



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



BELGEP

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

NIHAİ
KAYSERİ SU VE KANALİZASYON İDARESİ (KASKİ) İÇİN
PAYDAŞ KATILIM PLANI

Tarih: 04.03.2023



T.C. ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI



İLBANK
TÜRKİYE'NİN YAPICI GÜCÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

İçerik

İçerik	i
Tablolar Listesi	iii
Şekiller Listesi	iv
Ekler	v
Kısaltmalar	vi
1 Giriş.....	1
1.1 PKP Yapısı	1
1.2 Proje ile İlişkili Gerekli Bilgiler	1
2 Paydaş Katılım Planı'nın Amacı	3
3 Mevzuat İçeriği	5
3.1 Ulusal Kanunlar	5
3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası	5
3.1.2 Bilgi Hakkı Edinme Kanunu	5
3.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun.....	5
3.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği	5
3.1.5 COVID-19 ile İlgili Yönetmelikler.....	5
3.2 Uluslararası Standartlar	6
3.2.1 Dünya Bankası'nın Yönerge ve Prensipleri.....	6
4 Önceki Paydaş Katılım Aktivitelerine Kısa Bir Bakış	7
5 Paydaş Tanımlanması (Eşleştirilmesi) ve Analizi	8
5.1 Doğrudan Etkilenen Paydaşlar	9
5.1.1 Doğrudan Etkilenen Topluluklar.....	9
5.1.2 Hassas Gruptaki Kişiler	10
5.1.3 Kamu Kuruluşları.....	11
5.2 Dolaylı Paydaşlar	12
5.2.1 Dolaylı Yoldan Etkilenen Topluluklar	12
5.2.2 Kamu Kuruluşları.....	12
5.3 İlgili Diğer Taraflar	14
5.3.1 Medya/Basın	14
5.3.2 Özel Sektör ve Sivil Toplum Kuruluşları.....	15
5.3.3 Akademik Kuruluşlar	16

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

5.4	Projedeki Paydaş İlgisi ve Etkisinin Özeti	16
6	Paydaş Katılım Programı.....	19
6.1	Kullanılacak Katılım Yöntemlerinin Detayları	22
6.1.1	Halk/Topluluk Toplantıları.....	22
6.1.2	Medya İletişimi	22
6.1.3	İletişim Gereçleri.....	22
6.1.4	Medya ve Yerel Temsilciler için Proje Turları	22
6.1.5	Danışma Büroları	23
6.1.6	Hassas Grupların Görüşlerini Dahil Etmek için Önerilen Strateji.....	23
6.1.7	Bilgilerin Yayınlanması	23
6.1.8	COVID-19 Durumu	23
7	Paydaş Katılımı için Görev, Sorumluluk ve Kaynaklar	25
7.1	Uygulama Düzenlemeleri	25
7.2	Görev ve Sorumluluklar	25
7.3	Bütçe.....	26
8	Şikâyet Mekanizması	27
8.1	Paydaşlar için Şikâyet Mekanizması.....	28
8.1.1	Paydaşlar için Şikâyet Mekanizmasının İşlevsel Akışı	28
8.2	Dünya Bankası Şikâyet Çözüm Sistemi.....	30
9	İzleme ve Değerlendirme.....	31
9.1	İnşaat Sırasındaki İzleme Raporları.....	31
9.1.1	Paydaş Katılımı için Göstergeler	31
9.1.2	Şikâyet Mekanizması için Göstergeler.....	31
9.2	Üç Aylık Çevresel ve Sosyal Performans İzleme Raporları.....	31
9.3	Paydaş Gruplarına Geri Bildirim	31
	Referanslar.....	32

Tablolar Listesi

Tablo 1 Proje çevresindeki Yerleşim Yerleri	10
Tablo 2 Projedeki İlgili Seviyelerine ve Etkilerine Bağlı Olarak Doğrudan Paydaş Gruplarının Analizi	11
Tablo 3 Projedeki İlgili Seviyelerine ve Etkilerine Bağlı Olarak Doğrudan Paydaş Gruplarının Analizi	13
Tablo 4 Projedeki İlgili Seviyelerine ve Etkilerine Bağlı Olarak Diğer İlgili Tarafların Analizi ...	16
Tablo 5 Proje Üzerinde Paydaşların İlgili Düzeylerine ve Etkilerine Göre Önceliklendirilmesi.	16
Tablo 6 Her Seviye Sınıflandırma için Katılım Aktiviteleri.....	18
Tablo 7 Paydaş Katılım Programı	19
Tablo 8 PKP Uygulamasında Anahtar Aktörlerin/Paydaşların Sorumlulukları	25
Tablo 9 KASKI İletişim Bilgileri	27
Tablo 10 Şikâyet Mekanizması Akış Şeması	29

BELEDİYE HİZMETLERİ
GELİŞTİRME PROJESİ

Şekiller Listesi

Şekil 1 Kategorilerine göre Paydaşlar	8
Şekil 2 Paydaş ve Katılım Diyagramının Tanımlanması.....	9
Şekil 3 Proje Alanı	10

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Ekler

- Ek 1:** Şikâyet Formu
- Ek 2:** Anahtar Paydaşlar ve İletişim Bilgileri
- Ek 3:** İstişare Formu
- Ek 4:** Paydaş İstişare Toplantısı Fotoğrafları, Tutanakları ve Katılımcı Listeleri

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Kısaltmalar

AAT	Atıksu Arıtma Tesisi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
CİMER	T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DB	Dünya Bankası
DSİ	Devlet Su İşleri
EU	Avrupa Birliği
ILBANK	İller Bankası
KASKİ	Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
ŞÇS	Şikâyet Çözüm Servisi
ŞM	Şikâyet Mekanizması
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TEMA	Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı

1 Giriş

Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi'nin (KASKİ) Paydaş Katılım Planı (PKP), KASKİ'nin sorumluluğundaki Kayseri ili için hazırlanan ve paydaşlarla etkili iletişim ve etkileşim için yöntemleri belirten bir eylem planıdır.

KASKİ için bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Kayseri ilinde Belediye Hizmetleri Geliştirme Projesi (BELGEP) kapsamında Dünya Bankası tarafından finanse edilecek Kayseri Atıksu Arıtma Tesisi'nin kapasite artırımı (2. Kademe kapasitesinin 110.000 m³/gün'den 183.000 m³/gün'e çıkarılması ve güneş çamur kurutma tesisinin kurulması) için hazırlanmıştır.

Bu PKP'nin ana amacı KASKİ ve yerel topluluklar (Misafir topluluklar ve mülteciler dahil olmak üzere), diğer paydaşlar ve ilgili gruplar arasında alt projelerin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı yönetimi için mutlak olan yapıcı diyalogu kurmak ve sürdürmektir. KASKİ, ileriki bölümlerde de belirtileceği üzere Proje'nin uluslararası iyi uygulamalarla tutarlı bir şekilde yürütülmesi için gerekli katılım aktivitelerinin yükümlülüğünü tahahhüt etmektedir.

Paydaş Katılım Planı, projenin paydaş katılımı için bir yol haritası sağlamaktadır ve projenin amacının ve yürütülmesinin başarılması için şeffaf, kapsayıcı, uyumlu ve yardımcı bir şekilde yürütülmesine katkı sunmaktadır. Paydaş Katılım Planı, ayrıca projenin potansiyel ve gerçekçi etkilerini ve paydaşlarının proje hakkındaki kaygılarını belirleyerek ve bu etki ve kaygılar ile ilişkili etkin çözümler ortaya koyarak Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesine katkı sunmaktadır.

1.1 PKP Yapısı

Paydaş Katılım Planı'nın kapsamı aşağıdakileri içermektedir:

- Proje tanımı
- Paydaş Katılımı Programı'nın amacı
- Halkın katılımı ve bilgilerin paylaşımı gereklilikleri
- Paydaşların ve diğer etkilenen tarafların belirlenmesi
- Önceki paydaş katılım aktivitelerinin gözden geçirilmesi
- Paydaş katılım programı ve katılım yöntemleri
- Şikâyet mekanizması
- Görev ve sorumluluklar
- Raporlama ve izleme

1.2 Proje ile İlişkili Gerekli Bilgiler

Kayseri'deki Atıksu Arıtma Tesisi Projesi kapsamında, mevcut Atıksu Arıtma Tesisi (2. kademe) kapasitesinin 110.000 m³/gün'den 183.000 m³/gün'e çıkarılması ve güneş çamur kurutma tesisinin kurulması planlanmaktadır.

Mevcut tesis genişletilecektir. Mevcut tesisin çevresinde yerleşim yoktur (yakın bölgelerde). Kayseri Atıksu Arıtma Tesisi Projesi kapsamında, genişletilecek atık su arıtma tesisinin alanı KASKİ'nin mülkiyetindedir. Bu nedenle, proje için herhangi bir arazi kamulaştırmasına gerek yoktur. Ayrıca, proje sahasında gayri resmi kullanıcılar bulunmamaktadır.

**BELEDİYE HİZMETLERİ
GELİŞTİRME PROJESİ**

2 Paydaş Katılım Planı'nın Amacı

Bu Paydaş Katılım Planı, projeden etkilenen insanlara ve diğer paydaşlara uygun, zamanında ve ulaşılabilir bilgi sağlanması, böylece proje ve etkileri konusundaki görüş ve kaygıların iletilme imkanına sahip olacakları şekilde kurgulanmıştır.

KASKİ'nin Paydaş Katılım Planı'nın amaçları aşağıdaki gibidir:

- KASKİ'ye tüm paydaşları belirlenmesinde ve projeden nasıl etkileneceklerini belirlemede yardımcı olacak paydaş katılımı için sistematik bir yaklaşım kurmak ve projenin, paydaşlarla özellikle projeden etkilenenlerle sürekli yapıcı bir ilişki kurma sağlama yoluyla katılımcı ve topluluk dostu şekilde uygulanacağını temin etmek.
- Proje için paydaş ilgisinin ve desteğinin seviyesini belirlemek ve KASKİ uzmanlarıyla paydaşların ilişkisine kurulum ve işletme aşamasında yol göstermek, paydaşların görüşlerinin proje tasarım ve çevresel ve sosyal performans sürecinde dikkate alınmasını sağlamak.
- Proje süresi döngüsünde potansiyel etki yaratabilecek konular hakkında projeden etkilenen taraflarla etkin ve kapsayıcı katılıma teşvik etmek ve sağlamak.
- Çevresel ve sosyal risk ve etkiler hakkındaki ilgili proje bilgilerinin zamanında, anlaşılabilir, ulaşılabilir ve uygun şekilde ve formatta paydaşlarla paylaşılmasını temin etmek.
- Projeden etkilenen tarafların, konuların ve şikâyetlerin gündeme getirilmesi için ulaşılabilir ve kapsayıcı yolları sağlamak ve KASKİ'nin bu şikâyetlere cevap verebilmesini ve yönetmesini sağlamak.

Paydaş katılımı, yerel halktan, kadın topluluklarından, mültecilerden, hassas gruplardan, birçok belediye kuruluşundan, yerel ve uluslararası sivil toplum kuruluşlara kadar büyük paydaş çevresi içeren projelerin başarıyla tamamlanmasında kritik bir rol oynamaktadır. Paydaş Katılım Planı, paydaş katılımını ve farklı paydaş gruplarının katılım yöntemleri ve zamanlamasının detaylarını içeren çerçeveyi sağlamaktadır. Paydaş Katılım Planı sadece farklı paydaş gruplarını değil, ayrıca onların ihtiyaç ve durumlarını da belirleyerek alt projelerden nasıl etkilendiğini tanımlar. Paydaş Katılım Planı dezavantajlı ve hassas gruptakilerin tanımlanması için özel itina gösterir ve paydaş katılım aktivitelerine dahil olmalarını nasıl sağlayacağını garanti eder. PKP, paydaşların ana karakterini, ilgilerini ve değişik paydaş grupları için farklı seviyelerdeki katılım ve istişareleri belirlerken bir yandan da tüm paydaşların etkileşimini ve bu paydaş etkileşimi ile ilgili fırsat ve riskleri keşfeder.

PKP, KASKİ'nin proje paydaş gruplarıyla ilişkilerini kapsayıcı, ayrıştırıcı olmayan bir çerçeve tanımlayarak şeffaf, hassas ve kapsamlı katılımı garanti etmektedir. PKP'nin uygulanması:

- Proje bölgelerindeki ev sahibi topluluklar ve mülteci nüfusunun, projenin, proje alanındaki herkese faydalı olacağını anlamasını sağlayarak, projeden etkilenenler arasında proje hakkında olumlu bir anlayış oluşturacaktır.
- Projeye veya paydaşlarına risk teşkil edecek konuların erkenden tanımlanmasını garanti edecektir.
- Önlemlerin uygun olduğunu (yeterli, uygulanabilir, zamanlı, etkili ve verimli) temin edecektir, ve

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

- Bütün taraflara faydası olabilecek ve topluluklar ve Proje arasında uzun soluklu iletişimi sağlayacak bir sistem kuracaktır. Bunun için, projenin katılım stratejisinin tüm paydaş gruplarına (Ör: Ev sahibi topluluk ve mülteciler) ulaşmak, projenin faydalarını hakkında bilgi vermek ve dolayısıyla projenin yanlış anlaşılabilir herhangi bir sosyal riskinin azaltmak şeklinde kurulanması gerektirmektedir.

PKP'nin paydaşlarla yüz yüze iletişim stratejisi, paydaşların kaygılarını ve şikâyetlerini ileteceklerini ve bu sorunların zamanında ve yeterli bir biçimde nasıl cevaplanacağını ve çözüleceğini tanımlayan mekanizmalar sağlamaktadır.

PKP, düzenli izleme ve değerlendirme için kaynakları ve görev dağılımını düzenler ve şikâyet mekanizmasının işleminde rehberlik sunar. İzleme ve değerlendirme aktiviteleri esnasında, PKP'nin şeffaflığı ve etkinliği belirli göstergeler vasıtasıyla ölçülecektir.

3 Mevzuat İçeriği

3.1 Ulusal Kanunlar

3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, vatandaşların düşünce ve düşünce özgürlüğünü güvence altına almak için temel bir belgedir (Madde 25). Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz. Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet resmî makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar (Madde 26). Ayrıca, Türkiye’de ikamet eden vatandaş ve vatandaşlar, karşılıklılık ilkesine uymak şartıyla, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisi’ne, kendileri ile ilgili talep ve şikâyetler hakkında yazılı olarak başvuru yapma hakkına sahiptir (Madde 74).

3.1.2 Bilgi Hakkı Edinme Kanunu

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (24.10.2003 tarihli ve 25269 sayılı Resmi Gazete) bilgi alma sürecine ilişkin süreci tanımlar. Bu hakkı, demokratik ve şeffaf yönetimin önkoşulları olan eşitlik, tarafsızlık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda düzenler.

3.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, Dilekçe Hakkının Kullanımına İlişkin Kanununun (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Resmi Gazete) 3 üncü maddesi uyarınca, istek ve şikâyetleri ile ilgili olarak, isteklerini ve şikâyetlerini yazılı olarak dilekçe ile vermeye yetkilidir. Karşılık ve dilekçelerinde Türkçe’nin kullanılması durumunda, Türkiye’de ikamet eden yabancılar bu haktan yararlanma hakkına sahiptir.

3.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Çevre Kanunu'nun 10. Maddesi (1983) kapsamında hazırlanan Çevresel Etki Yönetmeliği (29.07.2022 tarih ve 31907 sayılı Resmî Gazete) kapsamındaki projeleri için halka açık bir bilgilendirme toplantısı yapılması gerekmektedir. Bu Yönetmeliğe göre, halkı bilgilendirme toplantısının temel amacı, halkı proje hakkında bilgilendirmek ve danışmaktır. Düzenleme, toplantının ilgili kişiler için erişilebilir şekilde proje sahasında yapılmasını gerektirir; toplantının tarihi ve yeri daha önce Vali tarafından onaylanmalı ve toplantıdan en az 10 gün önce yerel ve ulusal bir gazetede ilan edilmelidir. Benzer duyurular valilik personeli tarafından komşu mahalle ve ilçelere de gönderilecektir. Toplantıda ifade edilen görüş ve öneriler, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı temsilcileri tarafından kaydedilmelidir. Bu yazılı görüş ve öneriler proje boyunca gözden geçirilmelidir.

3.1.5 COVID-19 ile İlgili Yönetmelikler

Sağlık Bakanlığı'nın ulusal bir pandemi hazırlık planı ve Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) ve diğer uluslararası standartlarla uyumlu Covid-19 Hastalık Rehberi, Covid-19 Salgın Yönetimi ve Çalışma Rehberi vb. gibi çeşitli kılavuzları ve önlemleri bulunmaktadır. Rehberin ilk versiyonu

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

24 Ocak 2020 tarihinde yayınlanmıştır. Bilimsel gelişmeler ve DSÖ rehberliği/tavsiyeleri doğrultusunda sürekli güncellenmekte ve Sağlık Bakanlığı internet sitesinde Covid-19 ile ilgili posterler, broşürler, sık sorulan sorular ve algoritmalar ile birlikte yayınlanmaktadır. Bilim Kurulu tarafından da Covid-19 Salgını Yönetimi ve Çalışma Rehberi hazırlanmış olup, alışveriş merkezleri, şantiyeler vb. işyerlerinde alınması gereken önlemleri sağlamaktadır. Ayrıca Dünya Bankası ÇSÇ/İnşaat Çalışmalarında Covid-19 Hususları Hakkında Geçici Notu dökümanının proje uygulaması sırasında dikkate alınacaktır.

3.2 Uluslararası Standartlar

3.2.1 Dünya Bankası'nın Yönerge ve Prensipleri

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) 'nin Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS 10, "Paydaş Katılımı ve Bilginin Paylaşımı", Borçlanan ile proje paydaşları arasında açık ve şeffaf katılımın, uluslararası iyi uygulamaların temel unsurlarından biri olduğunu kabul eder. (Dünya Bankası, 2017: 97). Özellikle, ÇSS10 tarafından belirlenen gereksinimler şunlardır:

- *"Borçlanan taraf, proje geliştirme sürecinde mümkün olan en erken zamanda ve proje tasarımında paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunmalarını sağlayacak bir zaman diliminde bu tür bir görüşme başlatarak, paydaşlarla proje süresince ilgilenecektir. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin özelliği ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır.*
- *Borçlanan tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Borçlanan, paydaşlarına zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sunacak ve onlara manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık yapma ve korkutmadan bağımsız, kültürel olarak uygun bir şekilde danışacaktır.*
- *Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de (ÇSS10) daha detaylı olarak belirtildiği şekilde şunları içerecektir: (i) paydaşların tanımlanması ve analizi; (ii) paydaşlarla ilişkilerin nasıl gerçekleşeceğini planlamak; (iii) bilginin paylaşılması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikâyetleri ele almak ve cevap vermek ve (vi) paydaşlara raporlama.*
- *Borçlanan, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların bir tanımını, geri bildirim bir özetini ve geri bildirim nasıl değerlendirildiğinin kısa bir açıklamasını içeren bir paydaş katılımı belgesi tutacak veya neden gerçekleşmediğini açıklayacaktır." (Dünya Bankası, 2017: 98)*

Projenin niteliği ve ölçeğine ve potansiyel risk ve etkilerine orantılı bir Paydaş Katılım Planı (PKP) borçlanan tarafından geliştirilmelidir. Mümkün olduğu kadar erken ve proje değerlendirmesinden önce açıklanmalıdır. Yüklenici, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılım önerileri de dahil olmak üzere, PKP hakkındaki paydaşların görüşlerini sorması gerekir. PKP'de önemli değişiklikler yapılması durumunda Borçlanan, güncellenmiş PKP'yi paylaşmalıdır (Dünya Bankası, 2017: 99). ÇSS10'a göre, borçlanan projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili projeden etkilenen tarafların endişelerinin ve şikâyetlerinin zamanında çözülmesini ve kolaylaştırılmasını sağlamak için bir şikâyet mekanizmasını da önermelidir ve uygulamalıdır (Dünya Bankası, 2017: 100).

Bu projenin uygulanmasında KASKİ, paydaş katılım aktivitelerini ulusal mevzuat çerçeveleri ve Dünya Bankası'nın ÇSS10 ile uyumlu olarak gerçekleştirecektir.

4 Önceki Paydaş Katılım Aktivitelerine Kısa Bir Bakış

KASKİ tarafından geliştirilen projeler, ulusal ÇED yönetmeliği kapsamında değildir ve bir halkın katılımı veya bilgilendirilmesi zorunluluğu bulunmamaktadır.

Bu PKP kapsamında gerçekleştirilen paydaş danışma toplantılarına ilişkin bilgiler Ek 4'te verilmektedir.

KASKİ çeşitli paydaşların katılımını ve bilgilendirmesini kendi web sayfası üzerinden gerçekleştirmektedir ancak projeyle ilgili eylem, konu, şikâyetler ile ilişkili katılım, kayıt, izleme ve raporlama için henüz herhangi bir yapısal sistem mevcut değildir.

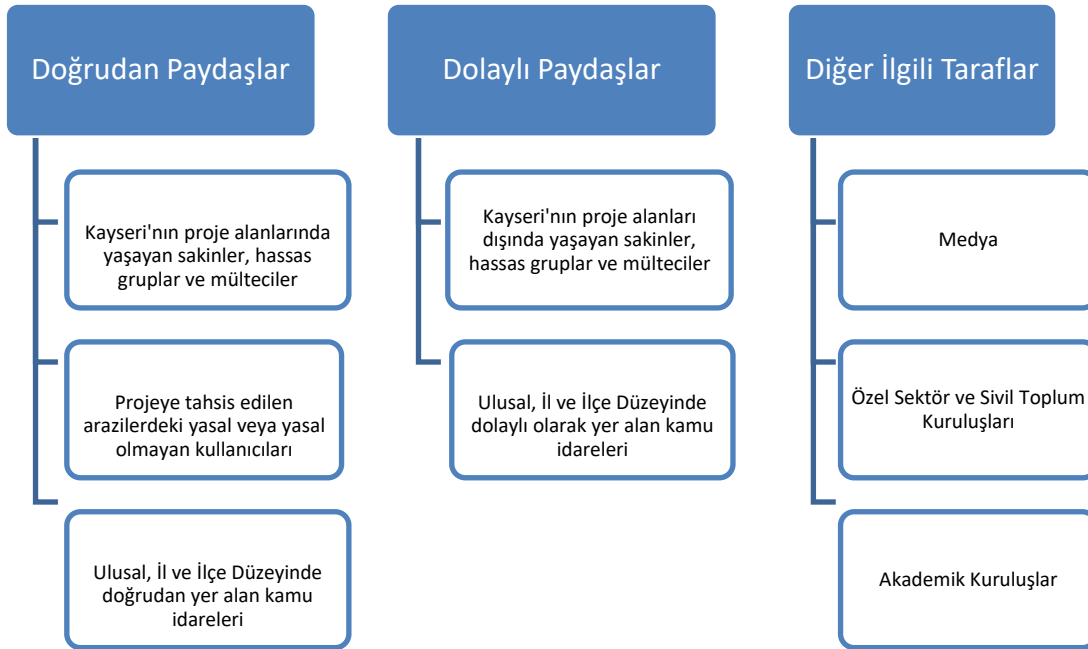
5 Paydaş Tanımlanması (Eşleştirme) ve Analizi

Paydaş belirleme/eşleştirme, Paydaş Katılım Planının ilk adımıdır. Paydaş eşleştirmenin amacı, her paydaş grubunu ve onların ilgilerinin niteliğini ve proje üzerindeki etkilerini tanımlamaktır.

Paydaş eşleştirmesi, proje döngüsünde mümkün olduğunca erken yapılır ve sadece paydaşları listelemez; aynı zamanda projeden nasıl etkileneceklerini (doğrudan veya dolaylı etki), proje üzerindeki ilgi düzeylerini ve potansiyel etkilerini değerlendirir¹. Paydaş eşleştirme sürecinde paydaşlar arasındaki dinamikler, projeye dahil olma riskleri ve fırsatları dikkate alınmaktadır. Paydaş eşleştirmenin temeli, proje ile olan ilgi ve etkileşim düzeyidir. Buna göre, paydaşlar aşağıdaki kategorilerde toplanacaktır;

- Doğrudan Etkilenen Paydaşlar,
- Dolaylı Etkilenen Paydaşlar,
- Diğer İlgili Taraflar,

Bu kategorilerde değerlendirilecek paydaşlar, Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1 Kategorilerine göre Paydaşlar

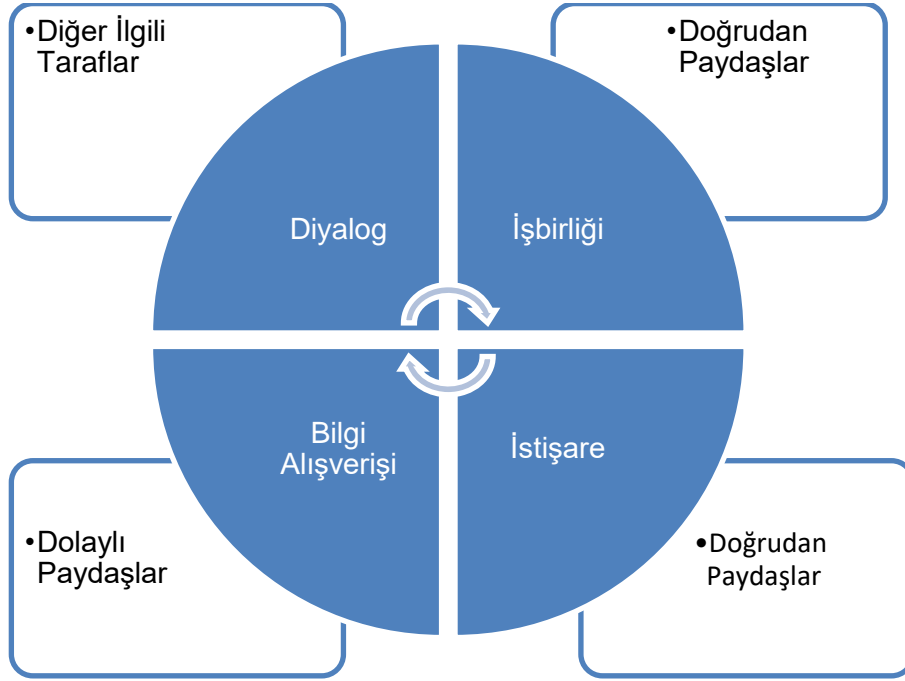
Paydaşlar, bireylerden, gruplardan, yerel topluluklardan ve doğrudan ya da dolaylı olarak projeden olumlu ya da olumsuz olarak etkilenebilecek diğer gruplardan oluşur. Etkilerin yoğunluğu (doğrudan veya dolaylı), katılım açısından farklı yollarda etkileşimi gerektirir.

¹PKP, alt projelerin değişen koşullarına göre güncellenecek olan yaşayan bir belgedir. Bir projenin tasarım aşamasında tanımlanan paydaşlar uygulama sırasında değişebilir ve bu nedenle buna göre güncellenmeleri gerekecektir.

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Paydaşların eşleştirme sürecinde, proje etkilerinin niteliği tanımlanmakta ve paydaşlarla kurulacak ilişkilerin yöntem ve sıklıkları irdelenmektedir.

Şekil 2, etkili bir katılım için paydaş kategorileri için temel bir katılım diyagramını göstermektedir.



Şekil 2 Paydaş ve Katılım Diyagramının Tanımlanması

5.1 Doğrudan Etkilenen Paydaşlar

Proje esnasında işbirliği ve istişare yapılacak doğrudan etkilenen anahtar paydaş olarak tanımlanan bireyler, gruplar ve topluluklar şöyledir:

- (i) Kayseri'nin proje alanlarında yaşayan sakinler, hassas gruplar ve mülteciler
- (ii) Ulusal, İl ve İlçe Düzeyinde doğrudan etkilenen kamu idareleri

5.1.1 Doğrudan Etkilenen Topluluklar

Bu PKP'nin doğrudan etkilenen toplulukları şöyledir:

- Kayseri'nin proje alanlarındaki sakinler,
- Kayseri'nin proje alanlarındaki hassas gruplar,
- Kayseri'nin proje alanlarındaki mülteciler.

KASKI Projesinin uygulandığı bölgede yaşayan sakinler (ev sahibi topluluk ve mülteciler), inşaat aşamasında etkileneceklerinden veya mevcut AAT'nin 110.000 m³ /gün 'den 183.000 m³/gün'e kapasitesinin artırılması (2. Aşama) ve güneş enerjili çamur kurutma tesisi kurulması yoluyla sağlanan hizmetlerden yararlanacaklarından dolayı doğrudan etkilenen paydaşlar arasındadır

Aşağıdaki şekilde doğrudan paydaşların konumlandığı proje alanı gösterilmektedir:

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ



Şekil 3 Proje Alanı

Diğer doğrudan paydaşlar, proje sebebi ile hizmetlere erişimi geçici veya kalıcı olarak etkilenecek kişilerdir. Bazı etkiler olumsuz olabilir (örneğin, hizmetlerin geçici olarak kesilmesi) ve diğer etkiler olumlu olabilir (örneğin, uzun vadede iyileştirilmiş hizmet sunumu). Buna ek olarak, gürültü, toz, iş akışı, trafik veya inşaat sırasında sağlık ve güvenlik risklerine neden olabilecek diğer faaliyetlere maruz kalacak herhangi bir topluluk veya hane doğrudan projeden etkilenecektir.

Proje alanına en yakın yerleşim yeri 1,5 km güneydoğuda bulunan Boğazköy Mahallesi'dir.

Tablo 1 Proje çevresindeki Yerleşim Yerleri

İl	İlçe	Mahalle/Köy	Özel Mülkiyet/ Kullanım Durumu
Kayseri	Kocasinan	Boğazköprü	Mevcut Değil

5.1.2 Hassas Gruptaki Kişiler

Proje sahasında ve topluluklarında, bazıları hassas gruplar olarak tanımlan doğrudan paydaşlar olacaktır. Dezavantajlı veya korunmasız bireyler veya gruplar, endişelerini dile getirecek veya bir projenin etkilerini anlama konusunda imkanı olmayan ve bir projenin bilgisine katılma ve / veya anlama veya danışma sürecine katılma konusunda özel kısıtlamaları olabilecek olanlardır. Bu sınırlamalar, dil farklılıkları, etkinliklere ulaşımın olmaması, mekanların erişilebilirliği, danışma sürecinin anlaşılması ve bilgiye erişimdeki zorluklarla ilgili olabilir.

Projedeki hassas ve dezavantajlı kişiler ve gruplar, mülteciler, kadınlar, çocuklar, engelliler ve yaşlılardan oluşabilir. Hassas gruplar önemli paydaşlardır ve dil, erişim, mekan ve zaman bakımından katılım tarzlarını projenin paydaş katılımı faaliyetlerine tam olarak katılmalarını sağlayacak şekilde bulmak önceliklidir. Benzer şekilde, bu grupların hangi medya ve dil ile normalde bilgiye nasıl eriştiklerini, ve onlarla zaten çalışan organizasyonları ve onlara ulaşmak için kimlerin kullanılabileceğini irdelemek de önemlidir.

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Buna ek olarak, hassas/dezavantajlı grupların, projede paydaş katılımı faaliyetlerine diğer paydaş gruplarıyla eşit oranda katılımları beklenmektedir. Bununla son zamanlarda proje alanındaki belediye hizmetleri üzerindeki baskıların artmasından kaynaklanan sosyal gerilimlerin azaltılmasına katkıda bulunmak amaçlanmaktadır. Katılımları, girdileri ve ihtiyaçları proje tasarımı ve uygulanmasını bilgilendirecektir.

5.1.3 Kamu Kuruluşları

Doğrudan dahil olan kamu idareleri, KASKI'nın projelerinin tasarım, uygulama ve işletim aşamalarını etkilemektedir. KASKI'nın projeleri bağlamında, idareler ve kurumlar projenin gerçekleştirilmesi için onayları gerektiğinden projede önemli bir rol oynamaktadır. Proje boyunca etkili olan bu paydaşlar ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde işler ve bazıları doğrudan etki kategorisinde oldukları için daha yoğun katılımları gerekmektedir.

5.1.3.1 Ulusal Düzey

Ulusal düzeyde doğrudan dahil olan kamu idareleri aşağıdaki gibidir;

- Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü,
- Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü
- Çevresel Etki Değerlendirme, İzin ve Denetleme Genel Müdürlüğü
- DSİ Genel Müdürlüğü
- İLBANK Genel Müdürlüğü
- Göç İdaresi Genel Müdürlüğü

5.1.3.2 İl Düzeyi

İl düzeyinde doğrudan dahil olan kamu idareleri aşağıdaki gibidir;

- Kayseri Büyükşehir Belediyesi
- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
- DSİ Bölge Müdürlüğü
- İLBANK Kayseri Bölge Müdürlüğü

5.1.3.3 İlçe Düzeyi

İlçe düzeyinde doğrudan dahil olan kamu idareleri Kocasinan ilçesi için aşağıdaki gibidir;

- Belediye
- Tapu Kadastro Müdürlüğü
- Doğrudan Etkilenen Mahallelerin/Köylerin Muhtarlıkları

Muhtarlarla işbirliği yapmak, proje irtibat kişisi olmaları sebebi ile, KASKI'nın ilgili alanındaki doğrudan etkilenen paydaşlara ulaşmak için oldukça önemlidir.

Doğrudan Paydaş Gruplarının Projedeki İlgisi Düzeyine ve Etkilerine Göre Analizi Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2 Projedeki İlgisi Seviyelerine ve Etkilerine Bağlı Olarak Doğrudan Paydaş Gruplarının Analizi

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Doğrudan Paydaşlar	İlgi Seviyesi	Etki Seviyesi
Doğrudan Etkilenen Topluluklar		
Kayseri'da proje alanında yaşayan sakinler	Yüksek	Orta
Kayseri'da proje alanında yaşayan hassas gruplar	Yüksek	Düşük
Kayseri'da proje alanında yaşayan mülteciler	Yüksek	Düşük
Ulusal Düzeyde Kamu İdareleri		
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	Orta	Yüksek
Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü,	Yüksek	Orta
Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	Orta	Orta
Çevresel Etki Değerlendirme, İzin ve Denetleme Genel Müdürlüğü	Orta	Orta
DSİ Genel Müdürlüğü	Yüksek	Yüksek
İLBANK Genel Müdürlüğü	Yüksek	Düşük
Göç İdaresi Genel Müdürlüğü	Orta	Orta
İl Düzeyindeki Kamu İdareleri		
Kayseri Büyükşehir Belediyesi	Yüksek	Yüksek
Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü	Orta	Yüksek
Kayseri DSİ Bölge Müdürlüğü	Orta	Yüksek
İlçe Düzeyinde Kamu İdareleri		
Proje ile İlişkili İlçe Belediyeleri	Yüksek	Yüksek
Doğrudan Etkilenen Mahallelerin/Köylerin Muhtarlıkları	Orta	Orta
Tapu Kadastro Müdürlüğü	Yüksek	Orta

5.2 Dolaylı Paydaşlar

Dolaylı paydaşlar, proje faaliyetlerinden dolayı olarak etkilenebilecek kişiler veya gruplardır. Bunlar şu bileşenleri içerebilir;

- Kayseri'da proje alanlarının dışında yaşayan sakinler, hassas gruplar ve mülteciler
- Ulusal, İl ve İlçe Düzeyinde dolaylı olarak etkilenen kamu idareleri

5.2.1 Dolaylı Yoldan Etkilenen Topluluklar

Dolaylı olarak etkilenen gruplar aşağıdaki gibidir:

- Kayseri'da proje sahasının dışında kalan sakinler
- Kayseri'da proje sahasının dışında kalan hassas gruplar
- Kayseri'da proje sahasının dışında kalan mülteciler

Bu paydaşlar, proje faaliyetlerinden olumlu veya olumsuz olarak dolaylı olarak etkilenebilecek bireyler, gruplar veya topluluklardır.

5.2.2 Kamu Kuruluşları

Projeye dolaylı olarak dahil olan kamu kuruluşları belirsiz değildir ancak onlar ile göreceli olarak daha az ilişki gerekmektedir.

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

5.2.2.1 Ulusal Düzey

- İçişleri Bakanlığı
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü
- Kültür ve Turizm Bakanlığı

5.2.2.2 İl Düzeyi

- Kayseri Valiliği
- İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı
- Afet ve Acil İl Müdürlüğü
- İl Millî Eğitim Müdürlüğü
- İl Sağlık Müdürlüğü
- Orman Bölge Müdürlüğü
- İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- Devlet Karayolları Bölge Müdürlüğü
- İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü
- İl Turizm ve Kültür Müdürlüğü
- Orta Anadolu Kalkınma Ajansı
- Türkiye İş Kurumu

5.2.2.3 İlçe Düzeyi

Akkışla, Bünyan, Develi, Felahiye, Hacılar, İncesu, Kocasinan, Melikgazi, Özvatan, Pınarbaşı, Sarioğlan, Sarız, Talas, Tomarza, Yahyalı, Yeşilhisar ilçeleri;

- Kaymakamlık;
- Sağlık Müdürlükleri;
- Orman İşletmesi Müdürlüğü
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- İlçe Emniyet Müdürlüğü
- Jandarma
- Dolaylı Etkilenen Mahallelerin/Köylerin Muhtarlıkları

Akkışla, Bünyan, Develi, Felahiye, Hacılar, İncesu, Kocasinan, Melikgazi, Özvatan, Pınarbaşı, Sarioğlan, Sarız, Talas, Tomarza, Yahyalı, Yeşilhisar ilçeleri;

- Belediyeleri

Dolaylı olarak etkilenen paydaş gruplarının Projedeki İlgî Düzeyine ve Etkilerine Göre Analizi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3 Projedeki İlgî Seviyelerine ve Etkilerine Bağlı Olarak Doğrudan Paydaş Gruplarının Analizi

Dolaylı Paydaşlar	İlgî Seviyesi	Etki Seviyesi
Dolaylı Etkilenen Gruplar		
Kayseri'da proje sahasının dışında kalan sakinler	Düşük	Düşük
Kayseri'da proje sahasının dışında kalan hassas gruplar	Düşük	Düşük
Kayseri'da proje sahasının dışında kalan mülteciler	Düşük	Düşük

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Dolaylı Paydaşlar	İlgi Seviyesi	Etki Seviyesi
Ulusal Düzeyde Kamu İdareleri		
İçişleri Bakanlığı	Orta	Düşük
İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	Orta	Düşük
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Orta	Düşük
İl Düzeyinde Kamu İdareleri		
Kayseri Valiliği	Orta	Düşük
İl Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	Orta	Düşük
Afet ve Acil İl Müdürlüğü	Orta	Düşük
İl Millî Eğitim Müdürlüğü	Orta	Düşük
İl Sağlık Müdürlüğü	Orta	Düşük
Orman Bölge Müdürlüğü	Orta	Düşük
İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Orta	Düşük
Devlet Karayolları Bölge Müdürlüğü	Orta	Düşük
İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü	Orta	Düşük
İl Turizm ve Kültür Müdürlüğü	Orta	Düşük
Orta Anadolu Kalkınma Ajansı	Orta	Düşük
Türkiye İş Kurumu	Orta	Düşük
İlçe Düzeyinde Kamu İdareleri		
İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	Düşük	Orta
Kayseri'daki İlçe Kaymakamlıkları	Düşük	Düşük
Kayseri İlçe Sağlık Müdürlükleri	Düşük	Düşük
Kayseri İlçe Orman İşletmeleri Müdürlükleri	Düşük	Düşük
Kayseri İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlükleri	Düşük	Düşük
Kayseri İlçe Emniyet Müdürlükleri	Düşük	Düşük
Kayseri ilçeleri Jandarma	Düşük	Düşük
Alt proje alanları dışındaki ilçe belediyeleri	Düşük	Orta
Dolaylı Etkilenen Mahallelerin/Köylerin Muhtarlıkları	Düşük	Orta

5.3 İlgili Diğer Taraflar

İlgili diğer taraflar, konumu, doğal veya diğer kaynaklara yakınlığı veya projede yer alan sektör veya taraflar nedeniyle alt projeye ilgilenebilecek kişileri, grupları ve diğerlerini kapsar. Bu grup, yerel hükümet yetkilileri, topluluk liderleri, medya ve sivil toplum kuruluşlarını, özellikle de etkilenen topluluklarda veya içinde çalışanlardan oluşabilir.

5.3.1 Medya/Basın

Medya paydaşlarıyla düzenli ilişkilerin sürdürülmesi, Kayseri ilinde yerel ve ulusal düzeyde düzenli bilgi sağlamak için yeterlidir. Her durumda medya, kamu bilgisinde ve projeye ilişkin kamu algısının yaratılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Proje alanında yer alan yerel ve bölgesel medya kuruluşları aşağıdaki gibidir:

5.3.1.1 Haber Ajansları:

- Anadolu Haber Ajansı
- İhlas Haber Ajansı
- Demirören Haber Ajansı

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

5.3.1.2 Yerel Gazeteler:

- Haber Kayseri
- Kayseri Anadolu Haber
- Kayseri Star haber
- Büyük Kayseri
- Hakimiyet
- Kayseri Gündem
- Ülker
- Kayseri Gazetesi
- Deniz Postası
- Kayseri haber
- Kayseri Meydan
- Kent Haber
- Haber 38
- Kayseri Olay
- Kayseri Manşet
- Yeni Haber
- Kadim Kent
- Kayseri Ana Haber
- City Kayseri
- Yenidoğan Haber

5.3.2 Özel Sektör ve Sivil Toplum Kuruluşları

Hem ticari ortaklar hem de bölgenin sivil toplum kuruluşları proje ve faaliyetlerle ilgilenecektir. Bu gruplarla dengeli ilişkilerin geliştirilmesi proje için önemlidir.

5.3.2.1 Özel Sektör

- Yatırımcılar
- Üreticiler
- Müteahhitler, Taşeronlar
- Şirketler ve dükkanlar
- Bankalar
- Çalışanlar

5.3.2.2 Yerel ve Bölgesel Sivil Toplum Kuruluşları

- Belediye Meclisi
- TEMA Vakfı
- Köy kuruluşları
- Köy Kooperatifleri
- Meslek Odaları

5.3.2.3 Ulusal Düzeyde Sivil Toplum Kuruluşları

- Su Vakfı

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

- TEMA Vakfı
- Doğa Topluluğu
- Tarihi Kentler Birliği
- Yaban Hayatı Koruma Derneği
- Greenpeace

5.3.3 Akademik Kuruluşlar

Kayseri ve çevresindeki üniversiteler aşağıdaki gibidir:

- Abdullah Gül Üniversitesi
- Erciyes Üniversitesi
- Nuh Naci Yazgan Üniversitesi
- Kayseri Üniversitesi

Üniversiteler projenin ilgili tarafları arasındadır ve öğrenciler projede staj yapmak veya projeye teknik ziyaret düzenlemek isteyebilirler.

Diğer ilgili tarafların Projedeki İlgisi Düzeyine ve Etkilerine Göre Analizi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4 Projedeki İlgisi Seviyelerine ve Etkilerine Bağlı Olarak Diğer İlgili Tarafların Analizi

Diğer İlgili Taraflar	İlgisi Düzeyi	Etkisi Düzeyi
Medya/Basın		
Haber Ajansı	Düşük	Düşük
Yerel Gazeteler	Yüksek	Düşük
Özel Sektörler ve Sivil Toplum Kuruluşları		
Özel Sektör	Yüksek	Düşük
Yerel ve Bölgesel Sivil Toplum Kuruluşları	Yüksek	Düşük
Ulusal Düzeyde Sivil Toplum Kuruluşları	Düşük	Düşük
Akademik Birimler		
Üniversiteler	Düşük	Düşük

5.4 Projedeki Paydaş İlgisi ve Etkisinin Özeti

Aşağıda verilen tablo, yukarıda belirtilen çeşitli paydaş kategorilerinin projeye olan ilgi seviyesini ve potansiyel etkisini özetlemektedir. **Yüksek ilgi düzeyi** olarak sınıflandırılmış olan grupların, yazılı ve sözlü bilgiler dahil olmak üzere, genellikle yüz yüze ve yılda birkaç kez düzenli ve sık katılımları gerekecektir. **Orta ilgi düzeyindeki** gruplar için, genellikle yazılı bilgi yoluyla düzenli katılım (örneğin, yarı yılda bir) gerekecektir. Son olarak, **düşük ilgi düzeyi** kategorisi düşük olan gruplar, genellikle dolaylı yazılı bilgiler (örneğin, kitle iletişim araçları) aracılığıyla, nadiren katılım gerektirmektedir (örneğin yılda bir kez).

Tablo 5 Proje Üzerinde Paydaşların İlgisi Düzeylerine ve Etkilerine Göre Önceliklendirilmesi

**BELEDİYE HİZMETLERİ
GELİŞTİRME PROJESİ**

	Projeye yüksek değer veya olasılıkta etki	Projeye orta değer veya olasılıkta etki	Projeye düşük değer veya olasılıkta etki
Projeye yüksek düzeyde ilgi	<p>DSİ Genel Müdürlüğü</p> <p>Kayseri Büyükşehir Belediyesi</p> <p>Projeye dahil olan Kocasinan Belediyesi</p> <p>Projelere doğrudan dahil olan yerel kamu daireleri</p>	<p>Kayseri proje sahalarındaki sakinler</p> <p>Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü,</p> <p>Tapu Kadastro Müdürlüğü</p>	<p>Kayseri proje alanlarındaki hassas gruplar</p> <p>Kayseri proje alanlarında yaşayan mülteciler</p> <p>Yerel gazeteler</p> <p>Özel Sektör</p> <p>Yerel ve Bölgesel Sivil Toplum Kuruluşları</p>
Projeye orta düzeyde ilgi	<p>Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlükleri</p> <p>Kayseri DSİ Bölge Müdürlüğü</p> <p>ILBANK</p>	<p>Doğrudan Etkilenen Mahallelerin/Köylerin Muhtarlıkları</p> <p>Göç İdaresi Genel Müdürlüğü</p> <p>Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü</p> <p>Çevresel Etki Değerlendirme, İzin ve Denetleme Genel Müdürlüğü</p>	<p>Kayseri Valiliği</p> <p>Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı</p> <p>Kayseri Valiliği Afet ve Acil İl Müdürlüğü</p> <p>İl Millî Eğitim Müdürlüğü</p> <p>İl Sağlık Müdürlüğü</p> <p>Orman Bölge Müdürlüğü</p> <p>İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü</p> <p>Devlet Karayolları Bölge Müdürlüğü</p> <p>İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü</p> <p>İl Turizm ve Kültür Müdürlüğü</p> <p>Orta Anadolu Kalkınma Ajansı</p> <p>Türkiye İş Kurumu</p>
Projeye düşük düzeyde ilgi		<p>İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı</p> <p>Proje Alanı dışındaki kamu idareleri</p> <p>Proje Alanı dışındaki ilçe belediyeleri</p> <p>Dolaylı Olarak Etkilenen Mahallelerin/Köylerin Muhtarlıkları</p>	<p>Kayseri'da proje alanı dışındaki mülteciler</p> <p>İlçe Kaymakamlıkları</p> <p>İlçe Sağlık Müdürlükleri</p> <p>Orman İlçe Müdürlükleri</p> <p>İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlükleri</p>

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

	Projeye yüksek değer veya olasılıkta etki	Projeye orta değer veya olasılıkta etki	Projeye düşük değer veya olasılıkta etki
			<p>İlçe Emniyet Müdürlükleri</p> <p>Jandarma</p> <p>Basın</p> <p>Ulusal Düzeyde Sivil Toplum Kuruluşları</p> <p>Üniversiteler</p> <p>Kayseri'da proje alanı dışındaki hassas gruplar</p> <p>Kayseri'da proje alanı dışındaki sakinler</p>

Tablo 6 Her Seviye Sınıflandırma için Katılım Aktiviteleri

Kırmızı	Turuncu	Yeşil
<p>Yazılı ve sözlü proje bilgileri de dahil olmak üzere genellikle yüz yüze ve genellikle aylık düzenli ve sık katılım.</p> <p>Katılım yöntemleri şu aşamaları içermektedir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gayri resmi / resmi yüz yüze toplantılar • Yazılı Proje broşürleri / Güncelleme Posterleri • Kurumsal web sitesi • Şikâyet mekanizması 	<p>Düzenli katılım, genellikle üç ayda bir, <i>tipik</i> olarak yazılı proje bilgileri aracılığıyla.</p> <p>Katılım yöntemleri şu aşamaları içermektedir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toplantı/Ziyaretler • Yazılı Proje broşürleri / Güncelleme Posterleri • Kurumsal web sitesi • Şikâyet mekanizması 	<p>Tipik olarak yılda bir kez, tipik olarak dolaylı yazılı proje bilgileriyle (örneğin, kitle iletişim araçları) nadiren katılım.</p> <p>Katılım yöntemleri şu aşamaları içermektedir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurumsal web sitesi • Yazılı Proje Broşürleri/Güncellemeler • Medya reklamları • Hassas gruplarla özel iletişim

6 Paydaş Katılım Programı

Paydaş katılımı programının ve çeşitli paydaş katılımı faaliyetleri için planlanan programın temel amaçları, bu aktivitelerin projenin yaşamı boyunca hangi aşamalarda ve hangi aralıklarla gerçekleştirileceğini tanımlamaktır. Halka açık toplantılar, konular ve toplantıların zamanlaması hakkında henüz bir karar alınmamışsa, insanların bilgiyi gözden geçirme ve fikirlerini sunma konusunda gelecekteki fırsatlardan nasıl haberdar edileceği hakkında bilgi verilir.

PKP, paydaşların açık bir profilini hazırlamayı temin eder ve proje ile paydaşlar arasındaki ilişkilerin net bir şekilde görülmesini sağlar. Önceden belirlenmiş zaman çizelgesinde vurgulanmış konular hakkında matrislerde listelenen tüm paydaşlarla buluşmak çok önemlidir. Gerektiğinde toplantıların sıklığı artırılabilir.

Bu plan, paydaşların projeye olan ilgisinin niteliğini ve seviyesini ve katılımın yürütülme şeklini, katılım sıklığını ve KASKİ'nin sorumlu birimini göstermektedir ve aşağıdaki matris, bu programın tablo halini sunmaktadır (Bkz. Tablo 7). Listedeki paydaşların iletişim bilgileri Ek 2'de bulunabilir.

Özellikle bu plan hem yerleşik hem de mülteci topluluklarının alt projelerin (alanlar ve kapsama alanı) faydaları hakkında erişilebilir ve açık bir dilde, her iki gruptaki erişimi azami düzeye çıkaran farklılaştırılmış katılım stratejileri ile tam bilgi almalarını sağlayacaktır.

Analiz edilmiş matrisin bölümleri aşağıdaki gibidir:

- Toplantı/Görüşme Konusu, önceden belirlenmiş sıklıkta paydaşla tartışılması gereken konuları belirler.
- Bilgilendirme Yöntemi, yüz yüze görüşmeler ve broşürler vb. gibi iletişim araçlarını ve katılım için kullanılacak yolları belirler.
- Sıklık, katılım için bir takvim oluşturur.

Sorumlu taraf/kişi KASKİ temsilcileri tarafından belirlenmelidir. ASKI, gerçek paydaş katılımı çalışmaları başka bir tarafa/firmaya sözleşmeli olsa bile, paydaş katılımı sürecinin uygulanmasından sorumlu olacaktır.

Aşağıdaki paydaş katılım programı, paydaş grupları için temel özellikleri, tercih edilen bildirim araçlarını ve özel ihtiyaçları temsil eder.

Tablo 7 Paydaş Katılım Programı

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Paydaş Grupları	Anahtar Özellikler	Tercih Edilen Bildiri Yöntemi	Sıklık	Özel İhtiyaçlar
Doğrudan Etkilenen Topluluklar				
Kayseri'nin proje alanındaki sakinler	Yakın Bölgeler	-Web Sayfası -El Broşürleri, Posterler -Duyuru -Danışma Bürosu -Basın Duyurusu -Sosyal Medya -Ziyaret -Broşür -Bilgilendirme Toplantısı	Aylık	Erişilebilir iştişare fırsatları
Kayseri'nin proje alanındaki hassas gruplar		-El Broşürleri, Posterler -Duyuru -Danışma Bürosu -Ziyaret -Broşür -Bilgilendirme Toplantısı	Aylık	Katılım faaliyetlerine erişim olanağı sınırlı olanlar ile özel yüz yüze toplantılar, toplantılara ulaşım desteği, KASKI'nin erkeklerle iletişim kurma konusunda kültürel kısıtlamaları olan kadınlar için kadın temsilciler ayarlaması vb
Kayseri'nin proje alanında yaşayan mülteciler		Kayseri'daki Suriyeli nüfus (Kasım 2019): 80,572 ¹	-El Broşürleri, Posterler -Duyuru -Danışma Bürosu -Ziyaret -Broşür -Bilgilendirme Toplantısı	Aylık
Dolaylı Etkilenen Topluluklar				
Ulusal Düzey	7 kurum/kuruluş	-Yüz yüze görüşmeler -Yazışma	Üç Aylık	İş Akışına Uygun Olarak
İl Düzeyi	3 kurum/kuruluş	-Yüz yüze görüşmeler -Telefon -Yazışma	Üç Aylık	İş Akışına Uygun Olarak

¹ <https://multeciler.org.tr/turkiyedeki-suriyeli-sayisi/>

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Paydaş Grupları	Anahtar Özellikler	Tercih Edilen Bildiri Yöntemi	Sıklık	Özel İhtiyaçlar
İlçe Düzeyi	2 yerel kurum/kuruluş ve doğrudan etkilenen mahalle/köy muhtarlıkları	-Yüz yüze görüşmeler -Telefon -Yazışma	Üç Aylık	İş Akışına Uygun Olarak
Dolaylı Etkilenen Topluluklar				
Kayseri'da proje sahasının dışında kalan sakinler	Yaklaşık Nüfus 1,377,000 (2018)	-Web Sayfası -Sosyal Medya -El broşürü, posterler	Yıllık	Erişilebilir Bilgilendirme
Kayseri'da proje sahasının dışında kalan hassas gruplar		-Web Sayfası -Sosyal Medya -El broşürü, posterler	Yıllık	Erişilebilir ve Uygun Bilgilendirme
Kayseri'da proje sahasının dışında kalan mülteciler	Kayseri'daki Suriyeli Nüfus: 80,572 ¹	-Web Sayfası -Sosyal Medya -El broşürü, posterler	Yıllık	Arapça Dökümanlar
Dolaylı Olarak Dahil Edilen Kamu İdareleri				
Ulusal Düzey	3+ kurum/kuruluş	-Yazışma	Yıllık	İş Akışına Uygun Olarak
İl Düzeyi	11+ kurum/kuruluş	-Yazışma	Yıllık	İş Akışına Uygun Olarak
İlçe Düzeyi	7+ institutions, Alt proje alanları dışındaki ilçe belediyeleri ve dolaylı etkilenen muhtarlıklar	-Yazışma	Yıllık	İş Akışına Uygun Olarak
Medya/Basın				
Basın Kuruluşları	3 haber ajansı	-Yüz yüze görüşmeler -Telefon	Yıllık	Ön bildirim
Yerel Gazeteler	20+ yerel gazete	-Yüz yüze görüşmeler -Telefon -Basın Duyurusu -Mülakatlar	Yıllık	Ön bildirim
Özel Sektör ve Sivil Toplum Kuruluşları				
Özel Sektör	Kayseri'daki toplam şirket sayısı (2016) Sanayi: 1,394 ² Ticaret: 16,000+ ³	-Yüz yüze görüşmeler -Telefon		Şeffaf ihale süreci
Yerel ve Bölgesel Sivil Toplum Kuruluşları	Kayseri'daki toplam kuruluş sayısı: 1,514 ⁴	-Yüz yüze görüşmeler -Telefon		

¹ <https://multeciler.org.tr/turkiyedeki-suriyeli-sayisi/>

² <http://www.kayso.org.tr/>

³ <https://docplayer.biz.tr/5167781-Kayseri-ticaret-odasi.html>

⁴ <https://www.siviltoplum.gov.tr/illere-ve-faaliyet-alanlarına-gore-dernekler>

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Paydaş Grupları	Anahtar Özellikler	Tercih Edilen Bildiri Yöntemi	Sıklık	Özel İhtiyaçlar
	İlişkili toplam STK sayısı 10	-Mülakatlar -Basın Duyurusu		İstişarede bulunma çabası
Ulusal Düzeyde Sivil Toplum Kuruluşları		- Mektup ve broşürler -Elektronik Bilgiler -Telefon		İstişarede bulunma çabası
Akademik Birimler				
Üniversiteler	5 üniversite, üniversitelere bağlı fakülteler ve enstitüler	-Yüz yüze görüşmeler -Telefon		İstişarede bulunma çabası

6.1 Kullanılacak Katılım Yöntemlerinin Detayları

6.1.1 Halk/Topluluk Toplantıları

KASKİ, projenin uygulanacağı Kocasinan ilçesinde bir halkın katılımı toplantısı düzenleyecektir. Özellikle, proje sahasına yakın alanlardaki etkilenen paydaşları davet etmek önem arz etmektedir. Bu halka açık toplantı üç ayda bir yapılacaktır ve paydaşları proje ilerlemesi, çevresel etkiler ve etki azaltma önlemleri, hizmetlere erişim ile ilgili potansiyel kısıtlamalar ve paydaşlardan geri bildirim alma konusunda bilgilendirmeyi amaçlamaktadır. KASKİ PUB (Proje Uygulama Birimi) proje detaylarını paylaşacak ve katılımcılardan proje ile ilgili geri bildirimler alacaktır.

6.1.2 Medya İletişimi

Yerel medya kullanım oranları, projeden etkilenen topluluklarda farklı yaş ve geçmiş kullanıcılar arasında yüksek olduğu için, bilgiyi yaymak adına mümkün olduğu kadar medya kanalları kullanılacaktır.

6.1.3 İletişim Gereçleri

Yazılı bilgiler, çeşitli iletişim araçları ve broşürler, el ilanları, afişler, vb. dahil olmak üzere çeşitli materyaller vasıtasıyla kamuya açıklanacaktır. KASKİ ayrıca, web sitesini düzenli olarak projenin çevresel ve sosyal performansı hakkında Türkçe, Arapça ve İngilizce dillerinde güncelleyecektir. Bu web sitesi ayrıca proje için şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır (bir sonraki alt bölüme bakınız).

Tüm paydaş katılım süreçleri istişare formu (Bkz. Ek 3) ile birlikte kaydedilecek, izlenecek, değerlendirilecek ve raporlanacak ve katılımcı sayfaları, fotoğraflar, kayıtlar vb. belgeleri yedeklenecektir.

6.1.4 Medya ve Yerel Temsilciler için Proje Turları

Gerekirse, inşaat aşamasında uygun noktalarda, medya kuruluşlarından veya yerel yönetimlerden seçilen paydaşlar için saha ziyaretleri veya tanıtım turları düzenlenecektir.

6.1.5 Danışma Büroları

Kocasinan Belediyesi Danışma Bürosu, yerel sakinleri paydaş katılım aktiviteleri, inşaat faaliyet güncellemeleri, şikâyet irtibat bilgilerini vs. hakkındaki bilgilerle güncelleyecektir. Çeşitli projelerdeki sosyal ve çevresel konularıyla ilgili broşürler ve dokümanlar, hem Türkçe hem de Arapça dillerinde bu danışma bürolarında mevcut olacaktır.

6.1.6 Hassas Grupların Görüşlerini Dahil Etmek için Önerilen Strateji

Proje, dezavantajlı ve savunmasız grupların (kadınlar, yaşlılar, engelliler ve mülteciler) bilgiye erişme, geri bildirim sağlama veya şikâyet sunma konusunda eşit fırsatlara sahip olmasını sağlamak için özel önlemler alacaktır.

Hassas paydaşların tespiti de devam eden bir süreçtir ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirecektir. Buna göre, katılım yöntemleri kadınları, yaşlıları, engelli ve mültecileri bilgilendirmek ve görüşlerini ve kaygılarını uygun bir şekilde anlamak için uyarlanabilir. Odak grup toplantıları, kadın toplantıları, özellikle savunmasız gruplara tahsis edilecek mültecilere yönelik tercüman organizasyonu da uygun şekilde tasarlanabilir. Kayseri İlinde, İl Göç İdaresi, mülteci nüfusu ile iletişim kuran organdır. Taşra illerinde, İl Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, mültecilerin her türlü yardıma ihtiyaç duyduklarında başvuruda buldukları kurumdur. KASKI gerektiği hallerde, katılım sırasında bu hükümet organlarından destek alacaktır.

6.1.7 Bilgilerin Yayınlanması

Mevcut KASKI web sitesi (<http://www.kaski.gov.tr>) ve iştişare toplantıları, proje belgelerini Türkçe, Arapça ve İngilizce olarak yayınlamak için kullanılmaktadır. Proje belgeleri KASKI ofisinde ve ilçe belediyesinde bulunacaktır. Proje afişleri ve şikâyet mekanizması ile ilgili bilgiler, muhtarlıklar, kahvehane veya cami gibi ilçelerde yerel alanlarda sağlanacaktır. Proje güncellemeleri (inşaat faaliyetleri, temel çevresel ve sosyal veriler hakkında haberler dahil) ASKI'nin web sitesinde de yayınlanacaktır. Ek olarak, Proje Şikâyet Mekanizması ile ilgili detaylar web sitesinde yayınlanacaktır. Web sitesinde, Proje Şikâyet Mekanizması hakkında bilgi ve elektronik (kaski@kaski.gov.tr) ve telefonla ([0352 432 0 432](tel:03524320432)) şikâyet başvurusu detayları yayınlanacaktır. Şikâyet teslimi için bir telefon numarasının yanı sıra elektronik bir başvuru sistemi de paydaşların kullanımına sunulacaktır. KASKI web sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve bakımını yapacaktır.

6.1.8 COVID-19 Durumu

Hükümetin mevcut COVID-19 pandemisi koşullarına ilişkin sosyal mesafe ve kendi kendine izolasyona ilişkin tavsiyesi ve rehberliği sebebiyle, büyük ölçekte yüz yüze görüşmeler yapılması tavsiye edilmeyebilir ve mümkün olmayabilir. Projenin ve bu PKP'nin uygulama aşamasında COVID-19 pandemi koşulları iyileşmezse, paydaş katılım faaliyetleri Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), Sağlık Bakanlığı gibi ilgili ulusal ve uluslararası kuruluşların/yetkililerin yönergelerine uygun olarak uyumlu hale getirilecek ve uygulanacaktır,

PKP kapsamında, sosyal mesafe ve kendi kendine izolasyon konusunda en güncel gerekliliklere uygun olarak yüz yüze görüşmeler ve toplantılar gerçekleştirilecektir. COVID-19 koşulları nedeniyle yüz yüze görüşmenin mümkün olmadığı durumlarda online görüşme veya diğer danışma yöntemleri kullanılacaktır.

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Bu önlemlerin yanı sıra, “COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımına İlişkin IFC Müşterileri için Geçici Tavsiye” ve DB ÇSÇ/İnşaat Çalışmalarında COVID-19 Hususları Hakkında Geçici Notu’nda belirtilen diğer uygulamalar da paydaş katılım faaliyetlerini düzenlerken ve yürütürken dikkate alınacaktır.

7 Paydaş Katılımı için Görev, Sorumluluk ve Kaynaklar

7.1 Uygulama Düzenlemeleri

KASKİ, PKP'yi uygulamak ve Şikâyet Mekanizmasını (ŞM) yönetmek için insan ve maddi kaynaklarını sağlayacaktır. PKP ve ŞM aktiviteleri KASKİ'nin PUB'i tarafından yürütülecek.

KASKİ'nin sağlayacağı maddi kaynaklar şunlardır: (i) KASKİ web sitesinde Projeye özgü bir alan; (ii) elektronik bir şikâyet veri tabanı; (iii) paydaş katılım kaydı; (iv) PKP gerekliliklerine göre kullanılacak basılı belgeler (kılavuzlar, broşürler, posterler vb).

7.2 Görev ve Sorumluluklar

KASKİ PUB, bu planın uygulanmasında ana sorumludur ve bu birim PKP ve ŞM için deneyimli uzman bulunduracaktır.

Görevler ve bu aktörlerin/paydaşların sorumlulukları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 8 PKP Uygulamasında Anahtar Aktörlerin/Paydaşların Sorumlulukları

Aktör/Paydaşlar	Sorumluluklar
KASKİ (Proje Uygulama Birimi) – atanmış PKP/ŞM personeli	PKP'nin planlanması ve uygulanması; Paydaş katılım aktivitelerinin yönetilmesi; Şikâyetlerin yönetimi ve çözümü; Özel PKP etkinliklerinin istişaresi; Önemli inşaat faaliyetlerini bildirmek (örneğin yol ve servis kesintileri hakkında bilgilendirmeler).
ILBANK	KASKİ'nin sorumluluklarını yerine getirip getirmediğini gözlemek ve kontrol etmek.
Müteahitler/Taşeronlar	KASKİ'yi, paydaşlarla ilişkilerle ilgili her türlü konuda bilgilendirmek; İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikâyetleri KASKİ ile yakın ve işbirliği içinde iletmek ve çözmek; KASKİ'yi önemli inşaat faaliyetleri hakkında (yol kapanması ve servis kesintileri gibi) bilgilendirmek.
Ulusal Kamu Birimleri	PKP'de bazı faaliyetlerin uygulanmasına katılmak; Arazi edinimi sürecinin uygulanması ile ilgili istişareler; Proje Raporları konusunda halkın katılımını sağlamak ve erişilebilir hale getirmek.
Etkilenen belediyeler ve yerel topluluklar	Bütün şikâyetleri KASKİ ŞM Odak Noktası'na iletmek; Yayınlanacak proje dökümanlarını hazırda bulundurmak.

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Aktör/Paydaşlar	Sorumluluklar
Doğrudan etkilenen insanlar	Proje toplantılarında proje ile ilgili sorular sormaya ve PUB ile ilgisini çeken veya onlarla ilgili olduğu görüşmelerde bulunmaya davet edilir; PKP'de tanımlanan Şikâyet Mekanizması'nı kullanarak şikâyetlerini açıklamak (Bölüm 6.0 Şikâyet Mekanizması); Proje önlemlerini tanımlanmasına yardımcı olmak.

7.3 Bütçe

KASKİ PUB, PKP'in uygulanmasından asıl sorumludur ve etkili ve zamanında paydaş katılımı faaliyetleri için gerekli her türlü kaynağı sağlayacaktır.

Paydaş katılım planını uygulamak için geçici bir bütçe KASKİ tarafından karşılanacaktır.

8 Şikâyet Mekanizması

Uluslararası gerekliliklere uygun olarak, KASKİ tarafından projeden etkilenen toplulukların kaygılarını ve şikâyetlerini almak, çözmek ve takip etmek için bir şikâyet mekanizması kurulmuştur. KASKİ PUB, paydaşların erişimine açık olacak ve tüm şikâyetlere (şikâyetler, istekler, görüşler, öneriler) en erken zamanda cevap verecektir. Şikâyet mekanizmasındaki en önemli nokta, tüm şikâyetlerin önceden belirlenmiş bir zaman çizelgesinde ve içeriklerine göre PUB tarafından etkin bir şekilde alınmasını, kaydedilmesini, çözümlenmesini ve yanıtlanmasını sağlamak ve yapılacak düzeltici/düzenleyici eylemin iki tarafa da kabul edilebilir olmasını sağlamaktır. Şikâyetlere bu tür cevaplar, her iki taraf için de tatmin edici olacak ve faaliyetler izlenecek ve şikâyetler sahipleri düzeltici faaliyetlerin sonuçları hakkında bilgilendirilecektir. Ek olarak, mekanizma isimsiz şikâyetleri almaya ve düzeltmeye uygun olacak şekilde tasarlanmalıdır. Ek 1'deki şikâyet formu projede kullanılacak ve isimsiz şikâyetlerin sunulmasına izin verilecektir. Ek olarak, proje ŞM'si, özel önlemlerin alındığı Cinsel Sömürü ve Suistimal / Cinsel Taciz ile ilgili gizli şikâyetleri almak ve bunları ele almak için bir kanal içerecektir.

KASKİ PUB tüm paydaşlarla yakın ilişkiler kurmaktan sorumludur. PUB ve şube ofislerinin şikâyetlerini dosyalamak için kullanacakları iletişim bilgileri aşağıdaki tabloda mevcuttur.

Tablo 9 KASKİ İletişim Bilgileri

Web Sayfası	Telefon ve Faks	Adres	E-mail
http://www.kaski.gov.tr/	T: 0352 432 0 432 F: 0352 337 09 32	Yakut Mah. Mustafa Kemal Paşa Bul. No:186 Posta Kutusu:38090 Kocasinan / KAYSERİ kaski@kaski.gov.tr kaski@hs03.kep.tr	kaski@kaski.gov.tr kaski@hs03.kep.tr

Şikâyetlerin iletilmesi için KASKİ iletişim araçlarına ek olarak aşağıdaki iletişim kanalları da kullanılabilir.

- Şantiyelerdeki şikâyet kutuları (esas olarak iç şikâyetler için) ve ilgili mahallelerin muhtarları ve/veya şikâyet kutuları için seçilen noktalar,
- Şantiyelerde bekçiler ve şantiye yöneticileri ile doğrudan iletişim,
- Toplantılar ve resmi/gayri resmi istişareler.

Şikâyetçiler dilerlerse şikâyetlerini bir üst merci olarak İLBANK'a aşağıdaki iletişim araçları aracılığıyla iletebilirler:

- **Web Sitesi:** <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- **E-posta:** bilguidb@ibank.gov.tr and etikuidb@ilbank.gov.tr
- **Telefon numarası:** [+90 312-508 79 79](tel:+903125087979)

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

- **Resmi Yazışma Adresi:** İLBANK Uluslararası İlişkiler Departmanı, GM Ekibi (mektuplar kişisel veya gizli olarak işaretlenmelidir) [Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/ANKARA](#)

Son 10 yılda, Türk vatandaşları, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) adı verilen merkezi bir Şikâyet sistemini benimsemiştir. Her yerden ve meslek alanından gelen kişiler, CİMER'e e-posta ile Şikâyet mektubu yazma alışkanlığı kazanmışlardır. Bu nedenle, bu sistem kurumsal Şikâyet mekanizmalarına eklenmelidir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Müdürlüğü altında faaliyet gösteren CİMER, devlet-toplum ilişkisini güçlendirmeyi hedeflemektedir.

- CİMER E-Posta: www.cimer.gov.tr
- CİMER Telefon: Çağrı Merkezi [150 / +90 312 525 55 55](tel:+903125255555)

8.1 Paydaşlar için Şikâyet Mekanizması

Doldurulması gereken şikâyet formu, Ek 1'de Türkçe olarak mevcuttur. Arapça Şikâyet Formu, mültecilere endişelerini dile getirmeleri için hazırlanacaktır.

8.1.1 Paydaşlar için Şikâyet Mekanizmasının İşlevsel Akışı

Şikâyet Mekanizması'nın paydaşlara yönelik işlevsel akışı aşağıdaki gibidir:

1. Şikâyet mekanizması için bilgilendirme araçları hazırlanmıştır. Yerel halk ve paydaşlar bilgilendirilmektedir. Bu araçlar şöyle şekilde tanımlanmıştır:
 - a. Web sayfası
 - b. E-mail adresi
 - c. Broşür
 - d. Halk toplantıları
 - e. Telefon
 - f. Sıkça Sorulan Sorular (Broşür, web sayfası, bülten vs.)
2. Şikâyet ve endişeleri iletmek için çok sayıda yol bulunmaktadır. Şikâyetler aşağıdaki yollar vasıtasıyla iletilir:
 - a. Telefon (Çağrı merkezi ve birimleri)
 - b. KASKİ merkez/şubelerine ziyaret
 - c. Şikâyet kutuları uygulaması (KASKİ Birimlerinde mevcut)
 - d. İlgili kamu idareleri vasıtasıyla (ilçe kaymakamlıkları, belediye, muhtarlık)
 - e. E-mail
 - f. Toplantılar
 - g. KASKİ personel ve yerel danışma büroları vasıtasıyla
 - h. KASKİ'ye yazılı dilekçe
 - i. Çeşitli saha ziyaretlerinde
 - j. KASKİ, İLBANK ve yüklenicinin proje sahası ofislerinde bulunan şikâyet kutularına bırakılan şikâyet formları ve mektuplar vasıtasıyla
3. Yukarıdaki kanallardan gelen tüm şikâyetler PUB ŞM Bölümünde toplanır.
4. Alınan şikâyetler veri tabanına kaydedilir ve saklanır.
5. Acil onarım ve/veya destek gerektiren taleplere aynı gün içerisinde geri dönüş ve destek sağlanacak olup, geri kalan tüm şikâyetler/talepler 2 iş günü içerisinde kayıt

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

altına alınacak; 10 iş günü içinde incelenip değerlendirilecek ve en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırılarak şikâyeti çözmek için gerekli düzeltici faaliyetlerde bulunacaktır.

6. PUB ŞM Görevlisi taslak cevabı hazırlar ve bunu Proje Yönetimi onayına sunar.

7. kurulmuştur. Şikâyetlerin takip süreci, izleme ve değerlendirme sisteminde kaydedilir.

Tablo 10 Şikâyet Mekanizması Akış Şeması

Şikâyet Süreci	Gerekli Aksiyonlar
Şikâyetin sunulması	<p>Şikâyetin yukarıda açıklanan herhangi bir iletişim kanalıyla alınması.</p> <p>(Bu noktada, şikâyet çocuk istismarı, cinsel taciz istismarı veya Cinsiyete Dayalı Şiddet (CDŞ) ise şikâyetin alınmasından sonraki 48 saat içinde derhal harekete geçilecektir. İşyerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz ile ilgili veya proje sahalarındaki olası çocuk istismarı vakaları için şikâyet ŞGM odak noktası tarafından yönlendirilecektir; (İLBANK genel merkezinde) Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Savcılık gibi ilgili yasal mercilere/hizmet sağlayıcılara iletilir.)</p>
Şikâyet kaydı	<p>2 gün içinde örnek şikâyet kayıt tablosuna giriş yaparak ve Şikâyet Formunu doldurarak kayıt edilesi/girilmesi. Tüm şikâyetler iki iş günü içerisinde kayıt altına alınacak ve şikâyet sahibine geri bildirimde bulunulacaktır.</p> <p>Şikâyetçi, bu şikâyetin anonim olarak ele alınmasını talep ederse, bu talep karşılanacaktır ve şikâyet isimsiz olarak kaydedilecektir.</p>
Şikâyetin iletilmesi	<p>Şikâyetin, alınmasından sonra en geç 2 gün içinde şikâyeti ele almaktan sorumlu ilgili kişilere (şantiyelerdeki şantiye müdürü ve PUB uzmanları) iletilir (uygun şekilde ele alınacak acil şikâyetler hariç).</p>
Şikâyetin değerlendirilmesi	<p>Şikâyetlerin 10 iş günü içerisinde değerlendirilmesi ve şikâyetin kabul edilebilirlik kriterlerine uygun olup olmadığının belirlenmesi. Şikâyetin geçerli olmaması durumunda şikâyet sahibine gerekli açıklamanın yapılmasıdır.</p>

BELEDİYE HİZMETLERİ GELİŞTİRME PROJESİ

Şikâyet Süreci	Gerekli Aksiyonlar
Şikâyete yanıt	<p>Şikâyetin geçerli olması halinde, şikâyetin ulaştığı tarihten itibaren en geç 15 iş günü içinde tespit edilerek çözüme kavuşturulması için düzeltici önlemler alınır. Şikâyetin çözülmesi daha uzun sürerse, şikâyet sahibine kısmî bir yanıt verilebilir ve Şikâyet Kapanış Formu doldurulabilir.</p> <p>Tüm yorum ve şikâyetlere, şikâyet sahibinin iletişim bilgilerinin verilmesi halinde, şikâyet sahibi tarafından tercih edilen iletişim yöntemine göre sözlü veya yazılı olarak cevap verilecektir.</p> <p>Bu noktada, anonim olarak kaydedilen bu şikâyetin sonucunun KASKİ web sitesinde paylaşılması gerektiği, böylece kimliği belirsiz şikâyetçilerin şikâyetleri ve sonuçları hakkında bilgilendirilmeleri gerektiği unutulmamalıdır.</p>
Şikâyet sonucunun kaydedilmesi	Şikâyet sonucunun kayıt tablosuna kaydedilmesi.
Temyiz Hakkı	<p>Şikâyetin mevcut süreçle çözülememesi durumunda başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu tür kurumlar şu şekilde özetlenebilir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Asliye Hukuk Mahkemeleri• İdari Mahkemeler• Asliye Ticaret Mahkemeleri• İş Mahkemeleri• Ombudsman <p>(https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/)</p>

8.2 Dünya Bankası Şikâyet Çözüm Sistemi

Dünya Bankası tarafından desteklenen projeler sebebi ile olumsuz bir şekilde etkilendiklerini düşünen topluluklar ve bireyler şikâyetlerini, mevcut proje şikâyet mekanizmasına veya Dünya Bankası'nın Şikâyet Çözüm Servisi (ŞÇS)'ne iletebilirler. ŞÇS, alınan şikâyetlerin projeye ilişkili endişelerin giderilmesi için derhal gözden geçirilmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikâyetlerini, DB'nin politikalarına ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın oluşup oluşmadığını belirleyen bağımsız Denetim Paneline bildirebilirler. Şikâyetler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan sonra herhangi bir zamanda iletilebilir ve Banka Yönetimine yanıt vermesi için yanıt vermesi için fırsat verilir. Şikâyetlerin DB'sinin kurumsal Şikâyet Çözüm Servisine (ŞÇS) nasıl iletileceğine dair bilgi almak için, lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>'i ziyaret ediniz. Şikâyetlerin nasıl Dünya Bankası Denetim Paneline iletileceği hakkında bilgi almak için www.inspectionpanel.org'u ziyaret ediniz.

9 İzleme ve Değerlendirme

9.1 İnşaat Sırasındaki İzleme Raporları

İnşaat sırasında Projenin çevresel ve sosyal performansını belgeleyen izleme raporları, inşaat yüklenicisi tarafından KASKİ yönetimine, ILBANK'a ve daha sonra Dünya Bankası'na sunulmak üzere hazırlanacaktır. İzleme raporları üç ayda bir hazırlanacaktır. Bu raporlar, paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi ile ilgili bir bölüm içerecektir. Takip eden bölümlerde, bu aşamadaki çevresel ve sosyal performans izleme raporlarında belgelenmesi gereken PKP performansı ile ilgili kapsamlı bir dizi gösterge önerilmektedir.

9.1.1 Paydaş Katılımı için Göstergeler

- Doğrudan ve Dolaylı Paydaşlar ve İlgili Gruplarla yapılan resmi ve gayri resmi toplantıların sayısı ve yeri
- Dezavantajlı / Hassas Gruplarla yapılan resmi ve gayri resmi toplantıların sayısı ve yeri, hangi grupta (kadın, yaşlı, engelli, mülteci) yapıldığı belirtilerek veyukarıdaki toplantılara katılan kadınları, erkek ve kadın sayısı
- Yukarıdaki toplantıların her birine katılan yerel ve mülteci sayısı

Her toplantı için, alınan yorumların sayısı ve niteliği, bu toplantılar sırasında kararlaştırılan eylemler, söz konusu eylemlerin durumu ve yorumların Projelerin çevresel ve sosyal yönetim sistemine nasıl dahil edildiği ve resmi toplantıların toplantı tutanakları ve resmi olmayan toplantıların özeti, çevresel ve sosyal üç aylık raporlara delil olarak eklenecektir.

9.1.2 Şikâyet Mekanizması için Göstergeler

- Toplamda ve yerel düzeydeki şikâyetlerin sayısı,
- Paydaşlardan gelen, kategoriye göre sıralanmış ve analiz edilmiş şikâyetlerin sayısı
- (i) Açılmış (ii) 30 günden daha fazla açık bulunan (iii) çözülmüş (iv) kapatılmış ve (v) raporlama döneminde şikâyet sahiplerini tatmin eden cevapları içeren şikâyetlerin sayısı

9.2 Üç Aylık Çevresel ve Sosyal Performans İzleme Raporları

Proje geliştirme ve inşaat aşamasında, müteahhit tarafından KASKİ Yönetimine, üç ayda bir, paydaş katılım planının uygulanmasına dair güncellemeler ve ilgili göstergeleri içerir çevresel ve sosyal performans raporlar sunulacaktır. Üç aylık raporlar, Dünya Bankası'na altı aylık raporlama yapan ILBANK ile paylaşılacaktır.

9.3 Paydaş Gruplarına Geri Bildirim

KASKİ'nin PUB'i, özellikle projeden etkilenen belediyeler ve/veya mahallelerdeki halka açık toplantılar yoluyla paydaş gruplarına rapor sunacaktır. Toplantı tutanakları, bir sonraki halkın katılımı toplantılarında paylaşılacaktır. ŞM aracılığıyla alınan geri bildirimlere yazılı ve sözlü olarak cevap verilecektir. Kilit Proje güncellemeleri KASKİ'nin web sitesinde yayınlanacaktır.

Referanslar

- Türkiye'nin Mültecilerden Etkilenen Bölgelerinde Belediye Hizmetlerinin İyileştirilmesi Projesi (P169996), Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
- "Stakeholder Engagement and Information Disclosure", Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, Çevre ve Sosyal Standartları ÇSS 10 "Paydaş Katılımı ve Bilgilerin Yayınlanması" (World Bank, 2017: 97-98-99-100).
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
- Türkiye Cumhuriyeti Resmi Gazete
- Türkiye Cumhuriyeti Çevre Yasası
- Dünya Bankası Saha Ziyareti Raporları
- www.kayseri.gov.tr
- www.kayseri.bel.tr

Ek 1:
Şikâyet Formu

ÖRNEK ŞİKAYET VE ŞİKAYET KAPATMA FORMU
Şikâyet Formu

Sahada Türkçe ve Arapça çevirileri kullanılacaktır.

Referans No	
Adı – Soyadı <i>Şikâyet sahibi isim belirtilmeden şikâyette bulunabilir. İsim ve adres beyanı zorunlu olmamakla birlikte, şikâyet ile ilgili geri bildirim süreci sırasında bilgi eksikliğinden kaynaklı olarak bazı problemlerin oluşabileceği dikkatinize sunulur</i>	
Lütfen irtibata geçme nedeninizi yazın	Lütfen irtibat nedeninizle ilgili ayrıntıları belirtin
E-posta	
Telefon	
Posta	
Diğer	
İl/İlçe/Yerleşim	
Tarih	
Şikâyet Kategorisi	
1. Projeden etkilenen varlıklar/mülkiyetler hakkında	
2. Altyapı sorunları hakkında (yol, kanalizasyon sistemi veya su kaynakları, vb.)	
3. Gelir kaynaklarında azalma veya kaynakların tamamen kaybedilmesi hakkında	
4. Çevresel konular hakkında (örn. kirlilik)	
5. İstihdam süreci hakkında	
6. Trafik, ulaşım ve diğer riskler hakkında	
7. Diğer (lütfen belirtin):	
Şikâyet Tanımı Ne oldu? Ne zaman meydana geldi? Nerede meydana geldi? Problemin sonucu nedir?	
Problemin çözümü için öngörüleriniz neler?	

İmza:

Tarih:

ŞİKAYET ÇÖZÜM FORMU

Şikâyet çözüm numarası:	
Alınması gereken acil önlemleri tanımlayın:	
Alınması gereken uzun vadeli önlemleri tanımlayın (gerekli ise):	
Tazminat Talebi Bulunuyor Mu?	[] EVET [] HAYIR
İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETİN KONTROLÜ VE KARAR	
Düzeltilici Faaliyetin Aşamaları	Verilen Sürenin Sona Erdiği Tarih ve Yetkili Kuruluşlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

TAZMİNAT VE SON AŞAMALAR

Bu kısım, tazminat ücretlerini aldıktan ve şikâyet çözüme kavuşturulduktan sonra şikâyette bulunan kişi/kurum tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.

Notlar:

Şikâyette Bulunan Kişi/Kurumun Adı-
Soyadı ve İmzası

Yetkili Kurum/Şirketin Temsilcisinin
Unvanı-Adı-Soyadı ve İmzası

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

Ek 2:
Anahtar Paydaşlar ve İletişim Bilgileri

Paydaş	Telefon	Faks
İdari		
Valilik	(352) 221-1456	(352) 221-1703
İncesu İlçe Kaymakamlığı	(352) 691-3017	(352) 691-2929
Hacılar İlçe Kaymakamlığı	(352) 442-1008	(352) 442-1502
Melikgazi İlçe Kaymakamlığı	(352) 223-7730	(352) 223-0680
Talas İlçe Kaymakamlığı	(352) 437-5307	(352) 437-2324
Develi İlçe Kaymakamlığı	(352) 621-6013	(352) 621-2979
Kocasinan İlçe Kaymakamlığı	(352) 339-5326	(352) 338-2442
Bünyan İlçe Kaymakamlığı	(352) 712-1015	(352) 712-1153
Yahyalı İlçe Kaymakamlığı	(352) 611-3524	(352) 611-3494
Felahiye İlçe Kaymakamlığı	(352) 791-2012	(352) 791-2191
Sarız İlçe Kaymakamlığı	(352) 561-2010	(352) 561-3300
Pınarbaşı İlçe Kaymakamlığı	(352) 512-1001	(352) 512-1802
Tomarza İlçe Kaymakamlığı	(352) 661-5515	(352) 661-5298
Yeşilhisar İlçe Kaymakamlığı	(352) 651-3001	(352) 651-3270
Akkışla İlçe Kaymakamlığı	(352) 591-3211	(352) 591-3530
Özvatan İlçe Kaymakamlığı	(352) 781-2991	(352) 781-2920
Sarıoğlan İlçe Kaymakamlığı	(352) 811-2008	(352) 811-2025
Belediyeler		
Büyükşehir Belediyesi	(352) 222-8960	(352) 222-6720
Akkışla Belediyesi	(352) 591-3002	(352) 591-3393
Bünyan Belediyesi	(352) 712-1040	(352) 712-1947
Develi Belediyesi	(352) 621-6041	(352) 621-2474
Felahiye Belediyesi	(352) 791-2068	(352) 791-2160
Hacılar Belediyesi	(352) 442-1225	(352) 442-1004
İncesu Belediyesi	(352) 691-3313	(352) 691-3386
Kocasinan Belediyesi	(352) 222-7000	(352) 222-2582
Melikgazi Belediyesi	(352) 222-1470	(352) 222-9275
Özvatan Belediyesi	(352) 781-2064	(352) 781-2552
Pınarbaşı Belediyesi	(352) 512-1035	(352) 512-1017
Sarız Belediyesi	(352) 561-2181	(352) 561-2093
Sarıoğlan Belediyesi	(352) 811-2014	(352) 811-2186
Talas Belediyesi	(352) 437-0055	(352) 437-2221
Tomarza Belediyesi	(352) 661-2929	(352) 661-5113
Yahyalı Belediyesi	(352) 611-3007	(352) 611-9111
Yeşilhisar Belediyesi	(352) 651-3015	(352) 651-2448
Kamu Kurum/Kuruluşları		

Paydaş	Telefon	Faks
İl Jandarma Komutanlığı	(352) 437-5809	(352) 437-0267
İl Güvenlik Md.	(352) 338-1402	(352) 337-3102
İl Müftülüğü	(352) 222-2088	(352) 222-8897
Anadolu Ajansı Bölge Md.	(352) 221-0218	(352) 222-1494
Basın Ofisi	(352) 232-2957	(352) 999-5403
İl İletişim Daire Bşk.	(352) 221-0737	(352) 222-7200
Aile, İş ve Sosyal Hizmetler İl Md.	(352) 221-3491	(352) 221-3489
İl Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Müdürlüğü	(352) 222-7185	(352) 222-7185
Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü	(352) 232-8860	(352) 222-4977
İl Çalışma ve İstihdam Müdürlüğü	(352) 231-1245	(352) 232-1768
İLBANK Bölge Md.	(352) 222-8924	(352) 222-8826
11. Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü	(352) 221-1027	(352) 222-1798
İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü	(352) 222-8984	(352) 222-8989
İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü	(352) 222-6575	(352) 222-6575
İl Göç İdaresi Müdürlüğü	(352) 220-0157	(352) 220-2157
İl Sivil Toplum İlişkileri Müdürlüğü	(352) 221-0737	(352) 221-4763
İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü	(352) 230-0122	
İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü	(352) 221-0737	(352) 222-6580
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	(352) 222-0898	(352) 232-2581
İl Sağlık Müdürlüğü	(352) 222-6996	(352) 221-1151
ORAN Kalkınma Ajansı Genel Sekreterliği	(352) 352-6730	(352) 352-6733
DSİ.12. Bölge Md.	(352) 336-2850	(352) 336-2857
Kayseri Orman Bölge Müdürlüğü	(352) 222-1104	(352) 232-3800
Kayseri İl Tarım ve Orman Müdürlüğü	(352) 338-2144	(352) 338-0771
6. Karayolları Bölge Müdürlüğü	(352) 315-3900	(352) 320-9606
BOTAŞ Operasyon Müdürlüğü	(352) 344-2626	(352) 344-1717
TEİAŞ 11. Bölge Müdürlüğü	(352) 315-4000	(352) 331-1282
TEDAŞ Kayseri Bölge Müdürlüğü	(352) 222-5823	(352) 222-5843
Üniversiteler		
Erciyes Üniversitesi Rektörlüğü	(352) 437-4922	(352) 437-4918
Abdullah Gül Üniversitesi Rektörlüğü	(352) 224-8800	(352) 338-8828
Kayseri Üniversitesi Rektörlüğü	(352) 207-6600	(352) 437-8411
Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Rektörlüğü	(352) 324-0001	(352) 324-0004
ERU. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığı	(352) 437-4913	(352) 437-5239
ERU. Mühendislik Fakültesi Dekanlığı	(352) 437-5744	(352) 437-5784
ERU. İlahiyat Fakültesi Dekanlığı	(352) 437-4924	(352) 437-4200

Paydaş	Telefon	Faks
ERU. Fen Fakültesi Dekanlığı	(352) 437-5262	(352) 437-4933
ERU. Edebiyat Fakültesi Dekanlığı	(352) 437-9342	(352) 437-9343
ERU. İletişim Fakültesi Dekanlığı	(352) 437-5261	(352) 437-5261
ERU. Hukuk Fakültesi Dekanlığı	(352) 438-0661	(352) 438-0662
ERU. Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanlığı	(352) 437-9282	(352) 437-9281
ERU. Turizm Fakültesi Dekanlığı	(352) 437-4597	(352) 437-8411
AGU. Mühendislik Fakültesi Dekanlığı	(352) 224-8800	
AGU. Fen ve Doğa Bilimleri Fakültesi Dekanlığı		
AGU. Mimarlık Fakültesi Dekanlığı	(352) 224-8800	
AGU. Sosyal ve Beşerî Bilimler Fakültesi Dekanlığı		
AGU. İşletme Fakültesi Dekanlığı		
Kayseri Üni. Uygulamalı Bilimler Fakültesi Dekanlığı	(352) 438-0664	(352) 438-0665
Kayseri Üni. Mühendislik ve. Mimarlık Fakültesi Dekanlığı	(352) 207-6600	(352) 437-8411
NNYÜ Mühendislik Fakültesi Dekanlığı	(352) 324-0000	(352) 324-0004
NNYU İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığı	(352) 324-0000	(352) 324-0004
NNYU Fen Edebiyat Fakültesi Dekanlığı (Uhde)	(352) 324-0000	(352) 324-0004
NNYU Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanlığı	(352) 324-0000	(352) 324-0004
ERÜ Fen Bilimleri Enstitüsü	(352) 437-5271	(352) 437-5271
ERÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü	(352) 207-6666	(352) 437-5269
ERÜ.Sosyal Bilimler Enstitüsü	(352) 437-5274	(352) 437-0782
ERU.Halil Bayraktar Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü	(352) 437-5279	(352) 437-5936
Adalet Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü	(352) 438-0678	(352) 438-0678
AGU. Fen Bilimleri Enstitüsü	(352) 224-8800	
AGU. Sosyal Bilimler Enstitüsü (Uhde)	(352) 224-8800	
Kayseri Üni. Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	(352) 437-5277	(352) 437-1383
NNYU Sosyal Bilimler Enstitüsü		
NNYU Fen Bilimleri Enstitüsü		
STK		
Kayseri Ticaret Odası (KTO) Başkanlığı	(352) 222-4528	(352) 232-8412
Kayseri Sanayi Odası (KAYSO) Başkanlığı	(352) 245-1050	(352) 245-1040
TMMOB. Kayseri Mühendis ve Mimarlar Odası	(352) 232-6149	(352) 222-8695
TMMOB. Kayseri Ziraat Mühendisleri Odası	(352) 221-0126	(352) 221-0127
TMMOB. Kayseri Şehir Plancıları Odası	(352) 222-0776	(352) 222-0776
TMMOB. Kayseri İnşaat Mühendisleri Odası	(352) 222-4593	(352) 231-3347

Paydaş	Telefon	Faks
Gazeteciler Derneği Başkanlığı	(352) 221-4555	(352) 221-4556
TEMA Vakfı		
Yaban Hayatı Koruma Derneği		
Greenpeace		
Belediye Meclisi		

Ek 3:
İstifare Formu

İSTİŞARE FORMU / CONSULTATION FORM			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		Tarih / Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		Görüşme Kayıt No/ Consultation Register Number	
1 - TOPLANTI BİLGİLERİ / 1 - MEETING INFO			
Kurum Yetkilisinin Adı / Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Kişi Institution / Individual Consulted		Telefon-Ücretsiz Hat / Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		İstişare Toplantısı / Consultation Meeting	
Adres / Address:		Website / E-mail Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		Diğer (Açıklayın) / Other (Specify)	
Paydaş Tipi / Consultee/Stakeholder Type			
2 - İSTİŞARE DETAYLARI / 2 - DETAILS OF CONSULTATION			
Projeyle İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			

Ek 4:
**Paydaş İstişare Toplantısı Fotoğrafları,
Tutanakları ve Katılımcı Listeleri**



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

KAYSERİ METROPOLİTAN MUNICIPALITY GENERAL DIRECTORATE OF WATER AND SEWERAGE ADMINISTRATION

Kayseri Wastewater Treatment Plant to be carried out under the Municipal Services Improvement Project in Refugee Affected Areas in Kayseri Province (FRIT II)

Minutes of Stakeholder Engagement Meeting on 28.02.2020

- 1. KASKI Deputy General Manager Ziya KAHRAMAN** stated that according to official figures, there are 75,000 Syrian refugees in Kayseri city center and the amount of wastewater generated is increased in parallel with this population raise. The wastewater collected from Kocasinan, Melikgazi, Talas, Incesu and Hacilar metropolitan districts are efficiently treated and he added that they did their best not to disturb inhabitants living in Bogazkopru Neighborhood due to the construction of the 1st Stage and it is aimed that the maximum satisfaction of the stakeholders will be achieved during the construction of the 2nd stage.
- 2. KASKI Wastewater Treatment Head of Department Erol AYKAR** explained the operation stages for wastewater and sludge of the existing facility. He gave information about the 2nd stage of the project to be built. Kayseri Wastewater Treatment Plant Stage 1 which has been operated by the General Directorate of KASKI since 2005, was built to treat an average of 100,000 m³/day wastewater to serve 800,000 equivalent population. However, the population of the Kocasinan, Melikgazi, Talas, Incesu and Hacilar central districts increased and reached 1,143,797 people. The facility, designed for 110,000 m³/day capacity, is operated at an average 160,000 m³/day wastewater flow rate which is well above the capacity. He emphasized that the capacity will reach 220,500 m³/day with the 2nd stage to be built and will meet the needs of the city. In addition, after the sludge is reached to 20% dryness by sludge dewatering in the existing facility, it is taken to the landfill by trucks. With the 2nd stage to be built, the sludge will be brought to 90% dryness and the sludge disposal will be completely provided. Thus, an important contribution will be made to the ecological balance without causing any environmental pollution.



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



KAYSERİ METROPOLİTAN MUNICIPALITY GENERAL DIRECTORATE OF WATER AND SEWERAGE ADMINISTRATION

Questions and Answers of Other Institutions and Citizens Regarding the Project

- 1) Question:** The residents of Boğazköprü Neighborhood Village asked whether the Karasu stream will be polluted due to the facility to be built. In the Boğazköprü neighborhood, the cause of the problem was asked due to the smell and the fly.

Answer: KASKI Deputy Gn. Man. Ziya KAHRAMAN and KASKI Wastewater Treatment Head of Dep. Erol AYKAR stated that the smell doesn't come from the facility but various reeds flowing to Karasu Stream. It is stated that the discharge point of the facility is outside the Bogazkopru Neighborhood and the water for agricultural irrigation is drawn from upstream of the discharge point.
- 2) Question:** Mukhtar of Bogazkopru Neighborhood stated that they didn't know about the construction of the new stage in the existing facility and they were informed by the stakeholder meeting.

Answer: KASKI Deputy Gn. Man. Ziya KAHRAMAN and KASKI Wastewater Treatment Head of Dep. Erol AYKAR stated that the existing facility is being designed considering the 2nd stage and the necessary facility installation area has been expropriated. Therefore, it is foreseen that the 2nd stage will be built in the same place as the 1st stage. It is stated that there will be no construction in a different area.
- 3) Question:** DSI 23. Regional Directorate, Fatih GUNESDOGDU stated that discharge of stormwater to receiving environment without mixing with wastewater may reduce the burden of the Wastewater Treatment Plant to be constructed. He asked if the Environment Impact Assessment (EIA) of the new facility will be made. He also asked what kind of precautions were taken without damaging the groundwater resources of the leachate that may arise from the sludge dewatering system to be installed in the facility.

Answer: KASKI Deputy Gn. Man. Ziya KAHRAMAN and KASKI Wastewater Treatment Head of Dep. Erol AYKAR stated that EIA permit of the 2nd stage was taken with the 1st stage. Also according to the Provincial Directorate of Environment, Urbanization and Climate Change's opinion there is no need to prepare EIA. With the sludge dewatering facility, 90% dry sludge will be taken by the cement plants and used as fuel. Therefore, there will be no leachate problems.
- 4) The Provincial Directorate of Environment, Urbanization and Climate Change Branch Manager Ömer KURTYEMEZ stated that this project is needed because the capacity of the existing treatment is insufficient. He said that some of the wastewater coming to the**

facility due to the increase in the population could not be taken periodically. In addition, due to KASKI General Directorate Metropolitan Law, the activities were expanded and more financial resources were needed and the demands could be delayed because of the resources. He also stated that the new facility does not need an EIA and they will request a project file.

- 5) Kayseri Governorship European Union Office Coordinator Kadir AGIR stated that it is very important to operate biologically due to lack of chemical substances during the operation of the new Wastewater Treatment Plant. He also said that it is a very good project which is preventing the environmental pollution.



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

KAYSERİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Kayseri İlinde Mültecilerden Etkilenen Bölgelerde Belediye Hizmetlerinin İyileştirilmesi Projesi (FRIT II) Kapsamında Kayseri Atıksu Arıtma Tesisi Yapılacaktır.

Paydaş Katılım Toplantısı Katılımcı Listesi

Yer: Kayseri Atıksu Arıtma Tesisi Toplantı Salonu

Tarih ve Saat: 28.02.2020 14:00

No	AD SOYAD	KURUM	UNVAN	E-POSTA	TELEFON	İMZA
	Sami ARGİD	Tapın ve Kad. XI. Bölge müdürlüğü	Şube müdürü		5357998864	
	Barış Tekecan	Kocasinan Bölge Fen İşleri Müdürlüğü	Fen İşleri Müdürü	baris.tekecan@kocasinan.kel.tr	0334 0867886	
	A. Umit DURAN	Asi 12. Böl. Müd. Gevre Mch.	Gevre Mch.	aurduran@dsi.gov.tr	9432939115	
	Fatih GÜNEŞDÖĞRU	DSİ 12. Böl. Müd.	Gevre Mch.	fgunesdogdu@dsi.gov.tr	5306929250	
	Canan Dönertunç	DSİ 12. Bölge Müd.	İnşaatçı Mch.	cdonertunc@dsi.gov.tr	5327265019	
	Ömer G. NİZELİ	KASKİ G.M.	Şube Müd.	omer.gonul.nizeli@kaski.gov.tr	5324358092	
	Berdal ERDOL	KASKİ Genel Müdürlüğü	Makina Mühendisi	serdale@kaski.gov.tr	5052911936	
	Ziya KAHRAMAN	KASKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	Genel Müd. Yrd.	ziyak@kaski.gov.tr	05307655501	
	İbrahim MEYİLLİ	Kayseri B. Bld.	Gevre Hiz. Şb. Müd.	imeyilli@kayseri.bel.tr	05358285732	
	Ömer KURTAYMANCI	Kayseri Dev. İl. İl. Müd.	Şb. Müd.	omer.kurtaymanci@csb.gov.tr	0533-3053415	
	Doğan KEÇETEPEN	Kayseri Gevre ve Petrolculuk İl Müd.	Gevre Mühendisi	dogan.kecetepe@csb.gov.tr	0505 5270517	
	Ahmet Karadağ	Bogaz Köprü an. muhtasar.	Muhtar		0538 6210907	
	Yasar MOLLU	Bogaz Köprü M. Muhtasarı	A2a		05070987338	
	Murat AYALCI	Bogaz köprü köy Sakinelerinden	-		05362535760	

No	AD SOYAD	KURUM	UNVAN	E-POSTA	TELEFON	İMZA
	Veysel KANUN	KASKİ	Çarşıyıcı	veysel.kaski@pnr	0538 68 5336	
	Mehmet BUDERNEKİ	Kaski	Genç Müh.	mehmetb@kaski.gov.tr	0514 4327689	
	Harun YÜCEL	KASKİ	Genç Müh.	harun.yuce@kaski.gov.tr	5375047572	
	A. Tolga TEKİN	KASKİ	Mer. Müh.	atncttt@kaski.gov.tr	0506 7745001	
	Emin ERERKADIN	KASKİ	2. Bina Atık Yıkama İş. Müh.	eerterkades@kaski.gov.tr	0535 7605899	
	Gökhan İMNAZLI	KASKİ	Genç Müh.	gokhanalti@kaski.gov.tr	09069210981	
	Mehmet Fahir DEDE	KASKİ	İmarat Mühürü	mfdede@kaski.gov.tr	0559 671191	
	Mahmut A.	Bölüm				
	Hasan TAsDEMİR		Doğazlılar Köyü Sakinlerimden		05322263159	
	Necati Baran		Bogazlıdere Köyü Sakinleri		05323555440	
	Hüseyin TAŞDEMİR		Bogazlıdere Köyü Sakinlerimden		05356580867	
	Erol YIKAR		Dare Bşk		05314212020	
	Kadir AQR	AB Büroşy	Koordinator		0550902352	K.A.
	Mustafa YACTIR	KASKİ A.S. KARŞI BİL. MÜD.	Teknik Uzman	myactir@kaski.gov.tr	05326112774	
	Güler YÖKSEL	KASKİ A.S. KARŞI BİL. MÜD.	Mühendis	gyoksel@kaski.gov.tr	0536 5786579	
	Mehmet TAŞDEMİR	Köylü			05413528372	
	Abdullah CİVİLO	AZA			05393957982	
	Mustafa TAŞDEMİR	Köylü			05353237069	
	Fevki DURMUŞ	KASKİ	Genç Müh.	fevki@kaski.gov.tr	05335282826	
	Mehmet TEKİNAR	KASKİ	Sube Mhd		05524325003	

