

PASİFİK TOPLULUĞU (SPC)

PAYDAŞ KATILIM ÇERÇEVESİ (SEF)

**SÜRDÜRÜLEBİLİR ENERJİ GEÇİŞİNİ HIZLANDIRMAK
ÇOK AŞAMALI PROGRAMLAMA YAKLAŞIMI
(ASET MPA - P181555)**

31 Ocak 2024

Taslak

İçindekiler

KISALTMALAR VE KISALTMALAR	4
1. GİRİŞ	5
2. ARKA PLAN	5
3. PROGRAM VE PROJE AÇIKLAMASI	6
3.1. ASET MPA PROGRAM.....	6
3.2. ASET MPA – TOPACIFICRBÖLGE.....	7
4. ÇEVRESEL VE SOSYAL GENEL BAKIŞ	9
5. PAYDAŞ KATILIMI İLE İLGİLİ DÜNYA BANKASI STANDARDI.....	10
6. AMAÇ VE ANA PRENSİP	10
7. ÜLKE DÜZEYİNDEKİ SEPS'LERİN GELİŞTİRİLMESİ	11
8. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	13
8.1.SPROJE AETKİLENEN PSANATÇILAR(PAPS)	14
8.2. OORADA BENİLGİLENEN PSANATÇILAR(OİP)s)	14
8.3.DAVANTAJLI/ VUYUŞMAZ BENBİREYLER VE GRUPLAR.....	15
8.4.SPROJE SPAYLAŞAN CATEGORİLER.....	16
8.5.SÖZETİ SPAYLAŞAN EİŞBİRLİĞİ NEEDLER VE AANALİZİ TVARIŞCI BENİLGİ VE BENNFL AKIŞI.....	16
9. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI.....	17
9.1.SAMAÇ VE TİMLEME SPAYLAŞAN EİŞBİRLİĞİ.....	17
9.2.SSTRATEJİ İÇİN OUTREACH VE BENBİLGİ DAÇIKLAMA.....	17
9.3.SSTRATEJİ İÇİN CDANIŞMA.....	18
9.4.SSTRATEJİ İÇİN BENŞİRKETLEŞTİRMEK V GÖRÜNÜMÜ VUYUŞMAZ GRUPLAR.....	20
10. ŞİKAYET MEKANİZMASI	22
10.1.SPROJE LEVEL G KARŞILAŞMA Adres MEKANİZMA (GRM)	22
10.2.SYAŞAMA G KARŞILAŞMALAR.....	23
10.3.G KARŞILAŞMA PÇİÇEK.....	24
10.4.SÖZETİ GRM-PÇİÇEK.....	29
11. CİNSEL SÖMÜRÜ VE İSTİSMAR/CİNSEL TACİZ (SEA/SH) ŞİKAYETLERİ	30
11.1.DTANIMLAR.....	30
11.2. DENİZ/SH PRÖSEDÜR.....	31
11.3.SİŞLEME, RÇÖZÜMLEME VE ÇKAYBOLMASI G KARŞILAŞMA.....	32
12. DÜNYA BANKASI ŞİKAYET GİDERME HİZMETİ	33
13. İZLEME VE RAPORLAMA.....	33
13.1.EONİTÖRLÜK RE-PORTLAR DÜRÜNME BENUYGULANMASI AETKİNLİKLER.....	33

13.2. BenKatilimiSHİSSEDARLARMONİTÖRLÜKAETKİNLİKLER.....	33
13.3. SE-İHRACATBACK TO SPAYLAŞANGRUPLAR.....	34
14. EKLER	35
14.1. GKARŞILAŞMAFORM'ler.....	35
14.1.1. Şikayet Kaydı Formu	35
14.1.2. Şikayet Kayıt Formu	36
14.1.3. Şikayet Alma Formu	37
14.1.4. Şikayet Takip Formu	38
14.2. TEMPLATE İÇİNCUYGUNLUKCDANIŞMAMİNTÜLER.....	39
14.3. EBİR ÖRNEĞİNEYLÜL BÖNERİTHÜNERLİ.....	40
14.4. EÖRNEKMONİTÖR VERE-İHRACATTHÜNERLİ(EYLÜLSEVİYE).....	41

Tabloların Listesi:

Tablo 1. Paydaş Analiz Matrisi	60
Tablo 2. Danışma Sürecinin Özü.....	62
Tablo 3. Kamuoyu Danışma Planı	63
Tablo 4. Önem Derecelendirme Kriterlerine Bir Örnek	69
Tablo 5. GRM Sürecinin Özeti.....	72

KISALTMALAR VE KISALTMALAR

As	ASEAN Enerji Merkezi
ASEAN	Güneydoğu Asya Milletleri Birliği
EAP	Doğu Asya Pasifik
Çevre ve Güvenlik	Çevresel ve Sosyal
ESF	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
EYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
EKS	Çevresel ve Sosyal Standart
Cinsiyete dayalı şiddet	Cinsiyete Dayalı Şiddet
sera gazı	Sera Gazı
GRM	Şikayet Giderme Mekanizması
Ben	Uygulama Kuruluşu
İPF	Yatırım Proje Finansmanı
MPA	Çok Aşamalı Programatik Yaklaşım
İş Sağlığı ve Güvenliği	İş Sağlığı ve Güvenliği
OIP'ler	Diğer İlgili Taraflar
PAP'lar	Projeden Etkilenen Taraflar
PYB	Proje Yönetim Birimi
PIC'ler	Pasifik Ada Ülkeleri
PİÜ	Proje Uygulama Birimi
PDR	Pasifik Bölgesel Veri Deposu
TEKRAR	Yenilenebilir Enerji
DENİZ/SH	Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz
EYLÜL	Paydaş Katılım Planı (Ülke Düzeyinde)
SEF	Paydaş Katılım Çerçevesi (Proje Düzeyi)
TA	Teknik Yardım

1. GİRİŞ

Sürdürülebilir Enerji Geçişini Hızlandırma Çok Aşamalı Programatik Yaklaşımı (ASET MPA), EAP bölgesindeki katılımcı ülkelerde yenilenebilir enerji (YE) ölçeklendirmesini ve şebeke entegrasyonunu hızlandırmayı amaçlamaktadır. Program, üç tamamlayıcı faaliyet ayağına dayanacaktır: (i) politikaları etkinleştirme, (ii) esnek elektrik şebekeleri geliştirmek için yatırımlar ve (iii) temiz enerji yatırımlarının riskini azaltma. Program, daha yüksek hırs, ölçek ve sürdürülebilirlik seviyelerine ulaşmak için paralel politika ve düzenleyici değişikliklerin geliştirilmesini ve benimsenmesini, kurumsal güçlendirmeyi ve pazar gelişimini desteklemek için koordineli bir yaklaşım benimseyecektir.

Doğu Asya ve Pasifik'teki (DAP) gelişmekte olan ülkelerdeki ekonomik büyümeSon on beş yıldır güçlü bir şekilde devam ediyor, enerji talebini ve bölgenin karbon ayak izini artırıyor.Geçtiğimiz on yıllarda, gelişmekte olan Doğu Asya ve Pasifik'teki (EAP) ekonomik büyüme enerji talebinde büyük bir artışa yol açtı. EAP ülkelerindeki elektrik üretiminin yaklaşık %70'i fosil yakıtlardan elde ediliyor ve bunun sonucunda CO₂ EAP'deki emisyonlar 2000 ile 2020 arasında üç katına çıktı. Aynı zamanda, daha küçük EAP ülkeleri iklim değişikliğine karşı savunmasız durumda ve doğal afetlerden kaynaklanan dünya çapındaki yıllık kayıpların yarısından fazlasını yaşıyorlar; bu kayıpların 2021'de yaklaşık 50 milyar ABD doları olması bekleniyor.

Önemli bir zorluk, bölgenin net sıfır hedeflerine ulaşırken enerji talebindeki öngörülen büyümeyi nasıl karşılayacağıdır. Birkaç gelişmekte olan EAP ülkesi (Vietnam, Endonezya ve Filipinler dahil) 2050 veya 2060 yılına kadar karbon nötrlüğüne ve revize edilmiş ulusal olarak belirlenmiş katkılar (NDC'ler) kapsamında emisyonları önemli ölçüde azaltmaya söz vermiştir. Yine de, elektrik üretiminin ekonomik büyüme ve artan yaşam standartları tarafından yönlendirilerek 2020'de 8,4 milyon GWh'den 2030'da 12,6 milyon GWh'ye çıkması tahmin edilmektedir. Bu nedenle, önemli bir zorluk, düşük karbonlu kaynaklara geçiş yaparken bölgenin artan enerji talebini nasıl karşılayacağı olacaktır.

2. ARKA PLAN

Enerji Sektörü – EAP Bağlamı. Yenilenebilir enerji (YE), dünyanın birçok ülkesinde halihazırda en düşük maliyetli güç tedarik seçeneğidir. EAP bölgesi için net sıfıra doğru atılacak ilk adım, güç sektörünün karbondan arındırılması ve son kullanıcı sektörlerinin elektrikleştirilmesidir. YE, fosil yakıtlarla maliyet açısından rekabet edebilir hale geldikçe, YE'yi ölçeklendirmek için küresel bir ivme vardır ve EAP ülkeleri tarafından iddialı hedefler belirlenmiştir. Ancak, YE geliştirmedeki ilerleme bölge genelinde değişmektedir; Çin ve Vietnam güneş ve rüzgar kapasitesi kurulumlarında lider konumdayken, diğer EAP ülkeleri beklentilerin altında kalmıştır. Bölgesel ticaret girişimleri ayrıca düşük karbonlu kaynakları kullanma, ekonomik faydalar ve alternatif temiz enerji kaynakları sağlama fırsatları sunmaktadır. Ancak, bölgedeki toplam enerji tüketiminin yalnızca yaklaşık %2'si ikili sözleşmeler aracılığıyla işlem görmektedir.

EAP, RE dağıtımını hızla ölçeklendirmede çeşitli zorluklarla karşı karşıyadır. RE ölçeklendirmesini desteklemek için politika ve düzenleyici çerçeveler çeşitlilik göstermektedir; Çin ve Vietnam nispeten elverişli koşullara sahipken (Dünya Bankası'nın Sürdürülebilir Enerji için Düzenleyici Göstergelerine göre), Lao PDR ve Moğolistan gibi diğerleri hala geride kalmaktadır. Aşağıdaki gibi alanlarda iyileştirmeler gereklidir:

¹Gelişmekte olan Doğu Asya ve Pasifik bölgesi Dünya Bankası'nın operasyonel varlığıyla tanımlanıyor.

teşvikler, tedarik, RE entegrasyonu ve karbon fiyatlandırması. Sınır ötesi iletim ve dağıtım altyapısı yetersizlikleri, yük merkezlerinin RE güç üretim kapasitesine bağlanmasını engellerken, özel sermaye yatırımı artan maliyetler, rekabetçi tedarik çerçevelerinin eksikliği ve şebeke bağlantısında ve alıcı güvenilirliğinde algılanan yüksek riskler gibi engellerle karşı karşıyadır. Bu zorlukların ele alınması, bölgenin iddialı RE hedeflerine ulaşmak ve daha düşük karbonlu bir enerji yörüngesine geçişi kolaylaştırmak için hayati önem taşımaktadır.

Enerji Sektörü - Pasifik Bölgesi Bağlamı Pasifik bölgesindeki enerji sektörü sürekli zorluklarla karşı karşıyadır ve enerji dönüşümü yetersiz planlama ve veri kullanılabilirliği nedeniyle kısıtlanmıştır: (a) enerji bakanlıkları, varsa, genellikle kırılgan siyasi ortamlarda çok geniş bir yelpazede faaliyet yürütmesi beklenen bir avuç personel üyesinden oluşur; (b) iyi profesyoneller diğer ülkelerde veya özel sektörde daha iyi ücretli işlere geçtikçe, emekli oldukça veya hükümet içinde başka alanlara kaydıkaç enerji bakanlıklarında yüksek personel devir hızı olabilir; (c) birçok elektrik dağıtım şirketinde mühendis sıkıntısı vardır ve görevde olan mühendisler mevcut sistemleri işletmeye daha çok odaklanır ve uzun vadeli planlamaya (veya planı uygulama yetersizliğine) daha az odaklanırlar; bu durum, geçici başışçı fonlarına bağımlılıkla daha da kötüleşir; ve (d) kamuya ait elektrik dağıtım şirketlerinde genellikle kuruluş genelinde yönetim personelini eğitmek ve geliştirmek için bir program yoktur ve sertifikalı çiraklık planları çoğu küçük Pasifik Adaları Ülkesi'nde (PIC) mevcut değildir.

Politika ve proje geliştirmenin enerji geçişinin ihtiyaçlarıyla uyumlu olması için güncel enerji verilerine erişim esastır. Yüksek kaliteli planlama ve mevcut sistemler için güncel ve kapsamlı veri kümeleri kolayca bulunamamaktadır. Bölgede iyileştirilmiş veri toplama, analiz etme ve yayma desteğine yönelik devam eden bir ihtiyaç bulunmaktadır.

PIC'ler, 2013 yılında Pasifik liderleri tarafından imzalanan Pasifik Bölgesel Veri Deposu'nun (PRDR) kurulmasını kavramsallaştırdı ve 2015 yılında SPC'nin PRDR'nin daimi ev sahibi olarak hareket edeceği konusunda anlaştı. Dünya Bankası da dahil olmak üzere başışçı fonu talep ettiler. SPC, 22 Pasifik Ada Ülkesi ve Bölgesi'ndeki üyelere hizmet vererek sürdürülebilir kalkınmayı destekliyor. O zamandan beri Dünya Bankası, SPC'nin PRDR'yi kurmasına hazırlanmak için sürekli banka tarafından finanse edilen teknik yardım sağladı. Dünya Bankası tarafından 2023 yılında yürütülen kısa bir anket, kilit paydaşların PRDR'yi kurmak için PIC'lere olan ilgisini yeniden teyit etti ve Mayıs 2023'teki Enerji bakanları toplantısında PRDR'nin uygulanmasında Dünya Bankası'ndan destek talep etmek için bir açıklama yapıldı.

3. PROGRAM VE PROJE AÇIKLAMASI

3.1. ASET MPA Programı

MPA Programı, hem MIGA hem de IFC ile iş birliğini içerecek ve ASEAN ve SPC ile müdahalelere ek olarak ilk aşamada üç operasyon içerecektir. Üç Aşama 1 projesi, bireysel proje konsept notu (PCN) incelemelerini tamamladı ve ileri düzeyde hazırlık aşamasındadır. Aşama I projeleri ve her proje için en son ilgili belgelere bağlantılar aşağıdaki gibidir: (i) Vietnam: Yenilenebilir Enerji Değişimi Hızlandırıyor (P174460); (ii) Moğolistan: Üçüncü Enerji Sektörü Projesi (P178190); (iii) Papua Yeni Gine Ulusal Enerji Erişim Dönüşüm Projesi (P173194); ve (iv) Sürdürülebilirlik için bölgesel platformların güçlendirilmesi

enerji dönüşümü (ACE ve SPC, P181555). 2-3. Aşamalar için değerlendirilen projeler arasında Endonezya: Elektrik Şebekesi Dönüşüm Programı (P180992); Endonezya: Sürdürülebilir En Düşük Maliyetli Elektrifikasyon Programı-2 (P501217); Endonezya: Şebeke ve Yenilenebilir Enerji Finansman Tesisi Garantisi (P178788); Mikronezya Federe Devletleri: Erişim ve Güvenilirlik İyileştirme ve Sürdürülebilir Enerji (P181253); ve Marshall Adaları Cumhuriyeti: Yenilenebilir Enerji ve Erişim Projesi (P181250) yer almaktadır.

Program aşağıda özetlenen üç temel unsurdan oluşmaktadır:

Birinci sütun: Politikaları etkinleştirme. Sütun, yenilenebilir enerji için ihaleler, tarife tasarımı ve maliyet tahsis metodolojileri gibi önlemlere odaklanarak piyasa ve düzenleyici çerçeveler üzerindeki politikalara odaklanacaktır. Sütun ayrıca, sektöre özgü yol haritalarının ve RE geliştirme için net hedeflerin geliştirilmesini içeren karbon giderme stratejileri üzerinde çalışmayı da içerecektir. Güç sistemi planlaması ve kapasite geliştirme de, düşük karbonlu yol haritalarıyla uyumlu en düşük maliyetli yatırımların belirlenmesini destekleyerek ayrılmaz bir parça olacaktır. Kamu hizmetlerinin mali sağlığının ve düzenleyici yönetimin sağlanması, RE ölçeklemesi için ticari finansmanın harekete geçirilmesi açısından kritik önem taşıyacak ve MPA, kamu hizmetlerinin mali uygulanabilirliğini iyileştirmek için seçeneklerin değerlendirilmesine yardımcı olacaktır.

İkinci temel: Elektrik şebekelerinin kapasitesi ve esnekliği. EAP'de enerji geçişinin başarılı bir şekilde uygulanması, mevcut güç şebekesi altyapısının yükseltilmesine ve yenilerinin inşasına bağlıdır. Devasa finansman zorluğunu ele alan önerilen Program, mevcut iletim şebekesinin genişletilmesi ve yükseltilmesi, sınır ötesi bağlantı projelerinin geliştirilmesi; dağıtım şebekelerinin ve mini şebekelerin rehabilitasyonu ve iyileştirilmesi de dahil olmak üzere elektrik şebekelerinin kapasitesini ve esnekliğini desteklemek için temel faaliyetleri ana hatlarıyla belirtir ve Pasifik Adaları eyaletlerindeki zorlukların ele alınmasına odaklanır. Son olarak, pil enerji depolama sistemleri, denetim kontrolü ve veri toplama (SCADA) sistemleri ve güç dağıtım merkezlerinin modernizasyonu da dahil olmak üzere şebeke esnekliğine yatırımlar.

Üçüncü temel ilke: Temiz enerji yatırımlarındaki risklerin azaltılması. Önerilen MPA, ticari finansmanı hızlandırmak ve sürdürülebilir enerjiye geçişin genel maliyetini azaltmak için imtiyazlı finansmanı stratejik olarak dağıtmayı amaçlamaktadır. Proje risklerini ele almak ve özel yatırım çekmek için MPA, IPF'ler, garantiler ve PforR'ler aracılığıyla risk azaltma faaliyetlerini vurgulamaktadır. Destek örnekleri arasında pilot veya kamu-özel ortaklık projeleri için kamu finansmanı, özel yatırımı kolaylaştırmak için ödeme ve fesih garantileri, dağıtılmış enerji kaynakları için finansal araçlarla krediler veya garanti hatları yer almaktadır.

3.2. ASET MPA – Pasifik Bölgesi

Önerilen proje geliştirme hedefi (PDO), enerji planlamasını ve enerji politikası yapımını bilgilendirmek için temel veri ve bilgilere erişimi ve yönetimini iyileştirerek PIC'lerde yenilenebilir enerji dağıtımını hızlandırmaktır. PDO'yu başarmak için tasarlanan faaliyetler şunları kapsar: (1) işleyen bir Pasifik Bölgesel Veri Deposu'nun (PRDR) kurulması ve uygulanması ve (2) PIC'lerdeki paydaşlar için ilişkili kapasite oluşturma ve bilgi paylaşımı sağlanması.

1.Pasifik Bölgesel Veri Deposunun Kurulması

PRDR'deki veri seti, üye ülkelerdeki enerji verilerinin sağlam ve sistematik bir kaydını tutmak için düzenlenecektir. Bunlara şunlar dahildir: (i) enerji planlaması, özellikle enerji sektörü planlaması; (ii) YE ve EE enerji politikaları ve düzenlemeleri; (iii) YE ve EE enerji projelerinin faaliyetleri; ve (iv) SDG 7 göstergelerinin ve NDC'lerin ve iklim taahhütlerinin gerçekleştirilmesinin izlenmesi için referans.

(i) Enerji Planlama Verileri

- Ekonomik ve sosyal veriler
- Enerji ve elektrik talebi
- Elektrik erişimi
- Yenilenebilir kaynaklar
- Maliyetler, fiyatlar ve tarifeler
- Elektrik şebekeleri
- Hükümet hedefleri – RE, EE, NDC'ler, SDG
- Planlama araçları
- Analitik raporlar
- EE – Temiz pişirme
- EE – Endüstriler
- EE – Binalar
- EE – Taşımacılık (e-mobilite)

(ii) RE ve EE Enerji Politikaları ve Yönetmelikleri

- Kurumsal yapı (hükümet, kamu hizmeti ve üreticiler)
- Mevcut enerji politikalarının (RE ve EE) toplanması
- RE bağlantısı için şebeke kodu
- Fiyatlandırma
- Yatırım – özel sektöre açık mı?
- E&S politikaları ve düzenlemeleri
- Çalışma, cinsiyet bilgisi

(iii) Enerji Projelerinin Operasyonları – RE, EE, Fosil Yakıt

- Yatırım maliyetleri
- İşletme verileri (kurulu güç, üretim, profil)
- Yakıt maliyetleri ve tüketimi (fosil yakıt projeleri için)
- Bölgesel olarak desteklenen projeler ve kalkınma ortakları

(iv) SDG 7 Göstergelerinin Takibi ve NDC'lerin ve iklim taahhütlerinin başarılmaması

- Ülkeye göre
- Bölgesel başarılar

2.Kapasite Geliştirme ve Bilgi Paylaşımı

- Katılımcı ülkelere PRDR için veri toplama ve güncelleme konusunda eğitim
- PIC'lerdeki paydaşlarla bilgi paylaşımına yönelik yıllık enerji toplantısı. O Dayanıklılıkla ilgili kapasite geliştirme – iyi uygulamalara ilişkin eğitim

- Enerji projeleri için E&S yönetimini iyileştirmek için eğitim atölyeleri.
- Tartışılacak ve kararlaştırılacak diğer konular.
- PIC'ler için yıllık enerji ülke profillerini hazırlayın.
- Bölgesel SDG ve NDC izleme raporunu hazırlayın.
- Bölgesel atölyeler

4. ÇEVRESEL VE SOSYAL GENEL BAKIŞ

Gelişmekte olan EAP artık küresel birincil enerji talebinin yaklaşık %30'unu oluşturuyor (2018 itibarıyla %28). Kentleşmeyle birleşen hızlı sanayileşme, son 20 yılda toplam enerji üretiminin %130 oranında genişlemesine katkıda bulundu. Ancak talep büyümesi, bölgede bol ve ucuz kaynaklar mevcut olmaya devam ettiği için, özellikle kömür olmak üzere, elektrik üretiminde fosil yakıtların kullanımının artmasıyla desteklendi. Gelişmekte olan EAP ülkelerinde ortalama olarak elektrik üretiminin %70'i fosil yakıtlardan geliyor.

MPA Programı, her biri kendi fırsatlarını ve risklerini sağlayan, çeşitli çevresel ve sosyal özelliklere sahip çeşitli ülkeleri içeren EAP bölgesindeki projeleri finanse edecektir. Program tipolojileri şunları içerir: i) bölgesel iş birliğini güçlendirmek ve öncelikli projelerin planlama ve uygulama kapasitesini artırmak için bölgesel teknik yardım (TA); ve ii) elektrik şebekesini güçlendirmek, iletim hatlarının kapasitesini artırmak, elektrik erişimini artırmak ve yenilenebilir enerji üretimini ölçeklendirmek için ülkeye özgü fiziksel yatırımlar ve TA. Yatırımların ölçeği ülkeler arasında büyük ölçüde değişmektedir.

MPA kapsamındaki her proje, ilgili projeye orantılı çevresel ve sosyal değerlendirmeler ve risk yönetimi araçları da dahil olmak üzere kendi hazırlık sürecine sahip olacaktır. Bu değerlendirmeler ve araçlar, belirli çevresel ve sosyal sorunları ele almanın yanı sıra, uygulama düzenlemeleri, eş finansman düzenlemeleri, kapasite desteği ve etkili proje uygulaması için kritik olan diğer hususlar gibi yapısal sorunları da dikkate alacaktır.

Programın genel E&S risk sınıflandırması, RE güç ve iletim yatırımlarıyla ilişkili tipik E&S risklerine ve şu anda hepsi Önemli olarak sınıflandırılan üç Aşama 1 IPF (Yatırım Projesi Finansmanı) yatırımı için risk sınıflandırmasına dayanarak Önemli'dir. Programın sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması ve hava kalitesinin iyileştirilmesi dahil olmak üzere önemli çevresel faydalar sağlaması beklenmektedir. Temel Çevresel ve Sosyal riskler doğrudan, dolaylı ve kümülatif olabilir ve şunları içerir: (i) tehlikeli atık bertarafı, (ii) toprak ve yeraltı suyu kirliliği, (iii) TA faaliyetlerinin uygulanmasından kaynaklanan potansiyel etkiler, (iv) işletme aşamasının biyoçeşitlilik üzerindeki etkileri (örneğin, iletim hattı geçiş haklarında pestisit kullanımı ve elektrik çarpmasından kaynaklanan kuş ve yarası ölümleri) ve ayrıca genel olarak sivil işlerle ilişkili olanlar, örneğin istilacı türler, toz, gürültü, erozyon ve tortulaşma, kaynak tüketimi, yaşam alanlarının değişimi ve bozulması, atık üretimi ve işçi güvenliği, (v) savunmasız kişilerin katılımı ve korunması, yenilenebilir enerji kaynaklarına erişim ve ödeme isteği/kabiliyeti, (vi) yenilenebilir enerjiye geçişler sırasında kömür üreten topluluklarda yaratılan toplum düzeyindeki ekonomik etkiler, (vii) arazinin örfi mülkiyetle tutulduğu alanlar ve/veya

Anlaşmazlığa konu olabilecek konular, (viii) yerli halklar ve etnik azınlıklarla ilişkili riskler ve tasarım fırsatları, (ix) arazi alanları gerektiren yeni yatırımların RE alanlarındaki toplumsal etkiler, (x) SEA/SH, cinsiyet fırsatları ve riskleri ve eşitlik ve fayda paylaşımı düzenlemeleri.

ASET MPA Programı (P181555), Dünya Bankası'nın Çevre ve Sosyal Çerçevesi (ESF) kapsamında hazırlanmaktadır.

5. PAYDAŞ KATILIMI İLE İLGİLİ DÜNYA BANKASI STANDARDI

Bu SEF, proje tasarımının, özellikle paydaş katılım yaklaşımlarının ve faaliyetlerinin katılımcı ve kapsayıcı bir şekilde, şeffaf bir şekilde uygulanması, eşit fırsatların teşvik edilmesi ve çevresel ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için hem etkilenen hem de ilgili paydaşların katılımını teşvik etmek amacıyla geliştirilmiştir.

Bu SEF, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi'nin (ESF) Çevresel ve Sosyal Standart 10'unun (ESS10) hedeflerini takip etmektedir:

- Özellikle projeden etkilenen taraflar olmak üzere paydaşları belirlemeye ve onlarla yapıcı bir ilişki kurmaya ve sürdürmeye yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak.
- Paydaşların projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve paydaşların görüşlerinin proje tasarımında ve çevresel-sosyal performansta dikkate alınmasını sağlamak.
- Proje yaşam döngüsü boyunca, potansiyel olarak onları etkileyebilecek konularda projeden etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı bir katılımın sağlanması ve teşvik edilmesi.
- Paydaşlara çevresel ve sosyal riskler ve etkilerle ilgili uygun proje bilgilerinin zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bir şekilde ve formatta açıklanmasını sağlamak.
- Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikayetleri dile getirmeleri için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Borçluların bu tür şikayetlere yanıt vermelerine ve bunları yönetmelerine olanak tanımak.

ESS10'da verilen tanıma göre, "paydaş" aşağıdakileri yapan bireyleri veya grupları ifade eder:

- i. Projeden doğrudan veya dolaylı olarak, olumlu veya olumsuz şekilde etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan kişiler (ayrıca 'etkilenen taraflar' olarak da bilinir); ve
- ii. Projeye ilgi duyabilirler ('ilgili taraflar'). Bunlar, Projeden çıkarları etkilenebilecek ve Proje sonuçlarını herhangi bir şekilde etkileme potansiyeline sahip bireyleri veya grupları içerir.

6. AMAÇ VE ANA PRENSİP

ESS10 kapsamında, ESS10 ile tutarlı bir şekilde paydaş katılımına ilişkin ilke ve prosedürleri belirleyen ve projenin niteliği ve ölçeği ile olası risk ve etkilerine orantılı olarak uygulanan bir Paydaş Katılım Planı (SEP) geliştirilmelidir.

Ayrıntılı bir Paydaş Katılım Planı oluşturmak için belirli özelliklerin mevcut olmadığı belirli durumlarda, bir paydaş katılım çerçevesi (SEF) benimsenebilir. ASET Programının MPA yaklaşımı göz önünde bulundurulduğunda, proje konumu, teknik ve teknolojik ayrıntılar ve diğer temel faktörler gibi özellikler henüz bilinmediği ve gelecekte kararlaştırılacağı için bir SEF'in uygun olduğu düşünülmektedir. Bu ilk SEF, paydaşlarla iletişimde bir yol haritası ve yinelemeli bir sürecin parçası olarak geliştirilmekte olup, projenin hem iç hem de dış paydaşlarla nasıl etkileşime gireceğinin yolunu belirlemektedir. Bu SEF, yinelemeli bir sürecin başlangıç noktasıdır ve proje düzeyinde daha kapsamlı bir paydaş katılım stratejisi ve planı (yani Paydaş Katılım Planı veya SEP) ile tamamlanmaktadır. SEF, gerektiği şekilde periyodik olarak güncellenecektir. Bu SEF, proje mimarisiyle ilgili koşullar önemli ölçüde değişirse de güncellenmelidir. Buna, belirlenen paydaş gruplarının öneminde değişiklikler, kurumsal paydaşlar arasında risk ve sorumlulukların tahsisi vb. dahildir. Proje planlama aşamasında Paydaşların endişelerinin ve sorunlarının ele alınmasına olanak sağlamak için, tam işlevli bir Şikayet Mekanizmasının nasıl geliştirileceğine ilişkin rehberlik 9. bölümde ayrıntılı olarak geliştirilmiş ve sunulmuştur.

Buluşmak içinİyi uygulama yaklaşımları kapsamında proje, paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- *Açıklık ve erken ve yaşam döngüsü yaklaşımı:* Planlama aşamasından başlayarak tüm yaşam döngüsü boyunca kamuoyunun katılımı sağlanacak, dış müdahale, zorlama veya yıldırma olmaksızın açık bir şekilde yürütülecektir.
- *Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:* Bilgiler tüm paydaşlara uygun bir formatta sağlanacak ve geniş bir şekilde dağıtılacaktır; paydaşların geri bildirimlerini iletmek, yorum ve endişeleri analiz etmek ve ele almak için fırsatlar sağlanır. Paydaşlar, sağlam, yeterli ve uygun geri bildirimler verebilmek için farklı temalar hakkında yeterli bilgiye sahip olmalıdır.
- *Kapsayıcılık ve duyarlılık:* Paydaş tanımlaması, daha iyi iletişimleri desteklemek, etkili ilişkiler kurmak ve çeşitli paydaş gruplarının ve bireylerin ihtiyaçlarını, beklentilerini ve farklılıklarını karşılayacak şekilde uyarlanmış katılım yöntemlerini duyarlı hale getirmek amacıyla gerçekleştirilir. Proje için katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşların danışma sürecine katılmaları teşvik edilir. Tüm paydaşlara eşit bilgi erişimi sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel ilkedir. Özellikle kadınlar, gençler, yaşlılar ve çeşitli etnik grupların kültürel hassasiyetleri olmak üzere savunmasız gruplara özel ilgi gösterilir. Bu nedenle, paydaşlar aşılmalı, entegre edilmeli ve katılım için kapasite, koşul ve motivasyon sağlanmalıdır.
- *Uyarlanabilir katılım yönetimi:* Çeşitli paydaşlar (örneğin kurumsal ve STK'lar) arasındaki beklenti uyumsuzluğunun belirginleşmesi veya stratejinin çeşitli nedenlerle geri bildirim toplama ve sağlama konusunda eksiklikler göstermesi (yetersiz şeffaflık, uygun olmayan format, vb.) durumunda katılım stratejileri uyarlanmalıdır.

7. ÜLKE DÜZEYİNDE SEP'LERİN GELİŞTİRİLMESİ

Yukarıda belirtildiği gibi, bu SEF ülke düzeyindeki SEP'lerin geliştirilmesi için bir yol haritası görevi görür. Bunlar, büyük ölçüde ayak izi, coğrafi konum ve proje faaliyetlerinin zamanlaması gibi ayrıntılara bağlı olan hedefli paydaş katılım programları önercektir. SEP'lerin kapsamı ve ayrıntı düzeyi, doğa ve ölçek, potansiyel riskler ve

Projenin etkileri ve projedeki endişe düzeyi ve aynı alanda belirli bir proje faaliyeti grubuna hazır olabilir. SEP'leri geliştirme metodolojisi, müdahale bölgeleri düzeyinde ve dahil olan çeşitli kurumlar (ulusal ve bölgesel) düzeyinde projeye ilgili tüm paydaşlarla istişare ederek katılımcı bir yaklaşım benimseyecektir. Gerçekleştirilen analiz yerel bağlamı, mevcut durumu dikkate alır ve kapsayıcı, sorumlu ve yapıcı istişarelerle bağlantılı iyi uygulamaları ve gereklilikleri değerlendirir.

Taslak SEP'ler mümkün olan en erken zamanda açıklanacak ve paydaşların SEP hakkındaki görüşleri, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılım önerileri dahil olmak üzere alınacaktır. Önemli değişiklikler belirlenirse SEP güncellenecektir. SEP, Banka ile kararlaştırıldığı üzere projenin yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşimin zamanlamasını ve yöntemlerini ve uygulayıcı kurumların paydaşlarla etkileşimini, projeden etkilenen taraflar ile diğer ilgili taraflar arasında ayırarak açıklamaktadır. SEP ayrıca projeden etkilenen taraflara ve diğer ilgili taraflara iletilecek bilgilerin kapsamını ve zamanlamasını ve onlardan istenecek bilgi türünü açıklamaktadır. ESS10'a göre bilgiler ilgili yerel dillerde ve erişilebilir ve kültürel olarak uygun bir şekilde açıklanacak, projeden farklı veya orantısız şekilde etkilenebilecek grupların veya belirli bilgi ihtiyaçları olan nüfus gruplarının özel ihtiyaçları dikkate alınacaktır.

Ülke düzeyindeki SEP, şikayetleri alma, ele alma ve yanıtlama prosedürünü içerecektir (projeden etkilenen tarafların/PAP'lerin endişelerini ve şikayetlerini almak ve çözümünü kolaylaştırmak için şikayet mekanizması). Şikayet mekanizmasının uygulanması ve projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansıyla ilgili endişelerine ve şikayetlerine zamanında yanıt verilmesi gerekmektedir.

SEP açık ve öz olmalı ve projeyi tanımlamaya ve paydaşlarını belirlemeye odaklanmalıdır. SEP'lerin geliştirilmesi, projeden etkilenecek kişilerin/toplulukların özelliklerini anlamak için yararlı olabilecek ilgili bilgilerin dahil edilmesini sağlamak için bir taramaya dayanacaktır. Örneğin, bu çevresel veriler, nüfus sayımı verileri, sosyo-ekonomik veriler (gelir, istihdam bilgileri...), cinsiyet verileri, yoksulluk düzeyleri, kırılganlık vb. içerebilir ve bunların çevresel ve/veya sosyal açıdan etkileri açıklanacaktır. Proje açıklaması, projeden etkilenen paydaş gruplarının türlerini anlamak için hedefli ve ilgili tutulacaktır. Her SEP, belirlenen paydaşların listesine ve analizlerine sahip olacak ve (i) projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olanların (projeden etkilenen taraflar); ve (ii) projeye ilgi duyabilecek olanların (diğer ilgili taraflar) yeterli şekilde tanımlanmasını ve sınıflandırılmasını sağlayacaktır. Bazı gruplar, projenin içinde bulunduğu sektör nedeniyle projeye ilgilenebilirken, diğerleri yalnızca projeyi desteklemek için kamu finansmanı önerildiği için bilgi edinmek isteyebilir. İnsanların veya grupların bir proje hakkında bilgi istemelerinin altında yatan nedenleri belirlemek önemli değildir; bilgi kamuya açıksa, ilgilenen herkes için açık ve erişilebilir olmalıdır. Analize dayanarak SEP'ler, paydaş ihtiyaçlarına ve İlgi ve Etkilerinin analizine dayalı katılım stratejilerini benimser.

Güvenlik açığı sürücüler, aşağıda tanımlanan gruplara göre SEP binasının geliştirilmesi sırasında ayrıntılı olarak değerlendirilecek ve tanımlanacaktır. Aşağıdakiler, bu grupların bakış açılarını anlamak için bir yaklaşımın ana hatlarını çizmeye yardımcı olabilir:

- Savunmasız veya dezavantajlı bireyleri veya grupları ve bunların projeye katılımı ve/veya proje bilgilerini anlamada veya danışma sürecine katılımı karşılaşılabilecekleri kısıtlamaları belirleyin.
- Bu bireylerin veya grupların planlanan sürece katılımını engelleyen şeyler neler olabilir? (Örneğin; dil farklılıkları, etkinliklere ulaşım imkânının olmaması, mekanların erişilebilirliği, hareket kabiliyetinin azalması, danışma sürecinin anlaşılabilmesi).
- Topluluk, projeler, aktiviteler hakkında bilgiye normalde nasıl ulaşıyorlar?
- Kamuoyunun görüşünün alınması için günün saati veya yer konusunda kısıtlamaları var mı?
- Bu kişilerin danışma sürecine katılımını sağlamak için hangi ek destek veya kaynaklara ihtiyaç duyulabilir? (Örnekler arasında azınlık diline, işaret diline, büyük puntolu yazıya veya Braille alfabesiyle bilgi sağlanması; etkinlikler için erişilebilir mekanlar seçilmesi; uzak bölgelerdeki kişilerin en yakın toplantıya ulaşımının sağlanması; savunmasız paydaşların soru sorma veya endişelerini dile getirme konusunda daha rahat olduğu küçük, odaklı toplantılar düzenlenmesi yer alır).
- Proje alanında hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler gibi savunmasız gruplarla çalışan aktif bir kuruluş yoksa, marjinal gruplar hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilecek ve onlarla nasıl en iyi şekilde iletişim kuracaklarını bilen sağlık hizmeti sağlayıcılarıyla iletişime geçin.
- Projenin savunmasız paydaşlar ve temsilcileriyle son dönemde nasıl bir etkileşimi oldu?

SEP'ler, hangi bilgilerin hangi formlarda açıklanacağını ve bu bilgileri her paydaş grubuna iletmek için hangi yöntem türlerinin kullanılacağını kısaca açıklayacaktır. Kullanılan yöntemler hedef kitleye göre değişebilir. Odak noktası, hangi temel bilgilerin kamuya açık alanda olacağını, hangi dillerde olacağını ve kapsayıcı erişime izin vermek için en iyi nerede erişilebilir olacağını ayırmak olacaktır.

SEP'lerin hedef odaklı olması ve paydaşlara özgü, özlü ancak kapsamlı bir strateji geliştirme yeteneğini göstermesi ve bilgiye erişim, kamuoyu danışma fırsatlarını açıklamaları, yorumlar için bir son tarih belirlemesi ve insanların yeni bilgilerden nasıl haberdar edileceği veya geri bildirim sağlama fırsatlarının nasıl sağlanacağı, bunların nasıl değerlendirileceği ve dikkate alınacağı gibi konuları açıklaması gerekir.

SEP'lerin yönetimi ve uygulanmasına hangi kaynakların ayrılacağı ve izleme ve değerlendirme faaliyetleri de dahil olmak üzere uygulamanın sağlanması için hangi bütçenin tahsis edileceğine ilişkin ayrıntılar, SEP'in uygulanmasına yönelik kapasite ve kararlılığı gösterecektir.

SEP'ler paydaşlarla istişare edilerek hazırlanmalı ve bu SEP'te belirtilen açıklama ve istişare gereklilikleri doğrultusunda açıklanmalı ve istişare edilmelidir.

8. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

Paydaşların tanımlanması ve haritalanması, hedeflenen katılım mekanizmalarını ve kilit paydaşların hedeflerini, çıkarlarını ve teşviklerini anlamayı kolaylaştırır. Danışmalar için, marjinal ve savunmasız grupların temsilcileri de dahil olmak üzere temsili paydaşların, uygulanabilir olduğu şekilde ulusal, bölgesel ve yerel düzeylerde tanımlanması gerekir. Katılımcı yaklaşımlar için, hedef grupların ve şampiyonların tanımlanması gerekir. Belirtildiği gibi, ilkelerin altını çizmek

Metodoloji bölümünde ele alınan kapsayıcılık ve temsiliyet gibi unsurlar, belirlenen hedef grupların katılım sağlama kapasitesi ve isteğinden etkilenebilir.

ESS 10, ESS1 ile birlikte okunduğunda aşağıdaki paydaş kategorilerini tanıır: **1.Projeden Etkilenen**

Taraflar.Bunlar, fiziksel çevreleri, sağlıkları, güvenlikleri, kültürel uygulamaları, refahları veya geçim kaynakları üzerindeki gerçek etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle projeden etkilenme olasılığı yüksek olanları içerir. Bu paydaşlar, doğrudan proje yararlanıcıları ve yerel topluluklar dahil olmak üzere bireyleri veya grupları içerebilir. Bunlar, projenin çevresel ve sosyal etkilerinden kaynaklanan değişiklikleri gözlemlene/hissetme olasılığı en yüksek olan bireyler veya hanelerdir.

2.Diğer İlgili Taraflar (OIP'ler)Şunları ifade eder: projeye ilgi duyan bireyler, gruplar veya kuruluşlar, bu ilgi projenin yeri, özellikleri, etkileri veya kamu yararıyla ilgili konular nedeniyle olabilir. Örneğin, bu taraflar düzenleyiciler, hükümet yetkilileri, özel sektör, bilim topluluğu, akademisyenler, sendikalar, kadın örgütleri, diğer sivil toplum örgütleri ve kültürel grupları içerebilir. Paydaş tanımlaması, projenin etkileyeceği alandan daha geniş bir alana yayılıyor, çünkü yerler henüz belirlenmedi ve proje faaliyetlerinin önemli ayrıntıları hala geliştirilme aşamasında.

3.Dezavantajlı/Savunmasız Bireyler veya Gruplar. Projenin etkilerinden olumsuz etkilenme olasılığı daha yüksek olan ve/veya bir projenin faydalarından yararlanma yetenekleri diğerlerinden daha sınırlı olan kişileri içerir. Bu tür bir birey/grup, ana akım danışma sürecinden dışlanma/tam olarak katılma olasılığı daha yüksektir ve bu nedenle bunu yapmak için özel önlemlere ve/veya yardıma ihtiyaç duyabilir. Bu, yaşlılar ve küçükler dahil olmak üzere yaşla ilgili hususları ve ailelerinden, toplumdan veya bağlı oldukları diğer bireylerden ayrı kalma durumlarını da içerecektir.

8.1. Proje Etkilenen Taraflar (PAP'ler)

Projeden doğrudan veya dolaylı olarak olumlu veya olumsuz şekilde etkilenebilecek bireyleri, grupları, yerel toplulukları ve diğer paydaşları tanımlayın. SEP'ler özellikle proje faaliyetlerinden doğrudan ve olumsuz etkilenenlere odaklanmalıdır. Etki bölgelerini, etkilenen toplulukları coğrafi bir alana yerleştirerek haritalamak, projenin etki alanını tanımlamaya veya iyileştirmeye yardımcı olabilir. SEP'ler, etkilenebileceklerini düşünen ve proje etkilerinin sınırlarını anlamak için ek bilgiye ihtiyaç duyacak diğer kişileri tanımlamalıdır.

8.2. Diğer İlgili Taraflar (OIP'ler)

'Diğer İlgili Taraflar', projenin konumu, doğal veya diğer kaynaklara yakınlığı veya projede yer alan sektör veya taraflar nedeniyle projeye ilgilenebilecek daha geniş paydaşları oluşturur. Bunlar, yerel hükümet yetkilileri, toplum liderleri ve sivil toplum örgütleri, özellikle etkilenen topluluklarda veya onlarla birlikte çalışanlar olabilir. Bu gruplar projeden doğrudan etkilenmese de, proje hazırlama ve uygulama sürecinde rol alabilirler (örneğin, hükümet izni) veya projeden etkilenen bir toplulukta olabilirler ve kendi hanelerinden daha geniş bir endişeye sahip olabilirler.

Ayrıca, sivil toplum ve hükümet dışı örgütler proje alanının ve yakındaki nüfusun çevresel ve sosyal özellikleri hakkında derinlemesine bilgiye sahip olabilir ve Borçlunun değerlendirme sürecinde göz önünde bulundurması ve ele alması gereken riskleri, olası etkileri ve fırsatları belirlemede rol oynayabilir. Bazı gruplar projeye, içinde bulunduğu sektör (örneğin madencilik veya sağlık hizmetleri) nedeniyle ilgi duyabilir ve diğerleri yalnızca projeyi desteklemek için kamu finansmanı önerildiği için bilgi edinmek isteyebilir. İnsanların veya grupların bir proje hakkında bilgi istemelerinin altında yatan nedenleri belirlemek önemli değildir; bilgi kamuya açıksa, ilgilenen herkese açık olmalıdır.

8.3. Dezavantajlı/Savunmasız Bireyler ve Gruplar

Dezavantajlı/savunmasız bireyler veya gruplar, proje ve projenin çevresel ve sosyal etkileri ile azaltma stratejileri hakkında bilgiye erişme ve/veya bunları anlama konusunda özel zorluklar yaşamaları nedeniyle, potansiyel olarak orantısız bir şekilde etkilenmektedir ve projenin sunduğu fırsatlardan yararlanma yetenekleri daha azdır.

Proje etkilerini ve bunların dezavantajlı veya savunmasız bireylere veya gruplara orantısız bir şekilde düşüp düşmediğini anlamak özellikle önemlidir; bu kişiler genellikle endişelerini ifade edecek veya bir projenin etkilerini anlayacak bir sese sahip değildir. Aşağıdakiler, bu grupların bakış açılarını anlamak için bir yaklaşımın ana hatlarını çizmeye yardımcı olabilir:

- Savunmasız veya dezavantajlı bireyleri veya grupları ve bunların projeye katılımda ve/veya proje bilgilerini anlamada veya danışma sürecine katılımda karşılaşılabilecekleri kısıtlamaları belirleyin.
- Bu bireylerin veya grupların planlanan sürece katılımını engelleyen şeyler neler olabilir? (Örneğin; dil farklılıkları, etkinliklere ulaşım imkânının olmaması, mekanların erişilebilirliği, hareket kabiliyetinin azalması, danışma sürecinin anlaşılabilmesi).
- Topluluk, projeler, aktiviteler hakkında bilgiye normalde nasıl ulaşıyorlar?
- Kamuoyunun görüşünün alınması için günün saati veya yer konusunda kısıtlamaları var mı?
- Bu kişilerin danışma sürecine katılımını sağlamak için hangi ek destek veya kaynaklara ihtiyaç duyulabilir? (Örnekler arasında azınlık diline, işaret diline, büyük puntolu yazıya veya Braille alfabesiyle bilgi sağlanması; etkinlikler için erişilebilir mekanlar seçilmesi; uzak bölgelerdeki kişilerin en yakın toplantıya ulaşımının sağlanması; savunmasız paydaşların soru sorma veya endişelerini dile getirme konusunda daha rahat olduğu küçük, odaklı toplantılar düzenlenmesi yer alır).
- Proje alanında hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler gibi savunmasız gruplarla çalışan aktif bir kuruluş yoksa, marjinal gruplar hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilecek ve onlarla nasıl en iyi şekilde iletişim kuracaklarını bilen sağlık hizmeti sağlayıcılarıyla iletişime geçin.
- Projenin savunmasız paydaşlar ve temsilcileriyle son dönemde nasıl bir etkileşimi oldu?

Proje kapsamında savunmasız veya dezavantajlı gruplar aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- 65+ Yaşlılar
- Kronik tıbbi rahatsızlığı olan kişiler
- Kadınlar
- 10 ila 17 yaş arası kızlar
- 18-35 yaş aralığında olup henüz okula gitmemiş gençler.

- Proje tasarlama ve yürütme kapasitesine sahip 18-35 yaş arası gençler.
- Gelir getirici projeler tasarlayıp yürütebilecek kapasitede 18-35 yaş aralığındaki gençler.
- Sürekli bakım altında olsun veya kendi kendine bakım görüyor olsun, herhangi bir nitelikte hareket kabiliyeti kısıtlı olan kişiler.
- Tek ebeveynli haneler.
- Düşük gelirli hanelerin veya küçük çocuklu hanelerin kadın reisi.
- Ekonomik olarak dışlanmış ve dezavantajlı gruplar.
- İletişimin düşük olduğu, uzak ve ulaşılması zor bölgelerdeki topluluklar.
- Yukarıdaki kategorilerin hepsi coğrafi olarak zorlu bölgelerde yaşıyor.
- İşçi kamplarında barındırılan göçmen işçiler, okuma yazma ve eğitim düzeyi sınırlı olan kişiler.
- Çeşitli geçim kaynaklarına sahip olmadan ekosistem hizmetlerinden yararlanan insanlar.
- İç göç edenler
- LGBT+ (Lezbiyen, Gey, Biseksüel ve Transgender/Transeksüel İnsanlar)

Projeden etkilenen topluluklardaki savunmasız gruplar, uygun şekilde özel araçlar aracılığıyla daha fazla teyit edilecek ve danışılacaktır. Proje tarafından üstlenilecek katılım yöntemlerinin açıklaması aşağıdaki bölümlerde verilmiştir.

8.4. Proje Paydaş Kategorileri

Proje düzeyindeki SEP'ler, projeden etkilenen tarafların listesini genişletecek ve proje faaliyetlerinden olumsuz etkilenmesi muhtemel olanları içerecektir. Bunlar, faydalı etkilerden etkilenen tarafları içerebilir, ancak katılımın odak noktası olumsuz etkilerin itici güçleri üzerinde olacaktır.

8.5. Paydaş Katılım İhtiyaçlarının Özeti ve İlgi ve Etkilerinin Analizi

Belirlenen paydaş grupları ve projeye olan ilgileriyle çapraz referanslanan etki düzeyleri, her grup için gerekli olan katılım faaliyetlerinin türünü ve sıklığını belirleyecektir. Aşağıdaki tablo, temel paydaş gruplarını ve kategorilerini, projeye olan ilgilerinin doğasını ve projeye olan ilgi ve etki düzeylerini tanımlar:

Tablo 1. Paydaş Analiz Matrisi

Etkinlik	Paydaş	Potansiyel Katılım/Etkileşim Proje	Seviyeleri Faiz	Seviyesi Etkilemek	Seviyesi Nişanlanmak

Belirlenen temel paydaş grupları ve bunların etki düzeyleri, projeye olan ilgileriyle çapraz referanslandığında, her grup için gerekli olan katılım faaliyetlerinin türü ve sıklığı belirlenecektir.

9. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

9.1. Paydaş Katılımının Amacı ve Zamanlaması

Paydaş katılımı, müdahalelerin ve elde edilen çıktıların sürdürülebilirliği de dahil olmak üzere projenin başarısı için önemli bir temeldir. Bu nedenle, bu yaklaşım projenin tüm aşamaları, yani geliştirme ve uygulama için benimsenir. Paydaş seferberliği, proje yaşam döngüsü boyunca başlatılan ve yürütülen kapsayıcı bir süreçtir. Proje paydaşları, SEP'in şu amaçlarını karşılamak için farklı ilgi alanlarına ve koşullarına bağlı olarak farklı ve uygun şekillerde seferber edilecektir:

- i. Proje Yönetim Birimi/Proje Uygulama Birimi'nin (PMU/PIU) paydaşları doğru bir şekilde belirlemesini ve özellikle projeden etkilenenlerle yapıcı bir ilişki kurmasını ve sürdürmesini sağlayacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak.
- ii. Paydaşların ilgi ve katılım düzeyini değerlendirin ve projenin tasarımında ve çevresel ve sosyal performansında görüşlerinin dikkate alınmasını sağlayın.
- iii. Projenin ömrü boyunca etkilenen tüm tarafların kendilerini etkileyebilecek konularda etkin katılımını teşvik etmek ve bunu sağlayacak araçları sağlamak.
- iv. Paydaşların projenin çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri hakkında zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bilgi almasını sağlamak.

Paydaş katılım programı bu nedenle proje planlamadan uygulama ve operasyona kadar Proje Paydaşlarıyla diyalog kurmak için çeşitli proje belgeleri ve faaliyetleri hakkında erken dönemde bilgi verecek, bunları açıklayacak ve danışacaktır. Tüm çevresel ve sosyal risk yönetimi araçları ilgili faaliyetlerin başlamasından önce hazırlanacak, açıklanacak ve danışılacaktır. Bu araçlar Kamu Danışmalarından en az 15 gün önce uygulayıcı kurumların web sitelerinde açıklanacaktır. Açıklama paketleri şunları içerecektir:

- Proje duyuruları
- Proje faaliyetlerinin, müdahale bölgelerinin ve müdahale sürelerinin kısa açıklaması
- Proje faaliyetlerinin takvimi
- PAP'lar ve savunmasız gruplar için uygunluk kriterleri
- Kamuoyu danışma düzenlemelerinin açıklaması (zaman, yer, vb.)
- Yorum ve geri bildirim göndermenin yolları
- Önemli son tarihler
- İlgili taslak E&S risk yönetimi araçları
- Cinsiyete Dayalı Şiddet veya GBV'ye duyarlı Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında bilgi (amaçları, kurulan şikâyet yönetim komiteleri, komitelere yönlendirme yöntemleri, şikâyet işleme süreci, vb.)

9.2. Ulaşım ve Bilgi Açıklama Stratejisi

SEP'ler hangi bilgilerin hangi formatlarda ifşa edileceğini ve bu bilgileri her paydaş grubuna iletmek için hangi yöntem türlerinin kullanılacağını açıklayacaktır. Kullanılan yöntemler hedef kitleye göre değişebilir. Hem bildirim hem de bilgi sağlama için ifşa seçimi, proje çevresindeki çoğu insanın rutin olarak nasıl bilgi aldığına dayanmalıdır ve ulusal çıkarlar için daha merkezi bir bilgi kaynağı içerebilir. Çoğu kişiye ulaşmak için çeşitli iletişim yöntemleri kullanılmalıdır.

paydaşlar. Proje en uygun olanları seçmeli ve seçimleri için net bir gerekçeye sahip olmalıdır. Plan, önerilen katılım planı ve iyileştirme önerileri hakkında yorumları memnuniyetle karşılayan bir bildiri içermelidir. Uzaktaki paydaşlar için, ek bir gazete çıkışı veya ayrı bir toplantı veya kamuya açık alanda yayınlanması gereken ek belgeler sağlamak gerekebilir. Kamuya açık alan şunları içerir:

- Gazeteler, posterler, radyo, televizyon.
- Bilgi merkezleri ve sergiler veya diğer görsel gösterimler.
- Broşürler, kitapçıklar, posterler, teknik olmayan özet belgeler ve raporlar.
- Resmi yazışmalar, toplantılar.
- Web sitesi, sosyal medya.

Yazılı bilgiler, broşürler, el ilanları, posterler vb. gibi çeşitli iletişim materyalleri aracılığıyla kamuoyuna açıklanacaktır. Özel olarak bir halkla ilişkiler kiti tasarlanacak ve hem basılı hem de çevrimiçi biçimde dağıtılacaktır. Uygulayıcı kuruluş ayrıca web sitesini düzenli olarak (en azından üç ayda bir) projenin temel güncellemeleri ve projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporlarla güncelleyecektir. Web sitesi ayrıca proje için şikayet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. İletişim materyali, aşağıdaki sorulara yeterli yanıt verecek şekilde uyarlanmış içerik, içerik ve bilgi yelpazesinde olacaktır:

- projenin ilgili aşaması,
- hangi paydaş veya paydaş grubunun hedeflendiği,
- paylaşılacak bilgi türü,
- proje tasarımı ve mimarisini etkileyen geri bildirim gereksinimleri,
- hemen harekete geçilmesi gerekiyor,
- olumsuz sosyal ve çevresel etkiler.

SEP'ler, paydaşların özel ihtiyaçlarının yanı sıra şunları da dikkate alarak bir Bilgi Açıklama Stratejisi önerecektir: Proje aşaması, Açıklanacak bilgilerin listesi, Önerilen yöntemler, Yerler/tarih, Hedef paydaşlar, Ulaşılan yüzde, Sorumluluklar.

9.3. Danışma Stratejisi

Kamuoyu istişarelerinin uygun şekilde yapılandırılması ve iyi yönetilmesi gerekir: Kamuoyu duruşmalarının etkili bir istişare biçimi oluşturması için kuralların erken belirlenmesi tavsiye edilir. İstişareler, tasarım seçenekleri, olası etkiler veya uygulamadaki değişiklikler bilindiğinde proje hazırlama sürecinin erken aşamalarında başlamalıdır: Proje hazırlama sırasında, istişarenin ne zaman yapılacağına dair sabit bir reçete yoktur. İyi uygulama, istişarelerin mümkün olduğunca erken ve kesinlikle proje tasarımının temel unsurları ve ilişkili etkiler belirlendiğinde başlatılmasını önerir. İstişareler ne kadar erken yapılırsa, proje tasarımı etkilemek için o kadar faydalı olabilirler. Proje uygulaması sırasında, proje ilerlemesini temel paydaşlara iletmek ve onlardan geri bildirim almak için periyodik olarak istişare yapılması tavsiye edilir. Ayrıca, toplantı talebi olduğunda veya proje tasarımında farklı veya yeni etki türlerine yol açan değişiklikler olduğunda istişareler düzenlenmelidir. Aşağıdaki tablo, İstişare sürecinin özünü tasvir etmektedir.

Tablo 2. Danışma Sürecinin Özü

NE	❖ Tasarım alternatifleri ❖ Etkiler (olumlu ve olumsuz, kümülatif, maddi olmayan, miras) ❖ Tasarım değişiklikleri ❖ Azaltma önlemleri ❖ Uygulama düzenlemeleri
DSÖ	❖ Projeden etkilenen insanlar. ❖ Dolaylı olarak etkilenen kişiler. ❖ Yararlanıcılar ❖ Çıkar grupları ❖ STK'lar/STK'lar (yerel ve uluslararası) ❖ Yerel yönetimler ❖ Kurumsal paydaşlar ❖ Yerel topluluk ❖ Uygulama ortakları
NE ZAMAN	❖ Proje tasarımı sırasında ❖ Etkiler belirlendiğinde (çoğunlukla hazırlık aşamasında) ve hazırlık sırasında kararlaştırıldığı şekilde uygulama sırasında devam ettirildiğinde. ❖ Proje değerlendirmesinden önce yeterli ❖ ESF araçlarının hazırlanmasının bir parçası ❖ Proje onayı sırasında henüz tasarımı kesinleşmemiş projelerde, uygulama aşamasında. ❖ Tasarım değişiklikleri yeni etkilere (uygulama) yol açtığında ❖ Uygulama boyunca karmaşık projeler için
NEREDE	❖ Paydaşlara yakın ❖ Ulaşım, savunmasız gruplar için uzak ❖ Güvenli yer ❖ Büyük projeler için birden fazla lokasyon ❖ Doğrudan etkilenen tüm paydaşların katılma fırsatı olmalıdır
NASIL	❖ Kamuoyu duruşmaları ❖ Odak grupları. ❖ Bireysel görüşme, yüz yüze, bireysel danışmanlık ❖ Hanehalkı anketleri ❖ Elektronik danışmanlık ❖ Paydaşlardan gelen yorum ve önerileri almak için proje mekanizmaları kurun. ❖ Belgeleyin ve yayınlayın
NEDEN	❖ Fırsat ve risklerin belirlenmesine yardımcı olur. ❖ Dünya Bankası standartları/ülke yönetmelikleri tarafından gerekli kılınmıştır. ❖ Proje tasarımı ve uygulamasını iyileştirin. ❖ Proje sahipliğini ve sürdürülebilirliğini artırın
TAKİP ETMEK	❖ Sonuçları belgelendirin ve paydaşlara duyurun. ❖ Sonuçları proje dokümanına yansıtın.

Danışmalar aşağıdaki ilkelere uygun olarak yürütülür: 1) Danışmaların amaçlarını açıklayın.

2) Beklentileri Yönetin.

3) Gündem üzerinde mutabakata varın.

4) Önceden bilgi verin.

5) İnsanların endişelerini dile getirmeleri için yeterli zaman sağlayın – zamanı uygun şekilde yönetin.

6) Topluluk tarafından kabul görmüş, yetenekli ve doğru moderatörleri kullanın.

7) Tek bir paydaşın hakimiyetine izin vermeyin.

8) Yorumlama ihtiyacını değerlendirin.

9) Savunmasız kesimlerin (kadınlar, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler) görüşlerini açıkça ifade edebilecekleri ortamlarda danışılmasını sağlamak için özel çaba sarf edin.

10) Toplantıyı, alınan yorum ve önerilerin nasıl kullanılacağına tekrarlanmasıyla sonlandırın.

Kamuoyu danışma planı kapsayıcı, katılımcı ve şeffaf ilkeleri izleyecektir. Kamuoyu danışma planı matrisinin bir örneği aşağıda özetlenmiştir.

Tablo 3. Kamuoyu Danışma Planı

Proje aşaması	Danışma Konular	Yöntem	Hedef Gruplar	Zaman aralığı	Kişi şarj

9.4. Savunmasız Grupların Görüşlerini Dahil Etme Stratejisi

Proje, dezavantajlı ve savunmasız grupların bilgiye erişim, geri bildirim sağlama veya şikayetlerini iletme konusunda eşit fırsatlara sahip olmasını sağlamak için özel önlemler alacaktır:

Nişan mümkün olduğunca erken başlarProje hazırlamada önemlidir çünkü etkilenen ve ilgili tarafların erken tespiti ve onlarla istişare, paydaşların görüş ve endişelerinin proje tasarımı, uygulanması ve işletilmesinde dikkate alınmasını sağlar.

Belirlenen paydaşların temsilcileri ve yerel, ülke ve sektör bağlamları hakkında bilgi sahibi kişilerle görüşmeler yapılması önerilir.Çeşitli engel türleri, dezavantajlı veya savunmasız grupların proje etkileriyle ilgili endişelerini ve önceliklerini ifade etme kapasitelerini etkileyebilir. Bu engeller sosyo-politik, toplumsal çatışma, eğitimsel veya pratik faktörlerle ilişkilendirilebilir. Örneğin, etnik, dilsel ve dini azınlıklar; düşük gelirli haneler; kadınlar; gençler; sınırlı hareket kabiliyetine sahip kişiler; veya hareket kabiliyeti azalmış kişiler için engeller mevcut olabilir.

Hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere destek sağlayan kuruluşlarla birlikte çalışarak onlara ulaşmak için mesajlaşma ve iletişim stratejileri geliştirin.Yerel mesajlar hazırlayın ve katılımcı süreçle ön test yapın, özellikle kilit paydaşları, savunmasız grupları ve risk altındaki nüfusları hedefleyin. Kadınların, yaşlıların ve diğer savunmasız grupların taşınması için özel düzenlemeler yapılması gerekebilir: Bazı sosyo-kültürel ortamlarda, kadınların

Ayrı olarak taşınmalıdır. Yaşlılar ve diğer savunmasız grupların danışma noktasına ulaşmaları için özel yardıma ihtiyaç duyabilirler.

Savunmasız gruplarla etkili bir şekilde etkileşim kurmak ve iletişim kurmak için benimsenecek stratejilerden bazıları şunlar olacaktır:

1. Okuryazarlık düzeyinin düşük olduğu durumlarda, ilgili bilgilerin iletilmesinde mekan çizimleri, fiziksel modeller ve film sunumları gibi ek formatlar yararlı olabilir.
2. Teknik belgelerin kamuoyu tarafından anlaşılmasını kolaylaştırmak için, örneğin basitleştirilmiş özetler, teknik olmayan arka plan açıklamaları yayınlamak veya yerel uzmanlara erişim sağlayarak.
3. Kadınlar: Topluluk katılım ekiplerinin cinsiyet açısından dengeli olmasını sağlayın ve bunlarda kadın liderliğini teşvik edin, kadınların ücretsiz bakım işinde katılım ekiplerine katılabilmesi için çevrimiçi ve yüz yüze anketler ve diğer katılım etkinlikleri tasarlayın. Genel kurul toplantılarına ek olarak, farklı seviyelerde kızlar ve kadınlar için ayrı toplantılar da planlanmalıdır. Projenin her aşamasında, cinsiyete dayalı şiddetin yönlerini ve kendilerine özgü sorunları özgürce tartışmak için onları oldukça küçük odak gruplarında bir araya getirmek uygundur. Kadınlar ve kızlarla yapılan istişareler bağımsız olarak, güvenli ve gizli alanlarda ve eğitilmiş kadın kolaylaştırıcılar eşliğinde yapılmalıdır.
4. Genç Kadınlar (Belirli Özellikler): Topluluk katılım ekiplerinin cinsiyet açısından dengeli olmasını sağlayın ve bu ekiplerde kadın liderliğini teşvik edin, kadınların ücretsiz bakım işinde katılım ekiplerine katılabilmesi için çevrimiçi ve yüz yüze anketler ve diğer katılım etkinlikleri tasarlayın. Bu gruptaki genç kadınlarla yapılan istişareler bağımsız olarak, güvenli ve gizli alanlarda ve eğitilmiş kadın kolaylaştırıcılar eşliğinde yapılmalıdır.
5. Kızlar ve Ergen Kızlar (Belirli Özellikler): Topluluk katılım ekiplerinin cinsiyet açısından dengeli olmasını sağlayın ve bunlarda kadın liderliğini teşvik edin, kadınların ücretsiz bakım işinde katılım ekiplerine katılabilmesi için çevrimiçi ve yüz yüze anketler ve diğer katılım etkinlikleri tasarlayın. Bu gruptaki genç kadınlarla yapılan istişareler bağımsız olarak, güvenli ve gizli alanlarda ve bu gruplarla çalışmak üzere özel olarak eğitilmiş kadın kolaylaştırıcılar eşliğinde yapılmalıdır. Genel olarak, küçüklerle odak grupları, ele alınması gereken özel bir ihtiyaç olmadığı sürece yürütülmemelidir; küçükler ve özellikle kızlar adına çalışan savunuculuk grupları, küçük kızlarla doğrudan etkileşime girmeden önce ilk önce dahil edilmelidir.
6. Hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler: Braille alfabesi, büyük puntolu baskı gibi erişilebilir formatlarda bilgi sağlayın; metin altyazısı veya işaretli videolar, işitme engelliler için metin altyazısı, yardımcı teknoloji kullanan kişiler için çevrimiçi materyaller gibi çoklu iletişim biçimleri sunun.

Proje düzeyindeki SEP'lerin geliştirilmesi sırasında belirlenen daha fazla savunmasız grup ve bu grupların savunmasızlıklarının itici güçlerinin belirlenmesi temelinde, savunmasız gruplarla etkileşim kurma stratejisi buna göre uyarlanacaktır.

10. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizması, yalnızca şikayetlerin değil, aynı zamanda projeden etkilenen tarafların bir programın çevresel ve sosyal performansıyla ilgili sorularının, önerilerinin, olumlu geri bildirimlerinin ve endişelerinin zamanında iletilmesini ve yanıtlanmasını sağlayan bir sistemdir.

10.1. Proje Düzeyinde Şikayet Giderme Mekanizması (GRM)

Dünya Bankası'nın ESS10 gereksinimine uygun olarak, proje düzeyindeki SEP için özel bir GBV-SEA/SH şikayet mekanizması kurulacaktır.

Proje düzeyindeki şikayet mekanizması aşağıdaki ilkelere dayanacaktır:

İlke 1. Orantılılık: Etkilenen topluluklar üzerindeki risk ve olumsuz etkiye göre ölçeklendirilmiş bir mekanizma. Risk derecelendirmesini atamak için çevresel ve sosyal değerlendirmenin sonuçları, etkilenen topluluklar üzerindeki risk ve olumsuz etki için bir şikayet mekanizmasını ölçeklendirmek ve şikayet özelliklerinin karmaşıklığına karar vermek için kullanılacaktır. Bu, kimlerin etkileneceği ve bunlar üzerindeki etkilerin ne olması muhtemel olduğu, Projenin en büyük zorluklarının ne olduğu konusunda bir anlayış sağlayacaktır.

İlke 2. Kültürel Uygunluk: Topluluk endişelerini ele almanın kültürel olarak uygun yollarını dikkate almak üzere tasarlanmıştır. Bunu başarmak için projeler: 1) Projeden etkilenen bölgedeki farklı etnik veya kültürel gruplar da dahil olmak üzere, etkilenen topluluklar içindeki önemli ölçüde farklı gruplardan şikayetleri ele almanın kültürel olarak kabul edilebilir yolları hakkında girdi istemeli; 2) Alt grupların (özellikle kadınların) sosyal ve cinsiyet rolleri ve sorumluluklarındaki farklılıklar ve kültürel hassasiyetler ve tabular da dahil olmak üzere şikayetlerini ifade etme yeteneklerini etkileyebilecek veya engelleyebilecek kültürel özellikleri, gelenekleri ve görenekleri anlamalı; ve 3) Toplulukların şikayetleri ifade etme ve bunlarla başa çıkma biçimlerini dikkate alarak şikayet mekanizmalarına erişmenin en iyi yolu konusunda anlaşmalıdır.

İlke 3. Erişilebilirlik ve karşılanabilirlik: Etkilenen toplulukların tüm kesimlerinin ücretsiz olarak erişebileceği açık ve anlaşılır bir mekanizma. Şikayet prosedürleri yalnızca toplulukların erişiminde hiçbir (veya düşük) engel oluşturmazlarsa işe yarar. Erişilebilirlik şunlara bağlıdır: 1) açık iletişim - şikayet süreci ve mekanizmanın nasıl çalıştığı hakkında anlaşılması kolay bilgilerin bulunması; 2) kullanım kolaylığı - şikayette bulunanlar için hiçbir maliyeti olmayan basit, kullanışlı, kültürel olarak uygun şikayette bulunma araçları (bu, sorunlar ortaya çıktığında şikayette bulunmaları için etkilenen topluluklara teşvik ve yardım içerebilir) ve 3) şikayetleri anlama, dile getirme ve resmi olarak sunma konusunda sürekli destek.

İlke 4. Tüm Paydaşlara Karşı Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik. GRM, paydaşlara şunları göstermelidir: 1) kuruluştaki şikayetleri ele almaktan ve sonuçları iletmekten kimin sorumlu olduğunu ve mekanizmanın denetiminden kimin sorumlu olduğunu; 2) geliştirilmesine girdi sağlayacaklarını; 3) sürece nasıl erişileceğine dair yeterli bilgiye sahip olacaklarını; ve 4) sürecin, doğrudan yönetiminden sorumlu olanlar tarafından uygulanmasını sağlama yetkisine sahip olacaklarını.

İlke 5. Gönüllü, Özgürce ve Misilleme Olmadan: Misilleme yapılmasını önleyen ve diğer hukuk yollarına erişimi engellemeyen bir mekanizma. Sadece katılım sürecinin tamamı değil

Şikayet farkındalığı oluşturma, paydaşları katılım için hiçbir misilleme yapılmayacağı anlayışıyla endişelerini özgürce paylaşmaya teşvik edecektir. GRM, resmi ulusal yetkililerden çözüm aramayla paralel olarak tetiklenebilir. Proje dışı başvuru mekanizmaları bazı durumlarda makul bir alternatif sunar ancak çalışan bir proje düzeyindeki şikayet mekanizmasının yerini almaz.

Paydaşların şikayet giderme kanalları ve prosedürleriyle tanışmalarına yardımcı olmak için özel iletişim materyalleri (GRM broşürleri, posterler) oluşturulacaktır. Ayrıca bir GRM rehberi/kılavuzu geliştirilecek ve etkilenen belediyelere ve HES inşaat sahalarının yakınlarına öneri kutuları yerleştirilecektir. Proje kapsamında alınan şikayetleri yakalamak ve takip etmek için özel bir GRM Yönetim Bilgi Sistemi/veritabanı planlanmaktadır. GRM ayrıca, projeye özgü soruların, sorguların, yorumların ve olumlu geri bildirimlerin alınmasına olanak sağlayacağı için Vatandaş Katılımı giriş noktası olarak da hizmet edecektir.

İlke 6. Hayatta kalanın merkezde olması ve güvenlik, gizlilik ve anonimlik. Mağdur merkezli yaklaşım, her mağdurun haklarına saygı duyulan ve kişinin onur ve saygıyla muamele gördüğü destekleyici bir ortam yaratmayı amaçlayan beş ilkeden oluşan bir dizidir. Beş ilke şunlardır: 1) gizlilik ve bilgilendirilmiş onay; 2) güvenlik; 3) ayrımcılık yapmama; 4) saygı; 5) hizmetlere erişim.

GBV'ye duyarlı bir GRM, bu tür iddialarla güvenli, zamanında ve etik bir şekilde başa çıkmak için prosedürler ve önlemler olarak kurtulan merkezli yaklaşım ilkelerini uygulayacaktır. GRM, sürecin her aşaması için bu tür iddiaları ele alma ve inceleme adımlarını; soruşturma ve doğrulama süreciyle ilgili bilgiler dahil olmak üzere şikayetlerin veya olay raporlarının incelenmesi prosedürlerini; vakalarla başa çıkmak için gizlilik gerekliliklerini (örneğin, rıza ve bilgi paylaşım protokolleri); vaka sorumluluğu için iddiaların dahili olarak raporlanmasını belirleyecektir. Protokoller, kurtulanları uygun destek hizmetlerine yönlendirme yolunu ve yerel iş mevzuatı, ilgili ulusal düzenlemeler ve her ülkedeki yetişkinler ve çocuklar için SEA/SH olayları için zorunlu raporlama gerekliliklerini takiben proje aktörleri için disiplin eylemlerinin nasıl belirlendiğini içerecektir.

10.2. Şikayetlerin Dile Getirilmesi

Şikayet prosedürü, şikayetçi için çoklu, erişilebilir, etkili, kolay, anlaşılır, gizli ve masrafsız olacak şekilde tasarlanmalıdır. Herhangi bir şikayet, GRM'nin dikkatine şahsen veya telefonla veya şikayet formunu doldurarak telefon, e-posta, posta, faks veya belirlenecek adreslere/numaralara şahsen teslim edilerek yazılı olarak getirilebilir. Tüm şikayetler anonim olarak doldurulabilir.

Proje müdahale sahaları düzeyinde, bir şikayet kayıt defteri, şikayet formları ve bir şikayet kutusu kalıcı olarak kamuoyuna açık tutulacaktır (SEA/SH şikayetleri hakkındaki bilgiler ayrı olarak ve kesinlikle sınırlı erişime sahip güvenli ve gizli bir yerde tutulacaktır). İkincisi idari ofise veya proje irtibat ofisine bırakılacaktır.

Şikayetler doğrudan Proje Yönetimi/Uygulama Birimine telefon görüşmeleri veya ücretsiz SMS (projenin ücretsiz numarası üzerinden) yoluyla veya sosyal ağlar aracılığıyla iletilir.

(Facebook sayfası, WhatsApp vb.), projenin web sitesi, projenin teknik ekibinin ve özellikle çevresel ve sosyal risk yönetimi uzmanının şikayetleri işleme alacağı e-posta (özellikle şikayetleri almaya yönelik)

Sonraki SEP'lerde her Şikayet giriş noktası, şikayet yönetim süreçleri, zaman çizelgeleri, soruşturma faaliyetleri ve 2 hakkında ayrıntılar yer alacaktır.veHukuki başvuru ve kapatma koşullarına başvurulmadan önce çözülemeyen şikâyetler için kademeli itiraz süreci.

Şikayet kabul kanalları ve noktalarına ilişkin daha fazla ayrıntı SEP'lerde duyurulacak ve farkındalık oluşturma kampanyasının bir parçası olacaktır.

10.3. Şikayet Süreci

Şikayet Giderme Mekanizması (GRM), paydaşların şikayetlerini ücretsiz olarak ve gerekirse anonim olarak veya üçüncü taraflar aracılığıyla iletebilecekleri basit bir süreç olmalıdır. Şikayetlerin birden fazla formatta iletilmesine izin vermelidir. Aşağıdaki adımlar, bir şikayeti çözmek için izlenebilecek süreci özetlemektedir. Tüm şikayet formları Ek 14'te yer almaktadır.

ADIM 1: Şikayetleri alır ve kaydeder.

Şikayetler sözlü olarak, öneri/şikayet kutusu aracılığıyla yazılı olarak, ücretsiz telefon hattı/mobil, posta, SMS, sosyal medya (WhatsApp, Viber, Facebook, vb.), e-posta, web sitesi aracılığıyla, topluluk düzeylerinde iletilebilir. GRM ayrıca anonim şikayetlerin dile getirilmesine ve ele alınmasına izin verecektir. Proje düzeyindeki SEP'ler, geçici yollar mevcutken ve aşağıda sağlanmışken Şikayet giriş noktalarının ayrıntılarını içerecektir. Proje, GRM Sürecine liderlik edecek özel bir kişi atayacaktır. Bu SEF bu kaynağı "GRM Odak Noktası" veya "GRM Koordinatörü" olarak adlandırır.

Şikayetin kaydedilmesi, şikayetlerin tipolojisine ve şikayetçilere göre sınıflandırılması, böylece daha verimli bir yanıt sağlanması ve mümkünse ilk yanıtın hemen verilmesi. Tipoloji, şikayetçinin özelliklerine (örneğin, savunmasız gruplar, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler, dil engeli olan kişiler, vb.) ve şikayetin niteliğine dayanacaktır.

Tüm şikayetler Şikayet Formu (Ek 14.1) kullanılarak kaydedilecektir. GRM'den sorumlu atanmış kişi (GRM Odak Noktası veya GRM Koordinatörü), alınan tüm şikayetleri kaydedecek, belgeleyecek ve takip edecektir. Şikayetlere bir vaka numarası atanacak ve iletişim/danışma kayıtlarının tümü ilgili girdiye eklenecek ve dosyalanacaktır.

ADIM 2: Şikayetin Alındığının Onaylanması

Projenin GRM odak noktası, herhangi bir şikayetin alındığını mümkün olan en kısa sürede, ancak sunulduğu tarihten itibaren yedi (7) güne kadar teyit edecek ve şikayetçiye bir yanıtın beklenebileceği zaman dilimini bildirecektir. Bir Şikayet Alma Formu (Ek 14.1) imzalanacak ve bir kopyası şikayetçiye sağlanacaktır.

ADIM 3: Şikayeti Değerlendirin ve Araştırın

Bir şikayetin çözümünün gecikmesini önlemek için aşağıdaki adımların zamanında gerçekleştirilmesi gerekir:

1. Şikayeti alan kişiden ve şikayetçiden mümkün olduğunca fazla bilgi edinin ve şikayet hakkında birinci elden bilgi edinin.
2. Gerekirse tarafları ve ilgili konuları açıklığa kavuşturmak için bir saha ziyareti gerçekleştirin. Gerekirse diğer paydaşların görüşlerini toplayın ve tarafların değerlendirdiği ilk yerleşim seçeneklerini belirleyin.
3. Şikâyetin uygun olup olmadığını belirleyin.
 - Uygun şikayetler, projeyle doğrudan veya dolaylı olarak ilgili olan tüm şikayetleri içerir.
 - Uygun Olmayan Şikayetler, projeyle veya yüklenicilerinin faaliyetleriyle açıkça ilgili olmayan, sorunları Şikayet Giderme Mekanizması prosedürünün kapsamı dışında kalan veya şikayeti ele almak için başka bir topluluk prosedürünün daha uygun olacağı şikayetleri içerebilir.
4. Şikâyetin uygun olmadığı tespit edilirse şikâyet reddedilebilir ancak bunun nedenleri şikâyetçiye ayrıntılı bir şekilde açıklanmalı ve Şikâyet Veritabanına kaydedilmelidir.
5. Şikayet uygunsa, önem kriterlerini kullanarak ciddiyet seviyesini belirleyin (aşağıdaki Tablo 5'te önem kriterlerine bir örnek görün). Bu, şikayetin hemen çözülüp çözülmediğini veya daha fazla araştırma gerektirip gerektirmediğini ve üst düzey yönetimin şikayet hakkında bilgilendirilmesi gerekip gerekmediğini belirlemeye yardımcı olacaktır.
6. Şikâyet fiziksel bir hasarla ilgiliyse (örneğin; ürün, ev, toplumsal varlık), hasarın fotoğrafını çekin ve tam yerini mümkün olduğunca doğru bir şekilde kaydedin.
7. Şikâyetçiye şikâyetin çözümü için beklenen zaman dilimini bildirin.
8. Soruşturmanın bulgularını Şikayet Veritabanına girin.

Proje ekibi, şikayetleri alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde çözmeyi hedefleyecektir. Bu zaman dilimi, gerekirse daha karmaşık şikayetler (örneğin seviye 4 şikayetler) için 60 güne kadar uzatılabilir.

Tablo 4. Önem Derecelendirme Kriterlerine Bir Örnek

Önemi Seviye	Şikayet Türü	Sorumluluk
Seviye 1	İzole edilmiş veya 'tek seferlik' ve esasen yerel nitelikte olan ve bir şikayetçiyle sınırlı olan bir şikayet. Not: Bazı tek seferlik şikayetler, örneğin ulusal veya uluslararası bir yasa ihlal edildiğinde (aşağıdaki Seviye 4'e bakın) Seviye 4 şikayeti olarak değerlendirilebilecek kadar önemli olabilir.	GRM Odak Noktası / GRM Koordinatörü
Seviye 2	Yerel topluluğa veya bölgeye yayılan ve birden fazla kez meydana gelen, projenin operasyonlarını aksatma potansiyeli olduğu veya yerel medya veya diğer yerel paydaşlardan olumsuz yorum alma olasılığı olduğu düşünülen bir şikayet	Proje Yöneticisi (veya eş değer)
Seviye 3	Yaygın ve tekrarlanan veya uzun vadeli hasara yol açan ve/veya yerel medyada olumsuz yorumlara yol açan veya olumsuz medya ve yerel paydaş yorumları üretme potansiyeline sahip olduğu düşünülen bir şikayet (örneğin kutsal bir mekana zarar verilmesi veya yerel bir okulun sular altında kalması)	Proje Yöneticisi (veya eş değer)
Seviye 4	Tek seferlik bir şikayet veya yaygın veya tekrarlanan ve ayrıca projeye ilgili politikaların, ülke düzeyinde veya Uluslararası Hukukun ciddi şekilde ihlal edilmesine yol açan ve/veya ulusal/uluslararası medyada olumsuz ilgiye yol açan veya medyadan veya diğer önemli paydaşlardan olumsuz yorum üretme potansiyeline sahip olduğu düşünülen bir şikayet (örneğin uygun durumlarda tazminat ödenmemesi, örneğin yeniden yerleşim)	Program Yöneticisi

ADIM 4: Şikayet Çözümü.

Tüm şikayetler vaka bazında ele alınacaktır. Ancak, hepsi şikayetçiler ve şikayet çözümü için önlemleri birlikte belirlemeyi ve seçmeyi amaçlayan toplum üyeleriyle daha fazla görüşme gerektirecektir. Bu, çözümlerin sahiplenilmesini artırmaya ve çözümlerin projeye haksız yere fayda sağladığı algısını azaltmaya yardımcı olacaktır.

- Bir olay soruşturma ekibi, şikayete çözüm bulmakla görevlendirilebilir. Bu, şikayete bir çözüm bulmak için etkilenen taraflar arasında bir diyalog veya diyaloglar dizisi gerektirebilir. Alternatif olarak, şikayetin altında yatan nedeni araştırmayı ve benzer bir şikayetin tekrarlanmasını önlemek için dahili sistemlerde gereken değişiklikleri yapmayı gerektirebilir.
- Olay İnceleme Raporu 28 gün içinde tamamlanacaktır (iyi uygulama olarak kabul edilir).
- 28 günlük diyalog veya soruşturma süresince, GRM Odak Noktası bildirilen şikayetten kaynaklanan gerçek veya potansiyel çatışmaları sınırlamak ve çözmek için gerekli çatışma çözüm faaliyetlerini koordine edecektir. Dava karmaşıksa ve belirtilen çözüm zaman çerçevesi karşılanamıyorsa, paydaşı gecikmeden haberdar eden, nedenlerini açıklayan ve sonraki adımlar için revize edilmiş bir tarih sunan bir ara yanıt (sözlü veya yazılı) sağlanacaktır.
- Mümkün olduğunda, şikayetler doğrudan proje ekibi tarafından (GRM Odak Noktası veya GRM Koordinatörü tarafından yönetilir) ele alınacaktır. Çözüm önerisi saygılı ve

Kararın gerekçesi ve karara ulaşmada kullanılan veriler dahil olmak üzere dikkate alınır. Daha geniş bir istişare gerekliyse, şikayetler üçüncü bir tarafa iletilecektir. Bu üçüncü taraf tarafsız, saygın olmalı ve hem Proje Ekibi hem de etkilenen taraflarca kabul edilmelidir. Bunlar kamu savunucuları, hukuk danışmanları, yerel veya uluslararası STK'lar veya teknik uzmanlar olabilir. Daha fazla tahkimin gerekli olduğu durumlarda, uygun hükümet katılımı talep edilecektir.

Son çare olarak, mağdur tarafların yasal işlem başlatma hakkı vardır. Bu, yalnızca diğer tüm yaklaşımlar başarısız olduğunda veya gerçekler ve veriler hakkında ciddi çatışmalar olduğunda uygulanacak daha resmi bir hak temelli yaklaşımdır. Nihai karar, hakem veya mahkemeler tarafından yasalara, politikalara, standartlara, kurallara, düzenlemelere, prosedürlere, geçmiş anlaşmalara veya genel uygulamalara uyulmasına dayanarak alınacaktır.

ADIM 5: Şikayetin Onaylanması

- GRM Odak Noktası/GRM Koordinatörü, şikayetçiden şikayetin çözüldüğüne dair onay isteyecektir.
- Paydaşın alınan aksiyonlardan memnun olmadığı durumlarda şikayet şu şekilde olacaktır:

1. Üst düzey yönetime iletilecek ve ek eylemlerin uygulanması veya itiraz sürecinin başlatılması yönünde bir karar alınacaktır; VEYA

2. GRM Odak Noktası, şikayetin arabuluculuk yoluyla çözülmesine yardımcı olmak için tarafsız veya üçüncü bir tarafa başvuracaktır; VEYA

3. GRM Odak Noktası, şikâyetin daha ayrıntılı ele alınması için ev sahibi ülkenin yargı organlarına başvuracaktır.

- Bu sürecin ardından GRM Odak Noktası/GRM Koordinatörü, uygulanan eylemler hakkında onay almak için paydaşla tekrar iletişime geçecektir.
- Şikâyeti imzalayan personel, güvence sağlayabilecek kadar konu hakkında bilgi sahibi olmalıdır.
- Onay işlemi tamamlandıktan sonra bu durum Şikayet Kaydına kaydedilmelidir.

ADIM 6: İzleme ve Raporlama

Proje yönetimi, Projenin daha geniş yönetiminin bir parçası olarak şikayetleri rutin olarak izleyecektir. Bu, Projenin inşası ve işletimi boyunca ortaya çıkan şikayetlerin iyi bir şekilde kayıt altına alınmasını gerektirir. Şikayetler alındığında, yönetime elektronik bildirim dağıtılmalıdır. Şikayet kayıtları her zaman yönetime sunulmalıdır.

Aylık dahili raporlar GRM Odak Noktası tarafından derlenecek ve yönetim ekibine dağıtılacaktır. Bu şikayet raporları şunları içerecektir:

- İlerleyen dönemde kaydedilen şikâyetlerin seviye ve türe göre sayısı.
- 30 gün sonra çözümden memnun olmadıklarını belirterek geri dönen paydaş sayısı.
- 60 gün sonunda çözülemeyen şikâyetlerin düzeyine ve türüne göre sayısı.
- Proje Ekibi ile şikâyetçi arasında yasal veya üçüncü taraf arabuluculara başvurulmadan çözülen şikâyetlerin seviye ve türe göre sayısı.
- Aynı veya benzer konuya ilişkin şikâyet sayısı.
- Proje ekibinin çeşitli paydaşlar tarafından dile getirilen endişelere verdiği yanıtlar.
- Bu yanıtların proje tasarımına ve uygulamasına dahil edilmesi için alınan önlemler.

Bu raporlar ve diğer kayıtlar, gerekirse harici inceleme için kullanılabilir hale getirilecektir. Uygun bir şikâyet raporu, proje ekibinin yıllık raporlamasının bir parçası olmalıdır. Basılı bir kopyası proje ofisinde bulunacak ve elektronik bir kopyası çevrimiçi olarak sağlanacaktır.

10.4. GRM Sürecinin Özeti



Tablo 5. GRM Sürecinin Özeti

İşlem	Tanım	Zaman aralığı
1. Alır ve günlük şikayeti	☐ Nasıl: E-posta, telefon numarası, adres, öneri/şikayet kutusu, Facebook, proje web sitesinde alt pencere, vb. ☐ Kim: Şikayetleri almak, kaydetmek ve takip etmek için GRM Odak Noktası / GRM Koordinatörü'nden sorumludur ☐ Araç: Şikayet Veritabanı Formu (Ek 14.1)	1 gün
2. Kabul et Şikayet	☐ Herhangi bir şikayetin alındığını mümkün olan en kısa sürede, ancak sunulduğu tarihten itibaren 7 gün içinde teyit edin ve yanıt zaman çerçevesini bildirin. ☐ Araç: Şikayet Alma Formu (Ek 14.1)	7 gün
3. Değerlendirin ve araştırmak	☐ Şikayetin uygun olup olmadığını değerlendirin ve belirleyin (açıkça proje veya yüklenicisinin faaliyetleriyle ilgili değil). Uygun değil: Şikayetçilere tam bir açıklama yapılarak reddedilebilir ve kayıt defterine kaydedilebilir. ☐ Şikayet kategorisini atayın (Tablo 4). ☐ İlgili taraflara danışın. ☐ Yerinde ziyaretler gerekebilir. ☐ Soruşturma bulgularını tutanağa geçirin.	7 gün
4. Şikayetler çözünürlük	☐ Daha sonraki eylemleri tanımlayın. ☐ Şikayetçiye verilen cevap, gerekiyorsa daha fazla zaman belirtilmesi. ☐ Yöntem: Diyaloglar, Olay İnceleme Raporu, daha geniş bir danışmaya ihtiyaç duyulursa üçüncü taraflarla iletişime geçilmesi, son çare olarak mahkemeler/yasal mercilere başvurulması.	28 gün (sonrasında alınması (şikayet))
5. İmzalama	☐ Şikayetçiye şikayetin imzalanabileceğini teyit edin. ☐ İmzalanamıyorsa: 2. adıma geri dönün ☐ Seyir defterine kayıt	
6. İzleme ve Raporlama	☐ Şikayetleri izleme rutini. ☐ Düzenli raporlar:	

11. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (SEA/SH) Şikayetleri

Cinsel sömürü veya istismar (SEA) ve cinsel taciz (SH) ile ilgili şikayetler söz konusu olduğunda, ilişkili olabilecek damgalanma, misilleme ve reddedilme riski nedeniyle, GM'nin şikayetlerin güvenli, anonim ve gizli bir şekilde kaydedilmesini, kaydedilmesini ve ele alınmasını sağlayabilecek belirli prosedürler uygulaması çok önemlidir. Bu prosedürlerin, iddia edilen failerin gizlilik hakları ve masumiyet karinesini dikkate alarak usulüne uygun yargılamayı sağlarken, mağdur merkezli olma ihtiyacını dengelemesi gerekir. Küresel en iyi uygulama, mağdurun seçimlerine saygı göstererek mağdurun şikayetine uygun şekilde yanıt vermenin önemli olduğunu kabul eder. Bu, mağdurun haklarının, ihtiyaçlarının ve isteklerinin olayla ilgili her kararda önceliklendirilmesi anlamına gelir. Mağdurun güvenliğini ve refahını korumak için her türlü çaba gösterilmeli ve her türlü eylem her zaman mağdurun rızasıyla yapılmalıdır.

SEP'ler, Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi ve Yönlendirme Yolu dahil olmak üzere GBV/SEA/SH risklerini önlemek ve bunlara yanıt vermek için önlemler önerecektir. Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi ve Yönlendirme Yolu, SEA/SH iddialarının nasıl ele alınacağını (soruşturma prosedürleri) ve çalışanlar tarafından davranış kurallarının (CoC) ihlali için disiplin işlemlerini ayrıntılı olarak açıklayacaktır. Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi en azından şunları içermelidir:

- İddiaların nasıl ele alınacağı, hangi zaman diliminde ele alınacağı ve çalışanların İş Kanunu'nu ihlal etmeleri durumunda hangi disiplin cezalarının uygulanacağı, usulüne uygun yargılama dikkate alınarak belirlenecektir.
- SEA/SH iddialarını dava sorumluluğu açısından şirket içinde raporlama prosedürleri.
- Kurtulanları uygun destek hizmetlerine yönlendirmek için bir yönlendirme yolu; ve
- Davaların ele alınmasında gizlilik gerekliliklerini açıkça ortaya koyan prosedürler.
- Bir düzeltme mekanizması

SEA/SH için GRM öncelikle şunlara hizmet etmelidir: (i) şikayetçileri GBV hizmet sağlayıcısına yönlendirmek ve (ii) şikayetin çözümünü kaydetmek.

11.1. Tanımlar

Aşağıdaki terimler şu şekilde tanımlanmaktadır:

- **Cinsel istismar**cinsel amaçlarla bir pozisyonun, farklı güç veya güvenin fiili olarak kötüye kullanılması veya kötüye kullanıma girişi olarak anlaşılır; buna, başkasının cinsel sömürsünden parasal, sosyal veya politik olarak çıkar elde etmek de dahildir, ancak bunlarla sınırlı değildir (BM Cinsel Sömürü ve İstismar Sözlüğü 2017, s. 6).
- **Cinsel istismar**zorla veya eşitsiz veya zorlayıcı koşullar altında gerçekleşen veya tehdit edilen cinsel nitelikteki fiziksel müdahale olarak anlaşılmaktadır (BM Cinsel Sömürü ve İstismar Sözlüğü 2017, s. 5).
- **Cinsel taciz (SH)** istenmeyen cinsel yaklaşımlar, cinsel iyilik talepleri ve cinsel nitelikteki diğer sözlü veya fiziksel davranışlar olarak anlaşılmaktadır.
- **Muhelif:**Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) bunu, "işverenlerin yasadışı, usulsüz, tehlikeli veya etik olmayan uygulamalarını çalışanların veya eski çalışanların bildirmesi" olarak tanımlıyor.
- **Cinsiyete dayalı şiddet**Bir kişiye cinsiyeti nedeniyle yöneltilen şiddet mi yoksa belirli bir cinsiyetten kişileri orantısız şekilde etkileyen şiddet mi?

11.2. SEA/SH Prosedürü

SEA veya SH tipi bir şikayet sunulduğunda, Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi'nde belirtilen önlemler uygulanmalı ve SEA ve SH tipi şikayetleri yönetme konusunda eğitim almış olan proje düzeyindeki GRM'deki GBV odak noktası şikayeti ele almalıdır.

Bu nedenle, SEA/SH şikayetleri alınmadan önce, tüm projelerin şikayeti ele almaktan kimin sorumlu olacağını açıkça belirlemesi önemlidir: şikayetin niteliğini, faile uygulanacak uygun yaptırımı, mağdurun destek aldığı teyidini ve yaptırımların yürürlüğe girdiğini kim değerlendirecektir, vb. Projeler bir GBV odak noktası eğitmiyor veya işe alamıyorsa, en azından şikayet alım kanallarındaki kişileri şikayetleri uygun ve gizli bir şekilde nasıl kaydedecekleri konusunda eğitmelidirler.

Şikayet alındığında, Şikayet Süreci aşağıdakileri sağlamak için uyarlanmalıdır: 1. Bilgilerin Gizliliği: Gizlilik, süreç boyunca esastır. Aksi takdirde, mağdur misilleme ve güvenlik kaybı riskiyle karşı karşıya kalır. GRM veritabanında mağdur hakkında tanımlanabilir hiçbir bilgi saklanmamalıdır. GRM, SEA/SH iddiasıyla ilgili olarak aşağıdakilerden daha fazla bilgi istememeli veya kaydetmemelidir:

- Şikâyetin niteliği (şikâyetçinin doğrudan soru sorulmadan kendi ifadeleriyle söyledikleri).
 - Eğer mağdurun bilgisi dahilinde failin projeye bir bağlantısı varsa.
 - Mümkünse mağdurun yaşı ve cinsiyeti.
 - Mümkünse mağdurun sağlık hizmetlerine sevk edilip edilmediğine dair bilgi.
2. Yukarıdaki bilgileri kaydettikten sonra, şikayet GBV odak noktasına iletilmelidir. Şikayeti, mağdurlara mevcut GBV hizmet sağlayıcılarına yönlendirme de dahil olmak üzere raporlama ve yanıtlama seçenekleri hakkında derhal bilgi sağlamalıdır.9 GBV odak noktası tarafından şikayeti araştırmak için hiçbir girişimde bulunulmamalıdır. Kabul edilmeli ve GBV hizmet sağlayıcılarına derhal yönlendirme sağlanmalıdır.
 3. GRM, mağdurun onayıyla, hem Uygulayıcı Kuruluşu (IA) hem de Dünya Bankası'nı herhangi bir SEA/SH şikayeti konusunda derhal bilgilendirmek için süreçlere sahip olmalıdır. Dünya Bankası raporlama protokolü için Çevresel ve Sosyal Olay Müdahale Araç Seti'ne (ESIRT) bakın.
 4. GRM'ye bildirimde bulunma ve hizmetlere erişip erişmeme kararı, sağlanan bilgilere dayanarak kurtulanın takdirinde olmalıdır. Bu nedenle, kurtulan yalnızca hizmetlere erişmek istiyorsa ve resmi bir şikayette bulunmak istemiyorsa, bu da kabul edilmelidir. GM, şikayeti aldıktan hemen sonra şikayetçileri GBV hizmet sağlayıcılarına (projeye ilgili olsun veya olmasın) yönlendirmek için öncelikli olarak görev yapmalıdır. Ayrıca, kurtulanlara ülkenin mevzuatına göre zorunlu bildirim gerekliliği ve gizlilik sınırları hakkında bilgi verilmelidir.
 5. GBV hizmet sağlayıcılarını belirlerken, şu konularda destek sağlayabilen kuruluşlara dikkat edilmelidir: (i) sağlık; (ii) psikososyal; ve (iii) yasal destek. Hizmetler küresel standartlara ve yönergelere uymalıdır.
 6. Dünya Bankası'ndaki bir raporlama mekanizması aracılığıyla GBV'yi bildiren herhangi bir kurtulanYatırım Proje Finansmanı (IPF) failin projeye ilişkili olduğu bilinip bilinmemesine bakılmaksızın bakım almalıdır. Bunun nedeni, genellikle failin özelliklerinin destek hizmetleri başladığında bilinmemesi ve başladıktan sonra bir kurtulanın

bakıma erişime devam edebilmek. SEA/SH iddiaları şikayetin alınmasından itibaren 24 saat içinde ele alınacaktır. Şikayetçinin onay vermesi durumunda, GRM, Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi'nde belirtildiği gibi disiplin önlemlerinin uygulanıp uygulanmayacağını belirlemek için prosedürleri başlatmalıdır.

11.3. Şikayetin İşlenmesi, Çözümlemesi ve Kapatılması

SEA/SH tipi şikayetlerde Şikayetin İşlenmesi, Çözümlemesi ve Kapatılması aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurularak uyarlanmalıdır:

1. Daha önce açıklandığı gibi, bir şikayet alındığında, proje GRM'sine kaydedilir ve proje düzeyinde GBV odak noktasına ve ardından şikayetçinin onayıyla ilgili GBV hizmet sağlayıcısına yönlendirilir. Hizmet sağlayıcı, mağdurun onayıyla hesap verebilirlik işlemlerini başlatır. Mağdur, işverene resmi bir şikayette bulunmak istemezse, şikayet kapatılır. Mağdur şikayete devam ettiğinde, dava proje düzeyinde geliştirilecek olan yerleşik SEA/SH çözüm mekanizması aracılığıyla incelenir ve bir eylem yolu üzerinde anlaşmaya varılır; faili istihdam eden uygun taraf (yani, yüklenici, danışman veya IA) yerel mevzuata, istihdam sözleşmesine ve davranış kurallarına uygun olarak kararlaştırılan disiplin eylemini gerçekleştirir. Yerleşik SEA/SH çözüm mekanizması içinde, eylemin uygun olduğu teyit edilir ve ardından GRM'ye davanın kapatıldığı bildirilir.
2. GBV hizmet sağlayıcısı tarafından mağdura sağlanan destekle ilgili olarak, mağdur merkezli yaklaşımda dava ancak mağdurun artık desteğe ihtiyacı kalmadığında kapatılır.
3. Projenin kapanış tarihinden önce öne çıkan tüm SEA/SH kurtulanları sağlık, psikososyal ve yasal destek için derhal GBV hizmet sağlayıcısına yönlendirilmelidir. Bir projenin SEA/SH vakaları hala açıkken kapanması muhtemelse, proje kapatılmadan önce GBV hizmet sağlayıcısıyla uygun düzenlemeler yapılmalı ve proje kapandıktan sonra uygun bir süre boyunca ve söz konusu desteğin başlatıldığı tarihten itibaren en az iki yıl boyunca kurtulanı desteklemek için kaynaklar sağlanmalıdır. Bunun için fon, kapanış tarihinden sonra proje tarafından sağlanamayacağından, Borçlu tarafından finansman sağlanması, portföydeki uyumlu hedeflere ve bütçe esnekliğine sahip olabilecek diğer projeleri içermesi gibi başka düzenlemeler yapılması gerekecektir veya aşırı durumlarda proje kapanış tarihinin uzatılması gerekebilir.
4. SEA/SH iddiaları için, Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi bu iddiaların nasıl ele alınacağını (idari soruşturma prosedürleri) ve gerekli davranışların ihlali için disiplin işlemlerinin nasıl belirleneceğini ayrıntılı olarak açıklayacaktır. Bazı SEA/SH iddiaları, mağdurun istekleri doğrultusunda veya ilgili yargı alanındaki zorunlu raporlama gerekliliklerine uygun olarak cezai soruşturma amacıyla yerel veya ulusal makamlara iletilebilir. Proje ve GBV hizmet sağlayıcıları, mağdurların güvenliğini, misillemesini ve emniyetini ele almak için,

Hayatta kalanlara ilişkin tüm veri ve bilgilerin gizliliği ve hayatta kalanlara destek sağlanması ve her bir vakanın çözümüne yönelik tüm süreçlerde gizlilik.

12. Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi

Dünya Bankası tarafından desteklenen bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, mevcut proje düzeyindeki şikayet giderme mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikayet Giderme Servisi'ne (GRS) şikayetlerini iletebilirler. GRS, alınan şikayetlerin projeye ilgili endişeleri gidermek için derhal incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, WB'nin politikalarına ve prosedürlerine uymaması sonucunda zararın meydana gelip gelmediğini veya meydana gelebileceğini belirleyen WB'nin bağımsız Teftiş Paneli'ne şikayetlerini iletebilirler. Şikayetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine getirildikten ve Banka Yönetimi'ne yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletilebilir.

Şikayetleri Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Giderme Servisi'ne (GRS) nasıl göndereceğiniz hakkında bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret edin. Şikayetleri Dünya Bankası Teftiş Paneli'ne nasıl göndereceğiniz hakkında bilgi için lütfen şu adresi ziyaret edin: www.inspectionpanel.org.

13. İzleme ve Raporlama

13.1. Faaliyetlerin Uygulanması Sırasında İzleme Raporları

Pasifik Bölgesi için ASET MPA, bu SEF'in ve katılım faaliyetlerini genişleten herhangi bir sonraki belgenin izlenmesi de dahil olmak üzere projenin ilerlemesini ve sonuçlarını izlemek, belgelemek ve iletmek için izleme ve değerlendirme (İ&D) faaliyetlerini destekleyecektir. Projenin genel çevresel ve sosyal performansını belgelendiren izleme raporları Proje Ekibi tarafından hazırlanacak ve Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planında belirtilen genel ilerleme raporlama gerekliliklerinin bir parçası olarak iki yılda bir Dünya Bankası'na sunulacaktır. Bu raporlar, paydaş katılımı ve şikayet yönetimi ile ilgili bir bölüm içerecektir. Bölgesel iletişim, Dünya Bankası da dahil olmak üzere finansman ortaklarının resmi katılımından önce erken ofset sırasında gerçekleşmesi beklenen ilgili faaliyetlerin uygulanmasının ilerlemesine ilişkin faaliyetler, her bir ulusal sistemin belgeleme gerekliliklerine tabi olacaktır.

Bununla birlikte, taahhüt ötesine geçmektir ve bu SEF ile uyumlu yeterli kayıtlar tutulacaktır. Proje GRM aracılığıyla alınan geri bildirimler ve şikayetler toplanacak ve sıklığı ve içeriği finansmanın kapanış aşamasında belirlenecek olan periyodik raporlara dahil edilecektir. Bu, ülke düzeyindeki SEP'lere yansıtılacaktır.

13.2. Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı

Proje, paydaşlara proje performansının belirli yönlerini izleme ve geri bildirim sağlama konusunda çeşitli fırsatlar sunar. Bazı projeler, projeyi veya projeye ilişkili etkileri izlemede üçüncü taraflara bir rol içerir. SEP'ler, proje paydaşlarını (etkilenen topluluklar dahil) veya üçüncü taraf gözlemcileri izleme sürecine dahil etme planlarını açıklamalıdır

proje etkileri ve azaltma programları. Üçüncü tarafların seçilmesine ilişkin kriterler açık olmalıdır. Daha fazla bilgi için Dünya Bankası'nın Üçüncü Taraf İzlemeye İlişkin İyi Uygulama Notu'na bakın.

13.3. Paydaş Gruplarına Raporlama

Bu SEF ve proje düzeyindeki SEP'ler, burada sunulan bilgilerin tutarlı ve en güncel olmasını ve belirlenen katılım yöntemlerinin proje bağlamı ve geliştirmenin belirli aşamalarıyla ilgili olarak uygun ve etkili kalmasını sağlamak için proje uygulaması sırasında periyodik olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Projeye ilgili faaliyetlerde ve programında yapılan herhangi bir büyük değişiklik, SEP'lere gerektiği gibi yansıtılacaktır.

Paydaş katılım faaliyetlerinin sonuçları, çeşitli platformlarda hem etkilenen paydaşlara hem de daha geniş paydaş gruplarına bildirilecektir. Kamuoyu şikayetleri, sorgulamaları ve ilgili olaylarla ilgili üç aylık özetler ve dahili raporlar, ilişkili düzeltici/önleyici eylemlerin uygulanma durumuyla birlikte sorumlu personel tarafından bir araya getirilecek ve projenin üst düzey yönetimine iletilecektir. Üç aylık özetler, hem şikayetlerin ve bilgi taleplerinin sayısını hem de niteliğini ve projenin bunları zamanında ve etkili bir şekilde ele alma yeteneğini değerlendirmek için bir mekanizma sağlayacaktır. Kamuoyu katılım faaliyetleriyle ilgili bilgiler paydaşlara iki olası şekilde iletilebilir: (i) Projenin paydaşlarla etkileşimi hakkında bağımsız bir yıllık raporun yayınlanması ve (ii) Anket platformlarını kullanarak iki yönlü etkileşimi ve geri bildirim ölçeklendirmek için yazılım çözümleri benimsenmesi, tercihen geri bildirim ölçmeyi ve anlamayı kolaylaştırmak için tek bir gösterge paneli kullanılması veya alternatif çevrimiçi platform uygulanabilir), vatandaşların katılımlarıyla yaratılan değişime ilişkin beklentilerini karşılamak için, girdilerini kullanarak iyileştirilmiş kalkınma sonuçlarını kolaylaştırmak.

Bir yararlanıcı geri bildirim göstergesinin düzenli olarak izlenmesi. Gösterge, güncellenen SEP'te belirlenecek ve şunları içerebilir: bir raporlama dönemi içinde (örneğin aylık, üç aylık veya yıllık) gerçekleştirilen telekomünikasyonlar dahil olmak üzere danışma sayısı; bir raporlama dönemi içinde (örneğin aylık, üç aylık veya yıllık) alınan kamu şikayetlerinin sayısı ve öngörülen zaman çizelgesi içinde çözümlenlerin sayısı; yerel, bölgesel ve ulusal medyada yayınlanan/yayınlanan basın materyallerinin sayısı.

14. Ekler

14.1. Şikayet Formları

14.1.1. Şikayet Kayıt Formu

Şikayet / Olay Referans Numarası: (Alıcı ofis / GRM koordinatörü / GRM odak noktası tarafından atanacaktır)			
1	İsim (Şikayetçi anonim kalmakta özgürdür)	Şikayetçilerin Adı/Adları: Kimliğimin açıklanmasını istemiyorum: ☐ Evet ☐ HAYIR Kimliğim iznim olmadan ifşa edilemez: ☐ Evet ☐ HAYIR	
2	İletişim bilgileri (Nasıl iletişime geçilmesini istediğinizi belirtin ve ayrıntıları sağlayın)	Bana şu şekilde ulaşın: Telefon: E-posta: Fiziksel Adres: Diğerleri:	
3	İletişim için tercih edilen dil		
4	Şikayet veya olayın tanımı	Sorun nedir: Nerede oldu: Ne zaman oldu: Nasıl oldu: Kim sebep oldu: Etkisi/Sonucu neydi:	
5	Olay sıklığı	Bir kerelik mi? ☐ Evet. Lütfen’i açıklayın. ☐ Hayır. Lütfen belirtin.	
6	Şikayetinizin çözümü için ne yapılmasını istersiniz?		
İmza:			
Tarih:			
Gönderen:			
Şikayet çözüm durumu:			

14.1.2. Şikayet Kayıt Formu

Şikayet/Olay Referans Numarası:	
Gönderim Tarihi:	
Çözüm için hedef tarih:	
İsim:	
Adres ve iletişim detaylar:	
Şikayet alındı ile:	
Şikayetin Adı Odak Noktası / Koordinatör:	
Açıklaması Şikayet	
Değerlendirmesi Şikayet Seviyesi:	Seviye: Üst yönetime bildirim? ☐ Evet ☐ HAYIR
Şikayeti Çözmek İçin Eylemler	
Delegasyon:	
Eylem(ler)	DSÖ: Ne zaman: Tamamlanmış: ☐ Evet. Tamamlanma tarihi: ☐ HAYIR
Cevap / Çözünürlük:	
Strateji iletişim cevap:	
Bitirmek:	
Tarih:	
Çözüm	
Şikayetçi mi memnun?	☐ Evet ☐ HAYIR Şikayet Odak Noktası / Koordinatörünün Yorumları:
Şikayet kapandı mı?	☐ Evet ☐ HAYIR Hayır ise, Şikayet tekrar iletildi mi? ☐ Evet ☐ HAYIR

14.1.3. Şikayet Alma Formu

Şikayet/Olay Referans Numarası:	
Gönderim Tarihi:	
Şikayetin ele alınması için ilk toplantının hedef tarihi:	
İsim:	
Adres Ve temas etmek detaylar	
Şikayeti alan:	
Şikayet Odak Noktası / Koordinatörünün Adı:	
Temas etmek detaylar ile ilgili Şikayet koordinatörü:	Telefon: E-posta: Adres:

14.1.4. Şikayet Takip Formu

Referans HAYIR	Tarih	Alıcı	Şikayetçi	Açıklaması Şikayet	Öncelik	Adım (1-6)	Aksiyon	Sorumlu çözüm için	Durum (Açık/Kapalı)	Bulgular	Çözünürlük	Tarih Kapalı dışarı	Ek olarak Yorumlar / Takip etmek

14.2. Danışma Tutanaklarını Kaydetmek İçin Şablon

[illegible]

14.3. SEP Bütçe Tablosu Örneği

Bütçe kategorileri	Miktar	Birim maliyetler	Kez/ Yıllar	Toplam maliyetler	Notlar
1. Tahmini Personel maaşları* ve ilgili giderler					
1a.Örn. İletişim danışmanı					
1b.Örn. Personelin seyahat masrafları					
1c.Örn. Topluluk İrtibat Görevlileri için tahmini maaşlar					
2. Danışmalar/Katılımcı Planlama, Karar Alma Toplantıları					
2a.Örn. Proje lansman toplantıları					
2b.Örn. Odak gruplarının organizasyonu					
3. İletişim kampanyaları					
3a.Örn. Posterler, el ilanları					
3b.Örn. Sosyal medya kampanyası					
4. Eğitimler					
4a.Örn. PIU ve yüklenici personeli için sosyal/çevresel konularda eğitim					
4b.Örn. PIU ve taşeron personeli için Cinsiyete Dayalı Şiddet (GBV) konusunda eğitim					
5. Faydalanıcı anketleri					
5a.Örn. Proje ortası algı anketi					
5b.Örn. Proje sonu algı anketi					
6. Şikayet Mekanizması					
6a.Örn. GM komitelerinin eğitimi					
6b.Örn. Köylerdeki öneri kutuları					
6c.Örn. GM iletişim materyalleri					
6d. Örn. Şikayet araştırmaları/saha ziyaretleri					
6e. Örn. GM Bilgi Sistemi (kurulum veya bakım)					
6f. Diğer GM Lojistik Maliyetleri					
7. Diğer giderler					
7a. ...					
TOPLAM PAYDAŞ KATILIM BÜTÇESİ:					

14.4. İzleme ve Raporlama Tablosu Örneği (SEP düzeyi)

Anahtar değerlendirme sorular	Belirli Değerlendirme soruları	Potansiyel Göstergeler	Veri Toplama Yöntemleri
Genel Müdür.Neye ölçüde sahip olmak projeden etkilenen partiler oldu ile sağlanan erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sorunları gündeme getirmek ve şikayetler? uygulanması ajans yanıt verdi ve yönetilen böyle şikayetler mi var?	- Projeden etkilenen taraflar sorun ve şikayetlerini dile getiriyor mu? - Şikayetler ne kadar hızlı/etkili bir şekilde çözülüyor?	- GM ve/veya geri bildirim mekanizmalarının kullanımı - İlgili kurumlardan bilgi talepleri. - Öneri kutularının kullanımı köyler/proje Topluluklar. - Şikayet sayısı işçiler tarafından yetiştirildi, çalışanların cinsiyetine ve işyerine göre ayrıştırılmış, bir belirtilen zaman dilimi. - Proje alanlarında bildirilen SEA/SH vakalarının sayısı, sağlık nedeniyle sevk edildi, Yürürlükteki sevk sürecine göre sosyal, yasal ve güvenlik desteği (varsa) - Şikayet sayısı (i) açılmış, (ii) 30 günden fazla süredir açık kalmış, (iii) çözülmüş, (iv) kapatılmış ve (v) şartları karşılayan yanıt sayısı Şikayetçiler, raporlama döneminde tarafından ayrıştırılmış şikayet kategorisi, Şikayetçinin cinsiyeti, yaşı ve bulunduğu yer.	Kayıtlar uygulayıcı kuruluş ve diğer ilgili kuruluşlar
Paydaş nişanlanmak darbe Açık. proje tasarım Ve uygulama Nasıl oldu? nişanlanmak faaliyetler yapıldı fark proje tasarımı Ve uygulama ?	- Projeye ilgi ve destek var mıydı? - Alınan geri bildirimler doğrultusunda proje tasarımı ve uygulaması sırasında herhangi bir ayarlama yapıldı mı? - Öncelik bilgisi proje döngüsü boyunca ilgili taraflara açıklandı mı?	- Paydaşların aktif katılımı aktiviteler - Eylem sayısı alınan geri bildirimlere yanıt olarak zamanında alındı danışma sırasında projeli oturumlar etkilenen taraflar. - Sayı danışma toplantıları ve kamuoyu tartışmaları geri bildirimin olduğu yer ve tavsiye	Paydaş Danışma Katılımı Sayfalar/Tutanaklar Değerlendirme formları Yapılandırılmış anketler Proje sonuçlarına ilişkin sosyal medya/geleneksel medya girişleri

		Alınanlar proje tasarımına yansıtılır ve Uygulama. Sayısı parçalanmış nişan seansları Projede risk altındaki gruplara odaklanıldı.	
Uygulama verimlilik. Paydaş mıydık? nişanlanmak etkili faaliyetler içinde Uygulama?	- Faaliyetler planlandığı gibi uygulandı mı? Neden veya neden uygulanmadı? - Paydaş katılım yaklaşımı parçalanmış grupları kapsıyor muydu? Neden veya neden değil?	- SEP yüzdesi Uygulanan faaliyetler. - Başlıca engeller paydaşla özdeşleşen katılım Temsilciler. - Ayarlama sayısı paydaş katılım yaklaşımında yapılmıştır projeleri iyileştirmek Ulaşım, kapsayıcılık ve etkinlik.	İletişim Stratejisi (Danışma Programı) Periyodik Odak Grubu Tartışmalar Savunmasız Gruplar veya temsilcileriyle yüz yüze görüşmeler ve/veya Odak Grup tartışmaları

ASEAN ENERJİ MERKEZİ (AS)

PAYDAŞ KATILIM ÇERÇEVESİ (SEF)

SÜRDÜRÜLEBİLİR ENERJİ GEÇİŞİNİ HIZLANDIRMAK
ÇOK AŞAMALI PROGRAMLAMA YAKLAŞIMI
(ASET MPA - P181555)

31 Ocak 2024

Taslak

İçindekiler

KISALTMALAR VE KISALTMALAR	46
1. GİRİŞ	47
2. ARKA PLAN	47
3. PROGRAM VE PROJE AÇIKLAMASI	48
3.1. ASET MPA PROGRAM.....	48
3.2. ASET MPA – ASEAN PROJESİ	49
4. ÇEVRESEL VE SOSYAL GENEL BAKIŞ	52
5. PAYDAŞ KATILIMI İLE İLGİLİ DÜNYA BANKASI STANDARDI.....	53
6. AMAÇ VE ANA PRENSİP	54
7. ÜLKE DÜZEYİNDEKİ SEPS'LERİN GELİŞTİRİLMESİ	55
8. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	57
8.1.SPROJE AETKİLENEN PSANATÇILAR(PAPS)	58
8.2. OORADA BENİLGİLENEN PSANATÇILAR(OİP)s)	58
8.3.DAVANTAJLI/ VUYUŞMAZ BENİREYLER VE GRUPLAR.....	58
8.4.SPROJE SPAYLAŞAN KATEGORİLER.....	60
8.5.SÖZETİ SPAYLAŞAN EİŞBİRLİĞİ NEEDLER VE ANALİZİ T VARIŞCI BENİLGİ VE BENİFL AKIŞI.....	60
9. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI.....	60
9.1.SAMAÇ VE TİMLEME SPAYLAŞAN EİŞBİRLİĞİ.....	60
9.2.SSTRATEJİ İÇİN OUTREACH VE BENİLGİ DAÇIKLAMA.....	61
9.3.SSTRATEJİ İÇİN CDANIŞMA.....	62
9.4.SSTRATEJİ İÇİN BENİŞİRKETLEŞTİRMEK V GÖRÜNÜMÜ VUYUŞMAZ GRUPLAR.....	64
10. ŞİKAYET MEKANİZMASI	65
10.1.SPROJE LEVEL G KARŞILAŞMA Adres MEKANİZMA (GRM)	65
10.2.SYAŞAMA G KARŞILAŞMALAR.....	67
10.3.G KARŞILAŞMA PÇİÇEK.....	67
10.4.SÖZETİ GRM-PÇİÇEK.....	72
11. CİNSEL SÖMÜRÜ VE İSTİSMAR/CİNSEL TACİZ (SEA/SH) ŞİKAYETLERİ	73
11.1.DTANIMLAR.....	73
11.2. DENİZ/SH PRÖSEDÜR.....	74
11.3.SİŞLEME, RÇÖZÜMLEME VE ÇKAYBOLMASI G KARŞILAŞMA.....	75
12. DÜNYA BANKASI ŞİKAYET GİDERME HİZMETİ	76
13. İZLEME VE RAPORLAMA.....	76
13.1.EONİTÖRLÜK RE-PORTLAR DÜRÜNME BENİ UYGULANMASI AETKİNLİKLER.....	76

13.2. BenKatılımıSHİSSEDARLARMONİTÖRLÜKAETKİNLİKLER.....	76
13.3. SE-İHRACATBACK TO SPAYLAŞANGRUPLAR.....	77
14. EKLER	78
14.1. GKARŞILAŞMAFORM'ler.....	78
14.1.1. Şikayet Kaydı Formu	78
14.1.2. Şikayet Kayıt Formu	79
14.1.3. Şikayet Alma Formu	80
14.1.4. Şikayet Takip Formu	81
14.2. TEMPLATE İÇİNCUYGUNLUKCDANIŞMAMİNTÜLER.....	82
14.3. EBİR ÖRNEĞİNEYLÜL BÖNERİTHÜNERLİ.....	83
13.4. EÖRNEKMONİTÖR VERE-İHRACATTHÜNERLİ(EYLÜLSEVİYE).....	84

Tabloların Listesi:

Tablo 1. Paydaş Analiz Matrisi	60
Tablo 2. Danışma Sürecinin Özü.....	62
Tablo 3. Kamuoyu Danışma Planı	63
Tablo 4. Önem Derecelendirme Kriterlerine Bir Örnek	69
Tablo 5. GRM Sürecinin Özeti.....	72

KISALTMALAR VE KISALTMALAR

As	ASEAN Enerji Merkezi
ASEAN	Güneydoğu Asya Milletleri Birliği
EAP	Doğu Asya Pasifik
Çevre ve Güvenlik	Çevresel ve Sosyal
ESF	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
EYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
EKS	Çevresel ve Sosyal Standart
Cinsiyete dayalı şiddet	Cinsiyete Dayalı Şiddet
sera gazı	Sera Gazı
GRM	Şikayet Giderme Mekanizması
Ben	Uygulama Kuruluşu
İPF	Yatırım Proje Finansmanı
MPA	Çok Aşamalı Programatik Yaklaşım
İş Sağlığı ve Güvenliği	İş Sağlığı ve Güvenliği
OIP'ler	Diğer İlgili Taraflar
PAP'lar	Projeden Etkilenen Taraflar
PYB	Proje Yönetim Birimi
PIC'ler	Pasifik Ada Ülkeleri
PİÜ	Proje Uygulama Birimi
PDR	Pasifik Bölgesel Veri Deposu
TEKRAR	Yenilenebilir Enerji
DENİZ/SH	Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz
EYLÜL	Paydaş Katılım Planı (Ülke Düzeyinde)
SEF	Paydaş Katılım Çerçevesi (Proje Düzeyi)
TA	Teknik Yardım

1. GİRİŞ

Sürdürülebilir Enerji Geçişini Hızlandırma Çok Aşamalı Programatik Yaklaşımı (ASET MPA), EAP bölgesindeki katılımcı ülkelerde yenilenebilir enerji (YE) ölçeklendirmesini ve şebeke entegrasyonunu hızlandırmayı amaçlamaktadır. Program, üç tamamlayıcı faaliyet ayağına dayanacaktır: (i) politikaları etkinleştirme, (ii) esnek elektrik şebekeleri geliştirmek için yatırımlar ve (iii) temiz enerji yatırımlarının riskini azaltma. Program, daha yüksek hırs, ölçek ve sürdürülebilirlik seviyelerine ulaşmak için paralel politika ve düzenleyici değişikliklerin geliştirilmesini ve benimsenmesini, kurumsal güçlendirmeyi ve pazar gelişimini desteklemek için koordineli bir yaklaşım benimseyecektir.

Doğu Asya ve Pasifik'teki (DAP) gelişmekte olan ülkelerdeki ekonomik büyüme: Son on beş yıldır güçlü bir şekilde devam ediyor, enerji talebini ve bölgenin karbon ayak izini artırıyor. Geçtiğimiz on yıllarda, gelişmekte olan Doğu Asya ve Pasifik'teki (EAP) ekonomik büyüme enerji talebinde büyük bir artışa yol açtı. EAP ülkelerindeki elektrik üretiminin yaklaşık %70'i fosil yakıtlardan elde ediliyor ve bunun sonucunda CO₂ EAP'deki emisyonlar 2000 ile 2020 arasında üç katına çıktı. Aynı zamanda, daha küçük EAP ülkeleri iklim değişikliğine karşı savunmasız durumda ve doğal afetlerden kaynaklanan dünya çapındaki yıllık kayıpların yarısından fazlasını yaşıyorlar; bu kayıpların 2021'de yaklaşık 50 milyar ABD doları olması bekleniyor.

Önemli bir zorluk, bölgenin net sıfır hedeflerine ulaşırken enerji talebindeki öngörülen büyümeyi nasıl karşılayacağıdır. Birkaç gelişmekte olan EAP ülkesi (Vietnam, Endonezya ve Filipinler dahil) 2050 veya 2060 yılına kadar karbon nötrlüğüne ve revize edilmiş ulusal olarak belirlenmiş katkılar (NDC'ler) kapsamında emisyonları önemli ölçüde azaltmaya söz vermiştir. Yine de, elektrik üretiminin ekonomik büyüme ve artan yaşam standartları tarafından yönlendirilerek 2020'de 8,4 milyon GWh'den 2030'da 12,6 milyon GWh'ye çıkması tahmin edilmektedir. Bu nedenle, önemli bir zorluk, düşük karbonlu kaynaklara geçiş yaparken bölgenin artan enerji talebini nasıl karşılayacağı olacaktır.

2. ARKA PLAN

Enerji Sektörü – EAP Bağlamı. Yenilenebilir enerji (YE), dünyanın birçok ülkesinde halihazırda en düşük maliyetli güç tedarik seçeneğidir. EAP bölgesi için net sıfıra doğru atılacak ilk adım, güç sektörünün karbondan arındırılması ve son kullanıcı sektörlerinin elektrikleştirilmesidir. YE, fosil yakıtlarla maliyet açısından rekabet edebilir hale geldikçe, YE'yi ölçeklendirmek için küresel bir ivme vardır ve EAP ülkeleri tarafından iddialı hedefler belirlenmiştir. Ancak, YE geliştirmedeki ilerleme bölge genelinde değişmektedir; Çin ve Vietnam güneş ve rüzgar kapasitesi kurulumlarında lider konumdayken, diğer EAP ülkeleri beklentilerin altında kalmıştır. Bölgesel ticaret girişimleri ayrıca düşük karbonlu kaynakları kullanma, ekonomik faydalar ve alternatif temiz enerji kaynakları sağlama fırsatları sunmaktadır. Ancak, bölgedeki toplam enerji tüketiminin yalnızca yaklaşık %2'si ikili sözleşmeler aracılığıyla işlem görmektedir.

EAP, RE dağıtımını hızla ölçeklendirmede çeşitli zorluklarla karşı karşıyadır. RE ölçeklendirmesini desteklemek için politika ve düzenleyici çerçeveler çeşitlilik göstermektedir; Çin ve Vietnam nispeten elverişli koşullara sahipken (Dünya Bankası'nın Sürdürülebilir Enerji için Düzenleyici Göstergelerine göre), Lao PDR ve Moğolistan gibi diğerleri hala geride kalmaktadır. Aşağıdaki gibi alanlarda iyileştirmeler gereklidir:

²Gelişmekte olan Doğu Asya ve Pasifik bölgesi Dünya Bankası'nın operasyonel varlığıyla tanımlanıyor.

teşvikler, tedarik, RE entegrasyonu ve karbon fiyatlandırması. Sınır ötesi iletim ve dağıtım altyapısı yetersizlikleri, yük merkezlerinin RE güç üretim kapasitesine bağlanmasını engellerken, özel sermaye yatırımı artan maliyetler, rekabetçi tedarik çerçevelerinin eksikliği ve şebeke bağlantısında ve alıcı güvenilirliğinde algılanan yüksek riskler gibi engellerle karşı karşıyadır. Bu zorlukların ele alınması, bölgenin iddialı RE hedeflerine ulaşmak ve daha düşük karbonlu bir enerji yörüngesine geçişi kolaylaştırmak için hayati önem taşımaktadır.

Enerji Sektörü – ASEAN Bağlamı. ASEAN ülkeleri son 20 yılda kömürle çalışan enerjide hızlı bir artış gördü. Bu özellikle kömürün güç üretim karışımının %50'sinden fazlasını oluşturduğu Endonezya, Vietnam ve Filipinler'de geçerlidir. Bugün, bölgenin güç arzının yaklaşık %80'i kömür ve doğal gazdan geliyor ve bölgenin OECD dışı ülkeleri 2020'de küresel kömür tüketiminin yaklaşık %74'ünü temsil ediyor.

ASEAN yakın zamanda Karbon Nötrlüğü Stratejisini sundu. Strateji, ASEAN Üye Devletlerinin kendi NDC'lerini karşılama konusundaki ulusal girişimlerini tamamlamak üzere tasarlanmıştır. Bölgesel iş birliğinin ASEAN Üye Devletlerinin ulusal girişimlerini tamamlamak için en faydalı olduğu hedefli stratejileri belirler. Bunlar şunlardır: (i) yeşil değer zinciri entegrasyonunu hızlandırmak; (ii) bölgesel dairesel ekonomi tedarik zincirlerini teşvik etmek; (iii) yeşil altyapı ve pazarları birbirine bağlamak; (iv) birlikte çalışabilir karbon pazarlarını geliştirmek; (v) güvenilir ve ortak standartları teşvik etmek; (vi) yeşil sermayeyi çekmek ve dağıtmak; (vii) yeşil yetenek geliştirme ve hareketliliğini teşvik etmek; ve (viii) yeşil en iyi uygulama paylaşımını sunmak.

Strateji, diğer önceliklerin yanı sıra, ASEAN ülkeleri arasındaki güç ticaretinin bölge için yerel güç üretimine yatırımların ertelenmesi veya önlenmesinden ekonomik faydalar sağlayabileceğini ve aksi takdirde fosil yakıt bazlı güç santralleri geliştirebilecek ülkeler için alternatif bir temiz enerji kaynağı sağlayabileceğini kabul etti. Ayrıca, Dünya Bankası'nın raporu (2019), ASEAN üyelerindeki bölgesel entegrasyonun 2035 yılına kadar %7'lik karbon emisyonu azaltma potansiyeli gerçekleştirirken 1,6 milyar ABD doları NPV'ye sahip olabileceğini tahmin ediyor. Geliştirme 20 yıldan uzun süredir devam etmesine rağmen, bölgesel çabalar beklendiği gibi entegre bölgesel güç sistemine yol açmadı - şu ana kadar bölgedeki toplam enerji tüketiminin yalnızca yaklaşık %2'si ikili sözleşmeler aracılığıyla alınıp satılıyor.

3. PROGRAM VE PROJE AÇIKLAMASI

3.1. ASET MPA Programı

MPA Programı, MIGA ve IFC ile işbirliğini içerecek ve ASEAN ve SPC ile müdahalelere ek olarak ilk aşamada üç operasyon içerecektir. Üç Aşama 1 projesi, bireysel proje kavram notu (PCN) incelemelerini tamamladı ve ileri düzeyde hazırlık aşamasındadır. Aşama I projeleri ve her proje için en son ilgili belgelere bağlantılar aşağıdaki gibidir: (i) Vietnam: Yenilenebilir Enerji Değişimi Hızlandırıyor (P174460); (ii) Moğolistan: Üçüncü Enerji Sektörü Projesi (P178190); (iii) Papua Yeni Gine Ulusal Enerji Erişim Dönüşüm Projesi (P173194); ve (iv) Sürdürülebilir enerji geçişi için bölgesel platformların güçlendirilmesi (ACE ve SPC, P181555). Aşama 2-3 için değerlendirilen projeler arasında Endonezya: Elektrik Şebekesi Dönüşüm Programı (P180992); Endonezya: Sürdürülebilir En Düşük Maliyetli Elektrifikasyon Programı-2 (P501217); Endonezya: Şebeke ve Yenilenebilir Enerji Finansman Tesisi Garantisi (P178788); Mikronezya Federe Devletleri: Erişim ve Güvenilirliğin İyileştirilmesi ve

Sürdürülebilir Enerji (P181253) ve Marshall Adaları Cumhuriyeti: Yenilenebilir Enerji ve Erişim Projesi (P181250).

Program aşağıda özetlenen üç temel unsurdan oluşmaktadır:

Birinci sütun: Politikaları etkinleştirme. Sütun, yenilenebilir enerji için ihaleler, tarife tasarımı ve maliyet tahsis metodolojileri gibi önlemlere odaklanarak piyasa ve düzenleyici çerçeveler üzerindeki politikalara odaklanacaktır. Sütun ayrıca, sektöre özgü yol haritalarının ve RE geliştirme için net hedeflerin geliştirilmesini içeren karbon giderme stratejileri üzerinde çalışmayı da içerecektir. Güç sistemi planlaması ve kapasite geliştirme de, düşük karbonlu yol haritalarıyla uyumlu en düşük maliyetli yatırımların belirlenmesini destekleyerek ayrılmaz bir parça olacaktır. Kamu hizmetlerinin mali sağlığının ve düzenleyici yönetimin sağlanması, RE ölçeklemesi için ticari finansmanın harekete geçirilmesi açısından kritik önem taşıyacak ve MPA, kamu hizmetlerinin mali uygulanabilirliğini iyileştirmek için seçeneklerin değerlendirilmesine yardımcı olacaktır.

İkinci temel: Elektrik şebekelerinin kapasitesi ve esnekliği. EAP'de enerji geçişinin başarılı bir şekilde uygulanması, mevcut güç şebekesi altyapısının yükseltilmesine ve yenilerinin inşasına bağlıdır. Devasa finansman zorluğunu ele alan önerilen Program, mevcut iletim şebekesinin genişletilmesi ve yükseltilmesi, sınır ötesi bağlantı projelerinin geliştirilmesi; dağıtım şebekelerinin ve mini şebekelerin rehabilitasyonu ve iyileştirilmesi de dahil olmak üzere elektrik şebekelerinin kapasitesini ve esnekliğini desteklemek için temel faaliyetleri ana hatlarıyla belirtir ve Pasifik Adaları eyaletlerindeki zorlukların ele alınmasına odaklanır. Son olarak, pil enerji depolama sistemleri, denetim kontrolü ve veri toplama (SCADA) sistemleri ve güç dağıtım merkezlerinin modernizasyonu da dahil olmak üzere şebeke esnekliğine yatırımlar.

Üçüncü temel ilke: Temiz enerji yatırımlarındaki risklerin azaltılması. Önerilen MPA, ticari finansmanı hızlandırmak ve sürdürülebilir enerjiye geçişin genel maliyetini azaltmak için imtiyazlı finansmanı stratejik olarak dağıtmayı amaçlamaktadır. Proje risklerini ele almak ve özel yatırım çekmek için MPA, IPF'ler, garantiler ve PforR'ler aracılığıyla risk azaltma faaliyetlerini vurgulamaktadır. Destek örnekleri arasında pilot veya kamu-özel ortaklık projeleri için kamu finansmanı, özel yatırımı kolaylaştırmak için ödeme ve fesih garantileri, dağıtılmış enerji kaynakları için finansal araçlarla krediler veya garanti hatları yer almaktadır.

3.2. ASET MPA – ASEAN PROJESİ

Önerilen proje geliştirme hedefi (PDO), Güneydoğu Asya ülkeleri arasındaki bölgesel güç ticareti de dahil olmak üzere ASEAN ülkelerinde RE ölçeğini hızlandırmaktır. PDO'yu başarmak için tasarlanan faaliyetler şunları kapsar: (1) Bölgesel RE politika desteği ve iklim finansmanı, (2) Bölgesel güç ticareti ve (3) Bilgi paylaşımı, danışmanlık ve kapasite geliştirme.

(1) Bölgesel RE politika desteği ve iklim finansmanı:

- **Bölgesel RE politika desteği:** ASEAN şu anda teknoloji tabanlı bir dağıtım yol haritası hazırlıyor. Ekip, yol haritalarını inceleyecek ve temiz elektriğin maliyetini düşürmek ve mevcut RE'nin entegrasyonunu ve kullanımını sağlamak için temel düzenleyici ve piyasa önlemleri gibi RE'yi ölçeklendirmeye yönelik politikaların haritalanmasındaki boşlukları belirleyecek.

Güneydoğu Asya ülkelerinde yan hizmetlerin sunulması yoluyla yenilenebilir enerji için ihaleler, tarife tasarımı ve iletim, dağıtım ve depolama varlıkları için maliyet tahsis metodolojisi; herhangi bir kısıtlama olmamasını sağlamak için dağıtım kurallarının iyileştirilmesi; yenilenebilir enerji enerjisinin kullanımının teşvik edilmesi (örneğin yeşil sertifika, karbon fiyatlandırması ve emisyon ticareti yoluyla).

- **Yenilenebilir enerji geliştiricilerinin piyasa değerlendirmesi:** Pazar araştırması yapmak ve yenilenebilir enerji geliştiricileriyle etkileşime girerek bölgeye yatırım yapma ilgi ve kapasitelerini değerlendirmek. Bu, potansiyel yatırımcıları belirlemeye ve yenilenebilir enerjiye özel sektör katılımını teşvik etmeye yardımcı olacaktır. Pazar araştırmalarının (bölgesel ve ulusal) yanı sıra, geliştiricileri potansiyel proje fırsatlarıyla buluşturmak için atölyeler, konferanslar ve eşleştirme etkinlikleri düzenlemeyi de içerecektir.
- **Karbonsuzlaştırma stratejileri:** ASEAN ayrıca üye devletleri için sürdürülebilirlik politikaları ve stratejileri üzerinde çalışıyor; bunlara sektör karbonsuzlaştırma yol haritaları, yol haritalarıyla tutarlı RE gelişimi için net hedefler belirleme ve hedeflere ulaşılmasını sağlamak için belirli faaliyetler ve önlemler belirleme dahildir. Teknik yardım, Endonezya, Kamboçya, Vietnam ve Filipinler için CCDDR'lerin sonuçlarını içerecek şekilde geliştirilebilir; bu sonuçlar, düşük karbon fiyatında bile kısa ve orta vadede önemli karbon azaltımı potansiyelini, düşük RE maliyetinden yararlanarak ve bölgesel entegrasyonu (ülke içi ve sınır ötesi) sağlayarak RE'yi ölçeklendirmek için gösterebilir. CCDDR'ler şu anda Moğolistan ve diğer ülkeler için hazırlanıyor ve diğer güç planlama çalışmaları ve önerilen bölgesel güç ticareti analiziyle birlikte, karbonsuzlaştırma stratejilerini ifade etmek ve hem ülke hem de bölgesel düzeylerde somut uygulama planları geliştirmek için iyi bir başlangıç noktası oluşturuyorlar. RE imtiyaz rejimleri ve tedarik stratejileri, karbon fiyatlandırması ve daha geniş bir bölgede temiz üretim seçeneklerinden yararlanmak ve sektörler arası sinerjilerden (örneğin ısıtma, elektrikli araçlar ve endüstriyel karbonsuzlaştırma) yararlanmak için bölgesel entegrasyonun artırılması gibi RE proje hatlarının geliştirilmesinde bölgesel uygulamaya sahip herhangi bir strateji, halihazırda yürütülen analizlere dayanarak belirlenebilir.
- **Güç sistemi planlama ve kapasite geliştirme:** Teknik yardım ülke düzeyinde desteğe odaklanabilir; teknik yardım ve kapasite geliştirme, yenilenebilir enerjinin ölçeklendirilmesine yönelik yatırımları mümkün kılacak ve yönlendirecek sağlam ve zamanında enerji sistemi planlamasını sağlamak için sağlanacak ve Endonezya, Filipinler ve Vietnam gibi ülkelere odaklanarak işletme saatlerinin azaltılması, erken emeklilik ve kömür enerjisi kapasitesinin yeniden kullanılması fırsatlarını kapsayacaktır.
- **Kamu hizmetlerinin mali sağlığı ve düzenleyici yönetim:** Kamu hizmetlerinin ve elektrik sektörünün mali sağlığı, elektrik şebekelerinde finansmanın kullanılabilirliğini ve maliyetini azaltmak ve PPA'ların bankaya uygunluğu sağlamak için kritik öneme sahiptir; bunların her ikisi de RE'yi ölçeklendirmek için ticari finansmanı harekete geçirmek için kritik öneme sahiptir. MPA ayrıca, Endonezya gibi kömüre bağımlı ülkelerde elektrik maliyetini artıracak ve olumsuz sosyal etkiler yaratabilecek fosil yakıt atıl varlıklarından dolayı kamu hizmetleri üzerindeki olası olumsuz etkileri de değerlendirecektir. Kamu hizmetlerinin ve sektörün mali sağlığının kontrolü, geçişin maliyetini azaltmak ve gerektiğinde yoksullara hedefli hükümet sübvansiyonları uygulamak için karbonsuzlaştırma stratejileriyle orantılı olmalıdır. Bu yönlerin hepsi MPA'da önemli görevler oluşturacaktır.
- **Karbon piyasalarına ve iklim finansmanına erişim:** Yenilenebilir enerji projelerini desteklemek için karbon piyasalarına ve iklim finansman mekanizmalarına erişim için teknik destek (finansal, teknik ve yasal dahil). Proje uygunluğu, karbon kredisi üretimi ve kayıt konusunda rehberlik sağlamayı ve finansal kaynaklara erişmeyi (örneğin,

bağış toplama başvuruları). İklim Finansmanı ayrıca Yeşil Finansman İlkesine dayalı finansmanı ve ülke, sektör ve kurumsal düzeyde kapasite/kurumsal inşa gereksinimini de kapsayacaktır. Etkinlik atölyeler ve konferanslar (toplantı gücü) içerebilir.

- **Enerji verimliliği, elektrikli araçlar, yeşil hidrojen vb. alanlardaki Yeni Teknolojiler üzerine analitik çalışmalar:** Bu faaliyet, enerji verimliliği, temiz soğutma, elektrikli araçlar, yeşil hidrojen vb. dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere yenilenebilir enerjiyle ilgili belirli sektörlerin potansiyelini ve zorluklarını değerlendirmek için analitik çalışmalar yürütmeyi içerir. Kapsam ve uygulama modeli araştırılacaktır.

(2) Bölgesel güç ticareti:

- **Bölgesel güç ticareti politikası desteği:** Teknik ve operasyonel uyumu desteklemek - Piyasa kuralları, şebeke kodları ve iletim tarifelerinin uyumlu hale getirilmesi; ticari ticaret ve piyasa tasarımı - kısa vadeli piyasalar ve sınır ötesi iletim tarifeleriyle desteklenen uzun vadeli PPA'lar; yatırımlar için bölgesel koordinasyon ve koordinasyon için kurumsal mimari ve dijital altyapı için ortak veri toplama ve denetim protokolü - bunlar, yenilenebilir enerjinin bölgesel elektrik ticareti için temel başarı bileşenleridir.
- **Bölgesel güç ticareti gerçek zamanlı piyasa analizi:** ASEAN Güç Şebekesi projesi kapsamında, APG'nin 2025'teki Mutabakat Muhtırası'nın sona ermesinden önce tamamlanması gereken bir bağlantı çalışması başlatıldı. Bu bölge çapındaki girişime ek olarak, hem satıcılar hem de alıcılar için arz/talep eğilimlerini ve fırsatlarını belirlemek üzere piyasa verilerini toplamak, bir araya getirmek ve sunmak için gereken teknik kapasite oluşturma ve altyapı için ek destek araştırılacak. Bu tür bir platformun amacı, mevcut geçici ikili PPA müzakerelerinden daha verimli bir şekilde işlemlerin tamamlanmasını sağlayarak yenilenebilir enerji sektöründe sınır ötesi ticareti ve iş birliğini kolaylaştırmak olacaktır. Bu tür bir platform ayrıca daha büyük bir satıcı ve alıcı havuzu sağlayarak, likiditenin genişlemesini ve RE projelerinde yatırımcılar için fırsatları sağlayacaktır.
- **Mevcut iletim şebekesinin büyük ölçekli genişletilmesi ve yükseltilmesi:** Sınırları aşan iletim projeleri, bir ülkede fosil yakıtlı güç gelişimini önlemek ve başka bir ülkedeki gelişimin yerini almak için RE enerjisinin gelişimini ve akışını artırabilir. Ancak, bu bölgesel bağlantı projeleri potansiyel olarak tartışmalı olabilir ve bakanlık organları, düzenleyiciler, sistem operatörleri, jeneratörler, yatırımcılar ve sivil toplumların önemli uzlaşmaları tartışmak ve ilerleme için kritik olan güveni oluşturmak için bölgesel forumlar gerektirebilir. TA, ülkelerin ve bölgesel kurumların kritik sınır ötesi bağlantı projelerini belirlemelerine ve bölgede eksik olan bölgesel bağlantıların, pazarların ve ticaret düzenlemelerinin gelişimini hızlandırmak için yönergeler, süreçler ve yöntemler uygulamaya koymalarına yardımcı olmak için böyle bir platformun oluşturulmasını destekleyecektir.
- **Bölgesel elektrik ticareti için ön fizibilite çalışmaları:** Yenilenebilir enerji projelerinin (ulusal veya bölgesel düzeyde) ve iletim/bağlantı yatırımlarının teknik, ekonomik ve çevresel ön fizibilitesini değerlendirme çalışmaları. Bu çalışmalar, potansiyel projeleri belirlemeye, uygulanabilirliklerini değerlendirmeye ve bunların uygulanması için öneriler sunmaya yardımcı olacaktır (ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) güneş kaynağı kullanılabilirliği, şebeke entegrasyonu, finansal uygulanabilirlik, çevresel etkiler vb.

(3) Bilgi paylaşımı, Danışmanlık ve Kapasite geliştirme

- **Bilgi paylaşımı ve merkezi veri tabanı (enerji projeleri, E&S verileri, vb.):**Merkezi bir veritabanı oluşturma (biri tüm bölge için, diğeri ASEAN ve biri SPC ülkeleri için) ve tüm paydaşlar arasında bilgi paylaşımını kolaylaştırma. Etkinlik, yenilenebilir potansiyel, enerji projeleri, çevresel ve sosyal veriler hakkında GIS verilerinin toplanmasını ve yayılmasını içerecektir. Veritabanı(lar) bilgi paylaşımı ve iş birliği için bir platform görevi görecektir. Ayrıca, Dünya Bankası tarafından düzenlenecek Yuvarlak Masa Toplantılarında tartışmaların temelini oluşturabilir ve bölgesel entegrasyonun henüz gerçekleşmemiş olan ekonomik faydalarının gerçekleştirilmesini sağlayacak sistem ve yatırım planlamasını koordine etmek için gereken politik kararları kolaylaştırabilir.
- **Tedarik süreçlerinin kolaylaştırılması ve çevresel ve sosyal güvenceler:** Katılımcı projeler için tedarik ve koruma süreçlerini kolaylaştırmak için kılavuzlar, çerçeveler ve şablonlar geliştirmek. Kılavuzlar, örneğin, gerekli tedarik sürecini, tedarikçileri seçme kriterlerini, çevresel ve sosyal gereklilikleri ve azaltma önlemlerini ana hatlarıyla belirtir. Faaliyet ayrıca merkezi kapasite geliştirme desteğini (çalıştaylar, vb.) de içerir.
- **Elektrik sektöründe toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması:**Enerji sektöründe cinsiyet eşitliğini ve kadınların güçlendirilmesini teşvik etmek. Yenilenebilir enerji sektöründe karar alma süreçlerinde ve istihdam fırsatlarında kadınların eşit katılımını ve temsiliyi sağlamak için stratejiler geliştirmeyi ve önlemler uygulamayı içerir. Bu, kamu hizmeti personelinin cinsiyete duyarlı politikalar konusunda eğitilmesi ve kapasite oluşturulması, sektörde kadın liderliğinin teşvik edilmesi, enerji projeleri için cinsiyet etkisi değerlendirmeleri yapılması vb. içerebilir.

4. ÇEVRESEL VE SOSYAL GENEL BAKIŞ

Gelişmekte olan EAP artık küresel birincil enerji talebinin yaklaşık %30'unu oluşturuyor (2018 itibarıyla %28). Kentleşmeyle birleşen hızlı sanayileşme, son 20 yılda toplam enerji üretiminin %130 oranında genişlemesine katkıda bulundu. Ancak talep büyümesi, bölgede bol ve ucuz kaynaklar mevcut olmaya devam ettiği için, özellikle kömür olmak üzere, elektrik üretiminde fosil yakıtların kullanımının artmasıyla desteklendi. Gelişmekte olan EAP ülkelerinde ortalama olarak elektrik üretiminin %70'i fosil yakıtlardan geliyor.

MPA Programı, her biri kendi fırsatlarını ve risklerini sağlayan, çeşitli çevresel ve sosyal özelliklere sahip çeşitli ülkeleri içeren EAP bölgesindeki projeleri finanse edecektir. Program tipolojileri şunları içerir: i) bölgesel iş birliğini güçlendirmek ve öncelikli projelerin planlama ve uygulama kapasitesini artırmak için bölgesel teknik yardım (TA); ve ii) elektrik şebekesini güçlendirmek, iletim hatlarının kapasitesini artırmak, elektrik erişimini artırmak ve yenilenebilir enerji üretimini ölçeklendirmek için ülkeye özgü fiziksel yatırımlar ve TA. Yatırımların ölçeği ülkeler arasında büyük ölçüde değişmektedir.

MPA kapsamındaki her proje, ilgili projeye orantılı çevresel ve sosyal değerlendirmeler ve risk yönetimi araçları da dahil olmak üzere kendi hazırlık sürecine sahip olacaktır. Bu değerlendirmeler ve araçlar, belirli çevresel ve sosyal sorunları ele almanın yanı sıra, uygulama düzenlemeleri, eş finansman düzenlemeleri, kapasite desteği ve etkili proje uygulaması için kritik olan diğer hususlar gibi yapısal sorunları da dikkate alacaktır.

Programın genel E&S risk sınıflandırması, RE güç ve iletim yatırımlarıyla ilişkili tipik E&S risklerine ve şu anda hepsi Önemli olarak sınıflandırılan üç Aşama 1 IPF (Yatırım Projesi Finansmanı) yatırımı için risk sınıflandırmasına dayanarak Önemli'dir. Programın sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması ve hava kalitesinin iyileştirilmesi dahil olmak üzere önemli çevresel faydalar sağlaması beklenmektedir. Temel Çevresel ve Sosyal riskler doğrudan, dolaylı ve kümülatif olabilir ve şunları içerir: (i) tehlikeli atık bertarafı, (ii) toprak ve yeraltı suyu kirliliği, (iii) TA faaliyetlerinin uygulanmasından kaynaklanan potansiyel etkiler, (iv) işletme aşamasının biyoçeşitlilik üzerindeki etkileri (örneğin, iletim hattı geçiş haklarında pestisit kullanımı ve elektrik çarpmasından kaynaklanan kuş ve yarası ölümleri) ve ayrıca istilacı türler, toz, gürültü, erozyon ve tortulaşma, kaynak tüketimi, habitatların değişimi ve bozulması, atık üretimi ve işçi güvenliği gibi daha genel olarak sivil işlerle ilişkili olanlar, (v) savunmasız kişilerin katılımı ve korunması, RE kaynaklarına erişim ve ödeme isteği/kabiliyeti dahil, (vi) kömür üreten topluluklarda RE'ye geçişler sırasında yaratılan toplum düzeyindeki ekonomik etkiler, (vii) arazinin örfi mülkiyet altında tutulduğu ve/veya ihtilaf konusu olduğu alanlar dahil olmak üzere arazi erişim düzenlemeleri, (viii) yerli halklar ve etnik azınlıklarla ilişkili riskler ve tasarım fırsatları, (ix) arazi alanları gerektiren yeni yatırımların RE alanlarındaki toplum etkileri, (x) SEA/SH, cinsiyet fırsatları ve riskler ve sermaye ve fayda paylaşım düzenlemeleri.

ASET MPA Programı (P181555), Dünya Bankası'nın Çevre ve Sosyal Çerçevesi (ESF) kapsamında hazırlanmaktadır.

5. PAYDAŞ KATILIMI İLE İLGİLİ DÜNYA BANKASI STANDARDI

Bu SEF, proje tasarımının, özellikle paydaş katılım yaklaşımlarının ve faaliyetlerinin katılımcı ve kapsayıcı bir şekilde, şeffaf bir şekilde uygulanması, eşit fırsatların teşvik edilmesi ve çevresel ve sosyal risklerin en aza indirilmesi için hem etkilenen hem de ilgili paydaşların katılımını teşvik etmek amacıyla geliştirilmiştir.

Bu SEF, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi'nin (ESF) Çevresel ve Sosyal Standart 10'unun (ESS10) hedeflerini takip etmektedir:

- Özellikle projeden etkilenen taraflar olmak üzere paydaşları belirlemeye ve onlarla yapıcı bir ilişki kurmaya ve sürdürmeye yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak.
- Paydaşların projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve paydaşların görüşlerinin proje tasarımında ve çevresel-sosyal performansta dikkate alınmasını sağlamak.
- Proje yaşam döngüsü boyunca, potansiyel olarak onları etkileyebilecek konularda projeden etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı bir katılımın sağlanması ve teşvik edilmesi.

- Paydaşlara çevresel ve sosyal riskler ve etkilerle ilgili uygun proje bilgilerinin zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bir şekilde ve formatta açıklanmasını sağlamak.
- Projenin etkilenen taraflara sorunları ve şikayetleri dile getirmeleri için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Borçluların bu tür şikayetlere yanıt vermelerine ve bunları yönetmelerine olanak tanımak.

ESS10'da verilen tanıma göre, "paydaş" aşağıdakileri yapan bireyleri veya grupları ifade eder:

- iii. Projenin doğrudan veya dolaylı olarak, olumlu veya olumsuz şekilde etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan kişiler (ayrıca 'etkilenen taraflar' olarak da bilinir); ve
- iv. Projeye ilgi duyabilirler ('ilgili taraflar'). Bunlar, Projenin çıkarları etkilenebilecek ve Projenin sonuçlarını herhangi bir şekilde etkileme potansiyeline sahip bireyleri veya grupları içerir.

6. AMAÇ VE ANA PRENSİP

ESS10 kapsamında, ESS10 ile tutarlı bir şekilde paydaş katılımına ilişkin ilke ve prosedürleri belirleyen ve projenin niteliği ve ölçeği ile olası risk ve etkilerine orantılı olarak uygulanan bir Paydaş Katılım Planı (SEP) geliştirilmelidir.

Ayrıntılı bir Paydaş Katılım Planı oluşturmak için belirli özelliklerin mevcut olmadığı belirli durumlarda, bir paydaş katılım çerçevesi (SEF) benimsenebilir. ASET Programının MPA yaklaşımı göz önünde bulundurulduğunda, proje konumu, teknik ve teknolojik ayrıntılar ve diğer temel faktörler gibi özellikler henüz bilinmediği ve gelecekte kararlaştırılacağı için bir SEF'in uygun olduğu düşünülmektedir. Bu ilk SEF, paydaşlarla iletişimde bir yol haritası ve yinelemeli bir sürecin parçası olarak geliştirilmekte olup, projenin hem iç hem de dış paydaşlarla nasıl etkileşime gireceğinin yolunu belirlemektedir. Bu SEF, yinelemeli bir sürecin başlangıç noktasıdır ve proje düzeyinde daha kapsamlı bir paydaş katılım stratejisi ve planı (yani Paydaş Katılım Planı veya SEP) ile tamamlanmaktadır. SEF, gerektiği şekilde periyodik olarak güncellenecektir. Bu SEF, proje mimarisiyle ilgili koşullar önemli ölçüde değişirse de güncellenmelidir. Buna, belirlenen paydaş gruplarının öneminde değişiklikler, kurumsal paydaşlar arasında risk ve sorumlulukların tahsisi vb. dahildir. Proje planlama aşamasında Paydaşların endişelerinin ve sorunlarının ele alınmasına olanak sağlamak için, tam işlevli bir Şikayet Mekanizmasının nasıl geliştirileceğine ilişkin rehberlik 9. bölümde ayrıntılı olarak geliştirilmiş ve sunulmuştur.

Buluşmak için iyi uygulama yaklaşımları kapsamında proje, paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- *Açıklık ve erken ve yaşam döngüsü yaklaşımı:* Planlama aşamasından başlayarak tüm yaşam döngüsü boyunca kamuoyunun katılımı sağlanacak, dış müdahale, zorlama veya yıldırma olmaksızın açık bir şekilde yürütülecektir.
- *Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:* Bilgiler tüm paydaşlara uygun bir formatta sağlanacak ve geniş bir şekilde dağıtılacaktır; paydaşların geri bildirimlerini iletmek, yorumları analiz etmek ve ele almak için fırsatlar sağlanacaktır.

endişeler. Paydaşlar, sağlam, yeterli ve uygun geri bildirim sağlayabilmek için farklı temalar hakkında yeterli bilgiye sahip olmalıdır.

- *Kapsayıcılık ve duyarlılık:* Paydaş tanımlaması, daha iyi iletişimleri desteklemek, etkili ilişkiler kurmak ve çeşitli paydaş gruplarının ve bireylerin ihtiyaçlarını, beklentilerini ve farklılıklarını karşılayacak şekilde uyarlanmış katılım yöntemlerini duyarlı hale getirmek amacıyla gerçekleştirilir. Proje için katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşların danışma sürecine katılmaları teşvik edilir. Tüm paydaşlara eşit bilgi erişimi sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel ilkedir. Özellikle kadınlar, gençler, yaşlılar ve çeşitli etnik grupların kültürel hassasiyetleri olmak üzere savunmasız gruplara özel ilgi gösterilir. Bu nedenle, paydaşlar aşılmalı, entegre edilmeli ve katılım için kapasite, koşul ve motivasyon sağlanmalıdır.
- *Uyarlanabilir katılım yönetimi:* Çeşitli paydaşlar (örneğin kurumsal ve STK'lar) arasındaki beklenti uyumsuzluğunun belirginleşmesi veya stratejinin çeşitli nedenlerle geri bildirim toplama ve sağlama konusunda eksiklikler göstermesi (yetersiz şeffaflık, uygun olmayan format, vb.) durumunda katılım stratejileri uyarlanmalıdır.

7. ÜLKE DÜZEYİNDE SEP'LERİN GELİŞTİRİLMESİ

Yukarıda belirtildiği gibi, bu SEF ülke düzeyindeki SEP'lerin geliştirilmesi için bir yol haritası görevi görmektedir. Bunlar, büyük ölçüde ayak izi, coğrafi konum ve proje faaliyetlerinin zamanlaması gibi ayrıntılara bağlı olan hedefli paydaş katılım programları önerecektir. SEP'lerin kapsamı ve ayrıntı düzeyi, projenin doğası ve ölçeği, potansiyel riskleri ve etkileri ve projedeki endişe düzeyi ile orantılı olmalı ve aynı bölgedeki belirli bir proje faaliyeti grubu için hazırlanabilir. SEP'leri geliştirme metodolojisi, müdahale bölgeleri düzeyinde ve dahil olan çeşitli kurumlar (ulusal ve bölgesel) düzeyinde projeye ilgili tüm paydaşlarla istişare halinde katılımcı bir yaklaşım benimseyecektir. Gerçekleştirilen analiz yerel bağlamı, mevcut durumu dikkate alır ve kapsayıcı, sorumlu ve yapıcı istişarelerle bağlantılı iyi uygulamaları ve gereklilikleri değerlendirir.

Taslak SEP'ler mümkün olan en erken zamanda açıklanacak ve paydaşların SEP hakkındaki görüşleri, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılım önerileri dahil olmak üzere alınacaktır. Önemli değişiklikler belirlenirse SEP güncellenecektir. SEP, Banka ile kararlaştırıldığı üzere projenin yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşimin zamanlamasını ve yöntemlerini ve uygulayıcı kurumların paydaşlarla etkileşimini, projeden etkilenen taraflar ile diğer ilgili taraflar arasında ayrım yaparak açıklamaktadır. SEP ayrıca projeden etkilenen taraflara ve diğer ilgili taraflara iletilecek bilgilerin kapsamını ve zamanlamasını ve onlardan istenecek bilgi türünü açıklamaktadır. ESS10'a göre bilgiler ilgili yerel dillerde ve erişilebilir ve kültürel olarak uygun bir şekilde açıklanacak, projeden farklı veya orantısız şekilde etkilenebilecek grupların veya belirli bilgi ihtiyaçları olan nüfus gruplarının özel ihtiyaçları dikkate alınacaktır.

Ülke düzeyindeki SEP, şikayetleri alma, ele alma ve yanıtlama prosedürünü içerecektir (projeden etkilenen tarafların/PAP'lerin endişelerini ve şikayetlerini almak ve çözümünü kolaylaştırmak için şikayet mekanizması). Şikayet mekanizmasının uygulanması ve

Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili olarak projeden etkilenen tarafların endişelerine ve şikayetlerine zamanında yanıt vermek.

SEP açık ve öz olmalı ve projeyi tanımlamaya ve paydaşlarını belirlemeye odaklanmalıdır. SEP'lerin geliştirilmesi, projeden etkilenecek kişilerin/toplulukların özelliklerini anlamak için yararlı olabilecek ilgili bilgilerin dahil edilmesini sağlamak için bir taramaya dayanacaktır. Örneğin, bu çevresel veriler, nüfus sayımı verileri, sosyo-ekonomik veriler (gelir, istihdam bilgileri...), cinsiyet verileri, yoksulluk düzeyleri, kırılabilirlik vb. içerebilir ve bunların çevresel ve/veya sosyal açıdan etkileri açıklanacaktır. Proje açıklaması, projeden etkilenen paydaş gruplarının türlerini anlamak için hedefli ve ilgili olacaktır. Her SEP, belirlenen paydaşların listesine ve analizlerine sahip olacak ve (i) projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olanların (projeden etkilenen taraflar); ve (ii) projeye ilgi duyabilecek olanların (diğer ilgili taraflar) yeterli şekilde tanımlanmasını ve sınıflandırılmasını sağlayacaktır. Bazı gruplar, projenin içinde bulunduğu sektör nedeniyle projeye ilgilenebilirken, diğerleri yalnızca projeyi desteklemek için kamu finansmanı önerildiği için bilgi edinmek isteyebilir. İnsanların veya grupların bir proje hakkında bilgi istemelerinin altında yatan nedenleri belirlemek önemli değildir; bilgi kamuya açıksa, ilgililenen herkes için açık ve erişilebilir olmalıdır. Analize dayanarak SEP'ler, paydaş ihtiyaçlarına ve İlgi ve Etkilerinin analizine dayalı katılım stratejilerini benimser.

Güvenlik açığı sürücüleri, aşağıda tanımlanan gruplara göre SEP binasının geliştirilmesi sırasında ayrıntılı olarak değerlendirilecek ve tanımlanacaktır. Aşağıdakiler, bu grupların bakış açılarını anlamak için bir yaklaşımın ana hatlarını çizmeye yardımcı olabilir:

- Savunmasız veya dezavantajlı bireyleri veya grupları ve bunların projeye katılımı ve/veya proje bilgilerini anlamada veya danışma sürecine katılımı karşılaşılabilecekleri kısıtlamaları belirleyin.
- Bu bireylerin veya grupların planlanan sürece katılımını engelleyen şeyler neler olabilir? (Örneğin; dil farklılıkları, etkinliklere ulaşım imkânının olmaması, mekanların erişilebilirliği, hareket kabiliyetinin azalması, danışma sürecinin anlaşılabilmesi).
- Topluluk, projeler, aktiviteler hakkında bilgiye normalde nasıl ulaşıyorlar?
- Kamuoyunun görüşünün alınması için günün saati veya yer konusunda kısıtlamaları var mı?
- Bu kişilerin danışma sürecine katılımını sağlamak için hangi ek destek veya kaynaklara ihtiyaç duyulabilir? (Örnekler arasında azınlık diline, işaret diline, büyük puntolu yazıya veya Braille alfabesiyle bilgi sağlanması; etkinlikler için erişilebilir mekanlar seçilmesi; uzak bölgelerdeki kişilerin en yakın toplantıya ulaşımının sağlanması; savunmasız paydaşların soru sorma veya endişelerini dile getirme konusunda daha rahat olduğu küçük, odaklı toplantılar düzenlenmesi yer alır).
- Proje alanında hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler gibi savunmasız gruplarla çalışan aktif bir kuruluş yoksa, marjinal gruplar hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilecek ve onlarla nasıl en iyi şekilde iletişim kuracaklarını bilen sağlık hizmeti sağlayıcılarıyla iletişime geçin.
- Projenin savunmasız paydaşlar ve temsilcileriyle son dönemde nasıl bir etkileşimi oldu?

SEP'lerde, hangi bilgilerin hangi formlarda açıklanacağı ve bu bilgilerin her bir paydaş grubuna iletilmesinde hangi yöntem türlerinin kullanılacağı kısaca açıklanacaktır.

Kullanılan yöntemler hedef kitleye göre değişebilir. Odak noktası, hangi temel bilgilerin kamuya açık alanda olacağı, hangi dillerde olacağı ve kapsayıcı erişime izin vermek için en iyi nerede erişilebilir olacağı konusunda ayırım yapmak olacaktır.

SEP'lerin hedef odaklı olması ve paydaşlara özgü, özlü ancak kapsamlı bir strateji geliştirme yeteneğini göstermesi ve bilgiye erişim, kamuoyu danışma fırsatlarını açıklaması, yorumlar için bir son tarih belirlemesi ve insanların yeni bilgilerden nasıl haberdar edileceği veya geri bildirim sağlama fırsatlarının nasıl sağlanacağı, bunların nasıl değerlendirileceği ve dikkate alınacağı gibi konuları açıklaması gerekir.

SEP'lerin yönetimi ve uygulanmasına hangi kaynakların ayrılacağı ve izleme ve değerlendirme faaliyetleri de dahil olmak üzere uygulamanın sağlanması için hangi bütçenin tahsis edileceğine ilişkin ayrıntılar, SEP'in uygulanmasına yönelik kapasite ve kararlılığı gösterecektir.

SEP'ler paydaşlarla istişare edilerek hazırlanmalı ve bu SEP'te belirtilen açıklama ve istişare gereklilikleri doğrultusunda açıklanmalı ve istişare edilmelidir.

8. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

Paydaşların tanımlanması ve haritalanması, hedeflenen katılım mekanizmalarını ve kilit paydaşların hedeflerini, çıkarlarını ve teşviklerini anlamayı kolaylaştırır. Danışmalar için, marjinal ve savunmasız grupların temsilcileri de dahil olmak üzere temsili paydaşların, uygulanabilir olduğu şekilde ulusal, bölgesel ve yerel düzeylerde tanımlanması gerekir. Katılımcı yaklaşımlar için hedef gruplar ve şampiyonlar tanımlanmalıdır. Kapsayıcılık ve temsil gibi metodoloji bölümünde belirtilen temel ilkelerin vurgulanması, tanımlanan hedef grupların katılım gösterme kapasitesi ve isteğinden etkilenebilir.

ESS1 ile birlikte okunan ESS 10, aşağıdaki paydaş kategorilerini tanıır: **4.Projeden Etkilenen Taraflar.** Bunlar, fiziksel çevreleri, sağlıkları, güvenlikleri, kültürel uygulamaları, refahları veya geçim kaynakları üzerindeki gerçek etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle projeden etkilenme olasılığı yüksek olanları içerir. Bu paydaşlar, doğrudan proje yararlanıcıları ve yerel topluluklar dahil olmak üzere bireyleri veya grupları içerebilir. Bunlar, projenin çevresel ve sosyal etkilerinden kaynaklanan değişiklikleri gözlemleme/hissetme olasılığı en yüksek olan bireyler veya hanelerdir.

5.Diğer İlgili Taraflar (OIP'ler)Şunları ifade eder: projeye ilgi duyan bireyler, gruplar veya kuruluşlar, bu ilgi projenin yeri, özellikleri, etkileri veya kamu yararıyla ilgili konular nedeniyle olabilir. Örneğin, bu taraflar düzenleyiciler, hükümet yetkilileri, özel sektör, bilim topluluğu, akademisyenler, sendikalar, kadın örgütleri, diğer sivil toplum örgütleri ve kültürel grupları içerebilir. Paydaş tanımlaması, projenin etkileyeceği alandan daha geniş bir alana yayılıyor, çünkü yerler henüz belirlenmedi ve proje faaliyetlerinin önemli ayrıntıları hala geliştirilme aşamasında.

6.Dezavantajlı/Savunmasız Bireyler veya Gruplar. Proje etkilerinden olumsuz etkilenme olasılığı daha yüksek olan ve/veya bir projenin faydalarından yararlanma yetenekleri diğerlerinden daha sınırlı olan kişileri içerir. Böyle bir birey/grubun ayrıca ana akım danışma sürecinden dışlanma/tam olarak katılma olasılığı daha yüksektir ve bu nedenle bunu yapmak için belirli önlemlere ve/veya yardıma ihtiyaç duyabilir. Bu, şu hususları dikkate alacaktır:

yaşlılar ve küçükler de dahil olmak üzere yaşa ilişkin ve ailelerinden, toplumdan veya bağımlı oldukları diğer kişilerden ayrı kalmaları durumunda da dahil olmak üzere.

8.1. Proje Etkilenen Taraflar (PAP'ler)

Projeden doğrudan veya dolaylı olarak olumlu veya olumsuz şekilde etkilenebilecek bireyleri, grupları, yerel toplulukları ve diğer paydaşları tanımlayın. SEP'ler özellikle proje faaliyetlerinden doğrudan ve olumsuz etkilenenlere odaklanmalıdır. Etki bölgelerini, etkilenen toplulukları coğrafi bir alana yerleştirerek haritalamak, projenin etki alanını tanımlamaya veya iyileştirmeye yardımcı olabilir. SEP'ler, etkilenebileceklerini düşünen ve proje etkilerinin sınırlarını anlamak için ek bilgiye ihtiyaç duyacak diğer kişileri tanımlamalıdır.

8.2. Diğer İlgili Taraflar (OIP'ler)

'Diğer İlgili Taraflar', projenin konumu, doğal veya diğer kaynaklara yakınlığı veya projede yer alan sektör veya taraflar nedeniyle projeye ilgilenebilecek daha geniş paydaşları oluşturur. Bunlar, yerel hükümet yetkilileri, toplum liderleri ve sivil toplum örgütleri, özellikle etkilenen topluluklarda veya onlarla birlikte çalışanlar olabilir. Bu gruplar projeden doğrudan etkilenmese de, proje hazırlama ve uygulama sürecinde rol alabilirler (örneğin, hükümet izni) veya projeden etkilenen bir toplulukta olabilirler ve kendi hanelerinden daha geniş bir endişeye sahip olabilirler.

Ayrıca, sivil toplum ve hükümet dışı örgütler proje alanının ve yakındaki nüfusun çevresel ve sosyal özellikleri hakkında derinlemesine bilgiye sahip olabilir ve Borçlunun değerlendirme sürecinde göz önünde bulundurması ve ele alması gereken riskleri, olası etkileri ve fırsatları belirlemede rol oynayabilir. Bazı gruplar projeye, içinde bulunduğu sektör (örneğin madencilik veya sağlık hizmetleri) nedeniyle ilgi duyabilir ve diğerleri yalnızca projeyi desteklemek için kamu finansmanı önerildiği için bilgi edinmek isteyebilir. İnsanların veya grupların bir proje hakkında bilgi istemelerinin altında yatan nedenleri belirlemek önemli değildir; bilgi kamuya açıksa, ilgilenen herkese açık olmalıdır.

8.3. Dezavantajlı/Savunmasız Bireyler ve Gruplar

Dezavantajlı/savunmasız bireyler veya gruplar, proje ve projenin çevresel ve sosyal etkileri ile azaltma stratejileri hakkında bilgiye erişme ve/veya bunları anlama konusunda özel zorluklar yaşamaları nedeniyle, potansiyel olarak orantısız bir şekilde etkilenebilmektedir ve projenin sunduğu fırsatlardan yararlanma yetenekleri daha azdır.

Proje etkilerini ve bunların dezavantajlı veya savunmasız bireylere veya gruplara orantısız bir şekilde düşüp düşmediğini anlamak özellikle önemlidir; bu kişiler genellikle endişelerini ifade edecek veya bir projenin etkilerini anlayacak bir sese sahip değildir. Aşağıdakiler, bu grupların bakış açılarını anlamak için bir yaklaşımın ana hatlarını çizmeye yardımcı olabilir:

- Savunmasız veya dezavantajlı bireyleri veya grupları ve bunların projeye katılımı ve/veya proje bilgilerini anlamada veya danışma sürecine katılımı karşılaşılabilecekleri kısıtlamaları belirleyin.

- Bu bireylerin veya grupların planlanan sürece katılımını engelleyen şeyler neler olabilir? (Örneğin; dil farklılıkları, etkinliklere ulaşım imkânının olmaması, mekanların erişilebilirliği, hareket kabiliyetinin azalması, danışma sürecinin anlaşılabilmesi).
- Topluluk, projeler, aktiviteler hakkında bilgiye normalde nasıl ulaşıyorlar?
- Kamuoyunun görüşünün alınması için günün saati veya yer konusunda kısıtlamaları var mı?
- Bu kişilerin danışma sürecine katılımını sağlamak için hangi ek destek veya kaynaklara ihtiyaç duyulabilir? (Örnekler arasında azınlık diline, işaret diline, büyük puntolu yazıya veya Braille alfabesiyle bilgi sağlanması; etkinlikler için erişilebilir mekanlar seçilmesi; uzak bölgelerdeki kişilerin en yakın toplantıya ulaşımının sağlanması; savunmasız paydaşların soru sorma veya endişelerini dile getirme konusunda daha rahat olduğu küçük, odaklı toplantılar düzenlenmesi yer alır).
- Proje alanında hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler gibi savunmasız gruplarla çalışan aktif bir kuruluş yoksa, marjinal gruplar hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilecek ve onlarla nasıl en iyi şekilde iletişim kuracaklarını bilen sağlık hizmeti sağlayıcılarıyla iletişime geçin.
- Projenin savunmasız paydaşlar ve temsilcileriyle son dönemde nasıl bir etkileşimi oldu?

Proje kapsamında savunmasız veya dezavantajlı gruplar aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- 65+ Yaşlılar
- Kronik tıbbi rahatsızlığı olan kişiler
- Kadınlar
- 10 ila 17 yaş arası kızlar
- 18-35 yaş aralığında olup henüz okula gitmemiş gençler.
- Proje tasarlama ve yürütme kapasitesine sahip 18-35 yaş arası gençler.
- Gelir getirici projeler tasarlayıp yürütebilecek kapasitede 18-35 yaş aralığındaki gençler.
- Sürekli bakım altında olsun veya kendi kendine bakım görüyor olsun, herhangi bir nitelikte hareket kabiliyeti kısıtlı olan kişiler.
- Tek ebeveynli haneler.
- Düşük gelirli hanelerin veya küçük çocuklu hanelerin kadın reisi.
- Ekonomik olarak dışlanmış ve dezavantajlı gruplar.
- İletişimin düşük olduğu, uzak ve ulaşılması zor bölgelerdeki topluluklar.
- Yukarıdaki kategorilerin hepsi coğrafi olarak zorlu bölgelerde yaşıyor.
- İşçi kamplarında barındırılan göçmen işçiler, okuma yazma ve eğitim düzeyi sınırlı olan kişiler.
- Çeşitli geçim kaynaklarına sahip olmadan ekosistem hizmetlerinden yararlanan insanlar.
- İç göç edenler
- LGBT+ (Lezbiyen, Gey, Biseksüel ve Transgender/Transeksüel İnsanlar)

Projeden etkilenen topluluklardaki savunmasız gruplar, uygun şekilde özel araçlar aracılığıyla daha fazla teyit edilecek ve danışılacaktır. Proje tarafından üstlenilecek katılım yöntemlerinin açıklaması aşağıdaki bölümlerde verilmiştir.

8.4. Proje Paydaş Kategorileri

Proje düzeyindeki SEP'ler, projeden etkilenen tarafların listesini genişletecek ve proje faaliyetlerinden olumsuz etkilenmesi muhtemel olanları içerecektir. Bunlar, faydalı etkilerden etkilenen tarafları içerebilir, ancak katılımın odak noktası olumsuz etkilerin itici güçleri üzerinde olacaktır.

8.5. Paydaş Katılım İhtiyaçlarının Özeti ve İlgili ve Etkilerinin Analizi

Belirlenen paydaş grupları ve projeye olan ilgileriyle çapraz referanslanan etki düzeyleri, her grup için gerekli olan katılım faaliyetlerinin türünü ve sıklığını belirleyecektir. Aşağıdaki tablo, temel paydaş gruplarını ve kategorilerini, projeye olan ilgilerinin doğasını ve projeye olan ilgi ve etki düzeylerini tanımlar:

Tablo 6. Paydaş Analiz Matrisi

Etkinlik	Paydaş	Potansiyel Katılım/Etkileşim Proje	Seviyeleri Faiz	Seviyesi Etkilemek	Seviyesi Nişanlanmak

Belirlenen temel paydaş grupları ve bunların etki düzeyleri, projeye olan ilgileriyle çapraz referanslandığında, her grup için gerekli olan katılım faaliyetlerinin türü ve sıklığı belirlenecektir.

9. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

9.1. Paydaş Katılımının Amacı ve Zamanlaması

Paydaş katılımı, müdahalelerin ve elde edilen çıktılarının sürdürülebilirliği de dahil olmak üzere projenin başarısı için önemli bir temeldir. Bu nedenle, bu yaklaşım projenin tüm aşamaları, yani geliştirme ve uygulama için benimsenir. Paydaş seferberliği, proje yaşam döngüsü boyunca başlatılan ve yürütülen kapsayıcı bir süreçtir. Proje paydaşları, SEP'in şu amaçlarını karşılamak için farklı ilgi alanlarına ve koşullarına bağlı olarak farklı ve uygun şekillerde seferber edilecektir:

- v. Proje Yönetim Birimi/Proje Uygulama Birimi'nin (PMU/PIU) paydaşları doğru bir şekilde belirlemesini ve özellikle projeden etkilenenlerle yapıcı bir ilişki kurmasını ve sürdürmesini sağlayacak sistematik bir paydaş katılımı yaklaşımı oluşturmak.
- vi. Paydaşların ilgi ve katılım düzeyini değerlendirin ve projenin tasarımında ve çevresel ve sosyal performansında görüşlerinin dikkate alınmasını sağlayın.
- vii. Projenin ömrü boyunca etkilenen tüm tarafların kendilerini etkileyebilecek konularda etkin katılımını teşvik etmek ve bunu sağlayacak araçları sağlamak.
- viii. Paydaşların projenin çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri hakkında zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bilgi almasını sağlamak.

Paydaş katılım programı bu nedenle proje planlamadan uygulama ve operasyona kadar Proje Paydaşlarıyla diyalog kurmak için çeşitli proje belgeleri ve faaliyetleri hakkında erken dönemde bilgi verecek, bunları açıklayacak ve danışacaktır. Tüm çevresel ve sosyal risk yönetimi araçları ilgili faaliyetlerin başlamasından önce hazırlanacak, açıklanacak ve danışılacaktır. Bu araçlar Kamu Danışmalarından en az 15 gün önce uygulayıcı kurumların web sitelerinde açıklanacaktır. Açıklama paketleri şunları içerecektir:

- Proje duyuruları
- Proje faaliyetlerinin, müdahale bölgelerinin ve müdahale sürelerinin kısa açıklaması
- Proje faaliyetlerinin takvimi
- PAP'lar ve savunmasız gruplar için uygunluk kriterleri
- Kamuoyu danışma düzenlemelerinin açıklaması (zaman, yer, vb.)
- Yorum ve geri bildirim göndermenin yolları
- Önemli son tarihler
- İlgili taslak E&S risk yönetimi araçları
- Cinsiyete Dayalı Şiddet veya GBV'ye duyarlı Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında bilgi (amaçları, kurulan şikâyet yönetim komiteleri, komitelere yönlendirme yöntemleri, şikâyet işleme süreci, vb.)

9.2. Ulaşım ve Bilgi Açıklama Stratejisi

SEP'ler hangi bilgilerin hangi formatlarda ifşa edileceğini ve bu bilgilerin her bir paydaş grubuna iletilmesinde hangi yöntem türlerinin kullanılacağını açıklayacaktır. Kullanılan yöntemler hedef kitleye göre değişebilir. Hem bildirim hem de bilgi sağlama için ifşa seçimi, proje çevresindeki çoğu kişinin rutin olarak nasıl bilgi aldığına dayanmalı ve ulusal çıkar için daha merkezi bir bilgi kaynağı içerebilir. Çoğu paydaşa ulaşmak için çeşitli iletişim yöntemleri kullanılmalıdır. Proje, en uygun olanları seçmeli ve seçimleri için net bir gerekçeye sahip olmalıdır. Plan, önerilen katılım planı ve iyileştirme önerileri hakkında yorumları memnuniyetle karşılayan bir bildiri içermelidir. Uzak paydaşlar için, ek bir gazete çıkışı veya ayrı bir toplantı veya kamuya açık alana yerleştirilmesi gereken ek belgeler sağlamak gerekebilir. Kamuya açık alan şunları içerir:

- Gazeteler, posterler, radyo, televizyon.
- Bilgi merkezleri ve sergiler veya diğer görsel gösterimler.
- Broşürler, kitapçıklar, posterler, teknik olmayan özet belgeler ve raporlar.
- Resmi yazışmalar, toplantılar.
- Web sitesi, sosyal medya.

Yazılı bilgiler, broşürler, el ilanları, posterler vb. gibi çeşitli iletişim materyalleri aracılığıyla kamuoyuna açıklanacaktır. Özel olarak bir halkla ilişkiler kiti tasarlanacak ve hem basılı hem de çevrimiçi biçimde dağıtılacaktır. Uygulayıcı kuruluş ayrıca web sitesini düzenli olarak (en azından üç ayda bir) projenin temel güncellemeleri ve projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporlarla güncelleyecektir. Web sitesi ayrıca proje için şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. İletişim materyali, aşağıdaki sorulara yeterli yanıt verecek şekilde uyarlanmış içerik, içerik ve bilgi yelpazesinde olacaktır:

- projenin ilgili aşaması,
- hangi paydaş veya paydaş grubunun hedeflendiği,
- paylaşılacak bilgi türü,
- proje tasarımı ve mimarisini etkileyen geri bildirim gereksinimleri,
- hemen harekete geçilmesi gerekiyor,

- olumsuz sosyal ve çevresel etkiler.

SEP'ler, paydaşların özel ihtiyaçlarının yanı sıra şunları da dikkate alarak bir Bilgi Açıklama Stratejisi önerecektir: Proje aşaması, Açıklanacak bilgilerin listesi, Önerilen yöntemler, Yerler/tarih, Hedef paydaşlar, Ulaşılan yüzde, Sorumluluklar.

9.3. Danışma Stratejisi

Kamuoyu istişarelerinin uygun şekilde yapılandırılması ve iyi yönetilmesi gerekir: Kamuoyu duruşmalarının etkili bir istişare biçimi oluşturması için kuralların erken belirlenmesi tavsiye edilir. İstişareler, tasarım seçenekleri, olası etkiler veya uygulamadaki değişiklikler bilindiğinde proje hazırlama sürecinin erken aşamalarında başlamalıdır: Proje hazırlama sırasında, istişarenin ne zaman yapılacağına dair sabit bir reçete yoktur. İyi uygulama, istişarelerin mümkün olduğunca erken ve kesinlikle proje tasarımının temel unsurları ve ilişkili etkiler belirlendiğinde başlatılmasını önerir. İstişareler ne kadar erken yapılırsa, proje tasarımını etkilemek için o kadar faydalı olabilirler. Proje uygulaması sırasında, proje ilerlemesini temel paydaşlara iletmek ve onlardan geri bildirim almak için periyodik olarak istişare yapılması tavsiye edilir. Ayrıca, toplantı talebi olduğunda veya proje tasarımında farklı veya yeni etki türlerine yol açan değişiklikler olduğunda istişareler düzenlenmelidir. Aşağıdaki tablo, İstişare sürecinin özünü tasvir etmektedir.

Tablo 7. Danışma Sürecinin Özü

NE	❖ Tasarım alternatifleri. ❖ Etkiler (olumlu ve olumsuz, kümülatif, maddi olmayan, miras) ❖ Tasarım değişiklikleri. ❖ Azaltma önlemleri ❖ Uygulama düzenlemeleri
DSÖ	❖ Projeden etkilenen insanlar. ❖ Dolaylı olarak etkilenen kişiler. ❖ Yararlanıcılar ❖ Çıkar grupları ❖ STK'lar/STK'lar (yerel ve uluslararası) ❖ Yerel yönetimler ❖ Kurumsal paydaşlar ❖ Yerel topluluk ❖ Uygulama ortakları
NE ZAMAN	❖ Proje tasarımı sırasında ❖ Etkiler belirlendiğinde (çoğunlukla hazırlık aşamasında) ve hazırlık sırasında kararlaştırıldığı şekilde uygulama sırasında devam ettirildiğinde. ❖ Proje değerlendirmesinden önce yeterli ❖ ESF araçlarının hazırlanmasının bir parçası ❖ Proje onayı sırasında henüz tasarımı kesinleşmemiş projelerde, uygulama aşamasında. ❖ Tasarım değişiklikleri yeni etkilere (uygulama) yol açtığında ❖ Uygulama boyunca karmaşık projeler için
NEREDE	❖ Paydaşlara yakın

	❖ Ulaşım, savunmasız gruplar için uzak ❖ Güvenli yer ❖ Büyük projeler için birden fazla lokasyon ❖ Doğrudan etkilenen tüm paydaşların katılma fırsatı olmalıdır
NASIL	❖ Kamuoyu duruşmaları ❖ Odak grupları. ❖ Bireysel görüşme, yüz yüze, bireysel danışmanlık ❖ Hanehalkı anketleri ❖ Elektronik danışmanlık ❖ Paydaşlardan gelen yorum ve önerileri almak için proje mekanizmaları kurun. ❖ Belgeleyin ve yayınlayın
NEDEN	❖ Fırsat ve risklerin belirlenmesine yardımcı olur. ❖ Dünya Bankası standartları/ülke yönetmelikleri tarafından gerekli kılınmıştır. ❖ Proje tasarımı ve uygulamasını iyileştirin. ❖ Proje sahipliğini ve sürdürülebilirliğini artırın
TAKİP ETMEK	❖ Sonuçları belgelendirin ve paydaşlara duyurun. ❖ Sonuçları proje dokümanına yansıtın.

Danışmalar aşağıdaki ilkelere uygun olarak yürütülür: 11) Danışmaların amaçlarını açıklayın.

12) Beklentileri Yönetin.

13) Gündem üzerinde mutabakata varın.

14) Önceden bilgi verin.

15) İnsanların endişelerini dile getirmeleri için yeterli zaman sağlayın – zamanı uygun şekilde yönetin.

16) Topluluk tarafından kabul görmüş, yetenekli ve doğru moderatörleri kullanın.

17) Tek bir paydaşın hakimiyetine izin vermeyin.

18) Yorumlama ihtiyacını değerlendirin.

19) Savunmasız kesimlerin (kadınlar, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler) görüşlerini açıkça ifade edebilecekleri ortamlarda danışılmasını sağlamak için özel çaba sarf edin.

20) Toplantıyı, alınan yorum ve önerilerin nasıl kullanılacağına tekrarlanmasıyla sonlandırın.

Kamuoyu danışma planı kapsayıcı, katılımcı ve şeffaf ilkeleri izleyecektir. Kamuoyu danışma planı matrisinin bir örneği aşağıda özetlenmiştir.

Tablo 8. Kamuoyu Danışma Planı

Proje aşaması	Danışma Konular	Yöntem	Hedef Gruplar	Zaman aralığı	Kişi şarj

9.4. Savunmasız Grupların Görüşlerini Dahil Etme Stratejisi

Proje, dezavantajlı ve savunmasız grupların bilgiye erişim, geri bildirim sağlama veya şikayetlerini iletmeye konusunda eşit fırsatlara sahip olmasını sağlamak için özel önlemler alacaktır:

Nişan mümkün olduğunca erken başlarProje hazırlamada önemlidir çünkü etkilenen ve ilgili tarafların erken tespiti ve onlarla istişare, paydaşların görüş ve endişelerinin proje tasarımı, uygulanması ve işletilmesinde dikkate alınmasını sağlar.

Belirlenen paydaşların temsilcileri ve yerel, ülke ve sektör bağlamları hakkında bilgi sahibi kişilerle görüşmeler yapılması önerilir.Çeşitli engel türleri, dezavantajlı veya savunmasız grupların proje etkileriyle ilgili endişelerini ve önceliklerini ifade etme kapasitelerini etkileyebilir. Bu engeller sosyo-politik, toplumsal çatışma, eğitimsel veya pratik faktörlerle ilişkilendirilebilir. Örneğin, etnik, dilsel ve dini azınlıklar; düşük gelirli haneler; kadınlar; gençler; sınırlı hareket kabiliyetine sahip kişiler; veya hareket kabiliyeti azalmış kişiler için engeller mevcut olabilir.

Hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere destek sağlayan kuruluşlarla birlikte çalışarak onlara ulaşmak için mesajlaşma ve iletişim stratejileri geliştirin.Yerel mesajlar hazırlayın ve katılımcı süreçle ön test edin, özellikle kilit paydaşları, savunmasız grupları ve risk altındaki nüfusları hedefleyin. Kadınların, yaşlıların ve diğer savunmasız grupların taşınması için özel düzenlemeler yapılması gerekebilir: Bazı sosyo-kültürel ortamlarda kadınların ayrı taşınması gerekebilir. Yaşlılar ve diğer savunmasız grupların danışma yerine ulaşmada özel yardıma ihtiyacı olabilir.

Savunmasız gruplarla etkili bir şekilde etkileşim kurmak ve iletişim kurmak için benimsenecek stratejilerden bazıları şunlar olacaktır:

7. Okuryazarlık düzeyinin düşük olduğu durumlarda, ilgili bilgilerin iletilmesinde mekan çizimleri, fiziksel modeller ve film sunumları gibi ek formatlar yararlı olabilir.
8. Örneğin, basitleştirilmiş özetler, teknik olmayan arka plan açıklamaları yayınlayarak veya yerel uzmanlara erişim sağlayarak teknik belgeleri kamuoyunun anlamasına yardımcı olun.
9. Kadınlar: Topluluk katılım ekiplerinin cinsiyet açısından dengeli olmasını sağlayın ve bunlarda kadın liderliğini teşvik edin, kadınların ücretsiz bakım işinde katılım ekiplerine katılabilmesi için çevrimiçi ve yüz yüze anketler ve diğer katılım etkinlikleri tasarlayın. Genel kurul toplantılarına ek olarak, farklı seviyelerde kızlar ve kadınlar için ayrı toplantılar da planlanmalıdır. Projenin her aşamasında, cinsiyete dayalı şiddetin yönlerini ve kendilerine özgü sorunları özgürce tartışmak için onları oldukça küçük odak gruplarında bir araya getirmek uygundur. Kadınlar ve kızlarla yapılan istişareler bağımsız olarak, güvenli ve gizli alanlarda ve eğitimli kadın kolaylaştırıcılar eşliğinde yapılmalıdır.
10. Genç Kadınlar (Belirli Özellikler): Topluluk katılım ekiplerinin cinsiyet açısından dengeli olmasını sağlayın ve bu ekiplerde kadın liderliğini teşvik edin, kadınların ücretsiz bakım işinde katılım ekiplerine katılabilmesi için çevrimiçi ve yüz yüze anketler ve diğer katılım etkinlikleri tasarlayın. Bu gruptaki genç kadınlarla yapılan istişareler bağımsız olarak, güvenli ve gizli alanlarda ve eğitimli kadın kolaylaştırıcılar eşliğinde yapılmalıdır.
11. Kızlar ve Ergen Kızlar (Belirli Özellikler): Topluluk katılım ekiplerinin cinsiyet açısından dengeli olmasını sağlayın ve bunlarda kadın liderliğini teşvik edin, çevrimiçi ve yüz yüze tasarımlar yapın

Kadınların ücretsiz bakım işinde katılım ekiplerine katılabilmeleri için yüz yüze anketler ve diğer katılım faaliyetleri. Bu gruptaki genç kadınlarla istişareler bağımsız olarak, güvenli ve gizli alanlarda ve bu gruplarla çalışmak üzere özel olarak eğitilmiş kadın kolaylaştırıcılar eşliğinde yapılmalıdır. Genel olarak, küçüklerle odak grupları, ele alınması gereken özel bir ihtiyaç olmadığı sürece yürütülmemelidir; küçükler ve özellikle kızlar adına çalışan savunuculuk grupları, küçük kızlarla doğrudan etkileşime girmeden önce ilk önce dahil edilmelidir.

12. Hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler: Braille alfabesi, büyük puntolu baskı gibi erişilebilir formatlarda bilgi sağlayın; metin altyazısı veya işaretli videolar, işitme engelliler için metin altyazısı, yardımcı teknoloji kullanan kişiler için çevrimiçi materyaller gibi çoklu iletişim biçimleri sunun.

Proje düzeyindeki SEP'lerin geliştirilmesi sırasında belirlenen daha fazla savunmasız grup ve bu grupların savunmasızlıklarının itici güçlerinin belirlenmesi temelinde, savunmasız gruplarla etkileşim kurma stratejisi buna göre uyarlanacaktır.

10. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizması, yalnızca şikayetlerin değil, aynı zamanda projeden etkilenen tarafların bir programın çevresel ve sosyal performansıyla ilgili sorularının, önerilerinin, olumlu geri bildirimlerinin ve endişelerinin zamanında iletilmesini ve yanıtlanmasını sağlayan bir sistemdir.

10.1. Proje Düzeyinde Şikayet Giderme Mekanizması (GRM)

Dünya Bankası'nın ESS10 gereksinimine uygun olarak, proje düzeyindeki SEP için özel bir GBV-SEA/SH şikayet mekanizması kurulacaktır.

Proje düzeyindeki şikayet mekanizması aşağıdaki ilkelere dayanacaktır:

İlke 1. Orantılilik: Etkilenen topluluklar üzerindeki risk ve olumsuz etkiye göre ölçeklendirilmiş bir mekanizma. Risk derecelendirmesini atamak için çevresel ve sosyal değerlendirmenin sonuçları, etkilenen topluluklar üzerindeki risk ve olumsuz etki için bir şikayet mekanizmasını ölçeklendirmek ve şikayet özelliklerinin karmaşıklığına karar vermek için kullanılacaktır. Bu, kimlerin etkileneceği ve bunlar üzerindeki etkilerin ne olması muhtemel olduğu, Projenin en büyük zorluklarının ne olduğu konusunda bir anlayış sağlayacaktır.

İlke 2. Kültürel Uygunluk: Topluluk endişelerini ele almanın kültürel olarak uygun yollarını dikkate almak üzere tasarlanmıştır Bunu başarmak için projeler: 1) Projeden etkilenen bölgedeki farklı etnik veya kültürel gruplar da dahil olmak üzere, etkilenen topluluklar içindeki önemli ölçüde farklı gruplardan şikayetleri ele almanın kültürel olarak kabul edilebilir yolları hakkında girdi istemeli; 2) Alt grupların (özellikle kadınların) sosyal ve cinsiyet rolleri ve sorumluluklarındaki farklılıklar ve kültürel hassasiyetler ve tabular da dahil olmak üzere şikayetlerini ifade etme yeteneklerini etkileyebilecek veya engelleyebilecek kültürel özellikleri, gelenekleri ve görenekleri anlamalı; ve 3) Toplulukların şikayetleri ifade etme ve bunlarla başa çıkma biçimlerini dikkate alarak şikayet mekanizmalarına erişmenin en iyi yolu konusunda anlaşmalıdır.

İlke 3. Erişilebilirlik ve karşılanabilirlik: Etkilenen toplulukların tüm kesimlerinin ücretsiz olarak erişebileceği açık ve anlaşılır bir mekanizma. Şikayet prosedürleri işe yarıyor

yalnızca toplulukların erişiminde hiçbir (veya düşük) engel oluşturmazlarsa. Erişilebilirlik şunlara bağlıdır: 1) açık iletişim - şikayet süreci ve mekanizmanın nasıl çalıştığı hakkında anlaşılması kolay bilgilerin bulunması; 2) kullanım kolaylığı - şikayette bulunanlar için hiçbir maliyeti olmayan basit, kullanışlı, kültürel olarak uygun şikayette bulunma araçları (bu, sorunlar ortaya çıktığında şikayette bulunmaları için etkilenen topluluklara teşvik ve yardım sağlanması anlamına gelebilir) ve 3) şikayetleri anlama, dile getirme ve resmi olarak sunma konusunda sürekli destek.

İlke 4. Tüm Paydaşlara Karşı Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik. GRM, paydaşlara şunları göstermelidir: 1) kuruluştaki şikayetleri ele almaktan ve sonuçları iletmekten kimin sorumlu olduğunu ve mekanizmanın denetiminden kimin sorumlu olduğunu; 2) geliştirilmesine girdi sağlayacaklarını; 3) sürece nasıl erişileceğine dair yeterli bilgiye sahip olacaklarını; ve 4) sürecin, doğrudan yönetiminden sorumlu olanlar tarafından uygulanmasını sağlama yetkisine sahip olacaklarını.

İlke 5. Gönüllü, Özgürce ve Misilleme Olmadan: Misilleme yapılmasını önleyen ve diğer hukuk yollarına erişimi engellemeyen bir mekanizma. Tüm katılım süreci sadece Şikayet farkındalığı oluşturma değil, paydaşları katılım için hiçbir misilleme yapılmayacağı anlayışıyla endişelerini özgürce paylaşmaya teşvik edecektir. GRM, resmi ulusal yetkililerden çözüm aramaya paralel olarak tetiklenebilir. Proje dışı başvuru mekanizmaları bazı durumlarda makul bir alternatif sunar ancak çalışan bir proje düzeyindeki şikayet mekanizmasının yerini almaz.

Paydaşların şikayet giderme kanalları ve prosedürleriyle tanışmalarına yardımcı olmak için özel iletişim materyalleri (GRM broşürleri, posterler) oluşturulacaktır. Ayrıca bir GRM rehberi/kılavuzu geliştirilecek ve etkilenen belediyelere ve HES inşaat sahalarının yakınlarına öneri kutuları yerleştirilecektir. Proje kapsamında alınan şikayetleri yakalamak ve takip etmek için özel bir GRM Yönetim Bilgi Sistemi/veritabanı planlanmaktadır. GRM ayrıca, projeye özgü soruların, sorguların, yorumların ve olumlu geri bildirimlerin alınmasına olanak sağlayacağı için Vatandaş Katılımı giriş noktası olarak da hizmet edecektir.

İlke 6. Hayatta kalanın merkezde olması ve güvenlik, gizlilik ve anonimlik. Mağdur merkezli yaklaşım, her mağdurun haklarına saygı duyulan ve kişinin onur ve saygıyla muamele gördüğü destekleyici bir ortam yaratmayı amaçlayan beş ilkeden oluşan bir dizidir. Beş ilke şunlardır: 1) gizlilik ve bilgilendirilmiş onay; 2) güvenlik; 3) ayrımcılık yapmama; 4) saygı; 5) hizmetlere erişim.

GBV'ye duyarlı bir GRM, bu tür iddialarla güvenli, zamanında ve etik bir şekilde başa çıkmak için prosedürler ve önlemler olarak kurtulan merkezli yaklaşım ilkelerini uygulayacaktır. GRM, sürecin her aşaması için bu tür iddiaları ele alma ve inceleme adımlarını; soruşturma ve doğrulama süreciyle ilgili bilgiler dahil olmak üzere şikayetlerin veya olay raporlarının incelenmesi prosedürlerini; vakalarla başa çıkmak için gizlilik gerekliliklerini (örneğin, rıza ve bilgi paylaşım protokolleri); vaka sorumluluğu için iddiaların dahili olarak raporlanmasını belirleyecektir. Protokoller, kurtulanları uygun destek hizmetlerine yönlendirme yolunu ve yerel iş mevzuatı, ilgili ulusal düzenlemeler ve her ülkedeki yetişkinler ve çocuklar için SEA/SH olayları için zorunlu raporlama gerekliliklerini takiben proje aktörleri için disiplin eylemlerinin nasıl belirlendiğini içerecektir.

10.2. Şikayetlerin Dile Getirilmesi

Şikayet prosedürü, şikayetçi için çoklu, erişilebilir, etkili, kolay, anlaşılır, gizli ve masrafsız olacak şekilde tasarlanmalıdır. Herhangi bir şikayet, GRM'nin dikkatine şahsen veya telefonla veya şikayet formunu doldurarak telefon, e-posta, posta, faks veya belirlenecek adreslere/numaralara şahsen teslim edilerek yazılı olarak getirilebilir. Tüm şikayetler anonim olarak doldurulabilir.

Proje müdahale sahaları düzeyinde, bir şikayet kayıt defteri, şikayet formları ve bir şikayet kutusu kalıcı olarak kamuoyuna açık tutulacaktır (SEA/SH şikayetleri hakkındaki bilgiler ayrı olarak ve kesinlikle sınırlı erişime sahip güvenli ve gizli bir yerde tutulacaktır). İkincisi idari ofise veya proje irtibat ofisine bırakılacaktır.

Şikayetler, doğrudan Proje Yönetim/Uygulama Birimine telefon görüşmeleri veya ücretsiz SMS (projenin ücretsiz numarası üzerinden), sosyal ağlar (Facebook sayfası, WhatsApp, vb.), projenin web sitesi, e-posta (özellikle şikayetlerin alınması için ayrılmış) aracılığıyla iletilebilir; burada projenin teknik ekibi ve özellikle çevresel ve sosyal risk yönetimi uzmanı şikayetleri işleme alacaktır.

Sonraki SEP'lerde her Şikayet giriş noktası, şikayet yönetim süreçleri, zaman çizelgeleri, soruşturma faaliyetleri ve 2 hakkında ayrıntılar yer alacaktır.veHukuki başvuru ve kapatma koşullarına başvurulmadan önce çözülemeyen şikâyetler için kademeli itiraz süreci.

Şikayet kabul kanalları ve noktalarına ilişkin daha fazla ayrıntı SEP'lerde duyurulacak ve farkındalık oluşturma kampanyasının bir parçası olacaktır.

10.3. Şikayet Süreci

Şikayet Giderme Mekanizması (GRM), paydaşların şikayetlerini ücretsiz olarak ve gerekirse anonim olarak veya üçüncü taraflar aracılığıyla iletebilecekleri basit bir süreç olmalıdır. Şikayetlerin birden fazla formatta iletilmesine izin vermelidir. Aşağıdaki adımlar, bir şikayeti çözmek için izlenebilecek süreci özetlemektedir. Tüm şikayet formları Ek 14'te yer almaktadır.

ADIM 1: Şikayetleri alır ve kaydeder.

Şikayetler sözlü olarak, öneri/şikayet kutusu aracılığıyla yazılı olarak, ücretsiz telefon hattı/mobil, posta, SMS, sosyal medya (WhatsApp, Viber, Facebook, vb.), e-posta, web sitesi aracılığıyla, topluluk düzeylerinde iletilebilir. GRM ayrıca anonim şikayetlerin dile getirilmesine ve ele alınmasına izin verecektir. Proje düzeyindeki SEP'ler, geçici yollar mevcutken ve aşağıda sağlanmışken Şikayet giriş noktalarının ayrıntılarını içerecektir. Proje, GRM Sürecine liderlik edecek özel bir kişi atayacaktır. Bu SEF bu kaynağı "GRM Odak Noktası" veya "GRM Koordinatörü" olarak adlandırır.

Şikayetin kaydedilmesi, şikayetlerin tipolojisine ve şikayetçilere göre sınıflandırılması, böylece daha verimli bir yanıt sağlanması ve mümkünse ilk yanıtın hemen verilmesi. Tipoloji, şikayetçinin özelliklerine (örneğin, savunmasız) dayalı olacaktır.

(gruplar, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler, dil engeli olan kişiler vb.) ve şikâyetin niteliği.

Tüm şikayetler Şikayet Formu (Ek 14.1) kullanılarak kaydedilecektir. GRM'den sorumlu atanmış kişi (GRM Odak Noktası veya GRM Koordinatörü), alınan tüm şikayetleri kaydedecek, belgeleyecek ve takip edecektir. Şikayetlere bir vaka numarası atanacak ve iletişim/danışma kayıtlarının tümü ilgili girdiye eklenecek ve dosyalanacaktır.

ADIM 2: Şikâyetin Alındığının Onaylanması

Projenin GRM odak noktası, herhangi bir şikâyetin alındığını mümkün olan en kısa sürede, ancak sunulduğu tarihten itibaren yedi (7) güne kadar teyit edecek ve şikâyetçiye bir yanıtın beklenebileceği zaman dilimini bildirecektir. Bir Şikâyet Alma Formu (Ek 14.1) imzalanacak ve bir kopyası şikâyetçiye sağlanacaktır.

ADIM 3: Şikâyeti Değerlendirin ve Araştırın

Bir şikâyetin çözümünün gecikmesini önlemek için aşağıdaki adımların zamanında gerçekleştirilmesi gerekir:

9. Şikâyeti alan kişiden ve şikâyetçiden mümkün olduğunca fazla bilgi alarak, şikâyet hakkında birinci elden bilgi edinin.
10. Gerekirse tarafları ve ilgili konuları açıklığa kavuşturmak için bir saha ziyareti gerçekleştirin. Gerekirse diğer paydaşların görüşlerini toplayın ve tarafların değerlendirdiği ilk yerleşim seçeneklerini belirleyin.
11. Şikâyetin uygun olup olmadığını belirleyin.
 - Uygun şikâyetler, projeyle doğrudan veya dolaylı olarak ilgili olan tüm şikâyetleri içerir.
 - Uygun Olmayan Şikâyetler, projeyle veya yüklenicilerinin faaliyetleriyle açıkça ilgili olmayan, sorunları Şikâyet Giderme Mekanizması prosedürünün kapsamı dışında kalan veya şikâyeti ele almak için başka bir topluluk prosedürünün daha uygun olacağı şikâyetleri içerebilir.
12. Şikâyetin uygun olmadığı tespit edilirse şikâyet reddedilebilir ancak bunun nedenleri şikâyetçiye ayrıntılı bir şekilde açıklanmalı ve Şikâyet Veritabanına kaydedilmelidir.
13. Şikâyet uygunsa, önem kriterlerini kullanarak ciddiyet seviyesini belirleyin (aşağıdaki Tablo 5'te önem kriterlerine bir örnek görün). Bu, şikâyetin hemen çözülüp çözilemeyeceğini veya daha fazla araştırma gerektirip gerektirmediğini ve üst düzey yönetimin şikâyet hakkında bilgilendirilmesi gerekip gerekmediğini belirlemeye yardımcı olacaktır.
14. Şikâyet fiziksel bir hasarla ilgiliyse (örneğin; mahsul, ev, topluluk varlığı), hasarın fotoğrafını çekin ve tam yerini mümkün olduğunca doğru bir şekilde kaydedin.
15. Şikâyetçiye şikâyetin çözümü için beklenen zaman dilimini bildirin.
16. Soruşturmanın bulgularını Şikâyet Veritabanına girin.

Proje ekibi, şikâyetleri alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde çözmeyi hedefleyecektir. Bu zaman dilimi, gerekirse daha karmaşık şikâyetler (örneğin seviye 4 şikâyetler) için 60 güne kadar uzatılabilir.

Tablo 9. Önem Derecelendirme Kriterlerine Bir Örnek

Önemi Seviye	Şikayet Türü	Sorumluluk
Seviye 1	İzole edilmiş veya 'tek seferlik' ve esasen yerel nitelikte olan ve bir şikayetçiyle sınırlı olan bir şikayet. Not: Bazı tek seferlik şikayetler, örneğin ulusal veya uluslararası bir yasa ihlal edildiğinde (aşağıdaki Seviye 4'e bakın) Seviye 4 şikayeti olarak değerlendirilebilecek kadar önemli olabilir.	GRM Odak Noktası / GRM Koordinatörü
Seviye 2	Yerel topluluğa veya bölgeye yayılan ve birden fazla kez meydana gelen, projenin operasyonlarını aksatma potansiyeli olduğu veya yerel medya veya diğer yerel paydaşlardan olumsuz yorum alma olasılığı olduğu düşünülen bir şikayet	Proje Yöneticisi (veya eş değer)
Seviye 3	Yaygın ve tekrarlanan veya uzun vadeli hasara yol açan ve/veya yerel medyada olumsuz yorumlara yol açan veya olumsuz medya ve yerel paydaş yorumları üretme potansiyeline sahip olduğu düşünülen bir şikayet (örneğin kutsal bir mekana zarar verilmesi veya yerel bir okulun sular altında kalması)	Proje Yöneticisi (veya eş değer)
Seviye 4	Tek seferlik bir şikayet veya yaygın veya tekrarlanan ve ayrıca projeye ilgili politikaların, ülke düzeyinde veya Uluslararası Hukukun ciddi şekilde ihlal edilmesine yol açan ve/veya ulusal/ uluslararası medyada olumsuz ilgiye yol açan veya medyadan veya diğer önemli paydaşlardan olumsuz yorum üretme potansiyeline sahip olduğu düşünülen bir şikayet (örneğin uygun durumlarda tazminat ödenmemesi, örneğin yeniden yerleşim)	Program Yöneticisi

ADIM 4: Şikayet Çözümü.

Tüm şikayetler vaka bazında ele alınacaktır. Ancak, hepsi şikayetçiler ve şikayet çözümü için önlemleri birlikte belirlemeyi ve seçmeyi amaçlayan toplum üyeleriyle daha fazla görüşme gerektirecektir. Bu, çözümlerin sahiplenilmesini artırmaya ve çözümlerin projeye haksız yere fayda sağladığı algısını azaltmaya yardımcı olacaktır.

- Bir olay soruşturma ekibi, şikayete çözüm bulmakla görevlendirilebilir. Bu, şikayete bir çözüm bulmak için etkilenen taraflar arasında bir diyalog veya diyaloglar dizisi gerektirebilir. Alternatif olarak, şikayetin altında yatan nedeni araştırmayı ve benzer bir şikayetin tekrarlanmasını önlemek için dahili sistemlerde gereken değişiklikleri yapmayı gerektirebilir.
- Olay İnceleme Raporu 28 gün içinde tamamlanacaktır (iyi uygulama olarak kabul edilir).
- 28 günlük diyalog veya soruşturma süresince, GRM Odak Noktası bildirilen şikayetten kaynaklanan gerçek veya potansiyel çatışmaları sınırlamak ve çözmek için gerekli çatışma çözüm faaliyetlerini koordine edecektir. Dava karmaşıksa ve belirtilen çözüm zaman çerçevesi karşılanamıyorsa, paydaşı gecikmeden haberdar eden, nedenlerini açıklayan ve sonraki adımlar için revize edilmiş bir tarih sunan bir ara yanıt (sözlü veya yazılı) sağlanacaktır.

- Mümkün olduğunda, Şikayetler doğrudan proje ekibi tarafından (GRM Odak Noktası veya GRM Koordinatörü liderliğinde) ele alınacaktır. zm nerisi saygılı ve dikkate alınmıő olmalı, kararın gerekçesi ve karara ulaşmada kullanılan veriler dahil edilmelidir. Daha geniş bir iőtışare gerekiyorsa, Şikayetler nc bir tarafa iletilecektir. Bu nc taraf tarafsız, saygın olmalı ve hem Proje Ekibi hem de etkilenen taraflarca kabul edilmelidir. Bunlar kamu savunucuları, hukuk danışmanları, yerel veya uluslararası STK'lar veya teknik uzmanlar olabilir. Daha fazla tahkimin gerekli olduğu durumlarda, uygun hükümet katılımı talep edilecektir.

Son çare olarak, mağdur tarafların yasal işlem başlatma hakkı vardır. Bu, yalnızca diğer tüm yaklaşımlar başarısız olduğunda veya gerçekler ve veriler hakkında ciddi çatışmalar olduğunda uygulanacak daha resmi bir hak temelli yaklaşımdır. Nihai karar, hakem veya mahkemeler tarafından yasalara, politikalara, standartlara, kurallara, düzenlemelere, prosedürlere, geçmiş anlaşmalara veya genel uygulamalara uyulmasına dayanarak alınacaktır.

ADIM 5: Şikayetin Onaylanması

- GRM Odak Noktası/GRM Koordinatörü, Őikayetiden Şikayetin çözüldüğüne dair onay isteyecektir.
- Paydaşın alınan aksiyonlardan memnun olmadığı durumlarda Şikayet şu şekilde olacaktır:

1. Üst düzey yönetime iletilecek ve ek eylemlerin uygulanması veya itiraz sürecinin başlatılması yönünde bir karar alınacaktır; VEYA

2. GRM Odak Noktası, Şikayetin arabuluculuk yoluyla çözülmesine yardımcı olmak için tarafsız veya üçüncü bir tarafa başvuracaktır; VEYA

3. GRM Odak Noktası, Şikâyetin daha ayrıntılı ele alınması için ev sahibi ülkenin yargı organlarına başvuracaktır.

- Bu sürecin ardından GRM Odak Noktası/GRM Koordinatörü, uygulanan eylemler hakkında onay almak için paydaşla tekrar iletişime geçecektir.
- Şikâyeti imzalayan personel, güvence sağlayabilecek kadar konu hakkında bilgi sahibi olmalıdır.
- Onay işlemi tamamlandıktan sonra bu durum Şikayet Kaydına kaydedilmelidir.

ADIM 6: İzleme ve Raporlama

Proje yönetimi, Projenin daha geniş yönetiminin bir parçası olarak Şikayetleri rutin olarak izleyecektir. Bu, Projenin inşası ve işletimi boyunca ortaya çıkan Şikayetlerin iyi bir şekilde kayıt altına alınmasını gerektirir. Şikayetler alındığında, yönetime elektronik bildirim dağıtılmalıdır. Şikayet kayıtları her zaman yönetime sunulmalıdır.

Aylık dahili raporlar GRM Odak Noktası tarafından derlenecek ve yönetim ekibine dağıtılacaktır. Bu Şikayet raporları şunları içerecektir:

- İlerleyen dönemde kaydedilen Őikyetlerin seviye ve tre göre sayısı.
- 30 gün sonra çözümden memnun olmadıklarını belirterek geri dönen paydaş sayısı.
- 60 gün sonunda çözülemeyen Őikyetlerin düzeyine ve türüne göre sayısı.

- Proje Ekibi ile şikayetçi arasında yasal veya üçüncü taraf arabuluculara başvurulmadan çözülen şikayetlerin seviye ve türe göre sayısı.
- Aynı veya benzer konuya ilişkin şikâyet sayısı.
- Proje ekibinin çeşitli paydaşlar tarafından dile getirilen endişelere verdiği yanıtlar.
- Bu yanıtların proje tasarımına ve uygulamasına dahil edilmesi için alınan önlemler.

Bu raporlar ve diğer kayıtlar, gerekirse harici inceleme için kullanılabilir hale getirilecektir. Uygun bir şikayet raporu, proje ekibinin yıllık raporlamasının bir parçası olmalıdır. Basılı bir kopyası proje ofisinde bulunacak ve elektronik bir kopyası çevrimiçi olarak sağlanacaktır.

10.4. GRM Sürecinin Özeti



Tablo 10. GRM Sürecinin Özeti

İşlem	Tanım	Zaman aralığı
1. Alır ve günlük şikayeti	☐ Nasıl: E-posta, telefon numarası, adres, öneri/şikayet kutusu, facebook, proje web sitesinde alt pencere, vb. ☐ Kim: GRM'den Sorumlu GRM Odak Noktası / GRM Koordinatörü) Şikayetleri almak, kaydetmek ve takip etmek ☐ Araç: Şikayet Veritabanı Formu (Ek 14.1)	1 gün
2. Kabul et Şikayet	☐ Herhangi bir şikayetin alındığını mümkün olan en kısa sürede, ancak sunulduğu tarihten itibaren 7 gün içinde teyit edin ve yanıt zaman çerçevesini bildirin. ☐ Araç: Şikayet Alma Formu (Ek 14.1)	7 gün
3. Değerlendirin ve araştırmak	☐ Şikayetin uygun olup olmadığını değerlendirin ve belirleyin (açıkça proje veya yüklenicisinin faaliyetleriyle ilgili değil). Uygun değil: Şikayetçilere tam bir açıklama yapılarak reddedilebilir ve kayıt defterine kaydedilebilir. ☐ Şikayet kategorisini atayın (Tablo 4). ☐ İlgili taraflara danışın. ☐ Yerinde ziyaretler gerekebilir. ☐ Soruşturma bulgularını tutanağa geçirin.	7 gün
4. Şikayetler çözünürlük	☐ Daha sonraki eylemleri tanımlayın. ☐ Şikayetçiye verilen cevap, gerekiyorsa daha fazla zaman belirtilmesi. ☐ Yöntem: Diyaloglar, Olay İnceleme Raporu, daha geniş bir danışmaya ihtiyaç duyulursa üçüncü taraflarla iletişime geçilmesi, son çare olarak mahkemeler/yasal mercilere başvurulması.	28 gün (sonrasında alınması (şikayet))
5. İmzalama	☐ Şikayetçiye şikayetin imzalanabileceğini teyit edin. ☐ İmzalanamıyorsa: 2. adıma geri dönün ☐ Seyir defterine kayıt	
6. İzleme ve Raporlama	☐ Şikayetleri izleme rutini. ☐ Düzenli raporlar:	

11. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (SEA/SH) Şikayetleri

Cinsel sömürü veya istismar (SEA) ve cinsel taciz (SH) ile ilgili şikayetler söz konusu olduğunda, ilişkili olabilecek damgalanma, misilleme ve reddedilme riski nedeniyle, GM'nin şikayetlerin güvenli, anonim ve gizli bir şekilde kaydedilmesini, kaydedilmesini ve ele alınmasını sağlayabilecek belirli prosedürler uygulaması çok önemlidir. Bu prosedürlerin, iddia edilen failerin gizlilik hakları ve masumiyet karinesini dikkate alarak usulüne uygun yargılamayı sağlarken, mağdur merkezli olma ihtiyacını dengelemesi gerekir. Küresel en iyi uygulama, mağdurun seçimlerine saygı göstererek mağdurun şikayetine uygun şekilde yanıt vermenin önemli olduğunu kabul eder. Bu, mağdurun haklarının, ihtiyaçlarının ve isteklerinin olayla ilgili her kararda önceliklendirilmesi anlamına gelir. Mağdurun güvenliğini ve refahını korumak için her türlü çaba gösterilmeli ve her türlü eylem her zaman mağdurun rızasıyla yapılmalıdır.

SEP'ler, Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi ve Yönlendirme Yolu dahil olmak üzere GBV/SEA/SH risklerini önlemek ve bunlara yanıt vermek için önlemler önerecektir. Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi ve Yönlendirme Yolu, SEA/SH iddialarının nasıl ele alınacağını (soruşturma prosedürleri) ve çalışanlar tarafından davranış kurallarının (CoC) ihlali için disiplin işlemlerini ayrıntılı olarak açıklayacaktır. Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi en azından şunları içermelidir:

- İddiaların nasıl ele alınacağı, hangi zaman diliminde ele alınacağı ve çalışanların İş Kanunu'nu ihlal etmeleri durumunda hangi disiplin cezalarının uygulanacağı, usulüne uygun yargılama dikkate alınarak belirlenecektir.
- SEA/SH iddialarını dava sorumluluğu açısından şirket içinde raporlama prosedürleri.
- Kurtulanları uygun destek hizmetlerine yönlendirmek için bir yönlendirme yolu; ve
- Davaların ele alınmasında gizlilik gerekliliklerini açıkça ortaya koyan prosedürler.
- Bir düzeltme mekanizması

SEA/SH için GRM öncelikle şunlara hizmet etmelidir: (i) şikayetçileri GBV hizmet sağlayıcısına yönlendirmek ve (ii) şikayetin çözümünü kaydetmek.

11.1. Tanımlar

Aşağıdaki terimler şu şekilde tanımlanmaktadır:

- **Cinsel istismar**cinsel amaçlarla bir pozisyonun, farklı güç veya güvenin fiili olarak kötüye kullanılması veya kötüye kullanıma girişi olarak anlaşılır; buna, başkasının cinsel sömürsünden parasal, sosyal veya politik olarak çıkar elde etmek de dahildir, ancak bunlarla sınırlı değildir (BM Cinsel Sömürü ve İstismar Sözlüğü 2017, s. 6).
- **Cinsel istismar**zorla veya eşitsiz veya zorlayıcı koşullar altında gerçekleşen veya tehdit edilen cinsel nitelikteki fiziksel müdahale olarak anlaşılmaktadır (BM Cinsel Sömürü ve İstismar Sözlüğü 2017, s. 5).
- **Cinsel taciz (SH))** istenmeyen cinsel yaklaşımlar, cinsel iyilik talepleri ve cinsel nitelikteki diğer sözlü veya fiziksel davranışlar olarak anlaşılmaktadır.
- **Muhelif:**Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) bunu, "işverenlerin yasadışı, usulsüz, tehlikeli veya etik olmayan uygulamalarını çalışanların veya eski çalışanların bildirmesi" olarak tanımlıyor.
- **Cinsiyete dayalı şiddet**Bir kişiye cinsiyeti nedeniyle yöneltilen şiddet mi yoksa belirli bir cinsiyetten kişileri orantısız şekilde etkileyen şiddet mi?

11.2. SEA/SH Prosedürü

SEA veya SH tipi bir şikayet sunulduğunda, Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi'nde belirtilen önlemler uygulanmalı ve SEA ve SH tipi şikayetleri yönetme konusunda eğitim almış olan proje düzeyindeki GRM'deki GBV odak noktası şikayeti ele almalıdır.

Bu nedenle, SEA/SH şikayetleri alınmadan önce, tüm projelerin şikayeti ele almaktan kimin sorumlu olacağını açıkça belirlemesi önemlidir: şikayetin niteliğini kim değerlendirecek, faile uygulanacak uygun yaptırım, mağdurun destek aldığı teyidi ve yaptırımların yürürlüğe konması vb. Projeler, bir GBV odak noktası eğitmiyor veya işe alamıyorsa, en azından şikayet alım kanallarındaki kişileri şikayetleri uygun ve gizli bir şekilde nasıl kaydedecekleri konusunda eğitmelidirler.

Şikayet alındığında, Şikayet Süreci aşağıdakileri sağlamak için uyarlanmalıdır: 7. Bilgilerin Gizliliği: Gizlilik, süreç boyunca esastır. Aksi takdirde, mağdur misilleme ve güvenlik kaybı riskiyle karşı karşıya kalır. GRM veritabanında mağdur hakkında tanımlanabilir hiçbir bilgi saklanmamalıdır. GRM, SEA/SH iddiasıyla ilgili olarak aşağıdakilerden daha fazla bilgi istememeli veya kaydetmemelidir:

- Şikâyetin niteliği (şikâyetçinin doğrudan soru sorulmadan kendi ifadeleriyle söyledikleri).
- Eğer mağdurun bilgisi dahilinde failin projeye bir bağlantısı varsa.
- Mümkünse mağdurun yaşı ve cinsiyeti.
- Mümkünse mağdurun sağlık hizmetlerine sevk edilip edilmediğine dair bilgi.

8. Yukarıdaki bilgileri kaydettikten sonra, şikayet GBV odak noktasına iletilmelidir. Şikayeti soruşturmak için GBV odak noktası tarafından hiçbir girişimde bulunulmamalıdır. Kabul edilmeli ve GBV hizmet sağlayıcılarına derhal yönlendirilmelidir.

9. GRM, mağdurun onayıyla, hem Uygulayıcı Kuruluşu (IA) hem de Dünya Bankası'nı herhangi bir SEA/SH şikayeti konusunda derhal bilgilendirmek için süreçlere sahip olmalıdır. Dünya Bankası raporlama protokolü için Çevresel ve Sosyal Olay Müdahale Araç Setine (ESIRT) bakın.

10. GRM'ye bildirimde bulunma ve hizmetlere erişip erişmeme kararı, sağlanan bilgilere dayanarak kurtulanın takdirinde olmalıdır. Bu nedenle, kurtulan yalnızca hizmetlere erişmek istiyorsa ve resmi bir şikayette bulunmak istemiyorsa, bu da kabul edilmelidir. GM, şikayeti aldıktan hemen sonra şikayetçileri GBV hizmet sağlayıcılarına (projeye ilgili olsun veya olmasın) yönlendirmek için öncelikli olarak görev yapmalıdır. Ayrıca, kurtulanlara ülkenin mevzuatına göre zorunlu bildirim gerekliliği ve gizlilik sınırları hakkında bilgi verilmelidir.

11. GBV hizmet sağlayıcılarını belirlerken, (i) sağlık; (ii) psikososyal; ve (iii) yasal destek konularında destek sağlayabilen kuruluşlara dikkat edilmelidir. Hizmetler küresel standartlara ve yönergelere uymalıdır.

12. Dünya Bankası'ndaki bir raporlama mekanizması aracılığıyla GBV'yi bildiren herhangi bir kurtulan Yatırım Proje Finansmanı (IPF) failin projeye ilişkili olduğu bilinip bilinmemesine bakılmaksızın bakım almalıdır. Bunun nedeni, failin özelliklerinin sıklıkla

Destek hizmetleri başladığında bilinmeyebilir ve başladıktan sonra, bir kurtulan bakıma erişmeye devam edebilmelidir. SEA/SH iddiaları, şikayetin alınmasından itibaren 24 saat içinde ele alınmalıdır. Şikayetçinin onay vermesi durumunda, GRM, Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi'nde belirtildiği gibi disiplin önlemlerinin uygulanıp uygulanmayacağını belirlemek için prosedürleri başlatmalıdır.

11.3. Şikayetin İşlenmesi, Çözümlemesi ve Kapatılması

SEA/SH tipi şikayetlerde Şikayetin İşlenmesi, Çözümlemesi ve Kapatılması aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurularak uyarlanmalıdır:

5. Daha önce açıklandığı gibi, bir şikayet alındığında, proje GRM'sine kaydedilir ve proje düzeyinde GBV odak noktasına ve ardından şikayetçinin rızasıyla ilgili GBV hizmet sağlayıcısına yönlendirilir. Hizmet sağlayıcı, mağdurun rızasıyla hesap verebilirlik işlemlerini başlatır. Mağdur, işverene resmi bir şikayette bulunmak istemezse, şikayet kapatılır. Mağdur şikayete devam ettiğinde, dava proje düzeyinde geliştirilecek olan yerleşik SEA/SH çözüm mekanizması aracılığıyla incelenir ve bir eylem yolu üzerinde anlaşmaya varılır; faili istihdam eden uygun taraf (yani, yüklenici, danışman veya IA) yerel mevzuata, istihdam sözleşmesine ve davranış kurallarına uygun olarak kararlaştırılan disiplin eylemini gerçekleştirir. Yerleşik SEA/SH çözüm mekanizması içinde, eylemin uygun olduğu teyit edilir ve ardından GRM'ye davanın kapatıldığı bildirilir.
6. GBV hizmet sağlayıcısı tarafından mağdura sağlanan destekle ilgili olarak, mağdur merkezli yaklaşımda dava ancak mağdurun artık desteğe ihtiyacı kalmadığında kapatılır.
7. Projenin kapanış tarihinden önce öne çıkan tüm SEA/SH kurtulanları sağlık, psikososyal ve yasal destek için derhal GBV hizmet sağlayıcısına yönlendirilmelidir. Bir projenin SEA/SH vakaları hala açıkken kapanması muhtemelse, proje kapatılmadan önce GBV hizmet sağlayıcısıyla uygun düzenlemeler yapılmalı ve proje kapandıktan sonra uygun bir süre boyunca ve söz konusu desteğin başlatıldığı tarihten itibaren en az iki yıl boyunca kurtulanı desteklemek için kaynaklar sağlanmalıdır. Bunun için fon, kapanış tarihinden sonra proje tarafından sağlanamayacağından, Borçlu tarafından finansman sağlanması, portföydeki uyumlu hedeflere ve bütçe esnekliğine sahip olabilecek diğer projeleri içermesi gibi başka düzenlemeler yapılması gerekecektir veya aşırı durumlarda proje kapanış tarihinin uzatılması gerekebilir.
8. SEA/SH iddiaları için, Hesap Verebilirlik ve Müdahale Çerçevesi bu iddiaların nasıl ele alınacağını (idari soruşturma prosedürleri) ve gerekli davranışların ihlali için disiplin işlemlerinin nasıl belirleneceğini ayrıntılı olarak açıklayacaktır. Bazı SEA/SH iddiaları, mağdurun istekleri doğrultusunda veya ilgili yargı alanındaki zorunlu raporlama gerekliliklerine uygun olarak cezai soruşturma amacıyla yerel veya ulusal makamlara iletilir. Proje ve GBV hizmet sağlayıcıları, mağdurların güvenliği, misillemesi ve emniyetini ele almak için gizli bir şekilde ele alınmasını sağlayacaktır.

Hayatta kalanlara ilişkin tüm veri ve bilgilerin gizliliği ve hayatta kalanlara destek sağlanması ve her bir vakanın çözümüne yönelik tüm süreçlerde gizlilik.

12. Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi

Dünya Bankası tarafından desteklenen bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, mevcut proje düzeyindeki şikayet giderme mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikayet Giderme Servisi'ne (GRS) şikayetlerini iletebilirler. GRS, alınan şikayetlerin projeye ilgili endişeleri gidermek için derhal incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, WB'nin politikalarına ve prosedürlerine uymaması sonucunda zararın meydana gelip gelmediğini veya meydana gelebileceğini belirleyen WB'nin bağımsız Teftiş Paneli'ne şikayetlerini iletebilirler. Şikayetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine getirildikten ve Banka Yönetimi'ne yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletebilir.

Şikayetleri Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Giderme Servisi'ne (GRS) nasıl göndereceğiniz hakkında bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret edin. Şikayetleri Dünya Bankası Teftiş Paneli'ne nasıl göndereceğiniz hakkında bilgi için lütfen şu adresi ziyaret edin: www.inspectionpanel.org.

13. İzleme ve Raporlama

13.1. Faaliyetlerin Uygulanması Sırasında İzleme Raporları

Pasifik Bölgesi için ASET MPA, bu SEF'in ve katılım faaliyetlerini genişleten herhangi bir sonraki belgenin izlenmesi de dahil olmak üzere projenin ilerlemesini ve sonuçlarını izlemek, belgelemek ve iletmek için izleme ve değerlendirme (İ&D) faaliyetlerini destekleyecektir. Projenin genel çevresel ve sosyal performansını belgeleyen izleme raporları Proje Ekibi tarafından hazırlanacak ve Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planında belirtilen genel ilerleme raporlama gerekliliklerinin bir parçası olarak iki yılda bir Dünya Bankası'na sunulacaktır. Bu raporlar, paydaş katılımı ve şikayet yönetimi ile ilgili bir bölüm içerecektir. Bölgesel iletişim, Dünya Bankası da dahil olmak üzere finansman ortaklarının resmi katılımından önce erken ofset sırasında gerçekleşmesi beklenen ilgili faaliyetlerin uygulanmasının ilerlemesine ilişkin faaliyetler, her bir ulusal sistemin belgeleme gerekliliklerine tabi olacaktır.

Bununla birlikte, taahhüt ötesine geçmektir ve bu SEF ile uyumlu yeterli kayıtlar tutulacaktır. Proje GRM aracılığıyla alınan geri bildirimler ve şikayetler toplanacak ve sıklığı ve içeriği finansmanın kapanış aşamasında belirlenecek olan periyodik raporlara dahil edilecektir. Bu, ülke düzeyindeki SEP'lere yansıtılacaktır.

13.2. Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı

Proje, paydaşlara proje performansının belirli yönlerini izleme ve geri bildirim sağlama konusunda çeşitli fırsatlar sunar. Bazı projeler, projeyi veya projeye ilişkili etkileri izlemede üçüncü taraflara bir rol içerir. SEP'ler, proje paydaşlarını (etkilenen topluluklar dahil) veya üçüncü taraf gözlemcileri izleme sürecine dahil etme planlarını açıklamalıdır

proje etkileri ve azaltma programları. Üçüncü tarafların seçilmesine ilişkin kriterler açık olmalıdır. Daha fazla bilgi için Dünya Bankası'nın Üçüncü Taraf İzlemeye İlişkin İyi Uygulama Notu'na bakın.

13.3. Paydaş Gruplarına Raporlama

Bu SEF ve proje düzeyindeki SEP'ler, burada sunulan bilgilerin tutarlı ve en güncel olmasını ve belirlenen katılım yöntemlerinin proje bağlamı ve geliştirmenin belirli aşamalarıyla ilgili olarak uygun ve etkili kalmasını sağlamak için proje uygulaması sırasında periyodik olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Projeye ilgili faaliyetlerde ve programında yapılan herhangi bir büyük değişiklik, SEP'lere gerektiği gibi yansıtılacaktır.

Paydaş katılım faaliyetlerinin sonuçları, çeşitli platformlarda hem etkilenen paydaşlara hem de daha geniş paydaş gruplarına bildirilecektir. Kamuoyu şikayetleri, sorgulamaları ve ilgili olaylarla ilgili üç aylık özetler ve dahili raporlar, ilişkili düzeltici/önleyici eylemlerin uygulanma durumuyla birlikte sorumlu personel tarafından bir araya getirilecek ve projenin üst düzey yönetimine iletilecektir. Üç aylık özetler, hem şikayetlerin ve bilgi taleplerinin sayısını hem de niteliğini ve projenin bunları zamanında ve etkili bir şekilde ele alma yeteneğini değerlendirmek için bir mekanizma sağlayacaktır. Kamuoyu katılım faaliyetleriyle ilgili bilgiler paydaşlara iki olası şekilde iletilebilir: (i) Projenin paydaşlarla etkileşimi hakkında bağımsız bir yıllık raporun yayınlanması ve (ii) Anket platformlarını kullanarak iki yönlü etkileşimi ve geri bildirim ölçeklendirmek için yazılım çözümleri benimsenmesi, tercihen geri bildirim ölçmeyi ve anlamayı kolaylaştırmak için tek bir gösterge paneli kullanılması veya alternatif çevrimiçi platform uygulanabilir), vatandaşların katılımlarıyla yaratılan değişime ilişkin beklentilerini karşılamak için, girdilerini kullanarak iyileştirilmiş kalkınma sonuçlarını kolaylaştırmak.

Bir yararlanıcı geri bildirim göstergesinin düzenli olarak izlenmesi. Gösterge, güncellenen SEP'te belirlenecek ve şunları içerebilir: bir raporlama dönemi içinde (örneğin aylık, üç aylık veya yıllık) gerçekleştirilen telekomünikasyonlar dahil olmak üzere danışma sayısı; bir raporlama dönemi içinde (örneğin aylık, üç aylık veya yıllık) alınan kamu şikayetlerinin sayısı ve öngörülen zaman çizelgesi içinde çözümlenlerin sayısı; yerel, bölgesel ve ulusal medyada yayınlanan/yayınlanan basın materyallerinin sayısı.

14. Ekler

14.1. Şikayet Formları

13.1.1. Şikayet Kayıt Formu

Şikayet / Olay Referans Numarası: (Alıcı ofis / GRM koordinatörü / GRM odak noktası tarafından atanacaktır)			
1	İsim (Şikayetçi anonim kalmakta özgürdür)	Şikayetçilerin Adı/Adları: Kimliğimin açıklanmasını istemiyorum: ☐ Evet ☐ HAYIR Kimliğim iznim olmadan ifşa edilemez: ☐ Evet ☐ HAYIR	
2	İletişim bilgileri (Nasıl iletişime geçilmesini istediğinizi belirtin ve ayrıntıları sağlayın)	Bana şu şekilde ulaşın: Telefon: E-posta: Fiziksel Adres: Diğerleri:	
3	İletişim için tercih edilen dil		
4	Şikayet veya olayın tanımı	Sorun nedir: Nerede oldu: Ne zaman oldu: Nasıl oldu: Kim sebep oldu: Etkisi/Sonucu neydi:	
5	Olay sıklığı	Bir kerelik mi? ☐ Evet. Lütfen’i açıklayın. ☐ Hayır. Lütfen belirtin.	
6	Şikayetinizin çözümü için ne yapılmasını istersiniz?		
İmza:			
Tarih:			
Gönderen:			
Şikayet çözüm durumu:			

14.1.2. Şikayet Kayıt Formu

Şikayet/Olay Referans Numarası:	
Gönderim Tarihi:	
Çözüm için hedef tarih:	
İsim:	
Adres ve iletişim detaylar:	
Şikayet alındı ile:	
Şikayetin Adı Odak Noktası / Koordinatör:	
Açıklaması Şikayet	
Değerlendirmesi Şikayet Seviyesi:	Seviye: Üst yönetime bildirim? ☐ Evet ☐ HAYIR
Şikayeti Çözmek İçin Eylemler	
Delegasyon:	
Eylem(ler)	DSÖ: Ne zaman: Tamamlanmış: ☐ Evet. Tamamlanma tarihi: ☐ HAYIR
Cevap / Çözünürlük:	
Strateji iletişim cevap:	
Bitirmek:	
Tarih:	
Çözüm	
Şikayetçi mi memnun?	☐ Evet ☐ HAYIR Şikayet Odak Noktası / Koordinatörünün Yorumları:
Şikayet kapandı mı?	☐ Evet ☐ HAYIR Hayır ise, Şikayet tekrar iletildi mi? ☐ Evet ☐ HAYIR

14.1.3. Şikayet Alma Formu

Şikayet/Olay Referans Numarası:	
Gönderim Tarihi:	
Şikayetin ele alınması için ilk toplantının hedef tarihi:	
İsim:	
Adres Ve temas etmek detaylar	
Şikayeti alan:	
Şikayet Odak Noktası / Koordinatörünün Adı:	
Temas etmek detaylar ile ilgili Şikayet koordinatörü:	Telefon: E-posta: Adres:

14.1.4. Şikayet Takip Formu

Referans HAYIR	Tarih	Alıcı	Şikayetçi	Açıklaması Şikayet	Öncelik	Adım (1-6)	Aksiyon	Sorumlu çözüm için	Durum (Açık/Kapalı)	Bulgular	Çözünürlük	Tarih Kapalı dışarı	Ek olarak Yorumlar / Takip etmek

14.2. Danışma Tutanaklarını Kaydetmek İçin Şablon

Paydaş (Grup veya Bireysel)	Özeti Geri bildirim	Projenin Yanıtı Uygulama Ekibi	Takip Eylemi/Sonraki Adımlar

14.3. SEP Bütçe Tablosu Örneği

Bütçe kategorileri	Miktar	Birim maliyetler	Kez/ Yıllar	Toplam maliyetler	Notlar
1. Tahmini Personel maaşları* ve ilgili giderler					
1a.Örn. İletişim danışmanı					
1b.Örn. Personelin seyahat masrafları					
1c.Örn. Topluluk İrtibat Görevlileri için tahmini maaşlar					
2. Danışmalar/Katılımcı Planlama, Karar Alma Toplantıları					
2a.Örn. Proje lansman toplantıları					
2b.Örn. Odak gruplarının organizasyonu					
3. İletişim kampanyaları					
3a.Örn. Posterler, el ilanları					
3b.Örn. Sosyal medya kampanyası					
4. Eğitimler					
4a.Örn. PIU ve yüklenici personeli için sosyal/çevresel konularda eğitim					
4b.Örn. PIU ve taşeron personeli için Cinsiyete Dayalı Şiddet (GBV) konusunda eğitim					
5. Faydalanıcı anketleri					
5a.Örn. Proje ortası algı anketi					
5b.Örn. Proje sonu algı anketi					
6. Şikayet Mekanizması					
6a.Örn. GM komitelerinin eğitimi					
6b.Örn. Köylerdeki öneri kutuları					
6c.Örn. GM iletişim materyalleri					
6d. Örn. Şikayet araştırmaları/saha ziyaretleri					
6e. Örn. GM Bilgi Sistemi (kurulum veya bakım)					
6f. Diğer GM Lojistik Maliyetleri					
7. Diğer giderler					
7a. ...					
TOPLAM PAYDAŞ KATILIM BÜTÇESİ:					

13.4. İzleme ve Raporlama Tablosu Örneği (SEP düzeyi)

Anahtar değerlendirme sorular	Belirli Değerlendirme soruları	Potansiyel Göstergeler	Veri Toplama Yöntemleri
Genel Müdür.Neye ölçüde sahip olmak projeden etkilenen partiler oldu ile sağlanan erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sorunları gündeme getirmek ve şikayetler? uygulanması ajans yanıt verdi ve yönetilen böyle şikayetler mi var?	- Projeden etkilenen taraflar sorun ve şikayetlerini dile getiriyor mu? - Şikayetler ne kadar hızlı/etkili bir şekilde çözülüyor?	- GM ve/veya geri bildirim mekanizmalarının kullanımı - İlgili kurumlardan bilgi talepleri. - Öneri kutularının kullanımı köyler/proje Topluluklar. - Şikayet sayısı işçiler tarafından yetiştirildi, çalışanların cinsiyetine ve işyerine göre ayrıştırılmış, bir belirtilen zaman dilimi. - Proje alanlarında bildirilen SEA/SH vakalarının sayısı, sağlık nedeniyle sevk edildi, Yürürlükteki sevk sürecine göre sosyal, yasal ve güvenlik desteği (varsa) - Şikayet sayısı (i) açılmış, (ii) 30 günden fazla süredir açık kalmış, (iii) çözülmüş, (iv) kapatılmış ve (v) şartları karşılayan yanıt sayısı Şikayetçiler, raporlama döneminde tarafından ayrıştırılmış şikayet kategorisi, Şikayetçinin cinsiyeti, yaşı ve bulunduğu yer.	Kayıtlar uygulayıcı kuruluş ve diğer ilgili kuruluşlar
Paydaş nişanlanmak darbe Açık. proje tasarım Ve uygulama Nasıl oldu? nişanlanmak faaliyetler yapıldı fark proje tasarımı Ve uygulama ?	- Projeye ilgi ve destek var mıydı? - Alınan geri bildirimler doğrultusunda proje tasarımı ve uygulaması sırasında herhangi bir ayarlama yapıldı mı? - Öncelik bilgisi proje döngüsü boyunca ilgili taraflara açıklandı mı?	- Paydaşların aktif katılımı aktiviteler - Eylem sayısı alınan geri bildirimlere yanıt olarak zamanında alındı danışma sırasında projeli oturumlar etkilenen taraflar. - Sayı danışma toplantıları ve kamuoyu tartışmaları geri bildirimin olduğu yer ve tavsiye	Paydaş Danışma Katılımı Sayfalar/Tutanaklar Değerlendirme formları Yapılandırılmış anketler Proje sonuçlarına ilişkin sosyal medya/geleneksel medya girişleri

		Alınanlar proje tasarımına yansıtılır ve Uygulama. Sayısı parçalanmış nişan seansları Projede risk altındaki gruplara odaklanıldı.	
Uygulama verimlilik. Paydaş mıydık? nişanlanmak etkili faaliyetler içinde Uygulama?	- Faaliyetler planlandığı gibi uygulandı mı? Neden veya neden uygulanmadı? - Paydaş katılım yaklaşımı parçalanmış grupları kapsıyor muydu? Neden veya neden değil?	- SEP yüzdesi Uygulanan faaliyetler. - Başlıca engeller paydaşla özdeşleşen katılım Temsilciler. - Ayarlama sayısı paydaş katılım yaklaşımında yapılmıştır projeleri iyileştirmek Ulaşım, kapsayıcılık ve etkinlik.	İletişim Stratejisi (Danışma Programı) Periyodik Odak Grubu Tartışmalar Savunmasız Gruplar veya temsilcileriyle yüz yüze görüşmeler ve/veya Odak Grup tartışmaları