



Enerjisa Dağıtım Yatırımları Projesi

Paydaş Katılım Planı

Ağustos 2026

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
EKLER LİSTESİ	2
TABLolar LİSTESİ	3
ŞEKİLLER LİSTESİ	3
KISALTMALAR VE AKRONİMLER	4
1 GİRİŞ	5
1.1 GENEL BAKIŞ	5
1.2 YATIRIM PROGRAMININ NİTELİĞİ	5
1.3 BU PAYDAŞ KATILIM PLANININ AMACI	5
1.4 KAPSAM	6
1.5 ENERJİSA'NIN KURUMSAL PAYDAŞ KATILIM ÇERÇEVESİ VE BİLGİ AÇIKLAMA ÇERÇEVESİ İLE İLİŞKİSİ	6
2 PROJE TANIMI	7
2.1 PROJEYE GENEL BAKIŞ	7
2.2 PROJE ALANI	7
2.3 ÇEVRESEL VE SOSYAL BAĞLAM	8
2.4 MEVCUT PAYDAŞ KATILIMI, TOPLUMLA İLETİŞİM VE SOSYAL YATIRIM FAALİYETLERİ	8
2.4.1 Kamuyu Bilgilendirme Faaliyetleri	8
2.4.2 Mevcut Operasyonel Paydaş Katılımı	9
2.4.3 Toplum Sağlığı ve Elektrik Güvenliği Farkındalık Faaliyetleri	9
2.4.4 Toplumsal Kalkınma, Eğitim ve Sürdürülebilirlik Programları	9
2.5 MEVCUT VE PLANLANAN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ (2026-2027)	10
3 DÜZENLEYİCİ VE KURUMSAL ÇERÇEVE	11
3.1 GİRİŞ	11
3.2 UYGULANABİLİR GEREKLİLİKLER	11
3.2.1 Ulusal Çerçeve	11
3.2.2 Uluslararası Gereklilikler	11
3.2.3 Enerjisa Kurumsal Çerçevesi ile İlişki	12
4 PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI	14
4.1 AMAÇLAR	14
4.2 PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI	14
4.2.1 Kurumsal Düzey	14
4.2.2 Proje Düzeyi	14
4.3 KATILIM İLKELERİ	15
5 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ	16
5.1 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ	16
5.2 PROJE DÜZEYİNDEKİ PAYDAŞLAR	16
5.3 HASSAS VE DEZAVANTAJLI PAYDAŞLAR	17
5.4 PROJE UYGULAMASI SIRASINDA PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ	17
6 PAYDAŞ KATILIMI, BİLGİ AÇIKLAMA VE İSTİŞARE	19
6.1 GENEL YAKLAŞIM	19
6.2 PLANLANAN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ (2026-2027)	19
6.3 BİLGİ AÇIKLAMA	20
6.4 İLAVE PAYDAŞ KATILIM ÖNLEMLERİ	20
6.5 DOKÜMANTASYON VE KAYIT TUTMA	21

7	PROJE ŞİKAYET MEKANİZMASI	22
7.1	HARİCİ ŞİKAYET MEKANİZMASI	22
7.2	HASSAS ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ	23
7.3	ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ	24
7.4	İŞGÜCÜ ŞİKAYET MEKANİZMASI	24
7.5	ŞİKAYETLERİN İZLENMESİ VE RAPORLANMASI	25
8	GÖREV VE SORUMLULUKLAR	26
8.1	GÖREV VE SORUMLULUKLARA GENEL BAKIŞ	26
8.2	YÜKLENİCİ SORUMLULUKLARI	26
8.3	ARAZİ SAHİPLERİ VE TOPLUM KATILIMI	26
8.4	KAYNAKLAR	27
9	İZLEME, RAPORLAMA VE GÖZDEN GEÇİRME	28
9.1	İZLEME	28
9.2	RAPORLAMA	29
9.3	PKP'NİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE GÜNCELLENMESİ	29
10	KAYNAKLAR	30

EKLER LİSTESİ

Ek A:	Paydaş Kayıt ve Kapanış Formu
Ek B:	Paydaş Katılımı Tarama Kontrol Listesi

TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa
Table 2.1: Operasyonel Paydaş Katılımı Faaliyetlerine Örnekler	Error! Bookmark not defined.
Tablo 3.1: Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Çerçevenin Özeti	11
Tablo 3.2: Bu PKP ile Enerjisa'nın Kurumsal Çerçevesi Arasındaki İlişki	12
Tablo 5.1: Başlıca Proje Paydaşları	16
Tablo 6.1: Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetleri (2026-2027)	19
Tablo 6.2: Gösterge Niteliğindeki Bilgi Açıklama Düzenlemeleri	20
Tablo 6.3: Farklı yatırım kategorileri için gösterge niteliğindeki paydaş katılım yaklaşımlarına örnekler	21
Tablo 7.1: Harici Şikayet Başvuru Kanalları	22
Tablo 7.2: Şikayet Yönetim Süreci	24
Tablo 8.1: Görev ve Sorumluluklar	26
Tablo 9.1: Paydaş Katılımı İzleme Göstergeleri	28

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 2.1: Proje Alanları	Error! Bookmark not defined.

KISALTMALAR VE AKRONİMLER

CBO	Toplum Temelli Kuruluşlar
CLO	Toplum İrtibat Görevlisi
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
E&S	Çevresel ve Sosyal
EHS	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
EMO	Elektrik Mühendisleri Odası
ESG	Çevresel, Sosyal ve Yönetişim
ESR	Çevresel ve Sosyal Gereklilik
GBVH	Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz
GM	Şikayet Mekanizması
HR	İnsan Kaynakları
NGO	Sivil Toplum Kuruluşu
OHS	İş sağlığı ve güvenliği
SEA	Cinsel sömürü ve istismar
SEP	Paydaş Katılım Planı
SH	Cinsel Taciz
SMS	Kısa Mesaj Servisi (metin mesajı)

1 GİRİŞ

1.1 GENEL BAKIŞ

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Enerjisa Enerji A.Ş.'nin (Enerjisa) Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'ndan (EBRD) finansman sağlamayı amaçladığı önerilen Yeşil Elektrik Dağıtım Yatırım Programı (Proje) için hazırlanmıştır.

Proje, 2026-2030 yatırım dönemi boyunca AYEDAŞ, Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ dağıtım bölgelerinde uygulanacak elektrik dağıtım yatırımlarından oluşan bir portföyü kapsamaktadır. Proje, elektrik dağıtım altyapısının modernizasyonunu, güçlendirilmesini, genişletilmesini ve dijitalleştirilmesini desteklemeyi ve Enerjisa'nın hizmet bölgelerinde elektrik arzının güvenilirliğini, dayanıklılığını ve verimliliğini artırmayı amaçlamaktadır.

Bu PKP, EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (2024) gereklilikleri, Çevresel ve Sosyal Gereklilik 10 (ESR10): Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı dahil olmak üzere, ve Türkiye Cumhuriyeti'nin uygulanabilir mevzuatı uyarınca hazırlanmıştır.

PKP, Proje'nin uygulanması boyunca paydaşların belirleneceği, bilgilendirileceği, kendileriyle istişare edileceği ve katılımlarının sağlanacağı çerçeveyi ortaya koymaktadır. Ayrıca bilgi açıklama, paydaş geri bildirimi, şikayet yönetimi, izleme ve raporlama düzenlemelerini açıklamaktadır.

1.2 YATIRIM PROGRAMININ NİTELİĞİ

Proje, yatırım dönemi boyunca kademeli olarak geliştirilecek ve uygulanacak sürekli bir yatırım programını kapsamı bakımından geleneksel bir altyapı projesinden farklıdır. Bu PKP'nin hazırlandığı sırada genel yatırım türleri bilinmektedir; ancak münferit yatırım paketlerinin kesin kapsamı, konumu, zamanlaması ve tasarımı zaman içinde gelişmeye devam edecektir.

Proje, Enerjisa'nın 2026-2030 yatırım programının bir parçasını oluşturmakta olup yeni elektrik talebini karşılamayı, şebeke kapasitesini artırmayı, elektrik arzının kalitesini ve güvenilirliğini iyileştirmeyi, operasyonel verimliliği ve sistem esnekliğini geliştirmeyi; iklimle ilgili ve operasyonel risklere karşı dayanıklılığı güçlendirmeyi, dijitalleşmeyi ve şebeke otomasyonunu desteklemeyi ve düzenleyici ve operasyonel gerekliliklere uyumu sürdürmeyi amaçlayan yatırımları içermektedir.

Gelecekteki yatırım paketleri henüz tam olarak tanımlanmadığından, bu PKP program düzeyinde bir yaklaşım benimsemektedir. PKP, Proje genelinde uygulanacak ilkeleri, prosedürleri ve asgari gereklilikleri belirlerken, paydaş katılım faaliyetlerinin münferit yatırım paketleri belirlendikçe bunların belirli özelliklerine ve risklerine göre uyarlanmasına imkan tanımaktadır.

Birçok yatırımın mevcut elektrik dağıtım koridorları ve tesisleri içinde iyileştirmeleri kapsamı beklenmekle birlikte, bazıları şebeke performansını ve güvenilirliğini artırmak için gerekli olduğu durumlarda trafo merkezleri, dağıtım altyapısı veya ilgili tesisler gibi yeni geliştirmeleri içerebilir. Gelecekteki yatırım paketlerinin daha önemli çevresel veya sosyal etkilere yol açma potansiyeli bulunduğu, bu PKP ve Enerjisa'nın çevresel, sosyal, sağlık ve güvenlik yönetim sistemleri doğrultusunda pakete özgü ilave katılım düzenlemeleri geliştirilebilir.

1.3 BU PAYDAŞ KATILIM PLANININ AMACI

Bu PKP'nin amacı, Proje'nin yaşam döngüsü boyunca paydaş katılımına yönelik şeffaf, sistematik ve orantılı bir yaklaşım oluşturmaktır. PKP özellikle şunları amaçlar:

- ✓ Proje'ye ilgisi olan veya Proje faaliyetlerinden etkilenebilecek paydaşları belirlemek;
- ✓ Gelecekteki yatırım paketleriyle ilişkili paydaşların belirlenmesine yönelik prosedürler oluşturmak;
- ✓ Paydaşların zamanında, erişilebilir ve ilgili bilgi almasını sağlamak;
- ✓ Anlamlı istişare ve katılım için fırsatlar sunmak;
- ✓ Proje uygulaması sırasında paydaş görüşlerinin dikkate alınmasını kolaylaştırmak;
- ✓ Paydaşların kaygı ve şikayetlerini almak ve yanıtlamak için erişilebilir mekanizmalar oluşturmak;
- ✓ Hassas ve dezavantajlı paydaşlarla katılımı desteklemek; ve
- ✓ EBRD ESR10 gerekliliklerine uyumu göstermek.

PKP, yürütülmekte olan mevcut kurumsal ve bağlı ortaklık düzeyindeki katılım faaliyetleri üzerine inşa edilen pratik bir uygulama aracı olarak işlev görmeyi amaçlamakta olup, Enerjisa'nın çevresel, sosyal, sağlık ve güvenlik yönetim sistemleri ve Bölüm 1.5'te belirtilen destekleyici kurumsal prosedürleri ile birlikte kullanılacaktır.

1.4 KAPSAM

Bu PKP, Yeşil Elektrik Dağıtım Yatırım Programı kapsamında finanse edilen tüm yatırım paketleri için geçerlidir. PKP, münferit yatırım paketlerinin konumlarına, ölçeklerine ve potansiyel çevresel ve sosyal etkilerine bağlı olarak farklı katılım düzeyleri gerektirebileceğini kabul ederken, Proje genelinde uygulanabilir asgari paydaş katılım gerekliliklerini belirlemektedir. Her yatırım paketi için Enerjisa şunları yapacaktır:

- ✓ Hassas veya dezavantajlı gruplar dahil olmak üzere etkilenen ve ilgili paydaşları belirlemek;
- ✓ Uygun istişare ve bilgi açıklama düzeyini belirlemek;
- ✓ Yatırımın özelliklerine uygun istişare yürütmek;
- ✓ Erişilebilir şikayet mekanizmalarını sürdürmek; ve
- ✓ Paydaş katılım faaliyetlerini ve sonuçlarını dokümanete etmek.

Eklere yer alan şablonlar bu süreçlerin uygulanmasını desteklemeyi amaçlamaktadır.

1.5 ENERJİSA'NIN KURUMSAL PAYDAŞ KATILIM ÇERÇEVESİ VE BİLGİ AÇIKLAMA ÇERÇEVESİ İLE İLİŞKİSİ

Enerjisa, elektrik dağıtım operasyonları genelinde yerleşik paydaş katılımı, iletişim, şikayet yönetimi ve bilgi açıklama sistemlerini sürdürmektedir. Bu sistemler, bu PKP'nin uygulanması için temel oluşturmakta ve Proje ile ilişkili paydaş katılımını desteklemek için kullanılacaktır. Bu PKP aşağıdaki kurumsal sistemler ve belgelerle birlikte okunmalı ve uygulanmalıdır:

- ✓ Enerjisa'nın çevresel, sosyal, sağlık ve güvenlik yönetim sistemleri;
- ✓ Kurumsal Paydaş Katılım Stratejisi Kılavuzu
- ✓ Kurumsal Paydaş Katılım Planı
- ✓ Arazi Edinimi Prosedürü;
- ✓ Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Sürdürülebilirlik Raporları;
- ✓ Etik Kurallar;
- ✓ İnsan Hakları Politikası;
- ✓ Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası;
- ✓ Üçüncü Taraf İlişkileri Politikası;
- ✓ ENETİK Etik Bildirim Sistemi ve Prosedürleri;
- ✓ Yüklenici Davranış Kuralları; ve
- ✓ İşgücü Yönetimi Prosedürleri (uygulanabilir olduğu durumlarda).

Bu kurumsal düzenlemeler, bu PKP'nin uygulanmasını destekleyecek mevcut iletişim kanallarını, paydaş veri tabanlarını, müşteri iletişim sistemlerini, şikayet yönetimi mekanizmalarını ve yönetim düzenlemelerini sağlamaktadır. Bu nedenle, Proje ile ilişkili paydaş katılımı Enerjisa'nın müşteriler, düzenleyici kurumlar, kamu kurumları, belediyeler, valilikler, muhtarlar, yükleniciler, tedarikçiler, eğitim kurumları, sivil toplum kuruluşları, arazi sahipleri ve yerel topluluklarla yürüttüğü yerleşik katılım uygulamaları üzerine inşa edilecektir.

Bu PKP, Enerjisa Dağıtım Yatırımları Projesi için paydaş katılım çerçevesini belirlemektedir. Her bir bağlı ortaklığın, AYEDAŞ ve Başkent EDAŞ'ı kapsayacak şekilde hazırlanmış kendi PKP'lerine sahip olması (geliştirme aşamasındadır) ve Toroslar EDAŞ için ise hâlihazırda yürürlükte olan PKP'nin bulunması beklenmektedir; söz konusu PKP'ler ilgili lisans bölgelerindeki paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanmasını destekleyecek ve Kurumsal Paydaş Katılım Stratejisi Rehberi doğrultusunda periyodik olarak güncellenecektir. Proje kapsamında finanse edilen yatırımların bu bölgelerde uygulanması halinde, paydaş katılım faaliyetleri hem bu PKP hem de uygulanabilir bağlı ortaklık düzeyindeki paydaş katılım düzenlemeleri ile tutarlı şekilde yürütülecektir.

2 PROJE TANIMI

2.1 PROJEYE GENEL BAKIŞ

Enerjisa Dağıtım Yatırımları Projesi, Türkiye'de AYEDAŞ, Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ dağıtım bölgelerinde uygulanacak elektrik dağıtım yatırımları portföyünden oluşmaktadır. Proje, Enerjisa'nın elektrik dağıtım altyapısının modernizasyonu, güçlendirilmesi, genişletilmesi ve dijitalleştirilmesine yönelik devam eden yatırım programını desteklemekte olup Şirketin hizmet alanlarında arz güvenliğini, operasyonel performansı, şebeke dayanıklılığını ve hizmet güvenilirliğini iyileştirmeyi amaçlamaktadır.

Gösterge niteliğindeki yatırım kategorileri şunları içermektedir:

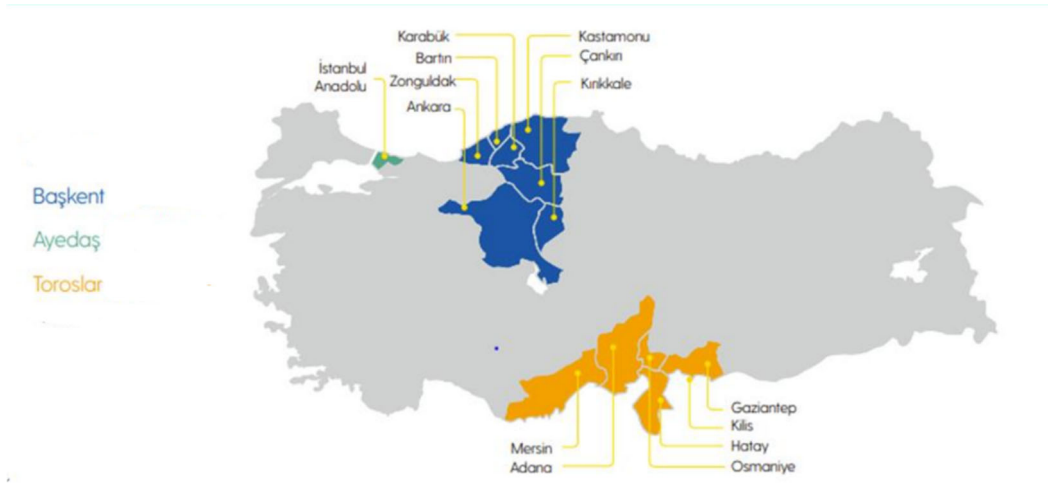
- ✓ Kapasite artırımı yatırımları;
- ✓ Gerilim dönüşümü yatırımları;
- ✓ Mevcut elektrik dağıtım altyapısının rehabilitasyonu ve yenilenmesi;
- ✓ Elektrik iletim ve dağıtım hattı yatırımları;
- ✓ Genel aydınlatma yatırımları;
- ✓ SCADA ve şebeke otomasyonu yatırımları;
- ✓ Reaktif güç kompanzasyonu yatırımları;
- ✓ Otomatik Sayaç Okuma (OSOS) yatırımları; ve
- ✓ Hizmet binaları, operasyonel tesisler, demirbaşlar ve ekipman yatırımları.

Yatırım programının nihai bileşimi uygulama süresince gelişmeye devam edecek olup, münferit yatırım paketleri Enerjisa'nın yerleşik yatırım planlama süreçleri doğrultusunda belirlenecek, önceliklendirilecek ve geliştirilecektir.

2.2 PROJE ALANI

Proje, Başkent EDAŞ, AYEDAŞ ve Toroslar EDAŞ'ın lisanslı elektrik dağıtım hizmet alanları içinde uygulanacaktır (Şekil 2.1). Bu dağıtım bölgeleri toplu olarak on dört ili kapsamakta olup mevcut elektrik dağıtım altyapısının bulunduğu ve gelecekte şebeke genişlemesinin gerekebileceği metropol, kentsel, kent çeperi ve kırsal ortamları içermektedir. Yatırımların çoğunun mevcut operasyonel koridorlar, trafo merkezleri, operasyonel tesisler ve tesis edilmiş geçiş hakları içinde gerçekleşmesi beklenmektedir. Bununla birlikte, gelecekteki bazı yatırımlar mevcut operasyonel ayak izlerinin ötesine uzanan şebeke genişlemesi, yeni trafo merkezleri, yeni tesisler veya iletim ve dağıtım hattı geliştirmelerini içerebilir.

Gelecekteki tüm yatırım paketlerinin kesin kapsamı ve konumu henüz tanımlanmadığından, münferit yatırımlardan etkilenen paydaşlar bu aşamada kapsamlı şekilde belirlenmemektedir. Bu nedenle paydaş belirleme ve katılım gereklilikleri, münferit yatırım paketleri tarandıkça ve geliştirildikçe ayrıntılandırılacaktır.



Şekil 2.1: Proje Alanları

2.3 ÇEVRESEL VE SOSYAL BAĞLAM

Proje kapsamında hâlihazırda öngörülen yatırımların çoğunun mevcut elektrik dağıtım koridorları ve operasyonel tesisler içinde uygulanması beklenmekte olup, bu nedenle başlıca geçici ve yerel çevresel ve sosyal etkilere yol açması öngörülmektedir.

Gelecekteki yatırım paketleriyle ilişkili olası çevresel ve sosyal konular şunları içerebilir:

- ✓ Geçici trafik aksamaları;
- ✓ Geçici erişim kısıtlamaları;
- ✓ İnşaat gürültüsü ve tozu;
- ✓ Bitki örtüsü yönetimi;
- ✓ Elektrik arzında geçici kesintiler;
- ✓ Yüklenici iş gücünün yerel topluluklarla etkileşimleri; ve
- ✓ İş sağlığı ve güvenliği ile toplum sağlığı ve güvenliği riskleri;
- ✓ İşletmeler ve yol kullanıcıları üzerinde geçici rahatsızlıklar; ve
- ✓ Seçili yatırımlarla ilişkili arazi erişimi gereklilikleri veya arazi edinimi ya da irtifak hakkı gereklilikleri.

Arazi sahipleri, arazi kullanıcıları ve yerel topluluklarla katılımın ağırlıklı olarak dağıtım hattı yatırımları ve bunlarla ilişkili arazi edinimi, irtifak hakkı ve erişim gereklilikleriyle bağlantılı olarak ortaya çıkması beklenmektedir. Mevcut planlama bilgilerine göre, bu gerekliliklerin en çok Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ dağıtım bölgelerinde ortaya çıkması olasıdır.

2.4 MEVCUT PAYDAŞ KATILIMI, TOPLUMLA İLETİŞİM VE SOSYAL YATIRIM FAALİYETLERİ

Enerjisa, üç dağıtım bölgesinin tamamında yerleşik paydaş katılımı düzenlemelerini sürdürmektedir. Paydaş katılımı; kamu kurumları, düzenleyici kurumlar, belediyeler, valilikler, kaymakamlıklar, muhtarlar, müşteriler, yükleniciler, arazi sahipleri, eğitim kurumları, sivil toplum kuruluşları ve yerel topluluklarla düzenli olarak yürütülmektedir. Mevcut katılım faaliyetleri, bu PKP’de yer alan paydaş katılımı taahhütlerinin uygulanacağı yerleşik bir platform sağlamaktadır. Aşağıda açıklanan girişimler, Enerjisa’nın toplum katılımına yönelik mevcut yaklaşımını göstermekte olup Proje’nin uygulanması süresince devam etmesi beklenmektedir.

Katılım faaliyetleri aşağıdakilerin bir bileşimi yoluyla yürütülmektedir:

- ✓ Koordinasyon ve istişare toplantıları;
- ✓ Paydaş ziyaretleri;
- ✓ Müşteri iletişim kanalları;
- ✓ Müşteri hizmet merkezleri;
- ✓ Web siteleri ve dijital platformlar;
- ✓ Mobil uygulamalar;
- ✓ Müşteri anketleri;
- ✓ Toplum farkındalık programları;
- ✓ Eğitim girişimleri;
- ✓ Sürdürülebilirlik ortaklıkları;
- ✓ Toplumsal kalkınma programları; ve
- ✓ Şikâyet yönetim sistemleri.

2.4.1 Kamuyu Bilgilendirme Faaliyetleri

Enerjisa, sürdürülebilirlik ve ESG bilgilerini yıllık Sürdürülebilirlik Raporları, Entegre Faaliyet Raporları ve TSRS uyumlu sürdürülebilirlik açıklamaları aracılığıyla kamuya açıklamaktadır. Kamuya açık raporlama; sürdürülebilirlik stratejisi ve hedefleri, iklimle ilgili riskler ve fırsatlar, çevresel ve sosyal performans, paydaş katılımı, şikâyet mekanizmaları, iş gücü konuları, toplum yatırımı faaliyetleri, sorumlu tedarik zinciri yönetimi ve kurumsal yönetim

performansına ilişkin bilgileri içermektedir. Sürdürülebilirlik açıklamalarına Enerjisa'nın kurumsal ve Yatırımcı ilişkileri web siteleri üzerinden kamuya açık olarak erişilebilmektedir.

2.4.2 Mevcut Operasyonel Paydaş Katılımı

Enerjisa, üç dağıtım şirketi olan AYEDAŞ, Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ için yıllık paydaş katılım planları sürdürmektedir. Bu planlar öncelikli paydaş gruplarını ve planlanan katılım faaliyetlerini belirlemektedir. Mevcut paydaş katılımı düzenlemeleri; müşteri iletişim sistemleri, toplum programları, sürdürülebilirlik raporlaması ve kamu kurumları ile diğer kuruluşlarla ortaklıkları içermektedir. Dağıtım şirketleri tarafından düzenli olarak yürütülen paydaş katılımı faaliyetleri Tablo 2.1'de özetlenmektedir.

Tablo 2.1: Operasyonel Paydaş Katılımı Faaliyetlerine Örnekler

Paydaş Grubu	Tipik Katılım Faaliyetleri
Kamu otoriteleri ve düzenleyici kurumlar	Şebeke yatırımları, kamu aydınlatması, altyapı koordinasyonu, kesintiler, acil durum hazırlığı ve hizmet sunumu konularında bakanlıklar, TEDAŞ, TEİAŞ, AFAD, belediyeler, valilikler ve kamu kurumlarıyla katılım.
Muhtarlar	Toplantılar, ziyaretler, telefon iletişimi, WhatsApp Muhtar Destek Hattı ve öncelikli müşteri iletişim kanalları aracılığıyla sürekli iletişim.
Arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları	Gerektiğinde irtifak hakları, arazi edinimi, arazi erişimi, kamulaştırma süreçleri ve iletim hattı geliştirmelerine ilişkin istişare.
Müşteriler	Hizmet merkezleri, çağrı merkezleri, web siteleri, mobil uygulamalar, sosyal medya kanalları, SMS bildirimleri ve müşteri anketleri yoluyla müşteri iletişimi.
Yükleniciler ve tedarikçiler	Yüklenici yönetimi toplantıları, denetimler, teftişler, İSG toplantıları ve proje koordinasyon faaliyetleri.
Meslek kuruluşları	Teknik, operasyonel ve müşteri bağlantı konularında Elektrik Mühendisleri Odası, Elektrik Teknisyenleri Odası ve diğer meslek birlikleriyle katılım.

2.4.3 Toplum Sağlığı ve Elektrik Güvenliği Farkındalık Faaliyetleri

Enerjisa, elektrik tehlikelerine ilişkin kamu farkındalığını artırmayı ve üçüncü taraf elektrik kazalarını azaltmayı amaçlayan toplum sağlığı ve güvenliği girişimleri uygulamaktadır. Bu girişimler; muhtarlar ve yerel temsilcilerle toplantıları, toplum farkındalık oturumlarını, kamu bilgilendirme kampanyalarını, elektrik güvenliği sunumlarını, güvenlik farkındalığı materyallerinin dağıtımını, sosyal medya kampanyalarını ve elektrik altyapısı çevresinde kazaların önlenmesi ile güvenli davranışa odaklanan paydaş katılımı etkinliklerini içermektedir.

Ele alınan konular arasında elektrik güvenliği kültürü, elektrik altyapısı yakınında güvenli yaklaşma mesafeleri, üçüncü taraf kazalarının önlenmesi, acil durum bildirim prosedürleri, elektrik güvenliğine ilişkin toplum sorumlulukları ve toplum sağlığı ve güvenliği farkındalığı yer almaktadır.

2.4.4 Toplumsal Kalkınma, Eğitim ve Sürdürülebilirlik Programları

Operasyonel paydaş katılımı faaliyetlerine ek olarak Enerjisa; topluluklar, okullar, işletmeler, STK'lar ve kalkınma ortaklarıyla süregelen katılımı destekleyen çeşitli toplum yatırımı, eğitim ve sürdürülebilirlik girişimleri uygulamaktadır. Başlıca programlar aşağıda açıklanmaktadır.

Daha İyi Bir Gelecek Platformu

Küçük ve orta ölçekli işletmeleri eğitim programları, farkındalık faaliyetleri, paydaş etkinlikleri ve iş destek araçları aracılığıyla destekleyen bir sürdürülebilirlik ve verimlilik girişimi. Faaliyetlerin 2026 yılı boyunca ve sonrasında devam etmesi beklenmektedir.

SENTRUM

Yerel ekonomik kalkınmayı, enerji verimliliğini ve sürdürülebilir turizmi desteklemeyi amaçlayan, UNDP ve TGA iş birliğiyle yürütülen sürdürülebilir turizm ve yerel kalkınma girişimidir. Küçükköy ve Birgi'deki uygulamanın ardından faaliyetlerin Göynük'e genişletilmesi planlanmaktadır.

Enerjimi Koruyorum (I Protect My Energy)

Okul çağındaki çocuklar arasında enerji verimliliği, sürdürülebilir yaşam ve yenilenebilir enerji farkındalığını teşvik eden ulusal bir eğitim girişimidir. Program yaklaşık 750 okulda yaklaşık 400.000 çocuğa ulaşmış olup 2026 yılı ve sonrasında güncellenmiş bir eğitim programı aracılığıyla devam edecektir.

Enerji Sektöründe Yeşil ve Dijital Beceriler

Mesleki eğitimi, iş gücü gelişimini ve yeşil dönüşüm için gerekli becerileri desteklemek üzere EBRD ve UNDP ICPSD ortaklarıyla iş birliği içinde geliştirilen bir girişimdir. Mesleki eğitim faaliyetlerinin 2026 yılından itibaren uygulanması planlanmaktadır.

Hatay İş Gücü Geliştirme Girişimi

Hatay ilinde depremde etkilenen topluluklarda iş gücü gelişimi ve yerel işletme kapasitesinin geliştirilmesine odaklanan, EBRD ve IDEMA iş birliğiyle yürütülen bir girişimdir. Saha değerlendirmelerinin tamamlanmasının ardından eğitim ve geliştirme faaliyetleri planlanmaktadır.

Öğretmenler Buna Değer

Öğretmen gelişimi girişimleri ve yenilikçi öğretim uygulamalarının yaygınlaştırılması yoluyla eğitimde yeniliği ve öğrenme etkinliğini destekleyen bir programdır. Programın ikinci aşamasının 2026 yılında devam etmesi beklenmektedir.

2.5 MEVCUT VE PLANLANAN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ (2026-2027)

2026-2027 döneminde planlanan paydaş katılım faaliyetleri büyük ölçüde hâlihazırda yürütülmekte olan faaliyetlerin devamı niteliğinde olup aşağıdakileri içermektedir:

- ✓ Elektrik dağıtım yatırımları ve altyapı koordinasyonu konusunda belediyeler ve kamu otoriteleriyle düzenli katılım;
- ✓ Planlı kesintiler, şebeke iyileştirmeleri ve hizmet sunumuna ilişkin müşteri iletişimleri;
- ✓ Elektrik güvenliği ve enerji verimliliğine ilişkin toplum farkındalık faaliyetleri;
- ✓ Muhtarlar ve yerel topluluk temsilcileriyle katılım;
- ✓ İlgili olduğu durumlarda arazi erişimi ve irtifak gerekliliklerine ilişkin istişare faaliyetleri;
- ✓ Düzenleyici kurumlar, teknik kuruluşlar ve altyapı işletmecileriyle katılım;
- ✓ Yüklenici yönetimi ile iş sağlığı ve güvenliği katılım faaliyetleri;
- ✓ Sürdürülebilirlik raporlaması ve iklimle ilgili açıklamalar; ve
- ✓ Kredi verenlere çevresel ve sosyal izleme ve raporlama.

Bu faaliyetlerin yatırım programının uygulanması boyunca devam etmesi beklenmekte olup ihtiyaç duyulması halinde pakete özgü paydaş katılım faaliyetleriyle desteklenebilir. Paydaş katılım gereklilikleri ve bilgi açıklama düzenlemelerine ilişkin daha fazla ayrıntı Bölüm 6'da sunulmaktadır.

3 DÜZENLEYİCİ VE KURUMSAL ÇERÇEVE

3.1 GİRİŞ

Bu PKP, EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (2024) kapsamındaki paydaş katılım gereklilikleri ve Türkiye Cumhuriyeti'nin yürürlükteki mevzuatı doğrultusunda hazırlanmıştır. PKP ayrıca Enerjisa'nın müşterileri, çalışanları, yüklenicileri, düzenleyici kurumlar, kamu idareleri ve topluluklarla süregelen iletişimine temel oluşturan mevcut kurumsal paydaş katılım düzenlemelerine dayanmaktadır. Bu belge program düzeyinde bir PKP olduğundan, aşağıda sunulan çerçeve Proje kapsamında finanse edilen tüm yatırımlar için geçerlidir. Münferit yatırım paketlerinin çevresel ve sosyal taraması yoluyla ilave gereklilikler belirlenebilir.

3.2 UYGULANABİLİR GEREKLİLİKLER

Proje kapsamında yürütülecek paydaş katılım faaliyetleri aşağıdaki gereklilikler ve standartlar doğrultusunda yönlendirilecektir:

3.2.1 Ulusal Çerçeve

Bu PKP'nin uygulanmasında, kamu istişaresi, arazi edinimi ve kamulaştırma, bilgiye erişim ve ifade özgürlüğünü düzenleyen yürürlükteki Türk mevzuatı da dikkate alınacaktır (Tablo 3.1'de özetlenmiştir). Katılımı düzenleyebilecek diğer gereklilikler çevresel yönetim, işgücü ve iş sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı ve güvenliği, idari usuller ve kamu idareleriyle katılım ile elektrik dağıtım altyapısının işletilmesi ve düzenlenmesini içerir.

Ulusal gereklilikler ile EBRD gereklilikleri arasında farklılık bulunması halinde, Proje kapsamında finanse edilen faaliyetler için daha sıkı olan gereklilik uygulanacaktır.

Tablo 3.1: Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Çerçevenin Özeti

Mevzuat / Düzenleme	Temel Paydaş Katılım Gereklilikleri	PKP ile İlgisi
Türkiye Cumhuriyeti Anayasası	Düşünce ve kanaat özgürlüğünü (Madde 25), ifade özgürlüğü ve bilgiye erişimi (Madde 26) ve kamu idarelerine dilekçe, talep ve şikayette bulunma hakkını (Madde 74) güvence altına alır.	Paydaş katılımı, bilgiye erişim ve şikayet mekanizmaları için anayasal dayanak sağlar.
Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (No. 4982, 2003)	Kamuoyunun şeffaflık, eşitlik ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kamu kurumlarından bilgi edinme hakkını tesis eder.	Proje bilgilerinin açıklanmasını ve paydaşların bilgiye erişimini destekler.
Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (No. 3071, 1984)	Türk vatandaşlarının ve uygun yabancı sakinlerin kamu idarelerine yazılı dilekçe, talep ve şikayet sunmasına olanak tanır.	Paydaş geri bildirimi ve şikayet sunumu için yasal dayanak sağlar.
Kamulaştırma Kanunu (No. 2942, 1983)	Zorunlu arazi edinimini düzenler ve süreçlerin yasal gerekliliklere ve usul güvencelerine uygun şekilde yürütülmesini sağlar.	Proje kapsamındaki arazi edinimi veya irtifak süreçlerinin arazi sahiplerini ve kullanıcılarını etkilediği durumlarda geçerlidir.
Çevre Kanunu (No. 2872, 1983)	Çevrenin korunması ve sürdürülebilir kalkınmaya ilişkin ilkeleri belirler.	Çevresel yönetim ve kamu yararı değerlendirmeleri için genel yasal çerçeveyi sağlar.
Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (2022)	ÇED gerekliliklerine tabi projeler için çevresel değerlendirmeyi ve buna bağlı istişare süreçlerini düzenler.	154 kV altındaki iletim hatları ile elektrik dağıtım hatları/tesisleri Türk ÇED Yönetmeliği'nden muaftır; bu nedenle Enerjisa faaliyetleri ulusal ÇED istişare gerekliliklerine tabi değildir.

3.2.2 Uluslararası Gereklilikler

- ✓ EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (2024);

- ✓ EBRD Çevresel ve Sosyal Gereklilik 10 (ESR10): Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı;
- ✓ Çevresel ve Sosyal Gereklilik 10 (ESR10): Paydaş Katılımı Rehber Notu;
- ✓ EBRD Çevresel ve Sosyal Gereklilik 1 (ESR1): Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi;
- ✓ EBRD Çevresel ve Sosyal Gereklilik 2 (ESR2): İşgücü ve Çalışma Koşulları;
- ✓ EBRD Çevresel ve Sosyal Gereklilik 4 (ESR4): Toplum Sağlığı ve Güvenliği; ve
- ✓ Münferit yatırım paketleriyle ilgili diğer uygulanabilir EBRD gereklilikleri.

ESR10, proje sahiplerinin paydaşları belirlemesini, ilgili bilgileri açıklamasını, anlamlı istişare yürütmesini, katılım fırsatları sağlamasını, şikayet mekanizmaları kurmasını ve proje yaşam döngüsü boyunca sürekli paydaş katılımını sürdürmesini gerektirir.

EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması (IPAM), bağımsız bir süreç olarak, EBRD tarafından finanse edilen projeler hakkında projeden etkilenen kişiler ve sivil toplum kuruluşları (STK'lar) tarafından gündeme getirilen sosyal, çevresel ve kamuya açıklama konularının çözümünü kolaylaştırmayı veya Banka'nın ESP'ye ve Bilgiye Erişim Politikası'nın projeye özgü hükümlerine uyup uymadığını belirlemeyi; ayrıca uygun olduğu hallerde bu politikalara ilişkin mevcut uygunsuzlukları ele alırken Banka'nın gelecekteki uygunsuzluklarını önlemeyi amaçlar.

3.2.3 Enerjisa Kurumsal Çerçevesi ile İlişki

Proje, mümkün olan her durumda Enerjisa'nın mevcut paydaş katılımı, iletişim ve şikayet yönetimi sistemlerinden yararlanacaktır. Enerjisa, faaliyet alanları genelinde düzenleyici kurumlar, kamu idareleri, belediyeler, müşteriler, yükleniciler, topluluklar, eğitim kurumları, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlarla sürekli katılımı destekleyen prosedürler ve iletişim kanalları oluşturmuştur. Bu nedenle, bu PKP'nin uygulanması Proje için ayrı bir paydaş katılım sistemi oluşturmak yerine mevcut yönetim süreçlerine entegre edilecektir.

Aşağıdaki kurumsal belgeler ve yönetim sistemleri, bu PKP'nin uygulanması açısından özellikle ilgili kabul edilmekte ve Tablo 3.2'de özetlenmektedir.

Tablo 3.2: Bu PKP ile Enerjisa'nın Kurumsal Çerçevesi Arasındaki İlişki

Kurumsal Belge / Sistem	PKP Uygulaması ile İlgisi
Enerjisa'nın kurumsal çevresel ve sosyal yönetim süreçleri	Paydaş katılım faaliyetleriyle ilgili çevresel ve sosyal risklerin ve sosyal risk bilgilerinin belirlenmesi ve yönetimi.
Kurumsal Paydaş Katılım Stratejisi Rehberi	Paydaş belirleme, haritalama, katılım planlaması, iletişim ve raporlama
Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Sürdürülebilirlik Raporları	Sürdürülebilirlik taahhütleri, paydaş katılım öncelikleri ve raporlama
Etik Kurallar	Etik davranış, hesap verebilirlik ve paydaş ilişkileri
İnsan Hakları Politikası	İnsan hakları taahhütleri ve paydaş korumaları
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası	Yolsuzlukla ilgili endişelerin ve etik davranışın yönetimi
Üçüncü Taraf İlişkileri Politikası	Tedarikçiler, yükleniciler ve diğer dış taraflara yönelik beklentiler
ENETİK Etik Bildirim Sistemi	Etikle ilgili endişelerin gizli şekilde bildirilmesi ve soruşturulması
Yüklenici Davranış Kuralları	Paydaş davranışı, toplumla etkileşimler ve şikayet bildirimleriyle ilgili yüklenici yükümlülükleri
İşgücü Yönetim Prosedürleri (uygulanabildiği hallerde)	İşgücü istişaresinin ve çalışan şikayetlerinin yönetimi

Proje PKP'si, bu mevcut kurumsal düzenlemeler üzerine inşa edilmekte ve Proje için EBRD paydaş katılım yükümlülüklerini karşılamak üzere gerekli ilave gereklilikleri ortaya koymaktadır. Uygulamada bu, uygun olduğu hallerde Proje bilgilerinin açıklanması için mevcut iletişim kanallarının kullanılacağı anlamına gelir. Belediyeler,

valilikler, düzenleyici kurumlar ve topluluklarla mevcut paydaş ilişkileri Proje katılım faaliyetlerini destekleyecektir. Projeyle ilgili şikayetler Enerjisa'nın mevcut şikayet yönetimi sistemleri üzerinden yönetilecek ve Proje raporlaması amacıyla ayrı olarak izlenecektir. Yatırım paketine özgü paydaş katılım faaliyetleri, geliştirilmiş katılım ihtiyacını belirlemek üzere çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi taraması yoluyla belirlenecektir. Son olarak, paydaş katılım çıktıları Proje izleme ve raporlama süreçlerine dahil edilecektir.

Bu PKP kapsamında yürütülen paydaş katılım faaliyetleri, uygun olduğu hallerde mevcut paydaş katılımı, müşteri yönetimi, risk yönetimi ve şikayet yönetimi süreçlerinden yararlanacaktır. Nitel Risk Raporlama Prosedürü (EE-P-751) kapsamında belirlenen sosyal riskler, paydaş endişeleri ve planlanan yatırım faaliyetleri dahil olmak üzere bu sistemler aracılığıyla elde edilen bilgiler, münferit yatırım paketleri için paydaş katılım gereklilikleri belirlenirken dikkate alınacaktır.

4 PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI

4.1 AMAÇLAR

Paydaş katılımı, Proje'nin çevresel ve sosyal yönetim yaklaşımının temel bir bileşenidir. Proje'nin program bazlı niteliği dikkate alındığında, paydaş katılımı münferit yatırım paketleri geliştirildikçe ve uygulandıkça gelişen sürekli bir süreç olacaktır.

Bu PKP'nin amaçları şunlardır:

- ✓ Proje faaliyetlerine ilişkin zamanında ve erişilebilir bilgi sağlamak;
- ✓ İlgili paydaşları Proje yatırımlarının özellikleriyle orantılı bir şekilde belirlemek ve katılımlarını sağlamak;
- ✓ Paydaşların kaygılarını dile getirmeleri ve geri bildirim sağlamaları için fırsatlar sunmak;
- ✓ Hassas ve dezavantajlı paydaşların paydaş katılım faaliyetlerinde uygun şekilde dikkate alınmasını sağlamak; ve
- ✓ EBRD ESR10 ve uygulanabilir ulusal gerekliliklere uyumu desteklemek.

4.2 PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI

Paydaş katılımı birbirini tamamlayan iki düzeyde yürütülecektir:

1. Mevcut Kurumsal Düzey; ve
2. Proje Düzeyi.

Bu yaklaşım, Proje'nin Enerjisa'nın mevcut paydaş katılım düzenlemelerinden yararlanmasını sağlarken, ihtiyaç duyulduğunda ilave projeye özgü paydaş katılım tedbirlerinin uygulanmasına imkan tanır.

4.2.1 Kurumsal Düzey

Enerjisa, faaliyetleri genelinde yerleşik paydaş katılım düzenlemelerini sürdürmektedir. Kurumsal düzeydeki paydaş katılım faaliyetleri, Kurumsal Paydaş Katılım Stratejisi Rehberi ve ilgili kurumsal prosedürler doğrultusunda yönlendirilmekte ve AYEDAŞ, Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ tarafından hazırlanan yıllık paydaş katılım çalışma planları aracılığıyla uygulanmaktadır.

Mevcut düzenlemeler; müşteri iletişim kanallarını, paydaş istişarelerini, sürdürülebilirlik açıklamalarını, toplumla iletişim ve eğitim programlarını ve şikayet yönetim mekanizmalarını içermektedir.

4.2.2 Proje Düzeyi

Bu PKP, Proje için paydaş katılım çerçevesini ve münferit yatırım paketlerine ilişkin paydaş katılım gerekliliklerinin belirleneceği süreci ortaya koymaktadır. Yatırım paketlerinin çoğunun, Enerjisa'nın mevcut kurumsal düzeydeki paydaş katılım düzenlemeleriyle yeterli şekilde desteklenebilecek rutin elektrik dağıtım yatırımlarından oluşması beklenmektedir. Yatırım paketlerinin daha yüksek çevresel veya sosyal risk ve etkilere, araziyle ilgili konulara, hassas paydaşlara veya artan paydaş duyarlılıklarına yol açma potansiyeli bulunduğu durumlarda, Proje Ekibi ilave projeye özgü paydaş katılım tedbirlerinin gerekli olup olmadığını belirlemek üzere bir paydaş katılım değerlendirmesi yapacaktır.

Değerlendirmede aşağıdakiler dikkate alınacaktır:

- ✓ Yatırımın konumu;
- ✓ Planlanan çalışmaların niteliği ve ölçeği;
- ✓ Olası çevresel ve sosyal riskler ve etkiler;
- ✓ Paydaş ilgisi veya hassasiyeti;
- ✓ Toplum sağlığı ve güvenliği hususları;
- ✓ Arazi edinimi, irtifak hakkı veya arazi erişimi gereklilikleri;

- ✓ Hassas veya dezavantajlı paydaşların varlığı; ve
- ✓ Uygulanabilir düzenleyici kurum veya kredi veren gereklilikleri.

İlave projeye özgü paydaş katılım tedbirleri Bölüm 6'da ele alınmaktadır.

4.3 KATILIM İLKELERİ

Bu PKP kapsamında yürütülecek paydaş katılım faaliyetleri aşağıdaki ilkeler doğrultusunda yönlendirilecektir.

Şeffaflık: Paydaşlara ilgili Proje faaliyetlerine ilişkin zamanında ve anlaşılır bilgi sağlanacaktır.

Kapsayıcılık ve erişilebilirlik: Paydaş katılım faaliyetleri, hassas ve dezavantajlı paydaşlar dahil olmak üzere etkilenen ve ilgili paydaşların katılımını kolaylaştırmayı amaçlayacaktır.

Orantılilik: Yürütülecek paydaş katılımının düzeyi, münferit yatırım paketlerinin özellikleri ile olası risk ve etkileriyle orantılı olacaktır.

Yanıt verebilirlik: Paydaş geri bildirimleri ve şikayetleri uygun yönetim süreçleri aracılığıyla değerlendirilecek ve ele alınacaktır.

İyi niyetli katılım: Paydaş katılım faaliyetleri saygılı ve yapıcı bir şekilde yürütülecektir.

5 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ

5.1 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Paydaşların belirlenmesi, münferit yatırım paketleri belirlendikçe ve geliştirildikçe gözden geçirilecek sürekli bir süreçtir. Projenin program bazlı niteliği dikkate alındığında, gelecekteki yatırım paketlerinin kesin kapsamı, konumu ve özellikleri uygulama süresince gelişmeye devam edecektir.

Bu PKP, öngörülen yatırım türleri, mevcut paydaş ilişkileri ve AYEDAŞ, Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ dağıtım bölgelerinde yürütülen paydaş katılım faaliyetleri temelinde Proje ile hâlihazırda ilgili olduğu değerlendirilen paydaş gruplarını belirlemektedir.

Gerekli hallerde Proje Ekibi, münferit yatırım paketlerinin ilave paydaşları etkileyip etkilemeyeceğini veya ilave paydaş katılım önlemleri gerektirip gerektirmeyeceğini gözden geçirecektir.

5.2 PROJE DÜZEYİNDEKİ PAYDAŞLAR

Projenin uygulanması açısından hâlihazırda en ilgili olduğu değerlendirilen paydaş grupları Tablo 5.1’de sunulmaktadır.

Tablo 5.1: Başlıca Proje Paydaşları

Paydaş Grubu	Proje ile İlgisi
Projeden Etkilenen Kişiler	
Muhtarlar ve yerel toplum temsilcileri	Yerel bilgi paylaşımı, topluluk endişelerinin iletilmesi ve paydaş katılım faaliyetlerine destek
Yatırım faaliyetlerinin yakınında bulunan topluluklar	Proje faaliyetlerinden, inşaat etkilerinden ve hizmet kesintilerinden potansiyel olarak etkilenebilirler
Arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları	Belirli yatırımlarla ilişkili potansiyel irtifak, erişim veya arazi edinimi gereklilikleri
Müşteriler (konut, ticari ve endüstriyel)	Hizmet güvenilirliği, planlı kesintiler, şebeke yatırımları ve müşteri hizmetleri
Hassas müşteriler (elektrikle çalışan tıbbi cihazlara bağımlı müşteriler dahil)	Planlı kesintiler, acil durum hazırlığı ve hizmet kesintileriyle ilgili hedefli iletişim gerekebilir.
İşletmeler ve yol kullanıcıları	İnşaatla ilişkili geçici etkiler
Yatırımların yakınında bulunan eğitim tesisleri ve kamu kurumları	Potansiyel işletme veya inşaatla ilişkili etkiler
Altyapı koordinasyon kuruluşları ve kamu hizmet kuruluşları	Hizmet altyapısı koordinasyonu, altyapı geçişleri, yer değiştirmeler ve şebeke planlaması
İlgili Taraflar	
Valilikler ve kaymakamlıklar	Yerel yönetim, acil durum hazırlığı, izinler ve Proje faaliyetlerinin koordinasyonu
Belediyeler ve büyükşehir belediyeleri	Altyapı koordinasyonu, sokak aydınlatması, izinler, trafik yönetimi ve yerel paydaş endişeleri
Bakanlıklar ve ulusal otoriteler	Enerji politikası, çevresel düzenlemeler, çalışma mevzuatı, acil durum hazırlığı ve ulusal altyapı öncelikleri
Sektör düzenleyicileri ve altyapı kurumları	Dağıtım sektörü düzenlemeleri, koordinasyon ve altyapı planlaması
EBRD ve diğer kreditorler	Proje uygulamasının, çevresel ve sosyal performansın ve finansman gerekliliklerine uyumun gözetimi
Hissedarlar, yatırımcılar ve analistler	Kurumsal performans, yönetim, sürdürülebilirlik ve yatırım performansı
Meslek kuruluşları ve teknik kurumlar	Teknik koordinasyon, sektör gelişimi ve bilgi alışverişi
Eğitim kurumları	İşgücü gelişimi, eğitim programları ve beceri girişimleri
Sivil toplum kuruluşları ve STK’lar	Çevresel, sosyal, tüketici ve toplum çıkarları

Paydaş Grubu	Proje ile İlgisi
Medya kuruluşları	Kamuoyunun bilgilendirilmesi ve iletişim

Hassas ve dezavantajlı paydaşlar Bölüm 5.3'te ele alınmaktadır.

5.3 HASSAS VE DEZAVANTAJLI PAYDAŞLAR

Paydaş katılım faaliyetlerine katılımda engellerle karşılaşabilecek veya Proje faaliyetlerinden orantısız şekilde etkilenebilecek paydaşlara özel önem verilecektir. Enerjisa'nın dağıtım bölgelerinde yürütülen mevcut müşteri yönetim sistemleri ve paydaş katılım faaliyetleri temelinde, hassas veya dezavantajlı paydaşlar şunları içerebilir:

- ✓ Yaşlı bireyler;
- ✓ Engelli bireyler;
- ✓ Kronik hastalığı olan bireyler;
- ✓ Elektrikle çalışan tıbbi cihazlara bağımlı müşteriler;
- ✓ Şehit aileleri ve gaziler;
- ✓ Ekonomik açıdan dezavantajlı haneler;
- ✓ Okuryazarlığı sınırlı bireyler;
- ✓ İzole kırsal topluluklar;
- ✓ İlgili olduğu durumlarda kadınlar ve kadın reisli haneler; ve
- ✓ Yatırım paketi planlaması ve paydaş katılım faaliyetleri sırasında belirlenen diğer hassas paydaşlar.

Mevcut müşteri yönetim sistemleri hâlihazırda 65 yaş üzeri yaklaşık 1,34 milyon müşteriyi, yaklaşık 21.000 şehit ailesi ve gaziye ve Hasta Var Programı aracılığıyla elektrikle çalışan tıbbi cihazlara bağımlı yaklaşık 3.400 müşteriyi tanımlamaktadır.

İlgili olduğu durumlarda paydaş katılım faaliyetleri, hassas veya dezavantajlı paydaşların katılımını kolaylaştıracak şekilde uyarlanabilir. Bu önlemler, hedefli bildirim ve iletişimleri, doğrudan katılımı, erişilebilir iletişim yöntemlerini ve gerekli hallerde ilave istişare faaliyetlerini içerebilir.

5.4 PROJE UYGULAMASI SIRASINDA PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Münferit yatırım paketleri belirlendikçe ve geliştirildikçe Proje Ekibi, mevcut kurumsal paydaş katılım düzenlemelerinin yeterli olup olmadığını veya projeye özgü ilave paydaş katılım önlemlerinin gerekip gerekmediğini gözden geçirecektir. Çoğu yatırım paketi için mevcut kurumsal paydaş katılım düzenlemelerinin, paydaşlarla iletişim kurmak ve paydaş endişelerini yönetmek için uygun ve orantılı bir yöntem sağlaması beklenmektedir.

Paydaş katılım gereklilikleri değerlendirmesi aşağıdakileri dikkate alacaktır:

- ✓ Yatırım paketinden etkilenebilecek paydaşlar;
- ✓ Planlanan işlerin niteliği ve ölçeği;
- ✓ Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve etkiler;
- ✓ Toplum sağlığı ve güvenliği hususları;
- ✓ Arazi edinimi, irtifak veya arazi erişimi gereklilikleri;
- ✓ Planlı kesintiler ve hizmet kesintileri;
- ✓ Paydaş ilgisi, hassasiyetleri veya kamuoyu endişeleri;
- ✓ Hassas veya dezavantajlı paydaşların varlığı; ve
- ✓ Geçerli düzenleyici veya kreditor gereklilikleri.
- ✓ Yatırım paketinin etki alanının tanımlanması;

İlave paydaş katılım önlemlerinin gerekli olduğu durumlarda değerlendirme aşağıdakileri belirleyecektir:

- ✓ Hangi paydaşlarla katılım yürütüleceği;
- ✓ Uygun paydaş katılım düzeyi;
- ✓ Bilgi açıklama gereklilikleri;

- ✓ En uygun katılım yöntemleri;
- ✓ İlave istişare faaliyetlerinin gerekli olup olmadığı; ve
- ✓ Hassas veya dezavantajlı paydaşlar için özel önlemlerin gerekli olup olmadığı.

Proje tarafından finanse edilen yatırımlarla ilişkili paydaş katılım faaliyetleri, Enerjisa'nın mevcut kurumsal paydaş katılım düzenlemeleri ve AYEDAŞ, Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ tarafından yürütülen yıllık paydaş katılım planlama süreçleri üzerine inşa edilecektir. Yatırım paketlerinin potansiyel olarak daha yüksek çevresel veya sosyal risk ve etkiler, araziyle ilgili konular veya artmış paydaş hassasiyetleri içermesi halinde ilave paydaş katılım önlemleri uygulanabilir. Bu önlemler Bölüm 6'da daha ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.

Paydaş bilgilendirme ve katılım faaliyetleri, mevcut paydaş katılım planlama, izleme ve raporlama süreçleri aracılığıyla dokümanite edilecektir.

6 PAYDAŞ KATILIMI, BİLGİ AÇIKLAMA VE İSTİŞARE

6.1 GENEL YAKLAŞIM

Proje ile ilişkili paydaş katılım faaliyetlerinde öncelikli olarak Enerjisa'nın mevcut kurumsal paydaş katılım düzenlemeleri, iletişim kanalları ve paydaş ilişkileri kullanılacaktır. Bu düzenlemelerin Proje kapsamında finanse edilen yatırım paketlerinin çoğu için uygun olması beklenmektedir.

Bölüm 5'te açıklanan paydaş katılım gereklilikleri değerlendirmesinin ilave paydaş katılım önlemlerine ihtiyaç olduğunu göstermesi halinde, ilgili yatırım paketinin özelliklerine ve olası etkilerine uygun şekilde projeye özgü bilgi açıklama ve istişare faaliyetleri uygulanacaktır.

Potansiyel olarak etkilenen topluluklar, yerel otoriteler, arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları, hassas veya dezavantajlı paydaşlar ve Proje faaliyetlerinden etkilenebilecek diğer paydaşlarla katılıma özel önem verilecektir.

6.2 PLANLANAN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ (2026-2027)

Enerjisa, AYEDAŞ, Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ için öncelikli paydaş gruplarını, planlanan katılım faaliyetlerini ve sorumlu departmanları belirleyen yıllık paydaş katılım çalışma planları sürdürmektedir. Proje ile ilişkili paydaş katılım faaliyetleri, 2026-2027 yatırım programının uygulanması boyunca bu mevcut düzenlemeler üzerine inşa edilecektir.

2026-2027 dönemi için hâlihazırda planlanan paydaş katılım faaliyetleri Tablo 6.1'de özetlenmektedir.

Tablo 6.1: Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetleri (2026-2027)

Paydaş Grubu	Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetleri
Kamu otoriteleri, valilikler ve kaymakamlıklar	Yatırım planlaması, kamu hizmetleri, acil durum hazırlığı ve altyapı geliştirme faaliyetlerine ilişkin koordinasyon toplantıları, istişareler, bildirimler ve irtibat faaliyetleri.
Belediyeler ve büyükşehir belediyeleri	Kamusal aydınlatma yatırımları, kazı izinleri, altyapı koordinasyonu, trafik yönetimi gereklilikleri ve planlanan elektrik dağıtım yatırımları hakkında düzenli koordinasyon toplantıları.
Muhtarlar ve yerel toplum temsilcileri	Planlanan çalışmalar, kesintiler, bakım faaliyetleri ve toplumun kaygılarına ilişkin toplantılar, saha ziyaretleri ve istişare faaliyetleri. Muhtar WhatsApp Destek Hattı, yerel temsilcilerin planlı kesintiler, bakım faaliyetleri ve elektrik altyapısına ilişkin konular hakkında bilgilendirilmesi için özel bir iletişim kanalı olarak kullanılmaya devam edecektir.
Düzenleyiciler ve kamu kurumları	Yatırım faaliyetleri, altyapı koordinasyonu ve acil durum hazırlığı düzenlemeleri hakkında TEDAŞ, TEİAŞ, AFAD, TOKİ, BOTAŞ, DSİ ve diğer ilgili kurumlarla katılım.
Düzenleyiciler ve kamu kurumları	Müşteri hizmet merkezleri, müşteri iletişim merkezleri, Mobil 186, SMS bildirimleri ve dijital platformlar dahil olmak üzere mevcut müşteri iletişim kanalları; planlı kesintiler, hizmet kesintileri, şebeke iyileştirmeleri ve müşteriyle ilgili konuların iletilmesi için kullanılmaya devam edecektir.
Topluluklar ve hassas paydaşlar	Elektrik güvenliği ve enerji verimliliğine ilişkin toplum farkındalık programlarının Proje uygulama dönemi boyunca devam etmesi beklenmektedir. Yatırım paketlerinin yerel toplulukları veya hassas paydaşları etkileme potansiyeli bulunduğu durumlarda ilave pakete özgü iletişim ve istişare faaliyetleri yürütülecektir.
Arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları	Uygulanabilir olduğu durumlarda iletim hattı geliştirmeleri, irtifak hakları, arazi erişimi gereklilikleri, tazminat düzenlemeleri ve ilişkili paydaş kaygıları hakkında doğrudan istişare.

Paydaş Grubu	Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetleri
Yükleniciler ve tedarikçiler	Yüklenici yönetimi toplantıları, denetimler, teftişler, iş sağlığı ve güvenliği toplantıları ve uygulama koordinasyon faaliyetleri.
Meslek kuruluşları ve teknik kurumlar	Teknik konular, müşteri bağlantıları ve bilgi paylaşımı faaliyetlerine ilişkin olarak meslek kuruluşları ve teknik kurumlarla katılım.
EBRD ve diğer kreditorler	Uygulanabilir finansman gereklilikleri doğrultusunda çevresel ve sosyal izleme toplantıları, Proje uygulama güncellemeleri ve bilgi paylaşımı.

Yatırımlarla ilgili paydaş katılım faaliyetlerine ek olarak Enerjisa, Proje ile ilgili olduğu ölçüde dağıtım bölgeleri genelinde sürdürülebilirlik raporlama süreçleri, toplum yatırımı programları, eğitim ortaklıkları ve elektrik güvenliği farkındalık faaliyetleri aracılığıyla daha geniş kapsamlı paydaş katılım girişimlerini uygulamaya devam edecektir.

6.3 BİLGİ AÇIKLAMA

Bilgi açıklama faaliyetlerinde, uygulanabilir olduğu ölçüde Enerjisa'nın mevcut iletişim kanalları kullanılacak ve ilgili yatırım paketinin özellikleriyle orantılı bir yaklaşım benimsenecektir. Gösterge niteliğindeki bilgi açıklama düzenlemeleri Tablo 6.2'de sunulmaktadır.

Tablo 6.2: Gösterge Niteliğindeki Bilgi Açıklama Düzenlemeleri

Konu	Tipik Bilgi Açıklama Yaklaşımı
Planlı kesintiler ve hizmet kesintileri	SMS bildirimleri, müşteri iletişim kanalları, Mobil 186 ve operasyonel bildirimler.
Planlanan çalışmalar ve geçici aksaklıklar	Gerekli olduğu durumlarda doğrudan paydaş bildirimleri ve yerel iletişim faaliyetleri.
Trafik ve erişim aksaklıkları	Uygun olduğu durumlarda belediyelerle koordinasyon ve etkilenen paydaşlara bildirimler.
Arazi edinimi, irtifak hakları ve arazi erişimi gereklilikleri	Etkilenen arazi sahipleri ve arazi kullanıcılarıyla doğrudan istişare ve yazılı iletişim.
Toplum sağlığı ve güvenliği konuları	Gerekli olduğu durumlarda toplum bildirimleri ve hedefli paydaş iletişimleri.
Proje şikayet mekanizması	Kurumsal web siteleri, paydaş iletişimleri ve mevcut müşteri katılım kanalları aracılığıyla açıklama.
Proje bilgileri ve finansmanla ilgili açıklamalar	Uygulanabilir kreditor gereklilikleri ve kurumsal bilgi açıklama düzenlemeleri doğrultusunda açıklama.
Yatırım paketine özgü bilgiler	Yatırım paketinin özellikleri ve potansiyel etkileriyle orantılı pakete özgü bilgi açıklama önlemleri.

Yatırım paketlerinin potansiyel olarak etkilenen toplulukları, hassas paydaşları veya artmış paydaş hassasiyetlerini içermesi halinde ilave bilgi açıklama faaliyetleri yürütülebilir.

6.4 İLAVE PAYDAŞ KATILIM ÖNLEMLERİ

Yatırım paketlerinin büyük çoğunluğu için mevcut kurumsal paydaş katılım düzenlemeleri ve iletişim kanallarının uygun düzeyde paydaş katılımı sağlaması beklenmektedir. Paydaş katılım gereklilikleri değerlendirmesinin ilave

paydaş katılım önlemlerine ihtiyaç olduğunu ortaya koyması halinde, bu önlemler ilgili yatırım paketinin özellikleri ve potansiyel etkileriyle orantılı olacaktır.

Uygulanabilecek ilave paydaş katılım önlemlerine ilişkin örnekler Tablo 6.3'te sunulmaktadır.

Tablo 6.3: Farklı yatırım kategorileri için gösterge niteliğindeki paydaş katılım yaklaşımlarına örnekler

Yatırım Özellikleri	Tipik İlave Paydaş Katılım Önlemleri
Sınırlı paydaş etkileri olan rutin yatırım faaliyetleri	Mevcut kurumsal iletişim kanalları ve şikayet mekanizmaları kullanılır.
Geçici toplum etkileri, planlı kesintiler veya trafik aksaklıkları içeren yatırım paketleri	Uygun olduğu durumlarda belediyeler, muhtarlar ve etkilenen müşterilerle hedefli paydaş bildirimleri ve katılım faaliyetleri yürütülür.
Arazi edinimi, irtifak hakkı veya arazi erişimi gereklilikleri içeren yatırım paketleri	Etkilenen arazi sahipleri ve arazi kullanıcılarıyla doğrudan katılım ve istişare yürütülür.
Potansiyel olarak etkilenen toplulukları veya hassas paydaşları içeren yatırım paketleri	Paydaş ihtiyaçlarına uygun hedefli bilgi açıklama ve istişare faaliyetleri yürütülür.
Artmış paydaş ilgisi veya potansiyel olarak önemli çevresel ya da sosyal etkiler içeren yatırım paketleri	Gerekli olduğu durumlarda pakete özgü istişare ve bilgi açıklama faaliyetleri dahil olmak üzere güçlendirilmiş paydaş katılım önlemleri uygulanır.

Katılım yöntemleri; ilgili paydaş grubuna uygun toplantıları, istişareleri, saha ziyaretlerini, yazılı bildirimleri, toplum bilgilendirme toplantılarını ve doğrudan iletişimlerini içerebilir. Gerekli olduğu durumlarda, paydaş katılım faaliyetleri hassas ve dezavantajlı paydaşların katılımını kolaylaştıracak şekilde uyarlanacaktır.

6.5 DOKÜMANTASYON VE KAYIT TUTMA

Proje kapsamında yürütülen paydaş katılımı ve bilgi açıklama faaliyetleri, Enerjisa'nın mevcut paydaş katılım planlama, şikayet yönetimi ve raporlama sistemleri aracılığıyla dokümente edilecektir.

Kayıtlar; paydaş iletişimlerini, istişare kayıtlarını, şikayet kayıtlarını ve yıllık paydaş katılım raporlama dokümantasyonunu içerebilir.

Finansman yapısı kurumsal finansman işlemi olarak kurgulandığından, paydaş katılımı ve şikayet yönetimi faaliyetleri Enerjisa'nın yerleşik kurumsal ve bağlı ortaklık düzeyindeki sistemleri aracılığıyla uygulanmaya, izlenmeye ve raporlanmaya devam edecektir. Enerjisa'nın dağıtım şirketlerinin faaliyetleriyle ilgili şikayetler, yıllık paydaş katılımı ve şikayet raporlama düzenlemeleri dahil olmak üzere mevcut şirket genelindeki süreçler aracılığıyla kaydedilecek, izlenecek ve raporlanacaktır. Bu nedenle Proje ile ilişkili paydaş kaygılarının ve şikayet eğilimlerinin değerlendirilmesi, söz konusu konsolide kayıtlara dayanacaktır.

7 PROJE ŞİKAYET MEKANİZMASI

7.1 DIŞ ŞİKAYET MEKANİZMASI

Enerjisa, paydaşların faaliyetleri ve operasyonlarıyla ilgili talep, öneri, şikayet, yakınma ve sorularını iletebilecekleri mekanizmalar oluşturmuştur. Proje, Proje ile ilgili şikayetlerin alınması, kaydedilmesi ve yönetilmesi için birincil araç olarak bu mevcut mekanizmaları kullanacaktır.

Enerjisa Dağıtım Yatırımları Projesi kapsamında, Proje finansmanlı yatırım faaliyetleriyle ilişkili şikayetler, Proje izleme ve raporlamasını kolaylaştırmak amacıyla mevcut sistemler içinde ayrı olarak belirlenecek ve izlenecektir.

Paydaşlar talep, öneri, şikayet ve yakınmalarını Tablo 7.1'de belirtilen kanallar aracılığıyla iletebilir.

Tablo 7.1: Dış Şikayet Başvuru Kanalları

İletişim Kanalı	İletişim Bilgileri / Açıklama
Müşteri Hizmet Merkezleri ve İşlem Merkezleri	Talep, öneri, şikayet ve yakınmaların şahsen iletilmesi
Müşteri İletişim Merkezi	444 4 372
Çevrimiçi Başvuru Kanalları	https://online.enerjisa.com.tr/anasayfa/talepve-onerilerim https://www.ayedas.com.tr/iletisim https://www.baskentedas.com.tr/iletisim https://www.toroslaredas.com.tr/iletisim
Kurumsal Web Sitesi	www.enerjisa.com.tr www.ayedas.com.tr www.baskentedas.com.tr www.toroslaredas.com.tr
E-posta	musteriiliskileri@enerjisa.com
Enerjisa Mobil Uygulaması	Müşteri talep, öneri ve şikayetleri
Dağıtım Hizmet Hattı	186
Mobil 186 Uygulaması	Dağıtımla ilgili talep ve şikayetler
Sosyal Medya Hesapları	Twitter/X, Instagram, Facebook ve diğer kurumsal kanallar
Dağıtım Şirketi Web Siteleri	İlgili dağıtım şirketi web siteleri
Kamu Açık Kapı Başvuruları	Kamu kurumları aracılığıyla alınan yazılı şikayetler
Yazılı Dilekçeler ve Yazışmalar	Posta yoluyla veya elden teslim edilen başvurular
Enerjisa Operasyon Merkezleri	Operasyonel kaygıların doğrudan iletilmesi
WhatsApp Müşteri Destek Hattı	Mevcut müşteri destek düzenlemeleri
WhatsApp Muhtar Destek Hattı	Muhtarlara özel iletişim kanalı
Chatbot Hizmetleri	Mevcut dijital iletişim kanalları

İç Denetim Departmanı, Etik ve İnceleme Ofisi, ENETİK aracılığıyla alınan bildirimleri bağımsız olarak inceler ve sonuçları yerleşik kurumsal yönetim süreçleri kapsamında raporlar. Şikayetler, Enerjisa'nın mevcut etik, uyum ve inceleme prosedürleri doğrultusunda yönetilir.

İstihdam koşulları, işyeriyle ilgili konular, sağlık ve güvenlik hususları, yüklenici yönetimi veya diğer işgücüyü ilgili konulara ilişkin işgücü şikayetleri de mevcut şirket ve insan kaynakları prosedürleri aracılığıyla iletebilir.

7.2 HASSAS ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ

Bazı şikayetler, hassas nitelikleri nedeniyle farklı bir yönetim yaklaşımı gerektirir. Bunlar aşağıdakilere ilişkin iddiaları içerebilir:

- ✓ Cinsel sömürü ve istismar (SEA) / cinsel taciz (SH) / toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz (GBVH);
- ✓ Ayrımcılık;
- ✓ Çocuk korumaya ilişkin kaygılar;
- ✓ Dolandırıcılık ve yolsuzluk;
- ✓ İnsan haklarına ilişkin kaygılar;
- ✓ Etik dışı davranış; ve
- ✓ Diğer ciddi suistimaller.

Bu tür iddialar rutin şikayet çözüm süreçleri yoluyla yönetilmeyecektir. Bunun yerine, uygun şekilde ele alınmalarını, gizliliği, misillemeye karşı korunmayı ve yönetim gözetimini sağlamak amacıyla, uygun olduğu hallerde ENETİK bildirim kanalları da dahil olmak üzere Enerjisa'nın yerleşik gizli bildirim, etik, uyum ve inceleme prosedürlerine yönlendirilecektir. Hassas şikayetler ayrıca Uyum Departmanı, İnsan ve Kültür Departmanı ve diğer onaylı bildirim mekanizmaları dahil belirlenmiş kanallar aracılığıyla bildirilebilir.

Hassas şikayetler yalnızca meşru bilme ihtiyacı bulunan personele açıklanacak ve yürürlükteki yasal gereklilikler ile kurumsal prosedürlere uygun olarak yönetilecektir. Şikayetçilerin, tanıkların ve incelemelere katılan kişilerin kimlikleri, kanunların ve Şirket prosedürlerinin izin verdiği ölçüde korunacak ve bilgiler yalnızca konunun değerlendirilmesi ve çözümünde yer alan yetkili personelle paylaşılacaktır.

İddiaların dolandırıcılık, yolsuzluk, etik dışı davranış, ayrımcılık, insan hakları kaygıları veya diğer ciddi suistimallerle ilgili olması halinde, şikayetçiler ENETİK bildirim sistemi dahil Enerjisa'nın mevcut etik bildirim kanallarını kullanabilir. Bu kanallar aracılığıyla alınan bildirimler, Şirket'in yerleşik etik, uyum ve iç inceleme süreçleri kapsamında değerlendirilecek ve incelenecektir.

İddiaların yüklenici personelini içermesi halinde, yükleniciler Enerjisa'yı derhal bilgilendirmek ve uygun gizlilik korumalarını sürdürerek her türlü incelemeyle tam iş birliği yapmakla yükümlü olacaktır. Bulgular ve düzeltici faaliyetler, geçerli sözleşmesel gereklilikler ve Şirket prosedürleri doğrultusunda yönetilecektir.

Enerjisa, hassas şikayet yönetiminde misilleme yaklaşımı uygular. İyi niyetle kaygılarını dile getiren, incelemelere katılan veya şikayet çözüm süreçlerini destekleyen kişiler misilleme, yıldırma, ayrımcılık, taciz veya diğer olumsuz muamelelerden korunacaktır. Uygun olduğu hallerde, etkilenen kişileri korumak ve bildirim sürecinin bütünlüğünü sağlamak amacıyla incelemeler sırasında koruyucu önlemler uygulanabilir.

SEA/SH/GBVH ile ilgili şikayetler, aşağıdakilere öncelik veren mağdur odaklı bir yaklaşımla yönetilecektir:

- ✓ Gizlilik;
- ✓ Güvenlik;
- ✓ Onur;
- ✓ Saygı;
- ✓ Ayrımcılık yapmama; ve
- ✓ Misillemeye karşı korunma.

Bu tür kaygıları dile getiren kişilerden, uygun destek ve incelemeyi kolaylaştırmak için gerekli olanın ötesinde bilgi vermeleri istenmeyecektir. Uygun olduğu durumlarda ve etkilenen kişinin isteklerine bağlı olarak, mevcut destek hizmetleri ve yönlendirme yolları hakkında bilgi sağlanacaktır.

Tüm hassas şikayetler, gizliliği ve mahremiyeti koruyacak şekilde kaydedilecek ve izlenecektir. Proje izleme amaçlarıyla raporlama gerektiğinde, bilgiler yalnızca toplulaştırılmış biçimde sunulacak ve bireysel şikayetçilerin kimliğini ortaya çıkarabilecek bilgiler içermeyecektir. Eğilimler, düzeltici faaliyetler ve öğrenilen dersler, uygun gizlilik korumaları sürdürülerek sürekli iyileştirmeyi desteklemek amacıyla Enerjisa'nın yerleşik etik ve uyum süreçleri kapsamında gözden geçirilebilir.

7.3 ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Bölüm 7.1'de belirtilen kanallar aracılığıyla iletilen tüm talep, öneri, soru, şikayet ve itirazlar Enerjisa'nın mevcut şikayet yönetim sistemleri aracılığıyla kaydedilecek, değerlendirilecek ve yönetilecektir.

Proje için geçerli şikayet yönetim süreci Tablo 7.2'de özetlenmiştir.

Tablo 7.2: Şikayet Yönetim Süreci

Adım	Faaliyet
1	Şikayet, itiraz, talep veya sorunun alınması
2	Özel yönetim gerektiren hassas şikayetlerin belirlenmesi dahil kayıt ve ön tarama
3	Uygun olduğu hallerde alındı bilgisinin verilmesi
4	Değerlendirme ve sorumluluğun atanması
5	İnceleme ve düzeltici veya çözüm önlemlerinin geliştirilmesi
6	Yanıtın ve önerilen çözümün iletilmesi
7	Gerekli olduğu durumlarda düzeltici faaliyetlerin uygulanması
8	Kapatma ve sonucun dokümantasyonu
9	Gerekli olduğu durumlarda uygun kurumsal prosedürler aracılığıyla üst seviyeye taşıma

Şikayetler Enerjisa'nın mevcut şikayet yönetim sistemleri ve prosedürleri aracılığıyla kaydedilecek ve yönetilecektir. Hassas şikayetler, uygulanabilir olduğu durumlarda Enerjisa'nın gizli kurumsal prosedürleri ve etik bildirim mekanizmaları aracılığıyla yönetilmeye devam edecektir.

Finansman yapısı kurumsal finansman işlemi olarak kurgulandığından, Enerjisa'nın dağıtım şirketlerinin faaliyetleriyle ilgili şikayetler mevcut şirket genelindeki şikayet yönetimi ve paydaş raporlama süreçleri aracılığıyla izlenmeye, analiz edilmeye ve raporlanmaya devam edecektir. Paydaş şikayetleri ve şikayet eğilimleri, yıllık paydaş katılımı ve şikayet raporlama süreçleri dahil olmak üzere konsolide yıllık izleme ve raporlama düzenlemeleri aracılığıyla değerlendirilecektir. Bu nedenle Proje faaliyetleriyle ilgili tekrarlayan konuların, paydaş kaygılarının ve şikayet eğilimlerinin değerlendirilmesi bu konsolide kayıtlara dayanacaktır.

7.4 İŞGÜCÜ ŞİKAYET MEKANİZMASI

Proje faaliyetlerinde görev alan çalışanlar ve yüklenici işçiler, Enerjisa'nın mevcut işgücü şikayet ve etik bildirim mekanizmalarına erişmeye devam edecektir. İşgücü şikayetleri, geçerli şirket prosedürleri, işgücü yönetimi düzenlemeleri ve ilgili yasal gereklilikler doğrultusunda yönetilecektir.

Mevcut mekanizmalar şunları içerir:

- ✓ Hat yönetimi bildirim kanalları;
- ✓ İnsan Kaynakları prosedürleri;
- ✓ ENETİK bildirim kanalları;

- ✓ Etik hattı ve etik bildirim mekanizmaları;
- ✓ İç bildirim uygulamaları ve platformları; ve
- ✓ Diğer yerleşik işgücü iletişim kanalları.

İşgücü şikayetleri, bu PKP'de açıklanan harici paydaş şikayet mekanizmasından ayrı olarak yönetilir.

7.5 ŞİKAYETLERİN İZLENMESİ VE RAPORLANMASI

Projeyle ilgili şikayetler Enerjisa'nın mevcut şikayet yönetimi sistemleri aracılığıyla kaydedilecek ve izlenecektir.

İzleme bilgileri aşağıdakileri içerebilir:

- ✓ Alınan şikayetlerin sayısı;
- ✓ Paydaş kategorisi;
- ✓ Şikayet konusu;
- ✓ Şikayetlerin durumu;
- ✓ Uygulanan düzeltici faaliyetler;
- ✓ Çözüme kavuşturulan şikayetler; ve
- ✓ Tekrarlayan paydaş endişeleri.

Projeyle ilgili şikayetlere ilişkin özet bilgiler Proje izleme ve raporlama faaliyetlerine dahil edilecektir

8 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

8.1 GÖREV VE SORUMLULUKLARA GENEL BAKIŞ

Bu PKP'nin uygulanması Enerjisa'nın mevcut organizasyon yapıları, paydaş katılım düzenlemeleri ve operasyonel süreçleri içine entegre edilecektir. Paydaş katılımına ilişkin sorumluluk ilgili Proje, çevresel ve sosyal, müşteri ilişkileri ve operasyon ekipleri arasında paylaşılmaktadır.

Tablo 8.1, bu PKP'nin uygulanmasına ilişkin başlıca sorumlulukları özetlemektedir.

Tablo 8.1: Görev ve Sorumluluklar

Rol	Temel Sorumluluklar
Enerjisa Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler	PKP uygulamasının gözetimi, kreditor gerekliliklerine ve çevresel ve sosyal raporlama yükümlülüklerine uyumun izlenmesi.
Proje Yönetim Ekibi ve Dağıtım Şirketleri	Proje tarafından finanse edilen yatırımlarla ilişkili paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanması ve yatırım paketi planlaması sırasında belirlenen projeye özgü paydaş katılım gerekliliklerinin koordinasyonu.
Müşteri İlişkileri ve Müşteri Hizmetleri Fonksiyonları	Mevcut paydaş iletişim kanallarının, müşteri taleplerinin ve bilgi açıklama faaliyetlerinin yönetimi.
Dağıtım Şirketleri (AYEDAŞ, Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ)	Kendi lisans bölgelerinde paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanması; belediyeler, düzenleyici kurumlar, müşteriler, muhtarlar ve topluluklarla katılımın yürütülmesi ve Proje uygulama faaliyetlerinin desteklenmesi.
Arazi ve İzin Ekipleri	Etkilenen arazi sahipleri ve arazi kullanıcılarıyla gerekli olduğu durumlarda yürütülecek katılım dahil olmak üzere, uygulanabilir şirket prosedürleri doğrultusunda araziyle ilgili paydaş katılım faaliyetlerinin yönetimi.
Yükleniciler ve Alt Yükleniciler	Faaliyetleriyle ilişkili uygulanabilir paydaş katılımı, toplum sağlığı ve güvenliği ve şikayet yönetimi gerekliliklerine uyum.

8.2 YÜKLENİCİ SORUMLULUKLARI

Proje adına çalışma yürüten yüklenicilerin, Enerjisa tarafından belirlenen uygulanabilir paydaş katılımı, toplum sağlığı ve güvenliği ve şikayet yönetimi gerekliliklerine uymaları gerekecektir.

Yükleniciler, gerekli olduğu durumlarda planlanan çalışmalar ve geçici inşaat etkileriyle ilişkili paydaş katılım faaliyetlerini destekleyebilir. Proje faaliyetleriyle ilişkili paydaş şikayetleri ve itirazları, Enerjisa tarafından aksi belirtilmedikçe Enerjisa'nın yerleşik şikayet yönetimi düzenlemeleri aracılığıyla yönetilecektir.

8.3 ARAZİ SAHİPLERİ VE TOPLUM KATILIMI

Yatırım paketlerinin arazi edinimi, irtifak hakları veya arazi erişimi gereklilikleri içermesi halinde ilave paydaş katılım faaliyetleri gerekebilir. Bu faaliyetler, bu PKP'nin gereklilikleri ile Enerjisa'nın uygulanabilir arazi edinimi ve izin prosedürleri doğrultusunda yürütülecektir.

Yatırım paketinin özelliklerine bağlı olarak paydaş katılım faaliyetleri şunları içerebilir:

- ✓ Proje bilgilerinin açıklanması;
- ✓ Etkilenen arazi sahipleri ve arazi kullanıcılarıyla istişare;
- ✓ Uygulanabilir olduğu durumlarda arazi erişimi, irtifak hakları ve tazminat düzenlemelerine ilişkin görüşmeler;
- ✓ İlgili kamu otoriteleri ve belediyelerle katılım; ve
- ✓ Araziyle ilgili süreçlerin uygulanması boyunca sürekli iletişim.
- ✓ Yatırım paketlerinin yerel toplulukları etkileme potansiyeli bulunduğu veya artmış paydaş hassasiyetleri içerdiği durumlarda, kamu otoriteleriyle mutabık kalınarak ilave paydaş katılım faaliyetleri de uygulanabilir.

8.4 KAYNAKLAR

Proje ile ilişkili paydaş katılım faaliyetleri Enerjisa'nın mevcut organizasyon yapıları, iletişim sistemleri ve paydaş katılım düzenlemeleri aracılığıyla uygulanacaktır. Paydaş katılımı, bilgi açıklama, şikayet yönetimi, izleme ve raporlama faaliyetleri dahil olmak üzere bu PKP'nin uygulanması için gereken kaynaklar mevcut operasyonel bütçeler ve Proje yönetimi bütçeleri aracılığıyla sağlanacaktır.

Yatırım paketlerinin araziyle ilgili istişareler veya hedefli toplum katılım önlemleri dahil olmak üzere güçlendirilmiş paydaş katılım faaliyetleri gerektirmesi halinde, bu PKP gerekliliklerinin uygulanmasını sağlamak üzere gerekli ilave kaynaklar tahsis edilecektir.

9 İZLEME, RAPORLAMA VE GÖZDEN GEÇİRME

9.1 İZLEME

Proje kapsamında yürütülen paydaş katılım faaliyetleri, Enerjisa'nın mevcut paydaş katılımı, şikayet yönetimi ve Proje raporlama süreçleri aracılığıyla izlenecektir. İzleme bilgileri; paydaş katılımı ve bilgi açıklama kayıtları, şikayet yönetimi kayıtları, yüklenici izleme faaliyetleri ve diğer Proje uygulama kayıtları aracılığıyla toplanacaktır. İzleme faaliyetleri aşağıdakilerin dikkate alınmasını içerebilir:

- ✓ Yürütülen paydaş katılım faaliyetleri;
- ✓ Paydaş geri bildirimleri ve dile getirilen kaygılar;
- ✓ Tamamlanan bilgi açıklama faaliyetleri;
- ✓ Projeyle ilgili şikayetler ve bunların çözümü;
- ✓ Projeye özgü paydaş katılım önlemlerinin uygulanması; ve
- ✓ Proje uygulaması sırasında öğrenilen dersler.

Paydaş katılım faaliyetleri aracılığıyla oluşturulan bilgiler, iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi ve gerekli olduğu durumlarda paydaş katılım düzenlemelerinin güncellenmesine bilgi sağlamak için kullanılacaktır.

İzleme göstergeleri Tablo 9.1'de sunulmaktadır.

Tablo 9.1: Paydaş Katılımı İzleme Göstergeleri

Gösterge	Performans Ölçütü	İzleme Sıklığı	Sorumluluk	Doğrulama Araçları
Tamamlanan paydaş katılım faaliyetleri	Uygulanan paydaş katılım faaliyetlerinin sayısı ve türü	Üç ayda bir	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Departmanı / Proje Yöneticisi	Paydaş katılım kayıtları
Katılım sağlanan paydaşlar	Uygulanabilir olduğu durumlarda hassas paydaşlar dahil, katılım sağlanan paydaşların sayısı ve kategorisi	Üç ayda bir	Proje Yöneticisi	Paydaş kayıtları, istişare kayıtları
Bilgi açıklama	Bilgilerin bu PKP doğrultusunda açıklanması	Üç ayda bir	İletişim Fonksiyonu	Bilgi açıklama kayıtları, web sitesi kayıtları, yazışmalar
Alınan şikayetler	Alınan Proje ile ilgili şikayetlerin sayısı ve türü	Üç ayda bir	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Departmanı	Şikayet kayıtları
Şikayet durumu	Uygulanabilir olduğu durumlarda açık ve kapalı şikayetler ile düzeltici faaliyetlerin uygulanması dahil olmak üzere şikayetlerin durumu	Üç ayda bir	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Departmanı	Şikayet kayıtları
Hassas şikayetler	Gizli prosedürler aracılığıyla yönetilen hassas şikayetlerin sayısı (yalnızca toplulaştırılmış biçimde raporlanır)	Üç ayda bir	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Departmanı	Gizli bildirim sistemleri
Paydaş geri bildirimi	Önemli paydaş kaygıları, öneriler ve uygun olduğu durumlarda alınan aksiyonlar	Üç ayda bir	Proje Yöneticisi	İstişare kayıtları ve aksiyon takip listeleri

Gösterge	Performans Ölçütü	İzleme Sıklığı	Sorumluluk	Doğrulama Araçları
PKP uygulaması	Bu PKP’de yer alan paydaş katılım taahhütlerinin uygulama durumu	Yıllık	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Departmanı	İç izleme raporları
PKP gözden geçirmesi	Yıllık PKP gözden geçirmesinin tamamlanması ve gerekli güncellemelerin belirlenmesi	Yıllık	Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Departmanı	PKP gözden geçirme kayıtları

Hassas şikayetler yalnızca toplulaştırılmış biçimde ve gizliliği ile kişisel mahremiyeti koruyacak şekilde raporlanacaktır.

9.2 RAPORLAMA

Proje ile ilişkili paydaş katılım faaliyetleri, Enerjisa’nın mevcut yönetim sistemleri ve raporlama süreçleri aracılığıyla dokümanite edilecektir. Paydaş katılımına ilişkin bilgiler aşağıdakilere dahil edilebilir:

- ✓ Proje izleme raporları;
- ✓ Çevresel ve sosyal izleme raporları;
- ✓ Yıllık sürdürülebilirlik raporlama süreçleri;
- ✓ Kreditör raporlama gereklilikleri; ve
- ✓ İç yönetim raporlama süreçleri.

Gerekli olduğu durumlarda, paydaş katılım bilgileri uygulanabilir finansman anlaşmaları ve çevresel ve sosyal raporlama gereklilikleri doğrultusunda EBRD’ye raporlanacaktır.

Raporlama; yürütülen paydaş katılım faaliyetlerini, dile getirilen önemli paydaş kaygılarını, alınan ve çözüme kavuşturulan şikayetleri ve Proje uygulaması sırasında uygulanan ilave paydaş katılım önlemlerini içerebilir.

9.3 PKP’NİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE GÜNCELLENMESİ

Bu PKP yaşayan bir belge olup Proje’nin uygulanması boyunca en az yılda bir kez gözden geçirilecektir. Gözden geçirmelerde aşağıdakiler dikkate alınacaktır:

- ✓ Proje portföyünde veya yatırım programında meydana gelen değişiklikler;
- ✓ Paydaş geri bildirimleri ve şikayet eğilimleri;
- ✓ Proje uygulaması sırasında öğrenilen dersler;
- ✓ İzleme ve raporlama bilgileri;
- ✓ Uygulanabilir yasal, düzenleyici veya kreditör gerekliliklerindeki değişiklikler; ve
- ✓ Paydaş katılım düzenlemeleri veya iletişim kanallarındaki değişiklikler.

Gerekli olduğu durumlarda PKP; Proje faaliyetlerindeki, paydaş katılım gerekliliklerindeki veya kreditör gerekliliklerindeki değişiklikleri yansıtacak şekilde güncellenecektir. PKP’nin güncellenmiş versiyonları, bu belgede yer alan bilgi açıklama hükümlerine uygun olarak açıklanacaktır.

10 KAYNAKLAR

Bu Paydaş Katılım Planı hazırlanırken aşağıdaki kaynaklar dikkate alınmıştır:

- ✓ Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), *Çevresel ve Sosyal Politika* (2024);
- ✓ EBRD Çevresel ve Sosyal Gereklilik 10 – *Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı*;
- ✓ Türkiye Cumhuriyeti'nin uygulanabilir çevresel ve sosyal mevzuatı;
- ✓ Enerjisa Kurumsal Paydaş Katılım Stratejisi / Rehberi;
- ✓ Enerjisa Arazi Edinimi Prosedürü (uygulanabilir olduğu hallerde);
- ✓ Dağıtım şirketleri tarafından hazırlanan yıllık paydaş katılım çalışma planları dahil olmak üzere Enerjisa'nın paydaş katılımı, müşteri iletişimi ve sürdürülebilirlik dokümantasyonu; ve
- ✓ Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti İş Tanımı.

Ek A: Paydaş Kayıt ve Kapanış Formu

EK A – PROJE DÜZEYİ PAYDAŞ KAYIT FORMU (ŞABLON)

Paydaş Kategorisi	Paydaş Adı/Kuruluşu	Projeye İlgili	Potansiyel Etki	Etki Düzeyi	Katılım Yöntemi	Sıklık	Sorumlu Kişi

Ek B: Paydaş Katılımı Tarama Kontrol Listesi

Ek B - Paydaş Katılımı Tarama Kontrol Listesi

Soru	Evet	Hayır
Yatırım mevcut bir operasyonel saha içinde mi yer almaktadır?		
İnşaat konut mülklerinin bitişiğinde mi gerçekleşecektir?		
Planlı elektrik kesintileri gerekli olacak mı?		
Geçici trafik yönetimi gerekli olacak mı?		
Hassas grupların etkilenmesi olası mı?		
Arazi edinimi gerekli mi?		
Geliştirilmiş istişare gerekli mi?		
Pakete özgü bir SEP gerekli mi?		