak güncellenmesi ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planına entegre edilmesi açısından belirleyicidir.

1.1. Faaliyet Tanımı

Sis Enerji A.Ş. ("Proje Şirketi") Manisa İli Alaşehir İlçesi'nde 19 MW kapasiteli Özmen - 3 Jeotermal Santrali'ni işletmeyi taahhüt etmiştir. Projenin yıllık 166.44 GWh elektrik üretimi ile ulusal şebekeye katkı sağlaması planlanmaktadır. Proje Şirketi, potansiyel olarak 25 kuyunun belirlendiği 2.385.08 hektarlık bir alan için Ocak 2013 tarihinden itibaren 30 yıl süreyle jeotermal kaynak işletme ruhsatını almıştır. Tepeköy Mahallesi sınırları içerisinde bulunan 3191221 erişim ve 2013/01 numaralı ruhsat sahasında Sis Enerji tarafından Özmen-7 (Ö-7) ve Özmen-11 (Ö-11) isimli jeotermal kaynak arama sondajları planlanmaktadır. İlgili ruhsat alanı içerisinde bulunan bu kuyular için "ÇED Gerekli Değildir" kararı kapsamında ÇED Yönetmeliği hükümlerinin uygulanmasına gerek bulunmadığı belirtilmiştir.

İşletme aşamasındaki Özmen 3 JES ve İlave Kuyuların inşaat dönemi (Proje) için Yatırım İhtiyacı Finansmanına gerek duyulmuştur. Böylece projenin geliştirilmesi sağlanacaktır.

Proje alanının bulunduğu bölge, Mekânsal Planlar Yapım Yönetmeliği uyarınca "Tarım Alanı" içerisinde kalmaktadır. Bu durum yukarıda bahsi geçen ve proje alanı ziyareti sırasında temin edilen bilgiyi doğrular niteliktedir.

1.2. Paydaş Katılım Planının (PKP) Amaçları

Paydaş Katılım Planı'nın ana hedefi, Faaliyetten etkilenen ve / veya Faaliyetiyle ilgilenen tüm ilgili paydaşların (bireyler, gruplar ve organizasyonlar) Faaliyet faaliyetlerinde yer almasını ve bu paydaşlarla bilgi akışının Faaliyet süresince sürekli olmasını sağlamaktır. Paydaş katılımı, bu tür Faaliyetler için önemli bir faaliyettir; çünkü paydaşların faaliyetin her aşamasında bilgi sahibi olmalarını, beklentilerini ve kaygılarını ifade etmelerini ve yatırımcı tarafından yürütülen faaliyetlerde paydaşlarla açık bir iletişim kanalı kurmasını sağlamaktadır. PKP'nin amaçları genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Dolaylı veya doğrudan Faaliyetten etkilenen ve / veya Faaliyet ile ilgili olan paydaşların belirlenmesi
- Faaliyetin planlanması sırasında başlayacak ve daha sonraki aşamalarında devam edecek paydaş katılım faaliyetlerinin belirlenmesi ve planlanması
- İstişare faaliyetlerinin sıklığının belirlenmesi, bilgi paylaşımı ve katılım düzeyinin yanı sıra istişare faaliyetlerinin içeriğinin belirlenmesi
- Faaliyetin her aşamasında paydaşlar için açık bir iletişim kanalı yaratacak Şikâyet Çözüm Mekanizmasının kurulması
- Paydaşların dile getirdiği endişelerin ve beklentilerin faaliyetin karar verme ve planlama aşamalarında ele alınmasını sağlamak.

PKP, IFC, Dünya Bankası Çevresel Sosyal Standartları ve TKYB'nin Sosyal Standartlarının yanı sıra ulusal mevzuatta belirtilen şartları karşılamak için hazırlanmıştır.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	7 /29

2. ULUSLARARASI STANDARTLAR

Sis Enerji, Özmen 3 JES projesini TKYB kredisi ile finanse etmeyi planlamakta olup ulusal ve uluslararası standartlara ve en iyi uygulamalara uygun bir Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) gerçekleştirmeyi taahhüt etmektedir. Dolayısıyla Faaliyet, IFC Performans Standartları ve Dünya Bankası Çevresel Sosyal Standartları gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirilecektir. Bu standartlar, özet olarak aşağıda tanımlanmıştır.

IFC Performans Standardı 1:Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi, Faaliyet süresince çevresel ve sosyal performansı yönetmenin önemini vurgular. Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetiminde hayata geçirilen ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşteri, çalışan, Faaliyetten doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve varsa, diğer paydaşların katılımını içerir. Bir faaliyetin çevresel ve sosyal etkilerini başarılı bir şekilde yönetmek için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulabilmesi için paydaşların katılımı şarttır. Paydaşların katılımı sürekli bir süreçtir. Paydaş katılımı, dereceleri değişmekle birlikte, paydaşların analiz edilmesi ve planlanması, paydaşların bilgilendirilmesi, istişare ve katılım sağlanması, şikâyet mekanizması oluşturulması ve Etkilenen Topluluklara sürekli rapor verilmesinden oluşur. Paydaş katılımının şekli, sıklığı ve çaba düzeyi ciddi farklılıklar göstermekle birlikte faaliyetin yarattığı risk ve olumsuz etkiler ile gelişim aşamasına uygun olmalıdır.

Müşteriler, faaliyetleriyle ilgilenebilecek paydaş gruplarını belirlemeli ve dış iletişimler yoluyla paydaşlarla diyalog başlatmayı değerlendirmelidir. Faaliyette Etkilenen Topluluklar üzerinde olumsuz çevresel ve sosyal etki yaratması beklenen belirli fiziki unsur, boyut ve/veya tesisler varsa, müşteri, Etkilenen Toplulukları belirleyecek ve aşağıdaki şartları yerine getirecektir. Müşteri, faaliyetin risk, etkileri ve gelişim aşamasını dikkate alarak, Etkilenen Toplulukların özellikleri ve çıkarlarına uygun bir Paydaş Katılım Planı hazırlayacak ve uygulayacaktır. Paydaş Katılım Planı, uygun olduğunda, dezavantajlı veya hassas olduğu belirlenen kişilerin etkin katılımını sağlamaya yönelik farklı tedbirler içerecektir. Katılım sürecinin önemli ölçüde topluluk temsilcilerine bağlı olduğu durumlarda müşteri, bu kişilerin Etkilenen Toplulukların görüşlerini gerçekten temsil ettiğini ve kendileriyle yapılan istişarelerden çıkan sonuçları temsil ettikleri topluluğun üyelerine doğru bir şekilde aktaracakları konusunda güvenilir olduklarını doğrulamak için makul çaba gösterecektir.

Faaliyetiyle ilişkili bilgilerin paylaşılması Etkilenen Topluluklar ve diğer paydaşların Faaliyetteki risk, etki ve fırsatları anlamasına yardımcı olur. Müşteri, Etkilenen Toplulukların: (i) faaliyetin amacı, özelliği ve ölçeği, önerilen Faaliyet faaliyetlerinin süresi, (iii) söz konusu topluluklara getireceği riskler, potansiyel etkileri ve ilgili hafifletme tedbirleri, (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgilere erişmesini sağlayacaktır.

Etkilenen Topluluklar Faaliyette belirlenen risk ve olumsuz etkilere maruz kaldığında, müşteri, Etkilenen Toplulukların Faaliyetteki risk, etki ve hafifletme tedbirleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerini, müşterinin de bu görüşleri değerlendirip cevap vermesini sağlayan bir istişare süreci gerçekleştirecektir. İstişare süreci için gereken katılımın kapsamı ve boyutu faaliyetin riskleri, olumsuz etkileri ve Etkilenen Topluluklarca dile getirilen endişelerle orantılı olmalıdır. Etkili bir istişare süreci: (i) çevresel ve sosyal risk ve etkileri belirleme sürecinin başlarında gerçekleştirilerek risk ve etkiler oluştuğunda devam etmeli, (ii) kültürel olarak uygun bir yerel dilde veya dillerde ve Etkilenen Toplulukların anlayabildiği bir formatta, önceki paylaşımlara ve şeffaf, objektif, anlamlı, kolay ulaşılabilen bilgilere dayanmalı, (iii) kapsayıcı katılım, dolaylı etkilenen kişilerden ziyade doğrudan etkilenenlere odaklanmalı, (iv) dışarıdan yönlendirme, müdahale, zorlama ve sindirme olmamalı, (v) uygun olduğunda, anlamlı katılıma olanak vermeli ve (vi) kayıt altına alınmalıdır. Müşteri, Etkilenen Toplulukların tercih ettiği dillere, karar verme süreçleri ve dezavantajlı veya hassas grupların ihtiyaçlarına göre istişare sürecini gerçekleştirecektir. Müşterinin hâlihazırda böyle bir süreci işletiyor olması halinde, söz konusu katılımı yeterli olarak kanıtlaması gereklidir.

Faaliyetlerin Etkilenen Topluluklar üzerinde potansiyel önemli etkileri olduğunda, müşteri, yukarıdaki istişare sürecindeki adımlar üzerine kurulu bir Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım süreci gerçekleştirecektir. Bu, Etkilenen Toplulukların bilgilendirilmiş olarak sürece katılmalarını sağlar. Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım sürecinde taraflar görüş ve bilgilerini derinlemesine paylaşır, organize bir şekilde birbirlerine danışır. Böylece müşteri, önerilen hafifletme tedbirleri, kalkınma yardımları ve fırsatlarının paylaşımı, faaliyetin

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	8 /29

uygulanması gibi Etkilenen Toplulukları doğrudan etkileyen konularda dile getirdikleri görüşleri karar verme sürecinde dikkate alır. İstişare sürecinde, (i) gerekirse ayrı forum veya katılım ortamları yoluyla, hem erkek hem de kadınların görüşleri ve (ii) erkek ve kadınların etki, hafifletme mekanizmaları ve varsa, yararlar konusundaki farklı endişe ve önceliklerini öğrenilmelidir. Müşteri, Etkilenen Topluluklar üzerindeki risk ve olumsuz etkileri engellemeye veya azaltmaya yönelik tedbirler başta olmak üzere, süreci kayıt altına alacak ve etkilenen kişileri endişelerinin ne şekilde dikkate alındığı konusunda bilgilendirecektir.

IFC Performans Standardı 5: Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme

Projeyle ilişkili arazi alımları ve arazi kullanımına getirilen kısıtlamaların bu arazileri kullanan topluluk ve kişiler üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceği düşüncesinden hareketle hazırlanmıştır. Zorunlu yeniden iskan, projeyle ilişkili arazi alımları¹ ve/veya arazi kullanımına getirilen kısıtlamalar sonucunda insanların fiziksel olarak yerinden edilmesi (başka bir yere taşınmaları ve barındıkları yeri kaybetmeleri) ve ekonomik olarak yerinden edilmesini (varlıkları veya varlıklara erişimi kaybetmeleri yüzünden gelir kaynağı veya diğer geçim kaynaklarının kaybı²) ifade eder. Etkilenen kişi veya toplulukların fiziksel veya ekonomik olarak yerinden edilmesiyle sonuçlanan arazi alımları veya arazi kullanımına getirilen kısıtlamalara bu toplulukların karşı çıkma hakkı olmadığı durumlarda yeniden iskânın rızaları dışında yapıldığı kabul edilir. Zorunlu yeniden iskan, (i) bir arazi yasal olarak kamulaştırıldığında veya arazi kullanımına geçici veya kalıcı kısıtlama getirildiğinde ve (ii) araziye satanla anlaşmaya varılamaması halinde arazi alıcısının kamulaştırma ve arazi kullanımını kısıtlama yoluna gidebildiği durumlarda meydana gelir.

Zorunlu yeniden iskan süreci doğru yönetilmediğinde, Etkilenen Toplulukla ve kişilerde uzun dönemli sıkıntı ve yoksullaşmanın yanı sıra yeni yerleşimlerinde çevresel zarara ve olumsuz sosyoekonomik etkilere yol açabilir. Bu nedenle, zorunlu yeniden iskândan kaçınılmalıdır. Ancak, zorunlu iskândan kaçınmak mümkün değilse minimum düzeye indirilmelidir. Yerinden edilmiş kişiler ve ev sahibi toplulukların³ üzerindeki olumsuz etkilerin hafifletilmesine yönelik tedbirler dikkatlice planlanmalı ve uygulanmalıdır. Genelde, tazminatların belirlenmesi dâhil, arazi alımı ve yeniden iskan sürecinde esas rolü devlet oynadığı için çoğu durumda önemli bir üçüncü taraftır. Deneyimler, yeniden iskan sürecine müşteriler doğrudan katıldığında sürecin daha maliyet etkin olduğunu, verimli ve zamanında uygulanabildiğini ve yeniden iskandan etkilenen kişilerin geçim kaynaklarını iyileştirmek için yenilikçi yaklaşımların hayata geçirildiğini göstermiştir.

Kamulaştırmanın önüne geçmek ve yeniden iskan için devlete başvurma ihtiyacını ortadan kaldırmak için müşterilerin, satıcının rızası olmadan araziye satın alma hakları olsa bile, bu Performans Standardında öngörülen şartlara uygun olarak anlaşma yoluna gitmeleri teşvik edilir.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarında Paydaş Katılım Gerekliliklerinin Özeti

ÇSS1, kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluşların çıkarlarının yapısına ve projenin potansiyel çevresel, sosyal risklerine ve etkilerine uygun bir şekilde, proje süresince paydaşlarla etkileşim kurmaya ve yeterli bilgi sağlamaya devam etmesini gerektirir. Yüksek Riskli ve Önemli Riskli Projeler için kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş, proje değerlendirmesinden önce projenin çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri ile ilgili olarak Banka ile mutabık kalınan şekilde oluşturulan belgeleri açığa çıkararak Banka'ya sağlamalıdır. Belgeler, projenin temel risklerini ve etkilerini ele alarak paydaş katılımı ve Banka'nın karar verme süreci kapsamında yeterli bilgileri sağlayacaktır.

Projede ek risk ve etkilere neden olan önemli değişiklikler varsa ve özellikle bunlar, projeden etkilenen tarafları etki edecek ise, kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş bu tür riskler ve etkiler hakkında bilgi sağlayacak ve bu risklerin ve etkilerin nasıl azaltılacağı konusunda projeden etkilenen taraflara danışacaktır.

ÇSS2'nin gerektirdiği şekilde, Proje çalışanlarına, istihdam hüküm ve koşullarına ilişkin açık ve anlaşılır bilgi ve belgeler sağlanacaktır. Bilgi ve belgeler, çalışma saatleri, ücretler, fazla mesai, tazminat ve yardımlarla ilgili hakları dahil olmak üzere ulusal çalışma ve istihdam yasası (geçerli tüm toplu sözleşmeleri içerecektir)

¹ Arazi alımı, bir arazinin veya irtifak veya geçi hakkı gibi kullanım haklarının satın alınması kapsar

² "Geçim kaynağı" terimi, kişi, aile ve toplulukların gelir elde etmek için ücrete dayalı gelir, tarım, balıkçılık, hayvan otlatma, doğal kaynaklara dayalı diğer geçim kaynakları, küçük ölçekli ticaret ve takas gibi kullandıkları bütün yolları ifade eder.

³ Ev sahibi topluluklar, yerinden edilmiş kişileri kabul eden topluluklardır.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	9 /29

kapsamındaki haklarını ortaya koyacaktır. Tüm doğrudan çalışanlar ve sözleşmeli işçiler (ve ilgili olduğu durumlarda, kuruluşları) için işyeri endişelerini dile getirmek için bir şikâyet mekanizması sağlanacaktır. İşçiler, işe alım sırasında şikâyet mekanizması ve bu mekanizmanın uygulanması sırasında herhangi olumsuz duruma karşı onları korumak için alınan önlemler hakkında bilgilendirilecektir. Şikâyet mekanizmasının, tüm proje personellerince erişiminin kolaylaştırılması için önlemler alınacaktır.

ÇSS4 kapsamında, kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş acil durum hazırlık ve müdahale faaliyetleri, kaynakları ve sorumluluklarını raporlayacaktır ve uygun bilgileri ve daha sonra yapılacak olan önemli değişiklikleri etkilenen topluluklara, ilgili devlet kurumlarına veya diğer ilgili taraflara bildirecektir. Kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş, katılımlarının ve iş birliğinin etkili olacağı durumlarda, etkilenen topluluklara, ilgili devlet kurumlarına ve diğer ilgili taraflara, özellikle acil bir duruma etkili bir şekilde müdahale etme hazırlıklarında yardımcı olacak ve iş birliği yapacaktır.

ÇSS8 Kültürel Miras'ın hedefleri, paydaşlarla kültürel mirasla ilgili anlamlı istişarelerin teşvik edilmesi gibi paydaş katılımıyla ilgili gereksinimleri de içerir. Kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş, var olduğu bilinen veya proje yaşam döngüsü sırasında karşılaşılması muhtemel olan kültürel mirasla ilgili paydaşları belirlemesi gerekmektedir. Aşağıda belirtilen maddeler ile ilgili olan paydaşlar dahil edilecektir:

(a) Henüz unutulmamış kültürel mirası kullanan veya kullanmış olan ülke içindeki bireyler ve topluluklar da dahil olmak üzere projeden etkilenen taraflar; ve

(b) Sivil toplum kuruluşlarının ve kültürel miras kuruluşlarındaki ulusal ve uluslararası uzmanlar dahil kültürel miras uzmanlarının korunmasıyla görevlendirilmiş ulusal veya yerel düzenleyici makamları içerebilecek diğer ilgili taraflar

Kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluşun proje alanı, kültürel miras bulunduruyorsa ya da önceden erişilebilir kültürel miras alanlarına erişimi engelliyorsa, bu kişi, kuruluş veya kurum, alanın kullanıcıları ile yapılan istişarelere dayanarak, kültürel alana sürekli erişime izin verecek veya sağlık ve güvenlik ile ilgili önemli hususlara bağlı olarak alternatif bir erişim yolu sağlayacaktır.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standardı 5 (ÇSS5): Arazi Edinimi, Arazi Kullanımındaki Kısıtlamalar ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim;

Projeye ilgili arazi kamulaştırmasının ve arazi kullanımı üzerindeki kısıtlamaların topluluklar ve kişiler üzerinde olumsuz etkileri olabileceğini kabul etmektedir. Projeye ilgili arazi kamulaştırması veya arazi kullanımıyla ilgili kısıtlamalar, fiziksel yerinden edinime (yer değiştirme, konut arazisi veya barınak kaybı), ekonomik yerinden edinime (arazi, varlık veya varlıklara erişim kaybı, gelir veya diğer geçim kaynaklarının kaybına yol açan) veya her ikisine birden neden olabilir. Yeniden yerleşim, etkilenen kişiler veya topluluklar, yerinden edilmeyle sonuçlanan arazi kamulaştırmasını veya arazi kullanımına ilişkin kısıtlamaları reddetme hakkına sahip olmadığında istem dışı sayılır. Bu standart, zorunlu yeniden yerleşimden kaçınılması gerektiğini vurgulamaktadır. Kaçınılmazsa, yerinden edilmiş insanlar üzerindeki olumsuz etkileri azaltmak için gerekli önlemler alınmalıdır.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standardı 10 (ÇSS10)

Bu ÇSS, kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş ile proje paydaşları arasında açık ve şeffaf katılımın, iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak önemini kabul etmektedir. Etkili paydaş katılımı, projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini geliştirebilir, proje kabulünü artırabilir ve başarılı proje tasarımı ve uygulamasına önemli bir katkı sağlayabilir.

ÇSS, kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluşların proje süresince paydaşlarla etkileşimde bulunmasını, proje geliştirme ve tasarımı kapsamında mümkün olan en erken zamanda paydaşlarla istişarelere olanak tanıyan katılımı başlatmasını gerektirir.

Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin içeriği ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır. **ÇSS10**'a göre, kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluşlar tüm paydaşlarla istişarelerde bulunarak onlara zamanında, konu ile ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgiler sağlayacak. Bunu yaparken kültürel olarak uygun bir şekilde, manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve tehditten uzak gerçekleştirilecektir.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	10 /29

Paydaş katılımı sürecinin kapsamı: (i) paydaş belirleme ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğini planlamak; (iii) bilgilerin açıklamak; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikâyetleri ele almak ve yanıtlamak ve (vi) paydaşlara raporlama yapmaktır.

ÇSS10'da ayrıntılı olarak belirtildiği üzere, kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluşun istişare yapılan paydaşların açıklaması, alınan geri bildirimlerin bir özeti ve geri bildirim nasıl dikkate alındığına veya neden alınmadığına dair kısa bir açıklama dahil olmak üzere bahsi geçen koşullar hakkında bilgi sağlanması, çevre ve sosyal değerlendirilmesini ortaya çıkarması gerekmektedir.

Kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş, hem projeden etkilenenleri hem de diğer ilgili tarafları olan farklı paydaşları belirleyecektir. Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel bireyler veya gruplar "projeden etkilenen taraflar" olarak, projeye ilgisi olabilecek diğer bireyler veya gruplar "diğer ilgili taraflar" olarak tanımlanacaktır.

Kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş ayrıca, özel durumları nedeniyle dezavantajlı duruma düşebilecek veya savunmasız olabilecek projeden etkilenen tarafları (bireyler veya gruplar) belirleyecektir. Kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş, bu tanımlamaya dayalı olarak, proje etkileri, azaltma mekanizmaları ve faydaları hakkında farklı endişeleri ve öncelikleri olabilecek, farklı veya ayrı katılım biçimleri gerektirebilecek bireyleri/grupları daha ayrıntılı olarak belirleyecektir. Proje kapsamında uygun olan iletişim düzeyini belirlemek için paydaş belirleme ve analizine yeterli düzeyde ayrıntı dahil edilecektir.

Çevresel ve sosyal risklerin ve etkilerin önemine bağlı olarak, kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluşun, katılım sürecinin kapsamlı analizini ve tasarımını desteklemek için paydaş belirleme ve analizine yardımcı olacak bağımsız üçüncü taraf uzmanları tutması gerekebilir.

Banka ile istişare halinde, kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluşun projenin içeriği ve ölçeği ile birlikte, potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı bir Paydaş Katılım Planı (PKP) geliştirmesi ve uygulaması gerekmektedir. Paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılım önerileri de dahil olmak üzere, PKP'nin bir taslağı olabildiğince erken ve proje değerlendirmesinden önce açıklanacak ve Paydaşların PKP hakkındaki görüşlerini alınacaktır. Dokümanda önemli değişiklikler yapılırsa, Kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluş güncellenmiş dokümanı paylaşacaktır.

ÇSS10'da detaylandırıldığı üzere, Kredi tahsis edilen kişi veya kurum/kuruluşun projenin çevresel ve sosyal performansıyla ilgili projeden etkilenen tarafların endişelerine ve şikâyetlerine zamanında yanıt vermesi gerekmektedir. Bu amaçla, şikâyetlerin alınması ve çözümünün kolaylaştırılması için şikâyet mekanizması önerilecek ve uygulanacaktır.

Şikâyet mekanizması, projenin potansiyel riskleri ve etkileri ile alakalı olmakla birlikte erişilebilir ve kapsayıcı olacaktır. Şikâyet mekanizması, proje için uygun olarak gerektiğinde projeye özel düzenlemelerle desteklenen mevcut resmi veya gayri resmi şikâyet mekanizmalarını kullanacaktır.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	11 /29

3. GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ

Sis Enerji A.Ş ("Sis Enerji"), Özmen Holding bünyesinde bulunan Türkiye'de sektörün öncü kuruluşlarından olan Sis Enerji, Manisa İli Alaşehir İlçesi'nde faaliyetlerine 2016 yılından itibaren devam etmektedir. Sis Enerji Tepeköy, Baklacı ve Işıklar mahallelerine ve başka jeotermal enerji üretim tesislerine yakındır.

Söz konusu kredi, İşletme aşamasındaki Özmen 3 JES ve İlave Kuyuların inşaat dönemi yatırım ihtiyacı için kullanılacaktır. İlave kuyular içinse gerekli izinler alınmıştır.

Sis Enerji, paydaşları ile sürdürülebilir bir diyalog içinde olmaya büyük önem vermektedir. Düzenli olarak faaliyet değerlendirme ve raporlamaları yapılmaktadır. Proje alanı yakınındaki yerel halkla sürekli istişare halinde olup proje faaliyetlerinden haberdar olmaları sağlanmaktadır. Sis Enerji Özmen 3 JES için Şubat 2021 tarihinde 2U1K danışman firmasına bir paydaş katılım planı hazırlanmış olup halka ifşa edilmiştir. Bu planda Paydaş analiz çalışmaları, paydaş katılım yöntemleri ve şikâyet mekanizması hakkında bilgi verilmiştir. Hazırlanan bu plan, Covid-19 önlemlerini, İç ve dış paydaşlar için bir şikâyet mekanizmasını ve inşaat aşamasındaki ilave kuyuları kapsamamaktadır. Bu sebeple Covid-19 önlemlerini, İç ve dış paydaşlar için bir şikâyet mekanizmasını ve inşaat aşamasındaki ilave kuyuları içeren yeni bir paydaş katılım planı hazırlanmıştır.

Sis Enerji paydaşlarını;

- İş döngüsüne doğrudan katkısı/etkisi olanlar ile
- İş döngüsüne dönemsel/Faaliyet bazlı/ihtiyaç durumunda doğrudan/dolaylı katkısı/etkisi olanlar ana başlıklarında ele almaktadır. Tasarlanan bu yaklaşıma göre ilk gruptaki paydaşlar 'ana' paydaşlar; ikinci gruptakiler ise 'diğer' paydaşlar olarak tanımlanmaktadır.

Paydaş analizi çalışmasında nicel ve nitel perspektifler bir arada kullanılarak şirket-paydaş öncelikleri belirlenmiştir. Sis Enerji'nin her bir paydaşla gerçekleştirilen istişare yöntemleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3-1 Sis Enerji'nin İstişare Faaliyetleri

Çalışanlar	Teknik anlamda toplantılar, Departman toplantıları, Yönetici toplantıları, Yönetim, çalışanlar ve taşeronlarla haberleşme amacıyla kurulan anlık mesajlaşma ve arama veya haberleşme uygulamasında kurulan (Whatsapp)gruplar, Çalışanlarla paylaşım toplantısı
Müşteriler	EPIAŞ sistemi üzerinden satış yapıldığı için doğrudan müşteri iletişimi bulunmamaktadır.
Tedarikçiler	İkili toplantılar
Hissedarlar ve Kreditorler	Yönetim Kurulu toplantıları, periyodik raporlamalar, internet sitesi ve sosyal medya kanalları, yurt içi ve yurt dışı Kreditor ilişkileri toplantılar gibi faaliyetler
Kamu kurumları ve toplum	Kanun ve mevzuatlarda öngörülen raporlama yükümlülükleri, diğer bilgi akışları, ikili toplantılar, topluma katkı Faaliyetleri, yerleşkenin yer aldığı Tepeköy ve Baklacı halkı ile etkileşim
Üniversiteler	Faaliyet çalışmaları
Sektörel birlik ve örgütler	Genel kurullar ve periyodik toplantılar, dönemsel bilgilendirme faaliyetleri, strateji geliştirme ve lobi çalışmalarına katkı, diğer toplantılar
Grup şirketleri	Grup üst yönetim toplantıları, olağan bilgilendirme faaliyetleri, strateji geliştirme süreçlerine katkı, ikili toplantılar
Medya	Kurumsal iletişim faaliyetleri

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	12 /29

Sis Enerji Özmen 3 JES işletmesinde çalışanlar, mavi yaka ve beyaz yaka çalışan olarak ayrılmaktadır. Sahada toplam 21 çalışan bulunmaktadır. Bunlardan 5 çalışan beyaz yaka, 16 çalışan mavi yakadır. İlave kuyularla birlikte, Sondaj Çalışmalarında günlük iki vardiya halinde bir vardiyada 14 kişi olacak şekilde çalışmalar yaklaşık her sondaj için 60 günlük bir süre içi yürütülecektir. En fazla çalışan sayısı ise bir vardiya içerisinde toplam 5 günlük süre için 21 kişiye kadar çıkabilecektir.

Akışkan boru hattı imalatı için ise tek vardiya 20 kişi çalışacak olup, yoğun dönemde 30 kişiye ulaşabilecektir.

Çalışanlarla istişare faaliyetlerini pek çok farklı platformda yürütmektedir. Bu platformlar; yüz yüze görüşme/toplantılar, anlık mesajlaşma ve arama veya haberleşme uygulaması (Whatsapp), şikâyet/talep formları gibi pek çok kanalı içermektedir.

Sis Enerji Özmen 3 JES kapsamında çalışan işçiler sendikaya üye değillerdir. Bundan dolayı resmi olarak bir işçi temsilcisi bulunmamaktadır. Fakat tesiste mavi yakalı işçileri temsil eden bir çalışan bulunmakta olup işçiler ile yönetim arasında köprü görevi görmektedir. İK politikasının tüm çalışanlar için geçerli olduğu ve işçilerin sahip olduğu tüm haklar konusunda bilgi sahibi olduğu belirtilmiştir. İşe alım gerçekleştirildiğinde işçiye sahip olduğu tüm hakları anlatılmaktadır. İşçiler genellikle şikâyetlerini yetkili kişiye sözlü olarak dile getirmektedir. Bütün çalışanlar ayrıca duyuru panolarından yapılan duyuru ve bilgilendirmelerden haberdar olmakta, hem de istedikleri zaman şikâyet kutularını talep veya şikâyetlerini, düşüncelerini serbestçe dile getirebilmek için kullanılmaktadır. İSG konulu bir şikâyet iletileceği zaman genellikle "ramak-kala formları" kullanılmaktadır. Proje şirketi, iç ve dış paydaşlardan gelen şikâyet, talep ve öneri için bir kayıt sistemi oluşturmuştur. Proje şirketi bünyesinde Paydaşlarla istişare faaliyetlerinden, şikâyet, talep ve önerilerinin kaydedilerek çözüme ulaştırılmasını sağlayan bir görevli bulunmaktadır. İç paydaşlar yani çalışanlar şikâyet, talep ve önerilerini ilgili kişiye yüz yüze ya da telefon aracılığıyla iletildiği gibi tesis içinde şikâyet kutusu da bulunmaktadır. Şikâyet durumunda izlenecek yöntem ve adımları açıklayan uygun bir şikâyet yönetim planı hazırlanmamıştır. Şubat 2021 tarihinde hazırlanan paydaş katılım planını rehber olarak iç ve dış paydaşlar için şikâyet yönetim planı proje şirketi tarafından hazırlanarak tüm paydaşlar bu konuda bilgilendirilmelidir.

Bilindiği gibi dünyanın içerisinde bulunduğu Covid-19 pandemi sürecinde paydaş istişareleri için alternatif metotlar geliştirilmesi ve uygulanması önem kazanmış, IFC gibi kredi kuruluşları bu süreçte izlenebilecek yollarla ilgili rehber dokümanlar hazırlamışlardır. Pandemi sürecinde Müşteri, çalışanlarının sağlık ve güvenliğini sağlamak adına bir dizi önlemler almış ve bu önlemler personel ile düzenli olarak paylaşılmıştır. Bu bilinçle hareket eden Şirket, pandemi gerçeğini sürdürülebilirlik ve İSG perspektiflerinde değerlendirerek, çalışanlar arası bulaş riskini en aza indirmeye odaklı çok sayıda tedbiri hayata geçirmiştir. Bu tedbirler arasında; şirket içi koruyucu önlemler yer almaktadır. Tüm çalışanlara firma tarafından Covid-19'un önemine, güncel durumuna ve önlemlerine yönelik bilgilendirmeler yapılmaktadır. Bilinçlendirme ve algı geliştirme çalışmalarının yanında, çevrimiçi eğitimler ve teknik destek de sunulmuştur. Söz konusu çalışmalar arasında; iş yerine yönelik önlemler, personeli korumaya yönelik önlemler, ortam temizliği, dezenfeksiyon ve havalandırma, uzaktan teknik destek, uzaktan teknik eğitim yer almaktadır.

Sis Enerji, bugüne kadar gerçekleştirdiği paydaş katılım faaliyetlerinde Faaliyet alanına yakın yerleşim yerleri ile doğrudan ve sürekli olarak istişare içindedir. Dış paydaşlar şikâyetlerini yüz yüze ya da telefon aracılığıyla iletildiği gibi tesis girişinde güvenlik kulübesinde bulunan şikâyet ve talep kayıt defterine şikâyet, talep ve önerilerini yazabilmektedirler. Firmanın şikâyet kayıtları incelendiğinde 2021 ve 2022 yılı içerisinde dış paydaşlardan toplamda 3 şikâyet gelmiştir. İki şikâyet konusunda düzeltici önlemler alınarak ve zamanında kapatılmıştır ve şikâyet sahibine bilgi verilmiştir. Diğer şikâyet ise firma tarafından değerlendirilmiş olup asılsız olmasından kaynaklı işleme alınmamıştır.

Sis Enerji'nin paydaşlarıyla gerçekleştirdiği görüşmeler dışında etkilenen ve ilgili paydaşlarla yapılan görüşmelerin özeti aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	13 /29

Tablo 3-2 Paydaş Görüşmeleri ve Detayları

Tarih	Görüşme Şekli	Paydaşlar	Paydaşa Verilen Bilgi	Paydaşlardan Alınan Soru Ve Görüşler	Paydaşlara Verilen Yanıt
12-13.04.2022	Saha ziyareti	Sis Enerji idari ve sosyal işler Sorumluları	<ul style="list-style-type: none"> Risklerin ve fırsatların değerlendirilmesi Paydaş katılım planı ve şikâyet mekanizmasının olup olmadığı Paydaşlarla yapılan görüşmeler hakkında bilgi verilmesi Paydaşlar hakkında bilgi alınması İşletmelerin şikâyet mekanizmasının nasıl işlediği Çalışma ve çalışma koşulları Ayrımcılık yapmama ve fırsat eşitliği standardı Emeklilik standardı Şikâyet mekanizması standardı Çocuk İşçi ve Zorla Çalıştırma Standardı Arazi edinimi ve ekonomik/fiziksel yer değiştirme Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır. 	<p>Tesis özelinde bu sorular doğrultusunda hazırlanan bu planların nasıl uygulanacağı ve ne gibi katkı sağlayacağı sorulmuştur.</p> <p>Ayrıca tarafımızca hazırlanmış olan bu planda da bu sürecin yönetimi ve kayıt altına alınarak önümüzdeki süreçlerde izleneceği hakkında bilgi verilmiştir.</p>	<p>Faaliyet kapsamında etkilenen ve ilgili paydaşların belirlenmesi, paydaşların bu faaliyet içinde nasıl yer alacağı, onlarla nasıl istişare edileceği, paydaşlara açık bir iletişim kanalı oluşturularak şikâyet çözüm mekanizmasının kurulması ve duyurulması gerekliliği ve paydaşların görüş ve önerilerinin faaliyetin şekillenmesinde önemli olduğu anlatılmıştır.</p>
25.03.2022	Yüz- Yüz Görüşme	Tepeköy Mahallesi Muhtarı Baklacı Mahallesi Muhtarı	<ul style="list-style-type: none"> Mahallenin sosyo-ekonomik yapısı İşletme aşamasındaki Sis Enerji Özmen 3 JES ve İlave Kuyuların inşaat aşaması hakkında neler bildiği ve düşündüğü 	<p>Görüşülen mahalle muhtarları JES projesinin üzüm bağları üzerindeki etkilerini tam olarak bilmeseler de tesis kurulmadan önceki üretimlerine nazaran verimin düştüğünü dile getirmişlerdir. Fakat sadece bunu söz</p>	<p>Faaliyet kapsamında paydaşların faaliyetlerine yönelik hazırlanan bu rapor için ilave kuyular kapsamında en yakın yerleşim yerleri olarak Tepeköy ve Baklacı mahallelerinin etkilenen paydaş oldukları için bu görüşmenin yapıldığı</p>

Başlık: Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali

Revizyon: 01

Belge Kimliği: PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI

Sayfa: 14 /29

- Sis Enerji ile olan ilişkilerinin nasıl olduğu konusunda paydaş olarak Sis Enerji'nin faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz nasıl etkilendikleri
 - Halk sağlığı ve güvenliği konusunda etkilerin olup olmadığı
 - Faaliyet kaynaklı herhangi bir şikâyetlerinin olması durumunda nasıl bir yol izledikleri
- Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.
- konusu faaliyetleri açıklanmıştır.
- bağlamamaktadırlar. Değişen iklim koşullarının ve çevrede başka enerji tesislerinin varlığının da etkili olduğunu düşünmektedirler.
- Tepeköy Mahalle Muhtarı**, projenin olumsuz etkileri olarak sulama kuyusu açılırken daha derine inmek zorunda kalındığını ve suyun kalitesinin bozulduğunu dile getirmiştir. Halk sağlığı ve güvenliği konusunda ise herhangi bir şikâyet yaşanmadığını dile getirerek faaliyet sahibi firma ile ilişkilerinin iyi olduğunu belirtmiştir. Faaliyet kaynaklı herhangi bir şikâyet, talep ve öneri olması durumunda paydaş görüşmelerinden sorumlu kişi ile doğrudan telefon vasıtasıyla iletişime geçtiklerini belirtmişlerdir.
- Baklacı Mahalle Muhtarı**, proje alanının aşşağısında kaldıklarını belirterek söz konusu faaliyetten herhangi bir şekilde olumsuz etkilenmediklerini belirtmişlerdir. Baklacı Mahalle Muhtarı da halk sağlığı ve güvenliği konusunda ise herhangi bir şikâyet yaşanmadığını dile getirerek faaliyet sahibi firma ile ilişkilerinin iyi olduğunu belirtmiştir. Faaliyet kaynaklı herhangi bir şikâyet, talep ve öneri olması durumunda paydaş görüşmelerinden sorumlu kişi ile doğrudan telefon vasıtasıyla iletişime geçtiklerini
- JES'lerin bağıcılık üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri, koku problemi ve ilave kuyuların etkilerinin ne olacağı konusunda Sis Enerji yetkililerine bu konulardaki taleplerinin dile getirerek daha sağlıklı bir cevap alınabileceği söylenmiştir.
- Yeni istihdam olanakları olması durumunda ise faaliyet sahipleri işe alımları başvurular olması durumunda değerlendireceği bilgisi verilmiştir.
- Son olarak şikâyet mekanizması hakkında kısaca bilgi verilmiştir

				<p>belirtmişlerdir.</p> <p>Muhtar görüşlerini belirttikten sonra, neden bu görüşmenin yapıldığını,</p> <p>JES'lerin bağıcılık üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerinin neler olduğu,</p> <p>Koku probleminin nasıl en aza indirgeneceği,</p> <p>İlave kuyuların etkilerinin neler olacağı,</p> <p>Ve yeni istihdam olanakları olursa öncelik yerelde iş arayan kişilere verilir mi? Şeklinde sorularını yöneltmiştir.</p>	
25.03.2022	Yüz- Yüze Görüşme	Tepeköy ve Baklacı mahalleleri hane halkı görüşmeleri	<ul style="list-style-type: none"> Hanelerin sosyo-ekonomik yapısı İşletme aşamasındaki Sis Enerji Özmen 3 JES ve İlave Kuyuların inşaat aşaması hakkında neler bildiği ve düşündüğü Sis Enerji ile olan ilişkilerinin nasıl olduğu İstihdam konusu Paydaş olarak Sis Enerji'nin faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz nasıl etkilendikleri Halk sağlığı ve güvenliği konusunda etkilerin olup olmadığı Faaliyet kaynaklı herhangi bir şikâyetlerinin olması durumunda nasıl bir yol izledikleri 	<p>Görüşülen hane halkları yörelerinde faaliyet gösteren JES'lerin çok olmasından dolayı ilave kuyularını açılmasına olumlu karşılamamaktadırlar. Görüşülen hane halklarının hepsi geçimlerini bağıcılıkla sağlamaktadır. Jeotermallerle birlikte bilimsel çalışma yapılmasa da ürünlerin verimin düştüğü, azalma olduğu dile getirilmiştir. Koku probleminin olduğu ve sulama kuyusu açılırken daha derine inmek zorunda kalındığını ve suyun kalitesinin bozulduğunu dile getirilmiştir. Halk sağlığı ve güvenliği konusunda ise herhangi bir şikâyet yaşanmadığını dile getirilmiştir. Herhangi bir şikâyet olması durumunda öncelikle mahalle muhtarı ile iletişime geçildiği</p>	<p>Faaliyet kapsamında paydaşların faaliyetlerine yönelik hazırlanan bu rapor için ilave kuyular kapsamında en yakın yerleşim yerleri olarak Tepeköy ve Baklacı mahallelerinin etkilenen paydaş oldukları için bu görüşmenin yapıldığı açıklanmıştır.</p> <p>JES'lerin bağıcılık üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri, koku problemi ve ilave kuyuların etkilerinin ne olacağı konusunda Sis Enerji yetkililerine bu konulardaki taleplerinin dile getirerek daha sağlıklı bir cevap alınabileceği söylenmiştir.</p> <p>Son olarak şikâyet mekanizması hakkında kısaca bilgi verilmiştir</p>

			<p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p> <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p> <ul style="list-style-type: none"> 	<p>belirtmiştir.</p> <p>Hane halkları görüşlerini belirttiikten sonra, neden bu görüşmenin yapıldığını,</p> <p>JES'lerin bağcılık üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerinin neler olduğu,</p> <p>Koku probleminin nasıl en aza indirgeneceği,</p> <p>İlave kuyuların etkilerinin neler olacağı, Şeklinde sorularını yöneltmiştir.</p>	
25.03.2022	Yüz- Yüze Görüşme	1065 Sayılı Tepeköy Tarım Kredi Kooperatifi	<ul style="list-style-type: none"> İşletme aşamasındaki Sis Enerji Özmen 3 JES ve İlave Kuyuların inşaat aşaması hakkında neler bildiği ve düşündüğü Sis Enerji ile olan ilişkilerinin nasıl olduğu İstihdam konusu Paydaş olarak Sis Enerji'nin faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz nasıl etkilendikleri Halk sağlığı ve güvenliği konusunda etkilerin olup olmadığı Faaliyet kaynaklı herhangi bir şikâyetlerinin olması durumunda nasıl bir yol izledikleri <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>Sis Enerji Özmen 3 JES bölgelerinde faaliyet gösteren bir tesis olarak bildiklerini dile getirmişlerdir.</p> <p>Faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz etkilendiklerini belirtmişlerdir.</p> <p>Görüşlerini belirttiikten sonra, neden bu görüşmenin yapıldığını,</p> <p>İlave kuyuların etkilerinin neler olacağı, Şeklinde sorularını yöneltmiştir.</p>	<p>Faaliyet kapsamında paydaşların faaliyetlerine yönelik hazırlanan bu rapor için ilave kuyular kapsamında projenin ilgili paydaşı olduğu için bu görüşmenin yapıldığı açıklanmıştır.</p> <p>İlgili paydaşa ilave kuyuların etkilerinin ne olacağı konusunda Sis Enerji yetkililerine bu konulardaki taleplerinin dile getirerek daha sağlıklı bir cevap alınabileceği söylenmiştir.</p> <p>Son olarak şikâyet mekanizması hakkında kısaca bilgi verilmiştir</p>

25.03.2022	Yüz- Görüşme	Yüze	<ul style="list-style-type: none"> • İşletme aşamasındaki Sis Enerji Özmen 3 JES ve İlave Kuyuların inşaat aşaması hakkında neler bildiği ve düşündüğü • Sis Enerji ile olan ilişkilerinin nasıl olduğu • İstihdam konusu • Paydaş olarak Sis Enerji'nin faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz nasıl etkilendikleri • Halk sağlığı ve güvenliği konusunda etkilerin olup olmadığı • Faaliyet kaynaklı herhangi bir şikâyetlerinin olması durumunda nasıl bir yol izledikleri <p>Konularında bilgi paylaşılmış olup görüş ve önerileri alınmıştır.</p>	<p>Sis Enerji Özmen 3 JES bölgelerinde faaliyet gösteren bir tesis olarak bildiklerini dile getirmişlerdir.</p> <p>Faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz etkilenmediklerini belirtmişlerdir.</p> <p>Görüşlerini belirttikten sonra, neden bu görüşmenin yapıldığını, İlave kuyuların etkilerinin neler olacağı, Şeklinde sorularını yöneltmiştir.</p>	<p>Faaliyet kapsamında paydaşların faaliyetlerine yönelik hazırlanan bu rapor için ilave kuyular kapsamında projenin ilgili paydaşı olduğu için bu görüşmenin yapıldığı açıklanmıştır.</p> <p>İlgili paydaşa ilave kuyuların etkilerinin ne olacağı konusunda Sis Enerji yetkililerine bu konulardaki taleplerinin dile getirerek daha sağlıklı bir cevap alınabileceği söylenmiştir.</p> <p>Son olarak şikâyet mekanizması hakkında kısaca bilgi verilmiştir</p>
------------	-----------------	------	---	---	---

*Yapılan görüşmelerde Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında görüşülen paydaşların görüşmeye dair fotoğrafları çekilememiştir.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon: 01	
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa: 18 /29	

4. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI & ANALİZİ

Paydaş katılımını eşit ve adil bir şekilde gerçekleştirebilmek için faaliyetin ilk aşamasında paydaşların belirlenmesi gerekmektedir. Bu belirleme sayesinde, doğrudan ve dolaylı olarak faaliyetten etkilenen, faaliyete ilgi duyan / ilgilenen kişi ve gruplar da dâhil olmak üzere faaliyetin tüm paydaşlarının doğru bir şekilde analiz edilmesini sağlayacak etkili bir PKP oluşturulması sağlanacaktır.

Paydaş Tanımlanması, genel paydaş katılım sürecinin yönetilmesinde önemli bir adımdır. Dar bir paydaş grubunun istişare sürecine hâkim olma riskini azaltır. İş döngüsüne doğrudan katkısı/ etkisi olan ana paydaşlar ve iş döngüsüne dönemsel/Faaliyet bazlı/ihtiyaç durumunda doğrudan/dolaylı katkısı/etkisi olanlar diğer paydaşlardır. Bu tanımlama esas alınarak, diğer ilgili olabilecek paydaşlar da tanımlanmış ve aşağıda sıralanmıştır;

- Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, T.C. Sağlık Bakanlığı, T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, T.C. Alaşehir Kaymakamlığı, Alaşehir Belediyesi, vb.)
- Faaliyet yerine yakın yerleşimler (Tepeköy ve Baklacı mahalleleri)
- Müşteriler, tedarikçiler
- Grup şirketi (Özmen Holding)
- Hissedarlar ve Kreditorler
- Üniversiteler, sektörel birlik ve örgütler (JESDER, JED, İTO)
- Çalışanlar
- Medya

4.1. Faaliyetten Etkilenen Taraflar

Bu, yaşam standartları ve geçim / gelir kaynakları açısından faaliyetten doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi beklenen kişi ve grupları içerir. Faaliyet yerine yakın yerleşim yerlerinde(Tepeköy ve Baklacı mahalleleri) yaşayanların Faaliyet aktivitelerinden etkilenmesi beklenmektedir. Çünkü söz konusu kredi, projenin geliştirilmesi için temin edilecek ve ilave kuyuların açılması için kullanılacak olup, sağlanan bu finansman ile yeni kuyuların açılması, sondaj faaliyetleri söz konusu olacaktır. Faaliyetten doğrudan etkilenebilecek paydaş grubu ilave kuyulara yakın üzüm bağları sahipleri, Faaliyet ve yüklenicilerin çalışanlarıdır. Faaliyet ve yüklenicilerin çalışanları çalışma koşulları Faaliyetin işverenler tarafından belirlenen usul ve esaslarına bağlı olduğundan Faaliyetten etkilenen taraflar olarak kabul edilir.

4.2. Diğer İlgili Taraflar

Faaliyetle ilgili diğer kişi veya topluluklar "diğer ilgili taraflar" olarak tanımlanır. Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, T.C. Sağlık Bakanlığı, T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, T.C. Alaşehir Kaymakamlığı, Alaşehir Belediyesi, vb.) ilgili gruplar tedarikçiler, , hissedarlar ve Kreditorler Faaliyetin diğer ilgili tarafları olarak kabul edilmektedir.

4.3. Paydaş Matrisi

Paydaş katılımının eşit ve adil bir şekilde sağlanabilmesi için paydaşların faaliyetin ilk aşamasında belirlenmeleri gerekmektedir. Ayrıca, her bir etkilenen grup için (doğrudan veya dolaylı olarak) hangi istişare stratejisinin uygulanacağını belirlemek önemlidir. Tablo 4-1, istişare ve bilgilendirme süreci ile ilgili bu detayları özetlemektedir.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂyet GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	19 /29

Tablo 4-1 Paydaş Matrisi

Paydaş Grupları	Faaliyetten etkilenen veya diğer ilgili taraflar	Paylaşılacak Bilgi	İstişare Metodu
Ulusal ve Yerel Devlet Kurum ve Kuruluşları (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, T.C. Sağlık Bakanlığı, T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, T.C. Alaşehir Kaymakamlığı, Alaşehir Belediyesi, vb.)	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması Kanun ve mevzuatlarda öngörülen raporlama yükümlülükleri
Müşteriler	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Şikâyet Mekanizması
Tedarikçiler	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Şikâyet Mekanizması
Hissedarlar ve Kreditorler	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Paydaş Katılım Planı 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Periyodik raporlamalar, İnternet sitesi ve sosyal medya kanalları
Tepeköy ve Baklacı Mahalleleri	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> Paydaş bilgilendirme toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması Halka açık yerlerde asılacak broşür ve posterler (kafe, Muhtarlar binası, belediye binası vb.) İstişare toplantıları
Çalışanlar	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyet ve yüklenici çalışanları için Şikâyet Mekanizması Prosedürü Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Çalışanlar için Davranış Kuralları 	<ul style="list-style-type: none"> İş güvenliği toplantıları Çalışma alanlarına asılacak broşür ve posterler Şikâyet Mekanizması ve çevrimiçi iletişim platformları İstişare toplantıları Memnuniyet anketleri
Üniversiteler, sektörel birlik ve örgütler (JESDER, JED, İTO)	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Dönemsel bilgilendirme faaliyetleri

		• Şikâyet Mekanizması Prosedürü	
Medya	İlgili Taraf	• Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı • Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler • Şikâyet Mekanizması Prosedürü	• Kurumsal iletişim faaliyetleri

5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ

Paydaş katılımı, bu PKP'nin geliştirilmesinden önce başlayan ve Faaliyet' in ömrü boyunca devam edecek olan sürekli bir süreçtir. Sis Enerji, faaliyetin ömrü boyunca belirlenen paydaşlarla aktif iletişim halinde olacaktır. Faaliyette, özellikle Faaliyetten etkilenen tarafları etkileyeceği yerlerde, ilave riskler ve etkilerle sonuçlanan önemli değişiklikler varsa, Sis Enerji bu riskler ve etkiler hakkında bilgi sağlayacak ve bu risklerin ve etkilerin nasıl hafifletileceği konusunda Faaliyetten etkilenen taraflara danışacaktır.

Mümkün olduğu ölçüde, Sis Enerji, pandemi sona erene kadar basılı materyal göndermek ve dağıtmaktan kaçınacaktır. IFC, Dünya Bankası Çevresel Sosyal Standartları ve TKYB'nin Sosyal Standartlarının gerekliliklerine göre Sis Enerji, Covid-19 pandemi önlemlerini uygulayarak istişare faaliyetleri gerçekleştirecektir.

Faaliyetin geliştirilme aşamasından işletme süresi sonuna kadar paydaş katılımı kapsamında aşağıdaki yöntemler ve materyaller kullanılacaktır.

İstişare Toplantıları: Faaliyetten etkilenen paydaşlarla en az altı ayda bir düzenli olarak istişare toplantıları yapılacak, mevcut faaliyetler hakkında bilgi verilecek ve paydaşların soru ve görüşleri değerlendirilecektir. Faaliyetteki güncel gelişmeler hakkında bilgi verilecek ve paydaşların memnuniyetleri hakkında geri bildirim alınacak ve kayıt edilecektir.

Memnuniyet Anketi: Faaliyet çalışanlarına ve müşterilerine uygulanacak olan memnuniyet anketleri, Faaliyet faaliyetleri ve ürünleri ile ilgili geri bildirimler almayı ve bu geri bildirimlerin değerlendirilerek gerekli aksiyonların alınmasını sağlamayı amaçlayacaktır.

Faaliyet Broşürü: İlk aşamada paydaşlara sunulacak olan Faaliyet tanıtım broşürlerinde, Faaliyet ilgili genel bilgiler ile şikâyet mekanizması ve irtibat kanalları hakkında bilgi verilecektir.

Şikâyet Mekanizması: Şikâyet Mekanizması, faaliyetin süresi boyunca tüm paydaşlara açık olacak, şikâyetleri kaydetmeyi, çözüm için harekete geçmeyi ve gerekli bilgileri kanıtlayarak şikâyetleri kapatmayı içerecektir. ŞÇM iletişim kanalları ile ilgili bilgiler Faaliyetin ilk aşamasında yakın yerleşimlere de (özellikle halka açık yerlerde, kahvehanelerde, Muhtarlıklar vb.) verilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

Kurumsal İnternet Sitesi: Kurumsal internet sitesi, daha fazla bilgi talebi için duyuruları, Faaliyet dokümanlarını, raporları ve iletişim bilgilerini sağlamaktadır.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	22 /29

6. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

6.1. Uygulama Düzenlemeleri

Sis Enerji bu Planda belirtilen paydaş katılım faaliyetlerini gerçekleştirmenin ana sorumlusu olacaktır. Şikâyetlerin, soruların ve geri bildirimlerin toplanması doğrudan Sis Enerji ekibinin sorumluluğunda olacaktır. Faaliyetin sosyal yönetimi için ekibin detaylı rolleri ve sorumlulukları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 6-1 Sosyal Yönetim için Roller ve Sorumluluklar

İlgili Personel/Birim	Sorumluluk
İdari İşler Amiri	<ul style="list-style-type: none">• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için ekibi koordine eder, izler, takip eder• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar• Faaliyet faaliyetlerinden kaynaklanan olayların veya sorunları belirler ve uygun düzeltici faaliyetlerin geliştirilmesi veya gerektiğinde yönetim ekibine yönlendirilmesini sağlar
İnsan Kaynakları Birimi	<ul style="list-style-type: none">• Faaliyet kaynaklı şikâyetleri diğer Faaliyet birimleriyle koordineli olarak çözmek için harekete geçer.• Şikâyetlerin ve yapılan katılım faaliyetlerinin kayıtlarını tutar• Faaliyet çalışanlarına ve müşterilerine memnuniyet anketlerinin uygulanması, sonuçların analiz edilmesi ve düzenli olarak raporlanması
Finansman Uzmanı	<ul style="list-style-type: none">• Tüm işlerin kalite, güvenlik, bütçe ve zamanlama gereklilikleri ile şirket prosedürlerine ve sözleşme şartlarına uygun olarak üretilmesi• Tanımlanan tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması;• İstişare toplantılarını ve ile ilgili diğer faaliyetleri yönetmek;• PKP kapsamında yapılan bilgilendirme faaliyetlerini takip etmek;• Kredi Verenlerin Faaliyet standartlarının karşılandığına emin olmak ve denetim ekipleriyle bir araya gelmek, sorularını gerektiği gibi yanıtlamak

7. İZLEME VE RAPORLAMA

Sis Enerji, topluluklardan, yerel yönetimlerden, diğer şirketlerden, Medya'dan, akademik kurumlardan ve diğer ilgili gruplarından aldıkları geri bildirimleri etkin bir istişare ve Şikâyet Mekanizması yoluyla sistematik bir temelde kaydedecek ve raporlayacaktır. Şikâyetlerin takibi ve yönetimine dair bir özeti Sis Enerji tarafından hazırlanacak altı aylık izleme raporları ile Bankaya sunulacaktır.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	24 /29

8. ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

Sis Enerji Özmen 3 JES bünyesinde, iç ve dış paydaşlardan gelen şikâyet, talep ve öneri için bir kayıt sistemi oluşturmuştur. Proje şirketi bünyesinde Paydaşlarla istişare faaliyetlerinden, şikâyet, talep ve önerilerinin kaydedilerek çözüme ulaştırılmasını sağlayan bir görevli bulunmaktadır. İç paydaşlar yani çalışanlar şikâyet, talep ve önerilerini ilgili kişiye yüz yüze ya da telefon aracılığıyla iletebildiği gibi tesis içinde şikâyet kutusu da bulunmaktadır. Şikâyet durumunda izlenecek yöntem ve adımları açıklayan uygun bir şikâyet yönetim planı hazırlanmamıştır. Şubat 2021 tarihinde hazırlanan paydaş katılım planı doğrultusunda iç ve dış paydaşlar için şikâyet yönetim planı proje şirketi tarafından hazırlanarak tüm paydaşlar bu konuda bilgilendirilmelidir.

İşçiler genellikle şikâyetlerini yetkili kişiye sözlü olarak dile getirmektedir. Bütün çalışanlar ayrıca duyuru panolarından yapılan duyuru ve bilgilendirmelerden haberdar olmakta, hem de istedikleri zaman şikâyet kutularını talep veya şikâyetlerini, düşüncelerini serbestçe dile getirebilmek için kullanılmaktadırlar. İSG konulu bir şikâyet iletileceği zaman genellikle "ramak-kala formları" kullanılmaktadır.

Sis Enerji, , bugüne kadar pek çok farklı platformda yürüttüğü şikâyet çözüm mekanizmasını daha da geliştirerek, tüm çalışan şikâyetleri, düzeltici eylemler ve sonuçları belgelemek için bir Şikâyet kayıt sistemi kullanılacaktır. Üçüncü şahıslar, çalışanlar ve taşeron işçileri ve yanıtları da dâhil olmak üzere tüm Şikâyetleri kaydetmek, izlemek, raporlamak ve değerlendirmek için kullanılacak olan bu sisteme tüm Şikâyetler kaydedilecektir. Ayrıca Sis Enerji, ilgili bütün paydaşlarına şikâyet mekanizması kanalları hakkında bilgi verecek ve iletişim bilgilerini sağlayacaktır.

Paydaşların şikâyetlerini resmi olarak dile getirmeleri için kullanılacak yollar aşağıdaki gibidir:

- **Telefon hattı:** (Paydaşlar doğrudan Sis Enerji Çağrı Merkezini arayabilir - +90 (216) 309 75 50)
- **Yüz-yüze:** (Paydaşlar şikâyetlerini Sis Enerji Özmen 3 JES tesisinde ilgili personeline yüz yüze iletebilirler)
- **Şikâyet Kayıt Formu:** (Tesis girişinde ve paydaşların erişebileceği diğer kamusal alanlarda hazır bulunacak olan Şikâyet kayıt formlarını doldurabilirler)
- **Web sayfası iletişim formu:** (<http://sisenerji.com/contact.html> web sayfası üzerinden iletişim formunu doldurabilirler.)

Şikâyet yönetimi sırasında izlenecek adımlar aşağıdaki gibi olacaktır;

8.1. Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi

- İlgili firma personeli tarafından telefon hattı, iletişim formu veya diğer kanallardan alınan tüm şikâyetler Şikâyet Kayıt Formu (ŞKF) kullanılarak kaydedilir ve formun basılı bir kopyası Şikâyetçiye verilir. Tamamlanan form, aynı İş Günü içerisinde Sis Enerji şikâyet kayıt sistemine girilir.
- ŞKF doldurulamazsa, aşağıdaki temel bilgiler kaydedilir:
 - Şikâyet sahibinin adı ve soyadı (şikâyet sahipleri isimsiz şikâyet kaydı bırakma hakkında da sahiptir);
 - Şikâyet konusu;
 - Şikâyet Yeri;
 - İletişim bilgileri (telefon / cep telefonu numarası, adres, e-posta vb.);
 - Organizasyon adı (ilgili ise)
 - Tarih ve saat
 - Sis Enerji Ekipleri, ŞKF'yi verilen bilgilere göre tamamlar ve Şikâyeti kaydeder.
 - Şikâyetçi tarafından önerilen tüm düzeltici eylemler ŞKF yoluyla kayıt altına alınır.

8.2. Şikâyetin Değerlendirilmesi

- Tüm Şikâyetler, gerçek olup olmadıklarına ve firma faaliyetleriyle ilgili olup olmadıklarına göre sınıflandırılmak üzere gözden geçirilir. Ortaya konan konular / uyumsuzluklar firma faaliyetleriyle ile

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	25 /29

ilgili değilse, ilgili kişi ile iletişime geçmek için Şikâyet Eden kişilere rehberlik sağlanır. Uygun Şikâyetler, firmanın sosyal ve çevresel standartlarına göre cevaplandırılacaktır.

- Telefon hattı, e-posta, yüz yüze toplantılar / iletişimlerden alınan tüm Şikâyetler kayıt altına alınır ve Sis Enerji Ekipleri, kayıt işleminin ardından iki (2) İş Günü içerisinde Faaliyet yanıt sürecini açıklamak için Şikâyet sahibi ile iletişime geçer.
- Sis Enerji'nin Şikâyetleri araştırmak ve cevaplamak için on (10) İş Günü bulunmaktadır. Durum daha karmaşık bir soruşturma gerektiriyorsa, Şikâyetin giderilmesi için gerekli eylemleri ve olası zaman çizelgesini açıklayan güncellenmiş bilgiler Şikâyet Eden kişiye verilir.

8.3. Şikâyetin Çözümü

- Gerekli düzeltici faaliyetler şikâyetçiyi tatmin edecektir.
- Çözüm süreci boyunca tüm taraflar düzeltici faaliyetler konusunda bir anlaşma yapar.
- Sis Enerji her şikâyeti yanıt verdikten sonra otuz (30) İş Günü içinde çözmeyi hedeflemektedir ve bu süre Genel Müdür'ün yazılı talimatıyla uzatılabilir.
- Şikâyet sahipleri, Şikâyetleri konusunda Sis Enerji ve / veya Yüklenicilerin verdikleri karardan memnun olmadıklarında ilgili resmi mercilere başvurma hakkına sahiptirler.

8.4. Şikâyetin Kapatılması

Alınan düzeltici faaliyetlerin kanıtları (konuya ait olmak üzere Sahada yer alan fotoğraflar veya diğer kanıt belgeleri) toplanır ve Sis Enerji ve Şikâyetçi arasında bir "Şikâyet kapatma Formu" Düzenlenir.

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	26 /29

EKLER

EK-1 ŞİKÂYET KAYIT FORMU

EK-2 ŞİKÂYET KAPATMA FORMU

Başlık:	Özmen – 3 Jeotermal Enerji Santrali	Revizyon:	01
Belge Kimliği:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	27 /29

• **SİS ENERJİ A.Ş.**

ŞİKÂYET KAYIT FORMU / COMPLAINT REGISTER FORM

Şikayetin Alındığı Yer / Location Of Complaints Received		Tarih / Date
Alan Yetkilinin Adı / Name Of Person In Charge		Şikayet Kayıt No / Complaint Register Number
Şikayete Konu Alanın Koordinatları / Coordinates Of The Area Subject To Complaint		
ŞİKÂYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ / COMPLAINANT INFO Şikâyet Sahibi kimlik bilgilerini vermeden anonim olarak doldurabilir, ancak kendisine geri dönüş şeklini bu formda belirtmesi gerekmektedir. / The Complainant may submit application anonymously, however in this form the Complainant should indicate the feedback mechanism to respond.		
Ad Soyad / Name Surname		Şikâyetin Geliş Yolu / Form of Complaint:
TC Kimlik No / Identification Number		Telefon- Ücretsiz hat / <input type="checkbox"/> Phone –Free phone line
Telefon/ E-Posta Telephone/ E-mail		İstişare Toplantısı / <input type="checkbox"/> Consultation meeting
Mahalle-Köy-İlçe-İl / Neighborhood-Village –District - Province		Dilekçe / <input type="checkbox"/> Petition
ŞİKÂYET DETAYLARI / DETAILS OF COMPLAINT		
Şikâyet Konusu / Complaint		
Şikâyet sahibi tarafından talep edilen çözüm / Solution requested by the Complainant		
Şikâyeti Alan Yetkilinin Ad Soyad ve İmzası / Şikâyet Sahibinin Ad Soyad ve İmzası / Name Surname and Signature of the Registerer Name Surname and Signature of Complainant		

SİS ENERJİ A.Ş.
ŞİKÂYET KAPATMA FORMU

Şikayet Kapatma Numarası:	
Alınması Gereken Acil Önlemleri Tanımlayın:	
Alınması Gereken Uzun Vadeli Önlemleri Tanımlayın (Gerekli İse):	
Tazminat Talebi Bulunuyor Mu?	Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/>
DÜZELTİCİ FAALİYETİN KONTROLÜ VE KARARI	
Düzeltilici Faaliyetin Aşamaları	Verilen Sürenin Sona Erdiği Tarih Ve Yetkili Kuruluşlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	