

TÜRKİYE KAMU VE BELEDİYELERE YÖNELİK YENİLENEBİLİR ENERJİ PROJESİ (KABYEP)

Aksaray Belediyesi 3129,3 kWp /2600,0 kWe Güneş (Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Mart, 2025

Alt Proje Bilgileri	
Alt Proje	Detaylar
Adı	Türkiye Kamu ve Belediyelere Yönelik Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) Aksaray Belediyesi 3129,3 kWp /2600,0 kWe Güneş (Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP)
Proje Sahibi / Alt Kredilenen	Aksaray Belediyesi
Finansal Aracı	İller Bankası A.Ş (İLBANK)
Hazırlayan	Ardea Enerji Mühendislik & Danışmanlık

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

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

REVİZYON GEÇMİŞİ

Versiyon No	Versiyon	Tarih	Hazırlayan	Sunulan Kurum
01	İlk Taslak	18 Ekim 2024	Ardea Proje&Danışmanlık	ILBANK
02	Taslak	04 Aralık 2024	Ardea Proje&Danışmanlık	ILBANK
03	Taslak	11 Mart 2025	Ardea Proje&Danışmanlık	ILBANK

İçindekiler

YÖNETİCİ ÖZETİ	1
1. GİRİŞ	3
2. PAYDAŞ KATILIM PLANININ AMAÇLARI	5
3.1. Yöntem.....	8
3.2. Alt projeden Etkilenen Taraflar	9
3.4. Diğer İlgili Taraflar	12
4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	14
4.1. Alt-Proje Hazırlığı Sırasında Paydaş Katılımının Özeti	14
4.2. Paydaş Katılım Planı.....	15
4.3. Proje Paydaş İhtiyaçlarının Özeti ve Paydaş Katılımı ve Geri Bildirimi için Yöntemler, Araçlar ve Teknikler	18
4.3.1. Kamu / Topluluk Toplantıları	18
4.3.2. Medya İletişimi	18
4.3.3. İletişim Materyalleri.....	18
4.3.4. Medya, yerel temsilciler için proje sahası gezileri.....	19
4.3.5. Bilgi Masaları.....	19
4.3.6. Hassas grupların görüşlerini dikkate alma stratejisi	19
4.3.7. Bilgilendirme süreci.....	19
5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	21
5.1. Kaynaklar.....	21
5.2. Yönetim işlevleri ve sorumluluklar	21
6. ŞİKAYET MEKANİZMASI	23
7. İZLEME VE RAPORLAMA	29
7.1. PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına Dair Özet.....	29
7.1.1. Paydaşlarla Etkileşime Yönelik Göstergeler	29
7.1.2. Şikayet Mekanizması için Göstergeler	30
7.2. Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Raporlaması	30
EKLER.....	31
Ek A: Örnek Şikayet Bildirim Formu	31
Ek B: Örnek Şikayet Kapatma Formu	32
Ek C: Örnek Kilit Bilgi Sağlayıcı Görüşme Formu (Tekil Paydaş Görüşmeleri İçin)	34
Ek D: Örnek İstişare Formu (Paydaş İstişare Toplantısı için)	43
EK E- Muvafakatname ve Fotoğraflar.....	44

Tablo Listesi

Tablo 1. Paydaş Grupları	12
Tablo 2. Paydaş Katılım Planı	16
Tablo 3. PKP Uygulamasındaki Temel Aktörlerin/Paydaşların Rol ve Sorumlulukları	21
Tablo 4. Aksaray Belediyesi İletişim Bilgileri	23
Tablo 5. Şikayet Mekanizması Akış Şeması.....	27

Şekil Listesi

Şekil 1. Alt Projenin Sosyal Etki Alanı	7
Şekil 2. En Yakın Tesis ve Yerleşim Yerleri	7
Şekil 3. Aksaray Belediyesi Şikayetlerin Alınması İçin Web Sitesi Ekran Görüntüsü	24

KISALTMALAR

CDS	Cinsiyete Dayalı Şiddet
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇSC	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DB	Dünya Bankası
DBG	Dünya Bankası Grubu
DİT	Diğer İlgili Taraflar
EA	Etki Alanı
ENH	Enerji Nakil Hattı
GES	Güneş Enerji Santrali
İLBANK	İller Bankası A.Ş.
İYP	İşgücü Yönetim Planı
KABYEP	Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP)
KSS	Kurumsal Sosyal Sorumluluk
MEDAŞ	Meram Elektrik Dağıtım A.Ş.
MEGM	Milli Emlak Genel Müdürlüğü
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PİT	Paydaş İstişare Toplantısı
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
SG	Sağlık ve Güvenlik
ŞM	Şikâyet Mekanizması
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
TEİAŞ	Türkiye Elektrik İletim A.Ş.
UFK	Uluslararası Finans Kurumu
UFKL	Uluslararası Finans Kuruluşları
YE	Yenilenebilir Enerji
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

YÖNETİCİ ÖZETİ

Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) (bundan sonra “Proje” olarak anılacaktır), Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti’nin kamu sektöründe Yenilenebilir Enerji (YE) kullanımını artırmasını desteklemeyi amaçlamaktadır. Proje, merkezi hükümet binaları ve belediyelere odaklanarak kamu tesislerinde dağıtık YE pazarının genişletilmesine katkıda bulunacak, kamu sektörünün sürdürülebilir enerji çözümlerini kullanmada liderlik göstermesine yardımcı olacak ve ülkenin iklim değişikliği taahhütlerini yerine getirmesine ve enerji güvenliğini artırmasına katkı sağlayacaktır.

KABYEP, belediyelerde yenilenebilir enerji teknolojilerinin uygulanmasını desteklemek amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İller Bankası A.Ş. (İLBANK), finansal aracılık rolünü üstlenmektedir. Yenilenebilir enerji kurulumları öncelikle kamu tesislerinin (yani idari binalar, su temini ve su arıtma tesisleri, kamu aydınlatmaları vb.) toplam enerji tüketimini dengelemek ve böylece belediyelerin enerji faturalarını azaltmak için kullanılacaktır.

İLBANK, 24 Aralık 2023 itibarıyla yürürlüğe giren Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) oluşturmuştur. ÇSYS, Dünya Bankası’nın (DB) 2018 tarihli Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC) ve bu çerçevede yer alan Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS’ler) ile uyumludur. Aynı zamanda, İLBANK’ın iş birliği yaptığı diğer Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK’ler) tarafından belirlenen çevresel ve sosyal politika ve standartlarla da uyumludur. Bu sistem, İLBANK tarafından UFK’lar aracılığıyla finanse edilen tüm projeler ve alt projelere uygulanacaktır.

ÇSYS, UFK’lar tarafından finanse edilen projeler ve alt projelerin çevresel ve sosyal (ÇS) risklerinin ve etkilerinin sistematik olarak belirlenmesini, değerlendirilmesini, yönetilmesini, izlenmesini ve raporlanmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu süreç, projelerin kredi süresi boyunca ulusal mevzuat, Türkiye’nin taraf olduğu uluslararası anlaşmalar ve Dünya Bankası’nın ÇS standartları doğrultusunda sürekli olarak uygulanacaktır. ÇSYS’nin kritik bir unsuru olarak, İLBANK UFK’lar tarafından finanse edilen tüm projelere ve alt projelere uygulanacak bir ÇS Politikası benimsemiş ve yayımlamıştır.

KABYEP kapsamında finanse edilecek projelerden biri, Aksaray Belediyesi tarafından yürütülecek 3129,3 KWP/2600,0 KWE kurulu güce sahip yenilenebilir enerji tesisinin

kurulmasını içermektedir. Bu tesisin yılda 5.568 MWh elektrik üretmesi beklenmektedir. Proje, 4.640'tan fazla hanenin enerji ihtiyacını karşılayacak, belediyenin 30 yıl içinde 11,5 milyon avrodan fazla enerji tasarrufu yapmasını sağlayacak ve her yıl 1.182 ton CO₂ emisyonunun önlenmesine katkıda bulunacaktır.

Proje sahası, Türkiye'nin Aksaray ilinde, Kurtuluş Mahallesi'nde yer almaktadır. Bu güneş enerji santrali projesi, Türkiye'nin yenilenebilir enerji kaynaklarının ülkenin enerji bileşimindeki payını artırmaya yönelik iddialı planının bir parçasıdır. Proje sahası, Aksaray Belediyesi tarafından tahsis edilen 4 hektarlık bir alan üzerine kurulacaktır. Kullanılacak güneş panelleri yüksek kaliteli olup 30 yıllık bir ömre sahiptir. Aksaray Belediyesi, alt projenin tüm inşaat ve işletme süreçlerini yönetecek ve yenilenebilir enerji tesisinin KABYEP kapsamında etkin bir şekilde uygulanmasını ve işletilmesini sağlayacaktır.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), alt projeden etkilenen ve projeye ilgilenen taraflara zamanında, erişilebilir ve ilgili bilgilerin sağlanmasını ve böylece alt projeye ilgili görüş ve endişelerini ifade etme fırsatı bulmalarını sağlamayı amaçlamaktadır.

PKP, Aksaray Belediyesi'nin tüm paydaşları belirlemesine, alt projeden nasıl etkileneceklerini anlamasına ve alt projeyi katılımcı ve topluma duyarlı bir şekilde yürütmesine yardımcı olacak sistematik bir yaklaşım oluşturur. Özellikle projeden doğrudan etkilenen taraflarla sürekli ve yapıcı bir ilişki kurulmasını ve sürdürülmesini sağlar.

Ayrıca, PKP paydaşların alt projeye olan ilgisini ve desteğini değerlendirmekte, Aksaray Belediyesi ekibinin paydaşlarla ilişkilerini yönlendirmekte ve paydaşların görüşlerinin alt proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansında dikkate alınmasını sağlamaktadır.

PKP, alt projeye ilişkin çevresel ve sosyal riskler ile etkiler hakkında ilgili bilgilerin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bir formatta sunulmasını sağlamak için tasarlanmıştır.

1. GİRİŞ

KABYEP, Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti'nin kamu sektöründe yenilenebilir enerji (YE) kullanımını artırmasını desteklemeyi amaçlamakta olup, merkezi hükümet binaları ve belediyelere odaklanmaktadır. Proje, kamu tesislerinde dağıtık YE pazarının genişletilmesine katkı sağlayacak, kamu sektörünün sürdürülebilir enerji çözümleri kullanarak liderlik göstermesine yardımcı olacak, ülkenin iklim değişikliği taahhütlerini yerine getirmesine ve enerji güvenliğini artırmasına destek olacaktır. Aksaray Belediyesi, KABYEP kapsamında finansman sağlanan alt projelerden birinin yararlanıcılarından biridir. Bu nedenle, paydaş katılım sürecini ve şikâyet mekanizması yönetimini tanımlamak amacıyla bu plan hazırlanmıştır.

KABYEP, belediyelerde yenilenebilir enerji teknolojilerinin uygulanmasını desteklemek amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İller Bankası A.Ş. (İLBANK), finansal aracılık görevini üstlenmektedir. Yenilenebilir enerji sistemleri öncelikle kamu tesislerinin (idari binalar, su temini ve su arıtma tesisleri, kamu aydınlatmaları vb.) genel enerji tüketimini dengelemek ve böylece belediyelerin enerji faturalarını azaltmak için kullanılacaktır.

Aksaray Belediyesi tarafından yürütülen alt proje, İLBANK tarafından gerçekleştirilen Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirmesi 'ne (ÇS Risk Tarama Süreci) göre orta risk seviyesinde sınıflandırılmıştır. Alt proje kapsamında yer alan görevlerden biri, İLBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) ve Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC) doğrultusunda bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ile Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlamaktır. Bu süreçte, ilgili Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS'ler), Dünya Bankası Grubu (DBG) Genel Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Kılavuzları, Sektörel Kılavuzlar ve Türkiye'de yürürlükte olan ulusal mevzuat dikkate alınacaktır.

Aksaray Belediyesi, paydaş katılım faaliyetlerinden ve şikâyetlerin çözümünden sorumludur ve alt projenin kapsayıcı ve katılımcı bir şekilde yürütülmesini sağlamakla yükümlüdür. Rekabetçi ihale süreciyle seçilecek yüklenici firma, güneş enerji santralinin inşaat, lojistik, tasarım, test, devreye alma ve geçici kabul süreçlerinden sorumlu olacaktır. Dünya Bankası tarafından atanan kontrol danışmanı, belediye, yüklenici firma ve İLBANK dâhil olmak üzere alt projede yer alan tüm taraflara rehberlik etmekle yükümlüdür.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Aksaray Belediyesi 3129,3 kWp / 2600,0 kWe güneş (fotovoltaik) enerji santrali alt projesi için hazırlanmış bir eylem planıdır ve paydaşlarla etkili iletişim ve etkileşim yöntemlerini belirlemektedir.

Aksaray Belediyesi'ne ait ve Aksaray ili Kurtuluş Mahallesi'nde yer alan 3129,3 kWp / 2600,0 kWe kurulu güce sahip güneş enerji santrali projesi, yılda 5.568 MWh elektrik üreterek 4.640'tan fazla hanenin enerji ihtiyacını karşılayacaktır. Alt proje, belediyenin 30 yıl boyunca 11,5 milyon avrodan fazla enerji tasarrufu yapmasını sağlayacak ve her yıl 1.182 ton CO₂ emisyonunun atmosfere salınımını önleyecektir.

Bu PKP'nin temel amacı, alt proje sahibi olan Aksaray Belediyesi ile Projeden Etkilenen Kişiler (PEK), Diğer İlgili Taraflar (DİA) ve hassas gruplar arasında sürekli ve yapıcı bir diyalog kurmak ve sürdürmektir. Aksaray Belediyesi, alt projelere ilişkin gerekli katılım faaliyetlerini iyi uluslararası uygulamalar doğrultusunda gerçekleştirmeye tamamen bağlıdır.

PKP, Aksaray Belediyesi'nin paydaşlarla nasıl etkileşimde bulunacağını belirleyen bir yol haritası sunmaktadır ve alt projenin şeffaf, kapsayıcı, duyarlı ve iş birliğine dayalı bir şekilde yürütülmesine katkıda bulunmaktadır. Paydaş katılım faaliyetleri, çevresel ve sosyal değerlendirmelere katkı sağlayarak, alt projeyle ilgili paydaşların endişelerini belirlemeye ve bu etkilerin ve endişelerin etkin bir şekilde çözülmesine yardımcı olacaktır.

2. PAYDAŞ KATILIM PLANININ AMAÇLARI

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), projeden etkilenen taraflar, diğer ilgili taraflar ve hassas gruplardan oluşan "paydaşlara" ilgili, zamanında ve erişilebilir bilgiler sağlanmasını garanti altına almak için oluşturulmuştur. Böylece, alt proje ve etkileri hakkında görüş ve endişelerini ifade etme fırsatı sunulmaktadır.

Aksaray Belediyesi Paydaş Katılım Planı'nın Amaçları:

- Aksaray Belediyesi'nin tüm paydaşları belirlemesine ve alt projeden nasıl etkileneceklerini anlamasına yardımcı olacak sistematik bir yaklaşım oluşturmak ve alt projenin kapsayıcı ve topluma duyarlı bir şekilde uygulanmasını sağlamak amacıyla paydaşlarla sürekli ve yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmek;
- Paydaşların alt projeye olan ilgisini ve desteğini değerlendirmek, alt proje tasarımına ve çevresel-sosyal performansına paydaşların görüşlerini dâhil etmeyi sağlamak, ayrıca kurulum ve işletme sürecinde Aksaray Belediyesi ekibinin paydaşlarla olan ilişkilerini yönlendirmek;
- Alt proje süresince potansiyel etkiler yaratabilecek konular hakkında tüm paydaşlarla etkili ve kapsayıcı bir etkileşim sağlamak ve bu etkileşimi sürdürülebilir kılmak;
- Alt projenin çevresel ve sosyal riskleri ile etkileri hakkında ilgili bilgileri paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun formatta sunmak;
- Tüm paydaşlara, sorunlarını ve şikâyetlerini dile getirebilecekleri erişilebilir ve kapsayıcı bir mekanizma sunmak ve Aksaray Belediyesi'nin bu şikâyetlere yanıt vermesini ve yönetmesini sağlamak.

Paydaş katılımı, geniş bir paydaş yelpazesine sahip olan alt projelerin başarılı bir şekilde tamamlanmasında kritik bir rol oynamaktadır. Bu paydaşlar yerel halktan, hassas gruplardan, kamu kurumlarından ve sivil toplum kuruluşlarından oluşmaktadır. PKP, paydaş katılımı için bir çerçeve sunarak farklı paydaş gruplarıyla etkileşim zamanlamasını ve yöntemlerini ayrıntılı olarak belirler. PKP yalnızca farklı paydaş gruplarını belirlemekle kalmaz, aynı zamanda onların ihtiyaçlarını ve koşullarını da değerlendirerek alt projeden nasıl etkilendiklerini analiz eder.

PKP, özellikle dezavantajlı veya hassas bireyler veya gruplara özel önem vermekte ve bu grupların paydaş katılım faaliyetlerine nasıl dâhil edileceğini belirlemektedir. Paydaşların temel

özellikleri ve ilgi alanları dikkate alınarak, farklı paydaşlar için uygun olan katılım ve istişare seviyeleri tanımlanmıştır. Bu süreçte, tüm paydaşlarla etkileşim şekli belirlenirken, bu etkileşimin getirdiği fırsatlar ve riskler de göz önünde bulundurulmaktadır.

PKP, Aksaray Belediyesi'nin alt proje kapsamında yürüttüğü diyalogların şeffaf, duyarlı ve kapsayıcı olmasını sağlayan bir çerçeve sunar. Alt projenin tüm paydaşlarla ayırım gözetmeksizin kapsayıcı bir şekilde yürütülmesine olanak tanır.

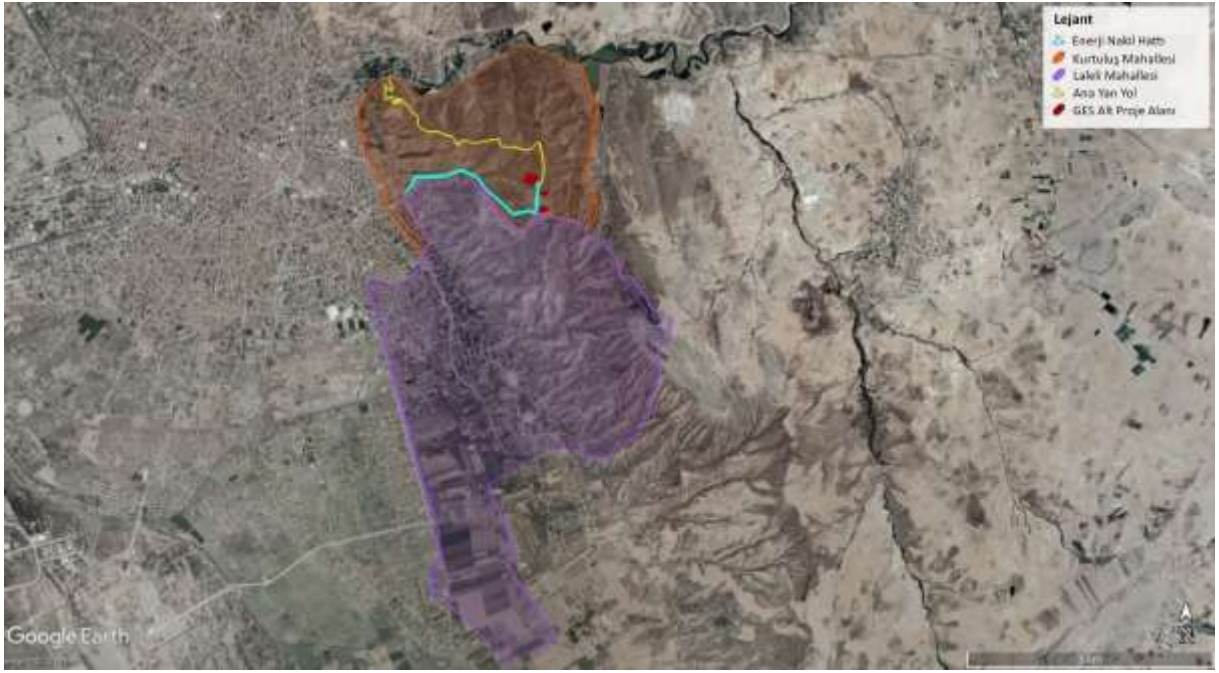
PKP'nin Uygulanmasıyla Şu Sonuçlar Elde Edilecektir:

- Alt projeden etkilenecek tarafların projeyi doğru anlamaları sağlanacak, özellikle potansiyel olarak etkilenecek bölgelerde yaşayan toplulukların, alt projenin herkes için faydalı olduğunu tam olarak kavramaları garanti altına alınacaktır;
- Alt projeye veya paydaşlara yönelik risk oluşturabilecek konuların erken tespit edilmesi sağlanacaktır;
- Etki azaltıcı tedbirlerin uygun (yeterli, uygulanabilir, zamanında, etkili ve verimli) olmasını sağlamak için gerekli önlemler alınacaktır;
- Alt proje ile yerel topluluklar arasında uzun vadeli bir iletişim sistemi kurulacak ve bu sistem her iki taraf için de fayda sağlayacaktır. Bu kapsamda, paydaş katılım stratejisi ile tüm paydaş gruplarına (örneğin, yerel topluluklara) ulaşılacak, alt projenin sağlayacağı faydalar net bir şekilde aktarılacak ve alt projeye yönelik yanlış anlamalardan kaynaklanabilecek sosyal riskler en aza indirilecektir.

PKP'nin paydaşlarla iletişim stratejisi, paydaşların endişelerini dile getirebilecekleri ve şikâyetlerini iletebilecekleri mekanizmaları tanımlar. Aynı zamanda, bu endişe ve şikâyetlere nasıl yanıt verileceğini ve bunların nasıl zamanında ve uygun şekilde çözüleceğini de belirler.

Alt projenin sosyal etki alanı ve en yakın yerleşim yerleri ile tesisler Şekil 1 ve Şekil 2'de gösterilmektedir.

Şekil 1.Alt Projenin Sosyal Etki Alanı



Şekil 2. En Yakın Tesis ve Yerleşim Yerleri



3. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

Paydaş haritalama sürecinde, Alt Projenin etkilerinin niteliği belirlenmiş, paydaşlarla kurulacak ilişkilerin yöntemleri ve sıklıkları oluşturulmuştur.

Alt Projeden farklı veya orantısız şekilde etkilenebilecek ya da katılım ve geliştirme süreçlerine katılmada zorluk yaşayabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşları belirlemek için özel çaba gösterilmesi önemlidir. Paydaş belirleme sürekli bir süreç olup düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gerekmektedir.

3.1. Yöntem

En iyi uygulama yaklaşımlarını sağlamak amacıyla, proje kapsamında aşağıdaki paydaş katılım ilkeleri uygulanacaktır:

- **Açıklık ve proje yaşam döngüsü yaklaşımı:** Proje için kamu istişareleri, proje döngüsü boyunca düzenlenecek olup, dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya baskıdan uzak, şeffaf bir şekilde yürütülecektir.
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Tüm paydaşlara uygun formatta geniş çapta bilgi sağlanacak, paydaş geri bildirimlerinin iletilmesine fırsat tanınacak ve yorumlar ile endişeler analiz edilerek ele alınacaktır.
- **Kapsayıcılık ve duyarlılık:** Paydaş belirleme süreci, iletişimi güçlendirmek ve proje döngüsü boyunca etkili ilişkiler kurmak amacıyla gerçekleştirilecektir. Projenin katılım süreci kapsayıcı olacaktır. Tüm paydaşların her zaman istişare ve proje uygulama süreçlerine katılmaları teşvik edilecektir. Tüm paydaşlara eşit bilgi erişimi sağlanacaktır. Katılım yöntemlerinin seçiminde paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık temel ilke olarak benimsenmiştir. Projeden faydalanamama riski taşıyan hassas gruplar ile farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilecektir.
- **Esneklik:** Sosyal mesafe, kültürel bağlam veya yönetim faktörleri geleneksel yüz yüze katılımı zorlaştırıyorsa, proje kapsamında alternatif katılım yöntemleri, internet veya telefon tabanlı iletişim kanalları kullanılacaktır.

ÇSS 10'a uygun olarak, proje kapsamında hem projeden etkilenen taraflar hem de projeden etkilenme ihtimali bulunan diğer ilgili taraflar dikkate alınarak paydaşlar belirlenmiştir. Bu doğrultuda, paydaşlar "projeden etkilenen taraflar" ve "ilgili taraflar" olarak kategorize edilmiştir.

3.2. Alt projeden Etkilenen Taraflar

Paydaş, alt projeden etkilenebilecek veya alt proje ve etkileriyle ilgisi olabilecek herhangi bir kişi, kurum veya grup olarak tanımlanır.

“Projeden etkilenen taraflar” terimi, fiziksel çevre, sağlık, güvenlik, kültürel uygulamalar, refah veya geçim kaynakları açısından alt projeden doğrudan etkilenen veya risk altında olan bireyleri veya grupları içerir. Bu paydaşlar arasında yerel topluluklar da bulunabilir.

Alt projenin Sosyal Etki Alanı (EA), Kurtuluş ve Laleli mahallelerinden oluşmaktadır. Bu mahalleler, proje sahasına yakınlıkları ve çevresel ve sosyal altyapı unsurları (sağlık hizmetleri ve atık toplama gibi) üzerindeki potansiyel etkileri nedeniyle seçilmiştir. Kurtuluş Mahallesi, alt projenin uygulanacağı yer olup idari, sosyal ve ekonomik etkiler ile paydaş katılım faktörleri nedeniyle etki alanına dahil edilmiştir. Laleli Mahallesi ise proje sahasına yakınlığı ve inşaat aşamasında sağlık hizmetleri, alışveriş ve restoranlara yönelik talepte beklenen artış nedeniyle değerlendirilmiştir.

Ayrıca, proje alanının mera veya tarımsal faaliyetler için kullanılmadığı doğrulanmıştır; bu nedenle, bu faktörler ne Kurtuluş ne de Laleli Mahallesi için sosyal etki belirleyicisi olarak görülmemektedir. Ana yol güzergahında zarar görebilecek konut, okul veya PKP tankı gibi herhangi bir altyapı unsurunun bulunmadığı tespit edilmiştir. Şekil 2’de görüldüğü üzere, Aksaray Belediyesi Kılıçarslan Sosyal Tesisi ve 2. Kılıçarslan Türbesi, alt proje güzergahı üzerindeki hassas alıcılar olarak değerlendirilmiştir.

Ayrıca, proje sahası içinde 9 Ada, 161 Parsel üzerinde bir yerel sakinin köpeklerini (Aksaray Malaklısı) barındırdığı tespit edilmiştir. Bu durumun belirlenmesi üzerine belediye yetkilileri ilgili kişiyle iletişime geçerek alanın güneş enerjisi projesi için tahsis edildiğini ve bu amaç için uygun olmadığını kendisine iletmiştir. Görüşmeler yapıcı bir şekilde gerçekleştirilmiş, bölge sakinlerinin durumu anlaması sağlanırken, hayvanların refahı da dikkate alınmıştır. Sürecin sorunsuz ilerlemesini sağlamak için, belediye Malaklı köpeklerinin daha uygun bir alana taşınması gerekliliği hakkında detaylı bilgi sağlamış ve kişi bu taşınmayı kabul ederek resmi bir muvafakat belgesi imzalamıştır. Belediyenin lojistik destek sağlamasıyla, köpeklerin uygun bir alana güvenli bir şekilde taşınması koordine edilmiştir. Böylece proje alanı doğru bir şekilde değerlendirilirken, hayvanların yaşam koşulları da göz önünde bulundurulmuştur. İlgili muvafakat belgesi ve fotoğraflar Ek-E’de sunulmaktadır.

Kurtuluş ve Laleli mahallelerinin nüfus, ekonomi, sosyal ve fiziksel altyapı özellikleri, Ekim 2024’te Kurtuluş ve Laleli muhtarlarıyla yapılan görüşmeler sonucunda belirlenmiştir.

Projeden etkilenen taraflar arasında iş birliği ve istişare içinde bulunulacak bireyler, gruplar ve topluluklar şunlardır:

- Kurtuluş Mahallesi
- Laleli Mahallesi
- Alt proje alanına yakın tesisler ve kültürel yapılar (Aksaray Belediyesi Sosyal Tesisi, 2. Kılıçarslan Türbesi)

Alt projeden etkilenen taraflar, Şekil 1'de Kurtuluş ve Laleli Mahalleleri ve Şekil 2'de alt proje alanına yakın tesisler ve kültürel yapılar olarak belirlenmiştir.

3.3. Dezavantajlı / Hassas Bireyler veya Gruplar

Alt projenin potansiyel etkisi altındaki topluluklarda, doğrudan paydaşlar bulunmakta olup, bunlardan bazıları hassas gruplar içinde yer alabilir. Dezavantajlı veya hassas bireyler ya da gruplar, genellikle endişelerini dile getiremeyen, alt projenin etkilerini tam olarak anlayamayan veya proje bilgilerine ulaşma ve istişare süreçlerine katılma konusunda belirli kısıtlamalara sahip kişilerden oluşmaktadır. Bu kısıtlamalar, dil farklılıkları, etkinliklere ulaşım eksikliği, mekânların erişilebilirliği, istişare sürecini anlama eksikliği veya bilgiye erişim zorlukları ile ilgili olabilir. Hassas gruplar, alt projenin olumsuz etkilerinden orantısız bir şekilde etkilenebilir.

Hassas bireyler/gruplar arasında mülteciler, kadın hane reisleri, engelli bireyler, kronik hastalığı olanlar veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler ve 65 yaş üstü bireyler yer almaktadır. Bu gruplar, önemli paydaşlar olup, onların paydaş katılım faaliyetlerine tam olarak katılımını sağlamak için dil, erişim, mekân ve zaman açısından uygun katılım yöntemleri geliştirmek bir öncelik olacaktır. Ayrıca, bu grupların genellikle bilgileri nasıl ve hangi medya ve diller aracılığıyla edindikleri göz önünde bulundurulmalı ve onlarla hâlihazırda çalışan kuruluşlar belirlenerek, bu kuruluşlarla iş birliği yapılmalıdır.

Bunun yanı sıra, alt proje kapsamında dezavantajlı/hassas grupların diğer paydaş gruplarıyla eşit koşullarda paydaş katılım faaliyetlerine katılımı beklenmektedir. Bu grupların katılımı, görüşleri ve ihtiyaçları, alt projenin tasarım ve uygulama süreçlerini şekillendirecektir.

Alt Proje Kapsamında Hassas Bireyler/Gruplar:

- **Engelli bireyler:** İnşaat faaliyetleri, erişim yollarını kesintiye uğratabilir ve hareket kabiliyetini kısıtlayabilir. Engelli bireylerin, katılım faaliyetlerine erişim açısından özel gereksinimleri olabilir. Etkilenen alanlar (EA) içinde engelli bireyler ve özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler bulunmaktadır. Kurtuluş ve Laleli Mahalleleri muhtarlarından alınan verilere göre, Kurtuluş Mahallesi'nde 20, Laleli Mahallesi'nde ise 40 engelli birey bulunmaktadır.
- **65 yaş üstü bireyler:** İnşaat faaliyetleri, yaşlı bireylerin günlük rutinlerini ve temel hizmetlere erişimlerini zorlaştırarak rahatsızlık veya stres yaratabilir. Bu bireylerin de katılım faaliyetlerine erişim konusunda özel ihtiyaçları olabilir. Kurtuluş ve Laleli Mahalleleri muhtarlarından alınan verilere göre, Kurtuluş Mahallesi'nde 150, Laleli Mahallesi'nde ise 220 kişi 65 yaş üstüdür.
- **Göçmenler ve Mülteciler:** Mülteciler, zorlu yaşam koşulları ve sınırlı kaynaklara sahip olmaları nedeniyle alt projenin etkilerine karşı daha savunmasız olabilirler. Yasal statüleri ve belirli hizmetlere erişim eksikliği, onları daha da hassas hale getirebilir. Kurtuluş ve Laleli Mahalleleri muhtarlarından alınan verilere göre, Kurtuluş Mahallesi'nde 150, Laleli Mahallesi'nde ise 30 mülteci bulunmaktadır. Kurtuluş Mahallesi'nde 5 Suriyeli hane, 5 Özbek hane ve yaklaşık 10 Afgan hane bulunmaktadır. Laleli Mahallesi muhtarı, mültecilerin milliyetleri hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olmadığını belirtmiştir.
- **Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan bireyler:** İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan trafik yoğunluğu, altyapıya zarar verilmesi gibi durumlar, temel hizmetlere erişimi zorlaştırarak sağlık sorunlarını artırabilir veya rahatsızlık yaratabilir. Kurtuluş ve Laleli Mahalleleri muhtarlarından alınan verilere göre, Kurtuluş Mahallesi'nde 10, Laleli Mahallesi'nde ise 15 kişi kronik hastalığa sahip veya özel bakıma ihtiyaç duymaktadır.
- **Kadın hane reisleri:** Kadın hane reisleri, özel ihtiyaçlara sahip olabilir ve istişare süreçlerine katılım konusunda sınırlamalar yaşayabilir. Kurtuluş ve Laleli Mahalleleri muhtarlarından alınan verilere göre, Kurtuluş Mahallesi'nde 5, Laleli Mahallesi'nde ise 20 kadın hane reisi bulunmaktadır.

3.4. Diğer İlgili Taraflar

Diğer ilgili taraflar, konumları, doğal veya diğer kaynaklara yakınlıkları veya alt projede yer alan sektör veya taraflar nedeniyle alt projeye ilgi duyabilecek bireyler, gruplar ve diğerlerini içerir. Bunlara yerel hükümet yetkilileri, toplum liderleri, medya ve sivil toplum örgütleri, özellikle etkilenen topluluklarda veya onlarla birlikte çalışanlar dahil olabilir.

Aksaray İlinde yerel ve ulusal düzeyde düzenli bilgi sağlamak için medya paydaşlarıyla düzenli ilişkiler sürdürmek yeterlidir. Her durumda, medya halkı bilgilendirmede ve alt projeye ilişkin kamu algısını oluşturmada önemli bir rol oynar.

Alt proje kapsamındaki paydaş grupları Tablo 1’de aşağıdaki gibidir.

Tablo 1.Paydaş Grupları

Paydaş Grubu	Etkilerin/Risklerin Sebebi	İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
Projenin Etkilenen Taraflar	Yerel topluluklar (Kurtuluş ve Laleli Mahallesi)	Yüksek	Yüksek
	Sosyal Tesis, İşletmeler (Aksaray Belediyesi 2.Kılıçarslan Sosyal Tesisleri)	Orta	Yüksek
	Kültürel Envanterler (2.Kılıçarslan Türbesi)	Yüksek	Yüksek

	Alt proje faaliyetleri için istihdam edilecek işçiler (tedarik zinciri dahil)	İşgücü ve çalışma koşullarıyla ilgili potansiyel riskler vb.	Yüksek	Yüksek
Hassas Bireyler veya Gruplar	- Engelli bireyler; 65 yaş ve üzeri kişiler; - Göçmenler ve mülteciler; - Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler; - Kadın hane reisleri.	Hassas gruplar, alt proje etkilerinden orantısız şekilde olumsuz etkilenebilir.	Düşük	Yüksek
Diğer İlgilenen Gruplar	STK'lar	Alt projenin çevresel ve sosyal etkileri (STK'nın alanına bağlı olarak).	Yüksek	Düşük
	- Hükümet Organları - Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, - Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, - Aksaray Valiliği, - Aksaray Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - Yerel yönetim - Belediye yönetimi - Basın Ajansları - Yerel Gazeteler	Alt projeden elde edilen enerji ile pozitif bir etki beklenmektedir. Hükümet ajansları, izin süreci, arazi edinimi süreci veya topluluklarla istişareleri organize etme süreçlerine dahil olabilir.	Yüksek	Orta

4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

4.1. Alt-Proje Hazırlığı Sırasında Paydaş Katılımının Özeti

Aksaray Belediyesi tarafından PUMREP kapsamında yürütülen Güneş Enerjisi Santrali (GES) Projesi kapsamında, 24 Nisan 2025 tarihinde saat 14:00'te bir Halkın Katılımı Toplantısı düzenlenmiştir. Toplantının amacı; proje bilgilerini paydaşlara açıklamak, etkilenen ve ilgili taraflarla iletişim kurmak ve onların görüş ve geri bildirimlerini proje tasarımına ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'na (ÇSYP) entegre etmek olmuştur.

Geniş bir paydaş katılımı sağlamak amacıyla, toplantıya ilişkin davetler ve duyurular Aksaray Belediyesi'nin resmi internet sitesi, ulusal ve yerel gazeteler ile mahalle panoları ve yerel muhtarlıklarda dağıtılan broşürler aracılığıyla yapılmıştır.

Toplantı sırasında, Aksaray Belediyesi temsilcileri ve Ardea Proje Danışmanlık Ekibi tarafından projenin hedefleri, planlanan faaliyetler, çevresel ve sosyal etkiler, alınacak önlem ve azaltım tedbirleri ile inşaat ve işletme aşamalarında uygulanacak şikâyet mekanizması hakkında kapsamlı sunumlar yapılmıştır. Ayrıca, projenin yenilenebilir enerji geliştirme ve iklim değişikliğiyle mücadele çabalarına katkısı özellikle vurgulanmıştır.

Toplantıda sunulan ve tartışılan başlıca konular şunlardır:

- Güneş Enerjisi Santrali projesinin genel tanıtımı ve Aksaray'ın enerji ihtiyacına beklenen katkıları,
- Proje uygulama takvimi (yaklaşık sekiz ay içerisinde tamamlanması planlanmaktadır),
- Teknik özellikler ve saha bilgileri,
- Potansiyel çevresel ve sosyal etkiler ile önerilen azaltım önlemleri,
- Şikâyet Mekanizması prosedürleri ve paydaşlar için erişim yolları.

Etkileşimli oturum sırasında katılımcılar aşağıdaki konular hakkında çeşitli sorular ve yorumlar yöneltmiştir:

- İnşaat ve işletme aşamalarında yerel istihdam fırsatları,
- Proje nedeniyle yerel bölgede elektrik kesintisi yaşanıp yaşanmayacağı,
- Güneş panellerinin çevre üzerindeki görsel etkileri,
- Güneş panellerinin ekonomik ömrü sonunda bertaraf ve geri dönüşüm planları.

Proje temsilcileri tarafından verilen yanıtlar şu şekilde olmuştur:

- Mümkin olduğu ölçüde yerel iş gücüne öncelik verilecektir,
- Proje mevcut elektrik şebekesinden bağımsız çalışacağından elektrik kesintisi beklenmemektedir,
- Yansıma önleyici teknoloji ve uygun saha planlaması ile görsel etkiler asgari düzeyde tutulacaktır,
- Güneş panelleri ulusal çevre mevzuatına uygun şekilde bertaraf edilerek geri dönüştürülecektir.

Toplantıya toplam 21 paydaş katılmış olup, toplantı yaklaşık 45 dakika sürmüştür. Toplantı, yerel halkın projeye olan yüksek ilgisini göstermiş ve proje uygulaması için değerli geri bildirimler sağlamıştır. Halkın Katılımı Toplantısına ilişkin detaylı tutanaklar EK F- Halkın Katılımı Toplantısı Tutanağı bölümünde sunulmuştur.

4.2. Paydaş Katılım Planı

Paydaş katılım programının temel hedefleri ve planlanan program takvimi, alt proje süresince hangi aşamalarda ve hangi sıklıkla paydaş katılım faaliyetlerinin gerçekleştirileceğini tanımlamaktadır. Halka açık toplantılar, toplantı yerleri ve zamanlamalar hakkında henüz karar verilmemişse, halkın nasıl bilgilendirileceği ve görüşlerini iletmeleri için hangi fırsatlara sahip olacağı konusunda bilgi sağlanmaktadır.

PKP (Paydaş Katılım Planı), alt projenin paydaşlarla olan ilişkisini net bir şekilde ortaya koyarak, paydaşların açık bir profilinin hazırlanmasını sağlar. Matriste belirtilen konular çerçevesinde önceden belirlenen takvime göre tüm paydaşlarla toplantı yapılması büyük önem taşımaktadır. Gerektiğinde toplantı sıklığı artırılabilir.

Tablo 2’de yer alan PKP, paydaşların alt projeye olan ilgisinin doğasını ve düzeyini, etkileşim şekillerini, görüşme sıklığını ve Aksaray Belediyesi'nin Proje Uygulama Birimi'ni (PUB) içermektedir. Aşağıda, paydaş katılım programının tablolaştırılmış versiyonu sunulmuştur.

Tablo 2’de analiz edilen bölümler aşağıdaki gibidir:

- Toplantı/Görüşme Konusu: Belirlenen periyotlarda paydaşlarla tartışılması gereken konu başlıklarını tanımlar.

- Bilgilendirme Yöntemi: Yüz yüze görüşmeler, web sitesi duyuruları, SMS, broşür gibi iletişim araçlarını ve katılım yollarını belirtir.
- Sıklık: Paydaş katılımı için bir takvim oluşturur.

Sorumlu taraf veya kişi, Aksaray Belediyesi temsilcileri tarafından belirlenmelidir. Aksaray Belediyesi, paydaş katılım sürecinin yürütülmesinden sorumlu olacaktır. Ancak, paydaş katılım faaliyetlerinin fiili olarak üçüncü bir tarafa devredilmesi durumunda bile nihai sorumluluk Aksaray Belediyesi'nde olacaktır.

Aşağıda sunulan paydaş katılım programı, temel özellikleri, tercih edilen bilgilendirme yöntemlerini ve paydaş gruplarının özel gereksinimlerini içermektedir.

Tablo 2. Paydaş Katılım Planı

Paydaş Grubu	Temel Özellikler	Tercih Edilen Bildirim Yöntemleri	Sıklık	Özel Gereksinimler
Doğrudan Etkilenen Topluluklar				
Etkilenen yerleşim yerlerindeki sakinler ve muhtarlar	Mahalleler: -Kurtuluş -Laleli	• Web sitesi • Broşürler, posterler • Duyurular • Aksaray Belediyesi'nde bilgi masası • Muhtarlar aracılığıyla duyurular • Basın bülteni • Sosyal medya • Yüz yüze bilgilendirme toplantıları	- İnşaat aşaması başlamadan önce - İnşaat başladıktan sonra aylık kontroller yapılabilir. - İnşaat ve işletme aşamasında, ihtiyaç duyulduğunda (önemli bir değişiklik olduğunda veya talep olduğunda)	-Erişilebilir danışmanlık fırsatları
EA'daki Hassas Gruplar	- Engelli bireyler - 65 yaş üstü kişiler - Göçmenler ve mülteciler - Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyacı olan kişiler - Kadın hane reisleri	• Yüz yüze görüşmeler • Telefon görüşmeleri • Sosyal medya • Aksaray Belediyesi web sitesi • Broşürler, posterler • Duyurular • Bilgi masası • Broşürler	- İnşaat faaliyetleri başlamadan önce - İnşaat başladıktan sonra aylık kontroller yapılabilir. - Gerektiğinde (önemli bir değişiklik olduğunda)	- Toplantılara ulaşım desteği - Özel yüz yüze görüşmeler - Toplantılarda işaret dili desteği
Alt Proje Çalışanları	-İnşaat ve işletme aşamalarındaki iş gücü	• Bilgilendirme broşürleri	Aylık	- İş güvenliği (Toolbox) eğitimleri
Alt Proje Alanı Yol Güzergahı Üzerindeki Tesisler	Aksaray Belediyesi 2. Kılıçarslan Sosyal Tesis	• Bilgi broşürleri	-İnşaat aşaması başlamadan önce	-Erişilebilir danışmanlık fırsatları

Paydaş Grubu	Temel Özellikler	Tercih Edilen Bildirim Yöntemleri	Sıklık	Özel Gereksinimler
		• Şikâyet mekanizması • Bilgi toplantıları • Yüz yüze görüşmeler	- İnşaat başladıktan sonra aylık kontroller yapılabilir. -İnşaat ve işletme aşamasında, ihtiyaç duyulduğunda (önemli bir değişiklik olduğunda veya talep olduğunda)	
Alt Proje Alanı Yol Güzergahındaki Kültürel Envanterler	-2.Kılıçarslan Türbesi	• Bilgi broşürleri • Şikâyet mekanizması • Bilgi toplantıları • Yüz yüze görüşmeler	-İnşaat aşaması başlamadan önce - İnşaat başladıktan sonra aylık kontroller yapılabilir. -İnşaat ve işletme aşamasında, ihtiyaç duyulduğunda (önemli bir değişiklik olduğunda veya talep olduğunda)	-Erişilebilir danışmanlık fırsatları
Doğrudan İlgili Kamu Yönetimleri				
Ulus Düzeyinde	- Kamu kurumları	• Yüz yüze Görüşme • Yazışma	- Üç aylık	-İş akışına uygun olarak
İl Düzeyinde	- Kamu kurumları	• Yüz yüze Görüşme • Yazışma • Telefon	- Üç aylık	-İş akışına uygun olarak
İlçe Düzeyi	-Doğrudan Etkilenen İlçe Belediyelerinin Muhtarları	• Yüz yüze Görüşme • Yazışma • Telefon	- Üç aylık	-İş akışına uygun olarak
Dolaylı Olarak Etkilenen Topluluklar				
Aksaray'daki tüm sakinler	- Tüm sakinler Aksaray Belediyesi hizmetlerinin kapsamındadır	• Web sitesi • Sosyal Medya • El ilanları , posterler	-Yıllık	-Erişilebilir bilgilendirme
Aksaray'daki tüm savunmasız gruplar	-Tüm savunmasız gruplar Aksaray Belediyesi hizmetlerinin kapsamındadır	• Web sitesi • Sosyal Medya • El ilanları , posterler	-Yıllık	-Erişilebilir ve uygun bilgilendirme
Dolaylı Olarak Dahil Olan Kamu İdareleri				
Ulusal Düzey	- Hükümet yetkilileri	• Yazışmalar	- Yıllık	- İş akışına uygun olarak

Paydaş Grubu	Temel Özellikler	Tercih Edilen Bildirim Yöntemleri	Sıklık	Özel Gereksinimler
İl Düzeyi	- Hükümet yetkilileri	• Yazışmalar	- Yıllık	- İş akışına uygun olarak
İlçe Düzeyi	- İlçe belediyeleri, dolaylı olarak etkilenen mahallelerin muhtarları	• Yazışmalar	- Yıllık	- İş akışına uygun olarak
Medya/Basın				
Basın Ajansları	- Basın Ajansları	• Yüz yüze toplantılar • Telefon görüşmeleri	- Yıllık	- Ön bildirim
Yerel gazeteler	- Yerel gazeteler	• Yüz yüze toplantılar • Telefon görüşmeleri • Basın bültenleri • Röportajlar	- Yıllık	- Ön bildirim

4.3. Proje Paydaş İhtiyaçlarının Özeti ve Paydaş Katılımı ve Geri Bildirimi için Yöntemler, Araçlar ve Teknikler

4.3.1. Kamu / Topluluk Toplantıları

ÇSYP'nin onaylanmasının ardından Aksaray Belediyesi tarafından, sosyal etki alanındaki Kurtuluş ve Laleli Mahalleleri sakinlerinin katılımıyla bir Paydaş İstişare Toplantısı (PİT) düzenlenecektir. Toplantı, proje hakkında bilgi vermek, yerel halkın sorularını yanıtlamak ve varsa endişelerini dile getirmek amacıyla düzenlenecektir. Bu toplantı, projenin sosyal etkilerini en aza indirmek ve yerel toplulukla iş birliğini güçlendirmek için önemli bir adım olacaktır.

4.3.2. Medya İletişimi

Bilgiler, alt projeden etkilenen topluluklarda farklı yaş ve geçmişlere sahip bireyler arasında yerel medya kullanımının yaygın olması nedeniyle çeşitli medya kanalları aracılığıyla yaygın olarak paylaşılacaktır. Bu kanallar arasında yerel radyo ve TV istasyonları, gazeteler, sosyal medya, topluluk web siteleri ve forumları, SMS ve mobil bildirimler, kamu duyuru panoları ve ayrıca topluluk toplantıları veya kamu duyuruları yer alacaktır. Aksaray Belediyesinin iletişim platformları ve kanalları da bilgilerin geniş çapta yayılmasını sağlamak için kullanılacaktır.

4.3.3. İletişim Materyalleri

Yazılı bilgilendirme materyalleri, broşürler, el ilanları, posterler gibi çeşitli iletişim araçları aracılığıyla kamuya sunulacaktır. Aksaray Belediyesi, alt proje ile ilgili önemli güncellemeleri ve Çevresel ve Sosyal Performans raporlarını düzenli olarak web sitesinde paylaşacaktır. Web sitesi ayrıca, alt projeye ilişkin şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır (bkz. Bölüm

4.2.7). Tüm paydaş katılım süreçleri kayıt altına alınacak, izlenecek, değerlendirilecek ve katılım belgeleri, katılımcı listeleri, fotoğraflar, kayıtlar vb. gibi destekleyici dokümanlarla raporlanacaktır.

4.3.4. Medya, yerel temsilciler için proje sahası gezileri

Gerekli görülmesi halinde, medya kuruluşlarından veya yerel yönetimden seçilmiş paydaşlar için alt projenin inşaat, işletme ve hizmetten çıkarma aşamaları boyunca saha ziyaretleri veya tanıtım turları düzenlenecektir.

4.3.5. Bilgi Masaları

Aksaray Belediyesi binasında kurulacak Bilgi Masası, yerel sakinlere paydaş katılım faaliyetleri, inşaat güncellemeleri, şikâyet mekanizması ve iletişim bilgileri gibi konularda bilgi sağlayacaktır. Çeşitli alt projelere ilişkin sosyal ve çevresel konular hakkında broşür ve el ilanları da bu bilgi masalarında temin edilebilecektir.

4.3.6. Hassas grupların görüşlerini dikkate alma stratejisi

Alt proje, dezavantajlı ve hassas grupların (kadınlar, yaşlılar, engelli bireyler ve mülteciler gibi) bilgiye eşit erişimini, geri bildirim sağlama veya şikâyet bildirme fırsatlarını garanti altına almak için özel önlemler uygulayacaktır.

Hassas paydaşların belirlenmesi süregelen bir süreç olup düzenli inceleme ve güncellemeler gerektirecektir. Kadınlar, yaşlılar, engelli bireyler ve mülteciler için uygun bilgilendirme yöntemleri geliştirilecek, bu grupların görüşleri ve endişeleri dikkate alınacaktır. Hassas gruplara yönelik odak grup toplantıları, kadın toplantıları ve mültecilere yönelik özel tercüman desteği gibi yöntemler gerektiğinde değerlendirilecektir.

Aksaray'da İl Göç İdaresi Müdürlüğü, mülteci nüfus ile iletişim ve etkileşimi kolaylaştıracaktır. Ayrıca, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, yardım arayan mülteciler için irtibat noktası olacaktır. Aksaray Belediyesi, gerekli olması halinde paydaş katılım sürecinde bu devlet kurumlarıyla iş birliği yapacaktır.

4.3.7. Bilgilendirme süreci

Alt projenin ilk aşamalarından itibaren, alt proje ve şikâyet mekanizması ile ilgili bilgiler kamuoyuna duyurulmaya devam edecektir. Bu bilgilendirme; bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, ilan panoları, SMS ve WhatsApp grup mesajları aracılığıyla gerçekleştirilecektir. Alt proje belgeleri, Aksaray Belediyesi'nin mevcut web sitesi (<http://www.aksaray.bel.tr>) ve danışma toplantıları aracılığıyla kamuoyuyla paylaşılacaktır.

ÇSYP ve PKP de dahil olmak üzere alt proje belgeleri, Aksaray Belediyesi ve ilçe belediye ofislerinde erişime açık olacaktır. Alt proje afişleri, broşürleri ve şikâyet mekanizması ile ilgili bilgiler; Kurtuluş ve Laleli mahalle muhtarlıkları, kahvehaneler ve cami gibi yerel alanlarda sunulacaktır. Ayrıca, alt projeye ilişkin güncellemeler (inşaat faaliyetleri, temel çevresel ve sosyal veriler ile ilgili haberler) Aksaray Belediyesi web sitesinin ana sayfasında paylaşılacaktır.

Alt proje kapsamında oluşturulan Şikâyet Mekanizmasının detayları da web sitesinde yer alacaktır. Paydaşların şikayetlerini iletebilmeleri için elektronik bir şikâyet bildirim sistemi oluşturulacaktır. Bu sistem, e-posta (cagrimerkezi@aksaray.bel.tr) ve 444 55 68 numaralı iletişim hattı üzerinden erişilebilir olacaktır. Ayrıca, paydaşlar şikayetlerini 0552 888 68 68 numaralı WhatsApp hattı aracılığıyla da iletebilecektir. Aksaray Belediyesi web sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve bakımını sürdürecektir.

5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

5.1. Kaynaklar

Aksaray Belediyesi, PKP'yi uygulamak ve Şikâyet Mekanizmasını (ŞM) yönetmek için insan ve finansal kaynakları harekete geçirecektir. PKP ve ŞM faaliyetleri Aksaray Belediyesi tarafından denetlenecektir. Bu PKP'de belirtildiği gibi, belediye öncelikle paydaş katılım faaliyetlerini Yüklenicilerle koordine etmekten sorumlu olacaktır. Şikayetlerin, sorgulamaların ve geri bildirimlerin toplanması doğrudan Aksaray Belediyesi ve Yüklenicilerin Çevre ve Sosyal Güvenlik Uzmanı tarafından yönetilecektir.

Aksaray Belediyesi tarafından harekete geçirilen finansal kaynaklar şunları içerecektir:

- Web sitesinde projeye özgü bir sayfa
- Elektronik bir şikâyet veri tabanı
- Paydaş katılımının kaydı
- PKP gerekliliklerine uygun olarak kullanılacak basılı materyaller (kılavuzlar, broşürler, posterler vb.).

5.2. Yönetim işlevleri ve sorumluluklar

Aksaray Belediyesi PUB (Proje Uygulama Birimi) , PKP'nin uygulanmasından sorumlu ana taraftır. Aksaray Belediyesi PUB, PKP ve ŞM'den sorumlu belirlenmiş personele sahip olacaktır. Bu paydaşların rolleri ve sorumlulukları aşağıdaki Tablo 3'te özetlenmiştir.

Tablo 3. PKP Uygulamasındaki Temel Aktörlerin/Paydaşların Rol ve Sorumlulukları

Kurumlar	Roller ve Sorumluluklar
Aksaray Belediyesi Şikâyet Mekanizması İrtibat Kişisi	• PKP'nin planlanması ve uygulanması, • ILBANK PUB ile yakın iş birliği içinde paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesi, • Şikayetlerin yönetimi ve çözümü, • Belirli PKP faaliyetleri hakkında istişarelerin gerçekleştirilmesi, • Önemli inşaat faaliyetlerinin duyurulması (örneğin, yol kapanmaları ve hizmet kesintileri), • PKP faaliyetlerinin uygulanmasına ilişkin ILBANK PUB'ye raporlama yapılması,

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

Paydaş Katılım Planının uygulanmasına yönelik geçici bütçe Aksaray Belediyesi tarafından karşılanacaktır.

6. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Uluslararası gereklilikler doğrultusunda, Aksaray Belediyesi tarafından bir Şikayet Mekanizması (ŞM) oluşturulacaktır. Bu mekanizma, alt projeden etkilenen toplulukların ve iş gücünün endişelerini ve şikayetlerini almak, çözmek ve takip etmek amacıyla hayata geçirilecektir. Dünya Bankası (DB) standartlarına uygun olarak oluşturulacak ŞM, alt projenin tüm yaşam döngüsü boyunca – ön inşaat, inşaat ve işletme aşamalarında – Aksaray Belediyesi tarafından uygulanacaktır.

Aksaray Belediyesi, tüm ilgili taraflara ve hassas gruplara erişilebilir olacak ve gelen tüm şikayetlere (şikayetler, talepler, görüşler, öneriler) en kısa sürede yanıt verecektir. ŞM'nin en önemli noktası, tüm şikayetlerin etkili bir şekilde alınmasını, kaydedilmesini, çözülmesini ve yanıtlanmasını sağlamaktır. Ayrıca, şikayetlerin içeriğine göre Aksaray Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından değerlendirilmesi ve alınacak düzeltici/düzenleyici önlemlerin Aksaray Belediyesi PUB'nin ŞM Sorumlusu tarafından kabul edilebilir olması gerekmektedir. Şikayetlere verilecek yanıtların her iki taraf için de tatmin edici olması sağlanacak, alınan aksiyonlar takip edilecek ve şikâyet sahiplerine sonuçlar hakkında bilgi verilecektir.

Buna ek olarak, ŞM, anonim şikayetlerin alınmasına ve işleme konmasına olanak sağlayacak şekilde tasarlanacaktır. Ek 1'de yer alan Şikâyet Formu, alt proje kapsamında kullanılacak ve anonim şikayetlerin iletilmesine imkan tanıyacaktır. Ayrıca, ŞM kapsamında, Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) ile ilgili gizli şikayetleri almak ve çözmek için özel önlemler içeren bir kanal oluşturulacaktır.

Aksaray Belediyesi PUB, tüm paydaşlarla yakın ilişkiler kurmaktan sorumlu olacaktır. İletişim bilgileri Tablo 4'te verilmiştir.

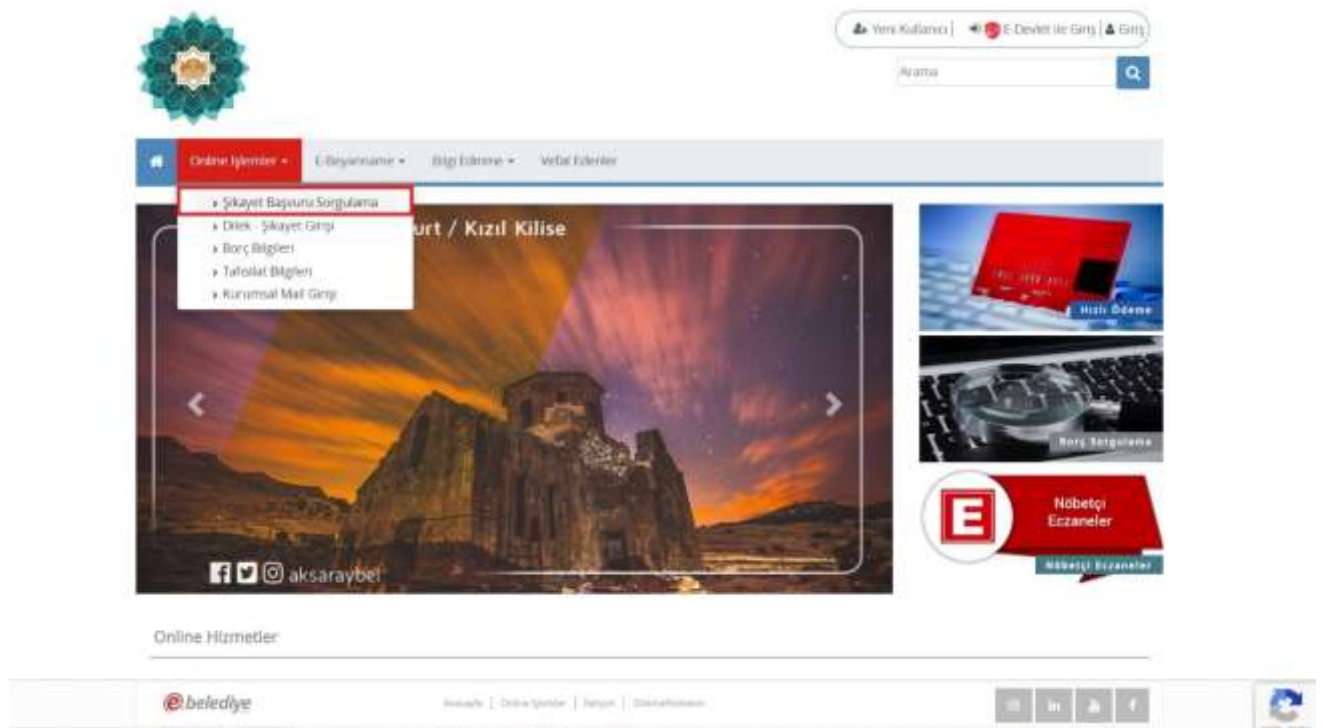
Tablo 4.Aksaray Belediyesi İletişim Bilgileri

Web sayfası	Telefon	Resmi Belgeler için Adres	E-mail
https://www.aksaray.bel.tr/	Çağrı merkezi 444 55 68	Zincirli Mahallesi, 44. (Mehmet Altınsoy) Cad. No:55, 68100 Merkez/Aksaray	cagrimerkezi@aksaray.bel.tr

Aksaray Belediyesi, halktan gelen şikayetleri, önerileri ve talepleri daha verimli bir dijital şekilde yönetmek için <https://ebelediye.aksaray.bel.tr/Giris/Index/?returnURL=/SikayetOneri/>

web sitesini aktif olarak kullanmaktadır. Kullanıcılar bu platform aracılığıyla şikayetlerini ve önerilerini iletebilir ve belediyeye daha hızlı iletişim kurabilirler (Şekil 3).

Şekil 3. Aksaray Belediyesi Şikayetlerin Alınması İçin Web Sitesi Ekran Görüntüsü



Aksaray Belediyesi'nin iletişim araçlarına ek olarak, şikayetlerin iletilmesi için aşağıdaki iletişim kanalları kullanılabilir:

- İnşaat sahalarında işçi şikayet kutuları ile ilgili mahallelerin muhtarlarına yerleştirilecek şikayet kutuları,
- İnşaat sahalarındaki saha yöneticileriyle doğrudan iletişim,
- Toplantılar ve resmi/gayri resmi istişareler.

Eğer herhangi bir işçi, kamu paydaşı veya etkilenen grup, Aksaray Belediyesi PUB'nin Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Ekibi tarafından sunulan çözümlerden memnun kalmazsa veya daha üst seviyede bir açıklama talep ederse, şikayet/talep/önerilerini aşağıda verilen iletişim adreslerinden iletebilir.

İLBANK, Eylül 2021'de uluslararası projeler kapsamında finanse ettiği her proje için şikayetleri almak, değerlendirmek ve çözmek amacıyla şeffaf ve kapsamlı bir Şikayet Mekanizması (ŞM) oluşturmuştur. Bu mekanizma, alt projenin uygulanma süresince de

yürürlükte olacaktır. Şikayet sahipleri, isterlerse şikayetlerini daha üst bir merci olarak İLBANK’a aşağıdaki iletişim araçlarıyla iletebilirler:

- Web sitesi: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- E-posta: bilguidb@ibank.gov.tr ve etikuidb@ilbank.gov.tr
- Telefon numarası: +90 312-508 79 79
- Resmi yazışma adresi:
İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi, ŞM Ekibi
(Mektuplar kişiye özel veya gizli olarak işaretlenmelidir.)
Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/ANKARA

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. Alt proje paydaşları, proje ile ilgili şikayetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmek için CİMER’i alternatif bir kanal olarak kullanabilirler:

- Web sitesi: www.cimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi: 150
- Telefon numarası: +90 312 525 55 55
- Faks numarası: +90 0312 473 64 94
- Posta adresi: T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı
- Bireysel başvurular: Valiliklerdeki halkla ilişkiler masalarına, bakanlıklara ve kaymakamlıklara yapılabilir.

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)

YİMER, yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sağlamaktadır. Alt proje paydaşları, proje ile ilgili şikayetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmek için YİMER’i alternatif bir kanal olarak kullanabilirler:

- Web sitesi: www.yimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi: 157
- Telefon numarası: +90 312 5157 11 22
- Faks numarası: +90 0312 920 06 09

- Posta adresi: T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı
- Bireysel başvurular: T.C. Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne yapılabilir.

CİMER ve/veya YİMER aracılığıyla iletilen alt proje ile ilgili tüm şikayet ve geri bildirimler, ŞM veri tabanına kaydedilecek ve ilgili ŞM prosedürlerine uygun şekilde yönetilecektir. Bu süreçte, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda (2016) belirtilen gereklilikler dikkate alınacaktır.

Türkçe olarak doldurulacak şikayet formları Ek A'da mevcuttur. Ayrıca, mültecilerin endişelerini dile getirebilmeleri için Şikayet Formu'nun Arapça çevirisi de sağlanacaktır.

Özetle, Şikayet Mekanizmasının paydaşlar için işleyişi aşağıdaki gibidir:

1. Şikayet mekanizması için bilgilendirme araçları hazırlanır. Yerel halk ve paydaşlar bilgilendirilir. Bilgilendirme araçları şunlardır:
 - a. Web sayfası
 - b. E-posta adresi
 - c. Broşür
 - d. Halk toplantıları
 - e. Telefon
 - f. Sıkça Sorulan Sorular (Broşür, web sayfası, bülten vb.)
2. Şikayetlerin ve endişelerin iletilmesi için birden fazla kanal bulunmaktadır. Şikayetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletebilir:
 - a. Telefon (Çağrı Merkezi ve ilgili birimler)
 - b. Aksaray Belediyesi merkez binasına şahsen başvuru
 - c. Aksaray Belediyesi birimlerine yerleştirilen şikayet kutuları aracılığıyla başvuru
 - d. İlgili kamu idareleri aracılığıyla (ilçe kaymakamlığı, belediye, Kurtuluş ve Laleli Mahallesi muhtarları)
 - e. E-posta
 - f. Toplantılar
 - g. Aksaray Belediyesi personeli ve yerel iletişim masası aracılığıyla
 - h. Aksaray Belediyesi'ne yazılı dilekçe ile başvuru
 - i. Saha ziyaretleri sırasında ve diğer yöntemlerle
 - j. Aksaray Belediyesi, İLBANK ve yüklenicinin alt proje sahasındaki ofislerine yerleştirilecek şikayet kutuları aracılığıyla şikayet formları ve mektuplarla başvuru

3. Yukarıdaki kanallar aracılığıyla alınan tüm şikayetler, Şikayet Mekanizması İrtibat Kişisi (ŞMİK) tarafından toplanır ve kaydedilir.
4. Alınan şikayetler veri tabanına kaydedilir ve muhafaza edilir (Şikayet veri tabanı şablonu için lütfen Ek A'daki Örnek Şikayet Başvuru Formu'na bakınız).
5. Acil çözüm ve/veya destek gerektiren taleplere aynı gün içinde yanıt verilecek ve destek sağlanacaktır. Tüm bekleyen şikayetler/talepler 2 iş günü içinde kaydedilecek, 10 iş günü içinde gözden geçirilip değerlendirilecek ve en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırılacaktır. Şikayetin çözümü için düzeltici önlemler alınacaktır.

Aksaray Belediyesi ŞMİK tarafından hazırlanan taslak yanıt, Alt Proje Yönetiminin onayına sunulacaktır.

6. Alt proje sahasında işyerinde gerçekleşebilecek cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (CSİ/CT) vakaları veya çocuk istismarı ile ilgili şikayetler, İLBANK merkezinde bulunan ŞM odak noktası tarafından ilgili yasal mercilere/hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir. Alt Proje Sahibi, inşaat aşaması başlamadan önce çalışanlara ve alt yüklenicilere eğitim verecektir. Cinsiyete dayalı şiddet, cinsel taciz, cinsel sömürü ve istismarı ele alan kurallara uyum da dahil olmak üzere, davranış kuralları personelin sözleşme şartlarında açıkça belirtilmelidir. Bu kurallara uyulmamasının sonuçları sözleşmede net bir şekilde tanımlanmalıdır. Personele sağlanan eğitim sonrasında ölçme ve değerlendirme yapılmalıdır.
7. Şikayetler için bir izleme ve değerlendirme sistemi oluşturulmuştur. Şikayetlerin izleme süreci, izleme ve değerlendirme sistemine kaydedilmektedir.

Tablo 5. Şikayet Mekanizması Akış Şeması

Şikayet Süreci	Gerekliklik / Eylem
Şikayetin İletilmesi	Şikayetin yukarıda açıklanan herhangi bir iletişim kanalıyla alınması. (Bu noktada, şikayet çocuk istismarı, cinsel taciz, cinsel sömürü ve istismar veya Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDŞ) ile ilgili hassas bir şikayet ise, şikayetin alınmasını takiben en geç 2 gün içinde acil eyleme geçilecektir. Alt proje sahalarında iş yerinde meydana gelen cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz vakaları veya olası çocuk istismarı vakaları ile ilgili şikayetler, İLBANK merkezinde bulunan ŞM odak noktası tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Cumhuriyet Başsavcılığı gibi ilgili yasal mercilere/hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir.)

Şikayet Süreci	Gerekliklik / Eylem
Şikayetin Kaydedilmesi	Şikayetin örnek şikayet kayıt tablosuna giriş yapılarak kaydedilmesi. Tüm şikayetler en geç iki iş günü içinde kaydedilecek ve başvuru sahibine geri bildirim sağlanacaktır. Başvuru sahibi bu şikayetin anonim olarak ele alınmasını talep ederse, şikayet anonim olarak kaydedilecek ve bu talep karşılanacaktır.
Şikayetin İletilmesi	Şikayetin, şikayetin alınmasını takiben en geç üç iş günü içinde (acil durum şikayetleri hariç, bunlar uygun şekilde ele alınacaktır) şikayete ilgilenmekle sorumlu ilgili kişilere (inşaat sahasındaki saha yöneticisi ve PUB uzmanları) iletilmesi.
Şikayetin Değerlendirilmesi	Şikayetlerin 10 iş günü içinde değerlendirilmesi ve şikayetin kabul edilebilirlik kriterlerini karşılayıp karşılamadığının belirlenmesi.
Şikayete Yanıt Verilmesi	Şikayet geçerli ise, şikayetin çözümüne yönelik düzeltici önlemlerin belirlenmesi ve alınması, şikayetin alınmasını takiben en geç 15 iş günü içinde tamamlanması. Şikayetin çözümünün daha uzun süreceği durumlarda, başvuru sahibine kısmi bir yanıt sağlanabilir ve Şikayet Kapatma Formu doldurulabilir. Tüm yorumlar ve şikayetler, başvuru sahibinin tercih ettiği iletişim yöntemi doğrultusunda, eğer başvuru sahibinin iletişim bilgileri sağlanmışsa, sözlü veya yazılı olarak yanıtlanacaktır. Bu noktada, anonim olarak kaydedilen şikayete ilgili alınan eylem ve sonucunun Aksaray Belediyesi web sitesinde paylaşılması gerektiği, böylece anonim başvuru sahiplerinin şikayetleri ve sonuçları hakkında bilgilendirileceği unutulmamalıdır.
Şikayet Sonucunun Kaydedilmesi	Şikayet sonucunun kayıt tablosuna kaydedilmesi.
İtiraz Hakkı	Şikayet mevcut süreçle çözülemezse, başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilir. Bu kurumlar aşağıda özetlenmiştir: • Asliye Hukuk Mahkemeleri • İdare Mahkemeleri • Asliye Ticaret Mahkemeleri • İş Mahkemeleri • Kamu Denetçiliği Kurumu • (https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/)

7. İZLEME VE RAPORLAMA

7.1. PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına Dair Özet

Şikayetler, talepler ve ilgili olaylara ilişkin aylık özetler, inşaat aşamasında Yüklenici tarafından, işletme aşamasında ise Aksaray Belediyesi tarafından hazırlanacaktır. Bu özetler, alt projenin inşaat aşamasında Yüklenici tarafından hazırlanacak ve Belediye'ye sunulacak olan aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları'na (ÇSİR) dahil edilecektir. Ayrıca, Yüklenici şikayetleri aylık ÇSİR'lerde özetlemenin yanı sıra, doğrudan Alt Proje Sahibi 'ne de iletecektir. Bu aylık özet/raporlar, şikayetlerin sayısını ve niteliğini değerlendirmek ve Aksaray Belediyesi ile Yüklenici(ler)in şikayetleri zamanında ve etkili bir şekilde ele alma yetkinliğini ölçmek için kullanılacaktır. Olaylarla ilgili olarak, Yüklenici, beklenmedik çevresel, sosyal ve iş gücü ile ilgili olayları, kazaları veya zaman kaybına neden olan durumları derhal Alt Proje Sahibi 'ne bildirmekle yükümlüdür. Ayrıca, alt proje süresince saha içerisinde bir olay kayıt defteri tutulacaktır.

Aylık ÇSİR'ler Yüklenici tarafından Aksaray Belediyesi'ne sunulacaktır. Aksaray Belediyesi, üç aylık ÇSİR'ler ve altı aylık Alt Proje İzleme Raporlarını hazırlayarak İLBANK'a, Şikâyet Kayıtları ile birlikte iletecektir.

İLBANK ise, altı aylık ÇSİR'ler ve Alt Proje İzleme Raporlarını hazırlayarak Dünya Bankası'na sunacaktır. Bu raporlar, alt projenin sağlık, güvenlik, çevresel ve sosyal yönetim performansının yanı sıra, şikayet mekanizması ve paydaş katılımı faaliyetlerini özetleyecektir. ŞM'nin etkin bir şekilde uygulanmasına yönelik tüm çabalar, alt projeye özgü PKP kapsamında belgelenerek formlar ve kayıtlar aracılığıyla değerlendirilecek ve belirlenen Anahtar Performans Göstergesi (APG) hedeflerine göre raporlanacaktır. Ayrıca, ŞM'yi kullanarak şikâyetle bulunan kişilerin kişisel bilgilerinin gizli kalacağı ve bu bilgilerin hiçbir şekilde raporlarda paylaşılmayacağı belirtilmelidir.

7.1.1. Paydaşlarla Etkileşime Yönelik Göstergeler

- Doğrudan ve dolaylı paydaşlar ile ilgili gruplarla gerçekleştirilen resmi/gayri resmi toplantıların sayısı ve konuları

- Dezavantajlı/kırılgan gruplarla (kadınlar, yaşlılar, engelliler, mülteciler vb.) gerçekleştirilen resmi/gayri resmi toplantıların sayısı, hangi gruplarla yapıldığı, her toplantıya katılan erkek ve kadın sayısı
- Her toplantıya katılan yerel halk ve mültecilerin sayısı
- Her toplantıda alınan yorumların sayısı ve niteliği, toplantılarda kararlaştırılan eylemler, bu eylemlerin durumu ve yorumların alt projenin çevresel ve sosyal yönetim sistemine nasıl dahil edildiği

Resmi toplantı tutanakları ve gayri resmi toplantıların özet notları, bu PKP'ye ve çevresel/sosyal üç aylık raporlara ek olarak dahil edilecektir.

7.1.2. Şikayet Mekanizması için Göstergeler

- Raporlama döneminde alınan şikayetlerin sayısı
- Paydaşlardan gelen şikayetlerin kategorilere göre sıralanması ve analiz edilmesi
- Aşağıdaki kriterlere göre şikayetlerin sayısı:(i) Açılan şikayetler (ii) 30 günden uzun süredir açık olan şikayetler (iii) Çözüme kavuşturulan şikayetler (iv) Kapatılan şikayetler(v) Şikâyet sahibini tatmin eden yanıtların sayısı

7.2. Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Raporlaması

Alt Proje'nin geliştirilme ve inşaat aşamalarında, inşaat yüklenicileri, Aksaray Belediyesi Yönetimi'ne çevresel ve sosyal performansa ilişkin kısa aylık raporlar hazırlayacaktır. Bu raporlar, paydaş katılım planının uygulanmasına dair güncellemeler içerecek ve yukarıdaki göstergeleri kapsayacaktır. Aylık raporlar, İLBANK ile paylaşılacak ve İLBANK üç aylık olarak Dünya Bankası'na rapor sunacaktır.

Aksaray Belediyesi Sosyal İşler Müdürü, proje etkilenen belediyelerde ve/veya mahallelerde halk toplantıları düzenleyerek paydaş gruplarına raporlama yapacaktır. Toplantı tutanakları, bir sonraki halk toplantısında katılımcılarla paylaşılacaktır. Özet raporlar, kişisel verileri koruma kanunu gereğince kimlik bilgileri çıkarıldıktan sonra yayınlanacaktır. ŞM aracılığıyla alınan geri bildirimler, yazılı ve sözlü olarak yanıtlanacaktır. Alt projeye dair önemli güncellemeler, Aksaray Belediyesi'nin web sitesinde yayınlanacaktır.

EKLER

Ek A: Örnek Şikayet Bildirim Formu

Şikayet Formu

GES sahasında kullanılacaktır.

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

İmza:

Tarih:

Ek B: Örnek Şikayet Kapatma Formu

Şikayet Kapatma Formu

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

Tazminat ve Son Aşamalar

Bu bölüm, şikayet sahibinin tazminat ödemesini alması ve şikayetinin giderilmesi sonrasında doldurulacak ve imzalanacaktır.

Notlar:

Şikayet Sahibi Ad-Soyad ve İmza

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

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

Şikayet Veritabanı

Şikayet Tarihi	Şikayetçinin Sahibinin Adı	Şikayet Konusu	Düzeltilici İşlem	Şikayet Durumu

Ek C: Örnek Kilit Bilgi Sağlayıcı Görüşme Formu (Tekil Paydaş Görüşmeleri İçin)

Görüşmelerde Kullanılacaktır.

Anket No:	
Anketi Yapan:	
Tarih:	
İl/İlçe/Mahalle	
Anket Yapılan Kişinin Pozisyonu / Adı-Soyadı / Telefon Numarası:	

A. PROJE BİLGİ DÜZEYİ

A.1. Daha önce proje hakkında bilgi sahibi oldunuz mu? (Eğer hayır ise Bölüm B'ye geçiniz)	1. Evet 2. Hayır
A.2. Proje hakkında bilgiyi kimden/nereden duydunuz?	
A.3. Proje hakkında neler biliyorsunuz?	
A.4. Proje hakkında sahip olduğunuz bilgi seviyesi yeterli mi?	1. Evet 2. Hayır 3. Kısmen
A.5. Proje hakkında ek olarak hangi bilgileri almak istersiniz?	
A.6. Bugüne kadar proje ile ilgili herhangi bir şikayet veya öneriniz oldu mu? Eğer olduysa, hangi kanal aracılığıyla ilettiniz? Şikayetinizin veya önerinizin ele alınma ve çözülme şekline memnun musunuz?	

B. YERLEŞİMİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

B.1. Nüfus		Kişi Sayısı	Hane Sayısı
	Daimî İkamet Edenler		
	Mevsimsel Gelenler		
	Diğer (.....)		
B.2. Nüfusta mevsimsel bir değişiklik varsa, bunun nedeni nedir?			
B.3. Hane Kullanımı	Kullanımda Olan		
	Boş		
	Toplam		
B.4. Son 5 yıl içinde mahallenizde/köyünüzde kalıcı bir nüfus değişikliği oldu mu? (Mali zorluklar, yaşlı ölümleri, istihdam amaçlı göç vb.)	1. Arttı 2. Azaldı 3. Değişmedi		
B.5. Eğer nüfusta kalıcı bir değişiklik olduysa, bunun nedeni nedir?			

C. SOSYO-EKONOMİK SEVİYE

C.1. Eğitim Düzeyi (Lütfen sayıları yan sütunda belirtiniz.)	1. Mevcut öğrenci 2. Hiç okula gitmedi ve okuma yazma bilmiyor 3. Hiç okula gitmedi ancak okuma yazma biliyor 4. İlköğretim/ortaokul mezunu 5. Lise mezunu 6. Üniversite mezunu 7. Lisansüstü
C.2. Gelir Kaynağı (Lütfen sayıları yan sütunda belirtiniz.)	1. Emekli 2. Memur 3. Hizmet sektörü çalışanı 4. Esnaf/Tüccar 5. Tarım 6. Hayvancılık 7. Avcılık 8. Diğer.....

D. TARIM VE HAYVANCILIK

D.1. Mahallede/Köyde Yetiştirilen Tarımsal Ürünler Nelerdir?	
Ürün	Yıllık Üretim (Ton)
Buğday	

Arpa	
Yer Fıstığı	
Zeytin	
Patates-Soğan	
Sebzeler	
Meyveler	
Diğer:	
Diğer:	

D.2. Planlanan güneş enerji santrali arazisini mahalleniz/köyünüzdeki veya dışarıdan gelen kişiler kullanıyor mu? Eğer evet ise, kaç hane ve hangi amaçlarla kullanıyorlar (tarım/hayvancılık/avcılık)?

D.3. Son 5 yıl içinde tarımsal üretimde bir değişiklik oldu mu?

1. Arttı 2. Azaldı 3. Değişmedi

D.4. Eğer değişiklik olduysa, bunun başlıca nedenleri nelerdir?

.....

D.5. Tarımla ilgili en önemli 3 sorun nelerdir?

1-.....

2-.....

3-.....

D.6. Mahallede/Köyde Hayvan Sayısı	
1.Büyükbaş	
2.Küçükbaş	
3.Arı Kovanı	
4.Kümes Hayvanları	

D.7. Son 5 yıl içinde hayvansal üretimde bir değişiklik oldu mu?

1. Arttı 2. Azaldı 3. Değişmedi

D.8. Eğer değişiklik olduysa, bunun başlıca nedenleri nelerdir?

.....

D.9. Hayvancılıkla ilgili en önemli 3 sorun nelerdir?

1-.....

2-.....

3-.....

E. ALTYAPI HİZMETLERİ

	Mevcut mu?	Yeterli mi?	Yetersizse, nedeni nedir?
E.1. Elektrik altyapısı	1.Evet 2.Hayır	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	
E.2. İçme suyu kaynağı	1. Açık kaynak 2. Kapalı kaynak 3. Tanker suyu 4. Kuyu suyu 5. Mahalle/köy çeşmesi 6. Hazır su 7. Diğer...	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	
E.3. Kullanım suyu kaynağı	1. Açık kaynak 2. Kapalı kaynak 3. Tanker suyu 4. Kuyu suyu 5. Mahalle/köy çeşmesi 6. Diğer...	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	
E.4. Atık su hizmetleri	1. Açık kaynak 2. Kapalı kaynak 3. Tanker suyu 4. Kuyu suyu 5. Mahalle/köy çeşmesi 6. Diğer...	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	
E.5. Katı atık hizmetleri	1. Kanalizasyon 2. Foseptik tankından vakumlama ile boşaltma 3. Artılmadan çevreye deşarj 4. Diğer...	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	

E.6.Solid waste services	1. Belediye tarafından toplanıyor 2. İl Özel İdaresi tarafından toplanıyor 3. Yakılıyor 4. Gömülüyor 5. Diğer...	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	
E.7. Isıtma kaynağı	1. Odun-kömür 2. Elektrik 3. Doğal gaz 4. Isıtma kaynağı yok 5. Diğer...	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	
E.8. Telefon/internet erişimi	1. Evet 2. Hayır	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	
E.9. Yol	1. Evet 2. Hayır	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	
E.10. Ulaşım hizmetleri	1. Evet 2. Hayır	1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	
E.12. Diğer		1.Evet 2.Hayır 3. Kısmen (Mevsimsel)	

F. EĞİTİM VE SAĞLIK HİZMETLERİ

F.1. Mahallenizde/köyünüzde okul var mı?

1.Yes 2.No

F.2. Yoksa, öğrenciler nasıl ve ne kadar mesafeye seyahat ediyor?

Öğrenciler yerleşim bölgesindeki okula, km mesafeye, (servis, özel araç, toplu taşıma) ile gider.

F.3. Mahallenizde/köyünüzde kaç öğrenci var?

.....

F.4. Mahallenizde/köyünüzde bir sağlık kurumu var mı?

1. Evet (Sağlık ocağı, hastane, diğer.....) 2.Hayır

F.5. Yoksa, vatandaşlar nasıl ve ne kadar mesafeye gidiyor?

.... km uzaklıktaki yerleşimindeki sağlık kurumuna (sağlık ocağı, hastane, diğer.....)
..... (servis, özel araç, toplu taşıma) ile gider.

F.6. Mahallenizde/köyünüzde yaygın bir salgın hastalık var mı? (Covid-19 hariç)

.....

G. PROJE ETKİLERİ

Projenin inşaat ve işletme aşamalarında ne tür olumlu/olumsuz etkiler bekliyorsunuz?

Etkilenme Konusu	Etkisinin Niteliği	Proje Dönemi	Beklenen Etkinin Açıklaması	Etkinin Azaltılmasına Yönelik Öneriler
G.1. Toz	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.2. Koku	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.3. Gürültü	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.4. Yol	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.5.Ulaşım hizmetleri	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.6. Trafik	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		

	4. Hiçbiri			
G.7. İstihdam	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.8. Yerel tedarik	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.9. Güvenlik	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.10. Elektrik altyapısı	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.11. İçme suyu altyapısı	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.12. İçme suyu kaynağı	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.13. Kullanım suyu altyapısı	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.14. Kullanım suyu kaynağı	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		

G.15.Sulama suyu altyapısı	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.16 Sulama suyu kaynağı	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.17. Atık su altyapısı	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.18. Katı atık toplama	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.19. Eğitim hizmetleri	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.20. Sağlık hizmetleri	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		
G.21. Nüfus	1. Olumlu 2. Olumsuz 3. Her ikisi de 4. Hiçbiri	1. İnşaat aşaması 2. İşletme aşaması 3. Her iki aşamada da		

H. HASSAS GRUPLAR

Mahallenizde/köyünüzde aşağıdaki gruplardan kişiler var mı? Varsa, isimlerini ve iletişim bilgilerini ya da yakınlarının iletişim bilgilerini alabilir miyiz?

Hassas Gruplar	Var mı?	Kişi Sayısı	Projeden etkileniyorlar mı? (Örneğin, GES arazisini tarım, hayvancılık veya geçiş için kullanıyorlar mı?)
Okuma yazma bilmeyen	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır
Sığınmacı/mülteci	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır
Okul çağında olup okula gitmeyen çocuk	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır
Kadın hane reisi	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır
70 yaş üstü ve yalnız yaşayan kişi	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır
Zihinsel engelli	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır
Fiziksel engelli	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır
Devlet, dernekler veya bireylerden sosyal yardım ile geçinen kişiler	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır
Sürekli tıbbi bakım gerektiren kronik hastalığı olan veya bakıma muhtaç kişiler	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır
İş aradığı halde iş bulamayan işsiz kişiler	1.Evet 2.Hayır		1.Evet 2.Hayır

Ek D: Örnek İstişare Formu (Paydaş İstişare Toplantısı için)

İSTİŞARE FORMU

TOPLANTI DETAYLARI						
Görüşülen Kurum/Kişi				İletişim Yöntemi ☐ Telefon ☐ Yüz yüze ☐ Web sitesi ☐ Diğer		
Görüşmecinin Adı-Soyadı:						
Telefon						
Adres						
E-posta						
Paydaş Türü						
Kamu Kurumu	Özel Sektör	Meslek Kuruluşu/Üniversite	Oda	Sivil Toplum Kuruluşu (STK)	Sanayi	Medya
Toplantı İçeriği						
Alt Proje ile ilgili sorular:						
Alt Proje ile ilgili endişeler/görüşler:						
Yukarıda belirtilen görüşlere verilen yanıtlar:						

EK E- Muvafakatname ve Fotoğraflar

MUVAFAKATNAME

ADI : Ziya
SOYADI: BOZ
TC : 11-02-1975

Yukarıdaki bilgiler tarafıma aittir. Aksaray İl Merkez İlçesi Kurtuluş Mahallesi 161 Ada 9 no.lu parselin mülkiyeti Aksaray Belediyesine ait olup bu alanda yakın tarihten beri kendi imkanlarımla hazırladığım 1,2 kulübe ile köpeklerimi geçici olarak barındırmakta idim. Aksaray Belediyesi yetkilileri tarafından bu alan üzerine GE5 projesi yapacaklarını ve yine Aksaray Belediyesine ait benim uygun bulacağım parsel üzerinde barındırma faaliyetlerime devam edebileceğimi, ayrıca taşınma esnasında kendilerinin yardımcı olabileceklerini bildirdiler. Tarafıma ait köpekleri Aksaray Belediyesinin yardımı ile Aksaray Belediyesine ait yeni alana taşıyarak geçici olarak kullandığım mevcut alanı kendi rızam ile boşaltacağımı muvafakat ederim.

17.02.2025
Ziya BOZ






EK F- Halkın Katılımı Toplantısı Tutanağı



*This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir*

TÜRKİYE KAMU VE BELEDİYE YENİLENEBİLİR ENERJİ PROJESİ (PUMREP)

AKSARAY BELEDİYESİ
GÜNEŞ ENERJİ SANTRALİ PROJESİ
HALKIN KATILIMI TOPLANTISI TUTANAĞI

Revizyon : REV.00
Toplantı Tarihi : 24.04.2025 - 14.00
Toplantı Yeri: AKSARAY BELEDİYESİ HİZMET BİNASI TOPLANTI
SALONU



*This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir*

Bu Halkın Katılımı Toplantısı Tutanağı, İLBANK A.Ş. adına Ardea Proje ve Danışmanlık Ticaret Ltd. Şti. tarafından hazırlanmıştır. Dünya Bankası (DB) ve Avrupa Birliği (AB) tarafından desteklenen PUMREP (KADYEP) kapsamında İLBANK A.Ş. ve Ardea Proje Danışmanlık Ticaret Ltd. Şti. izin alınmadan, basım, fotokopi veya başka bir yöntemle çoğaltılamaz ve/veya yayımlanamaz, izni alınmadan iznibeden amaç dışında kullanılamazlar.





1. HALKIN KATILIMI TOPLANTISI

Aksaray Belediyesi GES Projesi, Türkiye'deki şehirlerde sürdürülebilir kalkınmayı desteklemek amacıyla, Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP- PUMREP) finansmanı kapsamında yürütülecektir. Dünya Bankası tarafından finanse edilen ve İller Bankası A.Ş. (İLBANK) aracılığıyla uygulanan KABYEP, kamu sektöründe sürdürülebilir enerji çözümleri geliştirilmesi ve enerji güvenliğinin artırılması yönünde önemli bir adımı temsil etmektedir.

Projeler kapsamında hazırlanmış olan Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları (ÇSYP), Türk çevre ve sosyal mevzuatı, Operasyonel Politikalar (OP'ler) dahil olmak üzere Dünya Bankası Koruma Politikaları, Dünya Bankası Genel ÇSG Kılavuzları ve Endüstriyel Sektör Kılavuzları ve İLBANK'ın ÇSYP'sine uygun olarak hazırlanmıştır. Bu çalışmalara ek olarak, ÇSYP'nin tamamlanmasının ardından, **24 Nisan 2025 tarihinde saat 14.00'te** bir Halkın Katılımı Toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantının duyuruları resmi internet sitesinde, ulusal ve yerel gazetelerde yayımlanmış; ayrıca, mahalle muhtarlarına ve duyuru panolarına broşürler asılarak halkın bilgilendirilmesi sağlanmıştır.

1.1 Toplantı Özeti

Halkın Katılımı Toplantısı kapsamında, Aksaray Belediyesi yetkilileri ve müşavir firma temsilcileri tarafından projeye dair bilgilendirmeler yapılmıştır. Toplantının açılış konuşması, Aksaray Belediye Başkan Yardımcısı tarafından gerçekleştirilmiş, projeye ilişkin genel bilgiler kamuoyuyla paylaşılmıştır. Ardından, Ardea Proje Danışmanlık Ekibi tarafından projenin önemi vurgulanmış, projenin Dünya Bankası finansmanı ile PUMREP (KABYEP) kapsamında yürütüldüğü belirtilmiştir. Yenilenebilir enerji ve iklim değişikliğiyle mücadele açısından bu projenin Aksaray için önemli bir adım olduğu ifade edilmiştir. Güneş Enerji Santrali (GES) projesi ile Aksaray'ın enerji maliyetlerinin büyük bir kısmının temiz enerji kullanılarak karşılanacağı açıklanmıştır. Projenin planlanan süresi de paylaşılmış, Kurtuluş Mahallesi'nde hayata geçirilecek GES projesinin sekiz (8) ay içinde tamamlanmasının öngörüldüğü belirtilmiştir. Söz konusu projenin sosyal açıdan da Aksaray iline katkı sağlayacağı ifade edilmiştir.

Ardea Proje Danışmanlık Ekibi tarafından yapılan sunumla birlikte, projenin tanıtımı yapılmış ve çevresel ile sosyal yönetim planına (ÇSYP) ilişkin bilgiler aktarılmıştır. Projenin kurulacağı alanın konumu ve teknik detayları açıklanmıştır. ÇSYP kapsamında, projenin çevresel ve sosyal riskleri değerlendirilmiş; mevcut durum analizi, arazi coğrafyası, iklim koşulları, bitki örtüsü, doğal ve kültürel değerler ile taşkın ve deprem gibi doğal afetlere yönelik analizler kamuoyu ile paylaşılmıştır. Proje sahası ve çevresinde oluşabilecek olası çevresel ve sosyal etkiler ile bu etkilerin azaltılmaya yönelik önlemler anlatılmıştır. Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımıyla birlikte, projenin iklim değişikliğiyle mücadeleye katkı sağlayacağı, bölgede yaşayanlar açısından geleceğe yönelik fırsatlar sunabileceği vurgulanmıştır. Kurtuluş Mahallesi'nde inşa edilecek bu projenin, sosyal açıdan da çeşitli avantajlar sağlayacağı ve Aksaray genelinde örnek teşkil edecek nitelikte olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, projenin inşaat ve işletme aşamalarında şikâyet mekanizmasına önem verileceği ve bu mekanizmanın etkin şekilde işletileceği ifade edilmiştir.

3



1.2 Soru & Cevap Oturumu

Bu alt bölümde, Halkın Katılımı Toplantısı sırasında, katılımcıların görüş, talep ve soruları ile bunlara ilişkin alınan cevaplar sunulmuştur. Detaylar aşağıdaki gibidir:

- Kurtuluş Mahallesi Muhtar'ının Sorusu:**
Bu projede çalışacak personelin istihdamında yerel halktan faydalanılacak mı?

Aksaray Belediyesi Yetkilisinin Yanıtı:

Evet, projenin inşaat ve işletme süreçlerinde istihdam edilecek personel için öncelikli olarak yerel halktan yararlanılması hedeflenmektedir. Yüklenici firmaya bu yönde gerekli bilgilendirme yapılmıştır.

- Bir Vatandaşın Sorusu:**
GES kurulumu nedeniyle mahallemizde elektrik kesintisi yaşanacak mı?

Aksaray Belediyesi Yetkilisinin Yanıtı:

Hayır, proje kurulumu şebekeden bağımsız şekilde ilerleyecek olup, mahalle genelinde elektrik kesintisi yaşanması beklenmemektedir. Tüm çalışmalar gerekli güvenlik önlemleri ve planlamalar dahilinde yapılacaktır.

- Bir Vatandaşın Görüşü:**
Güneş panellerinin görsel etkisi konusunda mahalle sakinlerinin bazı endişeleri olabilir. Bu konuda bilgilendirme yapılacak mı?

Ardea Proje Ekibinin Yanıtı:

Güneş panelleri, yansıma riskini en aza indirecek şekilde konumlandırılacak ve ayrıca yansıma önleyici kaplamalar kullanılacaktır. Mahalle sakinlerinin görsel etkilerle ilgili endişeleri dikkate alınacağı ve bu kapsamda görüş ve şikâyetlerini iletebilecekleri bir şikâyet mekanizması da devrede olacaktır.

- Bir Vatandaşın Görüşü:**
Projede kullanılan panellerin geri dönüşümüyle ilgili bir planlama var mı?

Ardea Proje Ekibinin Yanıtı:

Evet, projede kullanılan panellerin ekonomik ömrü sona erdiğinde çevre mevzuatına uygun şekilde bertarafı ve geri dönüşümü sağlanacaktır. Bu süreç, proje döngüsü kapsamında önceden planlanmıştır.

4





1.3 Toplantı Sonucu

Aksaray Belediyesi iş birliğiyle yürütülen proje kapsamında düzenlenen Halkın Katılım Toplantısı, Aksaray Belediyesi personelleri, müşavir firma yetkilileri ve bölge halkının katılımıyla gerçekleştirilmiş olup, toplantıya toplamda 21 kişi katılmıştır ve yaklaşık 45 dakika sürmüştür. Toplantıda, projenin amacı, teknik detayları, çevresel ve sosyal etkileri ile halk için sağlayacağı faydalar detaylı bir şekilde açıklanmış, özellikle inşaat ve işletme süreçlerinde alınacak tedbirler üzerinde durulmuştur. Katılımcılardan gelen sorular, proje ekibi tarafından yanıtlanmış ve halkın öneri ile görüşleri dikkatle dinlenerek kayıt altına alınmıştır. Toplantı sonunda, projenin bir sonraki aşamaları hakkında bilgi verilmiş ve halkın süreç boyunca iletişimde kalabileceği kanallar paylaşılmıştır.



2. Katılımcı Listesi

Resim 1: Katılımcı İmza Listesi

PAYDAŞ KATILIM TOPLANTISI KATILIMCI LİSTESİ					
Toplantı Konusu: Aksaray ve Çevresinde Yaşayan Halkın Katılımı İçin Yapılan ÇED Projesi Hakkında Bilgilendirme Toplantısı					
Toplantı Tarihi: Aksaray Belediyesi Halkın Katılımı Toplantısı					
Sıra No	İsim Soyisim	İmza	Toplantı Sonuçları Hakkında Yorum	Tarih	İmza
1	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...
15	...	...	...	...	...
16	...	...	...	...	...
17	...	...	...	...	...
18	...	...	...	...	...
19	...	...	...	...	...
20	...	...	...	...	...
21	...	...	...	...	...





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir



7



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

3. Ekler

Ek 1: Halkın Katılımı Toplantısı Fotoğrafları

Resim 2: Toplantı Görünümü



8





9



10



Ek 2: Gazete İlanları

Resim 3: Pusula Gazetesindeki HKT Davet İlanı



11



Resim 4: Yenişekir Gazetesindeki HKT Davet İlanı



12



Ek 3: Aksaray Belediyesi Resmî Web Sitesinde Yayımlanan ÇSYP Belgeleri ve Halkın Katılımı Toplantısı'na (HKT) İlişkin Duyurular

Resim 5: Aksaray Belediyesi Resmi İnternet Sitesinde Yayımlanan HKT Duyuruları ve ÇSYP Dokümanları



13

Ek 4: Aksaray Belediyesi GES Projesi HKT Broşürü



14



EK 5: HKT Sunum Dosyası



AKSARAY BELEDİYESİ GÜNEŞ ENERJİ SANTRALİ PROJESİ

TÜRKİYE KAMU VE BELEDİYE YENİLENEBİLİR
ENERJİ PROJESİ
(KABYEP)

Halkın Katılımı Toplantısı



17



ALT PROJE BİLGİLERİ

Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (PUMREP), Dünya Bankası tarafından finanse edilmekte, İLBANK tarafından yürütülmektedir. Proje, kamu binalarında ve belediyelerde yenilenebilir enerji kullanımını artırmayı, enerji maliyetlerini azaltmayı ve iklim değişikliğiyle mücadelede kamu sektörünü öncü kılmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda, Aksaray Belediyesi tarafından 3129,3 kWp/2600,0 kWe kapasiteli ve yıllık 5.568 MWh elektrik üretimi hedefi olan bir güneş enerjisi tesisi alt proje olarak kurulacaktır.

Santral, 5.568 MWh elektrik enerjisi üretimi ile 4.640'tan fazla hanenin enerji ihtiyacını karşılayacak, 30 yıl içerisinde belediyeye 11,5 milyon Euro'dan fazla enerji maliyeti tasarrufu sağlayacak ve yılda 1.182 tondan fazla CO2 salımının atmosfere yayılmasını engelleyecektir.

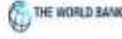


18



ALT PROJE BİLGİLERİ

Proje , Aksaray ili , Merkez ilçesi , Kurtuluş Mahallesi'ne bağlı ve Aksaray Belediyesi'ne tahsis edilmiş olan 161 ada 43,11,9 parsel araziler üzerine kurulacaktır.



19

PROJE KAPSAMI

İLBANK projeleri kapsamında, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC), geçerli standartlar ve ulusal mevzuata uygun şekilde Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ile Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmıştır.

Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP)

Projede; inşaat öncesi, inşaat, işletme ve kapatma aşamalarında ortaya çıkabilecek çevresel ve sosyal etkiler belirlenmiş, bu etkilerin azaltılması için önlemler geliştirilmiştir. ÇSYP; ulusal mevzuat, Dünya Bankası standartları ve sağlık-güvenlik rehberleriyle uyumludur. Denetim, raporlama ve izleme süreçleriyle şeffaflık sağlar; yüklenicilerin sorumlulukları açıkça tanımlanır.

❖ Paydaş Katılım Planı (PKP)

PKP, projeden etkilenen grupların proje hakkında bilgiye zamanında ve erişilebilir şekilde ulaşmasını ve görüşlerini iletebilmesini hedefler. Paydaş katılımı, yerel halktan kamu kurumlarına ve hassas gruplara kadar uzanan geniş bir çevreyi kapsar. Bu katılım, alt projelerin başarısı için kritik öneme sahiptir.

❖ Bunlara ek olarak, Aksaray Valiliği tarafından 06 Ekim 2022 tarihinde, proje için ÇED Yönetmeliği'nin 17. maddesi uyarınca "Çevresel Etki Değerlendirmesi Gerekli Değildir" kararı verilmiştir.



20



PROJE ETKİ ALANI

Alt Proje Etki Alanı, projenin çevresel ve sosyal etkilerinin hissedilebileceği coğrafi bölgeyi tanımlar ve bu alanın belirlenmesi, etkileri değerlendirmek ve azaltıcı önlemler geliştirmek açısından büyük önem taşır. Sosyal mevcut durum, masa başı ve saha çalışmalarıyla detaylı biçimde değerlendirilmiştir. Bu kapsamda, projeden potansiyel olarak etkilenebilecek topluluklar belirlenmiş ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) kapsamında bu alan için özel etki azaltma önlemleri geliştirilmiştir.



21



İlgili görselde, sarı renkle gösterilen yolun alt proje alanına erişim yolu olarak; açık mavi renkle gösterilen çizginin ise enerji nakil hattı olarak kullanıldığı görülmektedir.



22



PROJE ETKİ ALANI

Projenin doğrudan ve dolaylı etkileri, 2 km yarıçaplı bir etki alanı çerçevesinde ele alınmış, toz, gürültü ve titreşim gibi etkiler göz önünde bulundurulmuştur. Belirlenen etki alanı, projenin yürütüleceği ve sahaya erişim yolunun da geçtiği Kurtuluş Mahallesi ile Enerji Nakil Hatı'nın geçeceği Laleli Mahallesi'ni de kapsamakta olup, bu yerleşimlerin projeden dolayı olarak etkilenebileceği değerlendirilmiştir.



23



ÇEVRESEL VE SOSYAL MEVCUT DURUM

Çevresel ve sosyal mevcut durum koşullarını belirlemek amacıyla çeşitli veri toplama yöntemleri kullanılmıştır. Belediye yetkilileri ve mahalle muhtarları ile yapılan görüşmeler, kurumlardan alınan raporlar, izin belgeleri, ve saha çalışmaları yerel durum hakkında sosyal ve çevresel mevcut duruma dair önemli bilgiler sunmuştur.

Aynı şekilde , çevresel ve sosyal mevcut durum koşullarını belirlemek amacıyla alt proje alanlarının fiziksel çevresi, biyoçeşitliliği ve sosyal çevresi analiz edilmiştir. Bu kapsamda proje alanları; topografyası, jeolojisi , depremselliği, toprak yapısı, hava kalitesi, su kaynaklarına olan mesafesi, oluşturacağı gürültü ve çevreye etkileri, flora ve faunası, nüfus yapısı, altyapı hizmetleri, ekonomik koşulları, kültürel mirası ve dezavantajlı gruplar bakımından incelenerek en uygun şekilde seçilmiştir.



24



ÇEVRESEL ETKİLER

İnşaat faaliyetlerinin 8 (sekiz) ay içinde bitmesi planlanmaktadır. Bu süreçte inşaat faaliyetleri sırasında görülmesi olası çevresel etkiler şu şekilde belirlenmiştir.

- 1. Toprak Bozulması ve Erozyon:**
Eğimli arazilerde çalışmalar erozyon riski artabilir.
- 2. Toz Emisyonları:**
Kazı, arazi hazırlığı ve taşımacılık sırasında yoğun toz oluşur.
- 3. Gürültü ve Titreşim:**
İnşaat makineleri çevrede gürültü ve titreşim yaratır.
- 4. Atık Üretimi:**
Hafriyat, ambalaj ve inşaat malzemelerinin atıkları inşaat sırasında oluşabilir.
- 5. Yol ve Ulaşım Sorunları:**
Ağır araç trafiği yolları yıpratır, ulaşımı aksatır.



25



ÇEVRESEL ETKİLER

Projenin 30 yıllık bir işletme ömrü bulunmaktadır. Bu süreçte görülebilecek çevresel etkiler şu şekilde belirlenmiştir.

- 1. Ekosistem Tahribatı:**
Uzun süreli kullanım doğal habitatı bozabilir.
- 2. Toprak Kirliliği:**
Temizlik sonrası atık sular ve bakım atıkları toprağı kirlitebilir.
- 3. Atık Yönetimi Sorunları:**
Elektronik atıkların yanlış bertarafı çevreye zarar verir.
- 4. Yangın Riski:**
Elektrik arızaları yangın çıkmasına ve çevre zararına yol açabilir.

Bu etkilerin gerçekleşme ihtimali düşüktür fakat çevresel ve sosyal değerlendirmeler doğrultusunda gerekli her türlü önlem alınacaktır.



26



Hem inşaat hem işletme dönemi için aşağıdaki yönetim planlamaları oluşturulmuştur.

- ❖ Atık Yönetim Planı
- ❖ Tehlikeli Maddeler Yönetim Planı
- ❖ Acil Durum Müdahale Planı
- ❖ Güvenlik Eğitimi ve İşe Alıştırma Programı
- ❖ Olay Bildirim ve İnceleme Prosedürü
- ❖ İlk Yardım Prosedürü
- ❖ Gürültü Kontrol Prosedürleri
- ❖ Sızıntı ve Kaçaklara Müdahale Prosedürleri
- ❖ Risk Değerlendirme Belgesi
- ❖ Şikâyet Mekanizmaları oluşturulmuştur.

Bu planlamalar kapsamında alınan çevresel önemler ve prosedürlerin detaylı hali CSYP de bulunmaktadır.



27



SOSYAL AÇIDAN İNCELEME

1. Arazi Kullanımı ve Mülkiyet Durumu

- Altı Proje alanı belediyeye ait olup, üzerinde herhangi bir mevcut faaliyeti veya özel mülkiyeti anlamadığı bulunmaktadır.
- Enerji Nakil Hattının geçtiği parsellerde aynı şekilde Aksaray Belediyesi mülkiyetindedir.

2. İstihdam ve Geçim Kaynakları

- Altı proje alanı ve çevresinde herhangi bir tarımsal ve hayvancılık faaliyeti yürütülmektedir. Aksaray projesinin bölgede istihdam yaratması beklenmektedir.

3. Eğitim ve Sağlık Hizmetleri

- Her iki mahallede temel eğitim kurumları ve sağlık ocağına mevcuttur. Projesinin bu hizmetleri üzerine herhangi bir olumsuz etkisi olmayacaktır.

4. Altyapı Durumu

- Su, kanalizasyon, atık yönetimi ve doğalgaz altyapısını proje alanımız etkilemeyecektir.

5. Ulaşım ve Trafik

- Proje alanına ulaşım kolay olup, inşaat ve işletme dönemlerinde çalışan taşınabilirliği açısından zayıftır.



28



SOSYAL AÇIDAN İNCELEME

6. Kültürel Miras

- İl. Kılıçarslan Türbesi ve Somuncu Baba Türbesi gibi önemli yapılar bölgede yer almakta birlikte, proje bu kültürel değerleri etkilemeyecek şekilde planlanmıştır.

7. Hassas ve Dezavantajlı Gruplar

- Projenin etki alanı içinde bulunan dezavantajlı gruplar ile ilgili detaylı planlamalar yapılmış bunlar ÇSYP ve PKP 'de belirtilmiştir.
→ Bu grupların ihtiyaçlarına dayalı planlamalar yapılmıştır.

8. Yerel Katılım ve Bilgilendirme

- Belediye, yerel halkla diyalog sürecini şeffaf ve anlaşılabilir biçimde yürütmüş, hayvan refahı ve yerel hassasiyetler dikkate alınmıştır. Aynı zamanda konuyla ilgili şikayet mekanizması da oluşturulmuştur.



29



ŞİKAYET MEKANİZMASI

Aksaray Belediyesi, projeden etkilenen toplumların endişelerini ve şikâyetlerini almak, çözmek ve takip etmek amacıyla bir **Şikâyet Mekanizması (ŞM)** kuracaktır. Tüm şikâyetler, önceden belirlenmiş bir zaman çizelgesi içinde ve içeriklerine göre etkin bir şekilde alınacak, kaydedilecek ve yanıtlanacaktır. Şikâyet Mekanizması, Dünya Bankası'nın çevresel ve sosyal standartlarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nda belirtilen önlemlerin uygulanmadığını ya da bu önlemlerin yetersiz kaldığı gibi farklı bir durumu bildirmek isteyen topluluk üyeleri de **Şikâyet Mekanizmasına** başvurabilir. Böylece çevresel ve sosyal etkilerin yönetimi konusunda toplumların aktif katılımı sağlanarak, olası olumsuzlukların hızlı bir şekilde ele alınması hedeflenmektedir.



30



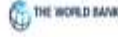
Şikayet mekanizması, ön inşaat, inşaat ve işletme dönemlerinde geçerli olacak ve tüm topluluklar ve iş gücü tarafından erişilebilir olacaktır.

Amaç: Gelen şikayet, öneri, talep ve görüşlerin etkin şekilde alınması, değerlendirilmesi, çözülmesi ve takip edilmesini sağlayabilecektir. Şikayetler anonim olarak da yapılabilecek; ayrıca CSİ/CT (Cinsel Sömürü ve Taciz) konularında özel ve gizli başvuru kanalları sağlanacaktır.

ŞM sürecini Aksaray Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB) yönetecek, yanıtların her iki taraf için de tatmin edici olması sağlanacaktır.

Şikayetler için tablodaki iletişim yollarını deneyebilirsiniz:

Web sayfası	Telefon	Resmî Belgeler için Adres	E-mail
https://www.aksaray.bel.tr/	Çağrı merkezi 444 55 68	Zaferan Mahallesi, 44. (Mehmet Akınsoy) Cad. No:55, 68100 Merkez/Aksaray	cagrimerkezi@aksaray.bel.tr



31



AKSARAY BELEDİYESİ ONLINE ŞİKAYET BAŞVURULARI

Aksaray Belediyesi, halktan gelen şikayetleri, önerileri ve talepleri daha verimli bir dijital şekilde yönetmek için

<https://cbelediye.aksaray.bel.tr/Giris/Index/?returnURI=/SikayetOneri/> web sitesini aktif olarak kullanmaktadır. Kullanıcılar bu platform aracılığıyla şikayetlerini ve önerilerini iletebilir ve belediyeye daha hızlı iletişim kurabilirler.



32

