



**İZMİR İLİ KONAK VE KARABAĞLAR İLÇELERİ
MUHTELİF CADDE VE SOKAKLARDA ATIKSU
VE YAĞMURSUYU ŞEBEKESİ PROJESİ (LOT 3)**

**PAYDAŞ KATILIM PLANI
(PKP)**

Mart 2025

İÇİNDEKİLER

Sayfa

<i>İçindekiler</i>	<i>i</i>
<i>Tablolar Listesi</i>	<i>ii</i>
<i>Şekiller Listesi</i>	<i>ii</i>
<i>Kısaltmalar Listesi</i>	<i>iii</i>
1 GİRİŞ/PROJE AÇIKLAMASI	1
1.1 Alt Proje Konumu.....	2
2 PAYDAŞ KATILIM RAPORUNUN AMACI / TANIMLANMASI	5
3 PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	6
3.1 Metodoloji.....	6
3.2 Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar.....	6
3.3 Dezavantajlı/Hassas Bireyler ve Gruplar.....	7
4 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	11
4.1 Alt Proje Hazırlığı Sırasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılımının Özeti.....	11
4.2 Alt Proje Paydaş İhtiyaçları ve Paydaş Katılımına Yönelik Yöntem, Araç ve Tekniklerin Özeti.....	11
4.3 Paydaş Katılım Planı.....	13
4.4 Paydaşlara Geri Bildirim.....	15
5 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİ UYGULAMAK İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	17
5.1 Kaynaklar.....	17
5.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları.....	17
6 ŞİKÂyet MEKANİZMASI	19
6.1 Ulusal Düzeyde Şikâyet Mekanizmaları.....	19
6.2 İLBANK Şikâyet Mekanizması.....	20
6.3 İZSU Ulusal ve Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması.....	20
6.4 Proje Düzeyindeki Şikâyet Mekanizması için Süreç Akışı.....	21
6.5 Temyiz Hakkı.....	24
6.6 Dünya Bankası Şikâyet Giderme Servisi (ŞGS).....	24
6.7 Şikâyet Günlüğü.....	25
6.8 İşçi Şikâyet Mekanizması.....	25
6.9 ŞM’de Raporlama.....	26
7 İZLEME VE RAPORLAMA	27
KAYNAKÇA	30
EK- A Örnek Şikâyet Formu.....	31
EK- B Şikâyet Kapatma Formu.....	33
EK- C Örnek Danışmanlık Formu.....	35
EK- D Örnek Şikâyet Kaydı.....	37

TABLolar LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Alt Proje Alanındaki Mahallelerin Nüfuslarına İlişkin Veriler.....	2
Tablo 2. Paydaş Grupları.....	7
Tablo 3. Alt Proje Paydaş İhtiyaçları.....	9
Tablo 4. Alt Proje Paydaş İhtiyaçları.....	12
Tablo 5. Danışma ve Bilgilendirme Stratejisi.....	14
Tablo 6. Paydaş Katılım Günlüğü Paydaş Katılım Günlüğü için Örnek Tablo.....	16
Tablo 7. Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması.....	21
Tablo 8. Anahtar Performans Göstergeleri (APG) ve izleme eylemleri- Paydaş Katılımı.....	28

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. Alt Proje Alanının Konum Haritası.....	3
Şekil 2. Alt Proje Alanındaki Mahalleler.....	4
Şekil 3. Proje Uygulama Biriminin Organizasyon Şeması.....	18

KISALTMALAR LİSTESİ

APG	Anahtar Performans Göstergeleri
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
ÇDŞ	Cinsiyete Dayalı Şiddet
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSG	Çevresel Sağlık ve Güvenlik
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DB	Dünya Bankası
DBG	Dünya Bankası Grubu
EA	Etki Alanı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İKU	İnsan Kaynakları Uzmanı
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İZSU	İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü
PKP	Paydaş Katılım Planı
PKT	Paydaş Katılımı Toplantısı
PUB	Proje Uygulama Birimi
ŞGS	Şikâyet Giderme Servisi
ŞM	Şikâyet Mekanizması
TEFWER	Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

1 GİRİŞ/PROJE AÇIKLAMASI

Türkiye Deprem, Sel ve Orman Yangınları Acil İmar (TEFWER) Projesi (bundan böyle “Proje” olarak anılacaktır), İller Bankası A.Ş. (İLBANK) ve Dünya Bankası'nın (DB) katılımıyla belediyelere ait hasarlı altyapıların acil onarımlarının, yapısal güçlendirmelerinin ve gerekirse yıkım/yeniden yapım, rehabilitasyon veya yeni inşaatlarının gerçekleştirilmesi ve afetlere hazırlık ve iklim uyumunun artırılmasına yönelik tedbirlerin uygulamaya konulması için belediyelerin desteklenmesi amacıyla geliştirilmiştir.

Bu bağlamda, “İzmir İli Konak ve Karabağlar İlçeleri Muhtelif Sokak ve Caddelerinde Atıksu ve Yağmursuyu Şebekesi Projesi (Lot 3)” (bundan böyle “alt proje” olarak anılacaktır) Proje tarafından finanse edilecek ve TEFWER Bileşen 1- Belediye Altyapısının Yeşil ve Dayanıklı Rehabilitasyonu, Yeniden İnşası ve Yapımı ve Belediye Dayanıklılığının Güçlendirilmesine Yönelik Eylemler ve aşağıdaki ilgili alt bileşenler kapsamında uygulanacaktır.

- Alt Bileşen 1.a- Dirençli ve iklim değişikliğine duyarlı yağmur suyu sistemlerine yatırım yoluyla kentsel sellerin azaltılması.
- Alt Bileşen 1.c- Su ve atık su hizmetlerinin yenilenmesi ve dayanıklılığının artırılması.

TEFWER Projesinin detayları ve çevresel ve sosyal değerlendirmesi, Projenin Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinde (ÇSYÇ) (İLBANK, 2023) mevcuttur. İzmir Büyükşehir Belediyesi Su ve Atıksu İdaresi (İZSU) alt projenin sahibidir. İZSU, İzmir İli Karabağlar İlçesi Bahçelievler ve Bahar mahalleleri ile Konak İlçesi Akın Simav, Atilla, Çimentepe, Duatepe, Güneşli, Kemal Reis, Kılıç Reis, Murat Reis, Mithatpaşa, Piri Reis, Zafertepe, 1. Kadriye ve 2. Kadriye mahallelerinde yaklaşık 112.585 kişinin yararlandığı 577 mahalleye hizmet vermektedir.

Konak ve Karabağlar ilçeleri İzmir ilinin merkezinde yer almaktadır. Alt proje kapsamındaki her iki ilçe de sirkülasyonun çok yoğun olduğu bölgelerdir. En eski ve en önemli yerleşim yerlerine sahip olan Konak ve Karabağlar ilçelerinin en büyük sorunu altyapıdır.

Alt proje, esnek yağmursuyu sistemleri aracılığıyla kentsel su baskınlarını ele almakta ve altyapısı yetersiz olan yoğun nüfuslu ilçelerde su ve atık su hizmetlerinin esnekliğini artırmaktadır. Bu alt proje kapsamında eskiyen atık su toplama sistemi yenilenecek ve ayrı bir atık su ve yağmur suyu toplama sistemi kurulacaktır. Alt projenin inşaatının 25 ay sürmesi, Eylül 2028 sonunda tamamlanması ve işletme süresinin 30 yıl olması planlanmaktadır.

Proje, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) kapsamında hazırlanmaktadır. Paydaş Katılımı ve Bilginin Açıklanmasına ilişkin Çevresel ve Sosyal Standart ÇSS10 uyarınca, uygulayıcı kuruluşlar paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve

erişilebilir bilgi sağlamalı ve manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık veya gözdağı içermeyen kültürel açıdan uygun bir şekilde onlarla istişarede bulunmalıdır.

Alt Proje, ulusal Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) kapsamı dışındadır ancak TEFWER'in ÇSYÇ'si ile uyumludur. Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), İZSU'nun yapıcı ilişkiler kurmasını, çevresel ve sosyal performansını geliştirmesini ve paydaşlara anlamlı katılım ve bilgi paylaşımını sağlamak için İZSU adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanmıştır. PKP, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, TEFWER'in PKP ve ÇSYÇ'si ve Türk mevzuatına uygun olarak hazırlanmıştır. Bu, tüm Alt Proje aşamaları boyunca düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve güncellenecek yaşayan bir belgedir.

1.1 Alt Proje Konumu

İzmir, kuzeyinde Manisa ve güneyinde Aydın illeri ile birlikte Ege Denizi'nin kıyısında yer almaktadır. İzmir ilinin toplam alanı 1.209.827 hektardır.

Alt proje alanının konum haritası Şekil 1'de verilmiştir. Alt proje alanı İzmir ili Karabağlar ilçesine bağlı Bahçelievler ve Bahar mahalleleri ile Konak ilçesine bağlı Akın Simav, Atilla, Çimentepe, Duatepe, Güneşli, Kemal Reis, Kılıç Reis, Murat Reis, Mithatpaşa, Piri Reis, Zafertepe, 1. Kadriye ve 2. Kadriye mahalleleridir (bkz. Şekil 2). Alt proje alanının bulunduğu İzmir ilinin merkezindeki bu mahalleler, çok yoğun sirkülasyon alanları olarak en eski ve en önemli yerleşimler arasında yer almaktadır.

Alt proje, Konak ve Karabağlar ilçelerinde ekonomik ömrünü yitirmiş mevcut atıksu hatlarının yenilenmesini; mevcut yollar boyunca yağmursuyu toplama sistemi inşa edilmesini, diğer bir deyişle bölgedeki yağmursuyu ve atıksu hatlarının ayrılmasını içermektedir. Lot 3 için herhangi bir arazi edinimi gerekmemektedir.

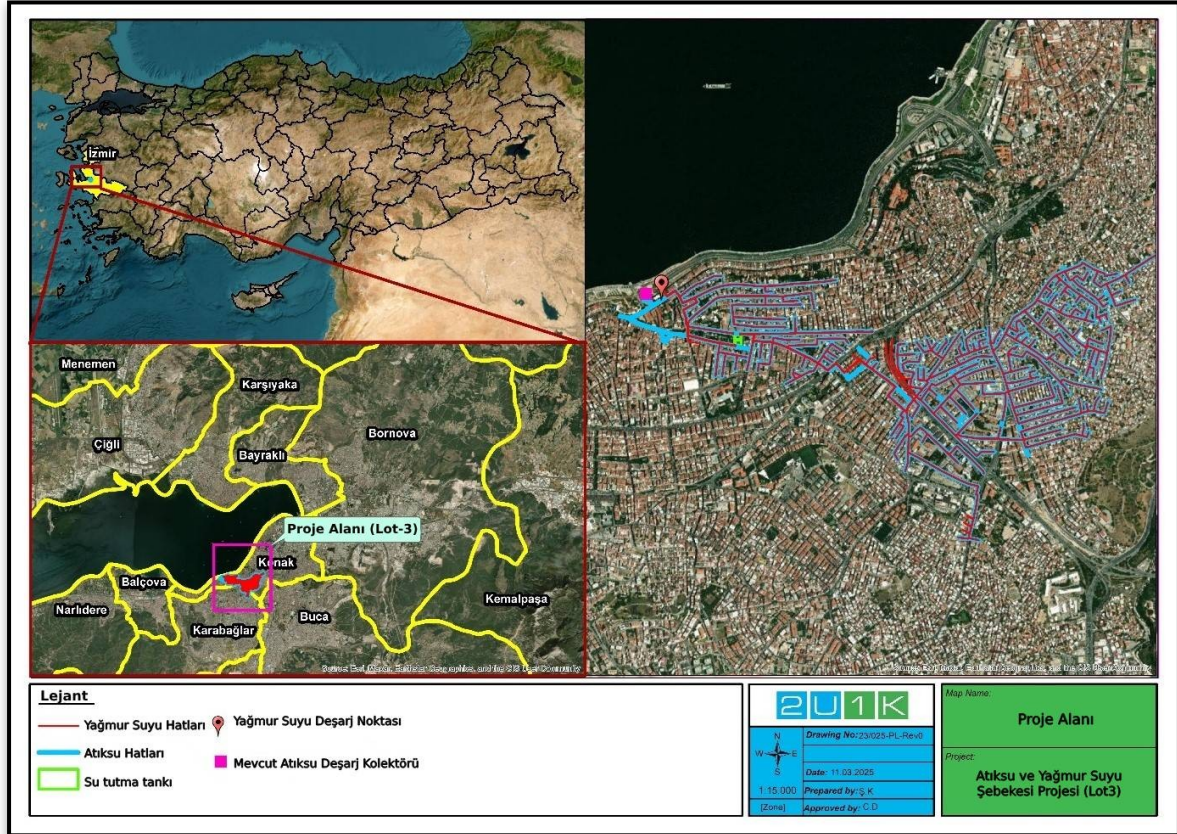
İZSU, İzmir İli Karabağlar İlçesi Bahçelievler ve Bahar mahalleleri ile Konak İlçesi Akın Simav, Atilla, Çimentepe, Duatepe, Güneşli, Kemal Reis, Kılıç Reis, Murat Reis, Mithatpaşa, Piri Reis, Zafertepe, 1. Kadriye ve 2. Kadriye mahallelerinde yaklaşık 112.585 kişinin yararlandığı 577 mahalleye hizmet vermektedir. Alt proje etki alanı içerisinde yer alan mahallelerin nüfusları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Alt Proje Alanındaki Mahallelerin Nüfuslarına İlişkin Veriler

Mahalleler		Kadın	Erkek	Toplam Nüfus
Konak İlçesi	Akın Simav	2.022	1.749	3.771
	Atilla	5.719	5.303	11.022
	Çimentepe	1.495	1.511	3.006
	Duatepe	1.193	1.257	2.450
	Güneşli	4.132	3.647	7.779
	Kemal Reis	1.795	1.593	3.388
	Kılıç Reis	3.575	3.133	6.708
	Murat Reis	6.218	5.071	11.289

Mahalleler		Kadın	Erkek	Toplam Nüfus
	Mithatpaşa	3.966	3.421	7.387
	Piri Reis	2.521	1.987	4.508
	Zafertepe	6.095	6.093	12.188
	1.Kadriye	3.518	3.655	7.173
	2.Kadriye	3.153	3.278	6.431
Karabağlar İlçesi	Bahçelievler	7.757	6.523	14.280
	Bahar	5.789	5.416	11.205

Kaynak: TÜİK, 2023



Şekil 1. Alt Proje Alanının Konum Haritası



Şekil 2. Alt Proje Alanındaki Mahalleler

2 PAYDAŞ KATILIM RAPORUNUN AMACI / TANIMLANMASI

Bu PKP'nin genel amacı, tüm proje döngüsü boyunca kamuoyunun bilgilendirilmesi ve istişare de dahil olmak üzere paydaş katılımı için bir program tanımlamaktır. PKP, proje ekibinin paydaşlarla iletişim kurma yollarını ana hatlarıyla belirtir ve insanların proje faaliyetleri veya projeye ilgili herhangi bir faaliyet hakkında endişelerini dile getirebilecekleri, geri bildirimde bulunabilecekleri veya şikâyetle bulunabilecekleri bir mekanizma içerir.

Paydaşların belirlenmesi, düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gereken devam eden bir süreçtir. Farklı konuların farklı paydaşları ilgilendirmesi muhtemeldir. Bu nedenle, paydaşlar alt projeye olan bağlantılarına göre gruplandırılır. Bir paydaş grubunun alt projeye olan bağlantılarının anlaşılması, katılımın temel hedeflerinin belirlenmesine yardımcı olur. Alt Proje paydaşlarını belirlemek ve alt projenin geleceği için istişare planları geliştirmek amacıyla bu alt proje için bir PKP hazırlanmıştır. Etkilenen ve ilgili paydaşlar (hassas bireyler/gruplar dahil), hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak- olumlu veya olumsuz- etkileneceğini ("etkilenen taraflar") veya alt projeye ilgi duyacağını ("diğer ilgili taraflar") belirlemek için Bölüm 4'te tanımlanmıştır.

3 PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

Bu bölümde paydaş katılım planının metodolojik çerçevesi, ilgili etkilenen grupların ve alt projeye ilgili dezavantajlı/hassas grupların belirlenmesi özetlenmektedir.

3.1 Metodoloji

Paydaş tanımlamasının amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak- olumlu veya olumsuz- etkilenebileceğini ("etkilenen taraflar") veya Alt Projeye ilgi duyabileceğini ("diğer ilgili taraflar") belirlemektir.

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla, proje paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** Proje için kamu istişareleri Proje döngüsü boyunca düzenlenecek, açık bir şekilde yürütülecek, dış manipölasyon, müdahale, zorlama veya gözdağı içermeyecektir.
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Bilgi, tüm paydaşlara uygun bir formatta yaygın olarak sağlanacak; paydaş geri bildirimlerinin iletilmesi, yorumların ve endişelerin analiz edilmesi ve ele alınması için fırsatlar sağlanacaktır.
- **Kapsayıcılık ve duyarlılık:** Proje döngüsü boyunca daha iyi iletişimi desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için paydaş tanımlaması yapılacaktır. Projelere katılım süreci kapsayıcı olacaktır. Tüm paydaşlar her zaman istişare ve proje uygulama sürecine dahil olmaya teşvik edilecektir. Tüm paydaşların bilgiye eşit erişimi sağlanacaktır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel ilke olacaktır. Proje faydalarından mahrum bırakılma riski altında olabilecek hassas gruplara ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilecektir.
- **Esneklik:** Sosyal mesafe, kültürel bağlam veya yönetim faktörlerinin geleneksel yüz yüze katılım biçimlerini engellediği durumlarda, Projenin paydaş iletişim stratejisi metodolojisi, çeşitli internet veya telefon tabanlı iletişim biçimleri de dahil olmak üzere alternatif katılım biçimlerini barındıracaktır.

3.2 Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar

Paydaş, Alt Projeden etkilenebilecek veya Alt Proje ve etkileri ile ilgisi olan herhangi bir kişi, kuruluş veya grup olarak tanımlanır.

"Projeden etkilenen taraflar" terimi, fiziksel çevrelerine, sağlıklarına, güvenliklerine, kültürel uygulamalarına, refahlarına veya geçim kaynaklarına yönelik fiili etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle projeden etkilenmesi muhtemel olanları kapsar. Bu paydaşlar, yerel topluluklar da dahil olmak üzere bireyleri veya grupları içerebilir.

“Diğer ilgili taraflar” terimi, projenin konumu, özellikleri, etkileri veya kamu yararı ile ilgili konular nedeniyle projeye ilgi duyan bireyleri, grupları veya kuruluşları ifade eder. Örneğin, bu taraflar arasında düzenleyiciler, hükümet yetkilileri, özel sektör, bilim camiası, akademisyenler, sendikalar, kadın örgütleri, diğer sivil toplum kuruluşları ve kültürel gruplar yer alabilir.

3.3 Dezavantajlı/Hassas Bireyler ve Gruplar

Hassas gruplar; cinsiyet kimliği, cinsel yönelim, din, etnik köken, yerli statüsü, yaş, engellilik, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü nedeniyle hassas gruplara dahil olan kişileri ifade eder. Bu kişiler Alt Proje etkilerinden diğerlerinden farklı şekilde etkilenebilir ve Alt Proje faydalarını talep etme veya bunlardan yararlanma becerileri sınırlı olabilir. Bu nedenle, İZSU ve Yüklenici, yerinden edilmeden diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilecek ve geçim yardımı ve ilgili kalkınma faydalarını talep etme veya bunlardan yararlanma becerileri sınırlı olabilecek dezavantajlı veya hassas kişilere yardımcı olmak için hükümler uygulayacaktır.

Bölgedeki hassas kişiler üzerindeki ana etkilerin kaynakları trafik yoğunluğu, gürültü, toz emisyonları ve istihdam fırsatları olarak belirlenmiştir.

Spesifik olarak belirlenen dezavantajlı/hassas gruplar ve bu grupların Alt Proje kapsamında karşılaşması muhtemel etkiler aşağıda verilmiştir:

- **Çocuklar:**
 - İnşaat sırasında çocuklar inşaat malzemeleri ve ağır makineler gibi tehlikelere maruz kalabilir ve bu da güvenlik riskleri oluşturabilir.
- **65 yaş üstü kişiler:**
 - İnşaat faaliyetleri yaşlıların günlük rutinlerini ve temel hizmetlere erişimlerini aksatabilir, potansiyel olarak rahatsızlık veya strese neden olabilir.
- **Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler:**
 - İnşaatla ilgili aksaklıklar temel hizmetlere ve rutinelere erişimi etkileyebilir, sağlık sorunlarını daha da kötüleştirebilir veya rahatsızlığa neden olabilir.
- **Engelli insanlar:**
 - İnşaat faaliyetleri erişilebilirlik yollarını veya tesislerini bozabilir, hareketliliği kısıtlayabilir ve rahatsızlığa neden olabilir.
- **Mülteciler ve Göçmenler:**
 - Dil engelleri ve sınırlı farkındalık güvenlik risklerini artırabilir ve önemli bilgi ve hizmetlere erişimi engelleyebilir.

Tablo 2’de ilgili ve etkilenen paydaşlar, Tablo 3’te ise alt proje kapsamında paydaşların ihtiyaçları sunulmaktadır.

Tablo 2. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü			
	Etki Türü	Etki/İlgi nedeni	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
Alt Proje Sahibi				
- İZSU - Yükleniciler ve Çalışanlar	Doğrudan / Pozitif Etki	Proje Geliştirme, Uygulama ve İstihdam	√	
Hükümet / Yetkililer				
- İzmir Valiliği, - İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, - Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, - İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, - İzmir Kültür ve Turizm Müdürlüğü, - I Numaralı Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu, - II Numaralı Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu, - İzmir İl Milli Eğitim Müdürlüğü	Dolaylı / Pozitif Etki	Alt projenin inşaat ve işletme aşamalarında Sağlık, Çevre ve Sosyal kurumlara ilişkisi		√
Belediyeler				
- İzmir Büyükşehir Belediyesi, - Konak Belediyesi, - Karabağlar Belediyesi,	Doğrudan / Pozitif Etki	Proje Geliştirme, Uygulama ve İstihdam	√	
Mahalleler				
- Bahçelievler Mahallesi - Bahar Mahallesi - Akın Simav Mahallesi - Atilla Mahallesi - Çimentepe Mahallesi - Duatepe Mahallesi - Güneşli Mahallesi - Kemal Reis Mahallesi - Kılıç Reis Mahallesi - Murat Reis Mahallesi - Mithatpaşa Mahallesi - Piri Reis Mahallesi - Zafertepe Mahallesi 1. Kadriye Mahallesi 2. Kadriye Mahallesi	Doğrudan / Olumsuz Etki	İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	
İşletmeler				
Alt proje alanındaki işletmeler	Doğrudan / Olumsuz Etki	İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	
STK				

Paydaş Grupları	Paydaş Türü			
	Etki Türü	Etki/İlgi nedeni	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
Çevre koruma, kamu sağlığı ve vatandaşlık gibi temalara sahip STK'lar	Dolaylı Etki	Deşarj edilen nehrin kirlilik yükü azaltılacaktır.		√
Savunmasız/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar				
- Çocuklar; 65 yaş üstü kişiler; - Kronik rahatsızlığı olan veya özel bakıma ihtiyacı olan kişiler; - Engelli kişiler; - Sağlık sigortası olmayan kişiler; - Asgari ücretin altında kazanan/devletten veya vakıflardan bağış alan kişiler; - Reisi kadın olan haneler.	Doğrudan / Olumsuz Etki	İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	
Medya				
Uluslararası, ulusal ve yerel medya	Dolaylı Etki	Kamuoyunun bilgilendirilmesi		√

Tablo 3. Alt Proje Paydaş İhtiyaçları

Topluluk	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, telsiz, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
Belediye	İzmir Büyükşehir Belediyesi, Konak Belediyesi, Karabağlar Belediyesi.	Yönetim birimi	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze	Alt proje aşamalarının farkında olun
- Bahçelievler Mahallesi - Bahar Mahallesi - Akın Simav Mahallesi - Atilla Mahallesi - Çimentepe Mahallesi - Duatepe Mahallesi - Güneşli Mahallesi - Kemal Reis Mahallesi - Kılıç Reis Mahallesi - Murat Reis Mahallesi - Mithatpaşa Mahallesi - Piri Reis Mahallesi - Zafertepe Mahallesi 1. Kadriye Mahallesi 2. Kadriye Mahallesi	Mahalle sakinleri	Alt projenin hedef grubu	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze	Ulaşım
Hassas/Dezavantajlı Gruplar	Çocuklar, 65 yaş üstü kişiler, Kronik rahatsızlığı olan veya özel bakıma ihtiyacı olan kişiler, Engelli kişiler,	Alt proje çalışmalarında n daha fazla etkilenme potansiyeli olan bireyler	Talep Edilen Dil	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze	Alt proje aşamalarının farkında olun, Çevirmen, Ulaşım

Topluluk	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, telsiz, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
	Sağlık sigortası olmayan kişiler, Asgari ücretin altında kazanan/devletten veya vakıflardan bağış alan kişiler, Reisi kadın olan haneler.				
▪ İşletmeler	Alt proje alanındaki işletmeler	Alt proje alanı çevresindeki işletmeler	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme, sosyal medya	Alt proje aşamalarının farkında olun

4 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

4.1 Alt Proje Hazırlığı Sırasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılımının Özeti

Hâlihazırda İZSU'nun kurumlarla iletişim ve istişareleri devam etmekle birlikte farklı paydaşlarla istişare süreçleri henüz başlatılmamıştır.

4.2 Alt Proje Paydaş İhtiyaçları ve Paydaş Katılımına Yönelik Yöntem, Araç ve Tekniklerin Özeti

Paydaş katılımı, alt projenin ömrü boyunca verimli ve etkili katılım sağlamak için gerektiğinde kullanılacak yeni mekanizmaların yanı sıra, halihazırda kurulmuş olan bu iletişim mekanizmalarını kullanmaya devam edecektir. Alt proje, paydaşlarla etkileşim için aşağıdaki yöntemleri kullanmıştır ve kullanmaya devam edecektir:

- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla yapılan gayri resmi/resmi yüz yüze veya çevrimiçi toplantılar- alt projenin ömrü boyunca ana istişare şekli olabilir. Paydaşlar bu istişare toplantıları hakkında telefon, broşür, poster ve e-posta yoluyla bilgilendirilecektir. *Paydaşlarla yapılacak toplantı veya herhangi bir bilgi paylaşım faaliyeti taraflara on (10) gün önceden bildirilecektir.*
- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla odak grup toplantıları- alt projenin ömrü boyunca müzakereleri destekleyecek bir katılım şekli olabilir. Ayrıca paydaşların görüşlerini ifade etmeleri için uygun bir ortam sağlayacaktır.
- İZSU'nun web sitesi, telefon numarası ve kısa mesaj servisi (SMS) aracılığıyla- Duyurular, belgeler, raporlar vb. için oluşturulmuş halka açık bir web sitesidir. - Alt proje için hazırlanan ÇSYP ve PKP dokümanları İZSU'nun web sitesi aracılığıyla İngilizce ve Türkçe olarak yayınlanacaktır. İZSU tarafından oluşturulan Şikâyet Mekanizması'nın uygulanmasına ilişkin bilgiler de ŞM sorumlusunun iletişim bilgileri ile birlikte web sitesinde duyurulacaktır. Aynı zamanda, alt proje ile ilgili tüm güncel bilgiler web sitesi aracılığıyla kamuoyuna sunulacaktır.
- Yazılı materyaller- Paydaşların alt proje hakkında bilgi edinmelerini sağlamak için el kitapları, afişler, broşürler, el ilanları, posterler, bilgilendirici kitapçıklar vb. - Materyaller alt proje hakkında bilgi verecek ve paydaşları alt proje için oluşturulan tüm iletişim yöntemleri ve paydaş katılım araçları hakkında bilgilendirecektir.
- Şikâyet Mekanizması- hem doğrudan etkilenen hem de ilgili paydaşların erişimine açık olacaktır. Mekanizma, etkilenen halka yaygın bir şekilde açıklanmıştır ve açıklanmaya devam edecektir.
- Medya tanıtımları: Alt projenin ömrü boyunca, bilgi paylaşımı ve iletişim bilgileri yerel ve ulusal gazeteler ve İZSU'nun sosyal medya hesapları aracılığıyla tanıtılacaktır.

Alt projenin inşaat aşamasından önce bir paydaş danışma toplantısı düzenlenecek ve ayrıca ek bir paydaş danışma toplantısı planlanacaktır;

- Belirli bir konuda tekrar eden bir şikâyet varsa,
- Alt proje ile ilgili büyük bir değişiklik olması durumunda,
- İZSU tarafından öngörülen yoğun bir etki varsa,
- İnşaatla ekstra yoğun çalışma varsa.

Gayri resmi/resmi yüz yüze veya internet toplantıları sırasında paydaşlardan gelen her türlü bildirim veya şikâyet mekanizmaya işlenmek üzere kaydedilecek ve şikâyet mekanizması süreci içinde değerlendirilecektir. Toplantıların gün ve saatleri paydaşlarla istişare edilerek düzenlenecek ve mümkün olan en yüksek katılım hedeflenecektir. Gerektiğinde paydaşların toplantılara gelmesi için servis ayarlanacak veya sorumlu kişiler yüz yüze görüşmeler için paydaşların bulunduğu yerde olacaktır. Tablo 4, alt proje kapsamında paydaşların ihtiyaçlarını göstermektedir.

Tablo 4. Alt Proje Paydaş İhtiyaçları

Etkilenen Taraf	İlgili Taraf	Toplum	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, radyo, mektup)	Belirli ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük puntolu baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
√		Belediye	• İzmir Büyükşehir Belediyesi, • Konak Belediyesi, • Karabağlar Belediyesi.	Yönetim birimi	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze	Alt proje aşamalarının farkında olun
√		• Bahçelievler Mahallesi • Bahar Mahallesi • Akın Mahallesi • Simav Mahallesi • Atilla Mahallesi • Çimentepe Mahallesi • Duatepe Mahallesi • Güneşli Mahallesi • Kemal Reis Mahallesi • Kılıç Reis Mahallesi • Murat Reis Mahallesi • Mithatpaşa Mahallesi • Piri Reis Mahallesi • Zafertepe Mahallesi • 1.	• Mahalle sakinleri	Alt projenin hedef grubu	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze	Alt proje aşamalarının farkında olun Ulaşım

Etkilenen Taraf	İlgili Taraf	Toplum	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, radyo, mektup)	Belirli ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük puntolu baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
		Kadriye Mahallesi • 2. Kadriye Mahallesi					
√		Hassas / Dezavantajlı Gruplar	• Çocuklar, 65 yaş üstü kişiler, • Kronik rahatsızlığı olan veya özel bakıma ihtiyacı olan kişiler, • Engelli kişiler, • Sağlık sigortası olmayan kişiler, • Asgari ücretin altında kazanan/devletten veya vakıflardan bağış alan kişiler, • Reisi kadın olan haneler.	Alt proje çalışmalarından daha fazla etkilene potansiyeli olan bireyler	Talep Edilen Dil	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze	Alt proje aşamalarının farkında olun, Çevirmen, Ulaşım
√		İşletmeler	• Alt proje alanındaki işletmeler	Alt proje alanı çevresindeki işletmeler	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme, sosyal medya	Alt proje aşamalarının farkında olun
√		Alt Proje Sahibi	• İZSU, Yükleniciler ve Çalışanlar.	Projenin Uygulanması	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze	Projenin uygulanmasını sağlamak
	√	Hükümet / Yetkililer	• İzmir Valiliği, • İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, • Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, • İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, • İzmir Kültür ve Turizm Müdürlüğü, • I Numaralı Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu, • II Numaralı Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu, • İzmir İl Milli Eğitim Müdürlüğü • TEİAŞ	Kamu adına gerçekleştirilecek projenin devlet tarafını temsil etmek	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze	Alt proje aşamalarının farkında olun
	√	STK	• Çevre koruma, kamu sağlığı ve vatandaşlık gibi temalara sahip	Projenin çevresel ve sosyal etkileri konusunda kamuoyu oluşturulması	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme,	Alt proje aşamalarının farkında olun

Etkilenen Taraf	İlgili Taraf	Toplum	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, radyo, mektup)	Belirli ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük puntolu baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
			STK'lar			sosyal medya.	
	√	Medya	Uluslararası, ulusal ve yerel medya	Halkın proje hakkında bilgilendirilmesi	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme, sosyal medya.	Alt proje aşamalarının farkında olun

4.3 Paydaş Katılım Planı

Bu alt proje için geliştirilen Paydaş Katılım Stratejisi ve Planı Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. Danışma ve Bilgilendirme Stratejisi

Alt Proje Aşaması	Danışma Konusu	Kullanılan Yöntem	Zaman Çizelgesi: Yer ve Tarihler	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
İnşaat Öncesi	Engellilerin beklenti ve taleplerini STK'lardan öğrenmek ve alt proje tasarımında dikkate almak	Yüz Yüze Görüşme	Alt proje inşaat döneminden önce	Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları	İnşaat başlamadan önce istişareler gerçekleştirilecek
İnşaat Öncesi	Kritik alıcıların proje hakkındaki görüşleri hakkında bilgi sahibi olmak	Kritik reseptörlerle toplantı	Alt proje inşaat döneminden önce, Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Kritik alıcılar	İnşaat başlamadan önce istişareler gerçekleştirilecek
İnşaat Öncesi	Taslak Ç&S belgelerinin (taslak ÇSYP, PKP vb.) kamu istişareleri	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Alt proje inşaat döneminden önce, Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Topluluklar,	İnşaat başlamadan önce istişareler gerçekleştirilecek
İnşaat Öncesi	Nihai Ç&S belgelerinin açıklanması.	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Alt proje inşaat döneminden önce, Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Topluluklar,	İnşaat başlamadan önce istişareler gerçekleştirilecek
İnşaat	Trafik güvenliği	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	İnşaat sırasında gerekli olduğunda, olası trafik etkisinden iki (2) gün önce	Topluluklar,	Trafik güvenliği ve alt proje tarafından benimsenen önlemler hakkında istişare
İnşaat Öncesi	Acil durumlarda güvenliğin sağlanması	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	İnşaat sırasında gerekli olduğunda	Hükümet/Yetkililer	Acil durum yetkilisinin tanıtılması, iletişim bilgileri
İnşaat Öncesi	Trafik yönetim planı	Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Paydaş istişare toplantısında, Gerektiğinde	Topluluklar,	Trafik yönetimi hakkında bilgi verilmesi
İnşaat Öncesi	Acil durum müdahale planı	Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Paydaş istişare toplantısında, Gerektiğinde	Hükümet/Yetkililer	Acil durumlar için bilgi sağlanması

Alt Proje Aşaması	Danışma Konusu	Kullanılan Yöntem	Zaman Çizelgesi: Yer ve Tarihler	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
Operasyon	STK'lar tarafından belirlenen ihtiyaç ve sorunların dinlenmesi, ortak çözüm stratejileri geliştirilmesi, iyileştirme için harekete geçilmesi ve alt projenin daha etkili olabilmesi için danışmanlık yapılması	Yüz Yüze Görüşme	Çalışma süresi boyunca düzenli olarak.	Topluluklar	Alt proje işletme aşaması boyunca gerçekleştirilecek istişareler
Operasyon	Acil durumlarda güvenliğin sağlanması	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Operasyon sırasında gerekli olduğunda	Topluluklar	Acil durum yetkilisinin tanıtılması, iletişim bilgileri
Operasyon	Acil durum müdahale planı	Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Paydaş istişare toplantısında, Gerektiğinde	Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları	Acil durumlar için bilgi sağlanması

Bölüm 4.2'de açıklandığı üzere, alt projenin ömrü boyunca paydaşların farklı ihtiyaçları izlenecek ve her bir paydaşın tercih ettiği bilgiye erişim yönteminin alt proje tarafından dikkate alınması ve uygulanması göz önünde bulundurulacaktır.

İZSU, inşaat ve işletme aşamaları boyunca aşağıdaki bilgileri güncel ve erişilebilir tutacak ve alt projedeki gelişmeler ve uygulama ile ilgili bilgi sağlayacaktır:

- **Environmental, health and safety performance** of the project (e.g. Information about accidents, monitoring results).
- **Önemli alt proje aşamaları ve takvimleri** (örneğin izinlerin alınması, inşaat veya işletme faaliyetlerinin başlaması, inşaat takvimi, vb.)
- **Alt projeye ilgili her türlü aksaklık** (örn. yolların kapanması, erişim ve altyapı aksaklıkları),
- Toplum ve yerel halkı etkileyebilecek potansiyel sonuçları olan **istişarelerin/toplantıların sonuçları** ve
- Projenin **çevre, sağlık ve güvenlik performansı** (örn. kazalar hakkında bilgi, izleme sonuçları).

Taslak ÇSYP raporu tamamlandıktan sonra etkilenen gruplar ve diğer ilgili/etkilenen paydaşlarla bir Paydaş Danışma toplantısı düzenlenmesi öngörülmektedir. Paydaş toplantıları veya herhangi bir bilgi paylaşım faaliyeti İZSU tarafından broşürler, İZSU'nun web sitesi ve gazete ilanları (en az bir ulusal ve bir yerel gazete) aracılığıyla on (10) gün önceden bildirilecektir.

Bu istişare, öngörülen aşağıdaki konuları içerecek, ancak bunlarla sınırlı kalmayacaktır:

- Alt Projenin Amacı,
- Alt Proje ile ortaya çıkacağı belirlenen sosyal, çevresel ve ekolojik etkiler/riskler,
- Etkiler ve uygulanmakta olan hafifletme veya iyileştirme önlemleri,
- Roller ve sorumluluklar,
- İzleme ve yönetim tedbirleri ve

- Alt Proje için Şikâyet Mekanizması hakkında bilgi.

4.4 Paydaşlara Geri Bildirim

Paydaşlar, projenin çevresel ve sosyal performansı, paydaş katılım planı ve Şikâyet Mekanizmasının uygulanması ve projenin genel uygulama ilerlemesi hakkında raporlama da dahil olmak üzere proje geliştikçe bilgilendirilecektir.

Bu, her PKP toplantısından sonra hazırlanacak Tutanakların içeriğidir:

- Görüşme(ler)in / etkinliğin yeri,
- Danışma(lar)ın / etkinliğin tarih(ler)i,
- Katılımcılarla ilgili ayrıntılar (uygun olduğu şekilde),
- Toplantı/Etkinlik Programı/Programı: Ne sunulacak ve kim tarafından sunulacak?
- Toplantı Tutanağı (Sunum Yapanların Yorumları, Soruları ve Yanıtları ve Toplantıdan Fotoğraflar) ve
- Kararlaştırılan eylemler.

İZSU, inşaat çalışmalarından kaynaklanan olası geçici yol kapanmaları konusunda etki alanında bulunan muhtarlığı iki gün önceden bilgilendirecektir. Benzer şekilde, İZSU etkilenen yerel halkı Konak ve Bayraklı Belediye binalarında ve/veya ilan platformlarında yapılacak çalışmalar hakkında iki gün önceden bilgilendirecektir.

İZSU, Alt Projenin ömrü boyunca devam eden bir süreç olarak paydaşlarla etkileşimden sorumlu olacaktır. Katılım faaliyetleri için paydaş kayıtları da doldurulacaktır (bkz. Tablo 6).

Tablo 6. Paydaş Katılım Günlüğü Paydaş Katılım Günlüğü için Örnek Tablo

Alt Proje Aşaması	Tarih ve Yer	Kullanılan yöntem	Faaliyetin Amacı	Hedef Paydaşlar	Toplantı Özeti/ Ortaya Çıkan Temel Konular	Takip Eylemleri	Paylaşılan Bilgiler/Açıklanan ve Danışılan Belgeler

Proje uygulaması sırasında bir dizi istişare gerçekleştirilecek, taslak ÇSYP ve taslak PKP ile ilgili ilk istişarelerin Toplantı Tutanakları nihai PKP'ye eklenebilir.

Şikâyet mekanizmasının uygulanmasının bir özeti, kimliklerini korumak için kişilerin kimlik bilgileri kaldırıldıktan sonra İZSU web sitesinde¹ yıllık olarak yayınlanacaktır. Alt projenin çevresel ve sosyal performans ve uygulama raporları en az yılda bir kez paydaşlarla paylaşılacak, ancak özellikle aktif dönemlerde, halkın daha fazla etkiye maruz kalabileceği veya aşamaların değiştiği zamanlarda daha sık raporlama yapılacaktır (örneğin, inşaat sırasında üç aylık raporlar).

¹ <https://www.izsu.gov.tr>

Tüm paydaşlar görüşlerini ve şikâyetlerini İZSU'nun web sitesi, mektuplar ve PKP'nin uygulanmasıyla ilgili yüz yüze toplantılar gibi bir dizi seçenek aracılığıyla paylaşabilecektir.

Şikâyet mekanizması, süreçten haberdar olmaları, şikâyetle bulunma hakkına sahip olduklarını bilmeleri ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için İZSU'nun web sitesinde etkilenen paydaşlara duyurulacak ve ilan edilecektir. Şikâyetler, paydaşların artan endişelerinin (gerçek ve algılanan) bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülmediği takdirde tırmanabilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi, projeler, topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

5 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİ UYGULAMAK İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

5.1 Kaynaklar

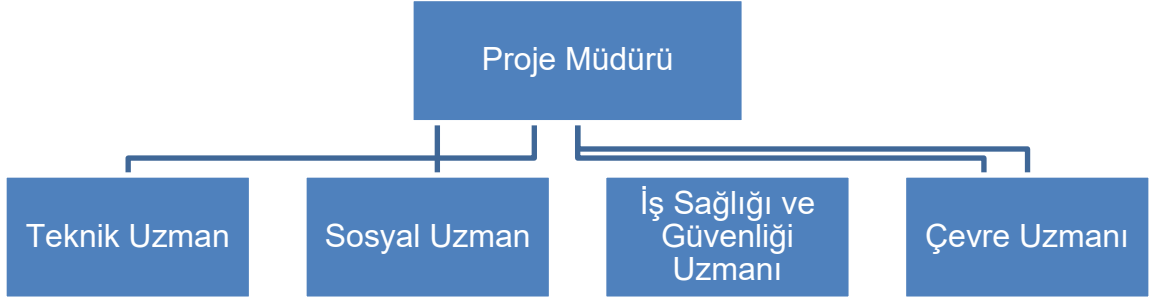
İZSU paydaş katılım faaliyetlerinden sorumlu olacaktır.

PKP'nin bütçesi 3.000 Euro'dur ve alt projenin Çevresel ve Sosyal Çerçeve Eğitimi: bileşenine dahildir.

5.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları

Alt Proje Sahibi İZSU tarafından Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Mekanizmasını uygulamak ve yönetmek üzere belirli personel görevlendirilecektir. Görevlendirilecek uzman, İZSU'nun mevcut organizasyon yapısı içinde uygun niteliklere sahip personel olabilir veya yeni istihdam gerektirebilir. PKP'nin uygulanmasına ilişkin nihai sorumluluk İZSU'ya aittir.

Alt proje, İLBANK Uluslararası İlişkiler Bölümü'nün rehberliği altında İZSU bünyesindeki bir Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından yönetilecektir. PKP sürecine dahil olan uygulama ve kontroller, İZSU tarafından kurulacak olan PYB'nin Sosyal Uzmanı tarafından yönetilecektir. PUB, satın alma, mali yönetim, denetim desteği ve raporlama konularını ele alacaktır. Tanımlanmış bir organizasyon yapısı, ÇSYP ve PKP uygulaması için rol ve sorumlulukları belirleyecektir. Bu yapıda yöneticiler, inşaat ve işletme aşamaları için Teknik ve Mali Uzmanlar ile en az bir Sosyal Uzman, Çevre Uzmanı ve İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı yer alacaktır. Temel sorumluluklar ilgili tüm personele açıkça bildirilecek ve ÇSYP gerekliliklerini karşılamak için gerekli bilgi ve becerilere sahip olmaları sağlanacaktır. PKP sürecine dahil olan uygulama ve kontroller, İZSU tarafından kurulacak olan PYB'nin Sosyal Uzmanı tarafından yönetilecektir. Proje Uygulama Birimi Organizasyon Şeması Şekil 3'te verilmiştir.



Şekil 3. Proje Uygulama Biriminin Organizasyon Şeması

6 ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizmasının (ŞM) amacı, şikâyetlerin ve mağduriyetlerin ilgili tüm tarafları tatmin edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır. Kamu şikâyet mekanizmasının ve işçi şikâyet mekanizmasının amacı, topluluklar ve Alt Proje çalışanları da dahil olmak üzere Alt Projeden etkilenen kişiler için bir şikâyet çözüm prosedürüne erişim sağlamaktır. Şikâyetler paydaşların artan endişelerinin bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülmediği takdirde artabilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi, Alt Proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Proje Düzeyi Şikâyet Mekanizması, Kamu Şikâyet Mekanizması ve İşçi Şikâyet Mekanizması'nda şikâyetler Türkçe formlar aracılığıyla Türkçe olarak sunulacaktır. Ayrıca, Türkçe bilmeyen ancak projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili şikâyetleri olan paydaşlara İZSU tarafından derhal gerekli dil desteği sağlanacaktır.

Yapılandırılmış ŞM, Alt Proje ile ilgili şikâyetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlayacaktır. Alt Proje yaşam döngüsünün ilk aşamalarından itibaren, şikâyet prosedürü bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, ilan panoları ve web sitesi duyuruları yoluyla halka açıklanacaktır. Kamuoyu, PKP'nin açıklanması ve istişare edilmesi yoluyla ve Tablo 6'da belirtildiği gibi alt projenin ömrü boyunca yürütülecek paydaş katılım faaliyetleri yoluyla ŞM hakkında bilgilendirilecektir.

6.1 Ulusal Düzeyde Şikâyet Mekanizmaları

Mevcut ulusal düzeydeki ŞM'ler için alım kanalları aşağıda verilmiştir:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)²:

- **CİMER Web Sitesi:** www.cimer.gov.tr
- **CİMER Çağrı Merkezi:** 150
- **CİMER Telefon Numarası:** +90 312 525 55 55
- **CİMER Faks Numarası:** +90 0312 473 64 94
- **Resmi Yazının Adresi:** Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı Kızılırmak Mah. Mevlana Bulvarı No:144 ÇANKAYA/ANKARA
- **Türkiye Cumhuriyeti İletişim Müdürlüğü'ne hitaben yazılmış posta**
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklardaki **toplum ilişkileri masalarına bireysel başvurular**

² Ayrıntılı bilgi için: <https://www.cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf>

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılara yönelik merkezi bir şikâyet sistemi sağlıyor:

- **YİMER Web Sitesi:** www.yimer.gov.tr
- **YİMER Çağrı Merkezi:** 157
- **YİMER Telefon Numarası:** +90 312 5157 11 22
- **YİMER Faks Numarası:** +90 0312 920 06 09
- **Resmi Yazı Adresi:** Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No: 4 Yenimahalle /ANKARA
- **Türkiye Cumhuriyeti İletişim Müdürlüğü'ne** hitaben yazılmış posta
- **Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nde bireysel başvurular**

6.2 İLBANK Şikâyet Mekanizması

İLBANK, finanse ettiği her uluslararası projeye ilişkin şikâyetleri almak, değerlendirmek ve ele almak için Eylül 2021'de şeffaf ve kapsamlı bir ŞM kurdu ve Proje süresince ilgili mekanizma yürürlükte olacak. İLBANK ŞM için ŞM Prosedürleri resmî web sayfasında³ mevcuttur.

İLBANK ŞM'nin iletişim kanallarının listesi aşağıdadır:

- İLBANK İnternet Sitesi: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- İLBANK Telefon numarası: +90 312 508 7979
- İLBANK E-posta: bilgiuidb@ilbank.gov.tr ve etikuidb@ilbank.gov.tr
- İLBANK Dilekçe Hizmeti Adresi (İLBANK Uluslararası İlişkiler Departmanı, Şikâyet Mekanizması Ekibi- Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi 9/21 Yenimahalle/Ankara)

6.3 İZSU Ulusal ve Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması

İZSU, halkın şikâyet ve görüşlerini web sitesi ve ALO185 şikâyet hattı aracılığıyla ele almaktadır. Bu belediye ŞM sistemi, yerel vatandaşlardan gelen şikâyet ve talepleri almak için kurulmuştur ve bildirilen endişeler için İZSU bünyesinde olası çözümler üretmeyi amaçlamaktadır. İZSU'nun iletişim kanalları aşağıda verilmiştir:

- **İZSU'nun İnternet Sitesi:** www.izsu.gov.tr
- **İZSU Çağrı Merkezi:** 185
- **İZSU'nun E-posta adresi:** bim@izsu.gov.tr
- **İZSU'nun Bayraklı İlçesindeki şubesinin adresi:**
 - 1606 Sokak No:4 AB İzmir/ Bayraklı
- **İZSU'nun Konak İlçesindeki Şubesinin Adresi:**

³ Ayrıntılı bilgi için: https://www.ilbank.gov.tr/userfiles/files/Grievance_Mechanism.pdf

- Cumhuriyet Bulvarı No:16 İzmir/Konak

ILBANK Şikâyet Mekanizması'nın yanı sıra ve ulusal düzeydeki tüm mevcut ŞM'lere ek olarak, İZSU tarafından Alt Projeden etkilenen toplulukların endişelerini ve şikâyetlerini almak, çözmek ve takip etmek amacıyla bir proje düzeyinde şikâyet mekanizması (ŞM) da kurulacaktır. İZSU PYB ve inşaat yüklenicisi paydaşlar için erişilebilir olacak ve ILBANK ŞM Prosedürü'ne (2 gün kayıt, 10 gün değerlendirme, 15 gün yanıt) uygun olarak tüm şikâyetlere (şikâyetler, talepler, görüşler, öneriler) yanıt vermekten sorumlu olacaktır. İlgili şikâyetler ILBANK ŞM Ekibi tarafından izlenecektir.

İZSU tarafından görevlendirilecek personel, farklı kanallardan gelen şikâyet ve talepleri tek bir sistemde kayıt altına alacak ve Tablo 7'de belirlenen zaman ve uygulama çerçevesi içerisinde çözüm üretecektir. Hata: Başvuru kaynağı bulunamadı tüm -sözlü ve yazılı şikâyetler dahil) ŞM kayıtlarına kaydedecektir.

Görevlendirilecek İZSU personeli (İZSU ŞM Odak Noktası), operasyonel aşamada yer alacak diğer İZSU uzmanları, yükleniciler ve personel ile sürekli iletişim halinde olacaktır. Ayrıca, görevlendirilecek İZSU personelinin iş tanımı, ilgili paydaşlara kamuya açık ve çalışanlar için ayrı olarak kurulacak olan şikâyet mekanizmalarının tanıtılmasını içerecektir.

Her türlü şikâyet ayrıca İZSU çağrı merkezine ve İZSU'nun proje düzeyindeki şikâyet mekanizmasına yönlendirilecektir.

Alt Proje kapsamında kullanılmak üzere hazırlanan şikâyet formu, şikâyet kapatma ve danışma formu örnekleri sırasıyla Ek-A, Ek-B ve Ek-C'de verilmiştir.

6.4 Proje Düzeyindeki Şikâyet Mekanizması için Süreç Akışı

Yukarıda açıklandığı gibi, bu alt projenin kapsamında, farklı kurumlar ve proje tarafları tarafından operasyonel hale getirilecek farklı ŞM seviyeleri olacaktır. Bu Projede kullanılacak tüm ŞM'ler Tablo 7'de verilen süreç akışını izleyecektir.

Tablo 7. Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması

Adım	İşlemin Tanımı	Zaman aralığı	Sorumluluk
ŞM uygulama yapısı	Ulusal Düzeyde üç Şikâyet Mekanizması mevcuttur: • Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve • Yabancılar İletişim Merkezi • İZSU seviye ŞM Ayrıca İşçi SM'yi de içeren proje düzeyinde ŞM de bulunmaktadır	-	• Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve Yabancılar İletişim Merkezi ve ilgili makamlar • Proje düzeyi için: PYB ana sorumlu kuruluştur
Şikâyet alımı	Şikâyetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletilir:	-	• PYB

Adım	İşlemin Tanımı	Zaman aralığı	Sorumluluk
	• Paydaş ziyaretleri • Telefon görüşmesi • Posta • Web sitesi aracılığıyla • Çevrimiçi toplantı veya toplantı • Yerel medya hesapları • Dilek-şikâyet kutuları Anonim Şikâyetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletebilir: • telefon • Yerel tesislerdeki Şikâyet odak noktalarına mektup • Öneri kutusu		• İnşaat Denetleme Danışmanı • Yüklenici
Sıralama, işleme	Alınan her türlü şikâyet İZSU Sosyal Uzmanına iletilir. ŞM kayıt defterine girilir ve şikâyet türlerine göre kategorilendirilir: Şikâyetin Şikâyet Mekanizması kapsamı dışında olduğu değerlendirilirse, şikâyet sahibine istenilen iletişim yöntemi ile bildirim yapılır ve alternatif çözüm yolu önerilir.	Şikâyetin alınması üzerine	Yerel şikâyet odak noktaları
Teşekkür ve takip	Şikâyetin alındığının şikâyetçiye İZSU Sosyal Uzmanı tarafından bildirilmesi	Alındıktan sonra 2 gün içinde	Yerel şikâyet odak noktaları
Doğrulama, soruşturma, eylem	Şikâyetin araştırılması Sosyal Bilirkişi tarafından yürütülür. Önerilen çözüm, ilgili birim tarafından formüle edilir ve şikâyetçiye tercih edilen araçla iletilir.	10 iş günü içerisinde	Yerel şikâyet odak noktaları İlgili birim(ler) (gerekirse)
İzleme ve değerlendirme	Şikâyetlere ilişkin veriler bir veri tabanında toplanıyor ve her ay PYB'ya raporlanıyor]	Aylık	PYB
Geri bildirim sağlanması	Şikâyetçilerin şikâyet çözümünden duydukları memnuniyete ilişkin geri bildirimleri kayıtlarda toplanır	Kararın yürürlüğe girmesinden itibaren 15 iş günü	Yerel şikâyet odak noktaları PYB
Eğitim	PYB'daki personel/danışmanlar, Yükleniciler ve Denetim Danışmanları için eğitim ihtiyaçları aşağıdaki gibidir • PKP • Genel Müdür • Toplum sağlığı ve güvenliği sosyal konular, • CDŞ, CSİ/CT	Proje aşamalarına göre yılda 2	-

İZSU tarafından Kamu Şikâyet Mekanizması için görevlendirilen memur, öneri ve şikâyetleri Örnek Şikâyet Formu (Ek-A) ile yazılı olarak alacaktır. Daha sonra bildirilen şikâyetle ilişkin alınan aksiyonlar ve sağlanan çözüm, Şikâyet Kapatma Formu (Ek-B) ile birlikte kayıt altına alınacaktır. Böylece şikâyet mekanizması kapsamında yürütülen tüm faaliyetler kayıt altına alınacak ve kamu ile İZSU arasında şeffaf bir ilişki kurulmasına özen gösterilecektir.

Şikâyetin **isimsiz olarak** yapılması durumunda, şikâyetin ve çözümün bir özeti İZSU'nun web sitesinde ve inşaat alanındaki Alt Proje İdari Binası çevresinde ve etkilenmesi beklenen yerleşim yerlerindeki muhtarlıklarda bulunan ilan panolarında yayınlanacaktır.

Şikâyet mekanizmasının kullanılabilirliğini duyurmak için kullanılan yöntemler kültürel olarak uygun olmalı ve paydaşların genellikle bilgi edinme yöntemlerine uygun olmalıdır. Kadınlar ve erkekler bilgiye farklı şekillerde erişebilir ve her ikisinin de bilgiye eşit erişiminin sağlanması gerekir. Paydaşlar, Alt Projenin ömrü boyunca mektup, e-posta, şikâyet kutuları ve yüz yüze toplantılar gibi bir dizi seçenek aracılığıyla görüşlerini ve şikâyetlerini paylaşabileceklerdir. Bir şikâyet başlatan tüm paydaşlar, davalarını gizli bir şekilde talep etme fırsatına sahip olacaktır. İZSU, şikâyet sahibinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz sorunlarının yönetimi

Hassas içerik şikâyetlerini (örneğin, işyerinde cinsel istismar ve taciz/cinsel taciz ve cinsiyete dayalı şiddet veya Alt Projede potansiyel çocuk istismarı) ele almak için özel prosedürler/ilkeler olduğundan (bölgelerde) bu şikâyetler İZSU veya Yüklenici düzeyinde değil, İLBANK tarafından merkezi olarak ele alınacaktır.⁴

İLBANK'ın ŞM prosedürü DB ÇSÇ/ÇSS10 uyarınca hazırlanmıştır ve ayrıca Dünya Bankası'nın çevresel ve sosyal standartlarına⁵ uygundur. Yüklenici veya İZSU tarafından hassas bir şikâyet alınması durumunda, konuyu doğrudan İLBANK ŞM odak noktasına iletmekle yükümlü olacaklardır. Ancak, Yüklenici ve İZSU yine de Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) ve Cinsiyete Dayalı Şiddet (CDŞ) vakalarına uygulanabilir ilkeler hakkında eğitilmeli ve bilgilendirilmelidir⁶.

Şikâyet Mekanizmasını yönetecek olan İZSU yetkilisi, Dünya Bankası tarafından inşaat çalışmaları kapsamında finanse edilen projeler için cinsel istismar, taciz ve taciz vakalarını önlemek amacıyla hazırlanan yönergeler hakkında bilgi sahibi olacaktır. Cinsiyete dayalı şiddet, istismar ve taciz şikâyetleri toplumdan olumsuz tepkiler alabilir. Bu konularla ilgili şikâyetlerini dile getiren mağdurların bunu anonim olarak yapabilmeleri son derece

⁴ https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/rev3_esmf_tefwer_draft_ilbank_25052023_clean_1685431185.pdf

⁵ WB's ESSs: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

⁶ https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ilbank_uluslararası_projeler_sikayet_mekanizmasi_proseduru_1646748134.pdf

önemlidir. Ayrıca, şikâyetleri ele alan yetkililer bu tür konuları gizlilik içinde ve tarafsız bir yaklaşımla ele almalıdır ve bunu sağlamak için bu tür şikâyetlerin ayrı bir prosedürle ele alınması gerekir

Şikâyetle bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizlilik içinde değerlendirilmesini talep edebilirler. İZSU, şikâyetçinin adı ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

6.5 Temyiz Hakkı

Mevcut ŞM'ler aracılığıyla şikâyetleri çözülemeyen veya şikâyetleri hassas konular içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu kurumlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Asliye Hukuk Mahkemeleri,
- İdare Mahkemesi,
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri ve
- Ombudsman (<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/>)

İlgili hukuki süreç ŞM aracılığıyla takip edilecektir.

6.6 Dünya Bankası Şikâyet Giderme Servisi (ŞGS)

Dünya Bankası (DB) tarafından desteklenen bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, mevcut proje düzeyindeki şikâyet giderme mekanizmalarına veya DB'nin Şikâyet Giderme Servisi'ne (ŞGS) şikâyetlerini iletebilirler. ŞGS, projeye ilgili endişeleri gidermek için alınan şikâyetlerin derhal incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, DB'nin politikalarına ve prosedürlerine uymaması sonucunda zarar meydana gelip gelmediğini veya meydana gelebileceğini belirleyen DB'nin bağımsız Teftiş Paneli'ne şikâyetlerini iletebilirler. Şikâyetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine getirildikten ve Banka Yönetimi'ne yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletebilir. Şikâyetlerin Dünya Bankası'nın kurumsal Şikâyet Giderme Servisi'ne (ŞGS) nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret edin.

Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler şikâyetlerini Dünya Bankası Bağımsız Teftiş Paneli'ne de iletebilirler. Bu panel, şikâyetle bulunan kişi veya toplulukların DB'nin performans kriterlerinden bir veya daha fazlasının ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirler. Panel, alınan şikâyetlerle ilgili endişelerini doğrudan DB'ye iletebilir. Bu aşamada, DB şikâyetlere yanıt verme fırsatına sahip olur. Şikâyetlerin Dünya Bankası Teftiş Paneli'ne nasıl gönderileceği hakkında bilgi için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret edin.

6.7 Şikâyet Günlüğü

Oluşturulacak Mekanizmanın bir parçası olarak, alınan tüm şikâyetler bir referans numarası verilerek Şikâyet Kayıt Defterine kaydedilecektir. Örnek bir Şikâyet Kayıt Tablosu bu PKP'nin Ek-D'sinde verilmiştir.

Şikâyet Kayıtları, şikâyetlerin durumunu izlemek, şikâyetin ortaya çıkma sıklığını belirlemek, şikâyetin nedenlerini analiz etmek ve ortak şikâyetleri ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için kullanılacaktır. Anahtar Performans Göstergeleri, kayıtların tutulduğu veri tabanı kullanılarak izlenecektir.

6.8 İşçi Şikâyet Mekanizması

İşçilerin Şikâyet Mekanizması, alt proje çalışanlarından (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dahil) gelen şikâyetler olarak tanımlanmaktadır. Bu mekanizma, alt projenin ömrü boyunca şikâyetlerin erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözümü için etkili bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikâyet Mekanizması, şikâyetini dile getiren herhangi bir çalışanın herhangi bir misillemeye maruz kalmayacağını garanti etmelidir.

İşçi Şikâyet Mekanizmasının kapsamı aşağıdaki gibi özetlenebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir; iş sağlığı ve güvenliği, çalışma koşulları, ücretler, yerel halkla veya iş arkadaşlarıyla yaşanan sorunlar, ortak alanlardaki hijyen sorunları, yetersiz gıda ve/veya işçi güvenliği, vb.

ŞM, yazılı ve sözlü iletişim yoluyla tüm alt proje çalışanlarına bildirilecektir. Her işçi işe alınırken ŞM hakkında bilgilendirilmeli ve ŞM'nin nasıl işlediğine dair ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında kolayca erişilebilir olmalıdır.

Bazı çalışanlar için gizlilik çok önemlidir; bu nedenle çalışanlar şikâyetlerini isimsiz olarak iletebilirler, bu konuda herhangi bir kısıtlama yoktur. İsimsiz bir şikâyet alınması halinde, şikâyete karşı alınan düzeltici önlem veya şikâyete verilen yanıt, işçilerin kullanacağı konteynerlerde uygun alanlara asılarak duyurulacaktır.

Yüklenici, şantiyede alınan şikâyetlerin sözlü olarak veya konteynerlere yerleştirilecek şikâyet formları aracılığıyla kaydedilmesi için sorumlu bir kişi görevlendirecektir. Yüklenicinin sorumlu personeli, şantiyede alınan tüm şikâyetleri kaydedecek ve daha fazla eylem ve çözüm için alt proje ŞM görevlisine iletecektir.

Alt proje çalışanlarının istihdamla ilgili olmayan konularda kamu şikâyet mekanizmasına erişim haklarını koruyacaklarını belirtmek önemlidir.

Şikâyetler, çözüme öncelik vermek için derhal araştırılmalıdır. İLBANK ŞM Prosedürleri uyarınca, çalışanların geçim kaynaklarına veya güvenliğine yönelik acil riskler içeren şikâyetler 24 saat içinde ele alınmalıdır. Diğer şikâyetler 7 iş günü olarak belirlenen zaman

dilimi içinde çözümlenmelidir. Tüm şikâyetler için soruşturma ve çözüm sürecinin ayrıntılı kayıtları tutulmalıdır.

İşgücü şikâyet mekanizmasının ayrıntılı prosedürü alt projeye özgü İşgücü Yönetim Planı'nda açıklanacaktır.

İZSU Belediyesi tarafından İşçi Şikâyet Mekanizması için görevlendirilen memur, öneri ve şikâyetleri Örnek Şikâyet Formu (Ek-A) ile yazılı olarak alacaktır. Daha sonra bildirilen şikâyete ilişkin alınan aksiyonlar ve sağlanan çözüm Şikâyet Kapatma Formu (Ek-B) ile birlikte kayıt altına alınacaktır. Böylece şikâyet mekanizması kapsamında yürütülen tüm faaliyetler kayıt altına alınacak ve çalışanlar ile İZSU arasında şeffaf bir ilişki kurulmasına özen gösterilecektir.

6.9 ŞM'de Raporlama

Yükleniciler, alt projenin ÇSYP'sini temel alan Yüklenicinin Çevresel ve Sosyal Yönetim Planlarını (Y-ÇSYP) geliştirecek, Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını (ÇSİR) aylık ve üç aylık olarak İZSU'ya teslim edecektir. İZSU, bu ÇSİR'leri inceledikten sonra, çevresel ve sosyal performanslarına ilişkin ÇSMR'leri, şikâyet kayıtları da dahil olmak üzere şikâyetlerin ve bunların nasıl çözüldüğünün bir özeti ile birlikte üç ayda bir İLBANK'a sunacaktır. Ayrıca, ÇSİR'ler İLBANK tarafından ilerleme raporları ile birlikte yılda iki kez DB'ye sunulacaktır.

7 İZLEME VE RAPORLAMA

İZSU, Alt Projenin ömrü boyunca izleme faaliyetlerini uygulayacaktır. Bu PKP, paydaşlardan geri bildirimler alındıktan sonra güncellenecektir. PKP'de yer alan ancak paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da geri bildirimlerle güncellenecektir. Ayrıca, Alt Proje kapsamında ortaya çıkabilecek önemli değişiklikler durumunda PKP güncellenecektir. Bunların dışında, Şikâyet Mekanizması (ŞM) uygulamasının bir özeti, kişilerin kimliklerini korumak için kimlik bilgileri çıkarıldıktan sonra Alt Proje Sahibinin web sitesinde⁷ yıllık olarak açıklanacaktır.

Yükleniciler, alt projenin ÇSYP'sini temel alan Y-ÇSYP'ler geliştirecek, ÇSİR'leri aylık ve üç aylık olarak İZSU'ya teslim edecektir. İZSU, bu ÇSİR'leri inceledikten sonra, projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin ÇSİR'leri, şikâyet kayıtlarının bir özeti (ek olarak şikâyet kayıtları dahil) ve raporlama döneminde yürütülen paydaş katılım faaliyetlerinin özeti⁸ ile birlikte üç ayda bir İLBANK'a sunacaktır.

Alt Proje için kurulan şikâyet mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet mekanizmasının çıktılarının bir özeti aylık ve üç aylık bazda İZSU ve Dünya Bankası'na raporlanacaktır.

Ayrıca, ÇSİR'ler İLBANK tarafından Alt Proje İlerleme Raporları ile birlikte iki yılda bir DB'ye sunulacaktır. İZSU, Yüklenicinin ve alt yüklenicilerinin yürürlükteki ulusal/uluslararası düzenlemelere ve kredi verenlerin şartlarına uymasını sağlamaktan sorumlu olacaktır.

Bu PKP'nin uygulanması sırasında kullanılacak anahtar performans göstergeleri Tablo 8'de belirtilmiştir.

⁷ <https://www.izsu.gov.tr/>

⁸ ÇSİR'lerde raporlanacak paydaş katılımı faaliyetleri, üstlenilen görevlerin yanı sıra eylem zamanı, sorumlu taraf, hedef grup ve eylemin amacını listeleyen bir tablo biçiminde verilebilir.

Tablo 8. Anahtar Performans Göstergeleri (APG) ve izleme eylemleri- Paydaş Katılımı

No:	APG	Kaynaklar	Alt Proje Aşaması	İzleme Önlemleri	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf
1	Alınan şikâyet sayısında azalma Şikâyet kapatma oranındaki artış (kapatılan şikâyetler / toplam şikâyet sayısı) Şikâyet kapatma süresinin kısalması, Hedeflenen zaman dilimi içerisinde kapatılmayan sıfır şikâyet	Aşağıdaki ayrıntılar dahil olmak üzere şikâyetlerin sayısı ve türü: Cinsiyet, il, şikâyet kategorisi, şikâyet durumu (kapalı, beklemede, çözülmüş) vb. Geçersiz şikâyet sayısı	İnşaat ve İşletme	Veri tabanı	Aylık	İZSU
2	Şikâyetlerin %90'ı bir aylık hedef zaman diliminde yanıtlanması	Bir aylık hedef zaman diliminde yanıtlanan şikâyet sayısı	İnşaat ve İşletme	Veri tabanı	Aylık	İZSU
3	Şikâyet Mekanizması sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlama	Paydaşlara Şikâyet Mekanizmasının uygulanması hakkında geri bildirim sağlanması (danışmaların sayısı ve türü, katılımcı sayısı, dahil edilen paydaş türü vb.)	İnşaat ve İşletme	Raporlama	Aylık	İZSU
4	Şikâyetçinin memnuniyetine göre hedeflenen şikâyetlerin %90'ının bir ay içinde kapatılmasına yönelik yıllık denetim	Şikâyet Mekanizmasının uygulanmasını ve şikâyetlerin uygun şekilde ele alınmasını sağlamak için Şikâyet Mekanizmasının iç denetimi	İnşaat ve İşletme	Muayene Raporu	Aylık	İZSU

No:	APG	Kaynaklar	Alt Proje Aşaması	İzleme Önlemleri	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf
5	Paydaş faaliyetlerinin sayısının artırılması Paydaş katılım faaliyetlerine katılanların sayısının artırılması Farklı paydaş gruplarının (grup veya kişi olarak) sayısının artması	Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Sayısı Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Türü Katılımcı paydaş sayısı Katılımcı paydaşların türü (Faaliyet kayıtları, toplantı tutanakları, katılımcı kayıtları ve ilgili raporlar, belgeler, vb.)	İnşaat ve İşletme	Raporlama	Aylık	İZSU

Mevcut Şikâyet Mekanizması yetkilileri ve İZSU tarafından atanacak yetkili, geri bildirim ve şikâyetlerin nicel ve nitel analizini ve sonuçlarını aylık olarak gözden geçirecek ve raporları Proje Uygulama Birimi ve İZSU'ya sunacaktır.

Aylık raporlar sadece şikâyetle ilgili gerekli olduğu kadar bilgi içerecek ve Şikâyet Mekanizmasını kullanan kişilerin kişisel verileri gizli kalacak ve bu raporlarda paylaşılmayacaktır.

İZSU, PKP'de yapılan her türlü değişiklikten (varsa) İLBANK'ı haberdar edecektir.

KAYNAKÇA

- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2021). https://www.aile.gov.tr/media/81779/eyhgm_istatistik_bulteni_mayis_2021.pdf, adresinden alındı.
- Türkiye Yatırım Destek ve Tanıtım Ajansı. (2016). *www.invest.gov.tr*. 2017, adresinden alındı. *www.invest.gov.tr*: <http://www.invest.gov.tr/en-US/sectors/Pages/TransportationAndLogistics.aspx>
- İZSU. (2022). *İZSU Hakkında*.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2016) <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/5616/otizm-spektrum-bozuklugu-kitabi-2016-indirmek-icin-tiklayiniz.pdf>, adresinden alındı.
- Dışişleri Bakanlığı. (2016). <http://www.mfa.gov.tr>. Erişim tarihi: 2017, <http://www.mfa.gov.tr>: <http://www.mfa.gov.tr/prospects-and-recent-developments-in-the-turkish-economy.en.mfa>
- TÜİK (2023). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=37210>, adresinden alındı.
- Türkiye Belediyeler Birliği (2016). *Yerel Yönetim Türleri*. Mart 23, 2017 tarihinde, www.tbb.gov.tr: <http://www.tbb.gov.tr/en/local-authorities/types-of-local-governments/>, adresinden alındı.
- Vanclay, F. (2015). *Projelerin sosyal etkilerinin değerlendirilmesi ve yönetilmesi için rehber*. Uluslararası Etki Değerlendirme Derneği.
- Dünya Bankası. (2014). <http://documents.worldbank.org>. Erişim tarihi: 2017 <http://documents.worldbank.org>: <http://documents.worldbank.org/curated/en/704941468338368780/pdf/931720WP0UHC0C0hnp0discussion0paper.pdf>
- Dünya Bankası. (2016). *www.worldbank.org*. (D. Bankası, Üretici) Erişim tarihi: 2017, www.worldbank.org: www.worldbank.org/en/country/turkey/overview
- Dünya Engelliler Vakfı. (2014). *Dünya Engelliler Vakfı, Engelsiz Kentsel Planlama Özet Raporu* <http://www.devturkiye.org/Projeler/Engelsiz-Sehir-Planlamasi/Engelsiz-Sehir-Tasarim-Raporu/>, adresinden alındı.

EK- A Örnek Şikâyet Formu

İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü 	İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü <i>İzmir İli Konak ve Karabağlar İlçeleri Muhtelif Cadde ve Sokaklarında Atıksu ve Yağmursuyu Şebeke Projesi (Lot 3)</i> PROJE NO: 23/025
	ŞİKÂYET FORMU
Formu Dolduran:	Tarih ve Saat:
Toplantının Konusu:	İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü PROJE NO: 23/025
1. ŞİKAYETÇİ'NİN ÖZELLİKLERİ	
Ad-Soyad:	Şikâyeti İleten:
TC Kimlik No:	Telefon / Ücretsiz Numara ☐
Telefon:	Yüz yüze görüşme ☐
Adres:	Web sitesi / E-posta ☐
E-posta:	Diğer (Açıkla) ☐
Paydaş Türü	

Hükümet Vücut	☐	ÖÖB	☐	Özel Girişim	☐	Meslek Odası	☐	STK	☐
Odak Grupları	☐	Birliği Endüstriler	☐	İşçi Sendikası	☐	Medya	☐	Üniversite	☐

2. ŞİKÂyet HAKKINDA DETAYLI BİLGİ

Şikâyetin tanımı:	
Şikâyetçinin talep ettiği çözüm yöntemi	

Tarafından kaydedildi

Ad-Soyad/İmza

Şikâyetçi

Ad-Soyad/İmza

EK- B Şikâyet Kapatma Formu

İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü  İ Z S U	İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü <i>İzmir İli Konak ve Karabağlar İlçeleri Muhtelif Cadde ve Sokaklarında Atıksu ve Yağmursuyu Şebeke Projesi (Lot 3)</i> PROJE NO: 23/025
ŞİKÂYET KAPATMA FORMU	
İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü PROJE NO: 23/025	
1. DÜZELTİCİ İŞLEMİN BELİRLENMESİ	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
2. ŞİKÂYETİN KAPATILMASI	

<i>Şikâyet Kaydı Formunda belirtilen şikâyetin giderilmesi halinde bu bölüm şikâyetçi tarafından doldurulup imzalanacaktır.</i>	
---	--

Şikâyet Kapatma Tarihi:

Şikâyet Sonlandırıcının Tam Adı/İmzası:

Şikâyetçinin Tam Adı/İmzası:

EK- C Örnek Danışmanlık Formu

No:	İstişare tarihi: Danışma tarihi:	İstişare yeri: Danışma yeri:	İstişare Konuyla ilgili: Danışma konusu:	İstişare saati: Danışma zamanı:	Toplam çingirak sayısı: Toplam katılımcı sayısı:	Aktivite adı soyadı: Katılımcının adı ve soyadı	Kurum / firma: Kurum/Şirket:	Pozisyon / mesleği: Pozisyon/ meslek:	E-posta/ Telefon: E-posta/ Telefon:	İmza İmza
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

İzmir İli Konak ve Karabağlar İlçeleri Muhtelif Cadde ve Sokaklarında Atıksu ve Yağmursuyu Şebeke Projesi (Lot 3)
PAYDAŞ KATILIM PLANI

No:	İstişare tarihi: Danışma tarihi:	İstişare yeri: Danışma yeri:	İstişare Konuyla ilgili: Danışma konusu:	İstişare saati: Danışma zamanı:	Toplam çingirak sayısı: Toplam katılımcı sayısı:	Aktivite adı soyadı: Katılımcının adı ve soyadı	Kurum / firma: Kurum/Şirket:	Pozisyon / mesleği: Pozisyon/ meslek:	E-posta/ Telefon: E-posta/ Telefon:	İmza İmza
11										
12										
13										
14										
15										

EK- D Örnek Şikâyet Kaydı

Şikâyet Kayıt Numarası	Şikâyet Nasıl Alınır (Şikâyet Formu, Topluluk Toplantısı, Telefon)	Şikâyet Düzeyi (Belediye/Kamu Hizmeti Düzeyi, Bölgesel İLBANK Ofisi, İLBANK Genel Merkezi Düzeyi)	Alındığı Tarih	Alınan Şikâyetin Yeri	Şikâyeti Alan Kişinin Adı	Arazi Parsel # (Eğer şikâyet arsa ile ilgili ise)	Şikâyetçi Bilgileri					Şikâyetle İlgili Alt Proje Bileşeni	Şikâyet Kategorisi (kamulaştırma/arazi edinimi ile ilgili, çevresel sorunlar, yapılara verilen zararlar vb.)	Şikâyet Özeti	Şikâyet Durumu (açık, kapalı veya beklemede)	Eylem Gerçekleştirildi				Şikâyet Kapatma İçin Destekleyici Belgeler (tazminat için banka dekontu, şikâyet kapatma protokolü)
Ad/Soyad	Kimlik Numarası	Telefon/ e-posta	Köy-İlçe	Cinsiyet												Sorumlu Kişi/Departman	Eylem Planlandı	Şikâyetin Ele Alınmasının Son Tarihi	Eylemin Gerçekleştirildiği Tarih	

Kaynak: İLBANK Şikâyet Kayıt Tablosu