

### Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartlarına Genel Bakış

1. IFC'nin risk yönetimi yaklaşımının ayrılmaz bir parçası olan Sürdürülebilirlik Çerçevesi, IFC'nin sürdürülebilir kalkınmaya yönelik stratejik taahhüdünü ortaya koyar. Sürdürülebilirlik Çerçevesi, IFC'nin Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Politikası ve Performans Standartları ile Bilgiye Erişim Politikasından oluşur. Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Politikası, IFC'nin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğe ilişkin taahhütlerini, rollerini ve sorumluluklarını tanımlar. Bilgiye Erişim Politikası ise IFC'nin faaliyetlerindeki şeffaflık ve iyi yönetim taahhüdünü yansıtır ve IFC'nin yatırım ve danışmanlık hizmetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme yükümlülüklerini içerir. Performans Standartları, risk ve etkilerin belirlenmesinde müşterilere yol göstermenin yanı sıra, proje faaliyetleri açısından müşterinin paydaş katılımını sağlama ve kamuoyunu bilgilendirme yükümlülükleri dahil, sürdürülebilir faaliyet için risk ve etkilerin engellenmesi, hafifletilmesi ve yönetilmesine yardımcı olmayı amaçlar. IFC gerçekleştirdiği doğrudan yatırımlarda (finansal aracı kuruluşlar yoluyla sağlanan proje finansmanı ve kurumsal finansman dahil) daha çok kalkınma fırsatı yaratılabilmesi için, müşterilerin çevresel risk ve etkilerin yönetilmesinde Performans Standartlarını uygulamasını şart koşar. IFC, genel kalkınma hedeflerine ulaşabilmek amacıyla iş faaliyetlerine yön verirken Sürdürülebilirlik Çerçevesini diğer strateji, politika ve girişimlerle birlikte uygular. Performans Standartları başka finansal kuruluşlar tarafından da uygulanabilir.

2. Müşteriler<sup>1</sup>, IFC'nin gerçekleştirildiği yatırım süresince aşağıdaki sekiz Performans Standardını uygulamak zorundadır:

- Performans Standardı 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- Performans Standardı 2: İş ve Çalışma Koşulları
- Performans Standardı 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi
- Performans Standardı 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti
- Performans Standardı 5: Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme
- Performans Standardı 6: Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi
- Performans Standardı 7: Yerli Halklar
- Performans Standardı 8: Kültürel Miras

3. Performans Standardı 1, (i) projelerin çevresel ve sosyal etki, risk ve fırsatlarını belirlemek için kapsamlı bir değerlendirme yapmanın, (ii) projeye ilişkili bilgileri kamuoyuna açıklayarak ve yerel toplulukları doğrudan etkileyen konularda onlara danışarak etkili katılım sağlamanın, (iii) proje süresince müşterinin çevresel ve sosyal performansını yönetmesinin önemini ortaya koyar. Performans Standartları 2-8; çalışanlar, Etkilenen Topluluklar ve çevre açısından risk ve etkileri engellemek, en aza indirmek ve artık etkilerin söz konusu olduğu durumlarda, bu risk ve etkileri tazmin/telafi etmeye yönelik hedefleri ve şartları içerir. Değerlendirme kapsamında bütün çevresel ve sosyal risk ile potansiyel etkilerin dikkate alınmasının gerekli olmasıyla birlikte, Performans Standartları 2-8, özel önem verilmesi gereken potansiyel çevresel ve sosyal risk ve etkileri tanımlar. Müşteriler, çevresel veya sosyal risk ve etki tespit etmeleri halinde Performans Standardı 1'e uygun olarak oluşturdukları Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi yoluyla bu risk ve etkileri yönetmek zorundadır.

<sup>1</sup> Performans Standartlarında kullanılan "müşteri" terimi, projenin yapısı ve finansman türüne göre, finanse edilen projenin yürütülmesi ve işletilmesinden sorumlu olan tarafı veya finansmandan yararlanan tarafı genel olarak ifade eder. "Proje" terimi, Performans Standardı 1'de tanımlanmıştır.

4. Performans Standardı 1, çevresel ve sosyal risk ve etkilerin söz konusu olduğu bütün projeleri kapsar. Projenin koşullarına göre, başka Performans Standartları da geçerli olabilir. Performans Standartları birlikte okunmalı ve gerektiğinde ilgili Performans Standardına başvurulmalıdır. Performans Standartlarında yer alan 'şartlar' bölümü, paragraflarda öngörülen sınırlamalarda aksi belirtilmedikçe, proje kapsamında finanse edilen bütün faaliyetler için geçerlidir. Finansman kaynağı fark etmeksizin, müşterilerin Performans Standardı 1 doğrultusunda oluşturdukları Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemini bütün proje faaliyetlerine uygulamaları teşvik edilir. İklim değişikliği, toplumsal cinsiyet, insan hakları ve su gibi birbiriyle iç içe geçen konular birden fazla Performans Standardında ele alınmıştır.

5. Müşteriler, Performans Standartlarında öngörülen şartların yanı sıra, projenin gerçekleştirildiği ülkenin devletler hukuku kapsamındaki yükümlülüklerini uygulayan kanunları dahil, iç hukuka uymak zorundadır.

6. Dünya Bankası Grubu'nun Çevre, Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (ÇÇSG) Kılavuzları uluslararası iyi sektör uygulamalarıyla ilgili genel ve sektöre özel örnekler içeren teknik başvuru kaynaklarıdır. IFC, proje değerlendirmesi aşamasında teknik bilgi kaynağı olarak ÇÇSG Kılavuzlarından yararlanır. ÇÇSG Kılavuzları, IFC'nin uygun gördüğü ve makul maliyetlerle mevcut teknolojiler kullanılarak yeni kurulan tesislerde ulaşılabilecek performans düzeyleri ve ölçümlerini içerir. IFC'nin finanse ettiği projelerde, ÇÇSG Kılavuzlarının mevcut tesislerde uygulanması için tesise özel hedefler ve hedeflere ulaşılması için uygun bir takvim belirlenmesi gerekebilir. Çevresel değerlendirme sürecinde alternatif (daha yüksek veya düşük) performans düzeyleri veya ölçümleri önerilebilir. IFC'nin de uygun görmesi halinde, bu düzeyler projeye veya tesise özgü şartlar haline gelir. Genel ÇÇSG Kılavuzu, birbiriyle iç içe geçen ve bütün sektörlerde uygulanabilen çevre, sağlık ve güvenlik konularına ilişkin bilgiler içerir. İlgili sektör kılavuzu veya kılavuzlarıyla birlikte kullanılmalıdır. ÇÇSG Kılavuzları dönemsel olarak güncellenebilir.

7. Projenin gerçekleştirildiği ülkedeki düzenlemelerin ÇÇSG Kılavuzlarında belirtilen performans düzeyleri ve ölçümlerinden farklı olması halinde, hangi düzenleme daha bağlayıcı ise projede o düzenlemeye uyulması beklenir. Projenin kendine özgü koşullarından dolayı daha az bağlayıcı performans düzey veya ölçümlerinin söz konusu olması halinde, önerilen alternatiflerin tesis için yapılan çevresel değerlendirme kapsamında, eksiksiz ve ayrıntılı bir şekilde gerekçelendirilmesi gereklidir. Gerekçeler, önerilen alternatif performans düzeyinin insan sağlığını ve çevreyi koruduğunu kanıtlayabilmelidir.

8. Sekiz Performans Standardı için ayrı ayrı hazırlanan Kılavuz Notları ve bu notlara ek olarak Finansal Aracı Kuruluşlara İlişkin Açıklama Notu, müşterilerin proje performanslarını arttırabilmeleri için başvurabilecekleri kaynaklar, Performans Standartlarında öngörülen şartlar ve iyi sürdürülebilirlik uygulamaları konusunda yol gösterir. Söz konusu Kılavuz Notları/Açıklama Notları dönemsel olarak güncellenebilir.

### Giriş

1. Performans Standardı 1, proje süresince çevresel ve sosyal performansı yönetmenin önemini vurgular. Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetimince hayata geçirilen ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşteri, çalışan, projeden doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve, varsa, diğer paydaşların<sup>1</sup> katılımını içerir. Bir iş yönetim süreci olan “planla, yap, kontrol et ve gerçekleştir” döngüsünden hareketle, Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi çevresel ve sosyal risk<sup>2</sup> ve etkilerin<sup>3</sup> yapılandırılmış ve sürekli olarak yönetilmesini sağlayan metodolojik bir yaklaşımdan oluşur. Projenin özelliği ve boyutuyla orantılı başarılı bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, güçlü ve sürdürülebilir çevresel ve sosyal performansı teşvik eder ve daha başarılı finansal, sosyal ve çevresel sonuçlar verir.

2. Bazi durumlarda, birtakım çevresel ve sosyal risk ve etkileri belirleme sorumluluğu devlete veya üçüncü taraflara ait olabilir.<sup>4</sup> Müşterinin bu taraflar üzerindeki kontrolü veya etkisi yoktur. Örneğin: (i) proje yerinin seçimi ve/veya projelendirmeyi etkileyen planlama kararlarına devlet veya üçüncü taraflar karar verdiğinde ve/veya (ii) toplulukların başka bir yere yerleştirilmesi ve/veya biyolojik çeşitlilik kaybına yol açan arazi tahsis gibi projeye doğrudan ilişkili faaliyetlerin devlet veya üçüncü taraflarca gerçekleştirildiği zaman bu durum sozkonusu olabilir. Müşteri, devlet veya üçüncü taraflarca gerçekleştirilen faaliyetleri kontrol edememekle birlikte, etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi kullanarak projedeki farklı kuruluşları, rollerini, müşteri için oluşturdukları riskleri ve bu Performans Standardına uygun çevresel ve sosyal sonuçlara ulaşabilmek için üçüncü taraflarla yapılabilecek işbirliklerini tanımlamalıdır. Ayrıca, bu Performans Standardı, müşterinin faaliyetlerinden zarar gören kişilerin erken dönemde tespit edilmesi ve zararlarının ivedilikle giderilmesini sağlayan bir şikayet mekanizması bulunmasını da destekler.

3. İş dünyası, insan haklarına saygı göstermelidir. Başka deyişle, şirketler, başkalarının insan haklarını ihlal etmekten kaçınmalı ve iş faaliyetlerinin insan hakları açısından yaratabileceği veya katkıda bulunabileceği olumsuz etkileri ortadan kaldırmalıdır. Performans Standartlarının tümünde, proje faaliyetlerinden dolayı gündeme gelebilecek insan hakları belirtilmiştir. Müşteri, performans Standartlarına göre yapılacak mevcut durum değerlendirmesiyle proje kapsamında gündeme gelebilecek insan hakları konularını ele alabilir.

### Amaçlar

- Projenin çevresel ve sosyal risk ve etkilerini belirlemek ve değerlendirmek.
- Çalışanlar/işçiler, Etkilenen Topluluklar ve çevre üzerindeki risk ve etkileri öngörmek ve engellemek, engelleme için mümkün olmadığı durumlarda en aza indirmek<sup>5</sup> ve, kalıntı etkilerin bulunduğu durumlarda, risk ve etkileri tazmin etmek/dengelemek için risk ve etkileri hafifletme hiyerarşisi uygulamak.

<sup>1</sup> Diğer paydaşlar, projeden doğrudan etkilenmeyen ancak çıkarı olan taraflardır. Örneğin, ulusal ve yerel yönetimler, komşu projeler ve/veya sivil toplum kuruluşları.

<sup>2</sup> Çevresel ve sosyal risk, tehlikeli bir olayın meydana gelme ihtimali ile bu tür bir olayın yarattığı etkinin şiddetini ifade eder.

<sup>3</sup> Çevresel ve sosyal etkiler: (i) fiziki, doğal veya kültürel ortamın ve (ii) desteklenecek iş faaliyetinin topluluk ve çalışanlar üzerindeki etkilerin değişmesi veya değişme ihtimalini ifade eder.

<sup>4</sup> Bu Performans Standardına göre, müşterinin iş verdiği veya müşteri adına hareket eden müteahhitler müşterinin doğrudan kontrolünde olduğu için üçüncü taraf olarak kabul edilmez.

<sup>5</sup> Risk ve etkileri en aza indirmek için kabul edilen seçenekler farklılık gösterir. Buna göre risk ve etkiler azaltılabilir, düzeltilebilir, onarılabılır ve/veya durum eski haline getirebilir. Risk ve etkileri hafifletme hiyerarşisi Performans 2-8’de ilgili bölümlerde daha ayrıntılı anlatılmıştır.

- Yönetim sistemlerinin etkili kullanımı yoluyla müşterileri çevresel ve sosyal performanslarını arttırmaya teşvik etmek.
- Etkilenen Topluluklardan gelen şikayetlere ve diğer paydaşlardan gelen taleplere uygun şekilde cevap verilmesi ve yönetilmesini sağlamak.
- Proje süresince, Etkilenen Toplulukları etkileyebilecek konularda yakın işbirliğini yaygınlaştırmak, bunun için uygun araçları sağlamak ve ilgili çevresel ve sosyal bilgilerin açıklanması ve paylaşılmasını sağlamak.

### Uygulama Alanı

4. Bu Performans Standardı, çevresel ve/veya sosyal risk ve/veya etkileri olan iş faaliyetlerini kapsar. Bu Performans Standardında kullanılan “proje” terimi, tanımlanmış olan bir dizi iş faaliyetini ifade eder.<sup>6</sup> Bu iş faaliyetleri, risk ve etki yaratması beklenen, henüz belirlenmemiş fiziki unsur, boyut ve tesisleri de kapsar. Bazı durumlarda, bir fiziki varlığın projelendirme aşamasından başlayarak kullanımı süresince (projelendirme, inşaat, devreye alma, işletme, devreden çıkarma, kapanış veya, varsa, kapanış sonrası) devam eden unsurları içerebilir.<sup>7</sup> Bu Performans Standardında öngörülen şartlar, aşağıdaki paragraflarda belirtilen kısıtlamalarda aksi belirtilmedikçe, bütün iş faaliyetlerini kapsar.

### Şartlar

#### Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Yönetim Sistemi

5. Müşteri, diğer sorumlu devlet kurumları ve üçüncü taraflarla uygun şekilde koordinasyon içinde,<sup>8</sup> projenin kapsamı ve çevresel ve sosyal risk ve etkileriyle orantılı etkili bir çevresel ve sosyal değerlendirme süreci oluşturmaya ve uygulayacaktır. Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi: (i) politika, (ii) risk ve etkilerin tespiti, (iii) yönetim programları, (iv) organizasyonel kapasite ve yetkinlik, (v) acil durumlara hazırlık ve müdahale, (vi) paydaş katılımı, (vii) izleme ve değerlendirmeden oluşur.

#### Politika

6. Müşteri, etkili bir çevresel ve sosyal performans yakalamak için projeye yön verecek çevresel ve sosyal amaç ve ilkeleri içeren genel bir politika hazırlayacaktır.<sup>9</sup> Bu politika, çevresel ve sosyal değerlendirme ve yönetim süreci için bir çerçeve sağlar. Ayrıca, projenin (veya iş faaliyetlerinin) gerçekleştirildiği ülkede, devletler hukukuna göre ev sahibi ülkenin yükümlülüklerini uygulayan kanunlar dahil, yürürlükteki kanun ve yönetmeliklere uyacağını taahhüt eder. Söz konusu politika, Performans Standardında öngörülen ilkelere uygun olmalıdır. Bazı durumlarda müşteriler, diğer uluslararası standartları, sertifikasyon programları veya uygulama esaslarını uygulayabilir. Bu gibi durumlarda, onların da politikada yer alması gereklidir. Müşterinin şirketinde politikayı uygulamak ve uyulmasını sağlamaktan sorumlu kişinin (gerekliyse, sorumlu devlet kurumu veya üçüncü taraf da belirtilerek) adı belirtilir. Müşteri, Politikayı her seviyedeki çalışanıyla paylaşacaktır.

<sup>6</sup> Örneğin, fiziki varlıkları olan ve/veya yeni tesis satın almak veya geliştirmek isteyen tüzel varlıklar ve mevcut varlık portföyü olan ve/veya yeni tesislere yatırım yapmak isteyen yatırım fonları veya finansal aracı kuruluşlar.

<sup>7</sup> Bu Performans Standardının çeşitli finans kuruluşu, yatırımcı, sigortacı, iş sahibi/operatör tarafından kullanıldığı dikkate alındığında, kullanıcılar, Performans Standardının hangi iş faaliyetlerini kapsadığını belirlemelidir.

<sup>8</sup> Spesifik risk ve etkileri değerlendirme ve yönetme konusunda yasal zorunluluğu ve sorumluluğu bulunan taraflar (ör. devlet eliyle yönetilen yeniden yerleştirmeler).

<sup>9</sup> Müşterinin hazırlayacağı politika projeye özgü bir politikadır. Müşterinin bu projeden başka proje, iş faaliyeti veya üst düzey kurumsal faaliyetler için oluşturduğu politikaları etkilemeyi (veya değiştirilmesini) amaçlamaz.

### Risk ve Etkilerin Belirlenmesi

7. Müşteri, projenin çevresel ve sosyal risk ve etkilerini belirlemek için bir süreç oluşturacak ve uygulayacaktır (yetkinlik şartları için bakınız 18. paragraf). Projenin türü, ölçeği ve yeri, risk ve etkileri belirlemek için ne kadar çaba harcanması gerektiği hakkında fikir verir. Risk ve etkileri belirleme süreci uluslararası iyi sektör uygulamalarına<sup>10</sup> uygun olacaktır. Bu süreçte, ilgili ve uygun yöntemler ve değerlendirme araçları belirlenir. Bu süreç, kapsamlı bir çevresel ve sosyal etki değerlendirmesi, sınırlı veya belli bir alana odaklanan çevresel ve sosyal değerlendirme veya çevresel yerleşim, kirlilik standartları, projelendirme kriterleri veya inşaat standartlarının doğrudan uygulanmasını içerebilir.<sup>11</sup> Projede mevcut varlıklar varsa, risk ve etkileri belirlemek için çevresel ve/veya sosyal denetim veya risk/tehlike değerlendirmesi yapmak uygun ve yeterli olabilir. Geliştirilecek, satın alınacak veya finanse edilecek varlıklar henüz belirlenmemişse, çevresel ve sosyal değerlendirme süreci, fiziki unsur, varlık ve tesisler makul bir biçimde şekillendikten sonra ileriki bir dönemde risk ve etkilerin belirlenmesinde kullanılacaktır. Risk ve etkileri belirleme süreci, yeterince ayrıntı içeren, güncel çevresel ve sosyal verilere dayanacaktır. Bu süreçte, Performans Standardı 2-8'de belirtilen hususlar dahil, projenin çevresel ve sosyal risk ve etkilerinin yanı sıra bunlardan etkilenme ihtimali olan kişiler dikkate alınacaktır.<sup>12</sup> Risk ve etki belirleme sürecinde sera gazı emisyonları, iklim değişikliğine bağlı riskler ve adaptasyon fırsatları ve hava kirliliği, uluslararası su yollarının kullanımı veya kirlenmesi gibi sınır aşan potansiyel etkiler de dikkate alınacaktır.

8. Projedeki fiziki unsur, boyut ve tesislerin etki yaratması beklendiği durumlarda, çevresel ve sosyal risk ve etkiler projenin etki alanı bağlamında belirlenecektir. Etki alanı aşağıdakileri kapsar:

- (i) doğrudan müşteriye ait, müşteri tarafından işletilen veya yönetilen (müteahhitler dahil) proje<sup>13</sup> ve proje kapsamındaki faaliyet ve tesisler,<sup>14</sup> (ii) planlanmayan ancak projeden dolayı ileri bir tarihte veya farklı bir yerde meydana gelebilecek, öngörülebilir gelişmelerin yarattığı etkiler veya (iii) Etkilenen Toplulukların geçim kaynağını oluşturan biyolojik çeşitlilik veya ekosistem hizmetlerine projenin dolaylı etkileri.
- Proje kapsamında finanse edilmeyen, projenin yokluğunda inşa edilmesi veya genişletilmesi söz konusu olmayan, ancak onlar olmaksızın projeyi gerçekleştirmenin mümkün olmadığı projeye ilişkili tesisler.<sup>15</sup>
- Projenin doğrudan kullandığı veya etkilediği alan veya kaynaklar üzerindeki kademeli etkiler ve risk ve etkileri belirleme sürecinde mevcut, planlanan veya makul tanımlanmış gelişmelerden kaynaklanan kümülatif / toplam etkiler<sup>16</sup>.

<sup>10</sup> Global veya bölgesel ölçekte aynı veya benzer koşullar altında aynı işle meşgul vasıflı ve deneyimli profesyonellerden beklenebilecek profesyonel beceri, özen, ihtiyat ve ileri görüşün sergilenmesi.

<sup>11</sup> Önemli çevresel veya sosyal etkiler yaratması beklenen ve belirlenmiş fiziki unsur, boyut ve tesisleri olan sıfırdan yatırım veya büyük çaplı genişleme projelerinde müşteriler, kapsamlı bir Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi yapacak ve, uygun olduğunda, alternatifleri değerlendirecektir.

<sup>12</sup> Yüksek riskin söz konusu olduğu sınırlı durumlarda müşterinin, çevresel ve sosyal risk ve etkileri belirleme süreciyle birlikte faaliyet alanı doğrultusunda insan hakları açısından da bir mevcut durum değerlendirmesi yapması uygun olabilir.

<sup>13</sup> Örneğin, proje yerleri, projenin hava kuşağı, su ayırma hattı veya ulaşım koridorları.

<sup>14</sup> Örneğin, enerji nakil koridorları, boru hatları, kanallar, tüneller, güzergah değişiklikleri ve bağlantı yolları, ödünç alanlar, atık alanları, inşaat kampları ve kirlenmiş araziler (ör. toprak, yeraltı suyu, yerüstü suyu ve tortullar).

<sup>15</sup> İlişkili tesisler demiryolları, karayolları, bağımsız enerji santrali, enerji nakil hatları, boru hatları, elektrik, su, doğalgaz vs. hizmetleri, depolar ve lojistik terminaleri olabilir.

<sup>16</sup> Kümülatif etkiler, bilimsel endişeler ve/veya Etkilenen Toplulukların endişelerine dayanarak önemli olduğu kabul edilen etkilerdir. Örneğin: gaz emisyonlarının hava kuşağı üzerindeki kademeli etkisi; su ayırma hattından çok sayıda su çekilmesinden dolayı su akışında azalma; su ayırma hattında tortul yükünde artış; göç rotaları veya yabani hayvanların hareketlerine müdahale; toplulukların kullandığı yollar üzerinde trafik artışı veya trafik artışına bağlı olarak kazalarda artış.

1 Ocak 2012

9. Projenin etki alanında üçüncü tarafların faaliyetlerinden kaynaklanan risk ve etkiler varsa, müşteri, üçüncü taraflar üzerindeki kontrol ve nüfuzu doğrultusunda, çıkar çatışmalarını da dikkate alarak söz konusu risk ve etkileri gidermeye çalışacaktır.

10. Müşterinin makul düzeyde kontrol edebildiği durumlarda, Performans Standardı 2 (27.-29. paragraflar) ve Performans Standardı 6'da (30. paragraf) belirtilen birincil tedarik zincirleriyle ilişkili risk ve etkiler de süreç kapsamında değerlendirilecektir.

11. Projede çevresel ve sosyal etki yaratması beklenen fiziki unsur, boyut ve tesislerin bulunduğu durumlarda, proje ve etki alanıyla doğrudan ilgisi olan devlet kurumları veya üçüncü taraflarca hazırlanan ilgili ve geçerli plan, çalışma veya değerlendirmelerdeki bulgu ve sonuçlar da risk ve etkilerin belirlenmesinde dikkate alınacaktır.<sup>17</sup> Bunlara, ana ekonomik kalkınma planları, ülke veya bölge planları, fizibilite çalışmaları, alternatif analizleri ve toplu, bölgesel, sektörel veya stratejik çevresel değerlendirmeler dahildir. Risk ve etkiler belirlenirken Etkilenen Topluluklarla katılım sürecinin sonuçları dikkate alınacaktır.

12. Projede etki yaratması beklenen belirli fiziki unsur, boyut ve tesisler varsa, risk ve etkileri belirleme süreci kapsamında müşteri, dezavantajlı veya hassas konumlarından dolayı projeden doğrudan, farklı acılardan veya çok az ya da çok fazla bir şekilde etkilenebilecek kişi ve grupları belirleyecektir.<sup>18</sup> Müşteri, dezavantajlı veya hassas olduğu belirlen kişi ve grupların olumsuz etkilerden orantısız bir şekilde etkilenmemeleri, kalkınma yardımları ve fırsatları açısından da dezavantajlı duruma düşmemeleri için farklı tedbirler önerecek ve uygulayacaktır.

### Yönetim Programları

13. Müşteri, kendi politikasındaki amaç ve ilkeler doğrultusunda, projede belirlenen çevresel ve sosyal risk ve etkileri hafifletmeye ve performansını iyileştirmeye yönelik tedbir ve faaliyetleri özetleyen yönetim programları oluşturacaktır.

14. Projenin özelliği ve ölçeğine göre bu programlar, sistematik bir şekilde yönetilen operasyonel prosedür, uygulama, plan ve destekleyici belgelerden (yasal sözleşmeler dahil) oluşabilir.<sup>19</sup> Bu programlar, müşterinin kontrol edebildiği ve etkileyebildiği müteahhitler ve birincil tedarikçiler dahil, müşterinin bütün şirketini veya belirli yer, tesis veya faaliyetleri kapsayabilir. Belirlenen risk ve etkileri hafifletme hiyerarşisi, teknik<sup>20</sup> ve finansal<sup>21</sup> açıdan tatbik edilebiliyorsa, risk ve etkilerin azaltılmasından ziyade engellenmesini, kalinti etkilerin olduğu durumlarda ise telafi edilmesi/dengelenmesini hedefleyecektir.

<sup>17</sup> Müşteri, bu gibi kapsamlı bölgesel çalışma veya kümülatif değerlendirmelerin ele aldığı alanlar kapsamında, projenin bilimsel endişeler veya Etkilenen Toplulukların endişelerine dayanarak önemli kabul edilen etkiler üzerindeki kademeli etkilerine odaklanarak bunları dikkate alabilir.

<sup>18</sup> Dezavantajlı veya hassas konum bir kişi veya grubun ırkı, rengi, cinsiyeti, dili, dini, siyasi veya başka görüşü; millî veya sosyal kökeni, mülkü, doğumu veya başka bir statüsünden kaynaklanabilir. Müşteri, toplumsal cinsiyet, etnik köken, kültür, okuryazarlık, hastalık fiziksel veya zihinsel engellilik, yoksulluk, ekonomik dezavantaj ve eşî olmayan doğal kaynaklara bağımlılık gibi etkenleri de dikkate almalıdır.

<sup>19</sup> Müşteri ile üçüncü taraflar, belirli etkileri hafifletmeye yönelik eylemler için imzalamış oldukları yasal sözleşmeler de programın parçasıdır. Sözleşmede, devlet eliyle yapılan yeniden yerleştirmeye ilişkin sorumlulukların yer alması buna örnektir.

<sup>20</sup> Teknik fizibilite, iklim, coğrafya, demografik özellikler, altyapı, güvenlik, yönetim, kapasite ve operasyonel güvenilirlik gibi başlıca yerel etkenleri dikkate alarak, önerilen tedbir ve eylemlerin mevcut ticari beceri, ekipman ve malzemelerle gerçekleştirilebilmesidir.

<sup>21</sup> Finansal fizibilite ticari hususlarla ilgilidir. Buna, tedbir ve eylemlerin getireceği ek maliyetlerin projenin yatırım, işletme ve bakım maliyetlerine oranla büyüklüğü ve ek maliyetlerin müşteri için projeyi devam ettiremeyecek duruma getirip getirmemesi dahildir.

15. Belirlenen risk ve etkilerin engellenemediği durumlarda müşteri, projenin yürürlükteki kanun ve yönetmeliklere ve Performans Standardı 1-8'deki şartlara uygun olmasını sağlamak için hafifletme ve performans tedbirleri ve buna uygun faaliyetler belirleyecektir. Genel yönetim programının ne kadar ayrıntılı ve katmanlı olacağı ve belirlenen tedbir ve faaliyetlerin önceliği, projenin risk ve etkilerine bağlıdır. Ayrıca, programda, Etkilenen Toplulukların katılım sürecinin sonuçları da dikkate alınacaktır.

16. Müşteri, yönetim programları kapsamında, risk ve etki belirleme sürecinde gündeme gelen konuları ele almak için hedeflenen sonuç ve faaliyetleri içeren çevresel ve sosyal Eylem Planları<sup>22</sup> hazırlayacaktır. Sonuç ve faaliyetler, belirli zaman dilimlerine göre izlenecek performans göstergeleri, hedefler veya kabul kriterleri gibi ölçülebilir unsurlar içermelidir. Ayrıca, uygulama için gerekebilecek kaynaklar ve sorumlular da belirtilmelidir. Yönetim programında, risk ve etkiler açısından üçüncü tarafların kontrolünde olan faaliyet ve olayların oynadığı rol tanımlanarak programa dahil edecektir. Projenin dinamik bir yapıya sahip olduğu dikkate alındığında, yönetim programı, durum değişiklikleri, öngörülemeyen olaylar ve izleme ve değerlendirmenin sonuçlarına göre esneklik gösterecektir.

### **Organizasyonel Kapasite ve Yetkinlik**

17. Müşteri, geçerli ve ilgili üçüncü taraflarla işbirliği içinde, Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemini uygulamak için görev, sorumluluk ve yetkileri tanımlayan organizasyon yapısını oluşturacak, uygulayacak ve gerektiği şekilde iyileştirecektir. Buna göre, yönetim temsilcisi/temsilcileri dahil, sorumluluk ve yetkileri açıkça belirlenmiş personel atanmalıdır. Bu personelin başlıca çevresel ve sosyal sorumlulukları net bir şekilde tanımlanmalı, ilgili personel ve diğer şirket çalışanlarıyla paylaşılmalıdır. Çevresel ve sosyal performansın sürekli ve etkili olabilmesi için şirket yönetimi yeterli destek verecek, gerekli insan kaynaklarını ve finansal kaynakları sağlayacaktır.

18. Müşterinin şirketinde projenin çevresel ve sosyal performansından doğrudan sorumlu personel bu görevi yerine getirmek için gereken bilgi, beceri ve deneyime sahip olacaktır. Projenin gerçekleştirildiği ülkedeki düzenlemeler ve Performans Standardı 1-8'de yer alan şartlar hakkında da bilgi sahibi olmaları gereklidir. Buna ek olarak ilgili personel, Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemindeki tedbir ve faaliyetleri uygulamak için gereken bilgi, beceri ve deneyime sahip olmalı, bu faaliyetleri yetkin ve etkin bir şekilde gerçekleştirmek için gereken yöntemleri bilmelidir.

19. Risk ve etkileri belirleme sürecinde konusunun uzmanı profesyoneller tarafından yeterli, isabetli ve objektif değerlendirme ve sunumlar gerçekleştirilecektir. Projelerin ciddi olumsuz etkiler yaratma ihtimali varsa veya teknik açıdan karmaşıksa, müşterinin risk ve etkileri belirleme sürecinde dış uzmanlardan yardım alması gerekebilir.

### **Acil Durumlara Hazırlık ve Müdahale**

20. Projede etki yaratması beklenen belirli fiziki unsur, boyut ve tesislerin bulunduğu durumlarda müşteri, uygun ve ilgili üçüncü taraflarla işbirliği içinde, projeye bağlantılı kaza ve acil durumların insanlara ve/veya çevreye zarar vermesini engellemek veya zarardan kaçınmak için müdahaleye hazırlıklı olmak amacıyla Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemine acil durumlara hazırlık ve müdahale sistemi dahil edecek ve uygulayacaktır. Acil durumlara hazırlık; kaza ve acil durumların meydana gelebileceği yerler, etkilenebilecek topluluk ve kişiler, müdahale prosedürleri, ekipman ve kaynak temini, sorumluluk dağılımının belirlenmesi, iletişim (potansiyel olarak etkilenebilecek topluluklar dahil) ve etkili müdahale için periyodik eğitimden oluşur. Acil durumlara hazırlık ve müdahale

<sup>22</sup> Eylem planları, Yeniden Yerleştirme Eylem Planı veya Biyolojik Çeşitlilik Eylem Planı gibi, bir dizi hafifletme tedbirini veya belirli bir konudaki eylem planlarını uygulamak için gereken genel bir Çevresel ve Sosyal Eylem Planı içerebilir. Eylem planları, Performans Standartlarına uygunluk sağlamak için mevcut yönetim programlarındaki boşlukları gidermeyi amaçlayabilir veya projenin hafifletme stratejisini içeren bağımsız planlar olabilir. "Eylem Planı" terimi, bazı kesimlerce yönetim planı veya kalkınma planı olarak kabul edilir. O halde, çevresel ve sosyal yönetim planları için sayısız türde örnek verilebilir.

kapsamındaki faaliyetler, değişen koşulları yansıtacak şekilde periyodik olarak gözden geçirilerek güncellenecektir.

21. Müşteri, uygulanabilir olduğunda, acil durumlara etkili müdahale hazırlıkları için potansiyel etkilenebilecek topluluklara (bakınız Performans Standardı 4) ve yerel yönetimlere yardımcı olacak ve onlarla işbirliği yapacak, özellikle acil durumlara etkili müdahale gerektiğinde katılım ve işbirliğigösterecektir. Yerel yönetimlerin etkili müdahale için kapasiteleri sınırlı veya yok ise müşteri, projeye ilişkili acil durumlara hazırlık ve müdahalede aktif bir rol oynayacaktır. Müşteri, acil durumlara hazırlık ve müdahale kapsamındaki faaliyet, kaynak ve sorumluluklarını belgeleyecek, uygun bilgileri potansiyel etkilenebilecek topluluklar ve ilgili devlet kurumlarıyla paylaşacaktır.

### İzleme ve Değerlendirme

22. Müşteri, yönetim programının etkisini, yasalar ve/veya sözleşmelerdeki yükümlülük ve düzenlemelere uyumunu izlemek ve ölçmek amacıyla prosedürler oluşturacaktır. Belirli risk, etki ve hafifletme tedbirlerini yönetme sorumluluğu devlete veya üçüncü taraflara ait olduğunda müşteri, söz konusu hafifletme tedbirlerinin belirlenmesi ve izlenmesi için işbirliği yapacaktır. Müşteriler, uygun ise, Etkilenen Topluluklardan temsilcilerin de izleme faaliyetlerine katılması konusunu değerlendirecektir.<sup>23</sup> Müşterinin hazırladığı izleme programı, şirket içinde uygun yönetim kadrosu tarafından denetlenmelidir. Ciddi etkileri olan projelerde müşteri, izleme bilgilerini doğrulamak amacıyla dış uzmanlarla çalışacaktır. İzlemenin kapsamı, projenin çevresel ve sosyal risk ve etkileri ve uyum şartlarıyla orantılı olmalıdır.

23. Müşteri, performansını izlemek için kayıt ve operasyonel kontrollerin yanı sıra, uygunluğu ve hedeflenen sonuçlara göre kaydedilen ilerlemeyi doğrulamak için iç teftiş ve denetimler gibi dinamik mekanizmalar kullanılmalıdır. Genelde, performansı takip etmek için veriler kaydedilir ve daha sonra bu veriler belirli referans noktalarıyla veya yönetim programında öngörülen beklentilerle kıyaslanır. İzleme faaliyetleri, ilgili düzenleyici kurumların talep ettiği performans deneyimi ve faaliyetlere göre belirlenmelidir. Müşteri, izleme sonuçlarını kayda geçirecek, ihtiyaç duyulan düzeltici ve önleyici faaliyetleri güncellenen yönetim programı ve planlarına dahil edecektir. Müşteri, uygun ve ilgili üçüncü taraflarla işbirliği içinde, düzeltici ve önleyici faaliyetleri gerçekleştirecek, etkili olmalarını sağlamak için ileriki izleme dönemlerinde bu faaliyetlerin sonuçlarını takip ve kontrol edecektir.

24. Müşteri, sistematik olarak toplanan verilere ve analizlere dayanarak, Çevresel ve Sosyal Yönetim Sisteminin performansını üst yönetimine periyodik olarak raporlayacaktır. Bu raporların kapsamı ve sıklığı, müşterinin Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ve proje şartları doğrultusunda belirlediği ve gerçekleştirdiği faaliyetlerin özelliği ve kapsamına bağlıdır. Üst yönetim, performans değerlendirmelerindeki sonuçlara göre, müşterinin politikasındaki amaçlara ulaşması, prosedür, uygulama ve planların uygulanması ve etkili olmasını sağlamak için gereken uygun adımları atacaktır.

### Paydaş Katılımı

25. Bir projenin çevresel ve sosyal etkilerini başarılı bir şekilde yönetmek için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulabilmesi için paydaşların katılımı şarttır.<sup>24</sup> Paydaşların katılımı sürekli bir süreçtir. Paydaş katılımı, dereceleri değişmekle birlikte, paydaşların analiz edilmesi ve planlanması, paydaşların bilgilendirilmesi, istişare ve katılım sağlanması, şikayet mekanizması oluşturulması ve Etkilenen Topluluklara sürekli rapor verilmesinden oluşur. Paydaş katılımının şekli, sıklığı ve çaba düzeyi ciddi farklılıklar göstermekle birlikte projenin yarattığı risk ve olumsuz etkiler ile gelişim aşamasına uygun olmalıdır.

<sup>23</sup> Örneğin, katılımcı su takibi.

<sup>24</sup> Çalışanların/işçilerin katılımı ve şikayet mekanizmalarına ilişkin şartlar Performans Standardı 2'de verilmiştir.



### Paydaşların Analiz Edilmesi ve Katılımın Planlanması

26. Müşteriler, faaliyetleriyle ilgilenebilecek paydaş gruplarını belirlemeli ve dış iletişim yoluyla paydaşlarla diyalog başlatmayı değerlendirmelidir (bakınız 34. paragraf). Projede Etkilenen Topluluklar üzerinde olumsuz çevresel ve sosyal etki yaratması beklenen belirli fiziki unsur, boyut ve/veya tesisler varsa, müşteri, Etkilenen Toplulukları belirleyecek ve aşağıdaki şartları yerine getirecektir.

27. Müşteri, projenin risk, etkileri ve gelişim aşamasını dikkate alarak, Etkilenen Toplulukların özellikleri ve çıkarlarına uygun bir Paydaş Katılım Planı hazırlayacak ve uygulayacaktır. Paydaş Katılım Planı, uygun olduğunda, dezavantajlı veya hassas olduğu belirlenen kişilerin etkin katılımını sağlamaya yönelik farklı tedbirler içerecektir. Katılım sürecinin önemli ölçüde topluluk temsilcilerine<sup>25</sup> bağlı olduğu durumlarda müşteri, bu kişilerin Etkilenen Toplulukların görüşlerini gerçekten temsil ettiğini ve kendileriyle yapılan istişarelerden çıkan sonuçları temsil ettikleri topluluğun üyelerine doğru bir şekilde aktaracakları konusunda güvenilir olduklarını doğrulamak için makul çaba gösterecektir.

28. Proje yerinin tam olarak bilinmediği ama yerel topluluklar üzerinde önemli etkiler yaratması konusunda makul bir beklentinin olduğu durumlarda müşteri, yönetim programı kapsamında bir Paydaş Katılım Çerçevesi hazırlayacaktır. Paydaş Katılım Çerçevesi, projenin fiziki yeri ortaya çıktıktan sonra, bu Performans Standardına uygun olarak Etkilenen Toplulukları ve diğer paydaşları belirlemek ve katılım sürecini planlamak için genel ilkeleri ve stratejiyi içerecektir.

### Bilgi Paylaşımı

29. Projeye ilişkin bilgilerin paylaşılması Etkilenen Topluluklar ve diğer paydaşların projedeki risk, etki ve fırsatları anlamasına yardımcı olur. Müşteri, Etkilenen Toplulukların: (i) projenin amacı, özelliği ve ölçeği, (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi, (iii) söz konusu topluluklara getireceği riskler, potansiyel etkileri ve ilgili hafifletme tedbirleri, (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikayet mekanizmasına ilişkin bilgilere erişmesini sağlayacaktır<sup>26</sup>.

### İstişare

30. Etkilenen Topluluklar projede belirlenen risk ve olumsuz etkilere maruz kaldığında, müşteri, Etkilenen Toplulukların projedeki risk, etki ve hafifletme tedbirleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerini, müşterinin de bu görüşleri değerlendirip cevap vermesini sağlayan bir istişare süreci gerçekleştirecektir. İstişare süreci için gereken katılımın kapsamı ve boyutu projenin riskleri, olumsuz etkileri ve Etkilenen Topluluklarca dile getirilen endişelerle orantılı olmalıdır. Etkili bir istişare süreci: (i) çevresel ve sosyal risk ve etkileri belirleme sürecinin başlarında gerçekleştirilerek risk ve etkiler oluşukça devam etmeli, (ii) kültürel olarak uygun bir yerel dilde veya dillerde ve Etkilenen Toplulukların anlayabildiği bir formatta, önceki paylaşımlara ve şeffaf, objektif, anlamlı, kolay ulaşılabilen bilgilere dayanmalı, (iii) kapsayıcı<sup>27</sup> katılım, dolaylı etkilenen kişilerden ziyade doğrudan etkilenenlere odaklanmalı, (iv) dışarıdan yönlendirme, müdahale, zorlama ve sindirme olmamalı, (v) uygun olduğunda, anlamlı katılıma olanak vermeli ve (vi) kayıt altına alınmalıdır. Müşteri, Etkilenen Toplulukların tercih ettiği dillere, karar verme süreçleri ve dezavantajlı veya hassas grupların

<sup>25</sup> Örneğin, topluluk liderleri, dini liderler, yerel yönetim temsilcileri, sivil toplum temsilcileri, siyasetçiler, öğretmenler ve/veya etkilenen paydaş gruplarını temsil eden diğer kişiler.

<sup>26</sup> Projenin büyüklüğü ve riskle etkilerin önemine bağlı olarak, kapsamlı Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Eylem Planlarından (Paydaş Katılım Planı, Yeniden Yerleştirme Eylem Planı, Biyolojik Çeşitlilik Eylem Planı, Tehlikeli Maddeler Yönetim Planı, Acil Durumlara Hazırlık ve Müdahale Planları, Toplum Sağlığı ve Güvenliği Planları, Ekosistem Geri Kazanım Planları, Yerli Halkları Kalkındırma Planları vs.) başlıca sorun ve taahhütleri anlatan, anlaşılması kolay özetlere kadar çeşitli belgelerin paylaşılması gerekebilir. Ayrıca, müşterinin çevresel ve sosyal politikası ve finansörler tarafından gerçekleştirilen mevcut durum değerlendirmesi sonucunda belirlenen ek tedbir ve faaliyetler de paylaşılabilir.

<sup>27</sup> Erkekler, kadınlar, yaşlılar, gençler, yerinden edilmiş kişiler, hassas veya dezavantajlı kişi veya gruplar.

ihtiyaçlarına göre istişare sürecini gerçekleştirecektir. Müşterinin halihazırda böyle bir süreci işletiyor olması halinde, söz konusu katılımı yeterli olarak kanıtlaması gereklidir.

### Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım

31. Projelerin Etkilenen Topluluklar üzerinde potansiyel önemli etkileri olduğunda, müşteri, yukarıdaki istişare sürecindeki adımlar üzerine kurulu bir Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım süreci gerçekleştirecektir. Bu, Etkilenen Toplulukların bilgilendirilmiş olarak sürece katılmalarını sağlar. Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım sürecinde taraflar görüş ve bilgilerini derinlemesine paylaşır, organize bir şekilde birbirlerine danışırlar. Böylece müşteri, önerilen hafifletme tedbirleri, kalkınma yardımları ve fırsatlarının paylaşımı, projenin uygulanması gibi Etkilenen Toplulukları doğrudan etkileyen konularda dile getirdikleri görüşleri karar verme sürecinde dikkate alır. İstişare sürecinde, (i) gerekirse ayrı forum veya katılım ortamları yoluyla, hem erkek hem de kadınların görüşleri ve (ii) erkek ve kadınların etki, hafifletme mekanizmaları ve, varsa, yararlar konusundaki farklı endişe ve önceliklerini öğrenilmelidir. Müşteri, Etkilenen Topluluklar üzerindeki risk ve olumsuz etkileri engellemeye veya azaltmaya yönelik tedbirler başta olmak üzere, süreci kayıt altına alacak ve etkilenen kişileri endişelerinin ne şekilde dikkate alındığı konusunda bilgilendirecektir.

### Yerli Halklar/Kabileler (Indigenous People) (tanım için bkz. Performans Standardı 7)

32. Yerli halkları/kabileleri olumsuz etkileyen projelerde müşteri, bu halkları da Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım sürecine katmak ve, bazı durumlarda, Özgür ve Önceden Bilgilendirilmiş Rızalarını almak zorundadır. Yerli Halklara ilişkin şartlar ve Özgür ve Önceden Bilgilendirilmiş Rızalarının alınmasını gerektiren durumlar Performans Standardı 7'de verilmiştir.

### Devlet Öncülüğündeki Paydaş Katılımında Özel Sektörün Sorumlulukları

33. Paydaş katılımı ev sahibi devletin sorumluluğunda ise müşteri, bu Performans Standardının amaçlarına ulaşmak için ilgili devlet kurumuyla, kurumun izin verdiği ölçüde işbirliği yapacaktır. Ayrıca, devlet kapasitesinin sınırlı olduğu durumlarda müşteri, paydaş katılımının planlanması, uygulanması ve izlenmesinde aktif bir rol oynayacaktır. Devlet tarafından işletilen sürecin bu Performans Standardındaki şartları karşılamaması halinde müşteri, tamamlayıcı bir süreç gerçekleştirecek ve, uygun ise, ek faaliyetler belirleyecektir.

## **Dış İletişimler ve Şikayet Mekanizmaları**

### Dış İletişimler

34. Müşteriler, dış iletişimleri için bir prosedür hazırlayacak ve uygulayacaktır. Prosedür, (i) kamuoyundan gelen dış iletişimleri karşılamak ve kaydetmek, (ii) gündeme getirilen konuları önceliklendirerek değerlendirmek, ne şekilde yanıt verileceğini belirlemek, (iii) cevap vermek, verilen cevapları takip etmek ve belgelemek ve (iv) yönetim programını uygun şekilde değiştirmek için gereken yöntemleri içerecektir. Müşterilerin, çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik performanslarını periyodik olarak kamuoyuna raporlaması teşvik edilir.

### Etkilenen Topluluklar için Şikayet Mekanizması

35. Etkilenen Topluluklar söz konusu olduğunda müşteri, Etkilenen Toplulukların müşterinin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikayetlerini öğrenmek ve bunların giderilmesine yardımcı olmak amacıyla bir şikayet mekanizması oluşturacaktır. Şikayet mekanizması, projenin risk ve olumsuz etkileriyle orantılı olmalı ve Etkilenen Topluluklara hizmet etmelidir. Şikayet mekanizması, kültürel açıdan uygun, ulaşılabilir, anlaşılır ve şeffaf bir istişare süreci kullanılarak, endişelerin ivedilikle giderilmesini amaçlamalıdır. Endişesini veya şikayetini dile getiren taraf hiçbir bedel veya yaptırımla karşılaşmamalıdır. Şikayet mekanizması, yasal veya idari çözüm yollarına başvurulması önünde engel olmamalıdır. Müşteri, paydaş katılımı sürecinde Etkilenen Toplulukları şikayet mekanizması hakkında bilgilendirecektir.

### **Etkilenen Topluluklara Sürekli Raporlama**

36. Müşteri, Etkilenen Toplulukları etkileyen risk veya etkileri gidermeye yönelik Eylem Planları ve istişareler veya şikayet mekanizması yoluyla dile getirilen endişeler konusunda kaydedilen ilerlemeyi periyodik olarak Etkilenen Topluluklara raporlayacaktır. Yönetim programı kapsamında, Etkilenen Toplulukların endişelerini gidermeye yönelik Eylem Planlarındaki hafifletme tedbirleri veya faaliyetlerine değişiklik veya ekleme yapılması halinde, Etkilenen Topluluklar güncellenen tedbir veya faaliyetleri konusunda bilgilendirilecektir. Bu raporların sıklığı , yılda en az bir kere olmak üzere, Etkilenen Toplulukların dile getirdikleri endişelere orantılı olacaktır.