



*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*

# KOZJET REHABİLTASYON PROJESİ

## PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)





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

# KOZJET REHABİLİTASYON PROJESİ

## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Revizyon	Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kalite Yönetim Sorumlusu	Kontrol Eden	Onaylayan
Taslak	A.0	Kasım 2021	Şeyma Nur Geyik	Esra Okumuőođlu	Günel Özenirler	Turgay Eser
			Sosyolog	Jeoloji Mühendisi	Çevre Mühendisi	Çevre Mühendisi
Final	C.0	Ocak 2022	Şeyma Nur Geyik	Esra Okumuőođlu	Günel Özenirler	Turgay Eser
			Sosyolog	Jeoloji Mühendisi	Çevre Mühendisi	Çevre Mühendisi
	C.1	Mart 2022	Şeyma Nur Geyik	Esra Okumuőođlu	Günel Özenirler	Turgay Eser
			Sosyolog	Jeoloji Mühendisi	Çevre Mühendisi	Çevre Mühendisi
	C.2	Nisan 2022	Şeyma Nur Geyik	Esra Okumuőođlu	Günel Özenirler	Turgay Eser
			Sosyolog	Jeoloji Mühendisi	Çevre Mühendisi	Çevre Mühendisi

REVİZYON KODLARI: A: TASLAK, B: NİHAİ TASLAK, C: NİHAİ

**PROJE NO: 21/012**

**NİSAN 2022**

**MÜŐTERİ:**



Kızılırmak Mahallesi  
Ufuk Üniversitesi Caddesi No:12 Çukurambar /  
Çankaya / ANKARA  
☎: +90 (312) 508 70 00

**DANIŐMAN:**



Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi  
Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar  
Bulvarı No: 266 B Blok Kat: 2 Daire: 38  
Çankaya - Ankara / Türkiye  
☎: +90 (312) 287 25 07  
☎: +90 (312) 287 25 09

Bu Rapor, 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ő. tarafından İLBANK adına hazırlanmıştır. 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık AŐ'nin izni olmaksızın basım, fotokopi, mikrofilm veya başka herhangi bir yolla çoğaltılamaz ve/veya yayınlanamaz; ne de böyle bir izin olmadan, üretildikleri amaç dışında herhangi bir amaç için kullanılamaz. 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ő. entegre yönetim sistemi, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ve ISO 45001:2018'e göre sertifikalandırılmıştır.





## İÇİNDEKİLER LİSTESİ

Sayfa

<i>İçindekiler Listesi</i> .....	<i>i</i>
<i>Tabloların Listesi</i> .....	<i>ii</i>
<i>Şekillerin Listesi</i> .....	<i>ii</i>
<i>Kısaltmalar</i> .....	<i>iii</i>
<b>1 GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>2 PROJE HAKKINDA</b> .....	<b>3</b>
2.1 Proje'nin Amacı.....	4
2.2 Proje'nin Yeri .....	5
2.3 Görev ve Sorumluluklar.....	10
2.4 Proje'nin Organizasyon Yönetimi .....	11
<b>3 DÜZENLEYİCİ ŞARTLAR</b> .....	<b>14</b>
3.1 Ulusal Yasal Çerçeve.....	14
3.2 Uluslararası Standartlar .....	15
3.3 Türk ÇED Yönetmeliği ile Dünya Bankası'nın Çevresel Değerlendirme Politikası (OP 4.01) Arasındaki Temel Farklılıklar .....	17
<b>4 PROJE PAYDAŞLARI</b> .....	<b>18</b>
<b>5 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ</b> .....	<b>21</b>
5.1 ÇSYP Kapsamında Yapılan Saha Çalışmasının Özeti .....	21
5.1.1 Hane Halkı Görüşmesi .....	21
5.1.2 Muhtarlarla Topluluk Düzeyinde Gerçekleştirilen Anketler .....	22
<b>6 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI</b> .....	<b>25</b>
<b>7 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI</b> .....	<b>26</b>
7.1 Halkın Katılım Toplantısı .....	27
<b>8 COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI</b> .....	<b>28</b>
<b>9 ŞİKÂYET MEKANİZMASI</b> .....	<b>31</b>
9.1 Şikayet Kaydı.....	35
9.2 Halka Açık Şikâyet Mekanizması .....	36
9.3 Çalışan Şikâyet Mekanizması .....	37
<b>10 İZLEME</b> .....	<b>39</b>
<b>11 RAPORLAMA</b> .....	<b>40</b>
EK – 1 Halkın Katılım Toplantısı .....	41
EK – 2 Soru-Cevap Bölümü .....	42
EK – 3 İstişare Formu Örneği.....	43
EK – 4 Şikâyet Formu Örneği.....	44
Ek - 5 Şikayet Kapama Formu Örneği .....	45



## TABLULARIN LİSTESİ

### Sayfa

Tablo 2-1. Projeden Etkilenecek Yerleşkeler .....	6
<b>Tablo 2-2.</b> Proje'nin Organizasyon Yönetimi .....	12
<b>Tablo 3-1.</b> Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Özel Amaçları .....	14
Tablo 4-1. Paydaş Grupları .....	18
Tablo 4-2. Proje Alanı İçerisindeki Hassas Gruplar .....	19
Tablo 5-1. Muhtarların Proje Hakkındaki Görüşleri .....	23
Tablo 5-2. Görüşme Yapılan Diğer Paydaşların Proje Hakkındaki Görüşleri .....	24
Tablo 8-1. Covid-19 Kısıtlamaları Sürecinde Alternatif Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılım Tedbirleri .....	29
Tablo 9-1. Şikâyet Log içinde Yer Alması Gereken Veri Listesi .....	35
Tablo 9-2. Halka Açık Şikâyet Mekanizması.....	36
Tablo 9-3. Çalışan Şikâyet Mekanizması .....	38
Tablo 10-1. Kilit Performans Göstergeleri (KPG) ve izleme önlemleri – Paydaş Katılımı ....	39

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil 2-1. Projenin Yeri.....	7
Şekil 2-2. Belediye Tesisi .....	9
Şekil 2-3. Kozaklı Belediyesi Organizasyon Şeması.....	10
Şekil 2-4. Proje Yönetim Birimi Organizasyon Şeması .....	11



## KISALTMALAR

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DB	Dünya Bankası
HKT	Halkın Katılımı Toplantısı
İB	İLBANK
İKU	İnsan Kaynakları Uzmanı
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KPG	Kilit Performans Göstergeleri
MTA	Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü
PKP	Paydaş Katılım Planı
SŞP	Sürdürülebilir Şehir Projesi
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi



# 1 GİRİŞ

Bu plan, 'Kozjet Rehabilitasyon Projesi' (bundan böyle 'Proje olarak anılacaktır' ile ilgili Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup "Kozaklı Belediyesi'nin" (bundan böyle 'Borç Alan / Proje Sahibi olarak anılacaktır) adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ő. tarafından hazırlanmıştır. Ancak Proje Sahibi, kendi iştiraki olan KOZJET A.Ő. (KOZJET) ile birlikte Proje'yi hayata geçirecektir.

Projenin gerçekteşmesi adına İLBANK<sup>1</sup> tarafından kredi başvurusu yapılmıştır. Proje finansörü Dünya Bankası, proje yürütücüsü olarak İLBANK'ı yetkilendirmiştir. Bu kapsamda, Proje için Çevre ve Sosyal Yönetim Planı hazırlanmış olup, Proje'nin yürütülmesi sırasında bu raporda belirtilen çevresel ve sosyal etkiler dikkate alınarak gerekli tedbirler alınacaktır. Sürdürülebilir Şehirler Projesi –II Ek Finansman kapsamında gerçekteştirilecek olan bu Proje Türkiye Cumhuriyeti'nin Çevre Düzenlemeleri ile (ana finansör olarak) Dünya Bankasının Koruma Önlemi Politikalarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Paydaş Katılım Planı'nın amacı Proje Sahibine aşağıdaki hususlarda rehberlik etmektir:

- Özellikle etkilenen topluluklarda paydaşlar ile yapıcı bir ilişki kurma ve bu ilişkiyi sürdürme,
- Paydaşların etkili katılımını sağlayarak iyileştirilmiş çevresel ve sosyal performansı teşvik etme,
- Etkilenen toplulukların yeterli katılımını teşvik etme ve bu amaçla yöntemler sunma ve bu topluluklara ve diğer paydaşlara anlamlı çevresel ve sosyal bilgilerin açıklanmasını sağlama,
- Bütün paydaşların bilgiye erişme ve sorun bildirme imkânlarına sahip olmasını sağlama,
- Etkilenen toplulukların sorun bildirmek ve Şikâyette bulunmak için erişilebilir imkânlarla sahip olmalarını ve Proje Sahibinin söz konusu sorun ve Őikâyetleri uygun biçimde yanıtlanmasını ve yönetmesini sağlama.

Bu PKP, (i) Proje paydaşlarının tanımlanmasını, (ii) paydaşların Proje ile ilişkilerinin analiz edilmesini, (iii) iştişare yöntemlerinin ayrıntılarını, (iv) bugüne kadar yürütölen ve Proje'nin gelecekteki aşamaları için planlanan faaliyetleri, (v) paydaşların endişelerinin ve Őikâyetlerinin

<sup>1</sup> İLBANK ve Dünya Bankası (DB), katılımcı ikinci kademe büyükşehir belediyelerinin sürdürülebilir bir geleceği planlamalarına ve bunun için yatırım yapmalarına yönelik bir destek mekanizması oluşturmak amacıyla Sürdürülebilir Şehirler Projesini (SSP) tasarlamıştır. Sürdürülebilir Şehirler Projesi, bu amacı desteklemek için, gelişmekte olan Őehirlerin belediyelerin finansal açıdan sağlam yatırımlarını belirlemeleri, hazırlamaları ve finanse etmeleri ve Şehir planlama kapasitelerini geliştirmeleri için bir destek sistemi oluşturacaktır. Proje yoluyla gerçekteştirilen yatırımlar hem Türkiye Cumhuriyeti'nin çevre düzenlemelerine hem de Dünya Bankası'nın Koruma Önlemi Politikalarına uyacaktır.



*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*

yönetilmesine ilişkin sürecin ayrıntılarını kapsamakta ve paydaş katılım sürecinin nasıl kaydedileceğini, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklamaktadır.

Proje Sahibi, bu PKP'yi Proje'nin tüm aşamaları boyunca uygulamayı taahhüt etmektedir. PKP, canlı bir belge olup Proje Sahibi tarafından düzenli olarak izlenecek, incelenecek ve güncellenecektir.







## 2 PROJE HAKKINDA

1996 yılında kurulan Proje Sahibi, Kozaklı ilçesi genelinde jeotermal enerji ile şehir ısıtmasını sağlayan Kozaklı Belediyesidir. Ancak Proje Sahibi Kozaklı Belediyesi bünyesine bağlı bir şirket olarak kurulmuş olan KOZJET A.ř. ile birlikte Proje'yi hayata geçirecektir.

Nevşehir Kozaklı ilçesi termal su bakımından oldukça zengin bir rezerve sahiptir. Jeotermal kaynaklar MW-SE uzanımlı fay sistemine bağlı olarak Hamamorta Vadisi içinde ve yamaçlarında yaklaşık 1500 m uzunluk ve 250 m genişlikteki bir alanda yaygın olarak bulunmaktadır. Jeotermal enerji Kozaklı ilçesinde şehir ısıtmacılığı, otel ve benzeri tesislerin havuzlarında sağlık amaçlı ve ısınmalarında ve seracılık faaliyetlerinde kullanılmaktadır.

Kozaklı ilçesinde bulunan ve Türkiye'nin önde gelen Jeotermal havzalarından olan Kozaklı Jeotermal sahasında termal sistemin korunması, rezervuar bütünlüğünün devamının sağlanması ve kaynakların etkin sürdürülebilir kılınması amacı ile tek merkezden üretim, dağıtım ve kullanımını sağlamak amacı ile dağıtım projesi hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda, Nevşehir İl Genel Meclisi kararı ile NEVJET A.ř. (NEVJET) kurulmuştur. NEVJET 6085 sayılı Sayıştay Kanununa tabi olup, bütünlü iş ve işlemleri İl Özel İdaresi tarafından yürütölmektedir. NEVJET 5686 sayılı Jeotermal Kaynaklar ve Doğal Mineralli Sular Kanunu 12. Maddesi 8.fıkrasında belirtilen "Jeotermal Kaynak Dağıtımı ve Üretimi yapan şirket olduğundan aynı kanunun uygulama yönetmeliği 26. Maddesine göre "Jeotermal Kaynak Üretim ve Dağıtım şirketi" belgesi almıştır. Dolayısıyla, jeotermal kuyulardan kaynağın çıkarılması, kullanımı NEVJET'e ait iken, Kozaklı ilçesinde jeotermal kaynak kullanılarak ısı transfer merkezinde ısıtılan şebeke suyunun ısınma amaçlı abonelere dağıtılması KOZJET'e aittir. Bu kapsamda KOZJET, NEVJET'ten hizmet satın almaktadır. Bu hizmet kapsamında, termal suyu, konut ve kurum yapılarının ısınma ihtiyacını gidermek için kullanılmaktadır. KOZJET kurulduğu yıllarda 500 aboneye (konut, işyeri ve resmi kurum) hizmet verirken 2021 yılı itibariyle bu sayı 4.050 aboneye ulaşmıştır.

Jeotermal ısıtma sistemi içerisindeki eski teknoloji ve düşük kalite ile üretilmiş şebeke elemanları, yılların geçmesi ile normal yıpranma ile birlikte termal suyun yapısının etkisi ile çok daha fazla yıpranmış, buna bağlı sistemde çok fazla su kaçaqları oluşmakta ve onarım-bakım, işçilik ve yedek parça ihtiyaçları artmıştır. Ayrıca, mevcut sistemde oluşun kaçak su varlığı, kapalı sistemde basıncın korunmasını sağlamak için daha fazla su ihtiyacı doğurmakta ve bu yüzden sisteme giren yeni suyun ısıtılması için daha fazla termal su ve dolayısı ile daha fazla enerji sarfiyatına sebep olmaktadır. Mevcut sistem boruları 25 yıllık olup ekonomik ömrünü tamamlamış ve artık işlevini yitirerek sürekli patlaklar ve kaçaqlar olmaktadır. Kozaklı'da jeotermal ısıtmanın haricince konutlarda yakıt olarak ithal kömür kullanılmaktadır. Bu Proje kapsamında mevcut boru hatlarının ve ısı transfer merkezlerinin yenilenmesi ve yeni ısı transfer merkezlerinin kurulması ile beraber ısı kaybının ve enerji sarfiyatının engellenmesi aynı zamanda yaklaşık 2.000 konut eşdeğerinde yeni abone hizmeti sağlanacaktır. Proje'nin işletme ömrünün tamamlanması 2046 yılı olarak kabul edilmiştir.





## 2.1 Proje'nin Amacı

Proje'nin temel amacı, katılımcı belediyelerinin çevresel, finansal / ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliklerini aşamalı olarak iyileştirmeleridir. Sürdürülebilirlik önlemleri şunları içerir: su işletmeleri tarafından hesaplanamayan su kayıplarının azaltılması, arıtılmamış atık suyun çevreye deşarjının azaltılması, enerji verimliliği iyileştirmeleri yoluyla elektrik tüketiminin azaltılması, toplu taşımayı iyileştirerek ve yaya hareketliliği için artan seçeneklerle trafik sıklıklığını, hava kirliliğini ve karbon emisyonlarını azaltma belediye maliyesini ve mali planlamayı güçlendirmek ve sosyal katılım ve hizmetleri ilin ađ hizmetlerinden yararlanmayan kısımlarına genişletmektir.

Nevşehir Kozaklı ilçesi termal su bakımından oldukça zengin bir rezerve sahiptir. Jeotermal kaynaklar MW-SE uzanımlı fay sistemine bağlı olarak Hamamorta Vadisi içinde ve yamaçlarında yaklaşık 1500 m Uzunluk ve 250 m genişlikteki bir alanda yaygın olarak bulunmaktadır. Jeotermal enerji Kozaklı ilçesinde şehir ısıtmacılığı otel ve benzeri tesislerin havuzlarında sağlık amaçlı ve ısınmalarında ve seracılık faaliyetlerinde kullanılmaktadır. Bununla beraber KOZJET, NEVJET'e ait bu depodan aldığı termal suyu, konut ve kurum yapılarının ısınma ihtiyacını gidermek için kullanılmaktadır.

Sistem içerisindeki eski teknoloji ve düşük kalite ile üretilmiş şebeke elemanları, yılların geçmesi ile beraber normal yıpranma ile beraber termal suyun yapısının etkisi ile çok daha fazla yıpranmış, buna bağlı sistemde çok fazla su kaçakları oluşmakta ve onarım-bakım, işçilik, yedek parça ihtiyaçları artmıştır. Ayrıca, sistemde oluşan kaçak su varlığı, kapalı sistemde basıncın korunmasını sağlamak için daha fazla su ihtiyacı doğurmakta ve bu yüzden sisteme giren yeni suyun ısıtılması için daha fazla termal su ve dolayısı ile daha fazla enerji sarfiyatına sebep olmaktadır. Bu ise sistemin işletmesini sürdürülebilirlik açısından negatif duruma düşürmektedir. Mevcut sistemde debimetre ve otomasyon sisteminin olmaması ise kayıp kaçağın önüne geçilmesini zorlaştırmaktadır.

Mevcut sistem sabit debili sirkülasyon pompaları ile çalışmakta olup dış hava sıcaklığından bağımsız yılın her günü aynı debiyi sisteme göndermekte ve bu da elektrik enerji tüketimini ciddi oranda arttırmaktadır. Buna karşılık yeni sistemde F/C (frekans konvertörü) ile donatılmış sirkülasyon pompaları kullanılacak olup dış hava sıcaklığına göre otomasyon sistemi vasıtasıyla akışkan debisini ayarlayarak sirkülasyon pompalarının hızlarını düşürerek elektrik sarfiyatını minimuma indirecektir.

Mevcut sistemde hiçbir otomasyon sistemi bulunmamakta, her bir ısı merkezimizde personel çalıştırılmaktadır. Dolayısıyla hem iş gücü fazla kullanılmakta hem de gerekli kontroller zamanında sağlanamamaktadır. Bu durum, ısınmanın olumsuz etkilenmesinde ve olası arızalarda müdahaleyi geciktirmektedir. Yeni sistemde ise tüm ısı merkezlerimizde otomasyon sistemi kurulacak olup tek bir merkezden kontrolü sağlanacak iş gücü azalıp olası arıza durumunda müdahaleyi hızlandırarak sistemin verimli çalışmasını sağlayacaktır.



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

Mevcut sistemde kullanılan eşanjörler eski tip olup aşınma oranı yüksek, ısı verimliliği ve kapasitesi düşük eşanjörler olup yeni sistemde kullanılacak olan eşanjörler basınç düşümü 8 mss, plaka kalınlığı en az 0,5 mm ve titanyum kaplamalı tercih edilmiş aşınma oranı ve bakım maliyetleri düşük, ısı verimliliği ve kapasitesi yüksektir. Ayrıca, bu eşanjörler yapısı gereği uzun ömürlü olacaktır.

Mevcut sistemde jeotermal akışkan birden fazla noktada ısı transferi yaptığından dolayı nihai tüketici olan abonelere daha düşük sıcaklıkta (45°C) akışkanın gitmesine bu durumda abonelerin verimsiz ısıtılmasına neden olmaktadır. Yeni sistemde ise jeotermal akışkan direkt olarak ön izolasyonlu iç epoksi kaplı siyah çelik borular ile ada ısı merkezlerine ulaştırılacak olup tek seferde ısı transferi yapılacak ve abonelere daha yüksek sıcaklıklarda (80°C) akışkan gönderilerek daha verimli ısıtma sağlanacaktır (Alter, 2021).

Proje ile mevcut sistemde işletmede olan kuyular için Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nda (ÇSYP) etki azaltma önlemleri belirtilmiştir. Mevcut sistemin eskimesi ve sistem kapatıldığında oluşan basınca dayanamaması nedeniyle yüzeyde (artezyen) açığa çıkan jeotermal akışkanlar nedeniyle özellikle kuyu başlarındaki toprakta bir sızma olmaktadır. Saha ziyareti sonucunda kaçak sorunu olan kuyulardan Buruncuk Mahallesindeki Ö-1 numaralı üretim kuyusunun yerleşim yerlerine yakın olduğu ve bu kaçakların toprak kalitesini ve halk sağlığını olumsuz etkileyebileceği belirlenmiştir. Ö-1 numaralı üretim kuyusu en yakın hassas alıcının konutuna 10 metre mesafede alıcının bahçe sınırları içerisinde yer almakta ve hassas alıcıyı koku, gürültü, toprak kalitesi açısından olumsuz etkilemektedir dolayısıyla etkinin yüksek olduğu Ö-1 numaralı üretim kuyusu inşaat işlerine başlamadan önce kapatılarak Maden Tetkik ve Arama (MTA) Genel Müdürlüğü tarafından yeni bir kuyu açılacaktır.

Yeni kuyunun lokasyonu belli olmamak ile birlikte teknik veriler de mevcut değildir. Kuyunun lokasyonu belirlendiğinde Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği Ek-2 Madde 55 kapsamında Proje Tanıtım Dosyası hazırlanacak ve etki değerlendirilecektir. Ayrıca, teknik detaylar ve lokasyon belirlendiğinde DBG Operasyonel Politikaları ve Jeotermal Enerji Üretimi için DBG Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzu gerekliliklerine uyulacak ve bu kapsamda ÇSYP, SŞP-II Ek Finansman'ı kapsamında hazırlanan Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (2019)<sup>2</sup> dokümanı dikkate alınarak yürütülecektir.

## 2.2 Proje'nin Yeri

Kozaklı, Nevşehir'in kaplıcaları ile tanınan ilçesidir. Kozaklı ilçesi coğrafi konumu itibariyle Türkiye'nin tam merkezinde yer almakta olup Nevşehir, Kırşehir, Yozgat ve Kayseri illerine 90 km, Adana ile Mersin'e 360 km ve Gaziantep iline 430 km uzaklıktadır. İl merkezi olan Nevşehir'e en uzak ilçedir. İlçeye bağlı 4'ü Kasaba, 21'i köy olmak üzere 30 yerleşim birimi bulunmaktadır.

<sup>2</sup> <https://www.ilbank.gov.tr/sayfa/surdurulebilir-sehirler-projesi-ii-ek-finansman>



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

Proje alanı İç Anadolu Bölgesinde, Orta Kızılırmak bölümünde, Nevşehir ili, Kozaklı ilçesi sınırları içindedir. Alan, 1/25.000 ölçekli J33-c1 ve c-2 paftaları içinde 4.200 hektarlık bir yer almaktadır. Ruhsat alanı Nevşehir-Kayseri-Yozgat-Kırşehir dörtgeninin ortasında; doğuda Yenifakılı, batıda Mucur, güneyde Hacıbektaş ve Avanos, kuzeyde ise Şefaatli ilçeleri ile çevrilidir.

Mevcut sistemde Proje alanında yer alan mahalleler ve işletme aşaması ile beraber yeni eklenecek mahalleler Tablo 2-1'de sunulmuştur.

**Tablo 2-1.** Projeden Etkilenecek Yerleşkeler

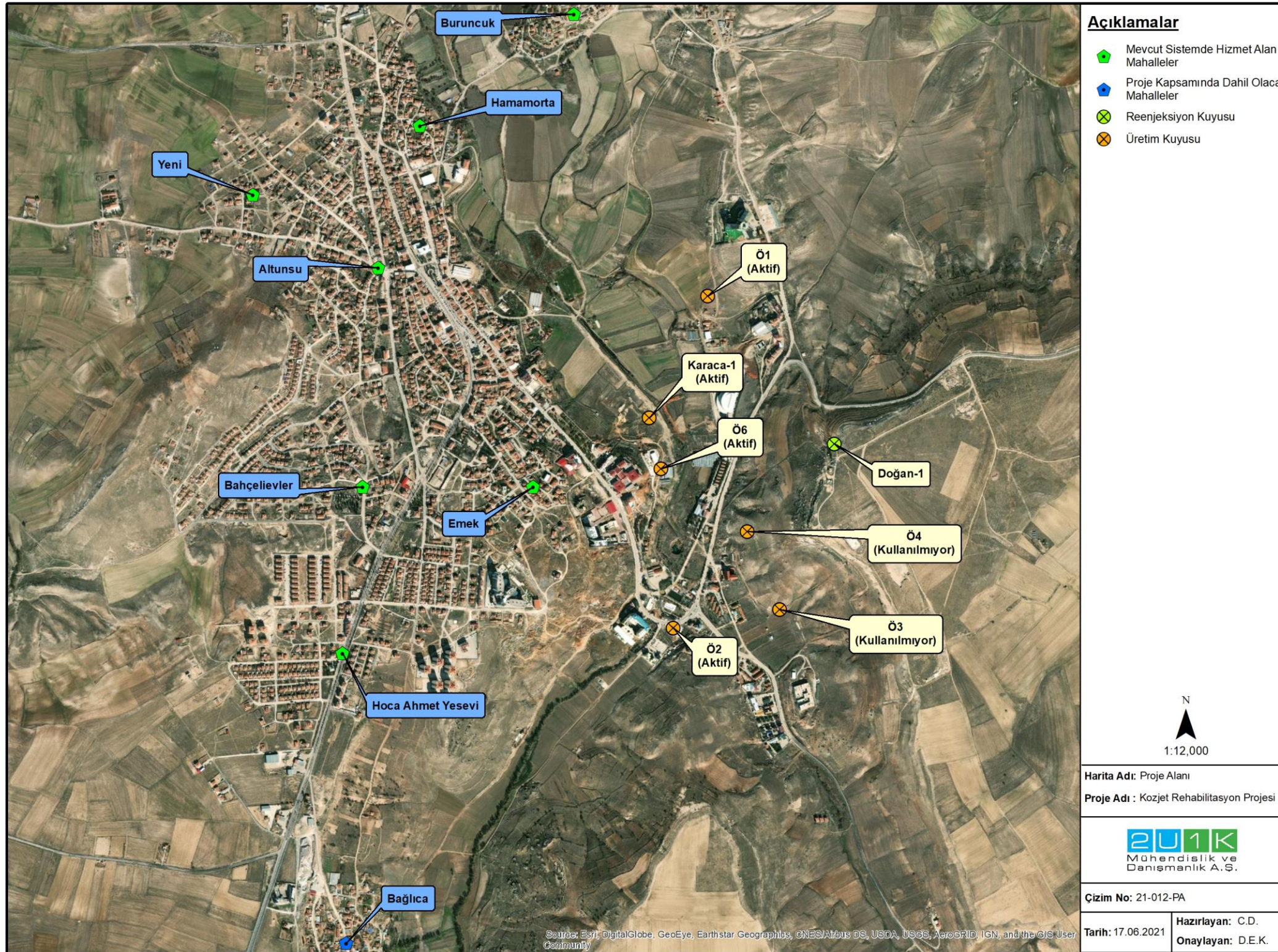
Mevcut Sistemde Hizmet Alan Mahalleler
Altunsu mahallesi
Bahçelievler mahallesi
Hocaahmet yesevi mahallesi
Yeni mahalle
Emek mahallesi
Buruncuk mahallesi
Hamamorta mahallesi
Proje Kapsamında Dahil Olacak Yeni Mahalleler
Bağlıca mahallesi

Projenin yeri aşağıda Şekil 2-1'de sunulmaktadır.





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



Şekil 2-1. Projenin Yeri





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

Planlanan Proje kapsamında Proje Sahibi olan KOZJET ana ısı transfer merkezini devreden çıkaracak, mevcut 9 adet ada ısı transfer merkezinin 6'sını yerleri değiştirilmek üzere yeniden yapacak, 3'ü rehabilite edecek ve toplama merkezinden bu ada ısı transfer merkezlerine jeotermal kaynağın taşınacağı hattı yenileyecek ve yeni hat döşeyecektir. Ayrıca, yine Proje ile tarafından mevcut sistemde ada ısı transfer merkezlerinde ısıtılan şebeke suyunun abonelere iletildiği hatların eskimesi ve yıpranmasından kaynaklı sızıntılar yaşanması nedeni ile bu hatlarda da iyileştirme gerçekleştirilecek ve yerleri değiştirilerek yenilenecek ada ısı transfer merkezlerinden abonelere iletilecek yeni hatlar döşenecektir. Planlanan Projenin bileşenleri aşağıdaki gibidir;

- Eşanjörlerin bulunduğu ada ısı transfer merkezi,
- Ada ısı transfer merkezlerine gidecek olan termal hat,
- Evlere ısınma amaçlı sıcak su taşıyan şebeke hattı,
- Ada ısı transfer merkezlerinde NEVJET'e ait soğuk su toplama havuzuna terfi yapacak pompa istasyonu (Ada ısı transfer merkezlerinde bulunmaktadır).

Bunlara ek olarak, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çevre dokümanına göre "İlişkili Tesisler" terimi, projenin bir parçası olarak finanse edilmeyen ve Banka'nın kanaatine göre:

- projeye doğrudan ve önemli ölçüde ilgili olan tesisler veya faaliyetler;
- projeye eř zamanlı olarak yürütölen veya gerçekleştirilmesi planlanan;
- projenin uygulanabilir olması için gerekli ve proje olmasaydı inşa edilmeyecek, genişletilmeyecek veya yürütölmeyecek tesisler

anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, NEVJET proje kapsamında ilişkili tesis olarak değerlendirilmektedir.

Kozaklı Jeotermal projesi kapsamında, mevcut altyapının bir kısmı yenileneceğinden, projenin yenileneceği kısımlarda mevcut yapıların bulunduğu araziler kullanılacağından, bu araziler için saha seçim alternatifi düşünölmemiştir. Ancak yeni imal edilecek proje bileşenleri için nihai yararlanıcılarının sosyal ve çevresel duyarlılıkları göz önünde bulundurularak ve öncesinde hizmet ulaştırılmayan bölgeler dikkate alınarak saha seçimi yapılmıştır. Bu kapsamda kalan tüm araziler belediye mülkü olduğu için kamulaştırma yapılmamıştır.

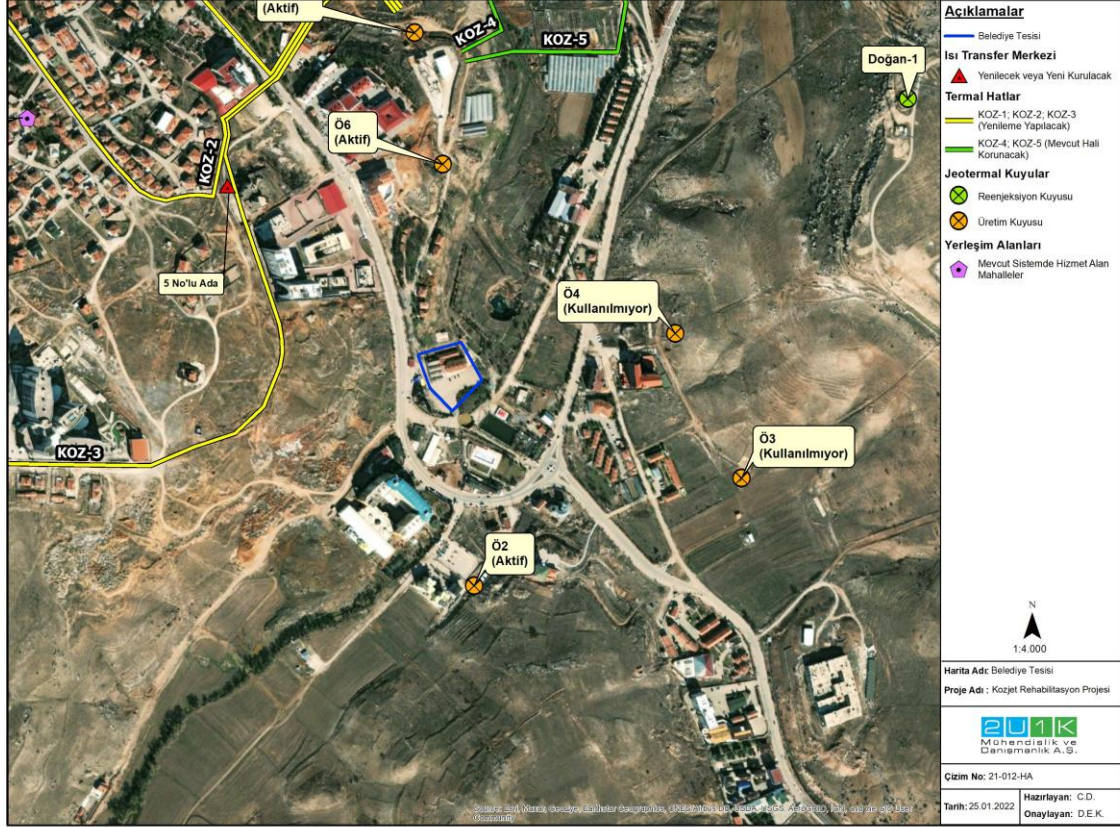
Yeni yapılacak ve yer altına gömülecek olan borular belediyenin sınırları içerinden ve / veya belediye karayolları güzergâhından geçecektir. Herhangi bir park ormanlık koruluk vb. doğal yapılara zarar verecek bir yapıda ısı merkezi ve hat yapılması olmayacaktır.

Proje'nin inşaat aşamasında yer alacak yüklenicilerin gerçekleştireceği inşaat çalışmaları Kozaklı ilçe merkezinde yer alan mahallelerde yapılacağı için çalışanlar için kalacak yer inşa edilmeyeceği öngörölmektedir. Ancak çalışanların dinlenme, yemek, kıyafet değiştirme için kullanacağı bir yer olması adına Proje sahibi tarafından belirtildiği üzere çalışanlar aşağıda Şekil 2-2'de gösterilen belediye tesisini kullanabileceklerdir. Proje sahibi tarafından



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

sağlanacak tesis ve yüklenici firmanın bu alana ayrı bir kamp sahası veya konaklama alanı inşa etmesi durumunda tesisler, IFC ve EBRD tarafından hazırlanmış ve Dünya Bankası tarafından onaylanmış işçilerin barınması hakkındaki standartları<sup>3</sup> ve ÇSYP kapsamında belirtilen taahhüt ve standartları karşılayacaktır.



Şekil 2-2. Belediye Tesisi

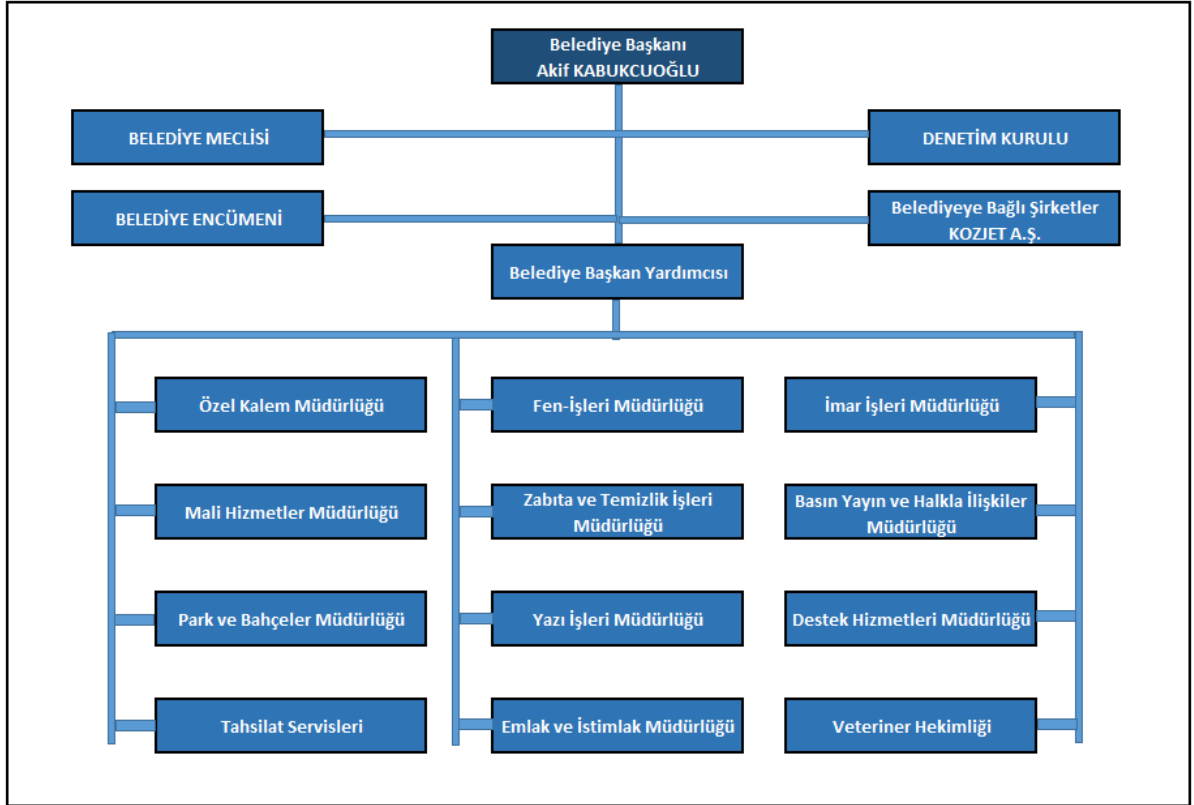
<sup>3</sup> <https://documents1.worldbank.org/curated/en/604561468170043490/pdf/602530WP0worke10Box358316B01PUBLIC1.pdf>



## 2.3 Görev ve Sorumluluklar

Proje Sahibi, Kozaklı Belediye Başkanının koordinasyonunda, belediye başkan yardımcısı, belediye meclisi, belediye encümeni altındaki birimlerce yürütülmektedir. Bu birimler; Özel Kalem Müdürlüğü, Fen İşleri Müdürlüğü, İmar İşleri Müdürlüğü, Mali Hizmetler Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü, Park ve Bahçeler Müdürlüğü, Emlak ve İstimlak Müdürlüğü, Destek Hizmetleri Müdürlüğü, Zabıta Amirliği, Basın Yayın Müdürlüğü ve Veteriner Hekimliğidir. İç denetim, Belediye Meclisinin belirlemiş olduğu ihtisas ve denetim komisyon başkanlıklarından oluşan, gerekli gördüğü takdirde başkanlık makamından veya kurum içi ve kurum dışı ehliyetli personel talep edilmesiyle oluşturulan denetim kurulu tarafından sağlanmaktadır. Kozaklı Belediyesi bünyesine bağlı olarak kurulmuş bir şirket olan KOZJET, Kozaklı Belediye Başkanı'nın yönetim kurulu başkanı olarak görev aldığı ve ona bağlı 2 üye tarafınca yürütülmektedir.

Kozaklı Belediyesi Organizasyon şeması Şekil 2-3'de sunulmaktadır.



Şekil 2-3. Kozaklı Belediyesi Organizasyon Şeması

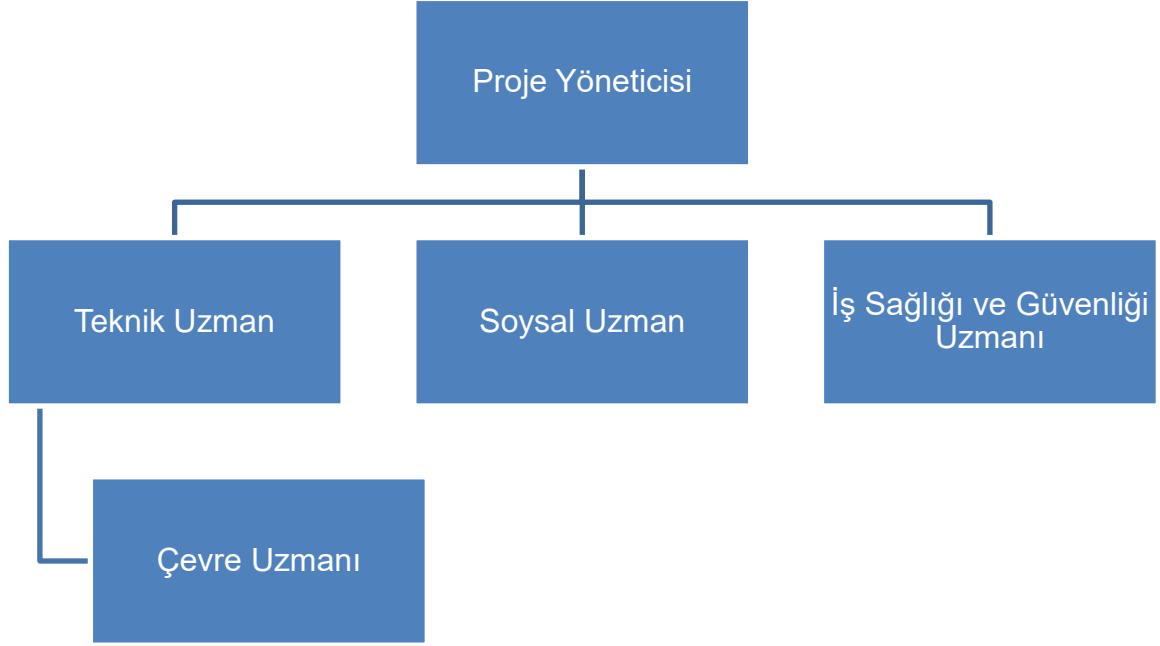
Proje Sahibi, ilgili üçüncü taraflarla iş birliği içinde, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nı (ÇSYP) uygulamak için rolleri, sorumlulukları ve yetkiyi tanımlayan aşağıda Şekil 2-4'de örnek olarak belirtilen Projeye özgü bir organizasyon yapısını gerektiği gibi oluşturacak, sürdürecektir ve güçlendirecektir. Açık sorumluluk ve yetki sınırları olan özel personel, yönetim temsilcileri atanmalıdır. Proje 'ye özgü olarak oluşturulacak organizasyon yapısı içerisinde Proje'nin koordinasyon ve yönetimini sağlayan yöneticiler, Proje'nin inşaat ve işletme aşamasında görev





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

alacak Teknik ve Finansal Uzmanlar, en az bir Sosyal Uzman, en az bir Çevre Uzmanı ve İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı yer alacaktır. Temel çevresel ve sosyal sorumluluklar iyi tanımlanmalı ve ilgili personele ve Proje Organizasyon Birimi'nin kalanına iletilmelidir. Personel ayrıca, ÇSYP kapsamında gerekli olan belirli önlemleri ve eylemleri yetkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirmek için yeterli bilgi, beceri ve deneyime sahip olmalıdır (Alter, 2021).



Şekil 2-4. Proje Yönetim Birimi Organizasyon Şeması

## 2.4 Proje'nin Organizasyon Yönetimi

Projenin yapımı, Proje Sahibi tarafından düzenlenecek ve İLBANK tarafından denetlenecek olan ihale ile yükleniciye verilecektir.

Proje'nin organizasyon yönetimi ve görev tanımları Tablo 2-2'de verilmiştir.



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

Tablo 2-2. Proje'nin Organizasyon Yönetimi

Sorumlu	Görev Tanımı
Proje Sahibi	<p>Proje Sahibi, Kozaklı ilçesi genelinde jeotermal enerji ile şehir ısıtmasını sağlayan Kozaklı Belediyesidir. Proje Sahibi Kozaklı Belediyesi bünyesine bağlı olarak kurulmuş bir şirket olan KOZJET A.Ş. ile birlikte Proje'yi hayata geçirecektir. Projenin inşaatı sonrasında şehir ısıtmasının yürütülmesi işi Proje Sahibi adına KOZJET A.Ş. tarafından yapılacaktır. Sisteme yeni dahil olacak aboneler ile ilgili işlemler yine Proje Sahibi tarafından yürütülecek olup, her türlü bakım onarım hizmetini sağlayacaktır.</p> <p>Bu Projenin uygulayıcı ve aynı zamanda faydalanıcı kuruluşudur. Proje sahibi yüklenicilerin denetlenmesi, hazırlık aşamasında projelerin teknik ve mali fizibilitelerinin hazırlanmasında, teknik destek ve veri desteği vermekle sorumludur. Uygulama esnasında ihale dokümanlarının hazırlanmasından, ihalelerin Kamu İhale Kurumu mevzuatına uygun olarak yapılmasından, Yapım Sözleşmesinin takibinden ve inşaat kontrollüğü için İLBANK ile iş birliği içerisinde çalışmaktan sorumludur.</p> <p>Ayrıca, Proje kapsamındaki ilişkili tesislerin uygunsuzluklarının giderilmesini ve etkilerinin minimize edilmesini sağlamaktan sorumludur</p> <p>Proje Sahibi, sözleşme paketlerinin hem teknik hem idari ilerlemesini, hem de ÇSYP ve PKP'de belirtilen hususların sahadaki uygulamalarını Proje Organizasyon Şemasında yer alacak Çevre, Sosyal ve İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlarıyla birlikte (en az bir Sosyal Uzman, Çevre Uzmanı ve İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı) kontrol edecektir. Saha kontrollerinin yanında yüklenicilerin aylık olarak sunacakları Çevresel ve Sosyal İzleme raporlarını inceleyecek ve bu raporları İLBANK'a 3 aylık olarak iletacaktır.</p>
Müşavir	<p>Proje Sahibi, Altyüklenicinin faaliyetlerini günlük olarak denetlemek için çeşitli uzmanlıklardan oluşan bir Müşavir atayacaktır. Müşavir aşağıda belirtilen personelleri atayacaktır:</p> <p>Proje'nin açıklama paketinde belirtilen tavsiyelerin ve gereksinimlerin uygulanmasını sağlamak için Altyükleniciyi denetlemekten sorumludur.</p> <p>Altyüklenici tarafından üstlenilen süreçlerin ve faaliyetlerin sürekli izlenmesinden ve herhangi bir uygunsuzluk alanını ele almak için Altyüklenici tarafından uygulanacak önlemleri belirlemekten sorumlu olacaklardır. Bu, proje yerlerinin veya çalışma sahalarının ve/veya altyükleniciler tarafından derlenen kayıtların ve raporların periyodik denetimlerini, teftişlerini ve/veya yerinde kontrollerini içerir.</p> <p>Proje faaliyetleri boyunca sağlık ve güvenlik önlemlerini denetleyecek İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı, müşavir tarafından atanacaktır. Sağlık ve Güvenlik Uzmanının tanınmış bir uluslararası güvenlik yeterliliğine sahip olması, örneğin İş Sağlığı ve Güvenliği Ulusal Genel Sertifikası veya eşdeğeri olması gerekir.</p>
Yüklenici Firmalar	<p>Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı kapsamında yer alan Sözleşme paketlerinin inşaat işleri yüklenici firmalar tarafından gerçekleştirilecektir.</p> <p>Yüklenici Firmalar, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planında belirtilen sorumluluklara uymakla yükümlüdür. ÇSYP'nin uygulanması ile ilgili hususlar, yüklenici firma tarafından ihale teklifi hazırlanması aşamasında incelenecek ve teklifler İdare'nin hazırlamış olduğu Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı dikkate alınarak verilecektir.</p> <p>Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı içerisinde projenin inşaat aşamasında yürütülecek faaliyetlerden kaynaklanması muhtemel olumsuz etkileri ve bu etkilerin en aza indirgenebilmesi için alınacak önlemler ve önlemlerin uygulama koşullarını tarifleyen izleme tabloları yer almaktadır. Söz konusu tablolar aynı zamanda bahsi geçen maddelerden sorumlu kurum ve kuruluşları (proje paydaşlarını) da kapsamaktadır.</p> <p>İnşaat aşamasında yüklenici firma, projede görev alacak personellere çevre, iş ve işçi sağlığı ve güvenliği, halk sağlığı ve güvenliği konularında ve sosyal bilinci oluşturmak amacıyla, ÇSYP kapsamındaki tedbirleri içeren eğitim verecektir. ÇSYP'de inşaat aşaması için belirlenen tedbirlerin uygulanmasını Proje Organizasyon Şemasında yer alacak Çevre, Sosyal ve İş Sağlığı ve</p>



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

Sorumlu	Görev Tanımı
	<p>Güvenliği uzmanları (en az bir Sosyal Uzman, Çevre Uzmanı ve İş Sağlığı Güvenliği Uzmanı) tarafından koordine edilecektir.</p> <p>Bahse konu uzmanlar, ÇSYP doğrultusunda çevresel ve sosyal etkileri yok etmek /minimize etmek için gerekli önemleri almak ve izleme planlarını uygulamakla sorumludur.</p> <p>Çevresel, sosyal, işçilik, kaza veya zaman kaybı gibi beklenmedik durumlarda, yüklenici Proje sahibini derhal bilgilendirecek ve Proje sahibi üç iş günü içinde İLBANK ve DB'sını bilgilendirecektir. 30 gün içinde olayın temel nedenleri ve yapılacak düzeltici faaliyetler hakkında bir rapor İLBANK ve DB'na sunulacaktır.</p>
Dünya Bankası ve İLBANK	<p>İnşaat ve işletme aşamasında,İLBANK ve Dünya Bankası Yetkilileri ve Proje Sahibinin yönettiği ÇSYP'de belirtilen hükümlere uygunluğu ile ilgili performansını denetleyecektir.</p> <p>Bu hususlarla ilgili olarak yükleniciler aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını Proje sahibine, Proje sahibi ise 3 aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını İLBANK'a sunacaktır.</p> <p>Yapılan çalışmalar ve raporlamalarla ilgili olarak İLBANK Uluslararası İlişkiler Daire Başkanlığı, Proje Sahibi tarafından hazırlanan izleme raporları ile bilgilendirilecektir.</p> <p>İlbank ise, 6 aylık dönemlerde çevresel ve sosyal izleme raporları ile Dünya Bankası'nı bilgilendirecektir. Dünya Bankası da bu bilgilere ek olarak, belirli periyotlarla yapacağı saha denetimleri ile proje faaliyetlerini ve ilerlemeleri kontrol edilecektir.</p>

Kaynak: İLBANK Sürdürülebilir Şehirler Projesi -II Ek Finansman Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi



### 3 DÜZENLEYİCİ ŞARTLAR

Bu bölümde, Proje'nin paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin düzenleyici çerçeve ulusal ve uluslararası gerekliliklere göre özetlenmektedir.

#### 3.1 Ulusal Yasal Çerçeve

11 Ağustos 1983 tarihli ve 18132 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Resmî Gazetesi'nde yayınlanan ve 29 Mayıs 2013 tarihli (Kanun No. 6486) Resmî Gazete'de yeniden düzenlenen Çevre Kanunu, Türkiye'de çevre mevzuatına ilişkin temel yasal çerçeveyi oluşturmaktadır ve bu kanun çok sayıda yönetmelik ile desteklenmektedir. Çevre Kanunu'nun 10. Maddesi, 25 Kasım 2014 tarihli ve 29186 numaralı Resmî Gazete'de yayınlanan Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nin (ÇED Yönetmeliği) ana çerçevesini oluşturmaktadır.

ÇED kapsamında, halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere Komisyonun kapsamı belirlemesinden önce, Bakanlıkça yetkilendirilmiş kurum ve kuruluşlar tarafından proje sahibinin katılımı ile Bakanlıkça belirlenen tarihte ve Valilikçe belirlenen yer ve saatte halkın katılımı toplantısı düzenlenir.

Yönetmelik kapsamındaki HKT'nin Özel Hedefleri Tablo 3-1'de sunulmaktadır.

**Tablo 3-1. Türkiye Ulusal ÇED Yönetmeliğinin Özel Amaçları**

<p>(1) Halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere; Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar ve proje sahibinin katılımı ile Bakanlıkça belirlenen tarihte, projeden en çok etkilenmesi beklenen ilgili halkın kolaylıkla ulaşabileceği Valilikçe belirlenen merkezi bir yer ve saatte Halkın Katılımı Toplantısı düzenlenir.</p> <p>a) Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar toplantı tarihini, saatini, yerini ve konusunu belirten bir ilan; projenin gerçekleştirileceği yörede yayınlanan yerel süreli yayın ile birlikte yaygın süreli yayın olarak tanımlanan bir gazetede toplantı tarihinden en az on (10) takvim günü önce yayınlanır.</p> <p>b) Halkın Katılımı Toplantısı, Çevre ve Şehircilik İl Müdürünün veya görevlendireceği bir yetkilinin başkanlığında yapılır. Toplantıda; halkın, proje hakkında bilgilendirilmesi, görüş, soru ve önerilerinin alınması sağlanır. Başkan, katılımcılardan görüşlerini yazılı olarak vermelerini isteyebilir. Toplantı tutanağı, bir sureti Valilikte kalmak üzere Bakanlığa gönderilir.</p> <p>(2) Valilik, Halkın Katılımı Toplantısı ile halkın görüş ve önerilerini bildirebileceği süreç ile ilgili zamanlama takvimini ve iletişim bilgilerini halka duyurur. Halkın görüş ve önerileri, zamanlama takvimi içerisinde Komisyona sunulur.</p> <p>(3) Komisyon üyeleri, kapsam belirlemesi öncesinde proje uygulama yerini inceleyebilir, kendilerine iletilen tarihte göre Halkın Katılımı Toplantısına katılabilirler.</p> <p>(4) Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar tarafından halkı bilgilendirmek amacıyla broşür dağıtmak, anket, seminer gibi çalışmalar Halkın Katılımı Toplantısından önce yapılabilir veya internet sitesinden yayınlanabilir.</p>
---

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED); gerçekleştirilmesi planlanan projelerin çevreyi etkileyebilecek olumlu ve olumsuz etkilerin belirlenmesini, olumsuz yöndeki etkilerin önlenmesi ya da çevreye zarar vermeyecek ölçüde en aza indirilmesi için alınacak önlemleri, seçilen yer ile teknoloji alternatiflerinin belirlenerek değerlendirilmesini ve projelerin uygulanmasının izlenmesi ve kontrolünde sürdürülecek çalışmalarını kapsamaktadır. Proje bu kapsamda değerlendirilmiş olup Projeye ait faaliyetler Türk ÇED mevzuatına göre Ek-1 ve Ek-2'de yer almamakta, dolayısı ile kapsam dışı olarak değerlendirilmektedir.



## 3.2 Uluslararası Standartlar

Dünya Bankası, proje ve faaliyetleri, çevresel, finansal ve sosyal açıdan sağlıklı bir şekilde yürütülmesini sağlamak için Koruma Politikaları ile yönetir. Koruma Politikaları, projelerin çevresel ve sosyal olumsuz etkilerinin yanı sıra bunların azaltılması ve önlenmesini tanımlayan Çevresel Değerlendirmeleri ve diğer politikaları içerir. Bu politikalar, Operasyonel Politikalar (OP) ile derleme konusunda da rehberlik sağlayan “Dünya Bankası Operasyon El Kitabı”nda genişletilmiştir. Bu ÇSYP çerçevesinde aşağıda belirtilen Operasyonel Politikalar yer almaktadır;

### **Çevresel Değerlendirme Politikası (OP 4.01)**

Bu politikanın amacı;

- Banka finansmanı için önerilen projelerin çevresel ve sosyal açıdan sağlıklı ve sürdürülebilir olmasını sağlamak,
- Karar vericileri, çevresel ve sosyal risklerin yapısı hakkında bilgilendirmek,
- Karar verme sürecinde şeffaflığı ve karar vericilerin katılımını arttırmaktır.

Dünya Bankası'nın Çevresel Değerlendirme ile ilgili İşletim Politikası (O.P. 4.01) kapsamında, projeler çevre üzerindeki olası etkilerinin derecesine göre A, B veya C kategorileri altında sınıflandırılır:

**Kategori A projeler:** Potansiyel olarak gelecekte önemli olumsuz çevresel ve/veya sosyal etkiler ve sorunlara (projenin türü, konumu, hassasiyeti, ölçeği ve potansiyel etkilerinin niteliğine ve büyüklüğüne göre) yol açabilecek ve sınıflandırma zamanında kolaylıkla tespit edilemeyen etkilere sahip projeler

**Kategori B projeler:** Çevresel ve/veya sosyal etkileri projenin yerine özgü olan, Kategori A projelerine göre daha az olumsuz ve/veya kolayca saptanabilir ve önlenabilir etkileri olan projeler

**Kategori C projeler:** Minimum veya hiç çevresel ve sosyal etkisi olmayan projeler.

**FA projeleri:** Finansal aracılık faaliyetleri.

Bu Proje kapsamında tanımlanan ve genel çerçevesi çizilen yatırımlar için ve Dünya Bankası'nın Operasyonel Politikalarına (OP) istinaden Proje Sahibi tarafından Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı oluşturulması gerekmektedir.

Proje kapsamındaki jeotermal ısı hatlarının rehabilitasyonu ve yeni ısı transfer merkezleri inşaatı işlerinin niteliği ve bölgenin coğrafik, doğal ve demografik yapısı dikkate alınarak proje kategorisi B olarak değerlendirilmiştir.





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

### **Fiziksel Kültürel Kaynaklar (OP 4.11)**

- Mevcut durum çalışmalarının ilk aşaması olarak, literatür çalışmaları ve yüzeysel çalışmalar yapılır.
- Bu çalışmalara dayalı olarak, bu kaynaklar üzerindeki potansiyel etkiler ve ilgili etki azaltma önlemleri ÇD/ÇSED’de değerlendirilir. Ancak, fiziksel kültürel kaynakların nitelikleri gereği, gömülü varlıklar (örneğin mezarlar veya höyükler) başlangıç durumu çalışmaları sırasında tespit edilemeyebilirler.
- Buradaki temel husus iki boyutludur:
  - inşaat sırasında “rastlantı ile bulunan eserlerin” tespiti, ve
  - projenin bilinen kültürel değerler üzerindeki potansiyel etkisi.

Proje kapsamında, Nevşehir İl Kültür Turizm Müdürlüğü’nden alınan kurum görüşü yazısına göre, değerlendirilebilecek herhangi bir korunması gerekli taşınır veya taşınmaz kültür varlığına rastlanılmamıştır (bk. EK-F).

### **Zorunlu Yeniden Yerleşim (OP 4.12)**

- Zorunlu yeniden yerleşim, uygun önlemler dikkatli bir şekilde planlanmadığı ve uygulanmadığı sürece ciddi uzun vadeli zorluklara, yoksullaşmaya ve çevresel hasara neden olabilir.
- Bu nedenlerle, Banka'nın zorunlu yeniden yerleşime ilişkin politikasının genel amaçları aşağıdaki gibidir:
  - Mümkün olduğunda zorunlu yeniden yerleşimden kaçınılmalı veya tüm uygulanabilir alternatif proje tasarımları araştırılarak en aza indirilmelidir.
  - Yeniden yerleşimden kaçınmanın mümkün olmadığı durumlarda, yeniden yerleşim faaliyetleri sürdürülebilir kalkınma programları olarak tasarlanmalı ve yürütülmeli, proje nedeniyle yerinden edilen kişilerin proje faydalarından pay almalarını sağlamak için yeterli yatırım kaynakları sağlanmalıdır. Yerinden edilmiş kişilere anlamlı bir şekilde danışılmalı ve yeniden yerleşim programlarının planlanması ve uygulanmasına katılma fırsatlarına sahip olmalıdır.

Proje, Zorunlu Yeniden Yerleşim Politikasına göre değerlendirilmiştir ve Proje kapsamında arazi edimi gerekmemektedir.

Proje kapsamında Dünya Bankası Grubu'nun (DBG'nin) Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Yönergelerine uygulanması gerekmektedir. Bu nedenle, proje kapsamında ÇSG Yönergelerinin ilgili gerekliliklerine uyulacaktır. Ulusal gerekliliklerin ÇSG Rehberinde sunulan seviye ve önlemlerden farklı olduğu durumlarda, daha katı olanı uygulanacaktır. Bu proje için geçerli ÇSG Yönergeleri aşağıdaki gibidir:



*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*

- DBG Genel SG Yönergeleri,
- DBG Jeotermal Enerji Üretimi için SG Yönergeleri

### 3.3 Türk ÇED Yönetmeliği ile Dünya Bankası'nın Çevresel Değerlendirme Politikası (OP 4.01) Arasındaki Temel Farklılıklar

Türk ÇED prosedürleri, bazı istisnalar haricinde Dünya Bankası Politikalarına uygundur. Başlıca istisnalar, proje sınıflandırma, çevresel ve sosyal etki değerlendirmesinin kapsamı, arazi edinimi ve yeniden yerleşim hususları ve halkla istişare konularındadır. Türk mevzuatının Dünya Bankası Politikalarından farklı olduğu durumlarda, projenin uygulanmasında daha katı olan kurallar uygulanacaktır.





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

## 4 PROJE PAYDAŞLARI

Paydaş, Projeden etkilenebilecek veya Proje ve Projenin etkileri ile ilgisi bulunan her türlü birey, kuruluş veya grup olarak tanımlanmaktadır. Paydaş belirlemenin amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak – olumlu veya olumsuz - etkileneceğini (“etkilenen taraflar”) ya da Proje ile ilgisinin bulunduğunu (“diğer ilgili taraflar”) tespit etmektir.

Projeden daha farklı veya orantısız etkilenebilecek ya da katılım ve geliştirme sürecine katılmakta zorlanabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşların belirlenmesi için özellikle çaba sarf edilmesi önemlidir. Paydaş belirleme, aynı zamanda devam eden bir süreçtir ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirecektir. Proje çerçevesindeki paydaşları belirlemek ve Projenin geleceğine yönelik katılım yöntemlerini belirlemek amacıyla bu projeye yönelik bir Paydaş Katılım Planı hazırlanmıştır.

Paydaşların belirlenmesi, devamlılık arz eden bir süreç olup farklı konuların farklı paydaşları ilgilendirmesi muhtemeldir. Bu nedenle paydaşlar, Projeye bağlantılı olmalarına göre gruplandırılmıőtır. Bir paydaş grubunun Proje ile bağlantılarını anlamak, herhangi bir katılımın temel hedeflerini tanımlamaya yardımcı olur.

Proje kapsamında paydaşları belirlemek için literatür çalıőmasına ek olarak saha ziyareti gerçekteőtirilmiőtir. Saha ziyareti esnasında hane halkı anketi, kurum anketi ve muhtar görüşmeleri yapılmıőtır. Bu çalışmalar esnasında Projeyi etkileyebilecek veya Projeden etkilenmesi muhtemel paydaşların belirlenmesi amaçlanmıőtır. Paydaşların belirlenmesi için yapılan çalıőmaların özetine bölüm 5’ de yer verilmiştir.

Gerçekteőtirilen çalışmalar ışığında Projeye ilintili olabilecek paydaşlar, mahallelerdeki hassas paydaşları da içerecek şekilde aşağıda listelenmiőtir.

Tablo 4-1’de, Proje çerçevesindeki ilgili ve etkilenen paydaşlar sunulmaktadır.

Tablo 4-1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü		
	Etkilenme Gerekçesi	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
<b>Dahili Paydaşlar</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Nevşehir Jeotermal Tesisleri Turizm Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi (NEVJET)</li><li>Kozjet A.Ő.</li><li>Yüklenici firmalar</li><li>Mevcut tesis çalışanları</li></ul>	Proje Geliştirme, Uygulama ve İstihdam,		√
<b>Devlet Kurumları / Yetkililer</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Nevşehir Çevre ve Őehirçilik İl Müdürlüğü</li><li>Kozaklı İlçe Tarım Müdürlüğü</li><li>Nevşehir Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü</li><li>Nevşehir Maden Teknik Araştırma Genel Müdürlüğü</li></ul>	Proje’nin Çevre, Tarım, Su İşleri, Doğal Kaynaklarla Bağlantılı Oluőu		√



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

Paydaş Grupları	Paydaş Türü		
	Etkilenme Gerekçesi	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
<b>Belediye</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Kozaklı Belediyesi</li><li>Nevşehir Belediyesi</li></ul>	Proje Geliştirme, Uygulama ve İstihdam,		√
<b>Hizmet Alan İşletmeler / Kurumlar</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Kozjet'ten hizmet alan otel işletmeleri</li><li>Kozjet'ten hizmet alan diğer işyerleri</li><li>Kozjet'ten hizmet alan resmi kurumlar</li><li>Kozjet'ten hizmet alan okullar</li><li>Kozjet'ten hizmet alan hastaneler / sağlık kuruluşları</li></ul>	Enerji Verimliliğinin Artması, Hizmet Alma	√	
<b>İnşaat Aşamasında Etkilenmesi Muhtemel İşletmeler</b> (Listelenen mahallelerdeki tüm esnaf, bakkallar, berberler, manavlar vb.)			
<ul style="list-style-type: none"><li>Altunsu mahallesi,</li><li>Bahçelievler mahallesi,</li><li>Hocaahmet Yesevi mahallesi,</li><li>Yeni mahallesi,</li><li>Emek mahallesi,</li><li>Buruncuk mahallesi,</li><li>Hamamorta mahallesi ve</li><li>Bağlıca mahallesi'nde yer alan işletmeler</li></ul>	Enerji Verimliliğinin Artması, Hizmet Alma	√	
<b>Mahalle</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Altunsu mahallesi</li><li>Bahçelievler mahallesi</li><li>Hocaahmet Yesevi mahallesi</li><li>Yeni mahallesi</li><li>Emek mahallesi</li><li>Buruncuk mahallesi</li><li>Hamamorta mahallesi</li><li>Bağlıca mahallesi</li></ul>	Enerji Verimliliğinin Artması, Hizmet Alma	√	

Saha çalışması kapsamında mahalle muhtarları ile gerçekteşirilen Toplum Düzeyinde Ankette, hassas gruplar hakkında bilgi istenmiştir ve bu gruplar Tablo 4-2'de sunulmaktadır.

Tabloda sunulan hassas gruplara ek olarak Buruncuk mahallesinde, bahçesinde NEVJET'e ait Ö-1 numaralı üretim kuyusu bulunan hane halkı, gerçekteşirilen görüşmeler doğrultusunda hassas grup olarak belirlenmiş olup görüşme detayları Bölüm 5.1.1'de verilmiştir.

**Tablo 4-2.** Proje Alanı İçerisindeki Hassas Gruplar

Yerleşim Yeri	65 yaş üstü tek başına yaşayanlar	Yoksul aile	Fiziksel engelli	Zihinsel engelli	Dul kadın hane reisi
Altunsu	Var / sayısı bilinmiyor	7 hane	1 kişi	1 kişi	Var / sayısı bilinmiyor
Bahçelievler	20 hane	-	1 kişi	1 kişi	10 hane
Hocaahmet Yesevi	7 hane	10 hane	3 Kişi	3 Kişi	10 hane
Yeni	20 hane	20 hane	-	-	Var /sayısı bilinmiyor



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

Yerleşim Yeri	65 yaş üstü tek başına yaşayanlar	Yoksul aile	Fiziksel engelli	Zihinsel engelli	Dul kadın hane reisi
Emek	Var / sayısı bilinmiyor	20 hane	10 kişi		Var / sayısı bilinmiyor
Buruncuk	Var / sayısı bilinmiyor	15 hane	1 kişi	1 kişi	Var / sayısı bilinmiyor
Hamamorta	-	-	2 kişi	1 kişi	20 hane
Bağlıca	5 hane	6 hane	1 kişi	-	10 hane

Kaynak: Saha çalışması, 2021



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

## 5 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

Projeden etkilenen toplulukların mevcut durumunu anlamak ve bu PKP ve ÇSYP belgelerinin hazırlık ve analiz çalışmalarını sırasında değerlendirmek üzere 14.06.2021 tarihinde 2U1K tarafından sosyo-ekonomik anketler ve görüşmeler gerçekteŐirilmiŐtir.

Birincil verilerin toplanması amacıyla yürütölen anketler ve görüşmeler Şunları içerir:

- Mevcutta Kozjet A.Ő.'den hizmet alan otel iŐletmesi ile görüşme,
- Mevcutta Kozjet A.Ő.'den hizmet alan sera iŐletmesi ile görüşme,
- Kozaklı İlçe Tarım Müdürlüğü ile görüşme,
- Proje'den doğrudan etkilenen mahalle muhtarları ile görüşme

Yapılan anket çalışmalarının sonuçları detaylı olarak ÇSYP'de Bölüm 5'de verilmiştir.

### 5.1 ÇSYP Kapsamında Yapılan Saha Çalışmasının Özeti

#### 5.1.1 Hane Halkı Görüşmesi

Proje kapsamında yapılan saha çalışmasında, NEVJET üretim kuyusu(Ö-1) yakınında bulunan en yakın hassas alıcı ile görüşme fırsatı olmuŐtur. En yakın konut NEVJET üretim kuyusuna 10 m mesafede yer almaktadır. Bahsi geçen hassas alıcının bahçesinde NEVJET'e ait üretim kuyusu bulunmaktadır ve hane reisi bu kuyu için 70 m<sup>2</sup> alan tahsis etmiŐ olup bunun karŐılıđında NEVJET ile 49 yıllık sıcak su anlaşması yapmıŐtır.

Hane reisi ile yapılan birebir görüşme esnasında kendisinin emekli olduğu ve hanede engelli olan oğlu dahil 7 kiŐinin yaŐadığı öđrenilmiŐtir. Hane halkı kendi tüketimi için bahçede domates, kavun, karpuz yetiŐtirmekte ve buna ek olarak kümes hayvancılığı yapmaktadır. GerçekteŐirilen görüŐmede hane reisi NEVJET ile yapılan anlaşmadan ve aldığı hizmetten memnun olduğunu belirtmiŐtir. Ancak saha çalışması sırasında edinilen tespitlere göre Őu an aktif olmayan kuyudan çıkan jeotermal suyun hanenin tarım için kullandığı toprak alanının bir kısmında kirlenmeye yol ağtığı, toprağı tarıma ve kümes hayvancılığına elverişsiz hale getirdiği tespit edilmiŐtir.

Bu durumu NEVJET'e bildiren hane reisi, NEVJET tarafından geçici çözümler olarak kuyudan çıkan suyun daha fazla kirlenmeye yol ağmaması adına, kuyunun etrafına hendek kazıldığını belirtmiŐtir. Bu yöntem hane halkının araziye eriŐimine kısıtlama getirdiği için etkili bir çözümler yöntemi olmaktan uzaktır. Yapılan görüşme esnasında arazi üzerinde gelir getirici bir faaliyet yürütmediği için ekonomik açıdan zarara uğramadığını belirten hane reisi bunun yanında arazinin tamamını kullanmak istediğinin altını çizmiŐtir. Nitekim yapılan tarım faaliyeti her ne kadar ekonomik gelir kazanmak amacı ile yapılsa da hanenin arazisine eriŐimini, tarımsal ürün yetiŐtirmesini ve hayvancılık faaliyetlerini kısıtlanmıŐtır.



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

Hane halkı araştırması ve saha çalışması bulguları sonucunda, bahçesinde NEVJET'in -1 numaralı üretim kuyusu bulunan hanenin, kuyuya yakınlığı nedeniyle hassas alıcı olduğu tespit edilmiştir.

Hane halkının arazi kullanımı, tarımsal ürün yetiştirme ve hayvancılık faaliyetlerinin kısıtlanmasından dolayı hane sahibinin bahçesinde gerekli düzeltici önlemlerin alınması ve arazinin tarıma uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Hane sahibi ile iştişare edilerek yaşadığı hasar ortaya konacak, arazi rehabilite edilip tarıma tekrar uygun hale getirilecek ve zararı tazmin edilecektir. Her ne kadar kuyuların mülkiyeti NEVJET'e ait olsa da Proje sahibi olan KOZJET gerekli düzeltici önlemlerin alınması, zararın tazmini, iştişarelerin sürdürülmesi ve ilişkili tesis olan NEVJET' in sürece dahil olmasından sorumlu olacaktır. Hane sahibinin yaşadığı arazi kullanımı sorununu kalıcı olarak çözmek adına NEVJET'e ait -1 numaralı üretim kuyusu inşaat işlerine başlamadan önce kapatılacak ve MTA tarafından yeni bir kuyu açılacaktır. Bu sayede üretim kuyusundan kaynaklanan mevcut etki ortadan kaldırılmış olacaktır.

#### 5.1.2 Muhtarlarla Topluluk Düzeyinde Gerçekleştirilen Anketler

14 Haziran 2021 tarihinde gerçekleştirilen anket çalışmaları esnasında sürece birebir katılamayan Hocaahmet Yesevi, Yeni, Hamamorta mahalle muhtarları ile telefon ile anket çalışma yapılması planlanmıştır. Ancak, Yeni mahalle muhtarına telefonla iletişime geçilmeye çalışılmış olup, geri dönüş alınamamıştır. Yeni mahalle muhtarının geri bildirimlerinin PKP'ye dahil edilebilmesi adına 15 Nisan 2022 tarihinde yapılan Halkın Katılımı Toplantısının ardından kendisiyle görüşülmüştür.

Gerçekleştirilen anketler sırasında mahalleler demografi ve nüfus bilgileri, geçim kaynakları ve istihdam, başlıca ekonomik faaliyetler, eğitim ve sağlık hizmetleri, hassas gruplar ve altyapı hizmetleri doğrultusunda değerlendirilmiş olup elde edilen bilgilere ÇSYP dokümanı Bölüm 5'de yer verilmiştir.

Yapılan anket sonuçlarına göre Proje kapsamında yer alan bütün yerleşim yeri muhtarlarının Proje faaliyetleri ve gelecek yatırım planları hakkında bilgi sahibi oldukları görülmüştür. Anketlerden elde edilen geri bildirimler ve görüşler Tablo 5-1'de sunulmuştur.



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

Tablo 5-1. Muhtarların Proje Hakkındaki Görüşleri

Yerleşim Yeri	Mevcut sistem ve Proje hakkında bilgi alınan kanallar	Proje'nin olası çevresel etkileri	Proje'nin olası sosyal etkileri	Mevcut sistemde görüş, onarı talebi bildirilen iletişim kanalları
Altunsu	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanının muhtarlar ile organize ettiği toplantılar vasıtasıyla güncel bilgiler alınıyor.</li></ul>	-	<ul style="list-style-type: none"><li>İlçe için çok yararlı bir Proje.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanı ile yapılan toplantılarda görüşler bildiriliyor.</li></ul>
Bahçelievler	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanının muhtarlar ile organize ettiği toplantılar vasıtasıyla güncel bilgiler alınıyor.</li></ul>	-	<ul style="list-style-type: none"><li>İlçenin gelişimine büyük katkı sağlayacak.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Beyaz masa ile iletişime geçiliyor.</li></ul>
Hocaahmet Yesevi	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanının muhtarlar ile organize ettiği toplantılar vasıtasıyla güncel bilgiler alınıyor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat sürecinde çıkacak tozun çevreye olumsuz etkisi olabilir.</li><li>Kömür ile ısınmaları mahallenin hava kalitesini olumlu yönde etkiliyor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat sırasında gerekli güvenlik önlemlerinin alınmasıyla ilgili tedirginlik yaşanabilir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanı ile yapılan toplantılarda görüşler bildiriliyor.</li></ul>
Yeni	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanının muhtarlar ile organize ettiği toplantılar vasıtasıyla güncel bilgiler alınıyor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat sürecinde çıkacak tozun çevreye olumsuz etkisi olabilir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Halk için ısınma zahmetsiz bir hal alacak.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanı ile yapılan toplantılarda görüşler bildiriliyor.</li></ul>
Emek		<ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat sürecinde çıkacak tozun çevreye olumsuz etkisi olabilir.</li><li>Kömür ile ısınmaları mahallenin hava kalitesini olumlu yönde etkiliyor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mevcut sistemde mahalleden istihdam sağlandı.</li><li>Mevcut sistemde eski borularda patlama yaşanıyor, bu nedenle yenilenme projesini yerel halk destekliyor.</li><li>Yaşlı nüfusu kömür ile uğraşmadan ısınma sağlayacak.</li><li>Kömür ile ısınmaları mahallenin hava kalitesini olumlu yönde etkiliyor.</li></ul>	
Buruncuk	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanının muhtarlar ile organize ettiği toplantılar vasıtasıyla güncel bilgiler alınıyor.</li></ul>	-	<ul style="list-style-type: none"><li>Isınma çok kolaylaştı.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Beyaz masa aracılığı ile iletişime geçiliyor.</li></ul>
Hamamorta	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanının muhtarlar ile</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kömür ile ısınmaları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mevcut sistemde eski borularda</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye ile direk görüşülüyor.</li></ul>





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

Yerleşim Yeri	Mevcut sistem ve Proje hakkında bilgi alınan kanallar	Proje'nin olası çevresel etkileri	Proje'nin olası sosyal etkileri	Mevcut sistemde görüş, onarı talebi bildirilen iletişim kanalları
	organize ettiği toplantılar vasıtasıyla güncel bilgiler alınıyor.	mahallenin hava kalitesini olumlu yönde etkiliyor.	patlama yaşanıyor, bu nedenle yenilenme projesini yerel halk destekliyor. • Yaşlı nüfusu kömür ile uğraşmadan ısınma sağlayacak	
Bağlıca	• Belediye Başkanının muhtarlar ile organize ettiği toplantılar vasıtasıyla güncel bilgiler alınıyor.	• İnşaat sürecinde çıkacak tozun çevreye olumsuz etkisi olabilir.	• Isınma kolaylaşacak ve yaşlılar kış aylarında rahat edecek.	• Belediye ile direk görüşülüyor.

Kaynak: Saha çalışması, 2021

### Diğer Paydaşlarla Yapılan Anket Sonuçları

Projenin yerel işletmelere etkisini anlamak ve işletmelerin görüşlerini anlamak adına Kozaklı İlçe Tarım Müdürlüğü, Kozjet sisteminden hizmet alan sera sahibi ve Kozjet'in hizmet sağladığı bir apart otel işletmecisi ile görüşme yapıldı. Yapılan görüşmenin özeti Tablo 5-2'de sunulmuştur.

**Tablo 5-2.** Görüşme Yapılan Diğer Paydaşların Proje Hakkındaki Görüşleri

Paydaş	Genel Bilgi	Proje ile ortaya çıkacak olumlu / olumsuz etkiler
Kozaklı İlçe Tarım Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sulama ile ilgili yöreden herhangi bir şikayet gelmemiştir.</li><li>• Mevcut termal su ısınma sistemi ile ilgili bir şikayet gelmemiştir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mevcut sistemin yenilenmesinin ilçe özelinde olumlu bir sonuç çıkaracaktır.</li></ul>
Dümenoğlu Sera	<ul style="list-style-type: none"><li>• İşletme, 2 yıl önce projelendirildi ve fizibilite çalışmalarına başlandı.</li><li>• Kozjet fizibilite çalışmasını, hat çekimini ve kurulumunu üstlendi.</li><li>• Verimsiz toprak alanlarının sera alanları olarak kullanılması bu Proje ile çok daha kolaylaşacak.</li><li>• Kapasite artışı ile ilgili Belediye Başkanı ile görüşmeler yapılıyor ve bilgilendirme veriliyor. Bu Proje sayesinde kendi bünyelerini de büyütmeyi hedef alıyorlar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verimsiz toprak alanlarının sera alanları olarak kullanılması bu Proje ile çok daha kolaylaşacak.</li><li>• Kozjet fizibilite çalışması sürecinde yerel istihdam, özellikle kadın çalışan alınmasında teşvikte bulundu.</li></ul>
Horasan Termal Apart Otel	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4,5 yıldır Kozjet'ten hizmet alıyorlar.</li><li>• Re akıtma sistemi ile çalışıldığı için mevcut sistemi destekliyor.</li><li>• Herhangi bir teknik aksaklıkta en geç 2.5 saatte tamir için servis geliyor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kapasite artışı ile birlikte gerekli olan personel sayısı ve teknik eleman artışının olması bekleniyor.</li><li>• Kuyu veya su probleminin olmaması yerel işletmeler için büyük avantaj.</li><li>• Haksız rekabetin önlenmesi adına yerel bütün işletmelerin Kozjet'e bağlı olması bekleniyor.</li><li>• Yerel seracılık özelinde kapasite artışı projesi büyük bir avantaj sağlayacak.</li></ul>

Kaynak: Saha çalışması, 2021





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

## 6 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI

Bu Proje kapsamındaki paydaş katılımı için bir dizi araç kullanılmıő ve kullanılacaktır. Paydaş katılımı, Proje'nin ömrü boyunca etkin ve etkili bir katılım sağlamak için gerektiği şekilde kullanılacak yeni mekanizmalarla birlikte hâlihazırda oluőturulmuő bu iletişim mekanizmalarını kullanmaya devam edecektir. Proje, paydaşlarla etkileşime girmek için aşağıdaki yöntemlere sahip olup bu yöntemleri kullanmaya devam edecektir:

- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla yüz yüze veya internet üzerinden online olarak yapılacak resmi olmayan / resmi toplantılar – bu, Proje'nin ömrü boyunca devam edecek müzakerenin ana biçimi olabilir. Ayrıca buna düzenlenmiş veya halkın/topluluğun talebine bağlı toplantılar da dâhildir.
- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla odak grup toplantıları – bu Proje'nin ömrü boyunca müzakereleri destekleyecek bir katılım biçimi olabilir. Ayrıca paydaşların görüşlerini ifade etmeleri için uygun ortam sağlayacaktır.
- Proje Sahibinin web sitesi, telefon numarası ve kısa mesaj servisi(sms) aracılığıyla – duyurular, belgeler, raporlar vb. için oluőturulmuő halka açık site ve telefon hattıdır. – Proje web sitesi aracılığıyla Proje için hazırlanmış ÇSYP ve PKP dokümanı İngilizce ve Türkçe olarak yayınlanacaktır. Proje Sahibinin Proje kapsamında oluőturduđu Şikâyet mekanizması uygulanıőı ve yetkilisine dair bilgilere yer verilecektir. Aynı zamanda Proje 'ye dair tüm güncel bilgiler web sitesi aracılığıyla halka ulaőtırılacaktır.
- Yazılı materyaller – Paydaşların Proje hakkında bilgi edinmesini sağlayacak el broőürleri, afiőler, posterler, bilgilendirici kitapçıklar, vs. – Materyaller, Proje hakkında bilgi sağlayacak olup Paydaşları Proje için oluőturulmuő tüm iletişim yöntemleri ve paydaş katılım araçları hakkında bilgilendirecektir.
- Şikâyet mekanizması – Hem doğrudan etkilenen hem de ilgili paydaşların eriőimine açık olacaktır. Etkilenen halka yaygın şekilde bir mekanizma açıklanmıő ve açıklanmaya devam edilecektir.
- Medya tanıtımları– Proje'nin ömrü boyunca yerel ve ulusal gazeteler ve Proje sahibinin sosyal medya hesapları aracılığı ile bilgi açıklama, iletişim bilgilerini tanıtma vb. gerçekleştirilecektir.



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

## 7 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI

Dünya Bankası finansmanı için önerilen tüm Kategori A ve B alt projeleri için, Çevresel Değerlendirme sürecinde, borçlu alt projenin çevresel yönleri ile ilgili olarak alt projeden etkilenen gruplar ve sivil toplum kuruluşları ile istişare yapar ve görüşlerini dikkate almaktadır. Borçlu bu istişareleri mümkün olduğunca erken başlatır. Kategori B alt projeleri için, etkilenen gruplar ve diğer ilgili / etkilenen paydaşlar ile taslak ÇSYP raporu tamamlandığında en az bir istişare yapılması öngörülmektedir. Bu istişare kapsamında aşağıda öngörülen konuları içerecek olup, bunlarla sınırlı olma zorunluluğu yoktur:

- Projenin amacı,
- Proje sonucunda ortaya çıkacağı belirlenen sosyal, çevresel ve ekolojik etkiler,
- Etkiler ve uygulanan azaltma veya geliştirme tedbirleri,
- Görev ve sorumluluklar,
- İzleme ve yönetim tedbirleri, ve
- Projeye yönelik şikâyet mekanizmasına dair bilgiler.

Proje sahibi, inşaat çalışmalarını sürecinde olası geçici yol kapanma faaliyetlerinde etki alanında yer alan muhtarlığa iki gün öncesinden bildirim yapacaktır. Aynı şekilde Belediye binasında ve/veya duyuru platformlarında yapılacak olan çalışmalarını iki gün öncesinde etkilenecek yöre halkına bildirecektir.

Aynı şekilde, inşaat faaliyetlerinden etkilenebilecek işletmeler, okul ve/veya hastaneler de iki gün öncesinden çalışmalarını bildirilecek olup, işletmelerin ve/veya hizmetlerin aksamamasını için paydaşlardan geri bildirim olarak yapılacak faaliyetler şekillenecektir.

Bunun dışında, Proje Sahibi, Projenin ömrü boyunca devam eden bir süreç olarak paydaşların katılımından sorumlu olacaktır. şikâyetler, paydaşların (gerçek ve algılanan) artan endişelerinin göstergesi olabilir ve belirlenerek çözümlenmezse tırmanabilir. şikâyetlerin belirlenmesi ve yanıtlanması projeler, topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Paydaş Katılım Planının uygulanmasıyla birlikte, iç ve dış paydaşlar görüşlerini ve şikâyetlerini Proje sahibinin web sitesi, mektuplar ve yüz yüze toplantılar gibi bir dizi seçenek üzerinden paylaşabileceklerdir.

Etkilenen paydaşların süreci tanıması, şikâyette bulunma haklarının olduğunu bilmesi ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlaması için şikâyet mekanizması etkilenen paydaşlara duyurulacaktır. Birçok durumda, bir şikâyet veya itiraz bir paydaş veya yerel sakin tarafından telefonla, yazılı olarak veya sözlü olarak şirketin şikâyet görevlilerinden birine iletilir. Proje Sahibinin şikâyet mekanizmasına ilişkin daha fazla bilgi şikâyet Mekanizması Bölümü'nde sunulmuştur.



*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*

## 7.1 Halkın Katılım Toplantısı

Bu ÇSYP'nin ILBANK ve Dünya Bankası tarafından onaylı taslak hali 15 Nisan 2022'de Kozaklı'da yöre halkı ile bir halkın katılımı toplantısı yapılarak paylaşılmıştır. 2U1K ekibinden Sosyolog şeyma Geyik ve evre Mühendisi Leyla Demirin katılımcılara Projenin amacını, beklenen sosyal, çevresel ve ekolojik etkileri, etkileri önleyici veya azaltıcı önlemleri, izleme ve yönetim tedbirlerini, şikâyet veya öneriler için izlenmesi gereken yolu ve şikâyetin ele alınma şeklini katılımcılara sunmuştur. Halkın katılım toplantısına dair görseller EK-1'de yer almaktadır.

Toplam 20 katılımcının iştirak ettiği Halkın katılım toplantısı Kozaklı Belediye Başkanı, Hamamorta, Kızılkoyun, Bağlıca, Yeni ve Emek mahalle muhtarları, belediye personelleri ve yerel halkın katılımıyla gerçekleşmiştir.

Sunum sonunda katılımcılar Proje inşaatının başlangıç ve bitiş tarihlerine dair soru sormuştur. Proje Sahibi tarafından yüklenicinin belirlenmesinin ardından inşaat işlerine başlanması ve inşaatın yaklaşık 1 yıl sürmesi planlandığı katılımcılara iletilmiştir. Soru-cevap listesi EK-2'de verilmiştir.



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

## 8 COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI

COVID-19 Pandemi sürecinin benzeri görülmemiş yapısı, paydaş katılımı da dâhil Proje faaliyetlerinin tüm unsurlarının bundan etkilenebileceği anlamına gelmektedir. Covid-19 ile ilişkili zorunlu kısıtlamalar ve sosyal mesafe tedbirleri dikkate alındığında, kısa vadede paydaş katılımına yönelik alternatif yaklaşımlar ortaya çıkmıştır.

Bilgi yayma çalışmalarında Proje Sahibi, bilgilerin kolaylıkla anlaşılabilir ve kültürel açıdan uygun formatlarda ve dilde olmasını sağlayarak tüm paydaşlara güvenilir ve kesin bilgiler ulaştırmaya çalışacaktır.

Pandemi döneminde paydaşlarla etkileşime geçmek için Proje Sahibi tarafından kısıtlı olmamak kaydıyla aşağıdaki araçların kullanılması önerilmektedir:

- Broşürler
- E-posta
- Halka yönelik ilan panoları
- Telefon görüşmeleri ve mesajlaşma
- Proje Sahibinin web sitesi

Ayrıca bu doğrultuda COVID-19'un Proje Sahibinin faaliyetlerinde meydana getirdiği ve halk üzerinde etki yaratabilecek değişiklikler iletilecektir. Bunlara sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdakiler dâhildir:

- COVID-19 sonucunda projede yaşanan değişiklikler
- Toplumsal kalkınma programlarının sunulmasında yaşanan değişiklikler
- İstihdam, yerel işletmelerden satın alım vb. konularda yaşanan değişiklikler
- Açık şikâyet durumlarını çözmeye ilişkin zaman dilimlerinde yaşanan değişiklikler
- İlgili yetkililerle birlikte koordine edilen ve Dünya Sağlık Örgütü gibi kabul gören kaynaklardan elde edilen bilgileri esas alan COVID-19 ile ilgili yeni veya değiştirilmiş halk bilinçlendirme iletişim kampanyaları.

Son olarak, Covid-19 sırasında etkin bir katılım sağlamak için Proje aşağıda gösterilen yeni yaklaşımları değerlendirmeye alacaktır.



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

**Tablo 8-1. Covid-19 Kısıtlamaları Sürecinde Alternatif Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılım Tedbirleri**

Paydaş Grupları	Konular	Sıklık	Yöntem ve Malzemeler	Baş ve Destekleyici Sorumluluk
<b>Devlet / Yetkililer</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Nevşehir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li><li>Kozaklı İlçe Tarım Müdürlüğü</li><li>Nevşehir Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü</li><li>Nevşehir Maden Teknik Araştırma Genel Müdürlüğü</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Projedeki faaliyetler ve ilerleme hakkında güncel bilgiler</li><li>Yerel satın alma ve istihdam verileri</li><li>Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler</li></ul>	Gerektiğinde	Telekonferans Sanal toplantılar Yazılı güncel bilgiler Proje Sahibinin web sitesi Şikâyet mekanizması Şikâyet mekanizması	Proje Sahibi
<b>Belediye / Mahalle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kozaklı Belediyesi</li><li>Nevşehir Belediyesi</li><li>Altunsu mahallesi</li><li>Bahçelievler mahallesi</li><li>Hocaahmet Yesevi mahallesi</li><li>Yeni mahallesi</li><li>Emek mahallesi</li><li>Buruncuk mahallesi</li><li>Hamamorta mahallesi</li><li>Bağlıca mahallesi</li></ul> <b>Hizmet Alan İşletmeler / Kurumlar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kozjet'ten hizmet alan otel işletmeleri</li><li>Kozjet'ten hizmet alan diğer işyerleri</li><li>Kozjet'ten hizmet alan resmi kurumlar</li><li>Kozjet'ten hizmet alan okullar</li><li>Kozjet'ten hizmet alan hastaneler / sağlık kuruluşları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje'deki faaliyetler ve ilerleme hakkında istenen güncel bilgiler</li><li>Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler</li></ul>	Gerektiğinde	Telekonferans Sanal toplantılar Yazılı güncel bilgiler Proje Sahibinin web sitesi Şikâyet mekanizması	Proje Sahibi
<b>Dahili Paydaşlar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Nevşehir Jeotermal Tesisleri Turizm Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi (NEVJET)</li><li>Kozjet A.Ş.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Projedeki ilerleme ve planlama hakkında güncel bilgiler</li></ul>	Gerektiğinde	Tüm çalışanlara gönderilecek e-posta / sms Sanal toplantılar	Proje Sahibi Yüklenici



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

Paydaş Grupları	Konular	Sıklık	Yöntem ve Malzemeler	Baş ve Destekleyici Sorumluluk
<ul style="list-style-type: none"><li>Yüklenici firmalar</li><li>Mevcut tesis çalışanları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje işletme prosedürleri ve acil durum müdahale planlarındaki değişiklikler</li><li>İş güvenliği, çalışma koşullarındaki değişiklikler ve (mevcutsa) devlet yardımlarına erişim hakkında rehberlik</li><li>Covid-19 belirtileri gösterildiğinde alınacak önlemler</li><li>Covid-19 vakalarına özel merkezlerin yeri</li><li>Covid-19 tedbirlerine ilişkin yeni iş düzenlemeleri hakkında güncel bilgiler</li></ul>		<p>Telekonferans Proje Sahibinin web siteleri Yazılı güncel bilgiler</p>	





## 9 ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizması, öncelikle etkilenen topluluklar ve Proje çalışanları da dâhil Projeden etkilenen paydaşların Proje'nin planlanması, uygulanması veya yönetimi ile ilgili bir Őikayette bulunmasına, bir endişesini dile getirmesine veya geri bildirim sağlamasına izin veren bir süreçtir. Şikâyet Mekanizması, Proje Sahibinin paydaşlarına karşı hesap verebilirliğini artırmayı amaçlamaktadır.

Şikâyet Mekanizması gündeme getirilen sorunları ele almak ve etkili karar verme için Proje Organizasyon Yönetim Birimi'ne zamanında girdi sağlayarak Őikayetlere hızlı yanıt verilmesini kolaylaştırır. Proje Sahibi tarafından uygulanan Proje'nin niteliği ve niceliği hakkında geri bildirim sağlamanın yanı sıra, Proje faaliyetlerinin potansiyel riskleri ve etkileri ile Proje Sahibinin ilgili birimlerinin veya personelinin alması gereken düzeltici eylemler hakkında Proje Organizasyon Yönetim Birimi'ni bilgilendirmek için Őeffaf bir platform sağlama fırsatı yaratır.

Şikâyetler, paydaşların artan endişelerinin göstergesi olabilir ve belirlenerek çözümlenmezse tırmanabilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve yanıtlanması Proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Yapılandırılmış bir Şikâyet Mekanizması, Projeye ilgili Şikâyetlerin Őeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlar. Proje'nin yaşam döngüsünün ilk evrelerinden itibaren Şikâyet Mekanizması ve uygulanması hakkında bilgi, bireysel toplantılar veya grup toplantıları, basılı materyaller ve ilan panoları aracılığıyla halka açıklanacak olup açıklanmaya da devam edecektir.

Tüm belediyeler tarafından, vatandaşlardan geri bildirimlerin alınabilmesi için 'Beyaz Masa' adı verilen bir sistem benimsenmiştir. Mevcut sistemde Proje Sahibi, Kozaklı Belediyesince yönetilen Beyaz Masa sistemi yoluyla halkın Şikâyetlerini ve görüşlerini yönetmektedir. Bu belediye birimi yerel vatandaşların Őikâyetlerinin ve taleplerinin alınabilmesi için oluşturulmuştur ve bildirilen endişeler için belediye bünyesi içerisinde olası çözümlerin üretilmesini amaçlamaktadır. Beyaz Masa sistemi Proje için kullanılacak bir Şikâyet Mekanizması olarak düşünölmemekle birlikte, belediyelerin kendi bünyeleri içinde benimsedikleri genel bir Şikâyet sistemi olarak kabul edilmektedir.

Proje zaten Belediye yapısı içinde bulunduğundan dolayı, bu Proje için Beyaz Masa sistemine asıl veya ilave Şikâyet mekanizması olarak devam edilebilmesi öngörülmektedir.

Projenin faydalanıcısı olan paydaşlarla yapılan görüşmelerde 'Beyaz Masa' sistemi, paydaşlarca bilinmekte olup, bu iletişim kanalı istifade edilmekte olup bu Proje için de iletişim kanalı olarak tercih edeceklerini bildirmişlerdir. Ancak Beyaz Masa sisteminin geniş kapsamlı olması ve Proje'nin Őikâyetlerinin izlenebilir olması adına Belediye tarafından kurulacak bir





merkezi sistem oluşturacaktır. Kozaklı Belediyesi, alt yükleniciler, işçiler / çalışanlar için bu Proje kapsamında ortak bir Şikâyet mekanizması faydalanıcısı olacaktır.

Beyaz Masa kanalının yanı sıra, Proje'nin yetkililerine bizzat gelen, Şikâyet kutularına bırakılan, Proje dokümantasyonlarından yola çıkarak iletişim kurmak isteyen paydaşların ilettiği Şikâyet ve öneriler, inşaat dönemi personellerden gelen, yüklenicilere iletilen ve dilekçe ile yazılan bütün Őikâyetleri merkezi sisteme aktarmak adına belediye bünyesinden bir yetkili atanacak olup, her Őikâyetin ve/veya önerinin sonuçlanma süresine kadar kayıt sürecinden ve takibinden sorumlu olacaktır. Beyaz Masa yetkilileri ile Belediye tarafınca atanacak olan yetkili sürekli irtibatta olacak ve Şikâyetlerin merkezi bir sistemde kayıt altında alınması ve takip edilmesini sağlayacaktır.

Paydaşlar aşağıda sunulan kanallardan Şikâyet ve görüşlerini iletebilecektir:

- Kozaklı Belediyesi İnternet Sitesi (<https://www.kozakli.bel.tr/>)
- Kozaklı Belediyesi Şikâyet Mekanizması Yetkilisi İletişim Bilgileri
  - İsim/Soy isim: Ömer Aslan
  - E-posta (kozjet@hotmail.com)
  - Telefon (0384 471 40 75))
- Çağrı Merkezi 153 (Alo 153)
- Kozaklı Belediyesi E-posta (info@kozakli.bel.tr)
- KOZJET A.Ő. Yetkili İletişim Numarası (Tel: 0384 471 40 75)
- Kozaklı Belediyesi Yazılı Dilekçe Adresi (Altunsu, Kayseri Asfaltı No:1, 50600 Kozaklı/Nevşehir)
- Belediye'ye yerleştirilecek olan Şikâyet ve istek bildirim kutuları
- İnşaat süresince yükleniciler tarafından yerleştirilecek olan Şikâyet / bildirim kutuları

Şikâyet Sahibi, Őikâyetin çözümünden memnun olmaz veya yukarıda belirtilen kanallardan yeterli çözüme ulaşamazsa İLBANK'ın aşağıda yer verilen iletişim kanallarına, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne (CİMER), Yabancılar İletişim Merkezi'ne (YİMER) ve ilgili yasal kurumlara başvurabileceklerdir.



#### İLBANK İletişim Kanalları:

- İLBANK İnternet Sitesi (<https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>)
- İLBANK Şikayet, Dilek, Öneri için iletişim numarası 0312 508 7979
- İLBANK E-posta (bilgiuidb@ilbank.gov.tr)
- İLBANK Yazılı Dilekçe Adresi (İLBANK Uluslararası İlişkiler Bölümü, Şikayet Mekanizması Ekibi – Emniyet Mahallesi, Hipodrom Caddesi 9/21 Yenimahalle/ Ankara)

#### Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) İletişim Kanalları:

- CİMER İnternet Sitesi (www.cimer.gov.tr)
- CİMER Çağrı Merkezi (153)
- CİMER Telefon ve Faks Numarası (Telefon: 0 312 525 55 55, Faks: 0312 473 6494)
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı'na posta yoluyla (Kızılırmak Mahallesi, Mevlana Bulvarı No:144 Çankaya/Ankara)

Yabancılar İletişim Merkezi: Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır.

- YİMER İnternet Sitesi (www.yimer.gov.tr)
- YİMER Çağrı Merkezi (157)
- YİMER Telefon ve Faks Numarası (Telefon: 0 312 5157 11 22, Faks: 312 920 06 09)
- Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Başkanlığı'na posta yoluyla (Çamlıca Mahallesi 122. Cadde No:4 Yenimahalle/ Ankara)

İlgili Yasal Kurumlar: İlgili Kurumlar bunlarla sınırlı olmamak üzere řu şekilde özetlenebilir.

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

Paydaşlar hassas şikâyetler (İşyerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz veya proje alanlarındaki olası çocuk istismarı) için ilgili kanallardan çözüm alamazlarsa İLBANK'ın hassas şikâyetler politikaları doğrultusunda İLBANK' a başvuruda bulunabilecektir.

- İLBANK İnternet Sitesi ( <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>)
- İLBANK E-posta(etikuidb@ilbank.gov.tr)



- İLBANK Yazılı Dilekçe Adresi (İLBANK Uluslararası İlişkiler Bölümü, Şikayet Mekanizması Ekibi- Emniyet Mahallesi, Hipodrom Caddesi 9/21 Yenimahalle/ Ankara)

İnşaat ve işletme faaliyetleri sırasında yukarıda açıklanan Şikâyet Mekanizması paydaşlardan alınan görüşlerle Şekil almaya devam edecektir ve Proje Sahibi bu prosedürü, etkilenen tüm paydaşlar için erişilebilir hale getirecektir.

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

Bu Őikayetlerin kategorizasyonunu Beyaz Masa sistemi Şikâyeti aldığı an itibariyle mevcutta yapmaktadır, acil destek gereken durumlarda Beyaz Masa yetkilileri ilgili bölümler ile ivedi bir Şekilde iletişim kurup çözüm sağlamaktadır. Aynı yaklaşım Belediye tarafından atanacak olan yetkili tarafından da yapılacaktır.

Yeterli bir çözüm sağlanması için uzun vadeli bir programa gerek duyulması halinde bu program, belirli Őikayetlere karşı kayıt dosyasında ayrıntılı olarak ele alınacak ve Őikâyetin çözümüne yönelik yeni takvim hakkında Őikayetçiye bilgi verilecektir.

Bu PKP'nin uygulanması, Proje Sahibi tarafından yürütülecek ve izlenecektir. Proje Sahibi, Proje'yle ilgili olarak tüm paydaşların katılımının sağlanması ve denetlenmesiyle ilgili genel bir sorumluluk üstlenecek ve (Proje bilgilerinin açıklanması, halkın bilgilendirilmesi faaliyetleri ve 'Beyaz Masa'dan toplananlar da dahil olmak üzere Proje 'ye özgü Őikayetlerin yönetimi gibi) ilgili faaliyetlerin etkili ve belirli bir standarda uygun olarak yürütülmesi için mevcut kaynakları kullanacaktır.

Gerek Beyaz Masa sistemini yöneten yetkililer gerekse Belediye tarafından Őikâyetleri merkezi bir sistemde kayıt altına tutmak için atanmış yetkili, Dünya Bankası tarafınca yayınlamış olan inşaat işleri kapsamında finanse edilen projelerin cinsel sömürü, istismar ve taciz vakalarını önlemek adına hazırladığı kılavuz hakkında bilgi sahibi olacaktır.<sup>4</sup> Dünya Bankası tarafından İLBANK'a cinsel sömürü, istismar ve taciz vakalarını önlemek adına eğitim verilecektir. Cinsiyete dayalı Őiddet, sömürü ve taciz Őikayetleri toplum tarafınca olabilecek olumsuz tepkilerden dolayı sessizlik kültürü yaratabilir. Bunu önlemek adına Proje ile ilgili bu konuları içeren Őikayetleri isimsiz olarak paydaşların iletmesi büyük önem sağlamaktadır, bunun yanı sıra Őikayetleri ele alan yetkililerin bu tür konuları gizlilik ve önyargısız bir yaklaşımla ele alması gerekmektedir.

<sup>4</sup><https://thedocs.worldbank.org/en/doc/741681582580194727-0290022020/original/ESFGoodPracticeNoteonGBVinMajorCivilWorks2.pdf>



şikâyet başvurusunda bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizli bir şekilde değerlendirilmesini talep edebilirler. Proje Sahibi, şikâyet sahibinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır. İsimli şikâyetlerde şikâyet Mekanizması süreci aynı olacak ve şikâyet süreci ve çözümleri hakkında bilgilendirme Belediye'nin Web sitesinde yayınlanacaktır.

Proje Sahibi getirilen şikâyetler ve nasıl çözümlendiklerine dair bir özet eşliğinde, çevresel ve sosyal icraatlarına ilişkin İLBANK ile anlaştığı periyotlarda raporlamalar gerçekleştirecektir. Bu PKP, Proje'nin uygulanma süreci boyunca, gerektiği biçimde, periyodik olarak revize edilecek ve güncellenecektir. Proje kapsamında kullanılabilmesi için hazırlanan örnek iletişim formu, şikâyet formu ve şikâyet kapama formu EK -3, EK- 4 ve EK -5 'de yer almaktadır.

## 9.1 şikâyet Kaydı

Kurulacak olan şikâyet Mekanizmasına çerçeve olması adına bu alt bölüm şikâyet kayıt prosedüründe olması gereken verilerin bilgilerini sunmaktadır.

Kurulacak olan Mekanizmada, gelen tüm şikâyetler, birer referans numarası atanarak şikâyet Logu'na kaydedilecektir.

şikâyet Logu, şikâyetin durumunu izlemek, şikâyetin ortaya çıkma sıklığını tespit etmek, şikâyetin kaynaklandığı nedenleri analiz etmek, yaygın şikâyet konularını ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için de kullanılacaktır.

şikâyet Log'unun kapsamı aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 9-1.** şikâyet Log içinde Yer Alması Gereken Veri Listesi

şikâyet Log Veri Tabanı	✓ şikâyet referans numarası
	✓ şikâyetin tarihi
	✓ şikâyetin alındığı yer bilgisi ile şikâyetin hangi biçimde alındığı bilgisi (şikâyet kutularıyla ilgilidir)
	✓ şikâyetçinin iletişim bilgileri (anonim olmayan şikâyetler söz konusu olduğunda geçerlidir)
	✓ şikâyetin içeriği
	✓ Sorunla ilgilenmekten sorumlu taraflar
	✓ şikâyetlerin soruşturulmasının başlangıç ve bitiş tarihleri
	✓ Soruşturmanın sonuçları
	✓ (Anonim olmayan şikâyetlerde) şikâyetçiye gönderilecek önerilen düzeltici eylemlerle ilgili bilgiler ve gönderilme tarihi
	✓ Personel tarafından gerekli önlemlerin alınması için son tarihler
	✓ Düzeltici eylemin yeterli olup olmadığının veya şikâyetin çözümlenme nedeninin belirtilmesi
	✓ şikâyetin kapatılması
	✓ Kapanmamış şikâyet durumlarında gerçekleştirilmeyi bekleyen eylemler



## 9.2 Halka Açık Şikâyet Mekanizması

Çözümüne öncelik vermek için Şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı Şikâyetlerin, örneğin acil bir güvenlik sorunu veya toplum sağlığını olumsuz etkileyen konulara ilişkin konular acil müdahale gerektirebilir.

Halka Açık Şikâyet Mekanizmasını tamamlayan 6 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

Tablo 9-2. Halka Açık Şikâyet Mekanizması

Adım	Kapsam	Detay
1. Adım	Őikâyetin belirlenmesi	Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; önem arz eden bazı Şikâyetlerin, örneğin acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçim kaynaklarına ilişkin konular acil müdahale gerektirebilir.
2. Adım	Őikâyetin sisteme kaydedilmesi	Őikâyetin aciliyet seviyesini belirlenmesinin ardından Őikâyetin kaydedilmesi sağlanacaktır.
3. Adım	Şikâyet için belirli aksiyonların belirlenmesi ve ilgili birim / amirliklere çözüm için bildirilmesi.	Acil destek gerektiren taleplere aynı gün içerisinde geri dönüş ve destek sağlanacak olup, geri kalan tüm Şikâyetler/talepler 2 iş günü içerisinde kayıt altına alınacak; 10 iş günü içinde inceleyip değerlendirilecek ve en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırılarak Şikâyeti çözmek için gerekli düzeltici faaliyetlerde bulunacaktır. Şikâyete uygun çözüm, Şikâyet soruşturma aşaması tamamlandıktan sonra 2 iş günü içerisinde Şikâyetçiye uygun bir Şekilde iletilecektir.
4. Adım	Şikâyete yanıt oluşturulması.	Gerekirse ilgili birim ve amirliklerin katkıları ile Őikâyetin devredildiği ekip tarafından, acil durumları içeren Şikâyetler hariç, en geç 15 iş günü içerisinde bir yanıt oluşturulur. Yanıt, sorunları azaltmaya yönelik tedbirler olarak durumu açıklığa kavuşturmak üzere daha fazla bilgi içerebilecek Şikâyete uygun bir çözüm ortaya koyacaktır.
5. Adım	Şikâyet için hazırlanmış yanıtın iletilmesi	Proje'nin Şikâyet yönetimine karşı için atanmış yetkili, ilgili yanıtın iletilmesine dair en doğru yaklaşım kabul edilecek ve uygulanacaktır. Yanıt ayrıca, Őikâyetini gündeme getiren kişinin, sonucun tatmin edici olmaması durumunda Őikâyetini nasıl devam ettirebileceğine ilişkin bir açıklama da içerecektir. Kimlik gizlenerek Şikâyette bulunulmuş olması durumunda, Őikâyetin ve çözümün özeti belediye Web sitesi / Proje İdari Binası çevresindeki ilan panolarına ve ayrıca etkilendiği öngörülen yerleşkelerinin muhtarlık ofislerine Şikâyet için hazırlanan yanıtlar asılmalıdır. Bunun yanı sıra, anonim Şikâyetler ve çözümleri hakkında mahalle muhtarları ile iletişime geçmelidir.
6. Adım	Őikâyetin kapanması	Őikâyetin olası etkilerine istinaden, Őikâyetin kapatılıp kapatılmadığını ya da başka eylem gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olması için Şikâyetçinin yanıtı beklenebilir ve kaydedilir. Şikâyet kapatılıp kapatılmayacağını ilgili Proje yetkilileri değerlendirdikten sonra son durum onayı sağlanacaktır. Kapatılan Şikâyet dosyaları sistematik bir Şekilde kaydedilecek olup, gerektiğinde üçüncü taraf denetimlerde yetkililere sunulacaktır.

Kimlik gizlenerek Şikâyette bulunulmuş olması durumunda, Őikâyetin ve çözümün özeti Belediye web sitesinde, Proje İdari Binası çevresindeki ilan panolarına ve ayrıca etkilendiği öngörülen yerleşkelerinin muhtarlık ofislerine asılarak duyurulacaktır.





### 9.3 Çalışan Şikâyet Mekanizması

Çalışan Şikâyet Mekanizması, (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dâhil) çalışanlardan gelen şikâyetler olarak tanımlanmaktadır.

Bu mekanizma, şikâyetlerin tesisin ömrü boyunca erken tespit edilmesi, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması yönünde etkin bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikâyet Mekanizması, şikâyette bulunan tüm çalışanların hiçbir misillemeye maruz kalmamasını garanti altına alacaktır.

Çalışan Şikâyet Mekanizmasının kapsamı, sınırlı olmamak kaydıyla, iş sağlığı ve güvenliği, çalışma koşulları, maaşlar, yerel toplulukla veya iş arkadaşları arasındaki sorunlar, ortak alanlardaki hijyen sorunları, yetersiz miktarda yiyecek ve/veya çalışanların güvenliğinden duyulan endişeler gibi sahadaki çalışmayla ilgili endişeleri olan herhangi bir işçi olarak özetlenebilir.

Şikâyet Mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim araçlarıyla tüm çalışanlara bildirilecektir. Her çalışan, işe alındığı sırada şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirilmeli ve bu mekanizmanın nasıl işlediğine dair bilgiler, örneğin çalışan el kitapçıklarında kolaylıkla bulunabilir olacaktır.

Gizlilik, bazı çalışanlar için oldukça önemlidir; bu nedenle çalışanlar, şikâyetlerini iletebilir ve kimlikleri gizli kalabilir. Ancak kimlik gizlenerek iletilen şikâyetler Tesis Sahibinin İnsan Kaynakları Uzmanının konuyu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını önleyebilir. Yine de kimlikleri gizli kalacak şekilde şikâyette bulunmak isteyen çalışanların bu şekilde hareket etmelerine izin verilmelidir. İnsan Kaynakları Uzmanı, Tesiste bulunan şikâyet kutularını 5 günde bir açacak olup şikâyetçinin ilettiği konunun Çalışan Şikâyet Mekanizmasının kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirme yapacaktır.

Tesis çalışanların çalışmayla ilgili olmayan sorunlarda halka açık şikâyet mekanizmasına erişme haklarının korunacağına belirtilmesi önemlidir.

Çözüme öncelik vermek için şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenecektir. Yanıt ve çözüm için tanınan genel zaman dilimlerine bakılmaksızın, çalışanların geçim kaynaklarının söz konusu olduğu durumlar gibi bazı şikâyetlerle hemen ilgilenilmesi gerekir.

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 altına alınacak; 10 iş günü içinde incelenip değerlendirilecek ve en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırılarak şikâyeti çözmek için gerekli düzeltici faaliyetlerde bulunacaktır. Şikâyete uygun çözüm, şikâyet soruşturma aşaması tamamlandıktan sonra 2 iş günü içerisinde şikâyetçiye uygun bir şekilde iletilecektir.





şikâyetin Proje şikâyet Mekanizmasının kapsamının dışında olduğu değerlendirildiğinde, şikâyetçiye istediği iletişim yöntemiyle bildirimde bulunulmalı ve alternatif bir çözüml yolu önerilecektir.

Kimlik gizlenerek şikâyette bulunulmuş olması durumunda, şikâyetin ve çözümlün özeti Belediye web sitesinde, Proje İdari Binası çevresindeki ilan panolarına asılarak duyurulacaktır.

Çalışan şikâyet Mekanizmasını tamamlayan 5 adım vardır. Bu süreç aşağıda belirtilen adımlarla açıklanmaktadır:

**Tablo 9-3. Çalışan şikâyet Mekanizması**

Adım	Kapsam	Detay
1. Adım	şikâyetin belirlenmesi	şikâyet başvurusu, atanacak Belediye yetkilisi aracılığı ile yapılacaktır. Bu başvuru şahsen, telefon, mektup, şikâyet kutuları veya e-posta yoluyla olabilir.
2. Adım	şikâyetin sisteme kaydedilmesi	şikâyet alındıktan ve kaydedildikten sonra, konu ve konuya bağlı olarak atanacak Belediye yetkilisi, şikâyetin çözümlünden sorumlu birimlerinin, yönetimi ve personeli belirleyecektir.
3. Adım	şikâyet Takibi	Atanacak Belediye yetkilisi ve ilgili birimler şikâyetle ilgili bulguları değerlendirmelidir. Bu, şikâyetin nedenini belirlemeyi, analiz etmeyi ve uygun telafi yöntemlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. şikâyetin analizi, şikâyetin çeşitli açılardan değerlendirilmesini içerir; çalışanın geçmişi, şikâyetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, iş yerinde meydana gelen son gelişmeler vb. kapsamaktadır. İhtiyaç duyulan hallerde, atanacak Belediye yetkilisi şikâyet soruşturması kapsamında mevcut konunun daha ayrıntılı bir şekilde anlaşılmasını sağlamak adına ilgili taraflarla gizli görüşmeler de yapabilir. şikâyetin niteliğini ilk elden anlamak, geçerliliğini ve önemini doğrulamak için Proje sahasında bahsi geçen edilen alan ziyareti gerekli görülebilir. şikâyete ilişkin veriler ilgili yönetim birimine aktarıldıktan sonra söz konusu şikâyet, bildirimde bulunan işçi ve bölge ve/veya birim yöneticisiyle beraber müzakere edilir. Soruşturma aşaması, şikâyetin alınmasının ardından en fazla 15 iş günü içinde tamamlanmalıdır.
4. Adım	şikâyetin çözümlü ve kapanışı	Atanacak Belediye yetkilisinin ilgili bölümlerle ve yönetimle istişare içinde geliştirildiği süreç sonucunda tamamlanır. şikâyet inceleme aşamasının tamamlanmasından sonraki 15 iş günü içinde şikâyete uygun çözüml yolu, şikâyetçi tarafa bildirilmelidir. şikâyetin atanacak Belediye yetkilisinin görev kapsamının dışında olması durumunda, şikâyetin alınmasını takip eden 7 iş günü içerisinde yönetim kademesinde çözümlbilmesi için Proje Yönetimi'ne iletilmelidir.
5. Adım	şikâyetin Kapanması	şikâyet çözüldülden ve sonuç şikâyetçi tarafa iletildikten sonra atanacak Belediye yetkilisi gerekli imzaları alarak şikâyeti kapatır. şikâyetin mevcut durumu ve şikâyetin nasıl çözüldüğüne ilişkin bilgiler şikâyet Log'una kaydedilir. şikâyet Log'una daha fazla bilgi kaydedilmesinin amacı, gelecekte ortaya çıkabilecek benzer şikâyetler için gerekli referansı sağlamaktır. şikâyetin isimsiz olarak yapılması durumunda, şikâyet ve çözümlün bir özeti Proje sahibinin web sitesinde, Proje idari binası çevresindeki ilan panolarında yayınlanmalıdır.



## 10 İZLEME

Proje Sahibi, Proje'nin ömrü boyunca izleme tedbirlerini uygulayacaktır. PKP, yılda bir kez incelenecek ve Projedeki gelişmelere ve halktan gelecek beklenmedik tepkilere göre gerektiğinde güncellenecektir.

Proje için oluşturulan şikâyet mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet mekanizmasının çıktıklarına ilişkin istatistiksel bir özet Proje Sahibine ve kredi veren kuruluşlara iletilecektir.

PKP'nin uygulanması sırasında uygulanacak kilit performans göstergeleri aşağıda belirtilmiştir.

**Tablo 10-1.** Kilit Performans Göstergeleri (KPG) ve izleme önlemleri – Paydaş Katılımı

No	KPG	Hedef	İzleme Tedbiri
1	Aşağıdaki ayrıntılar dahil olmak üzere gelen şikâyetlerin sayısı: Cinsiyet, il, şikâyet kategorisi, şikâyetlerin durumu (kapanmış, beklemede, çözümlenmiş), vb.	Uygulanabilir değil	Veri tabanı
2	Bir aylık hedef zaman diliminde yanıtlanan şikâyet sayısı	%90'lık hedef	Veri tabanı
3	Paydaşlara Şikâyet Mekanizmasının uygulanması hakkında geri bildirim sağlanması (danışmaların sayısı ve türü, katılımcı sayısı, dahil edilen paydaşların türü vb.)	Şikâyet Prosedürünün sonuçları hakkında paydaşlara düzenli olarak rapor sunulması	Raporlama
4	Şikâyet Prosedürünün uygulanmasını ve şikâyetlerin yeterli bir şekilde ele alınmasını sağlamak için Şikâyet Prosedürüyle ilgili iç denetim yapılması	Şikâyetlerin hedeflenen %90'ının şikâyetçiyi tatmin edecek şekilde bir ay içerisinde kapatılmasının yıllık olarak denetlenmesi	Denetim raporu



## 11 RAPORLAMA

Beyaz masa yetkilileri ve belediye tarafından atanacak yetkili, her iki ayda bir geri bildirim ve şikayetlerin istatistiksel ve nitel bir analizini ve bunların sonuçlarını gözden geçirecek ve raporları Proje Yönetim Birimine ve Proje Sahibine iletacaktır.

Raporlarda sadece gerektiği kadar şikâyet ile ilgili bilgiler yer alacak ve şikâyet Mekanizmasını kullanan kişilere ait kişisel bilgiler gizli kalacak ve bu raporlarda kesinlikle paylaşılmayacaktır.







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

## EK - 1 Halkın Katılım Toplantısı





## EK - 2 Soru-Cevap Bölümü


### KOZAKLI HALKIN KATILIM TOPLANTISI Soru-Cevap Bölümü Notları

Toplantı kapsamında katılımcılara KOZJET Rehabilitasyon Projesi ile ilgili bilgi verildikten sonra katılımcılardan geri bildirim almak için soru-cevap bölümü düzenlenmiş olup katılımcılar Projenin başlangıç ve bitiş tarihine dair soru sormuştur.

- Soru: Projenin başlangıç tarihi nedir?
- Cevap: Proje sahibi olan Kozaklı Belediyesi'nin projenin inşaat döneminde yer alacak yüklenici ile anlaşmasının ardından inşaatın bir yıl sürmesi beklenmektedir.



## EK – 3 İstişare Formu Örneği

<b>KOZAKLI BELEDİYESİ / KOZJET</b>  <b>A.Ş.</b>	<b>KOZAKLI BELEDİYESİ- KOZJET A.Ş</b> <b>KOZJET REHABİLİTASYON PROJESİ</b> <b>PROJE NO: 21/012</b>			
<b>İSTİŞARE FORMU</b>				
Formu Dolduran Kişi:	Tarih ve Saat:			
Görüşme Gündemi:	Kozaklı Belediyesi Proje No: 21/021			
<b>1. GÖRÜŞME BİLGİLERİ</b>				
Görüşülen Kurum:	İletişim Şekli			
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:	Telefon / Ücretsiz Hat <input type="checkbox"/>			
Telefon:	Yüz Yüze Görüşme <input type="checkbox"/>			
Adres:	Web Sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>			
E-Posta:	Diğer (Açıklayın) <input type="checkbox"/>			
<b>Paydaş Tipi</b>				
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	PEB <input type="checkbox"/>	Özel Teşebbüs <input type="checkbox"/>	Meslek Odası <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>
İlgi Grupları <input type="checkbox"/>	Sanayi Birlikleri <input type="checkbox"/>	İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
<b>2. GÖRÜŞME DETAYLARI</b>				
Projeye ilişkin sorular:				
Projeye ilişkin kaygılar/geri bildirimler:				
Yukarıda dile getirilen görüşlere ilişkin verilen yanıtlar:				


Kayıt eden kişi  
Ad/Soyad:  
İmza:

Şikayet Sahibi  
Ad/Soyad:  
İmza:





## EK – 4 Şikâyet Formu Örneği

 A.Ő.	<b>KOZAKLI BELEDİYESİ- KOZJET A.Ő</b> <b>KOZJET REHABİLİTASYON PROJESİ</b> <b>PROJE NO: 21/012</b>			
	<b>ŞİKAYET FORMU</b>			
Formu Dolduran Kişi:	Tarih ve Saat:			
Görüşme Gündemi:	Kozaklı Belediyesi Proje No: 21/021			
<b>1. ŞİKAYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ</b>				
Ad Soyad:	<b>Şikayetin GeliŐ Şekli:</b>			
TC Kimlik No:	Telefon / Ücretsiz Hat <input type="checkbox"/>			
Telefon:	Yüz Yüze Görüşme <input type="checkbox"/>			
Adres:	Web Sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>			
E-Posta:	Diğer (Açıklayın) <input type="checkbox"/>			
<b>Paydaş Tipi</b>				
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	PEB <input type="checkbox"/>	Özel Teşebbüs <input type="checkbox"/>	Meslek Odası <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>
İliği Grupları <input type="checkbox"/>	Sanayi Birlikleri <input type="checkbox"/>	İŞçi Sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
<b>2. ŐİKAYETE İLİŞKİN DETAYLI BİLGİLER</b>				
Şikayetin açıklanması:				
Şikayet sahibi tarafından talep edilen çözüm yöntemi				


Kayıt eden kişi  
Ad Soyad/İmza

Şikayet sahibi  
Ad Soyad/İmza



Ek - 5 Şikayet Kapama Formu Örneği

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

<b>KOZAKLI BELEDİYESİ / KOZJET A.Ş.</b> 	<b>KOZAKLI BELEDİYESİ- KOZJET A.Ş</b> <b>KOZJET REHABİLİTASYON PROJESİ</b> <b>PROJE NO: 21/012</b>
<b>ŞİKAYET KAPAMA FORMU</b>	
Kozaklı Belediyesi Proje No: 21/021	
<b>1. DÜZELTİCİ EYLEMİN BELİRLENMESİ</b>	
1	
2	
3	
4	
5	
<b>Sorumlu Departmanlar</b>	
<b>2. ŞİKAYETİN SONLANDIRILMASI</b>	
<i>Bu bölüm şikayet sahibi tarafından "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin giderilmesi durumunda doldurulup imzalanacaktır</i>	

Şikayeti Kapatın Kişi Adı Soyadı / İmzası:

Şikayetin Kapatılma  
Tarihi:

Şikayet Sahibinin Adı Soyadı / İmzası:

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