



İLLER BANKASI

TÜRKİYE İKLİM VE AFETE DAYANIKLI ŞEHİRLER PROJESİ

Paydaş Katılım Planı (PKP)

Temmuz 2022

İçindekiler

Kısaltmalar.....	2
1. Giriş.....	1
2. Paydaş Katılım Planının (PKP) Gereçesi.....	1
3. PKP'nin Hedefleri	1
4. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Kısa Özeti	2
5. Paydaş Katılım Süreci.....	4
5.1. <i>Paydaşların Belirlenmesi</i>	4
5.2. <i>Paydaş Katılımına İlişkin Yöntemler</i>	4
5.3. <i>Paydaş Katılımının Zamanlaması</i>	6
6. Paydaş Katılımına İlişkin Kurumsal Düzenlemeler.....	6
7. Paydaş Katılımının Temel İlkeleri	7
8. Şikayet Mekanizması	7
8.1. <i>Projeye Özel Şikayet Mekanizması</i>	7
8.2. <i>Dünya Bankası Şikayet ve Çözüme Kavuşturma Sistemi</i>	7
9. Takip ve Raporlama.....	8
Ek -1 İller Bankası Şikayet Mekanizması.....	10
1. Giriş.....	1
2. Amaç	1
3. Kapsam	1
4. Referans	1
5. Sorumlu Taraflar	1
5.15.1. <i>ŞM Ekibi</i>	1
5.2. <i>Proje Uygulama Birimi</i>	2
5.3. <i>Etik Kurulu</i>	2
6. Adaptasyon Prosedürü	3
7. ŞM İlkeleri	3
8. Şikayette Bulunma	4
8.1. <i>ŞM'yi Kimler Kullanabilir?</i>	4
8.2. <i>Nasıl Şikayette Bulunulur?</i>	4
9. ŞM Süreci.....	5
9.1. <i>Şikayetin Kayda Geçirilmesi</i>	6
9.2. <i>Şikayet veya Geri Bildirimlerin Sınıflandırılması</i>	6
9.3. <i>Şikayet veya Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi</i>	7

9.4.	<i>Şikayet veya Geri Bildirimlerin Ele Alınması ve Kapatılması</i>	7
9.5.	<i>Şikayet Kapatma Geri Bildirimi Verilmesi</i>	7
9.6.	<i>İtiraz Hakkı</i>	7
10.	<i>Etik Kurulu</i>	8
10.1.	<i>Etik Kurulu Üyeleri</i>	8
10.2.	<i>İlkeler</i>	8
10.3.	<i>Süreç ve Süreler</i>	9
11.	<i>ŞM'nin Takip Edilmesi</i>	9
12.	<i>ŞM'nin Raporlanması</i>	9

Kısaltmalar

HKG	Halkın Katılımı Görevlisi
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ŞÇKM	Şikayet ve Çözümüne Kavuşturma Mekanizması
ŞÇKS	Şikayet ve Çözümüne Kavuşturma Servisi
İller Bankası	İller Bankası A.Ş.
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
SB	Sağlık Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
PEK	Projeden Etkilenen Kişi
YİÇ	Yeniden İskan Çerçevesi
YİP	Yeniden İskan Planı
PKP	Paydaş Katılım Planı
DB	Dünya Bankası
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü

1. Giriş

Türkiye yağmur, akarsu ve kıyı taşkınları, deprem ve heyelanlar, aşırı sıcaklar (ve uzak dağlık bölgelerde aşırı kar yağışları), su kıtlığı ve kuraklık ve kırsal alan yangınlarından oluşan iklim ve afet risklerinden etkilenmiştir. Bu riskler doğrudan hasar vererek, fiziki altyapı ağlarını kesintiye uğratarak, hizmet sunumu veya bakımda gecikmelere yol açarak ve bağımsız altyapı ağlarında birbirini tetikleyen arızalar yaratarak altyapıyı etkilemektedir (örneğin, depremde çöken binalar su, doğal gaz, elektrik, telefon ve internet borularına/hatlarına zarar verebilmektedir). İklim değişikliği ve afet riskini yönetmek, dayanıklı altyapı geliştirmek için daha fazla çaba gösterilmesini gerektirmektedir. Türkiye İklim ve Afete Dayanıklı Şehirler Projesi, sismik risklere karşı dayanıklılığı artırmak ve projeye katılan belediyelerde doğal afetlerin etkilerini yönetmek için kapasite oluşturmak konusunda Türkiye Hükümetinin desteklenmesi amacıyla Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB), İller Bankası ve Dünya Bankası'nın katılımıyla geliştirilmiştir.

Proje için beş büyükşehir belediyesi seçilmiş olup, bunlar İzmir, İstanbul, Tekirdağ, Kahramanmaraş ve Manisa büyükşehir belediyeleridir. Projede riskli binalarda yaşayan hak sahiplerinin güçlendirme ve/veya yeniden yapım masraflarını karşılayabilmelerine yönelik finansman erişimlerinin artırılması, bunun yanı sıra bu belediyelerde altyapı dayanıklılığına yatırım yapılması amacıyla kapsamlı bir yaklaşım geliştirilmesine odaklanılmaya devam edilecektir. Önerilen toplam kredi tutarı 500 milyon Avro (553,08 milyon ABD Doları) olup, bu tutarın 167 milyon Avrosu İller Bankası'nın sorumluluğunda olacak Çevresel Yönden Dayanıklı Kentsel Altyapılar için tahsis edilmiştir.

İller Bankası ve borçlanan belediyeler bir yandan yukarıda belirtilen hedeflere ulaşmaya yönelik çalışma ve faaliyetleri yaparken, öte yandan proje ömrü boyunca paydaşlarının sürece kesintisiz şekilde dahil olmalarını ve katılmalarını sağlamayı da amaçlayacaktır.

2. Paydaş Katılım Planının (PKP) Gerekeçesi

Paydaş Katılım Planı (PKP), "Türkiye İklim ve Afete Dayanıklı Şehirler Projesi" (bundan böyle Proje olarak anılacaktır) Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinin (ÇSYÇ) bir parçasını oluşturmaktadır.

Bu PKP, borçlanan belediyelerin projelerine uyarlayacakları katılım yaklaşımını ve metodolojisini ana hatlarıyla belirleyen bir çerçeve belgedir ve alt projeye özel PKP'lerin hazırlanması sırasında yol gösterici olması için İller Bankası tarafından hazırlanmıştır. Bu PKP, belediyeler ve Projeden etkilenmesi muhtemel veya Projeye bir şekilde ilgili olanlar (paydaşlar) arasında kesintisiz bir katılım süreci oluşturulmasının desteklenmesine yönelik bir çerçeve sağlar. Bu süreç, Projenin tüm ömrü boyunca (tasarım, inşaat öncesi, inşaat, işletme, hizmetten çıkarma) bir dizi faaliyet ve araç aracılığıyla tüm proje paydaşlarının aktif katılım ve etkileşimini arttırmaya yönelik sağlam bir katılım yaklaşımının oluşturulmasını sağlar.

3. PKP'nin Hedefleri

Bu PKP'nin hedefi karar verme sürecinin geliştirilmesi ve kolaylaştırılması, projeden etkilenen kişiler (PEK) ve diğer paydaşlar ile zamanında ve sürekli bir diyalog oluşturulması ve bu grupların Proje kararlarına etki edebilecek görüş ve endişelerini dile getirmeleri için eşit ve yeterli fırsat sağlanmasıdır. Bu PKP, yatırımların belirlenmesi sonrasında her bir alt proje için hazırlanacak Paydaş Katılım Planları (PKP'ler) için de bir temel görevi görecektir.

Bu PKP'nin başlıca amaçları şu şekilde özetlenebilir:

- Belediyelerin paydaşları belirlemesine yardımcı olacak sistematik bir paydaş katılımı yaklaşımı oluşturulması ve projeden etkilenen taraflar başta olmak üzere, belirlenen tüm paydaşlarla yapıcı ilişki kurulması ve sürdürülmesi
- Paydaşların projeye ilgili olma ve projeye destek seviyesinin değerlendirilmesi ve proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansta paydaş görüşlerinin dikkate alınmasının sağlanması

- Projeden etkilenen tarafların, Proje yaşam döngüsü boyunca etki yaratabilecek konularda, etkin ve kapsayıcı katılımının teşvik edilmesi ve gereken araçların sağlanması
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler hakkındaki teknik ve kültürel olarak uygun proje bilgilerinin zamanında, anlaşılır, erişilebilir bir biçimde halka duyurulmasının sağlanması
- Projeden etkilenen taraflara sorun ve şikayetlerini dile getirebilecekleri erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlanması ve belediyelere söz konusu şikayetlere cevap verme ve bunları yönetme imkanı verilmesi

Paydaş katılımının etkili olması için "sosyal kabulü" teşvik etmesi ve Yatırım yapan belediyeler ve paydaşları arasında karşılıklı güven, saygı ve şeffaf iletişim üzerine kurulmuş olması gerekir. Oturmuş bir paydaş katılım süreci maliyetleri ve riski yöneterek, çatışmalardan kaçınarak, kurumsal politikayı geliştirerek, proje uygulaması ve etkileri hakkında yönetime sürekli geri bildirim sağlayarak ve paydaş beklentilerini yöneterek karar verme sürecini iyileştirdiği gibi, projenin performansını da artırır.

4. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Kısa Özeti

Önerilen Projenin ilk konsepti, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ve Türkiye Strateji ve Bütçe Başkanlığı da dahil olmak üzere çok sayıda paydaşın katıldığı bir toplantıda sunulmuştur. Belediyeler ve ilgili idarelerin yanı sıra diğer hükümet paydaşları ve geliştirme ortakları ile yapılan ayrı toplantılar da dahil olmak üzere, proje kapsamının belirlenmesi ve sonrasındaki tanımlama ve hazırlığın bir parçası olarak başka istişare toplantıları da gerçekleştirilmiştir. Bu toplantılar paydaşların Projenin kapsamını, etkisini ve risklerini ve olası fırsatları daha iyi anlamalarını sağlamak, Projeyle ilgili bilgileri mümkün olduğunca erken kullanıma sunmak ve Türkiye İklim ve Afete Dayanıklı Şehirler Projesinin sonraki faaliyetlerini kolaylaştırmak bakımından önemli bir aşama olmuştur.

Hazırlık göreviyle (i) proje tasarımının temel unsularının belirlenmesi, (ii) bir ilk sonuç çerçevesi oluşturulması, (iii) atanan uygulama biriminin koruma önlemlerinin ve güvene dayalı kapasitesinin değerlendirilmesi, (iv) Çevresel ve Sosyal Standartlarla ilgili proje hazırlık gerekliliklerinin tartışılması, (v) kamu hizmeti performansı, toplumsal cinsiyet ve vatandaş katılımı, iklim değişikliği ve uluslararası su yolları hakkında değerlendirmeler başlatılması amacıyla sektör yetkilileri ve ilgili uygulama birimleri, yerel yönetimler ve idareler de dahil olmak üzere diğer kilit paydaşlarla bir dizi görüşme yapmak hedeflenmiştir.

Bu toplantılarda paydaşların tümünden olumlu geri bildirim alınmıştır. Her paydaşın proje hazırlık aşamasındaki sorumlulukları ve sürece daha sonraki katılımları görüşülmüş ve mutabık kalınmıştır.

Tablo 1. Proje Kapsamının Belirlenmesi ve Erken Hazırlık Aşamasındaki Paydaş Katılım Faaliyetleri

Paydaş	Tarih	Görüşülen Ana Konular
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	9 Aralık 2021	- Alt projelerin seçimine ilişkin bileşenlerin ve metodolojinin tasarımı
Türkiye Strateji ve Bütçe Başkanlığı	28 Mart 2022 29 Nisan 2022 9 Mayıs 2022	- İller Bankası'nın uluslararası finansmanlı projelerinin genel yaklaşımı Kuruma tanıtılmış ve takip edilmesi gereken süreç tartışılmıştır. - Projenin ulusal strateji ile uyumlu hale getirilmesi
İzmir Büyükşehir Belediyesi	21 Şubat 2022	- Proje hazırlama zaman çizelgesi ve Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ), Paydaş Katılım Planı (PKP) gibi gerekli belgelere ve Dünya Bankası'nın toplumsal cinsiyet gerekliliklerine uygunluk. - Proje bileşenlerinin beklentilerin karşılanması için geçici olarak tasarlanması; - Proje hazırlığı için düzenleme; - Projede yer alan mevkiiler/sahalar hakkında tartışmalar
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	11 Şubat 2022	- Proje hazırlama zaman çizelgesi ve Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ), Paydaş Katılım Planı (PKP) gibi gerekli belgelere ve Dünya Bankası'nın toplumsal cinsiyet gerekliliklerine uygunluk. - Proje bileşenlerinin beklentilerin karşılanması için geçici olarak tasarlanması;
İzmir ve Manisa Büyükşehir Belediyeleri	2-5 Kasım 2021	- Proje hazırlama zaman çizelgesi ve Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ), Paydaş Katılım Planı (PKP) gibi gerekli belgelere ve Dünya Bankası'nın toplumsal cinsiyet gerekliliklerine uygunluk. - Proje bileşenlerinin beklentilerin karşılanması için geçici olarak tasarlanması; - Proje hazırlığı için düzenleme; - Projede yer alan mevkiiler/sahalar hakkında tartışmalar
Dünya Bankası	28 Mart – 12 Nisan 2022	- Proje hazırlama zaman çizelgesi ve Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ), Paydaş Katılım Planı (PKP) gibi gerekli belgelere ve Dünya Bankası'nın toplumsal cinsiyet gerekliliklerine uygunluk.
Hazine ve Maliye Bakanlığı Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	8 Nisan 2022	- Değerlendirme görevinden elde edilen bulguların özeti - Müzakereler için sonraki adımlar

5. Paydaş Katılım Süreci

Bu PKP'ye dayanarak, belediye alt projelerinin her biri için ayrı bir PKP hazırlaması gerekecektir. Belediyeler PKP hazırlarken aşağıda belirtilen süreci takip edeceklerdir.

5.1. Paydaşların Belirlenmesi

Alt projelerin ayak izleri belirlendikten sonra, paydaş katılım sürecinde atılacak ilk adım Proje paydaşlarının belirlenmesi olacaktır. Paydaşlar belirlenirken, belediyeler paydaşların sürece katılımına ilişkin ihtiyaç ve beklentileri ve Projeye ilgili öncelik ve hedeflerini de belirleyecektir. Paydaşların belirlenmesinden sonra, belediyeler her bir paydaşla ilişki kurmak için en iyi katılım yöntem ve aracını seçecektir.

Proje faaliyetlerine katılmayı daha zor bulan kişiler ve gruplar ile marjinal veya örselenebilir durumda olmaları nedeniyle Projeden farklı veya orantısız şekilde etkilenebilecek kişiler ve gruplar olabilir. Dolayısıyla, belediyelerin alt projelerinin farklı paydaşlar üzerindeki etkilerini ve risklerini araştırmaları önemlidir. Katılım yöntemi, belirlenen her bir paydaşa özel olarak uyarlanmalı, böylece projeye katılımları sağlanmalıdır.

PKP, alt projelerin değişen koşullarına göre güncellenecek ve revize edilecek olan yaşayan bir doküman olacaktır. Projenin tasarım aşamasında belirlenen paydaşlarda uygulama sırasında değişiklik olabileceğinden dolayı, buna göre güncellenmeleri gerekecektir.

Paydaşlar, aşağıdakilerin belirlenmesi suretiyle sürekli bir şekilde belirlenecektir:

- Alt projeden **etkilenebilecek** veya alt projeye **ilgilenebilecek** çeşitli paydaş kategorileri;
- Aşağıdakiler dikkate alınarak, bu kategorilerin her biri içindeki belirli bireyler¹ (örselenebilir bireyler dahil), gruplar ve kuruluşlar:
 - Etki etme alanı; beklenen (hem olumlu hem de olumsuz) etkilerin ortaya çıkacağı coğrafi konum ve dolayısıyla insanların ve işletmelerin etkilenebileceği yerler
 - Doğabilecek etkilerin niteliği ve dolayısıyla ulusal/yerel yönetim kurumları, STK'lar, akademik ve araştırma kurumları ve bu konularla ilgisi olabilecek diğer kuruluşların tipleri

Paydaşların alt projeden etkilenme ölçüsüne bağlı olarak, katılım yönteminin sıklığı ve yoğunluğu orantılı olarak artacaktır. Bu nedenle, projeye özel PKP'lerin mevcut ÇSYÇ/ÇSYP'lere ve/veya YİÇ/YİP'lere uygun şekilde hazırlanması, ilgili paydaşların maruz kalacağı çevresel ve sosyal etki ve risklerinin seviyesinin belirlenmesi açısından önemlidir. Bu proje dokümanları (varsa) kadınlar, yaşlılar, engelliler, sığınmacılar ve mevsimlik işçiler gibi örselenebilir gruplar hakkında PKP'ler hazırlanması sırasında dikkate alınması gereken tüm bilgileri sağlayacaktır. Seçilen tüm katılım yöntemleri kültürel olarak kabul edilebilir ve hedeflenen farklı paydaş gruplarının her biri için uygun olmalıdır.

5.2. Paydaş Katılımına İlişkin Yöntemler

Paydaşlarla etkileşim sağlamak ve onlara danışmak, onlardan bilgi almak ve onlara bilgi vermek için çeşitli katılım teknikleri kullanılabilir.

Belirli grupların katılımını sağlamak için seçilen araç ve yöntemlerinin temelini paydaşların ihtiyaç ve endişelerinin yanı sıra, etkilenme seviyeleri belirleyecektir. Projenin olası paydaşları için öngörülen katılım yöntemleri ve uygulama araçları aşağıdaki Tablo 1'de sunulmuştur. Bu yöntem ve araçlar genel kapsamlıdır ve projeye özel PKP'ler hazırlanırken buna göre revize edilmesi gerekir.

Tablo 2. Proje Kapsamında Uygulanacak Katılım Yöntemleri

¹ Projeye özel örselenebilir grupların şunlar olması beklenmektedir: Geçici Koruma Altındaki Suriyeliler (GKAS'lar), Afganlar, İranlılar, Pakistanlılar gibi Uluslararası Koruma (UK) kapsamındaki kişiler; azınlıklar, hane reisi kadın olan haneler, yaşlı nüfus, evsizler veya istikrarsız barınma koşullarında yaşayanlar, ruh sağlığı sorunları olanlar, kronik veya akut hastalığı olanlar, sosyoekonomik açıdan veya eğitim açısından dezavantajlı olanlar.

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulaması	Olası Paydaş
Yazışmalar (yazı, telefon, eposta)	<ul style="list-style-type: none"> - Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında (özellikle teknik) bilgi paylaşımı - Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davet - Proje arazisinin izinleri, ruhsatları, devri ve tahsisinin alınmasına yönelik düzenlenmeler - Proje uygulaması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri 	Diğer ilgili devlet otoriteleri ve devlet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, ulusal ve yerel medya ve kuruluşlar/ajanslar
Birebir toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> - Paydaşların hassas konularla ilgili serbestçe konuşmalarına olanak tanıyan bireysel bazda bilgi toplama - Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurulması 	İlgili devlet otoriteleri ve devlet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, kuruluşlar/ajanslar ve yüklenici ve danışmanların temsilcileri
Resmi toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> - Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında toplu bilgi paylaşımı - Bir grup yüksek seviyedeki paydaştan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması - Yerel seviyedeki paydaşlarla ilişki kurulması 	Diğer ilgili devlet otoriteleri ve devlet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi ve kurum/kuruluşlar, ulusal ve yerel medya
Halkla istişare toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> - Başta halk katmanları olmak üzere büyük bir paydaşlar grubuyla (teknik olmayan bilgiler başta olmak üzere) bilgi paylaşılması - Bir grup paydaştan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması - Proje ile ilgili şikayet ve endişelerin toplanması - Etkilenen halk katmanları ve gruplar ile ilişki kurulması 	Etkilenen halk katmanları ve gruplar, yerel STK'lar, yerel yönetim, işletmeler ve kurum/kuruluşlar
Yüz yüze görüşmeler	<ul style="list-style-type: none"> - Etkilenen PEK'lerle bireysel bazda başlangıç verileri toplanması - Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin ve faaliyetlerinin bireysel bazda takip edilmesi - Bireysel bazda ilişkiler kurulması 	Projeden etkilenen kişiler, işçiler
Odak grubu tartışmaları	<ul style="list-style-type: none"> - Örselenebilir gruplar dahil olmak üzere belirli bir grupla belirli bir konuda bilgi paylaşılması - Belirli bir gruptan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması - Belirli bir gruptan proje ile ilgili şikayet ve endişelerin toplanması - Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin ve faaliyetlerinin belirli bir grupta takip edilmesi - Belirli gruplarla ilişki kurulması 	Belirli hedef gruplar, örselenebilir gruplar
Proje / Belediye / İller Bankası internet sitesi	<ul style="list-style-type: none"> - Bilgi paylaşımı ve ilerleme oldukça güncelleme - ÇSED, ÇSYP, YİÇ, YİP, Uygulama sonrası sosyal denetim ve diğer ilgili proje dokümanlarının duyurulması - Önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanan dokümanların duyurulması 	Etkilenen halk katmanları ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kurum/kuruluşlar
Sosyal medya (Facebook, Twitter, Instagram hesapları, WhatsApp grupları)	<ul style="list-style-type: none"> - Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerleme oldukça güncelleme - Önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanan dokümanların duyurulması 	Etkilenen halk katmanları ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kurum/kuruluşlar
Proje bilgilendirme broşürleri/el ilanları	<ul style="list-style-type: none"> - Düzenli güncelleme sağlamak için kısa proje bilgileri paylaşılması - Paydaşları arazi edinimi, arazi giriş ve çıkışları, proje zaman çizelgesi gibi konular hakkında bilgilendirme - Sahaya özel proje bilgilerinin yayılması 	Etkilenen halk katmanları ve PEK'ler, işletmeler ve kurum/kuruluşlar

Projede dezavantajlı ve örselenebilir grupların (kadınlar, yaşlılar, engelliler ve sığınmacılar) bilgiye erişme, geri bildirimde bulunma veya şikayetlerini iletme konusunda eşit fırsatlara sahip olmasını sağlamak için özel tedbirler alınacaktır. Örselenebilir paydaş belirlemesi de devam eden bir süreç olacak ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirecektir. Buna göre, katılım yöntemleri kadınları, yaşlıları, engellileri ve sığınmacıları bilgilendirmek ve onların görüş ve endişelerini uygun bir şekilde anlamak için uyarlanabilir. Odak grup toplantıları, kadın toplantıları, özel olarak örselenebilir gruplara

sığınmacılar için tercüman tahsis edilmesi de uygun şekilde planlanabilir. Tüm anketler, istişareler ve diğer iletişim araçları paydaş gruplarının tercih ettiği dilde gerçekleştirilecektir. Bu aşamadaki olası diller Arapça, Peştuca, Darice ve Farsça olarak öngörülmektedir.

COVID-19 Koşulları:

COVID-19 salgını tüm dünyayı etkisi altına almış ve toplumda maske takmak ve sosyal mesafeyi korumak gibi önlemler günlük hayatımızın yeni normal haline gelmiştir. Projenin işletme aşamasında ve bu PKP'nin uygulanması sırasında COVID 19 pandemi koşullarının devam etmesi halinde, paydaş katılım planı ve faaliyetleri DSÖ, Sağlık Bakanlığı ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı gibi ilgili ve sorumlu ulusal ve uluslararası kuruluşların yönergelerine uygun olarak uyarlanarak uygulanacaktır.

PKP kapsamında Sağlık Bakanlığı (SB) ve Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) maske ve sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yüz yüze toplantılar yapılacaktır. COVID-19 koşulları nedeniyle yüz yüze toplantının mümkün olmadığı durumlarda çevrim içi görüşme yöntemleri de kullanılabilir. Ayrıca yapılacak toplantıların sosyal mesafe ve SB ve DSÖ'nün diğer düzenlemelerine uygun olarak açık alanlarda düzenlenmesi sağlanacaktır.

Bu tedbirlerin yanı sıra, "IFC Müşterilerine COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımına İlişkin Geçici Tavsiye" dokümanında ve Dünya Bankası ÇSÇ/Koruma Önlemleri Geçici Notu: Yapım/İnşaat İşleri Projelerinde COVID-19 Değerlendirmeleri notunda belirtilen diğer uygulamalar paydaş katılım faaliyetlerinin planlanmasında da kullanılacaktır.

5.3. Paydaş Katılımının Zamanlaması

ÇSED/ÇSYP ve YİP uygulaması sırasında yürütülecek paydaş katılım faaliyetlerinin zamanında gerçekleştirilmesi, özellikle uygun maliyetli bir proje tasarımına olanak sağlayacak olası olumsuz ve olumlu etkilerin erken tespiti ve önlenmesinde/yönetiminde, Projenin risk ve etki yönetimi sürecinin desteklenmesi bakımından kritik olacaktır.

Planlama ve tasarım, yapım ve işletim aşamalarından başlayarak hizmetten çıkarma aşamasının sonuna kadar devam eden paydaş katılımı projenin ömrü boyunca devam eden kesintisiz bir süreçtir.

Belediyeler tarafından hazırlanacak projeye özel PKP'lerde proje ömrünün tamamını kapsayan bir paydaş katılım stratejisi olması, her proje aşamasında gerçekleştirilecek katılım faaliyetlerinin zamanlamasını ve sıklığını göstermesi beklenmektedir.

6. Paydaş Katılımına İlişkin Kurumsal Düzenlemeler

Projeye özel PKP'lerin ve bunların ayrılmaz birer parçası olan görevlerin yönetim, koordinasyon ve uygulaması, ilgili belediye içinde yer alan ve özellikle bu iş için görevlendirilmiş ekip üyelerinin sorumluluğundadır. PKP'yi yönetirken, alt borçlanıcı belediyeler şunlardan sorumlu olacaktır:

- PKP taslağı içeriğinin (bu PKP doğrultusunda) hazırlanması ve güncellenmesi ve nihai onay için İller Bankası ile paylaşılması;
- İnşaat işlerine yönelik ihale süreci başlamadan önce PKP taslağının duyurulması;
- Katılım faaliyetlerinin uygulanması ve takibinin yapılması için özel olarak personel görevlendirilmesi;
- Projeye özel PKP kapsamında taahhüt edilen katılım araç ve materyallerinin hazırlanması ve bunların zamanında uygulanması ve/veya dağıtılması;
- Tüm paydaş katılım etkinliklerinin onaylanması ve kolaylaştırılması ve paydaş katılım etkinliklerini desteklemeye yönelik materyalin duyurulması;
- Tüm paydaş katılım faaliyetlerinin kayıtlarının tutulması, takiplerinin yapılması ve İller Bankası'na düzenli olarak raporlanması (altı aylık ilerleme raporlarına katılım faaliyetlerine ilişkin girdi sağlanması yoluyla);
- Gerçekleştirilen görevlerden alınan tüm geri bildirimlerin ilgili dokümanlarda yer almasının ve karar alma sürecine yansıtılmasının sağlanması ve
- Paydaş veri tabanı tutulması.

7. Paydaş Katılımının Temel İlkeleri

Bu PKP ve alt projeye özel ilgili PKP'ler, aşağıdaki temel ilkelerin tüm katılım faaliyetlerinde geçerli olmasını sağlayacaktır:

- Katılım faaliyetlerinin zamanlaması ve sayısı paydaş katılımını en üst düzeye çıkaracak, özellikle paydaşların 'günlük işlerinin' aksamasını ve 'istişare yorgunu' olmalarını önleyecek şekilde tasarlanması,
- Tüm katılım faaliyetlerinin projeye özel PKP takvimi ile uyumlu ve ÇSED/ÇSYP'lerde ve YİP'lerde verilmiş olabilecek taahhütlere paralel olması,
- Tüm katılım faaliyetlerinin kayıt altına alındığından ve önlem alınmasını gerektiren bulguların/geri bildirimlerin ilgili belgelere dahil edildiğinden, sorumlu taraflarla paylaşıldığından ve zamanında takip edildiğinden emin olunması,
- Her katılım faaliyetinin kültürel olarak uygun, yeterli ve ilgili tüm paydaşlara eşit erişimle zamanında duyurulması, böylece paydaş katılımının ve geri bildirimlerinin artmasına olanak sağlanması,
- Projeye özel PKP'lerin proje yaşam döngüsü boyunca güncellenmesi.

8. Şikayet Mekanizması

8.1. Projeye Özel Şikayet Mekanizması

İller Bankası 2021 Eylül ayında zaten bir Şikayet Mekanizması kurmuş olup, bu mekanizma Proje süresince faal olacaktır. Ayrıntılı Şikayet Mekanizması süreci ve Örnek Şikayet Formları Ek 1'de yer almaktadır.

İller Bankası Şikayet Mekanizması dışında, projeden etkilenen halk katmanlarının endişe ve şikayetlerinin alınması, çözüme kavuşturulması ve takip edilmesi amacıyla belediyeler tarafından da birer şikayet mekanizması kurulacaktır. Paydaşlar Belediye bünyesindeki PUB'ye ve inşaat yüklenicisine erişebilecek ve PUB ve inşaat yüklenicisi tüm şikayetlere (şikayetler, talepler, görüşler, öneriler) en kısa sürece cevap verecektir. Bu mekanizma İller Bankası ŞM'si ile bağlantı ve iletişim halinde olacak ve tüm şikayet, talep, görüş ve öneriler İller Bankası ŞM yazılımına kaydedilecektir. İlgili şikayetler İller Bankası ŞM Ekibi tarafından takip edilecektir (lütfen Ek 1'e bakınız).

Ayrıca, projeye özel ŞM'de Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) ile ilgili gizli şikayetlerin alınması ve işlem görmesine yönelik olan ve özel tedbirlerin alındığı bir kanal olacaktır. Eğer bir çalışan CSİ/CT sorunu ile karşılaşır, ülkenin bu tür durumlara ilişkin ulusal sevk sisteminde şart koşulduğu şekilde, ya daha üst seviyedeki bir amire başvurabilir ya da doğrudan polise gidebilir. Proje ŞM'sinin içeriği ve prosedürlerinde de CSİ/CT sorunları ile ilgili olarak bu tür dosyalar için bir raporlama hattı olacak ve bu tür şikayetler tam bir gizlilik içinde ele alınacaktır. CSİ/CT ile ilgili şikayet alan belediye PUB'si, İller Bankası ŞM prosedüründe belirtildiği üzere, bu şikayeti derhal ulusal sevk sistemlerine yönlendirmeli ve yönlendirdiğini kayıt altına almalıdır. Şikayet sahibi ile ilgili olarak hassas dosyada yer alan tüm ayrıntılar kesinlikle gizli tutulacaktır.

8.2. Dünya Bankası Şikayet ve Çözüme Kavuşturma Sistemi

Dünya Bankası tarafından desteklenen projenin kendilerini olumsuz etkilediğine inanan halk katmanları ve bireyler proje seviyesindeki mevcut şikayet ve çözüme kavuşturma mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikayet ve Çözüme Kavuşturma Servisine (ŞÇKS) şikayette bulunabilirler. ŞÇKS, alınan şikayetlerin projeye ilgili endişelerin ele alınması için hızlı bir şekilde gözden geçirilmesini sağlar. Projenin etkilediği halk katmanları ve bireyler şikayetlerinin Dünya Bankası'nın Bağımsız Denetim Paneline sunabilirler, bu Kurul zarar meydana gelip gelmediğini, Dünya Bankası politika ve prosedürlerine uyulmadığı takdirde, gelebilip gelemeyeceğini belirler. Şikayetler, doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine cevap verme fırsatı verildikten sonra, herhangi bir zamanda sunulabilir. Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet ve Çözüme Kavuşturma Servisine (ŞÇKS) şikayette bulunmak ile ilgili bilgiler için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects->

[operations/products-and-services/grievance-redress-service](https://www.inspectionpanel.org/operations/products-and-services/grievance-redress-service) adresini ziyaret edin. Dünya Bankası Paneline şikayette bulunmak ile ilgili bilgiler için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret edin.

9. Takip ve Raporlama

Paydaş katılım sürecinin takip edilmesi ve değerlendirilmesi, Proje uygulamasına ilişkin kararların zamanında ve etkin bir şekilde alınması bakımından son derece önemlidir.

Projeye özel her PKP'de katılım faaliyetlerine ilişkin bir zaman çizelgesi bulunmasının yanı sıra katılım faaliyetlerinin uygulanmasından ve takibinden sorumlu taraflar da tanımlanacaktır. Katılım faaliyetlerinin takibi, PKP'nin hedeflerini ve belirli görev ve eylemleri yansıtan kilit performans göstergelerinin belirlenmesi yoluyla gerçekleştirilebilir. Proje Aşamasına göre bir dizi örnek kilit performans göstergesi Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Proje Aşamasına Göre Örnek Kilit Performans Göstergeleri

Proje Aşaması	Gösterge	Doğrulama Yöntemi
Tasarım ve Planlama	Alt projeye özel PKP'lerin hazırlanması	Hazırlanan alt projeye özel PKP'lerin sayısı
	Projeye ilgili bilgi verilmesi ve ÇSED/ÇSYP'ler ve/veya YİÇ/YİP'ler gibi proje dokümanlarının tanıtılması için yapılan halkla istişare toplantıları	Yapılan toplantı sayısı Katılımcı sayısı ve türü
	PKP'nin yürütülmesi için özel olarak atanan personel	Atanan personelin isimleri
	Proje ŞÇKM'sinin kurulması	İşlevsel ŞÇKM
Yapım	Proje faaliyetleri hakkında farkındalık yaratılması	Yapılan toplantı sayısı Yapımdan dolayı alınan şikayet sayısında düşüş
İşletme	İşletmeden dolayı alınan şikayet sayısı	İşletmeden dolayı alınan şikayet sayısında düşüş

Projeye ilişkin ÇSYÇ ve YİÇ'de belirtilen raporlama gereklilikleri uyarınca, projede kaydedilen ilerlemenin altı ayda bir İller Bankası'na raporlanmasından belediyeler sorumlu olacaktır. Alt projeye özel ilerleme raporlarında, belirtilen dönem içinde yapılan paydaş katılım faaliyetlerinin yer aldığı bir bölüm de bulunacaktır. Paydaş katılım faaliyetleri tablo formatında sunulabilecek olup, üstlenilen görevler, eylem zamanı, sorumlu taraf, hedef kitle ve eylem amacı belirtilecektir. PKP'de değişiklik olması durumunda, her türlü değişiklik belediyeler tarafından İller Bankası'na bildirilecektir.

Ek -1 İller Bankası Şikayet Mekanizması

Şikayet Mekanizması (ŞM)

İller Bankası Politikası ve Prosedürü

İçindekiler

1. Giriş	1
2. Amaç.....	1
3. Kapsam	1
4. Referans	1
5. Sorumlu Taraflar	1
5.1. ŞM Ekibi.....	1
5.2. Proje Uygulama Birimi.....	2
5.3. Etik Kurulu	2
6. Adaptasyon Prosedürü	3
7. ŞM İlkeleri	3
8. Şikayette Bulunma.....	4
8.1. ŞM'yi Kimler Kullanabilir?	4
8.2. Nasıl Şikayette Bulunulur?.....	4
9. ŞM Süreci.....	5
9.1. Şikayetin Kayda Geçirilmesi	6
9.2. Şikayet veya Geri Bildirimlerin Sınıflandırılması.....	6
9.3. Şikayet veya Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi	7
9.4. Şikayet veya Geri Bildirimlerin Ele Alınması ve Kapatılması	7
9.5. Şikayet Kapatma Geri Bildirimi Verilmesi	7
9.6. İtiraz Hakkı	7
10. Etik Kurulu.....	8
10.1. Etik Kurulu Üyeleri	8
10.2. İlkeler.....	8
10.3. Süreç ve Süreler.....	9
11. ŞM'nin Takip Edilmesi.....	9
12. ŞM'nin Raporlanması.....	9

Kısaltmalar

CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
EK	Etik Kurulu
ŞM	Şikayet Mekanizması
İK	İnsan Kaynakları
İller Bankası	İller Bankası A.Ş.
UFK'ler	Uluslararası Finans Kurumları
T-D	Takip ve Değerlendirme
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
CSİK	Cinsel Sömürü ve İstismardan Korunma
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
BM	Birleşmiş Milletler
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

1. Giriş

Şikayet Mekanizması (ŞM) herhangi bir paydaşın bir projenin planlanması, uygulanması veya yönetimi ile ilgili şikayette bulunmasına, bir endişesini dile getirmesine veya uygun geri bildirim sağlamasına imkan veren bir süreçtir.

İller Bankası finanse ettiği her bir uluslararası projeye ilişkin şikayetleri almak, değerlendirmek ve incelemek amacıyla şeffaf ve kapsamlı bir ŞM kurmuştur. ŞM, projeden etkilenen kişiler ve diğer ilgili taraflar da dahil olmak üzere tüm proje paydaşlarının temenni, talep, endişe, şikayet, soru ve sorunlarının öğrenilmesine ve tüm olumsuz durumların çözüme kavuşturulmasına imkan sağlar. ŞM, gündeme getirilen sorunların ele alınmasına yönelik kararların etkili şekilde verilmesi için Proje Yönetim Birimine (PYB) zamanında girdi sağlayarak şikayetlere hızlı şekilde yanıt verilmesini kolaylaştırır.

2. Amaç

ŞM'nin amacı İller Bankası paydaşlarına yönelik hesap verme zorunluluğunu güçlendirmektir. İller Bankası tarafından uygulamaya geçirilen hizmetlerin nitelik ve niceliği hakkında geri bildirimde bulunma imkanı vermesinin yanı sıra, proje faaliyetlerinin potansiyel risk ve etkileri ve İller Bankası'nın ilgili birim veya çalışanlarının alması gereken düzeltici tedbirler hakkında PYB'nin bilgilendirilmesine yönelik şeffaf bir platform sağlar. Bu Politika dokümanında ŞM'nin usul ve esasları açıklanmıştır.

3. Kapsam

Bu politika, projelerde doğrudan görev alan tüm İller Bankası çalışanlarının veya ilgili Belediye personelinin ve tüm halk katmanlarının² ve paydaşların erişimine açıktır. İller Bankası çalışanları da dahil olmak üzere, İller Bankası projeleri hakkında geri bildirimde bulunmak veya endişelerini dile getirmek isteyen her kişi, grup, kurum veya kuruluş ŞM'ye erişebilir.

4. Referans

ŞM Politikası, İller Bankası Kanunu ve İller Bankası İnsan Kaynakları Yönetmeliği'nin (Belge Numarası: 28518) tamamlayıcısı niteliğindedir.

5. Sorumlu Taraflar

Genel sorumlu otorite İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi Genel Müdür Yardımcısıdır. Aynı Daire bünyesindeki Proje Yönetim Birim (PYB) ise politikanın dağıtımından ve uygulanmasından sorumludur. ŞM Ekibi (lütfen ŞM Ekibi başlıklı 5.1 bölümüne bakınız), Takip ve Değerlendirme (T-D) Uzmanı ile birlikte ŞM'nin uygulanmasından, takibinden ve değerlendirilmesinden sorumludur.

5.1. ŞM Ekibi

ŞM Ekibi, İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi Proje Yönetim Birimi bünyesindeki uzman/teknik uzman ve teknik grup müdürü ile kurulmuştur. Uzman/teknik uzman ve teknik grup müdürünün görev ve sorumlulukları aşağıda verilmiştir:

Teknik Grup Müdürü

- Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak.
- Çok boyutlu çalışma gerektiğinde şikayet kapatma sürecine liderlik etmek.

Uzman/Teknik Uzman

² İller Bankası projelerinden hizmet alan veya ilgili projelerden etkilenen kişiler.

- Şikayet yönetim sisteminin projeden etkilenen kişilerden veya işçilerden alınan şikayetleri kaydetmesini, araştırmasını ve çözüme kavuşturmasını sağlamak.
- Bildirilen şikayetlerin zamanında ve bu Prosedür uyarınca kabul edilebilir şekilde soruşturulmasını ve çözümlenmesini sağlamak.
- Şikayet Kayıt Yazılımının devamlılığını ve Yazılımın güncel kalmasını sağlamak.
- Hassas şikayetlerin çözüme kavuşturulmasında Etik Kuruluna destek vermek.
- Şikayetlerin samimi veya alt projeler ile ilgili olup olmadıklarını incelemek, sınıflandırmak ve atamasını yapmak.
- Şikayetleri kapatmak için düzeltici tedbirler uygulamak.

5.2. Proje Uygulama Birimi

Proje Uygulama Birimi (PUB), Uluslararası Finans Kuruluşları aracılığıyla İller Bankası tarafından finanse edilen her alt proje için belediyeler/idareler düzeyinde kurulacaktır. Her PUB'nin ilgili alt projelerin Paydaş Katılım Planında (PKP) tanımlandığı şekilde kendi Şikayet Mekanizması (ŞM) olacaktır. ŞM'nin uygulanması için Belediyeler/İdareler tarafından birer Odak Noktası atanacaktır. Odak noktasının görev ve sorumlulukları aşağıda verilmiştir:

Odak Noktası

- Şikayet yönetim sisteminin projeden etkilenen kişilerden veya işçilerden alınan şikayetleri kaydetmesini, araştırmasını ve çözüme kavuşturmasını sağlamak.
- Bildirilen şikayetlerin zamanında ve Belediye/İdare Prosedürü uyarınca kabul edilebilir şekilde soruşturulmasını ve çözümlenmesini sağlamak.
- Şikayet Kayıt Yazılımının devamlılığını ve Yazılımın güncel kalmasını sağlamak.
- Şikayetlerin samimi veya projeler ile ilgili olup olmadıklarını incelemek, sınıflandırmak ve atamasını yapmak.
- Şikayetleri kapatmak için düzeltici tedbirler uygulamak.
- İller Bankası ŞM Ekibini düzenli olarak bilgilendirmek.

Yapım faaliyetleri sırasında ŞM'nin uygulanmasından Belediye/İdare PUB'si sorumludur. Gerek yapım gerekse işletme aşamalarından ise (Belediye/İdare tarafından sözleşme yapılmışsa İşletmeci ile birlikte) Belediyeler/İdareler sorumludur. Belediye/İdare PUB'si, yükleniciler ve gözetim danışmanları ile birlikte, ŞM'nin etkili bir şekilde uygulanmasını sağlamalıdır.

PYB ve PUB, ŞM'nin uygulanması için aynı Şikayet Kayıt Yazılımını kullanacaktır. PUB kendi ŞM prosedürü uyarınca Şikayet Kayıt Yazılımına bir şikayet kaydettiğinde, PYB bu şikayete ilişkin tüm süreci Şikayet Kayıt Yazılımı üzerinden takip edecektir.

PYB bir alt proje ile ilgili şikayet aldığı anda ise, gerekli düzeltici tedbirleri aldıktan sonra kapatması için ilgili PUB'ye atayacaktır.

İller Bankası, belediyelerin/idarelerin kendi ŞM'lerini etkili şekilde uygulamak için gereken kapasiteye ve kullanılacak yazılımlar hakkında bilgiye sahip olmalarını sağlamak amacıyla belediyelere/idarelere eğitim verecektir.

5.3. Etik Kurulu

ŞM ekibinden veya herhangi bir İller Bankası PYB personelinden gelen hassas şikayetlerin³ tümünün soruşturulmasından Etik Kurulu (EK) sorumludur. Etik Kurulu bir kıdemli müdür, bir müdür ve Uluslararası İlişkiler Dairesi bünyesindeki bir personel temsilcisi ile kurulur.

³ **Hassas şikayetler** şunları içerebilir (tam kapsamlı liste değildir): **1)** Herhangi bir personel tarafından yapılan cinsel sömürü ve/veya her türlü istismar; **2)** Herhangi bir personel tarafından yapılan sahtekarlık ve/veya

6. Adaptasyon Prosedürü

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standartları ile ilgili olarak, PYB tarafından hazırlanan taslak politika PYB Müdürü tarafından onaylanır. İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi Genel Müdür Yardımcısı tarafından imzalandıktan sonra yürürlüğe girer. Daha sonra İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi'nin internet sitesinde tüm paydaşların İngilizce, Türkçe ve Arapça olarak erişimine açılır, böylece **(belirlenecek)** İller Bankası personelinin yanı sıra harici kullanıcıların erişimine açık hale gelir. Bu politikanın bir özeti, uygun iletişim yöntemleri ile tüm paydaşlara en erişilebilir ve açık şekilde iletilecektir. Bu yöntemler şöyle olacaktır:

- İller Bankası internet sitesi,
- Dahili genelge,
- E-posta,
- Broşür ve el ilanları ve
- Yüz yüze toplantılar.

Tüm personele eğitim yoluyla politika tanıtılacak ve politikanın uygulanmasından sorumlu PYB personeli bu mekanizmayı yönetmek, takip etmek ve sürdürmek için ek eğitim alacaktır.

7. ŞM İlkeleri

ŞM'de BM İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri esas alınır. Mekanizmanın rehber ilkeleri şunlardır:

- **Meşru:** Taraflardan hiçbirinin herhangi bir şikayet sürecinin adil şekilde yürütülmesine müdahale edememesinin sağlanması için, mekanizmanın yönetim yapıları açık, şeffaf ve yeterince bağımsız olması gerekir.
- **Erişilebilir:** Mekanizma ona erişmek isteyebileceklere duyurulmalı ve dil, okuryazarlık, farkındalık, maddi imkanlar, mesafe veya misilleme korkusu gibi erişim engelleriyle karşılaşabilecek mağdur taraflara yeterli yardımı sağlamalıdır.
- **Öngörülebilir:** Mekanizmada her aşamanın süreleri, mekanizmanın sunabileceği (ve sunamayacağı) süreç ve sonuç türleri hakkında netlik ve her türlü sonucu uygulama ve takip araçları bulunan açık ve bilinen bir prosedür işletilmelidir.
- **Adil:** Mekanizmayla, mağdur tarafların şikayet sürecine adil ve hakkaniyete uygun koşullarda dahil olmak için ihtiyaç duydukları bilgi kaynaklarına, tavsiyelere ve uzmanlığa makul seviyede erişebilmeleri sağlanmalıdır.
- **Hak Temelli:** Mekanizmanın ürettiği sonuçlar ve çözüm yolları uluslararası kabul görmüş insan hakları standartlarına uygun olmalıdır.
- **Şeffaf:** Mekanizmada, kamu yararına ilişkin endişeleri gidermek için süreç ve sonuç hakkında yeterli şeffaflık sağlanmalı ve mümkün olan her yerde şeffaflık üzerinde durulmalıdır.
- **Anonimlik:** Mekanizmada, tüm bireylerin anonim şikayetlerde bulunabilecekleri araçlar sağlanmalıdır. Böylece, başvuru sahiplerine endişelerini dile getirdikleri için misilleme yapılmayacağı (aşağıya bakınız) konusunda güven telkin edilmiş olacaktır.
- **Misillemesizlik:** İller Bankası, her bireyin veya paydaşın olumlu veya olumsuz geri bildirimde veya şikayette bulunma hakkını tanır. Şikayet sahibine yöneltilen her türlü misilleme girişimi görevi kötüye kullanma olarak kabul edilir ve soruşturulacaktır.

yolsuzluk, rüşvete karışmak veya fonları kötüye kullanmak gibi; **3)** Personel davranışları da dahil olmak üzere İller Bankası davranış kurallarının ihlaline neden olan her türlü hareket.

8. Şikayette Bulunma

8.1. ŞM'yi Kimler Kullanabilir?

İller Bankası personeli veya ilgili proje personeli⁴: İller Bankası PYB personelinin yanı sıra, herhangi bir personelin halktan herhangi bir kişiye karşı takındığı uygunsuz tutumu veya İller Bankası İnsan Kaynakları Yönetmeliğini ihlal eden her türlü tutumu bildirmekle yükümlü olan ilgili personelin (örneğin belediye personeli) erişimine açıktır.

Halktan kişiler veya ortaklar: Şikayet Mekanizması öncelikle İller Bankası projelerinin tüm faydalanıcılarının, ev sahibi toplulukların veya İller Bankası projelerinden etkilenen veya söz konusu projeleri etkilemesi muhtemel olan ve geri bildirimde bulunmak veya şikayette bulunmak ve yanıt almak isteyen herkesin erişimine açıktır.

Geri bildirim veya şikayet isimsiz olabilir. Böyle durumlarda, isimsiz olmayan şikayetlerle aynı süreç takip edilecek ama şikayet sahibinin sürecin sonucundan haberdar edilme hakkı olmayacaktır.

8.2. Nasıl Şikayette Bulunulur?

Şikayetler aşağıda belirtilen yollardan herhangi biriyle iletilebilir:

- İnternet sitesi : www.ilbank.gov.tr
- E-posta : uidbbilgi@ilbank.gov.tr
- Telefon : 0312 508 79 79
- Resmi Yazı : İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi, ŞM Ekibi - Hipodrom Caddesi, Emniyet Mahallesi, Merkez Ankara R Blok Yenimahalle / Ankara
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.
 - www.cimer.gov.tr
 - Çağrı Merkezi: 150
 - Telefon numarası: +90 312 525 55 55
 - Faks numarası: +90 312 473 64 94
 - Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine postayla
 - Valilik, bakanlık ve kaymakamlıklarda halkla ilişkiler masalarına bireysel başvuru
- Yabancılar İletişim Merkezi: Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. YİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.
 - www.yimer.gov.tr
 - Çağrı Merkezi: 157
 - Telefon numarası: +90 312 157 11 22
 - Faks numarası: +90 0312 920 06 09
 - Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine postayla
 - Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nde bireysel başvuru

⁴ **İlgili Proje Personeli** İller Bankası tarafından finanse edilen projelerde doğrudan yer alan Belediye, İdare (Su ve Kanalizasyon İdaresi), Danışman veya Yüklenici şirket personelinin ifade eder.

Proje ile ilgili olarak CİMER ve/veya YİMER aracılığıyla sunulan/iletile her türlü şikayet ve geri bildirim ŞM veri tabanına kaydedilecek ve ilgili olduğu şekilde ŞM Prosedürlerine göre yönetilecek, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun (6698 Sayılı Kanun, 2016) öngördüğü gerekliliklere riayet edilecektir.

Şikayette bulunmak isteyen **işçi/personel** aşağıdaki mekanizmaları kullanabilecektir:

- Posta kutusu : İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesine ve proje sahalarına (gizli gönderime uygun olan yerlere) konan posta kutuları şikayette bulunmak isteyen tüm personelin kullanımına açık olacaktır,
- E-posta : etikuidb@ilbank.gov.tr
- Resmi Yazı : İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi, ŞM Ekibi - Hipodrom Caddesi, Emniyet Mahallesi, Merkez Ankara R Blok Yenimahalle / Ankara
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER): CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.
 - www.cimer.gov.tr
 - Çağrı Merkezi: 150
 - Telefon numarası: +90 312 525 55 55
 - Faks numarası: +90 312 473 64 94
 - Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine postayla
 - Valilik, bakanlık ve kaymakamlıklarda halkla ilişkiler masalarına bireysel başvuru
- Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER): YİMER, yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. YİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.
 - www.yimer.gov.tr
 - Çağrı Merkezi: 157
 - Telefon numarası: +90 312 157 11 22
 - Faks numarası: +90 0312 920 06 09
 - Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine postayla
 - Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nde bireysel başvuru

Proje ile ilgili olarak CİMER ve/veya YİMER aracılığıyla sunulan/iletile her türlü şikayet ve geri bildirim ŞM veri tabanına kaydedilecek ve ilgili olduğu şekilde ŞM Prosedürlerine göre yönetilecek, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun (6698 Sayılı Kanun, 2016) öngördüğü gerekliliklere riayet edilecektir.

CİMER ve/veya YİMER kanalıyla iletilen şikayetler İller Bankası Genel Müdürlüğü bünyesindeki Planlama ve Koordinasyon Dairesi tarafından alınır. Eğer şikayet Uluslararası İlişkiler Dairesi ile ilgiliyse, Planlama ve Koordinasyon Dairesi anonimliğini ve gizliliğini sağlayarak şikayeti ŞM Ekibine gönderir. Düzeltici tedbirler alınması için projenin zamanında şekillendirilmesi amacıyla, şikayetler ŞM Ekibi tarafından kaydedilecektir. Gerek CİMER gerekse YİMER proje ömrü boyunca ŞM'yi tamamlayıcı işlev görecekler..

9. ŞM Süreci

Şikayetler ve geri bildirimler aşağıdaki kriterleri karşılamaları halinde kabul edilebilir:

- Şikayet veya geri bildirim UFK'ler tarafından finanse edilen İller Bankası projeleriyle ilgili olması,
- Şikayet veya geri bildirim projeden etkilenen veya projeyi etkileyebilen kişiler, gruplar, halk katmanları, UFK'ler tarafından finanse edilen İller Bankası projelerinde çalışan işçiler, kurumlar veya bunların temsilcileri tarafından iletilmiş olması,
- Şikayet veya geri bildirim projenin paydaşları için zararlı olduğu veya olabileceği ya da fazladan fayda sağlayabileceği iddiasında olması ve
- Şikayet veya geri bildirim İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi personelinden ve/veya Projelerde çalışan ilgili personelden alınmış olması.

9.1. Şikayetin Kayda Geçirilmesi

İller Bankası, ŞM'nin yönetilmesi için bir veya daha fazla sayıda personel görevlendirecektir. Yukarıda belirtilen kanallardan gelen şikayetler ile ilgili olarak, İller Bankası şikayet kaydı (Ek II - Şikayet Kayıt Tablosu) tutacaktır. Şikayetler alındıktan itibaren 2 iş günü içinde kaydedilecektir. İller Bankası şikayetin kayıt altına alındığı süre (2 iş günü) içinde şikayetin alındığını şikayetçi sahibine bildirir ve bu süre içinde şikayet sahibinden şikayet hakkında ayrıntılı bilgi talep edebilir.

İller Bankası bir şikayet aldığı anda, ŞM Ekibi şikayeti kaydedecek ve değerlendirecektir. Eğer şikayet alt projelerden herhangi biri ile ilgiliyse, İller Bankası şikayeti, kendi ŞM'leri olacağı için belediyelerin/idarelerin ŞM'sine gönderecektir (İller Bankası'nın UFK kanalıyla finanse ettiği projelere yönelik bir Proje Uygulama Birimi vardır). Bu aşamadan sonra, İller Bankası'nın görevi şikayeti kendi ŞM sistemi içindeki ilerleyişini izlemektir. Eğer şikayet taahhüt edilen sürede çözüme kavuşmazsa, konuyu İller Bankası ŞM Ekibi devralacaktır.

Etkili bir ŞM kurulması için, İller Bankası kendi projelerine özel bir ŞM Yazılımı tasarlayıp uygulamaya koyacaktır (uygulamaya konma tarihi önümüzdeki aylarda belirlenecektir). İlgili yazılım, geri bildirimleri ve şikayetleri kaydetmeleri için belediye odak personeli tarafından erişilebilir ve kullanılabilir olacaktır.

9.2. Şikayet veya Geri Bildirimlerin Sınıflandırılması

Geri bildirim ve şikayetler ciddiyet, sıklık ve daha da önemlisi hassasiyetlerine göre sınıflandırılacaktır. Şikayet kategorileri, açıklamaları ve sorumlu taraflar aşağıda sunulmuştur:

Projeye İlgili Şikayetler

<u>Kategori</u>	<u>Tanım</u>	<u>Sorumlu Taraf</u>
1. Seviye	Hemen bir yanıt verilebildiğinde ve/veya ŞM Ekibi ve Belediye/Yüklenici Halk Katılımı Görevlileri halihazırda bir çözüm üzerinde çalışıyorsa	<ul style="list-style-type: none">• ŞM Ekibi• Belediye/Yüklenici Halk Katılımı Görevlileri
2. Seviye	Proje takvimini veya Bankanın itibarını etkilemeyecek tek seferlik şikayetler	<ul style="list-style-type: none">• ŞM Ekibi• Belediye/Yüklenici Halk Katılımı Görevlileri
3. Seviye	Projeyi veya Bankanın itibarını tehlikeye atabilecek, tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli şikayetler	<ul style="list-style-type: none">• ŞM Ekibi• Etik Kurulu• Harici Uzmanlar (gerektiğinde)

İşçi Şikayetleri

<u>Kategori</u>	<u>Tanım</u>	<u>Sorumlu Taraf</u>
-----------------	--------------	----------------------

1. Seviye	Hemen bir yanıt verilebildiğinde ve/veya ŞM Ekibi ve Belediye/Yüklenici Halk Katılımı Görevlileri halihazırda bir çözüm üzerinde çalışıyorsa	<ul style="list-style-type: none">• ŞM Ekibi• Belediye/Yüklenici Halk Katılımı Görevlileri
2. Seviye	Projeyi veya Bankanın itibarını tehlikeye atabilecek, tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli şikayetler	<ul style="list-style-type: none">• ŞM Ekibi• Belediye/Yüklenici Halk Katılımı Görevlileri• Etik Kurulu• Harici Uzmanlar (gerektiğinde)

9.3. *Şikayet veya Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi*

İller Bankası dış paydaşlardan gelen şikayetleri 10 iş günü içerisinde inceleyerek değerlendirir ve şikayetin yukarıda belirtilen kabul edilebilirlik kriterlerini karşılayıp karşılamadığını ilgili personele danışarak belirler. Değerlendirme sürecinde şikayet sahibinden şikayetin nedenini haklı çıkaran ek bilgiler ve/veya belgeye dayalı kanıtlar talep edilebilir.

İller Bankası personeli şikayetleri doğrudan Etik Kurulu (EK) tarafından ele alınacak, ilgili proje personelinden alınan şikayetler ise ŞM Ekibi tarafından değerlendirilecektir. İlgili proje personelinden alınan şikayetin hassas konular içermesi durumunda, söz konusu şikayet anonimliği ve gizliliği güvence altına alınarak derhal EK'ye gönderilecektir. İşçi/personel şikayetlerinin değerlendirme süresi harici şikayet/geri bildirimlerinkiyle aynıdır.

9.4. *Şikayet veya Geri Bildirimlerin Ele Alınması ve Kapatılması*

Şikayetin değerlendirilmesinin ardından, İller Bankası şikayeti 15 iş günü içinde ele alacak ve şikayeti çözüme kavuşturmak için düzeltici önlemler alacaktır. Bu süre içerisinde, şikayetin yönetiminden sorumlu ilgili taraflar şikayetin alıcısı ile her zaman iletişim halinde olacak ve tüm iletişim ŞM sistemine kaydedilecektir. Şikayetin kapatılması konusunda karşılıklı mutabakata varılması halinde, "Şikayet Kapatma Geri Bildirimi" bölümünde belirtilen süreç uygulanacaktır.

Gerekli düzeltici tedbirin niteliği veya zamanlaması nedeniyle şikayetin 15 iş günü içerisinde çözüme kavuşturulamaması durumunda, İller Bankası ve şikayet sahibi şikayetin kapatılması için sürenin uzatılması konusunda anlaşmaya varabilir. İlgili anlaşma yazılı hale getirilecek ve başvuru sahibinin muvafakatiyle ŞM sistemine kaydedilecektir.

9.5. *Şikayet Kapatma Geri Bildirimi Verilmesi*

Gerekli tedbirler alındıktan sonra, İller Bankası ve şikayet sahibi şikayetin kapatıldığı konusunda mutabık kalır ve şikayetin kapatıldığı şikayet sahibine bildirilir.

Şikayetin kapatıldığı konusunda mutabık kalınamazsa, şikayet sahibine diğer yasal yollara başvurabileceği bildirilecektir (aşağıdaki "İtiraz Hakkı" bölümüne bakınız). Bu işlemin bildirilmesinden sonra şikayet kapatılır.

9.6. *İtiraz Hakkı*

Şikayetleri mevcut ŞM aracılığıyla çözüme kavuşturulamayan veya hassas konular içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Söz konusu kurumlar şu şekilde özetlenebilir:

- Asliye Hukuk Mahkemeleri,
- İdare Mahkemesi,
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri ve

- Kamu Denetçisi (<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/>)

İlgili yasal süreç ŞM üzerinden takip edilecektir.

10. Etik Kurulu

ŞM ekibinden veya herhangi bir personelden gelen hassas şikayetlerin tümünün soruşturulmasından Etik Kurulu (EK) sorumludur.

Etik Kurulu bir kıdemli müdür, bir müdür ve İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi bünyesindeki bir personel temsilcisi ile kurulur. Kıdemli müdür, müdür ve personel temsilcisinin görev ve sorumlulukları aşağıda verilmiştir:

Kıdemli Müdür

-

Müdür

-

Personel Temsilcisi

-

EK, kendisine bir şikayet ulaştığında, bu şikayetin gerçekten hassas olup olmadığını inceleyecektir. Değilse, şikayeti ŞM Ekibine geri gönderecektir. Hassas şikayetler için, şikayet sahibinin Türk Anayasası uyarınca gizli kalma ve mahkemeye başvurma hakkı her zaman vardır (4857 sayılı Türk İş Kanunu ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu uyarınca). Proje çalışanları, İller Bankası'nın merkez ofisinde çalışmakta olan Etik Kuruluna (EK) doğrudan e-posta gönderebileceklerdir.

İş yerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (CSİ/CT) veya proje sahalarında olası çocuk istismarı ile ilgili durumlarda, şikayet (İller Bankası'nın merkez ofisinde çalışmakta olan) ŞM odak noktası tarafından ilgili yasal otoritelere/hizmet sağlayıcılara gönderilecektir.

10.1. Etik Kurulu Üyeleri

EK üyeleri soruşturma yapma bakımından bağımsız olup, kurul en az iki kıdemli müdür ve Uluslararası İlişkiler Dairesi'nde uzman seviyesinde bir personel temsilcisinden oluşur. Kurul üyeleri, belirtilen zaman dilimlerinde soruşturma yürütmek için yeteri kadar müsait olacaklardır. Ayrıca, İller Bankası'nın politika ve prosedürleri (Davranış Kuralları, Cinsel Sömürü ve İstismardan Korunma (CSİK) politikası, Finansal Kılavuz, Tedarik Zinciri Politikası v.s.) hakkında derinlemesine bilgi sahibi olacaklar ve hassas şikayetlerin nasıl ele alınacağı konusunda özel eğitim almış olacaklardır.

Her soruşturma en az iki Etik Kurulu üyesi tarafından yürütülür. Gerekirse, her bir vakanın kendi gizlilik koşullarını göz önünde bulundurarak, vaka ile ilgili uzmanlardan kurum içi veya kurum dışı danışmanlık talep edeceklerdir. Bu uzmanlar havuzu örneğin bir işyeri cinsiyet çeşitliliği uzmanı, bir BT uzmanı ve bir hukuk uzmanı içerebilir. Bu teknik kişilere ya danışman olarak danışılacak ya da durumun gerektirdiği hallerde kalıcı üyelerle birlikte soruşturmayı yürütebileceklerdir.

Soruşturma tamamlandığında, kesin sonuçlar Yönetim Kurulu ile paylaşılır. Yaptırım sürecinde İK yönergeleri esas alınır ve karar İller Bankası Disiplin Kurulu tarafından verilir.

Bir Etik Kurulu üyesine karşı şikayette bulunulursa, soruşturma ve karar süreci boyunca bu üyenin başka bir ilgili yönetici veya uzman ile değiştirilmesi gerekecektir.

10.2. İlkeler

EK'nin soruşturmasına yön veren temel ilkeler şöyledir:

- Mağdur olduğu iddia edilen kişinin korunması
- Suçlanan kişinin masumiyet karinesinin korunması
- Gizlilik
- Tarafsızlık

- Gerekli özen

10.3. Süreç ve Süreler

Etik Kurulu, hassas bir şikayetin alınmasından itibaren 48 saat içinde toplanır. Çocuk istismarı veya cinsel sömürü ve istismar ile ilgili durumlarda, söz konusu şikayet derhal Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Savcılık gibi yasal otoritelere yönlendirilecektir. Devam eden süreç EK tarafından takip edilecek ve ŞM Yazılımında gizli bir şekilde rapor edilecektir.

Konu ceza gerektiren bir suç teşkil ediyorsa, EK'nin durumu derhal ilgili kamu otoritelerine havale etme sorumluluğu vardır. Ancak, iddiaların sağlam temellere dayanıp dayanmadığına ilişkin delil toplamak amacıyla paralel olarak bir iç soruşturma yürütülecektir.

ŞM Ekibi, soruşturmanın ilerleyişi hakkında Etik Kurulu ile birlikte işlemler yürütür ve ilgili kişiyi düzenli olarak bilgilendirir. Hassas şikayetlere ilişkin ilk soruşturma Etik Kurulu tarafından 5 gün içinde tamamlanacak ve şikayetin çözüme kavuşturulması için en geç bir ay içinde soruşturma yapılacaktır.

11. ŞM'nin Takip Edilmesi

ŞM, İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesinde görevlendirilecek Takip ve Değerlendirme (T-D) Uzmanı tarafından takip edilecektir. T-D Uzmanı ŞM Ekibini denetleyecek ve mekanizmanın etkililiğini takip etmek ve değerlendirmekten ve bu arada da sistemin "ŞM İlkeleri" başlıklı 7. Bölümde belirtilen ilkeler doğrultusunda işleyişini takip etmekten sorumlu olacaktır.

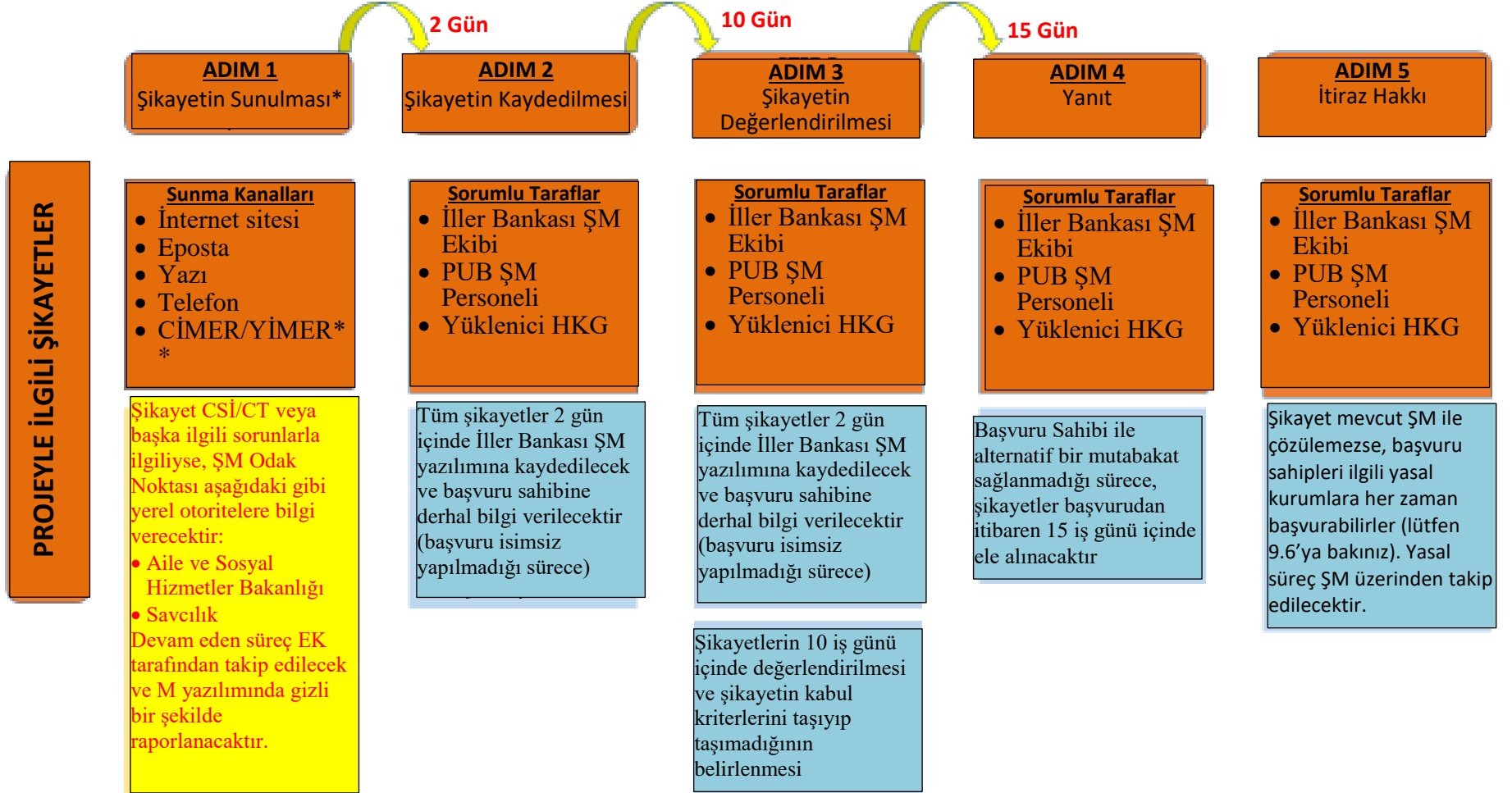
ŞM Ekibi üyeleri şikayetlerin ele alınması sırasında karşılaşılan sorunlarla ilgili olarak ayda bir T-D uzmanı ile bir araya gelecek ve rapor verecektir. Mekanizma, ilk kuruluşundan 3 ay sonra, İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi personeli, Belediye/Yüklenici halk katılımı görevlileri ve ayrıca başvuruları kapatılmış veya halen devam eden şikayet sahipleri ile istişare yoluyla revize edilecektir.

12. ŞM'nin Raporlanması

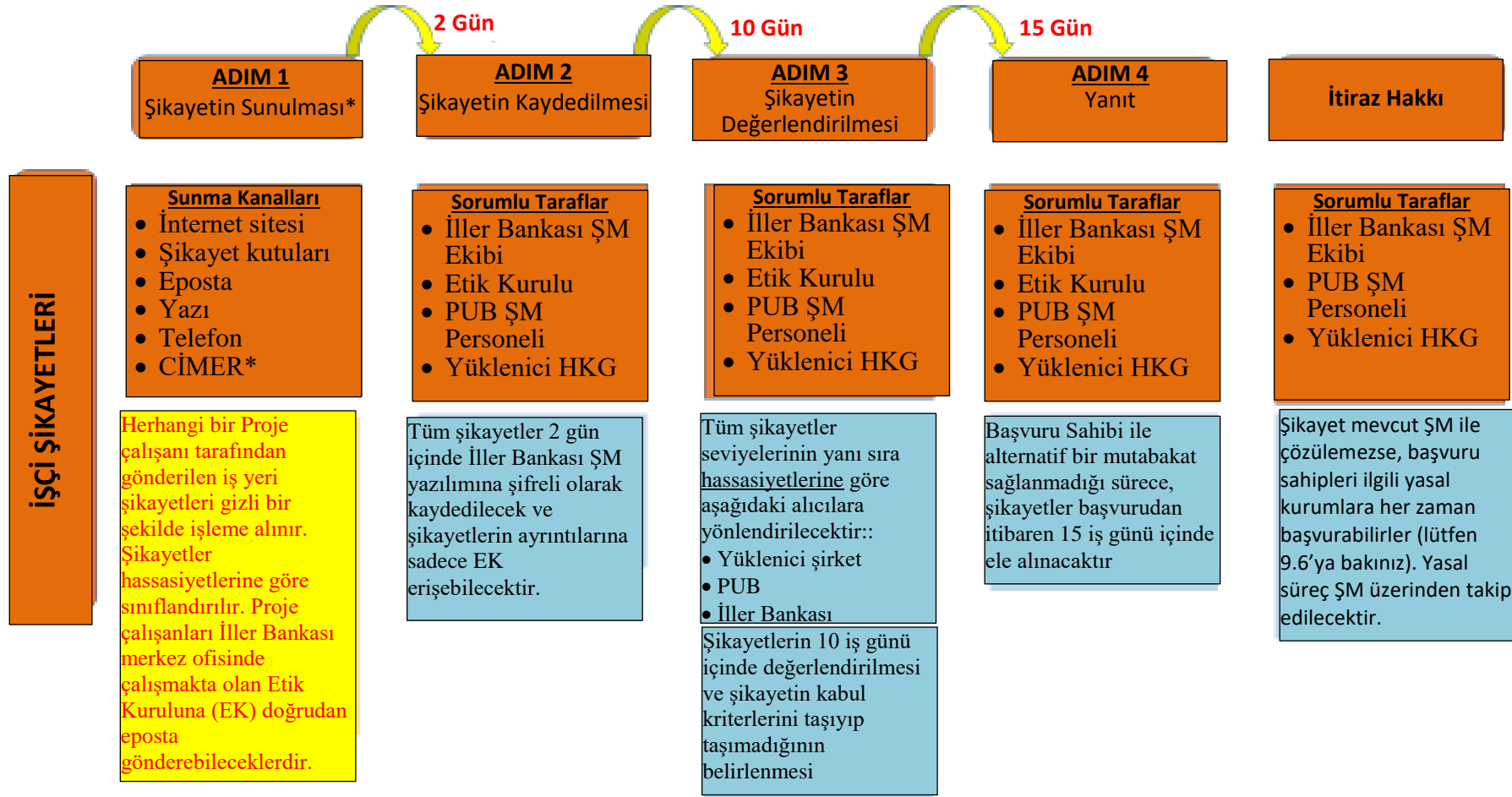
ŞM Ekibi, geri bildirim ve şikayetlerin ve bunların sonuçlarının istatistiksel ve nitel bir analizini her iki ayda bir T-D Uzmanına sunacak, T-D Uzmanı da bunu gözden geçirdikten sonra Etik Kuruluna, Uluslararası İlişkiler Daire Başkanına ve İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi Genel Müdür Yardımcısına iletacaktır. Bunlara ilaveten, ilgili şikayetler ve bunların güncel durumları Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK'ler) ile yapılan anlaşmalara uygun olarak hazırlanan takip raporlarında (örneğin Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı Takip Raporlarında) rapor edilecektir. Söz konusu raporlar şikayetler ile ilgili bilgileri sadece gerektiği kadar içerecek, ŞM'yi kullanan kişilere ait kişisel bilgiler gizli kalacak ve bu raporlarda kesinlikle paylaşılmayacaktır.

Bu raporların amacı, İller Bankası projelerinin kalitesinin artırılmasına yönelik birer öğrenme aracı olmalarıdır.

Ek 1. Şikayet Mekanizması Akış Şeması



* Bu kanallardan alınan tüm şikayetler İller Bankası ŞM Ekibi tarafından kaydedilecek, ardından PUB ŞM Personeli ve Yüklenici HKG'ye bilgi verilecektir.



* Bu kanallardan alınan tüm şikayetler İller Bankası ŞM Ekibi tarafından kaydedilecek, ardından PUB ŞM Personeli ve Yüklenici HKG'ye bilgi verilecektir.

EK 2 – Şikayet Kayıt Tablosu

No	Şikayet Kayıt Numarası	Şikayetin Nasıl Alındığı (Şikayet Formu, Halkla Toplantı, Telefon)	Şikayet Seviyesi (Belediye/i dare Seviyesi, İller Bankası Bölge Ofisi, İller Bankası Merkez Ofisi Seviyesi)	Şikayetin Alındığı Tarih	Şikayetin Alındığı Yer	Şikayeti Alan Kişinin Adı	Arazi Parsel No. (Şikayet araziyle ilgiliyse)	Şikayet Sahibi Bilgileri					Şikayete İlgili Proje Bileşeni	Şikayet Kategorisi (kamulaştırma/ arazi edinimi ile ilgili, çevre sorunları, yapılara verilen hasarlar v.s.)	Şikayet Özeti	Şikayetin Durumu (açık, kapalı veya beklemede)	Alınan Önlem				Şikayet Kapanışına İlişkin Destekleyici Belgeler (tazminata ilişkin banka makbuzu, şikayet kapanış protokolü)
								Adı – Soyadı	Kimlik Numarası	Telefon/ e-posta	Köy-İlçe	Cinsiyet					Sorumlu Kişi/Bölüm	Planlanan Önlem	Şikayetin Ele Alınması İçin Son Tarih	Alınan Önlemin Tarihi	

PROJE ADI				
ŞİKAYET KAYIT FORMU				
Formu Dolduran Kişi:	Tarih:			
Mülakat Gündemi:	Referans No.:			
1. ŞİKAYET SAHİBİ HAKKINDAKİ BİLGİLER				
Adı – Soyadı:	Şikayetin Nasıl Alındığı			
TC Kimlik Numarası:	Telefon <input type="checkbox"/>			
Telefon:	Yüz yüze <input type="checkbox"/>			
Adres:	İnternet sitesi/ E-posta <input type="checkbox"/>			
E-posta:	Diğer (Açıklayın) <input type="checkbox"/>			
Paydaş Tipi				
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	Projeden Etkilen Kişi <input type="checkbox"/>	Özel Girişim <input type="checkbox"/>	Meslek Odası <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>
Çıkar Grupları <input type="checkbox"/>	Sanayi Dernekleri <input type="checkbox"/>	İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
2. ŞİKAYET HAKKINDAKİ AYRINTILI BİLGİLER				
Şikayetin Tanımı:				
Şikayet sahibinin talep ettiği çözüm yöntemi				

Kaydeden Kişinin Adı-
Soyadı/İmzası

Şikayet Sahibinin Adı-Soyadı/İmzası

		PROJE ADI
		ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU
Referans No.:		
1. DÜZELTİCİ ÖNLEM BELİRLEME		
1		
2		
3		
4		
5		
Sorumlu Bölümler		
2. ŞİKAYET KAPANIŞI		
<i>Bu kısım, "Şikayet Kayıt Formunda" belirtilen şikayetin çözümlenmesi durumunda şikayet sahibi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>		

Tarih:

Şikayeti Kapanan Kişinin
Adı-Soyadı / İmzası

Şikayet Sahibinin
Adı-Soyadı / İmzası

...../...../.....