



## İLLER BANKASI

### **Türkiye Deprem, Sel ve Orman Yangınları Acil İmar Projesi (P176608)**

---

### **Paydaş Katılım Planı (PKP)**

**Temmuz 2022**

## İçindekiler

Kısaltmalar .....	iii
1. Giriş.....	7
2. Proje Hakkında.....	8
3. Proje Bileşenleri.....	9
4. Yönetmelikler ve Gereklilikler .....	12
4.1. Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat.....	12
4.2. Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Gereklilikleri .....	13
5. Paydaş Katılım Süreci.....	14
5.1. Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi .....	14
5.2. Paydaş Katılımının Temel İlkeleri .....	16
5.3. Paydaş Katılımına İlişkin Yöntemler .....	17
5.4. Hassas Grupların Görüşününün Alınması İçin Önerilen Strateji.....	21
5.5. Paydaş Katılımının Zamanlaması .....	21
5.6. İstişarelerin Özeti.....	22
6. Paydaş Katılımına İlişkin Kurumsal Düzenlemeler .....	22
7. Şikayet Mekanizması .....	25
7.1. Projeye Özgü Şikayet Mekanizması (İller Bankası ve Belediyeler için) .....	25
7.2. Çalışanlara Yönelik Şikayet Mekanizması .....	27
7.3. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz Sorunlarının Yönetimi.....	28
7.4. Dünya Bankası Şikayet Mekanizması .....	28
8. İzleme ve Raporlama .....	29
EK 1. Şikayet Mekanizması.....	30

**Tablo Listesi**

Tablo 1. Finanse Edilecek Faaliyetlerin Coğrafi ve Sektörel Kapsamı .....	12
Tablo 2. TDSOYAİ Projesi Paydaş Grupları .....	15
Tablo 3. Proje Kapsamında Uygulanacak Etkileşim Yöntemleri .....	17
Tablo 4. Paydaş Katılım Programına Genel Bakış .....	20
Tablo 5. Dezavantajlı/Hassas Bireyler/Gruplar ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri Özeti .....	21
Tablo 6. PKP Uygulamasından Sorumlu Taraflar .....	23

**Ekler Listesi**

EK 1. Şikayet Mekanizması .....	30
---------------------------------	----

## Kısaltmalar

DB	Dünya Bankası
Ç-S	Çevresel ve Sosyal
ÇSC	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
İLLER BANKASI	İller Bankası A.Ş.
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
PEK	Projeden Etkilenen Kişi
PGH	Proje Geliştirme Hedef
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞM	Şikayet Mekanizması
YYÇ	Yeniden Yerleşim Çerçevesi
YYP	Yeniden Yerleşim Planı
TDSOYAİ	Türkiye Deprem, Sel ve Orman Yangınları Acil İmar

## TERİMLER LİSTESİ

**Şikayet Mekanizması:** Proje paydaşlarından gelen şikayetlerinin karşılıklı olarak üzerinde anlaşmaya varılan çözümlere kavuşturulmalarına yönelik kullanılabilmesi için geliştirilmiş bir mekanizmadır. Şikayetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlar.

**Uygulayıcı Kuruluş:** Projenin genel sorumluluğunu üstlenecek olan İller Bankası A.Ş.'ini (İller Bankası) ifade eder.

**Proje:** Türkiye Deprem, Sel ve Orman Yangınları Acil İmar Projesi.

**PUB'ler:** Projeden faydalanan belediyelerin her biri için kullanılacak PUB'lerin personelini ifade eder.

**PYB:** İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı bünyesinde kurulan Proje Yönetim Birimi (PYB) personelini ifade eder.

**Paydaş:** (a) Projeden etkilenmiş veya etkilenmesi muhtemel birey veya grupları (projenin etkilediği tarafları) ve (b) projeye doğrudan dahil olabilecek ve/veya projeye ilgili olabilecek birey veya grupları (diğer ilgili tarafları) ifade eder.

**Paydaş Katılımı:** Projeye ilişkin sahiplenme duygusu oluşturmak ve kabul edilen sonuçlara ulaşılmasına yönelik net bir amaç için ilgili paydaşların sürece katılması amacıyla projede kullanılan kesintisiz bir süreçtir. Paydaş belirleme ve paydaş analizi, bilgilendirme, paydaşlarla istişare, müzakereler ve ortaklıklar, şikayet yönetimi, paydaşların proje takibine katılımı, paydaşlara raporlama ve yönetim işlevleri gibi projenin ömrü boyunca sürececek bir dizi faaliyet ve etkileşimleri içerir. Hem devlet aktörlerini hem de devlet dışı aktörleri içerir.

**Paydaş Katılım Planı (PKP):** PKP, proje paydaşlarıyla alt proje veya faaliyet seviyesinde yürütülen iletişimin yönetilmesine yönelik bir araçtır. PKP, projeden etkilenen taraflar ile diğer ilgili taraflar arasında ayrım yaparak, Banka ve Borçlanıcı arasında mutabık kalınan şekilde projenin yaşam döngüsü boyunca paydaşların sürece katılımlarına ilişkin zamanlama ve yöntemleri tanımlayacaktır. Projeden etkilenen taraflara ve ilgili diğer taraflara verilecek bilgilerin kapsam ve zamanlamasının yanı sıra onlardan ne tür bilgiler isteneceği de PKP'de tanımlanacaktır. Bir proje bir programdan ve/veya bir dizi alt projeden oluşuyorsa ve paydaşlara/paydaşa ilişkin katılım programı programın/alt projenin ayrıntıları belirlenene kadar ayrıntılı olarak tanımlanamıyorsa, PKP başlangıçta bir çerçeve aracı olarak hazırlanabilir.

**Proje Seviyesindeki PKP:** İller Bankası PYB tarafından hazırlanan ve PUB'lerin münferit alt projelere özgü münferit PKP hazırlıklarını yönlendiren bir çerçeve olmasının yanı sıra, İller Bankası'nın paydaş katılımı konusundaki kendi çabalarını yönlendiren PKP'dir.

**Alt Projeye Özgü PKP'ler:** Her PUB tarafından her alt proje için birer PKP hazırlanacaktır ve bu PKP'lerde Proje Seviyesindeki PKP referans alınacaktır.

## YÖNETİCİ ÖZETİ

Türkiye'deki en son büyük deprem (6,9 şiddetinde) 30 Ekim 2020 tarihinde Ege denizinde meydana gelmiş ve Türkiye'nin üçüncü büyük kentsel alanı ve ekonomik merkezi olan İzmir bölgesini ciddi şekilde etkilemiştir. Ardından Türkiye, 2021 yılında bir dizi doğal afetle karşı karşıya kalmıştır. 2021 yılı Ağustos ayında, özellikle Türkiye'nin güney kıyıları boyunca bir takım orman yangınları çıkmıştır. 2021 Ağustos ayında Türkiye genelindeki 53 ilde 300'den fazla orman yangını çıkmış, ormanları ve yerleşim alanlarını olumsuz etkilemiştir. Bu yangınlardan kısa bir süre sonra, 2021 Eylül ayında Türkiye'nin Karadeniz bölgesini şiddetli yağmurlar, yıldırımlar, şiddetli sel ve heyelanların eşlik ettiği bir dizi kuvvetli yaz fırtınası vurmuştur. Yüzlerce evi sel basmış, binlerce vatandaş evlerini terk etmek ve geçici olarak okullara ve diğer kamu binalarına sığınmak zorunda kalmıştır.

Bu Proje acil onarım ve yapısal güçlendirme yapılması ve gerekirse hasarlı belediye binalarının ve kentsel altyapıların yıkılması/yeniden yapılması konularında belediyeleri desteklemek için İller Bankası'na finansman sağlayacaktır. Projeye ayrıca afete hazırlık ve iklim uyumuna yönelik tedbirler de devreye girecektir. Proje şu dört bileşenden oluşmaktadır; (a) Belediye Binalarının ve Kentsel Altyapıların Yeşil ve Dayanıklı Şekilde İslah Edilmesi ve Yeniden Yapılması ve Kentsel Dayanıklılığın Güçlendirilmesine Yönelik Önlemler, (b) Yeşil, Dayanıklı ve Kapsayıcı Şehirlerin Desteklenmesine Yönelik Teknik Yardım, (c) Proje Yönetimi ve Operasyonları ve (d) Beklenmedik Acil Durum Müdahale Bileşeni (BADMB). Proje Geliştirme Hedefi ise deprem, sel veya orman yangınlarından etkilenen belediyelerde afet sonrası yeniden yapımların yeşil ve dayanıklı olmasını desteklemek ve afete dayanıklılık konusunda belediye kapasitesini güçlendirmek, Uygun Şartları Taşıyan Kriz veya Acil Durumlara derhal ve gerektiği şekilde müdahale edilmesini sağlamaktır.

PKP, Dünya Bankası'nın Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı başlıklı ve ÇSS10 numaralı çevresel ve sosyal standardına göre hazırlanmış olup, Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinin (ÇSYÇ) ayrılmaz bir parçasıdır. Bu PKP, belediyeler ve Projeden etkilenmesi muhtemel veya Projeye bir şekilde ilgisi olanlar (paydaşlar) arasında kesintisiz bir katılım süreci oluşturulmasının desteklenmesine yönelik bir çerçeve sağlar. Ayrıca, proje ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlamak suretiyle paydaş beklentilerinin yönetilmesine ve risk yönetiminin desteklenmesine, böylece çatışma ve proje gecikmelerinin azaltılmasına da yardımcı olacaktır. Bu PKP, alt projeler için hazırlanacak olan PKP'ler için de bir çerçeve olacaktır.

Bu Doküman, İller Bankası tarafından hazırlanan ve belediyelerin/idarelerin alt proje seviyesindeki münferit PKP hazırlıklarını yönlendiren bir çerçeve olmasının yanı sıra, İller Bankası'nın paydaş katılımı konusundaki kendi çabalarını yönlendiren "Proje seviyesindeki" PKP'sidir.

Paydaşların belirlenmesi ve analizi, temel ilkeler, yöntem ve hassas gruplar için önerilen strateji dahil olmak üzere, bu PKP paydaş katılım sürecini açıklamaktadır. Olası paydaş grupları belirlenmiş olup, bunların projeye olan ilgi ve etki etme seviyeleri analiz edilmiştir. Katılım faaliyetleri kültürel bakımdan uygun bir şekilde yürütülecek ve projede paydaş katılımı sağlanmasına yönelik etkili ilişkiler kurulabilmesi için paydaş gruplarıyla etkileşime yönelik en iyi uygulama yaklaşımlarını içerecektir. Türkiye Deprem, Sel ve Orman Yangınları Acil İmar (TDSOYAI) Projesi ile ilgili bilgilerin tümüne İller Bankası, belediyeler ve Dünya Bankası'nın resmi internet sitelerinden erişilebilecektir. Proje kapsamında, paydaşları proje faaliyetleri hakkında bilgilendirmek için broşür, el ilanı, kitapçık ve/veya afişler de hazırlanacaktır.

Projenin, genellikle endişelerini dile getiremeyen veya bir projenin etkilerini anlayamayan dezavantajlı/hassas birey veya gruplar üzerinde orantısız bir şekilde etki yaratıp yaratmadığının anlaşılması özellikle önemlidir. Hassas grup ve bireylerle etkileşimde bulunulması, genellikle, bu grup ve bireylerin sürecin genelinden yeteri kadar haberdar olmalarını, sürece yaptıkları katkıların diğer paydaşlarla dengede olmasını ve katılımlarına odaklanılmasını sağlamaya yönelik özel tedbir ve destekler gerektirir.

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

uygulaması dahil olmak üzere, TDSOYAİ Projesinin genel uygulamasından İller Bankası bünyesindeki PYB sorumlu olacaktır.

İller Bankası finanse ettiği her bir uluslararası projeye ilişkin şikayetleri almak, değerlendirmek ve ele almak amacıyla 2021 yılı Eylül ayında şeffaf ve kapsamlı bir ŞM kurmuş olup, söz konusu mekanizma Proje süresince faal olacaktır. ŞM süreci ve Örnek Şikayet Formları bu PKP'nin EK 1 bölümünde yer almaktadır.

## 1. Giriş

Bu doküman paydaşlarla yapılan istişareleri ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planı (PKP) olup, Türkiye Deprem, Sel ve Orman Yangınları Acil İmar Projesi (TDSOYAI) için uygulanacak ve İller Bankası tarafından hazırlanacaktır. Bu doküman, belediyelerin/idarelerin alt projelere özgü münferit PKP hazırlıklarını yönlendiren bir çerçeve olmasının yanı sıra, İller Bankası'nın paydaş katılımı konusundaki kendi çabalarını yönlendiren "Proje seviyesindeki" PKP'sidir.

PKP, Dünya Bankası'nın Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme başlıklı ve ÇSS10 numaralı çevresel ve sosyal standardına göre hazırlanmış olup, Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinin (ÇSYÇ) ayrılmaz bir parçasıdır. Paydaş katılımı projenin ömrü boyunca yürütülecek kapsayıcı bir süreçtir. Uygun şekilde tasarlanıp uygulandığında, projenin çevresel ve sosyal etki ve risklerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi bakımından önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı iş ilişkilerinin kurulmasını destekler. Bu PKP, belediyeler ve Projeden etkilenmesi muhtemel veya Projeye bir şekilde ilgili olanlar (paydaşlar) arasında kesintisiz bir etkileşim süreci oluşturulmasının desteklenmesine yönelik bir çerçeve sağlar. Ayrıca, proje ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlamak suretiyle paydaş beklentilerinin yönetilmesine ve risk yönetiminin desteklenmesine, böylece çatışma ve proje gecikmelerinin azaltılmasına da yardımcı olacaktır.

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

Bu PKP'nin başlıca amaçları şu şekilde özetlenebilir:

- Belediyelerin paydaşları belirlemesine yardımcı olacak sistematik bir paydaş katılımı yaklaşımı oluşturulması ve projeden etkilenen taraflar başta olmak üzere, belirlenen tüm paydaşlarla yapıcı ilişki kurulması ve sürdürülmesi;
- Paydaşların projeye ilgili olma ve projeye destek seviyesinin değerlendirilmesi ve proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansta paydaş görüşlerinin dikkate alınmasının sağlanması;
- Belirli alt proje konularının ötesinde toplumun gelişmesi ve kapsanması amacıyla projeden etkilenen taraflarla Proje yaşam döngüsü boyunca etkin ve kapsayıcı ilişkiler kurulması ve teşvik edilmesi;
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler hakkındaki teknik ve kültürel olarak uygun proje bilgilerinin zamanında, anlaşılır, erişilebilir bir biçimde halka duyurulmasının sağlanması ve
- Projeden etkilenen taraflara sorun ve şikayetlerini dile getirebilecekleri erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlanması ve belediyelere söz konusu şikayetlere cevap verme ve bunları yönetme imkanı verilmesi

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



## 2. Proje Hakkında

Tüm dünyanın gündemini giderek daha fazla meşgul eden iklim değişikliği ve bunun doğal afetler açısından yarattığı sonuçlarından kaynaklanan dönüşüm, Akdeniz Havzasında yer alan bir ülke olan Türkiye için ulusal bir öncelik haline gelmiştir. Türkiye'deki başlıca doğal afetler deprem, fırtına, sel, kuraklık ve orman yangınlarıdır. Bu afetler can kaybının ve hayvanların telef olmasının yanı sıra ekonomik, sosyal ve çevresel kayıplara da neden olmaktadır. Ayrıca belediye altyapısı olumsuz etkilemekte ve şehirlerdeki yaşam kalitesini sınırlamaktadır.

Türkiye'deki en son büyük deprem (6,9 şiddetinde) 30 Ekim 2020 tarihinde Ege denizinde meydana gelmiş ve Türkiye'nin üçüncü büyük kentsel alanı ve ekonomik merkezi olan İzmir bölgesini ciddi şekilde etkilemiştir. İzmir şehri bu olaydan orantısız şekilde etkilenmiş, 17 tane çok katlı bina çökmüş, 116 kişi ölmüştür. Binlerce bina hafif ila orta derecede yapısal hasar görmüştür. Ayrıca 36 kamu binası ve 32 okulda orta ve ağır hasar meydana geldiği bildirilmiştir. Deprem ardından tsunami meydana gelmiş, ilin sahil bölgelerine ve yerleşim yerlerine zarar vermiştir. 2020 Aralık ayı ile 2021 Şubat ayı arasında, İzmir şehri yoğun yağış ve ani selden üç kez ağır şekilde etkilenmiştir. 2020 Aralık ayında meydana gelen ani seller, akarsu taşmaları ve kıyı taşkınları iki kişinin ölümüne, ev ve iş yerlerinde hasara neden olmuştur. 2021 Şubat ayında, 10 saat içinde aylık ortalama yağışın %150'si düşmüş, yağmur suyu sistemlerinin aşırı yağıştan kaynaklanan yüzey akışını kaldıramaması sonucu şehirde ani taşkınlar meydana gelmiştir.

İzmir'de meydana gelen olayların yanı sıra, Türkiye 2021 yılında bir dizi doğal afetle karşı karşıya kalmıştır. 2021 yılı Ağustos ayında, özellikle Türkiye'nin güney kıyıları boyunca bir takım orman yangınları çıkmıştır. Sıcaklıkların artması ve şiddetli rüzgarlar Türkiye'nin güney ve batı bölgelerinde çok sayıda orman yangınına neden olmuştur. 2021 Ağustos ayında Türkiye genelindeki 53 ilde 300'den fazla orman yangını çıkmış, ormanları ve yerleşim alanlarını olumsuz etkilemiştir.

Çok sayıda mahalle ve köy tahliye edilmiştir. Yaz ve bahar aylarında sıcaklıkların artması, kar birikimindeki düşüş ve kar sularının baharın başında erimesi kuru sezonun daha uzun sürmesine ve daha yoğun geçmesine neden olmuştur. Bu durum bitkilerin su kaybetmesine neden olmuş, ormanlardaki tutuşma riskini yükseltmiştir.

Bu nedenle, orman yangınları son kırk yılda sadece Türkiye'de değil tüm dünyada sıklaşmış, yanan alanlar genişlemiş ve yangınlar daha uzun sürmeye başlamıştır. İklim değişikliğinin kırılganlıklarına en çok maruz kalan bölgelerden biri olan Akdeniz havzasında yer alan Türkiye'deki yerel yönetimler de bu süreçten giderek daha fazla etkilenmektedir. Yangın ve acil müdahale hizmetleri, iklim değişikliğine bağlı olarak artan yangın ve sel felaketlerinin yanı sıra sıklıkla deprem afetlerine maruz kalan Türkiye için en önemli belediye hizmetlerinden biri haline gelmiştir. Bu bağlamda, belediye itfaiye hizmetleri (trafik kazaları, bina yangınları gibi) acil durumların yönetilmesi ve ardından hızlı ve profesyonel müdahale yoluyla doğal afetlerin etkilerinin azaltılması bakımından kritik öneme sahiptir.

Bu yangınlardan kısa bir süre sonra, 2021 Eylül ayında Türkiye'nin Karadeniz bölgesini şiddetli yağmurlar, yıldırımlar, şiddetli sel ve heyelanların eşlik ettiği bir dizi kuvvetli yaz fırtınası vurmuştur. Yüzlerce evi sel basmış, binlerce vatandaş evlerini terk etmek ve geçici olarak okullara ve diğer kamu binalarına sığınmak zorunda kalmıştır. Şiddetli yağmurların tetiklediği seller bazı binaların çökmesine, köprülerin yıkılmasına, yolların araç enkazları ile tıkanmasına ve elektrik kesintilerine neden olmuştur. Büyük ölçüde tarım yapılan illerde tarlalar harap, hayvanlar telef olmuştur. Yüzlerce bina çamur ve göçük altında kalmış, su şebekeleri ağır hasar görmüştür. Şiddetli yağışlar, her yıl taşkınların meydana geldiği Türkiye'nin Karadeniz bölgesinde çok yaygındır.

Bu Proje acil onarım ve yapısal güçlendirme yapılması ve gerekirse hasarlı belediye binalarının ve kentsel altyapıların yıkılması/yeniden yapılması konularında belediyeleri desteklemek için İller Bankası'na finansman sağlayacaktır. Projeye ayrıca afete hazırlık ve iklim uyumuna yönelik tedbirler de devreye girecektir. Her bir yatırım enerji verimliliğini arttırmanın ve yenilenebilir enerjiden faydalanma fırsatları yaratmanın yanı sıra, iklim değişikliğini hafifletmeye ve iklim değişikliğine uyuma yönelik (yağmur suyu boru kapasitelerinin arttırılması, doğaya dayalı çözümler bulunması, kentsel alanların yeşillendirilmesi ve kentsel ısı adası etkilerinin azaltılması gibi) diğer tasarım unsurlarını da mümkün olduğunda içerecektir. Kadınlar, yaşlılar dezavantajlı olan gruplar, engelliler ve sığınmacılar başta olmak üzere, farklı sosyoekonomik profillere sahip toplulukların Projenin sağladığı faydalara adil şekilde erişebilmelerinin sağlanmasına da özel önem verilecektir.

Proje Geliştirme Hedefi (PGH) ise deprem, sel ve orman yangınlarından etkilenen belediyelerde afet sonrası yeniden yapımların yeşil ve dayanıklı olmasını desteklemek ve afete dayanıklılık konusunda yerel yönetim kapasitesini güçlendirmek, Uygun Şartları Taşıyan Kriz veya Acil Durumlara derhal ve gerektiği şekilde müdahale edilmesini sağlamaktır.

### 3. Proje Bileşenleri

Proje şu dört bileşenden oluşmaktadır; (a) Belediye Binalarının ve Kentsel Altyapıların Yeşil ve Dayanıklı Şekilde Yeniden Yapılması, (b) Yeşil, Dayanıklı ve Kapsayıcı Şehirlerin Desteklenmesine Yönelik Teknik Yardım, (c) Proje Yönetimi ve Operasyonları ve (d) Beklenmedik Acil Durum Müdahale Bileşeni (BADMB).

#### **Bileşen 1 - Belediye Binalarının ve Kentsel Altyapıların Yeşil ve Dayanıklı Şekilde İslah Edilmesi, Yeniden Yapılması ve Yapılması ve Kentsel Dayanıklılığın Güçlendirilmesine Yönelik Önlemler:**

Bu bileşenle hasarlı belediye altyapısının ve binalarının yeşil ve dayanıklı olacak şekilde eski hallerine getirilmesinin ve yeniden yapımlarının desteklenmesine ve talebe dayalı olan belediye yatırımları ve belediyenin orman yangınları, sel, deprem ve diğer afetlere müdahale kapasitesini ve dayanıklılığını artırmaya yönelik eylemler finanse edilecektir. Meydana gelen hasar ve alınan taleplere bağlı olarak, bu bileşen kapsamındaki yatırımlar su ve atık su hizmetlerinin eski hallerine getirilmesi, ulaşım yatırımların eski durumuna ve dayanıklı hale getirilmesi, belediye binalarının ıslah edilmesi/yeniden yapılması veya sıfırdan yapılmasını içerecektir. Yağmur suyu sistemlerinin genişletilmesi ve sel, orman yangını ve diğer afetlere karşı belediyenin müdahale kapasitesinin artırılması ile ilgili faaliyetler belediyenin dayanıklılığını arttıracaktır. Bu bileşenle gözetim amaçlı danışmanlık hizmetleri ve yapım işleri finanse edilecektir. Faaliyet tipleri aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### **(a) Dirençli ve İklim Değişikliğine Duyarlı Yağmur Suyu Sistemlerine Yatırım Yapılması**

**Yoluyla Kent İçindeki Sellerin Azaltılması:** Türkiye'de son dönemde kent içlerinde meydana gelen seller şu sorunlara işaret etmektedir; i) kısa süreli, yüksek yoğunluklu, iklim değişikliği nedeniyle giderek daha fazla görülen ve şehir yağmur suyu sistemlerini kolaylıkla felce uğratabilecek ölçüde olan yağış olayları meydana gelmesi, ii) şehir içindeki geçirimsiz yüzeylerin yağmur kaynaklı yüzey akışlarını önemli ölçüde artırması, iii) mevsimlik su sistemlerinin üzerinde yapılaşma olması ve iv) iklim değişikliği nedeniyle yağışların yağmur suyu tasarım özelliklerinin artık yeterli gelmeyeceği şekilde yoğunlaşması ve aradaki kurak dönemlerin uzaması. Bu sorunlar bir araya gelerek, 2021 yazında Türkiye'de yaşanan sel olaylarına önemli ölçüde katkıda bulunmuştur. Finanse edilebilecek faaliyetler arasında yağmur suyu sistemlerinin genişletilmesi (atık su sistemlerinden ayrılması dahil), hasarlı yağmur suyu sistemlerinin ve pompa istasyonlarının eski durumlarına getirilmesi ve ıslah edilmesi ve yağış kaynaklı yüzey akışlarının azaltılmasına ve yağmur suyu sistemlerinin kapasitelerinin artırılmasına yönelik yeni tasarımsal ve kentsel standartların şekillendirilmesi çalışmaları yer almaktadır. Bu faaliyetler arasında ilgili belediye tesislerinde yeşil alanların artırılması, ağaç dikilmesi, yağmur bahçeleri ve sulak alanlar oluşturulması, biyolojik tutulma alanları oluşturulması ve geçirimsiz yüzeylerin yağmur suyunu emmek üzere tasarlanmış geçirimli yüzeylerle değiştirilmesi gibi tamamlayıcı nitelikte, doğaya dayalı ve yeşil altyapı çözümleri de olabilir. Yağmur kaynaklı yüzey akışlarının azaltılması yerel sistemler tarafından emilmesi gereken yağmur suyu miktarını azaltır, aynı zamanda yer altı su sistemlerini besler ve kentsel alanın konforunu, hava kalitesini ve toplum refahını artırır. Tamamlayıcı nitelikteki bu yeşil alanlar ayrıca şehirdeki kentsel ısı adası etkilerinin azaltılmasına ve karbon tutulmasına katkıda bulunur; böylece hem iklim değişikliğinin hafifletilmesine hem de şehirlerin iklim değişikliğinin etkisine uyum sağlamasına yardımcı olur.

#### **(b) Belediyelerin Sel, Orman Yangını ve Diğer Afetlere Acil Müdahale Kapasitesinin**

**Arttırılması:** Belediye yangınla mücadele hizmetleri, her türlü acil durumun yönetilmesi ve hızlı ve profesyonel müdahale yoluyla yangın ve sellerin şiddet ve etkisinin azaltılması bakımından kritiktir. Çoğu durumda, hızlı kentsel büyüme ve iklim değişikliğinin etkileri nedeniyle, yangınla mücadele birimlerinin artık değişmiş ve genişlemiş müdahale alan ve işlevlerine yetecek, afet kurbanlarının sudan hızlı şekilde kurtarılması, sellere müdahale edilmesi ve kırsal-kentsel alanların

birleştiği yerlerde meydana gelen yangınlarla mücadele edilmesine yönelik uygun ekipman dahil olmak üzere, modern ekipmana erişilememektedir. Buna ek olarak, acil durumlara müdahale süresini kısaltmak ve acil durum hizmetlerinin etkinliğini arttırmak için yeni yangınla mücadele binaları yapılmasına ve mevcut binaların yenilenmesine ihtiyaç vardır. Bu alt bileşen belediye yangınla mücadele birimlerinin orman yangınları, sel, fırtına ve depremlere müdahale kapasitesini arttırmak için gerekli olan inşaat işlerini ve araç ve ekipman alımını finanse edecek, dolayısıyla belediyelerin iklim değişikliği kaynaklı zorluklara ve aşırı hava olayları ve doğal tehlikelerin artması beklenen etkilerine daha iyi uyum sağlayıp, daha iyi müdahale etmelerini sağlayacaktır.

- (c) **Su Temin ve Atık Su Hizmetlerinin Eski Haline Getirilmesi ve Dayanıklılığının Arttırılması:** Kırsal alan yangınları ve seller, içme suyu temin ve atık su arıtma tesisleri ve şebeke hatları gibi kritik su birimlerine zarar vermiş ve bunların afetler ve iklim değişikliği karşısındaki zayıflığını ortaya çıkarmıştır. Bunların eski durumlarına getirilmesi çalışmaları kapsamında, su temin ve atık su sistemleri afet ve iklim riskleri açısından değerlendirilecek olup, planlanan onarım/yeniden inşaat faaliyetleri ile sağlanacak iyileştirmeler sayesinde bunların sürdürülebilirlikleri ve dayanıklılıkları arttırılacak, su temin ve atık su altyapısı iklim değişikliğine uyumlu hale gelecek ve tamamlayıcı doğa temelli çözümler teşvik edilecektir.
- (d) **Dayanıklı Ulaşım ve Tahliye Güzergahları:** Bu faaliyetler arasında, şiddetli yağış ve taşkınlar sırasındaki erişimin eski durumuna getirilmesi ve kolaylaştırılmasının yanı sıra depremler sırasında/sonrasında dirençli yapılar olması amacıyla, hasarlı köprü, alt geçit ve bağlantı yollarının yeniden yapılması ve bunlara yenilerinin eklenmesi yer alacaktır. Köprülerin onarılması ve güçlendirilmesi veya yeniden yapılmasına yönelik teknik ve hidrolojik etütler ve tasarımlarda daha yoğun su akışları dikkate alınacak olup, yeniden inşa edilen köprü ve yolların gelecekteki iklimlere uyumlu olması için 500 yılda bir tekrarlanan taşkınlar esas alınacaktır. Yeni ve yeniden inşa edilen köprü ve yollarda bisiklet ve yayaların güvenli şekilde seyahat etmesi için ayrılmış ve afet durumlarında tahliye güzergahları olarak kullanılabilir yerler/şeritler bulunacaktır.
- (e) **Enerji Verimli ve Dayanıklı Belediye Binaları:** Bu alt bileşen ile, afetlerden etkilenen veya yüksek afet riski altında olduğu değerlendirilen belediye binalarının ıslah edilmesi/güçlendirilmesi, yeniden yapılması veya yenilerinin yapılması desteklenecektir. Bir binanın güçlendirilmesine veya yeniden yapılmasına ilişkin karar verilirken teknik ve ekonomik değerlendirmeler esas alınacak, böylece uygulanması ekonomik olarak en mümkün seçeneğin uygulanması sağlanacaktır. Yeniden yapılan ve yeni yapılan tüm binalarda pasif güneş enerji tasarımı ve yenilenebilir enerji gibi tamamlayıcı tedbirlerle asgari olarak Türk B Sınıfı enerji kimlik belgesi amaçlanması beklenmekte olup, yağmur suyu hasadı ve kullanımı, yeşil çatılar, geçirgen kaplamalı ve fotovoltaiik (güneş enerjisi) siperleri olan otoparklar veya elektrikli araç (EA) şarj noktaları gibi iklim değişikliğine uyum ve hafifletme tedbirleri olabileceği beklenmektedir. Onarılan, güçlendirilen ve onarıp ıslah edilen binalarda enerji verimliliği iyileştirilecek (asgaride C sınıfı enerji performansı olacak), evrensel erişim ve yangın güvenliği (Türk yönetmeliklerinin gerektirdiği şekilde tespit, alarm, bastırma ve çıkış dahil) bulunacak ve gereken diğer modernizasyonlar yapılacaktır.
- (f) **Belediye Kapasitesi Oluşturma Faaliyetleri:** Proje kapsamında, Projeden faydalanan belediyelerin her biri için birer Proje Uygulama Birimi (PUB) kurulacaktır. Mühendislik, mimarlık, iklim değişikliği, afet risk yönetimi (ARY), şehir planlama, çevre, sosyal, iletişim ve sosyal yardım, takip ve değerlendirme, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve diğer gerekli teknik alanlarda uzmanlığa sahip bireysel danışmanların ihtiyaca göre işe alınması dahil, bu alt bileşenle ilgili proje yönetimi ve uygulama destek faaliyetleri finanse edilecektir. Alt proje gözetim, takip ve değerlendirmesi, iletişim ve sosyal yardım, PUB personelinin eğitimi gibi ilgili diğer maliyetler de karşılanacaktır. Ayrıca, bu alt bileşenle Bankanın güvene dayalı politika ve yönergeleri ile çevresel ve sosyal çerçevenin uygulanmasıyla ilgili gereklilikleri de finanse edilecektir. İller Bankası'nın daha küçük belediyeler adına Uygulayıcı Kurum rolünü yerine getirmek için yaptığı masraflar da bu bileşenden finanse edilecektir.

## **Bileşen 2 - Yeşil, Dayanıklı ve Kapsayıcı Şehirlerin Desteklenmesine Yönelik Teknik Yardım:**

Bu Bileşenle İller Bankası ve belediyelerin yeşil, dayanıklı ve kapsayıcı bir gelecek inşa etmesi desteklenecek, bu kapsamda afet ve iklim risklerinin hesaba katıldığı yatırım projelerinin tasarım, gözetim ve uygulamasının yapılması, karbon emisyonlarını azaltma seçeneklerinin araştırılması, hava kalitesinin iyileştirilmesi ve afete müdahale, toparlanma ve yeniden inşaat sırasında çevre sakinlerinin desteklenmesi için yeterli kurumsal ve teknik kapasitenin olması sağlanacaktır. Bu faaliyetin çıktıları şunlar olacaktır; i) Afet ve iklim risklerini doğal tehlikeler ve iklim riskleriyle bütünleştiren belediye stratejik ve mekansal planlarının daha iyi yapılmasına yönelik yönerge ve politika önerileri, ii) afet ve iklim riskleri konusunda farkındalığın artmasına yönelik tanıtım ve görünürlük faaliyetleri, iii) stratejik şehir planlarına bütünleşik yatırım önceliklerinin belirlenmesi ve iv) Proje belediyelerinin afet ve iklim risklerini anlama ve yönetme kapasitelerinin artırılması. Aşağıdaki faaliyetler bu sonuca ulaşılmasına topluca katkıda bulunmakta olup, bu bileşen kapsamında finanse edilecektir:

**a) Proje Belediyelerindeki Afet Ve İklim Tehditlerinin Değerlendirilmesi ve Bunların Şehir Stratejik ve Mekansal Planlarına Entegre Etmek için Yönerge ve Politika Önerileri Geliştirilmesi:** Proje belediyelerinin maruz kaldığı son afetler mevcut ve gelecekteki iklim senaryoları kapsamında afet ve iklim tehditlerinin daha iyi değerlendirilmesi gerektiğini göstermiştir.

**b) Dayanıklı Stratejiler Hazırlanması, Yatırım Planlaması ve Toplumsal Farkındalık:** Emisyonların azaltılması dahil olmak üzere belediyelerde iklim direncinin artırılması amacıyla, en belirgin riskler için dayanıklılık stratejileri hazırlanmasına ve yatırım planlaması yapılmasına yönelik danışmanlık hizmetlerini içerir. Afet ve iklim riskleri konusundaki toplumsal farkındalığın artırılmasına yönelik destek de dahil edilecektir.

**c) Mühendislik, Mimarlık ve Diğer İlgili Belediye Sektörü Profesyonellerinin Kapasitelerinin Arttırılması:** Bu Projeye yapısal güçlendirme, yeniden yapım ve altyapı onarımları konusunda çalışan kamu sektörü profesyonelleri sürece önemli ölçüde katılacaklardır. Faydalanıcı belediyelerin genel kapasitelerinin arttırılmasına yönelik kapasite oluşturma faaliyetleri belirlenecek ve talebe dayalı şekilde eğitim verilecektir. Ayrıca, bu sektörlerde öteden beri erkek profesyoneller egemen olmasına rağmen, bu eğitimlere kadın profesyonellerin eşit oranda katılması hedeflenecektir.

## **Bileşen 3 - Proje Yönetimi ve Operasyonları:**

Proje kapsamında, İller Bankası bünyesinde bir Proje Yönetim Birimi (PYB) kurulacaktır. Bu bileşenle mal alımları, günlük proje yönetimi ile ilgili danışmanlık hizmetleri, takip ve değerlendirme, raporlama ve proje iletişim faaliyetleri finanse edilecektir. Bu bileşenle mühendislik, mimarlık, iklim değişikliği, ARY şehir planlama, çevre, sosyal, mali yönetim, tedarik, iletişim ve sosyal yardım, takip ve değerlendirme, İSG ve diğer gerekli teknik alanlarda uzmanlığa sahip bireysel danışmanların işe alınması desteklenecektir. Ayrıca, Bankanın güvene dayalı politika ve yönergeleri ile çevresel ve sosyal çerçevenin uygulanmasıyla ilgili gereklilikleri de finanse edilecektir.

## **Bileşen 4 - Beklenmedik Acil Durum Müdahale Bileşeni:**

Bu bileşenle Devletin acil durumlara müdahalesine yönelik bir mekanizma olarak tasarlanan ve üzerinde anlaşma sağlanmış faaliyetlerden oluşan eylem planı kapsamındaki acil toparlanma ve yeniden yapım çalışmaları desteklenecektir. Bu bileşen olumsuz doğa olayları, sağlık krizleri veya teknolojik afetler sonrasında yapılan acil müdahalelerin (acil işlerin ihale edilmesi, mal ve hizmet tedariki gibi işlerin) masraflarının karşılanmasına yönelik hızlı tedarik ve fon kullanma prosedürleri içerecektir. Beklenmedik acil durum bileşeni Türkiye'de yürürlükte olan kanun ve politikalara göre resmi acil durum veya afet ilan edildiğinde devreye girecektir. Acil durum ilan etme prosedürü, kapsam içindeki olumsuz olay tipleri ve uygun şartlara sahip yatırım tipleri ayrı bir Beklenmedik Acil Durum Müdahale Bileşeni (BADMB) Kılavuzunda açıklanacak ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesine (ÇSYÇ) dahil edilecektir. Ayrıca, bu bileşen diğer Bileşenlerden (gerekirse) taahhüt edilmemiş IBRD finansmanı sağlanıp hızlı bir şekilde yeniden tahsis edilmesine olanak sağlayacaktır.

Aşağıdaki Tablo 1. Projenin farklı bileşenleri altında finanse edilecek faaliyetlerin coğrafi ve sektörel kapsamını sunmaktadır.

**Tablo 1. Finanse Edilecek Faaliyetlerin Coğrafi ve Sektörel Kapsamı**

Proje Teması	İl*	Uygun Sektörler
Depreme dayanıklılık		Su Atıksu Kentsel hareketlilik Acil tahliye koridorları Yol ve kavşaklar
Sele dayanıklılık		Su Atıksu Yağmur suyu Acil durum araçları
Yangına dayanıklılık		Acil durum ve itfaiye araçları İtfaiye hizmetleri için su şebekesi İtfaiye binaları

\*İller SEP'in bir sonraki versiyonunda dahil edilecektir

## 4. Yönetmelikler ve Gereklilikler

### 4.1. Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat

#### (4982 sayılı) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Bu kanunun amacı demokratik ve şeffaf bir hükümetin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak bilgi edinme hakkının usul ve esasını düzenlemektir." Bilgi verme yükümlülüğü (Madde 5) uyarınca kurum ve kuruluşlar, bu Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler.

#### Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

**Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 3. Maddesi uyarınca** Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler (01.11.1984 tarihli Resmi Gazete ve 3071 sayılı kanun). Türkiye'de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilirler.

#### Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Paydaş katılımı, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ile güvence altına alınmıştır. Anayasada insanların görüşlerini özgürce ifade edebilmelerini sağlayan hükümler bulunmaktadır. Türkiye Anayasasının 25. Maddesi "düşünce ve kanaat hürriyeti" maddesidir. Bu maddeye göre, her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz. "Düşünceyi açıklama ve yaşıma hürriyeti" maddesinde (Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 26. Maddesi) vurgulandığı üzere, herkes düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yaşıma hakkına sahiptir. Bu madde resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar. Aynı zamanda, herkes "dilekçe hakkına" sahiptir (Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 74. Maddesi). Buna göre, vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), kamuoyundan talep, şikayet ve başvuruların alınması için kullanılan resmi bir devlet aracıdır. CİMER'in iletişim kanalları aşağıdaki gibidir:

<b>İnternet sitesi</b>	<a href="https://www.cimer.gov.tr">https://www.cimer.gov.tr</a> <a href="https://giris.turkiye.gov.tr/">https://giris.turkiye.gov.tr/</a>
<b>Çağrı merkezi</b>	150
<b>Posta adresi</b>	T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara
<b>Telefon</b>	+90 312 590 2000
<b>Faks</b>	+90 312 473 6494

Kamu kurum ve kuruluşları istenen bilgileri 15 iş gününde sağlar. İstenen bilgi veya belge ilgili kurum bünyesindeki başka bir birimden alınacak ise veya başka bir kurumun görüşüne ihtiyaç duyuluyorsa veya başvuru içeriği birden fazla kurumu ilgilendiriyorsa, bilgiye erişim 30 iş günü içinde sağlanır. Bu durumda, başvuru sahibine sürenin uzaması ve gerekçeleri 15 iş günü içinde yazılı olarak bildirilir (Madde 11).

## Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Çevre Kanununu (11.08.1983 tarihli, 18132 sayılı Resmi Gazete) 10. Maddesi kapsamında hazırlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (25.11.2014 tarihli, 29186 sayılı Resmi Gazete) proje hakkında halkın bilgilendirilmesini ve halkla istişare edilmesini amaçlayan bir halk katılımı toplantısı düzenlenmesini gerektirmektedir. Yönetmelik gereğince, bu toplantı ilgilenenlerin ulaşabileceği ve proje sahasına yakın bir yerde yapılır ve toplantı günü ve yerinin Valilik tarafından onaylanması ve toplantıdan en az 10 gün önce bir yerel, bir de ulusal gazetede ilan edilmesi gerekir. Benzer duyurular ayrıca Valilik personeli tarafından komşu yaşam alanları ve idari bölgelerde de yapılır. Toplantıda dile getirilen görüş ve şikayetler Çevre ve Şehircilik Bakanlığı temsilcileri tarafından kayıt altına alınır ve proje ömrü boyunca göz önünde bulundurulur ve değerlendirilir.

## 4.2. Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Gereklilikleri

### Dünya Bankası Gereklilikleri

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesinde (ÇSC) yer alan "Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme" başlıklı 10. Çevresel ve Sosyal Standartta (ÇSS) "Borçlanıcı (İller Bankası PYB) ve proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf etkileşim, uluslararası iyi uygulamanın temel unsurlarından biri olarak önemli" kabul edilmektedir. ÇSS10 ile belirlenen gereklilikler daha ayrıntılı olarak aşağıda yer almaktadır:

1. "Borçlanıcılar proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşim içinde olacak, söz konusu etkileşimi proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erkenden ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişarelere olanak tanıyan bir zaman çerçevesi içinde başlatacaklardır. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı projenin niteliği ve ölçeği ve potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır."
2. "Borçlanıcılar tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaklardır. Borçlanıcılar paydaşlara zamanında, yerinde, anlaşılır ve erişilebilir bilgi verecek ve onlarla kültürel açıdan uygun şekilde istişare edecek, bu istişarelerde manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve yıldırma olmayacaktır."
3. "Paydaş katılım süreci şunları içerecek olup, ayrıntıları bu ÇSS'de verilmiştir; (i) paydaşların belirlenmesi ve analizi, (ii) paydaşlarla etkileşimin nasıl olacağını planlanması, (iii) bilgilendirme, (iv) paydaşlarla istişare, (v) şikayetlerin ele alınması ve yanıtlanması ve (vi) paydaşlara raporlama."
4. "Borçlanıcı, çevresel ve sosyal değerlendirme kapsamında, paydaş katılımının belgeye dayalı şekilde kaydını tutacak ve duyuracak olup, söz konusu kayıta istişare edilen paydaşların tanımı ve alınan geri bildirim özetinin ve geri bildirim ne şekilde göz önünde bulundurulduğunun veya neden dikkate alınmadığının nedenlerinin özeti yer alacaktır." (Dünya Bankası, 2017: 98)".

İller Bankası PYB, Borçlanıcıdır. Belediyeler/İdareler ise, "Alt Borçlanıcıdır". İller Bankası, Belediyelerin/İdarelerin alt projeye özgü PKP'lere ilişkin Dünya Bankası Gerekliliklerini uygulamasını sağlayacaktır.

Alt projelere özgü Paydaş Katılım Planları (PKP'ler) yukarıda belirtilen ilkelere ve Proje Seviyesindeki bu PKP'de yer alan ana esaslara uygun şekilde hazırlanmalıdır. İller Bankası'nın paydaş katılımı konusundaki kendi çalışmalarına rehberlik eden bu PKP, alt projeye özgü münferit PKP'lerin hazırlanmasına da rehberlik eden bir çerçevedir. Alt projeye özgü PKP'ler gerek projenin nitelik ve ölçeğine gerekse olası risk ve etkilerine orantılı şekilde hazırlanacaktır.

Borçlanıcı, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili olarak dile getirdikleri öneri ve şikayetlere zamanında yanıt vermekten sorumlu olacaktır. Bu amaçla, Borçlanıcı öneri ve şikayetleri almak ve çözüme kavuşturulmalarını kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması (ŞM) teklif edecek ve uygulamaya koyacaktır. İstenen ŞM'nin kapsamı, ölçeği ve tipi projenin niteliği ve ölçeği ve potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır. ŞM şunları içerebilir; (i) şikayet ve endişelerin şahsen, telefonla, epostayla ve/veya internet sitesi üzerinden iletilmesinin sağlanması, (ii) şikayetlerin yazılı olarak kaydedildiği ve veri tabanı olarak tutulduğu kütük, (iii) kullanıcıların bildirdikleri şikayetlerin alındı teyitlerinin verilmesi, cevaplanması ve çözüme kavuşturulması için kullanıcıların bekleyebilecekleri sürenin belirtildiği ve halka duyurulan prosedürler, (iv) şikayet mekanizması, idari yapı ve karar alıcılar hakkında şeffaflık, (v) şikayetlerin çözüme kavuşturulmadığı durumlarda başvurulabilecek itiraz süreci (ulusal yargı dahil).

## 5. Paydaş Katılım Süreci

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

### 5.1. Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi

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

Hassas durumda olmaları nedeniyle diğer tüm gruplara kıyasla projeden (projelerden) orantısız olarak etkilenebilecek veya daha fazla dezavantajlı olabilecek ya da projeye ilişkili istişare ve karar alma sürecinde eşit şekilde temsil edilmeleri için daha özelliikli etkileşim çalışmaları yapılmasına ihtiyaç duyulan kişi ve gruplar olabilir. Dolayısıyla, belediyelerin/idarelerin alt projelerinin hassas gruplar dahil olmak üzere farklı paydaş grupları üzerindeki etkilerini ve risklerini araştırmaları önemlidir. Etkileşim yöntemi, belirlenen her bir paydaş grubuna özel olarak uyarlanmalı, böylece projeye katılımı sağlanmalıdır.

Proje seviyesindeki bu PKP ve alt projeye özgü PKP'ler diğer ÇSÇ belgeleri gibi yaşayan dokümanlardır ve proje ve alt projede şartlar değiştiğinde güncellenebilir ve revize edilebilirler. Projenin tasarım aşamasında belirlenen paydaşlarda uygulama sırasında değişiklik olabileceğinden dolayı, buna göre güncellenmeleri gerekecektir. Paydaşlar proje yaşam döngüsü içinde mümkün olduğunca erken belirlenip analiz edilmeli, paydaşlar arasındaki dinamikler ve paydaşların Projeye katılımından kaynaklanacak risk ve fırsatlar göz önünde bulundurulmalı ve şunlar yapılmalıdır:

- Projeden/alt projeden etkilenme ve ilgili olma seviyelerine göre paydaşların sınıflandırılması;
- Her bir paydaş grubunun (hassas gruplar, bireyler, kuruluşlar, kamu kurumları v.s.) projeden nasıl etkileneceğinin ve Projeye *doğrudan veya dolaylı* nasıl etki edeceğinin aşağıdakiler dikkate alınarak sunulması:
  - Etki etme alanı; beklenen (hem olumlu hem de olumsuz) etkilerin ortaya çıkacağı coğrafi konum ve dolayısıyla insanların ve işletmelerin etkilenebileceği yerler ve

- Doğabilecek etkilerin niteliği ve dolayısıyla ulusal/yerel yönetim kurumları, STK'lar, akademik ve araştırma kurumları ve bu konularla ilgisi olabilecek diğer kuruluşların tipleri.

Paydaşların alt proje, alt projenin de paydaşlardan etkilenme ölçüsüne bağlı olarak, etkileşim yöntemlerinin sıklığı ve kapsamı orantılı olarak değişecektir. Bu nedenle, alt projeye özgü PKP'lerin mevcut Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesine/Çevresel ve Sosyal Yönetim Planlarına (ÇSYF/ÇSYP'ler) ve/veya Yeniden Yerleşim Çerçevesine/Yeniden Yerleşim Planlarına (YYÇ/YYP'ler) uygun şekilde hazırlanması, ilgili paydaşların maruz kalacağı çevresel ve sosyal etki ve risklerinin seviyesinin belirlenmesi açısından, önemlidir. Bu proje dokümanları (varsa) kadınlar, yaşlılar, engelliler, sığınmacılar ve mevsimlik işçiler gibi hassas gruplar hakkında alt projeye özgü PKP'ler hazırlanması sırasında dikkate alınması gereken bilgileri sağlayacaktır. Seçilen tüm etkileşim yöntemlerinde manipülasyon, müdahale ve yıldırma kaçınılmalıdır ve her etkileşim yöntemi hedeflenen farklı paydaş gruplarının her biri için kültürel olarak uygun bir şekilde zamanında, yerinde, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler verilerek yürütülecektir. Aşağıda yer alan **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.**'de yukarıda belirtilen etkilenen tarafların her biri ilgili olabilecekleri ve etki edebilecekleri konular özetlenmiştir.

**Tablo 2. TDSOYAİ Projesi Paydaş Grupları**

<b>Bileşen 1</b>		<b>İlgi Seviyesi</b>	<b>Etki Etme Seviyesi</b>
<b>Belediye Binalarının ve Kentsel Altyapıların Yeşil ve Dayanıklı Şekilde İslah Edilmesi ve Yeniden Yapılması ve Kentsel Dayanıklılığın Güçlendirilmesine Yönelik Önlemler</b>			
<b>Paydaş Grubu</b>			
<b>Doğrudan Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bileşen kapsamındaki inşaat işlerinden etkilenmesi muhtemel topluluklar</li> <li>• İnşaat faaliyetlerinde istihdam edilecek işçiler</li> <li>• Belediyeler</li> <li>• İdareler</li> <li>• Yerel işletmeler</li> </ul>	Yüksek	Yüksek
<b>Dolaylı Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahalle sakinleri</li> <li>• Yerel halkın oluşturduğu kuruluşlar</li> </ul>	Orta	Orta
<b>Hassas birey veya gruplar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engelliler</li> <li>• Yaşlılar</li> <li>• Göçmenler, sığınmacılar ve anadili Türkçe olmayanlar</li> </ul>	Yüksek	Yüksek
<b>İlgili diğer taraflar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• STK'lar</li> <li>• Medya</li> <li>• Kamu kurumları</li> </ul>	Orta	Orta
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İnşaat faaliyetlerinde istihdam edilecek işçiler</li> <li>• Yerel yöneticiler</li> </ul>	Yüksek	Yüksek
<b>Bileşen 2</b>		<b>İlgi Seviyesi</b>	<b>Etki Seviyesi</b>
<b>Yeşil, Dayanıklı ve Kapsayıcı Şehirlerin Desteklenmesine Yönelik Teknik Yardım</b>			
<b>Paydaş Grubu</b>			
<b>Doğrudan Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belediyeler</li> <li>• İdareler</li> </ul>	Yüksek	Yüksek
<b>Dolaylı Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İLLER BANKASI</li> <li>• Kamu kurumları</li> </ul>	Orta	Orta
<b>Bileşen 3</b>		<b>İlgi Seviyesi</b>	<b>Etki Seviyesi</b>
<b>Proje Yönetimi ve Operasyonları</b>			



Paydaş Grupları			
<b>Doğrudan Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İLLER BANKASI</li> </ul>	Yüksek	Yüksek
<b>Dolaylı Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı</li> <li>Belediyeler</li> <li>İdareler</li> </ul>	Orta	Orta
<b>Bileşen 4</b>			
<b>Beklenmedik Acil Müdahale Bileşeni</b>		<b>İlgi Seviyesi</b>	<b>Etki Seviyesi</b>
<b>Paydaş Grupları</b>			
<b>Doğrudan Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bileşen kapsamındaki inşaat işlerinden etkilenmesi muhtemel topluluklar</li> <li>İnşaat faaliyetlerinde istihdam edilecek işçiler</li> <li>Belediyeler</li> <li>İdareler</li> </ul>	Yüksek	Yüksek
<b>Dolaylı Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı <ul style="list-style-type: none"> <li>Çevresel Etki Değerlendirmesi, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü</li> <li>Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü</li> <li>Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü</li> <li>Türkiye Çevre Ajansı</li> <li>İklim Değişikliği Başkanlığı</li> <li>Meteoroloji Genel Müdürlüğü</li> </ul> </li> <li>İçişleri Bakanlığı</li> <li>Tarım ve Orman Bakanlığı <ul style="list-style-type: none"> <li>Orman Genel Müdürlüğü</li> <li>Su Yönetimi Genel Müdürlüğü</li> </ul> </li> <li>Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)</li> <li>Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlükleri</li> <li>İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri</li> <li>Sivil Savunma ve Arama Kurtarma İl Müdürlükleri</li> <li>Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü</li> <li>Türkiye Belediyeler Birliği</li> <li>Mahalle sakinleri</li> </ul>	Orta	Orta
<b>Dezavantajlı / Hassas Birey veya Gruplar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engelliler</li> <li>Yaşlılar</li> <li>Göçmenler, sığınmacılar ve anadili Türkçe olmayanlar</li> </ul>	Yüksek	Yüksek
<b>İlgili diğer taraflar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>STK'lar</li> <li>Medya</li> <li>Kamu kurumları</li> </ul>	Orta	Orta
	<ul style="list-style-type: none"> <li>İnşaat faaliyetlerinde istihdam edilecek işçiler</li> <li>Yerel yöneticiler</li> </ul>	Yüksek	Yüksek

## 5.2. Paydaş Katılımının Temel İlkeleri

Hazırlanacak olan proje seviyesindeki PKP ve alt projeye özgü ilgili PKP'ler, aşağıdaki temel ilkelerin tüm katılım faaliyetlerinde geçerli olmasını sağlayacaktır:

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

### 5.3. Paydaş Katılımına İlişkin Yöntemler

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

Belirli gruplarla etkileşim kurmak için seçilen iletişim araçlarının ve yöntemlerinin temelini paydaşların ihtiyaç ve endişelerinin yanı sıra, etkilenme seviyeleri belirleyecektir. Projenin olası paydaşları için öngörülen etkileşim yöntemleri ve uygulama araçları aşağıdaki **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.**'de sunulmuştur. Bu yöntem ve araçlar şu anda mevcut olan proje bilgileri doğrultusunda belirlenmiştir ve projeye özgü PKP'ler hazırlanırken buna göre revize edilmesi gerekir. Proje boyunca iletişim dilinin Türkçe olması beklenmekle birlikte, katılım faaliyetlerinin verimliliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak için gerekirse farklı diller de dikkate alınacaktır. Katılım faaliyetleri kültürel bakımdan uygun bir şekilde yürütülecek ve paydaş katılımına yönelik etkili ilişkiler kurulabilmesi için paydaş gruplarıyla etkileşime yönelik en iyi yaklaşımları içerecektir.

**Tablo 3. Proje Kapsamında Uygulanacak Etkileşim Yöntemleri**

Etkileşim Yöntemi	Yöntemin Uygulanması/Amacı	Hedef Paydaş
Yazışmalar (yazı, telefon, eposta)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında (özellikle teknik) bilgi paylaşımı</li> <li>- Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davet</li> <li>- Proje arazisinin izinleri, ruhsatları, devri ve tahsisinin alınmasına yönelik düzenlenmeler</li> <li>- Proje uygulaması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri</li> </ul>	Diğer ilgili devlet otoriteleri ve devlet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, ulusal ve yerel medya ve kuruluşlar/ajanslar
Birebir toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paydaşların hassas konularla ilgili endişelerini/görüşlerini dile getirmelerine olanak tanıyan bireysel bazda bilgi toplama</li> <li>- Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurulması</li> </ul>	İlgili devlet otoriteleri ve devlet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, kuruluşlar/ajanslar ve yüklenici ve danışmanların temsilcileri
Resmi toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında toplu bilgi paylaşımı</li> <li>- Bir grup kamu kurumundan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması</li> <li>- Kamu kurumları ile ilişki kurulması</li> </ul>	Çeşitli ulusal ve yerel yönetim otorite ve yetkilileri, STK'lar, akademi, kuruluşlar/ajanslar ve ulusal ve yerel medya

Etkileşim Yöntemi	Yöntemin Uygulaması/Amacı	Hedef Paydaş
İstişare toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Başta topluluklar olmak üzere büyük bir paydaşlar grubuyla Projenin kapsamı ve zaman çizelgesi ve alt proje faaliyetleri hakkında (teknik olmayan bilgiler başta olmak üzere) bilgi paylaşılması.</li> <li>- Bir grup paydaştan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması</li> <li>- Proje ile ilgili şikayet ve endişelerin toplanması</li> <li>- Etkilenen topluluklar ve gruplar ile ilişki kurulması</li> </ul>	Etkilenen topluluk ve gruplar, yerel STK'lar, ulusal ve yerel yönetim temsilcileri/otoriteleri, işletmeler, kuruluşlar/ajanslar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu.
Yüz yüze görüşmeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeden etkilenen kişilere (PEK'lere) ilişkin referans verilerin bireysel olarak toplanması</li> <li>- Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etki ve risklerinin bireysel bazda anlaşılması, takip edilmesi ve değerlendirilmesi</li> <li>- Bireysel bazda ilişkiler kurulması</li> </ul>	PEK'ler, proje işçileri (inşaat faaliyetlerinde istihdam edilecek işçiler, PYB ve PUB personeli, sözleşmeli işçiler v.s. dahil), hassas/dezavantajlı gruplar/kişiler,
Odak grubu tartışmaları	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hassas gruplar dahil olmak üzere belirli bir grupta belirli bir konuda bilgi paylaşılması</li> <li>- Belirli bir gruptan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması</li> <li>- Belirli bir gruptan proje ile ilgili şikayet ve endişelerin toplanması</li> <li>- Proje faaliyetlerinin belirli bir paydaş grubu üzerinde oluşturduğu çevresel ve sosyal risk ve etkilerin takip edilmesi</li> <li>- Belirli gruplarla ilişki kurulması</li> </ul>	Toplantı sırasında paylaşılacak ve tartışılacak bilgilerle ilgili paydaş grupları, hassas gruplar
Proje/Belediye/İller Bankası internet sitesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeye ilgili bilgilerin paylaşılması ve proje ilerledikçe güncellenmesi</li> <li>- Projeye/alt projeye ilgili dokümanların ve iletişim araçlarının halka duyurulması: Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) raporları, ÇSYP, YYÇ, YYP, Uygulama sonrası sosyal denetim, şikayet mekanizması (ŞM), sunumlar, broşürler v.s.</li> <li>- Önemli etkinliklerin duyurulması (tarih/saat, yer)</li> </ul>	Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel yönetim medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu
Dijital iletişim araçları sosyal medya (Facebook, Twitter, Instagram hesapları, WhatsApp grupları), ulusal yerel televizyon kanalları, radyo istasyonları, SMS v.s.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerleme oldukça güncelleme</li> <li>- Projeye ilgili önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanan dokümanların duyurulması</li> </ul>	Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel yönetim medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu
Proje bilgilendirme broşürleri/el ilanları	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Düzenli güncelleme sağlamak için kısa proje bilgileri paylaşılması</li> <li>- Paydaşların arazi istismaki, arazi giriş ve çıkışları, proje uygulama takvimi, proje faaliyetlerinin kapsamı, alt projeler gibi konular hakkında bilgilendirilmesi</li> <li>- Sahaya özgü proje bilgilerinin yayılması</li> </ul>	Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu
Çevrim içi toplantı (gerekirse kullanılacak alternatif araç)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hassas gruplar dahil olmak üzere bir grupta belirli bir konuda bilgi paylaşılması</li> <li>- Belirli bir gruptan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması</li> <li>- Bir gruptan proje ile ilgili şikayet, endişe ve geri bildirimlerin toplanması</li> <li>- Proje faaliyetlerinin bir grup üzerinde oluşturduğu çevresel ve sosyal etki ve risklerin takip edilmesi</li> <li>- Yerel topluluklarla ilişki kurulması</li> </ul>	Projeden etkilenen kişiler, Hassas gruplar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu
Şikayet Mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tüm proje paydaşlarından (öneriler, şikayetler, övgüler, bilgi talepleri veya ihbarcı şikayetleri)</li> </ul>	Proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu

Etkileşim Yöntemi	Yöntemin Uygulaması/Amacı	Hedef Paydaş
	gibi) her türlü talebin alınması ve çözüme kavuşturulması	

TDSOYAYY Projesi ile ilgili bilgilerin tümüne İller Bankası, belediyeler ve Dünya Bankası'nın resmi internet sitelerinden erişilebilecektir. Proje kapsamında, paydaşları proje faaliyetleri hakkında bilgilendirmek için broşür, el ilanı, kitapçık ve/veya afişler de hazırlanacaktır.

Proje/alt proje dokümanlarının, iletişim materyallerinin ve ŞM'nin paylaşılmasından, teslim edilmesinden ve duyurulmasından PYB ve PUB'ler sorumlu olacaktır.

Önceki paragraflarda verilen bilgiler ışığında paydaş katılım programının özeti **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.**'te verilmiştir.

**Tablo 4. Paydaş Katılım Programına Genel Bakış**

Proje Aşaması	İstişare Konusu/Verilecek Mesaj	Verilecek Bilgilerin Listesi	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaş	Sıklık	Sorumlu Taraf
<b>Hazırlık</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paydaşların projenin kapsamı ve neden ihtiyaç duyulduğu konusunda bilgilendirilmesi.</li> <li>• Paydaşlarla şunlar hakkında istişare edilmesi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proje tasarımı,</li> <li>○ Çevresel ve sosyal risk ve etkiler,</li> <li>○ Önerilen hafifletme tedbirleri,</li> </ul> </li> <li>• ÇSYÇ, ŞM'ler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje konsepti, Ç-S prensipler ve yükümlülükler</li> <li>• ÇSÇ dokümanları (ÇSTP ÇSYÇ, Alt Projeye Özgü PKP'ler, İYP, YYÇ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açılış toplantısı</li> <li>• Kamuoyuna yapılacak açıklamalar</li> <li>• Teknik olmayan proje özetleri/sunumları</li> <li>• Elektronik yayınlar</li> <li>• Sosyal medya</li> <li>• Basın bültenleri</li> <li>• İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze)</li> <li>• Dijital iletişim araçları</li> <li>• Şikayet Mekanizması</li> <li>• Poster, broşür, el ilanı v.s.</li> <li>• SMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Paydaşlar</li> <li>• Dolaylı Paydaşlar</li> <li>• Dezavantajlı/Hassas birey veya gruplar</li> <li>• Diğer ilgili taraflar</li> </ul>	<p>Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce</p> <p>Proje yaşam döngüsü boyunca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İller Bankası</li> <li>• PUB'ler</li> </ul>
<b>Uygulama ve İnşaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paydaşların projenin kapsamı ve devam eden faaliyetler konusunda bilgilendirilmesi</li> <li>• Ç-S dokümanlar (ÇSYÇ, ÇSYP'ler, YYP'ler, Alt Projeye Özgü PKP'ler v.s.)</li> <li>• ŞM'ler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ÇSYP'ler/ÇSED'ler</li> <li>• Alt Projeye Özgü PKP'ler</li> <li>• İYP</li> <li>• YYP'ler</li> <li>• ŞM prosedürü</li> <li>• Proje gelişimi/uygulaması konusunda düzenli güncellemeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamuoyuna yapılacak açıklamalar</li> <li>• Teknik olmayan proje özetleri/sunumları</li> <li>• Elektronik yayınlar</li> <li>• Sosyal medya</li> <li>• Basın bültenleri</li> <li>• İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze)</li> <li>• Dijital iletişim araçları</li> <li>• Şikayet Mekanizması</li> <li>• Poster, broşür, el ilanı v.s.</li> <li>• SMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Paydaşlar</li> <li>• Dolaylı Paydaşlar</li> <li>• Dezavantajlı/Hassas birey veya gruplar</li> <li>• Diğer ilgili taraflar</li> </ul>	<p>Projenin uygulanmasına başlamadan önce ve proje yaşam döngüsü boyunca ihtiyaca göre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İller Bankası</li> <li>• PUB'ler</li> <li>• Denetim danışmanları</li> <li>• Yükleniciler</li> </ul>
<b>İşletme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ŞM'ler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje çıktıları</li> <li>• Şikayet Çözümüne Kavuşturma Hizmeti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapanış toplantısı</li> <li>• İstişare toplantıları</li> <li>• Bilgilendirme toplantıları,</li> <li>• Dijital iletişim araçları/sosyal medya</li> <li>• Poster, broşür, el ilanı v.s.</li> <li>• SMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Paydaşlar</li> <li>• Dolaylı Paydaşlar</li> <li>• Dezavantajlı/Hassas birey veya gruplar</li> <li>• Diğer ilgili taraflar</li> </ul>	<p>Alt proje faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra, bir yıllık garanti süresi sırasında</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İller Bankası</li> <li>• PUB'ler</li> </ul>

### 5.4. Hassas Grupların Görüşününün Alınması İçin Önerilen Strateji

Projenin, genellikle endişelerini dile getiremeyen veya bir projenin etkilerini anlayamayan dezavantajlı/hassas birey veya gruplar üzerinde orantısız bir şekilde etki yaratıp yaratmadığının anlaşılması özellikle önemlidir. Proje ile ilgili farkındalık yaratma ve paydaş katılım faaliyetleri, proje faaliyetlerini ve faydalarını tam olarak anlamaları için bu grupların ve bireylerin özel kısıtlamaları ve kültürel hassasiyetleri dikkate alınarak gerçekleştirilmelidir. Hassas grup ve bireylerle etkileşimde bulunulması, genellikle, bu grup ve bireylerin sürecin genelinden yeteri kadar haberdar olmalarını, sürece yaptıkları katkıların diğer paydaşlarla dengede olmasını ve katılımlarına odaklanılmasını sağlamaya yönelik özel tedbir ve destekler gerektirir.

Bu Proje kapsamındaki hassas birey ve gruplar, engelliler ve yaşlılar ile Göçmenler, sığınmacılar ve anadili Türkçe olmayanlar olabilir. Özellikle bu gruplar kamu hizmetlerinden yararlanma konusunda bazı dezavantajlar yaşamakta olup, alt projelerden doğrudan etkilenmeleri muhtemeldir. Bu hassas gruplar her bir alt projenin kendi PKP'sinde belirlenecektir.

**Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.**'te proje için yapılan dezavantajlı/hassas birey/grup tanımlaması ve her dezavantajlı/hassas birey/grup için önerilen paydaş katılım yöntemleri özetlenmiştir.

**Tablo 5. Dezavantajlı/Hassas Bireyler/Gruplar ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri Özeti**

Proje Bileşeni	Hassas Grup ve Bireyler	Özellikler/İhtiyaçlar	Bilgi Paylaşımı ve İstisare için Tercih Edilen Yöntem	İlave Kaynak Desteği
Bileşen 1 ve Bileşen 4	Engelliler	Erişebilirlik yoksunu olan bireylere yardımcı olma eğitimlerinin finanse edilmesi, bilgilendirme ve özel ihtiyaçlar	İşitme cihazları, erişilebilir platformlar v.s. gibi özel eğitim ihtiyaçları	Özel eğitim koordinatörleri, işaret dili tercümanları/çevirmenleri
	Yaşlılar	Bilgi eksikliği ve erişilebilirlik hakkında tecrübesizlik, çevrim içi araçlar, hizmetler ve iletişim kanalları	Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri	Gerekli değil
	Göçmenler, sığınmacılar ve anadili Türkçe olmayanlar	İletişim güçlüğü olanlar	Tercüme edilmiş dokümanlar, özel tercümanlar, erişilebilir alanlarda iletişim	Tercümanlar

Hassas grupların görüşlerinin dahil edilmesi için:

- Engellilerin haklarını temsil eden bölgesel kuruluşlar ve STK'lar ile çalışmalar yapılacaktır;
- Yaşlılar ve engelliler (veya ek erişilebilirlik ihtiyaçları olan kişiler), göçmenler, sığınmacılar ve anadili Türkçe olmayanlar ve proje sırasında belirlenebilecek diğer dezavantajlı/hassas gruplar için ayrı ayrı istisareler yapılacaktır;
- Yüz yüze veya belirlenecek veya belirlenen dezavantajlı/hassas gruplara/kişilere özel uygun (görme engelli alfabeti, işaret dili gibi) başka bir yöntemle proje hakkında bilgi verilecektir;
- Dezavantajlı/hassas grupların/bireylerin erişebileceği yerlerde istisareler yapılacaktır ve
- Proje sahasında dağıtılacak olan her türlü yazılı veya basılı Proje materyali projenin dezavantajlı/hassas grupları/bireyleri için erişilebilir olmalıdır; materyaller ayrıca kültürel olarak uygun ve anlaşılması kolay (teknik olmayan) bir dilde hazırlanacaktır.

### 5.5. Paydaş Katılımının Zamanlaması

ÇSED/ÇSYP ve YYP uygulaması sırasında yürütülecek paydaş katılım faaliyetlerinin zamanında düzenlenmesi ve yürütülmesi, Projenin risk ve etki yönetimi sürecinin desteklenmesi bakımından kritik olacaktır. Projenin uygun maliyetli olacak şekilde tasarlanmasına olanak sağlamak amacıyla projenin olası olumsuz ve olumlu etki ve risklerinin erkenden belirlenmesi ve yönetilmesi konusunda da aynı durum geçerlidir.

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

Belediyeler tarafından hazırlanan projeye özgü PKP'ler birer paydaş katılım programı içerecek, bu program projenin tüm ömür süresini kapsayacak ve her bir proje aşamasına (hazırlık, uygulama/inşaat, işletme) ilişkin zamanlama, katılım faaliyetleri sıklığı, kullanılacak iletişim araçları/yöntemi, hedef paydaşlar ve sorumlu tarafları içerecektir.

## 5.6. İstişarelerin Özeti

Tüm dünyanın gündemini giderek daha fazla meşgul eden iklim değişikliği ve bunun doğal afetler açısından yarattığı sonuçlarından kaynaklanan dönüşüm de Türkiye için özellikle Akdeniz havzasında ulusal bir öncelik haline gelmiştir. Genel anlamda uzun yıllar değerlendirmesine bakıldığında, Türkiye'de en sık yaşanan doğal afetlerin deprem, fırtına, sel, kuraklık ve orman yangınları olduğu görülmektedir. Bu afetler can kaybının ve doğrudan ekonomik kayıpların yanı sıra ekonomik, sosyal ve çevresel kayıplara da neden olmaktadır. Bu afetler belediye altyapısını da olumsuz etkilemekte ve belediyelerin sunduğu hizmetlerin kalitesini ve şehirlerdeki yaşam kalitesini sınırlamaktadır. Bu afetlere yanıt olarak, afetlerin olumsuz etkilerini iyileştirmek ve seçilen şehirlerde daha dayanıklı altyapı ve belediyeler oluşturmak amacıyla Dünya Bankası ve İller Bankası iş birliğiyle TDSOYAYY projesi tasarlanmıştır.

TDSOYAYY Projesi hazırlık aşamasında, 2020 ve 2021 yıllarında doğal afetlerden etkilenen illerin hasar tespit raporlarının alınması amacıyla, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) tarafından afetten etkilenen Belediyeler/İdareler ile istişare çalışmaları yapılmıştır. Proje tasarımında belediyelerin/idarelerin doğal afetlere müdahale kapasitelerinin artırılması için gerekenler dikkate alınmıştır. Belediyeler/idareler, TDSOYAYY Projesinin kapsam ve hedefine uygun alt projeler önermişlerdir. Özellikle 2021 yılının son altı (6) ayında belediyelerin/idarelerin alt proje önerilerinin alınması amacıyla İller Bankası tarafından telefon veya eposta yoluyla istişareler yapılmıştır. 2021 Ekim ayında, İzmir'in TDSOYAYY Projesine dahil edilecek muhtemel alt projelerinin görüşülmesi amacıyla, İzmir Büyükşehir Belediyesi (İBB) ve İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi (İZSU) İller Bankası tarafından ziyaret edilmiştir.

## 6. Paydaş Katılımına İlişkin Kurumsal Düzenlemeler

TDSOYAYY Projesinin genel uygulamasından İller Bankası bünyesindeki PYB sorumlu olacaktır. İller Bankası'nın projenin geniş kapsamlı hedefleri hakkında paydaşlarla etkileşimine rehberlik etmenin yanı sıra alt projeye özgü PKP'lerin hazırlanmasında belediyeler için bir çerçeve oluşturan Proje Seviyesindeki bu PKP İller Bankası tarafından hazırlanmıştır.

Alt projeye özgü PKP'lerin ve bunların ayrılmaz birer parçası olan görevlerin yönetim, koordinasyon ve uygulaması, ilgili belediye/idare içinde yer alan ve özellikle bu iş için görevlendirilmiş ekip üyelerinin sorumluluğundadır.

Alt projeye özgü PKP'lerin uygulanmasında, "alt borçlanıcı" belediyeler/idareler şunlardan sorumlu olacaktır:

- Alt projelere özgü PKP taslağının (proje seviyesindeki bu PKP doğrultusunda) hazırlanması, duyurulması, istişare edilmesi ve içeriğinin güncellenmesi ve nihai onay için İller Bankası'na gönderilmesi;
- Alt projeye özgü PKP taslağına İller Bankası tarafından onay verildikten sonra, alt projeye özgü nihai PKP'nin duyurulması ve uygulanması;
- Katılım faaliyetlerinin uygulanması ve takibinin yapılması için özel olarak personel görevlendirilmesi;
- Projeye özgü PKP için ilgili katılım araç ve materyallerinin hazırlanması ve bunların zamanında uygulanması ve/veya yayılmasının sağlanması;
- Tüm paydaş katılım etkinliklerinin onaylanması ve kolaylaştırılması ve paydaş katılım etkinliklerini desteklemeye yönelik materyallerin duyurulması;

- Tüm paydaş katılım faaliyetlerinin kayıtlarının tutulması, takiplerinin yapılması ve İller Bankası'na düzenli olarak raporlanması (altı aylık ilerleme raporlarına katılım faaliyetlerine ilişkin girdi sağlanması yoluyla);
- Gerçekleştirilen görevlerden alınan tüm geri bildirimlerin ilgili dokümanlarda yer almasının ve karar alma sürecine yansıtılmasının sağlanması ve
- Paydaş veri tabanı tutulması.

Alt projeler için özel olarak hazırlanacak Paydaş Katılım Planlarının (PKP'lerin) uygulanmasından ve proje ömrü boyunca topluluklarla iletişim sağlanmasından PUB'ler sorumlu olacaktır.

Proje seviyesindeki bu PKP'de yer alan prensipler doğrultusunda bileşenler için belediyeler/idareler tarafından alt projeye özgü PKP'ler hazırlanacaktır. Alt projelere özgü PKP'lerin ilgili hükümlerinin belirli alt proje faaliyetlerinden sorumlu tüm yükleniciler tarafından da uygulanması beklenmektedir. Şikayet Mekanizması (ŞM) gereklilikleri ihale dokümanlarında ve yüklenicilerle imzalanan sözleşmelerde düzenlenecektir.

PYB, alt projeye özgü her PKP'yi gözden geçirecek ve onay için Dünya Bankası'na gönderecek, üzerinde karşılıklı anlaşmaya varıldıktan sonra, PYB alt projeye özgü söz konusu PKP'yi gözden geçirecek ve duyurulmasına onay verecektir. Alt proje seviyesindeki paydaş katılım faaliyetleri PUB tarafından yönetilecek ve alt proje seviyesindeki paydaş katılım faaliyetleri yükleniciler ve denetim danışmanları ile birlikte yürütülecektir. İlgili PKP hükümlerinin belirli proje faaliyetlerinden sorumlu tüm yükleniciler tarafından da uygulanması gerekmektedir. ŞM gereklilikleri ihale dokümanlarında ve yüklenicilerle imzalanan sözleşmelerde belirlenecektir.

İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi PYB bünyesinde bir ŞM Ekibi kurulmuş olup, bu ekip PYB'nin Sosyal Konular Uzmanı ve Teknik Grup Müdüründen oluşmaktadır. Bu PKP'nin Ek-1 bölümünde yer alan İller Bankası ŞM Politikasının uygulanmasından ŞM Ekibi sorumludur.

**Tablo 6. PKP Uygulanmasından Sorumlu Taraflar**

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
<b>İller Bankası PYB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İller Bankası tarafından gerçekleştirilecek tüm paydaş katılım faaliyetlerinin çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dahil edilmesi</li> <li>• Paydaş katılımı konusunda sağlanan ilerleme ve sonuçların üst yönetime ve çalışanlara iletilmesi için bir dahili sistem geliştirilmesi</li> <li>• Şikayet mekanizması ve paydaş katılımı konuları ile ilgili süreçlerin gereken şekilde uygulanması için PUB'lerin kurulmalarının hızlandırılması ve takibinin yapılması.</li> <li>• Şikayet mekanizması ve paydaş katılımı konuları ile ilgili süreçlerin gereken şekilde uygulanması için tarafların koordine edilmesi</li> </ul>
<b>Sosyal Konular Uzmanı (PYB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje Seviyesindeki PKP'nin planlanması ve uygulanması</li> <li>• Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanması</li> <li>• Paydaş Katılım/İstişare Toplantıları ve halkın bilgilendirilmesine yönelik proje seviyesindeki ilgili etkinliklerin düzenlenmesi / yönetilmesi</li> <li>• Paydaşlarla etkileşime girebilecek diğer PYB personelinin desteklenmesi</li> <li>• PKP'nin/PKP'lerin uygulanması hakkında Dünya Bankası ile iletişimin ve gelen-giden raporların koordine edilmesi</li> <li>• Proje Seviyesindeki PKP'nin periyodik olarak ve büyük değişiklikler olması durumunda güncellenmesi</li> <li>• Alt projelere özgü PKP'lerin gözden geçirilmesi</li> <li>• PUB'lerin paydaşlarla iletişim ve en yüksek düzeyde paydaş katılımı ile ilgili takip edilmesi ve desteklenmesi</li> </ul>



<b>Çevre Uzmanı (PYB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projede sağlanan ilerlemelerin takip edilmesi</li> <li>• Tanımlanmış tüm dokümanların başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması</li> <li>• Proje Seviyesindeki genel PKP faaliyetleri ve projede sağlanan ilerlemeler hakkındaki raporların birleştirilmesi</li> <li>• Sosyal ve çevresel takip yapılması</li> <li>• Proje boyunca uygulanan ilgili dokümanlarda belirtilen sosyal ve çevresel konular hakkında takip ve raporlama</li> </ul>
<b>ŞM Ekibi, Sosyal Uzmanı (PYB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PYB içindeki ŞM odak kişisi olunması</li> <li>• Proje ile ilgili şikayetlerin kayıtlarının tutulması ve takip edilmesi</li> <li>• Proje ile ilgili şikayetlerin çözüm süreçlerinin yönetilmesi ve koordine edilmesi</li> <li>• Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleriyle ilgili uygunsuzluk sorunlarının veya yinelenen sorunların ortaya çıkarılması için Şikayet kayıtlarının incelenmesi</li> <li>• Yüklenici seviyesinde ŞM'den sorumlu olan kişilerin koordine ve takip edilmesi</li> <li>• Tüm farklı ŞM seviyelerinden projeye ilgili şikayetlerin toplanması</li> <li>• PYB ve yönetimin çözüm süreçleri hakkında bilgilendirilmesi</li> <li>• Projeye ilgili derlenmiş ŞM raporları hazırlanması</li> <li>• Yüklenicilerin şikayet kayıtlarının ve şikayet çözüm süreçlerinin takip edilmesi ve aylık ilerleme raporlarında PYB'ye raporlanması</li> <li>• Şikayetlere yanıt vermek/çözüm bulmak için PYB ile düzenli iletişimin sürdürülmesi</li> </ul>
<b>Satınalma Uzmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje kapsamında yapılacak ihalelerde danışmanlık verilmesi</li> <li>• ŞM ve diğer çevresel ve sosyal araçların ihale dokümanlarında yer almasının sağlanması</li> <li>• İhale dokümanlarının İngilizce ve Türkçe kopyalarının hazırlanması</li> </ul>
<b>İzleme ve Değerlendirme Uzmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Takip ve değerlendirme çalışmalarının koordine edilmesi</li> <li>• Takip raporlarının Dünya Bankası'na sunulmak üzere zamanında hazırlanması</li> </ul>
<b>Teknik Uzman</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeye teknik destek verilmesi</li> </ul>
<b>Kamu Kurumları (hem yerel hem de ulusal seviye)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hem proje seviyesindeki PKP hem de alt projelere özgü PKP'lerin hazırlık ve uygulama aşamaları sırasında girdi ve geri bildirim sağlanması</li> <li>• İlgili paydaş katılım/istişare toplantılarına katılması</li> </ul>
<b>ŞM Odak Kişisi (PUB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PUB içindeki ŞM odak kişisi olarak hareket edilmesi</li> <li>• Proje ile ilgili şikayetlerin kayıtlarının tutulması ve takip edilmesi</li> <li>• Proje ile ilgili şikayetlerin çözüm süreçlerinin yönetilmesi ve koordine edilmesi</li> <li>• Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleriyle ilgili uygunsuzluk sorunları veya yinelenen sorunlar için şikayet kayıtlarının incelenmesi</li> <li>• Yüklenici seviyesinde ŞM'den sorumlu olan kişilerin koordine ve takip edilmesi</li> <li>• Tüm farklı ŞM seviyelerinden projeye ilgili şikayetlerin toplanması</li> <li>• PUB ve yönetimin çözüm süreçleri hakkında bilgilendirilmesi</li> <li>• Projeye ilgili derlenmiş ŞM raporları hazırlanması</li> <li>• Yüklenicilerin şikayet kayıtlarının ve şikayet çözüm süreçlerinin takip edilmesi ve aylık ilerleme raporlarında PUB'ye raporlanması</li> <li>• Şikayetlere yanıt vermek/çözüm bulmak için PUB ile iletişimin sürdürülmesi</li> </ul>
<b>PUB Çevre ve Sosyal Uzmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanması</li> <li>• Belirlenen paydaşlarla paydaş katılım faaliyetleri yürütülmesi</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paydaş Katılım/İstişare Toplantıları ve halkın bilgilendirilmesine yönelik ilgili etkinliklerin düzenlenmesi / yönetilmesi</li> <li>• Paydaşlarla etkileşime girebilecek diğer PUB personelinin desteklenmesi</li> <li>• Denetim danışmanları ve alt yüklenicilerin Ç-S Dokümanlarının (ÇSED'ler, ÇSYP'ler, PKP'ler ve YYP'ler) uygulaması konusunda desteklenmesi</li> <li>• Alt projelere özgü PKP'lerin ilgili inşaat yönetimiyle istişare ve iş birliği içinde hazırlanması</li> <li>• Projenin çevresel ve sosyal araçlarının uygulamasının denetim altında tutulması</li> <li>• Alt projelere özgü PKP'lerin uygulanması</li> <li>• Takip raporlarının gözden geçirilmesi</li> <li>• Çevresel ve sosyal araçların uygulaması hakkında altı aylık raporlar hazırlanması</li> <li>• Kazalar ve vakalar hakkında İller Bankası yönetiminin ikaz edilmesi</li> <li>• Proje boyunca uygulanacak projeye özgü ilgili Ç-S dokümanlarda belirtilen sosyal ve çevresel konular hakkında takip ve raporlama.</li> </ul>
<b>Denetim Danışmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alt projelerin uygulanması sırasında projenin Ç&amp;S Dokümanlarında (ÇSED'ler, ÇSYP'ler, PKP'ler ve YYP'ler) belirtilen metodolojiye ve diğer gerekliliklere bağlı kalmasının sağlanması</li> <li>• Yüklenicilerin şikayetlerin kayıt altına alıp çözüme kavuşturulmalarının ve bunların aylık ilerleme raporlarında PUB'ye raporlamalarının takip edilmesi</li> <li>• PUB ŞM Odak Kişisi ile şikayetlerin takibi için iletişimin sürdürülmesi</li> </ul>
<b>Halkla İlişkiler Görevlileri (Yüklenici)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yüklenicilerin şikayetleri kayıt altına alıp çözüme kavuşturulmalarının ve bunların aylık ilerleme raporlarında PUB'lerine raporlamalarının takip edilmesi</li> <li>• PUB ŞM Odak Kişisi ile şikayetlerin takibi için iletişimin sürdürülmesi</li> <li>• Paydaş Katılım/İstişare Toplantıları ve halkın bilgilendirilmesine yönelik ilgili etkinliklerin düzenlenmesi / yürütülmesi</li> </ul>

## 7. Şikayet Mekanizması

### 7.1. Projeye Özgü Şikayet Mekanizması (İller Bankası ve Belediyeler için)

İller Bankası finanse ettiği her bir uluslararası projeye ilişkin şikayetleri almak, değerlendirmek ve ele almak amacıyla 2021 yılı Eylül ayında şeffaf ve kapsamlı bir ŞM kurmuş olup, söz konusu mekanizma Proje süresince faal olacaktır. Ayrıntılı Şikayet Mekanizması süreci ve Örnek Şikayet Formları bu PKP'nin EK 1 bölümünde verilmiştir.

Hali hazırda ŞM'leri olmayan belediyeler tarafından da şikayet mekanizmaları oluşturulacaktır. Tüm yerel ŞM'ler alt proje sorunlarıyla ilgili olarak paydaşlar tarafından gündeme getirilen sorunları (öneriler, şikayetler, bilgi talepleri veya ihbar şikayetleri gibi) alacak, çözüme kavuşturacak ve takip edecektir. Belediyelerin/İdarelerin ŞM odak kişileri ve inşaat yüklenicilerinin Halkla İlişkiler Görevlileri (HİG'leri) tüm paydaşların erişimine açık olacak ve her talebin zamanında ve etkili bir şekilde ele alınmasını sağlamaktan sorumlu olacaktır. Yerel ŞM'ler, İller Bankası ŞM Politikasında tarif edilen Şikayet Mekanizması doğrultusunda kurulacaktır.

Şikayet Mekanizmasının paydaşlara yönelik operasyonel akışı aşağıdaki gibi olacaktır:

1. **ŞM'nin Yayılması.** Şikayet mekanizması hakkında bilgi yaşımak için iletişim ve bilgilendirme araçları hazırlanacaktır. Mevcut ŞM, şikayet alım kanalları ve operasyonel prosedürler hakkında proje paydaşlarına bilgi verilecektir. Geliştirilecek iletişim ve bilgilendirme araçları aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere şöyledir:
  - a. İnternet sayfası (İller Bankası, PUB, ilgili yerel devlet otoriteleri)
  - b. Eposta adresi (İller Bankası, PUB, ilgili yerel devlet otoriteleri)
  - c. İstişare toplantıları
  - d. Telefon (İller Bankası, PUB, ilgili yerel devlet otoriteleri)

2. **Şikayet ve Taleplerin İller Bankası'na İletilmesi.** İller Bankası'nda kendi ŞM'si için birkaç şikayet alma kanalı bulunmaktadır. Diğer ayrıntılar Ek 1'de yer almaktadır:
  - a. İller Bankası internet sitesi,
  - b. Dahili genelge,
  - c. E-posta,
  - d. Broşür ve el ilanları ve
  - e. Yüz yüze toplantılar.
3. **Alt Proje Seviyesindeki Şikayet ve Taleplerin İletilmesi.** Belediye seviyesindeki PUB'ler birer ŞM kuracak, bunlar içinde şikayet ve talep iletmek için aşağıdaki şekilde birden fazla kanal bulunacaktır:
  - a. Telefon (Çağrı Merkezi ve birimleri)
  - b. Doğrudan Belediyelere/İdarelere veya inşaat yüklenicisinin merkez ofisine/şubelerine gidilmesi;
  - c. (İller Bankası, Belediyeler/İdareler veya şantiyelere konan) öneri/şikayet kutuları
  - d. İlgili kamu idareleri (kaşMakamlık, belediye, muhtarlıklar) aracılığıyla;
  - e. Eposta,
  - f. Toplantılar;
  - g. Belediyelere/İdarelere ait personel ve yerel iletişim masası veya inşaat yüklenicisi HİG'leri aracılığıyla;
  - h. Belediyelere/İdarelere veya inşaat yüklenicisine yazılı dilekçe vererek ve
  - i. Saha ziyaretleri sırasında
4. Yukarıda belirtilen kanallardan alınan tüm şikayetler PUB veya Yapım Yüklenicisi seviyesinde toplanacaktır.
5. Alınan şikayetler ŞM Odak Noktaları tarafından PUB'lerdeki veya yüklenici HİG'lerindeki veri tabanına kaydedilecektir.
6. Şikayeti alan ŞM Odak Kişisi veya HİG şikayetin alındığını telefonla ve/veya eposta ile 2 gün içinde teyit edecektir.
7. ŞM Odak Kişisi veya HİG taslak cevabı hazırlayacak ve onay için ilgili Proje Yönetimine (ŞM Ekibi, PUB veya Yüklenici) gönderecektir.
8. Cevabın ardından, Şikayet Formu sürecin sonucuna göre güncellenecek ve şikayet sahibi sonucu 10 iş günü içinde alacaktır. Şikayet geçerliyse gereken önlem 15 iş günü içinde belirlenecek veya uygulamaya konacaktır. Başvuru sahibinin çözümü 30 gün içinde kabul etmesiyle dosya kapacaktır. Başvuru sahibinin cevaptan memnun kalmaması ve Şikayet Formunu imzalamaması durumunda, ŞM Odak Kişisi veya HİG'ler PUB yönetimiyle bir toplantı düzenleyecek ve bu toplantıya şikayet sahibi, PUB'nin ilgili üyeleri ve ilgili inşaat yüklenicisi katılacaktır. Şikayet sahibi endişesini yönetimle paylaşacaktır. Toplantıda şikayet sahibine her iki tarafın da mutabık kalabileceği bir başka çözüm önerilmeye çalışılacaktır.
9. Şikayet sahibi sürecin sonucunda yine de memnun kalmazsa, şikayetini ülkedeki adli kanallardan takip edebilecektir.
10. Takip ve değerlendirme sistemi kurulmuştur. Takipler takip ve değerlendirme sistemine kaydedilir.

İller Bankası PYB ve PUB'ler ŞM'nin etkili bir şekilde uygulanması için aynı Şikayet Kayıt Yazılımını kullanacaktır. PUB'ler Şikayet Kayıt Yazılımına bir şikayet kaydettiğinde, PYB bu şikayete ilişkin süreci Şikayet Kayıt Yazılımı üzerinden takip edebilecektir. PYB bir alt proje ile ilgili şikayet aldığı anda ise, bunu yönetmesi ve gerekli düzeltici tedbirleri aldıktan sonra kapatması için ilgili PUB'ye atayacaktır.

Şikayet Mekanizmasının en önemli noktası etkin bir şekilde zamanında alınıp kaydedilmesini, önceden belirlenmiş bir zaman çizelgesinde ve şikayetin içeriğine göre yanıt verilmesini ve çözüme kavuşturulmasını sağlamaktır. Bu husus belediye/inşaat yüklenicisi için HİG tarafından yapılmalıdır ve önerilen düzeltici/düzenleyici işlem her taraf için de kabul edilebilir olmalıdır veya şikayet sahibi yasal yollara başvurabilmelidir. Ayrıca, cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (CSİ/CT) ile ilgili olanlar da dahil olmak üzere, bu mekanizma isimsiz şikayetlerin ele alınmasına ve işlem görmesine imkan sağlamalıdır.

## 7.2. Çalışanlara Yönelik Şikayet Mekanizması

İşçiler (doğrudan istihdam edilen, sözleşmeli işçi, PUB personeli dahil) şikayet mekanizmasının varlığından duyuru panolarıyla, "öneri/şikayet kutuları" konularak ve gerektiğinde başka yollarla haberdar edilecektir. Ayrıca, her proje çalışanına verilecek göreve başlama eğitimleri sırasında işçilere yönelik şikayet mekanizması anlatılacaktır. İşçilere yönelik ŞM, isimsiz şikayet ve talepler gönderilmesine imkan verecek ve bu isimsiz başvurular da ele alınacak ve işlem görecektir.

ŞM Ekibi, İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi Proje Yönetim Birimi bünyesinde kurulmuş olup, uzman/teknik uzman ve teknik grup müdüründen oluşmaktadır.

Etik Kurulu (EK), ŞM ekibi veya İller Bankası PYB'nin herhangi bir üyesi tarafından gönderilen tüm hassas şikayetlerin<sup>1</sup> soruşturulmasından sorumlu olup, bir kıdemli müdür, bir müdür ve İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi bünyesindeki bir personel temsilcisinden oluşmaktadır.

İşçilere yönelik şikayet mekanizmasının operasyonel akışı *Projeye Özgü Şikayet Mekanizması* başlıklı 7.1 Kısımında tanımlanmış olanla aynı olacaktır.

İller Bankası'na şikayet veya talep iletmek isteyen proje işçileri için aşağıdaki şikayet alma kanalları kullanılabilir:

<b>Şikayet/Öneri Kutuları</b>	Şikayet/Öneri Kutuları İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesine ve proje sahalarına konulacaktır. Bu kutular her proje işçisi tarafından kullanılabilir ve işçilerin şikayet veya taleplerini görünmeden ve/veya isimsiz şekilde iletmelerine uygun yerlere konulacaktır.	
<b>Eposta</b>	<a href="mailto:etikuidb@ilbank.gov.tr">etikuidb@ilbank.gov.tr</a>	
<b>Resmi Yazı</b>	İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi, ŞM Ekibi – Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle / Ankara	
<b>Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)</b>  <i>CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.</i>	İnternet sayfası	<a href="http://www.cimer.gov.tr">www.cimer.gov.tr</a>
	Çağrı Merkezi	150
	Telefon Numarası	+90 312 525 55 55
	Faks Numarası	+90 312 473 64 94
	Posta Adresi	Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı
	Valilik, bakanlık ve kaşMakamlıklarda halkla ilişkiler masalarına bireysel başvuru	
<b>Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)</b>  <i>YİMER, yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. YİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.</i>	İnternet sayfası	<a href="http://www.yimer.gov.tr">www.yimer.gov.tr</a>
	Çağrı Merkezi	157
	Telefon Numarası	+90 312 157 11 22
	Faks Numarası	+90 312 920 06 09
	Posta Adresi	Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı
	Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nde bireysel başvuru	

İşçi şikayet ve talepleri ciddiyet, sıklık ve daha da önemlisi hassasiyetlerine göre sınıflandırılacaktır. Şikayet kategorileri, açıklamaları ve sorumlu taraflar aşağıda sunulmuştur:

<sup>1</sup> **Hassas şikayetler** şunları içerebilir (tam kapsamlı liste değildir): **1)** Herhangi bir personel tarafından yapılan cinsel sömürü ve/veya her türlü istismar; **2)** Herhangi bir personel tarafından yapılan sahtekarlık ve/veya yolsuzluk, rüşvete karışmak veya fonları kötüye kullanmak gibi; **3)** Personel davranışları da dahil olmak üzere İller Bankası davranış kurallarının ihlaline neden olan her türlü hareket.

### İşçi Şikayetleri

<u>Kategori</u>	<u>Tanım</u>	<u>Sorumlu Taraf</u>
1. Seviye	Hemen bir yanıt verilebildiğinde ve/veya ŞM Ekibi ve Belediye/Yüklenici Halkla İlişkiler Görevlileri halihazırda bir çözüm üzerinde çalışıyorsa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ŞM Ekibi</li> <li>• Belediye/Yüklenici</li> <li>• Halkla İlişkiler Görevlileri</li> </ul>
2. Seviye	Projeyi tehlikeye atabilecek veya itibar riskleri oluşturabilecek tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli şikayetlerin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ŞM Ekibi</li> <li>• Belediye/Yüklenici Halkla İlişkiler Görevlileri</li> <li>• Etik Kurulu</li> <li>• Harici Uzmanlar (gerektiğinde)</li> </ul>

### **7.3. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz Sorunlarının Yönetimi**

Proje faaliyetlerinden kaynaklanan risk düşük olmakla birlikte, şikayet mekanizmasında Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) şikayetleri de değerlendirilecektir. Proje işçileri için kurulacak ŞM, CSİ/CT ile ilgili sorunların ele alınması için de kullanılacak olup, CSİ/CT sorunlarının güvenli ve etik şekilde kayıt altına alınmasına ve gizli şekilde bildirilmesine yönelik mekanizmalar bulunacaktır.

Proje ŞM'sinde CSİ/CT ile ilgili gizli şikayetlerin alınması ve işlem görmesine yönelik olan ve özel tedbirlerin alındığı bir kanal olacaktır. Eğer bir çalışan CSİ/CT sorunu ile karşılaşır, ülkenin bu tür durumlara ilişkin ulusal sevk sisteminde şart koşulduğu şekilde, ya daha üst seviyedeki bir amire başvurabilir ya da doğrudan polise gidebilir. Proje ŞM'sinin içeriği ve prosedürlerinde de CSİ/CT sorunları ile ilgili olarak bu tür dosyalar için bir raporlama hattı olacak ve bu tür şikayetler tam bir gizlilik içinde ve mağdurun rızası alınarak ele alınacaktır. Eğer bir belediye CSİ/CT ile ilgili bir şikayet alırsa, İller Bankası ŞM prosedüründe belirtildiği üzere, bu şikayet derhal ulusal sevk sistemlerine yönlendirilecek ve yönlendirildiği kayıt altına alınacaktır. Hassas dosyanın şikayet sahibi ile ilgili tüm ayrıntılar kesinlikle gizli tutulacaktır.

Tüm şikayet ve geri bildirimler İller Bankası'nın kurulacak olan ŞM Yazılımına (ayrıntılar için lütfen Ek 1'e bakın) kaydedilecek ve İller Bankası ŞM Ekibi süreci takip edecektir.

### **7.4. Dünya Bankası Şikayet Mekanizması**

Dünya Bankası tarafından desteklenen projenin kendilerini olumsuz etkilediğine inanan topluluklar ve bireyler proje seviyesindeki mevcut şikayet mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikayet Mekanizmasına şikayette bulunabilirler. DB ŞM, alınan şikayetlerin projeye ilgili endişelerin ele alınması için hızlı bir şekilde gözden geçirilmesini sağlar. Projenin etkilediği topluluklar ve bireyler şikayetlerinin Dünya Bankası'nın Bağımsız Denetim Paneline sunabilirler, bu Kurul zarar meydana gelip gelmediğini, Dünya Bankası politika ve prosedürlerine uyulmadığı takdirde, gelebilecek gelebileceğini belirler. Şikayetler, doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine cevap verme fırsatı verildikten sonra, herhangi bir zamanda sunulabilir. Dünya Bankası'nın Şikayet Mekanizmasına şikayette bulunmak ile ilgili bilgiler için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret edin. Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler de Dünya Bankası Bağımsız Denetim Panelinde (BDP) şikayetlerini dile getirebilirler. Bu kurulda, şikayette bulunan kişi veya toplulukların, Dünya Bankası'nın performans kriterlerinden bir veya daha fazlasının ihlali nedeniyle zarar görüp görmediği belirlenir. Bu Kurul, alınan şikayetlerle ilgili endişelerini doğrudan Dünya Bankası'na iletebilir. Dünya Bankası şikayetlere yanıt verme fırsatına bu aşamada sahip olur. Dünya Bankası Paneline şikayette bulunmak ile ilgili bilgiler için lütfen [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org) adresini ziyaret edin.

## 8. İzleme ve Raporlama

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

Projeye özgü her PKP'de katılım faaliyetlerine ilişkin bir zaman çizelgesi bulunmasının yanı sıra katılım faaliyetlerinin uygulanmasından ve takibinden sorumlu taraflar da tanımlanacaktır. Katılım faaliyetlerinin takibi, PKP'nin hedeflerini ve belirli görev ve eylemleri yansıtan kilit performans göstergelerinin belirlenmesi yoluyla gerçekleştirilebilir. Proje Aşamasına göre bir dizi örnek kilit performans göstergesi Tablo 1'da sunulmuştur.

**Tablo 1. Proje Aşamasına Göre Örnek Kilit Performans Göstergeleri**

Proje Aşaması	Gösterge	Doğrulama Yöntemi
Tasarım ve Planlama	Alt projeye özgü PKP'lerin hazırlanması	Hazırlanan alt projeye özgü PKP sayısı
	Projeye ilgili bilgi verilmesi ve ÇSED/ÇSYP'ler ve/veya YYÇ/YYP'ler gibi proje dokümanlarının tanıtılması için yapılan halkla istişare toplantıları	Yapılan toplantı sayısı Katılımcı sayısı ve türü
	Alt projeye özgü PKP'nin yürütülmesi için özel olarak atanan personel	Atanan personelin beyanı
	Proje ŞM'sinin kurulması	Resmi yazışma
İnşaat	Proje ömrü boyunca yapılan farkındalık oluşturma faaliyetleri İnşaattan dolayı alınan şikâyet sayısı	Yapılan toplantı sayısı Etkileşimde bulunulan kişi sayısı İnşaattan dolayı alınan şikâyet sayısında düşüş
İşletme	İşletmeden dolayı alınan şikâyet sayısı	İşletmeden dolayı alınan şikâyet sayısında düşüş

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

## **EK 1. Şikayet Mekanizması**

### **Şikayet Mekanizması (ŞM)**

### **İller Bankası Politikası ve Prosedürü**

---

## İçindekiler

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



## **Kısaltmalar**

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

## 1. Giriş

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

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

## 2. Amaç

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

## 3. Kapsam

Bu politika, projelerde doğrudan çalışan tüm İller Bankası çalışanlarının veya ilgili Belediye/İdare personelinin ve tüm topluluk üyelerinin 1 ve paydaşların erişimine açıktır. İller Bankası çalışanları da dahil olmak üzere, İller Bankası uluslararası finansmanlı projeleri hakkında geri bildirimde bulunmak veya endişelerini dile getirmek isteyen her kişi, grup, kurum veya kuruluş ŞM'ye erişebilir.

## 4. Referans

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

## 5. Sorumlu Taraflar

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

### 5.1. ŞM Ekibi

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

---

<sup>1</sup> İller Bankası projelerinden hizmet alan veya ilgili projelerden etkilenen kişiler.

## Teknik Grup Müdürü

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

## Sosyal Uzman

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

## 5.2. Proje Uygulama Birimi

Proje Uygulama Birimi (PUB), Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK'ler) aracılığıyla İller Bankası tarafından finanse (uluslararası finansman) edilen her alt proje için belediyeler/idareler düzeyinde kurulacaktır. Her PUB'nin ilgili alt projelerin Paydaş Katılım Planlarında (PKP) tanımlandığı şekilde kendi Şikayet Mekanizması (ŞM) olacaktır. ŞM'nin uygulanmasına yönelik odak kişisi Belediyeler/İdareler tarafından belirlenecektir. Odak kişisine ilişkin görev ve sorumluluklar aşağıda verilmiştir:

### **Odak Kişisi**

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

İnşaat faaliyetleri sırasında ŞM'nin uygulanmasından Belediye/İdare PUB'leri sorumlu olup, gerek inşaat gerekse işletme aşamalarından ise (Belediye/İdare tarafından sözleşme yapılmışsa İşletmeci ile birlikte) Belediyeler/İdareler sorumludur. Belediye/İdare PUB'leri, yükleniciler ve kontrollük danışmanları ile birlikte, ŞM'nin etkili bir şekilde uygulanmasını sağlamalıdır.

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

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

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

### 5.3. Etik Kurulu

ŞM ekibinden veya herhangi bir İller Bankası PYB personelinden gelen hassas şikayetlerin <sup>2</sup> tümünün soruşturulmasından Etik Kurulu (EK) sorumludur. Etik Kurulu İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi bünyesinde çalışan Daire Başkanı, Teknik Grup Müdürü ve Sosyal Uzmanından oluşur.

## 6. Adaptasyon Prosedürü

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

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

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

## 7. ŞM İlkeleri

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

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

<sup>2</sup> **Hassas şikayetler** şunları içerebilir (tam kapsamlı liste değildir): **1)** Herhangi bir personel tarafından yapılan cinsel sömürü ve/veya her türlü istismar; **2)** Herhangi bir personel tarafından yapılan sahtekarlık ve/veya yolsuzluk, rüşvete karışmak veya fonları kötüye kullanmak gibi; **3)** Personel davranışları da dahil olmak üzere İller Bankası davranış kurallarının ihlaline neden olan her türlü hareket.

- **Misillemesizlik:** İller Bankası, her bireyin veya paydaşın olumlu veya olumsuz geri bildirimde veya şikayette bulunma hakkını tanır. Şikayet sahibine yöneltilen her türlü misilleme girişimi görevi kötüye kullanma olarak kabul edilir ve soruşturulacaktır.

## 8. Şikayette Bulunma

### 8.1. ŞM'yi Kimler Kullanabilir?

**İller Bankası personeli veya ilgili proje personeli<sup>3</sup>:** İller Bankası PYB personelinin yanı sıra, herhangi bir personelin herhangi bir topluluk üyesine karşı takındığı uygunsuz tutumu veya İller Bankası İnsan Kaynakları Yönetmeliğini ihlal eden her türlü tutumu bildirmekle yükümlü olan ilgili personelin (örneğin belediye personeli) erişimine açıktır.

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

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

### 8.2. Nasıl Şikayette Bulunulur?

Şikayetler aşağıda belirtilen yollardan herhangi biriyle iletilebilir:

- İnternet sitesi : <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- E-posta : [bilgiuidb@ilbank.gov.tr](mailto:bilgiuidb@ilbank.gov.tr)
- Telefon : +90 312 508 79 79
- Resmi Yazı : İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi, ŞM Ekibi – Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle / Ankara
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.
  - [www.cimer.gov.tr](http://www.cimer.gov.tr)
  - Çağrı Merkezi: 150
  - Telefon numarası: +90 312 525 55 55
  - Faks numarası: +90 312 473 64 94
  - Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine postayla
  - Valilik, Bakanlık ve KaŞMakamlıklarda halkla ilişkiler masalarına bireysel başvuru
- Yabancılar İletişim Merkezi: Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. YİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.
  - [www.yimer.gov.tr](http://www.yimer.gov.tr)
  - Çağrı Merkezi: 157
  - Telefon numarası: +90 312 157 11 22
  - Faks numarası: +90 0312 920 06 09
  - Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine postayla
  - Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nde bireysel başvuru

<sup>3</sup> **İlgili Proje Personeli** İller Bankası tarafından finanse edilen projelerde doğrudan yer alan Belediye, İdare (Su ve Kanalizasyon İdaresi), Danışman veya Yüklenici şirket personelinin ifade eder.

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

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

- Posta kutusu : İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesine ve proje sahalarına (gizli gönderime uygun olan yerlere) konan posta kutuları şikayette bulunmak isteyen tüm personelin kullanımına açık olacaktır,
- E-posta : [etikuidb@ilbank.gov.tr](mailto:etikuidb@ilbank.gov.tr)
- Resmi Yazı : İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi, ŞM Ekibi - Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle / Ankara
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER): CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.
  - [www.cimer.gov.tr](http://www.cimer.gov.tr)
  - Çağrı Merkezi: 150
  - Telefon numarası: +90 312 525 55 55
  - Faks numarası: +90 312 473 64 94
  - Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine postayla
  - Valilik, bakanlık ve kaşMakamlıklarda halkla ilişkiler masalarına bireysel başvuru
- Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER): YİMER, yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. YİMER, proje ile ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin doğrudan devlet yetkililerine iletilmesi bakımından alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır.
  - [www.yimer.gov.tr](http://www.yimer.gov.tr)
  - Çağrı Merkezi: 157
  - Telefon numarası: +90 312 157 11 22
  - Faks numarası: +90 0312 920 06 09
  - Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine postayla
  - Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nde bireysel başvuru

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

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

## 9. ŞM Süreci

Şikayetler ve geri bildirimler aşağıdaki kriterleri karşılamaları halinde kabul edilebilir:

- Şikayet veya geri bildirim UFK'ler tarafından finanse edilen İller Bankası projeleriyle ilgili olması,
- Şikayet veya geri bildirim uluslararası finansmanlı projeden etkilenen veya projeyi etkileyebilen kişiler, gruplar, topluluklar, UFK'ler tarafından finanse edilen İller Bankası projelerinde çalışan işçiler, kurumlar veya bunların temsilcileri tarafından iletilmiş olması,

- Şikayet veya geri bildirim uluslararası finansmanlı projenin paydaşları için zararlı olduğu veya olabileceği ya da fazladan fayda sağlayabileceği iddiasında olması ve
- Şikayet veya geri bildirim İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi personelinden ve/veya Projelerde çalışan ilgili personelden alınmış olması.

### 9.1. Şikayetin Kayıt Altına Alınması

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

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

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

### 9.2. Şikayet veya Geri Bildirimlerin Sınıflandırılması

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

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

### İşçi Şikayetleri

<u>Kategori</u>	<u>Tanım</u>	<u>Sorumlu Taraf</u>
1. Seviye	Hemen bir yanıt verilebildiğinde ve/veya ŞM Ekibi ve Belediye/Yüklenici Halkla İlişkiler Görevlileri halihazırda bir çözüm üzerinde çalışıyorsa	<ul style="list-style-type: none"><li>• ŞM Ekibi</li><li>• Belediye/Yüklenici Halkla İlişkiler Görevlileri</li></ul>

2. Seviye
- Projeyi tehlikeye atabilecek veya itibar riskleri oluşturabilecek tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli şikayetler
- ŞM Ekibi
  - Belediye/Yüklenici Halkla İlişkiler Görevlileri
  - Etik Kurulu
  - Harici Uzmanlar (gerektiğinde)

### 9.3. *Şikayet veya Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi*

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

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

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

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

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

### 9.5. *Şikayet Kapatma Geri Bildirimi*

Gerekli tedbirler alındıktan sonra, İller Bankası ve şikayet sahibi şikayetin kapatıldığı konusunda mutabık kalacak ve şikayetin kapatıldığı şikayet sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

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

### 9.6. *İtiraz Hakkı*

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

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

İlgili yasal süreç ŞM üzerinden takip edilecektir.

## 10. *Etik Kurulu*

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



Etik Kurulu, İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi bünyesinde çalışan Daire Başkanı, Teknik Grup Müdürü ve Sosyal Konular Uzmanından oluşur. Daire Başkanı, Teknik Grup Müdürü ve Sosyal Konular Uzmanının görev ve sorumlulukları aşağıda verilmiştir:

***Daire Başkanı***

- Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak.
- Bu Prosedür doğrultusunda 2. Seviye işçiyle ilgili şikayetlerin (lütfen 9.2 bölümüne bakın) kapatılması sürecini yönetmek.

***Teknik Grup Müdürü***

- Bu Prosedür doğrultusunda çalışanla ilgili 2. Seviye Şikâyetlerin (lütfen 9.2 bölümüne bakın) kapatılması sürecinin yürütülmesini sağlamak.

***Sosyal Konular Uzmanı***

- Bu Prosedür doğrultusunda çalışanla ilgili 2. Seviye Şikâyetlerin (lütfen 9.2 bölümüne bakın) kapatılması sürecinin yürütülmesini sağlamak.
- Bildirilen şikayetlerin zamanında ve bu Prosedür uyarınca kabul edilebilir şekilde oluşturulmasını ve çözümlenmesini sağlamak.

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

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

### ***10.1. Etik Kurulu Üyeleri***

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

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

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

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

### ***10.2. İlkeler***

EK'nin soruşturmasına yön veren temel ilkeler şöyledir:

- Mağdur olduğu iddia edilen kişinin korunması;
- Suçlanan kişinin masumiyet karinesinin korunması;
- Gizlilik;
- Tarafsızlık ve
- Gerekli özen.

### 10.3. Süreç ve Süreler

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

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

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

### 11. ŞM'nin Takip Edilmesi

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

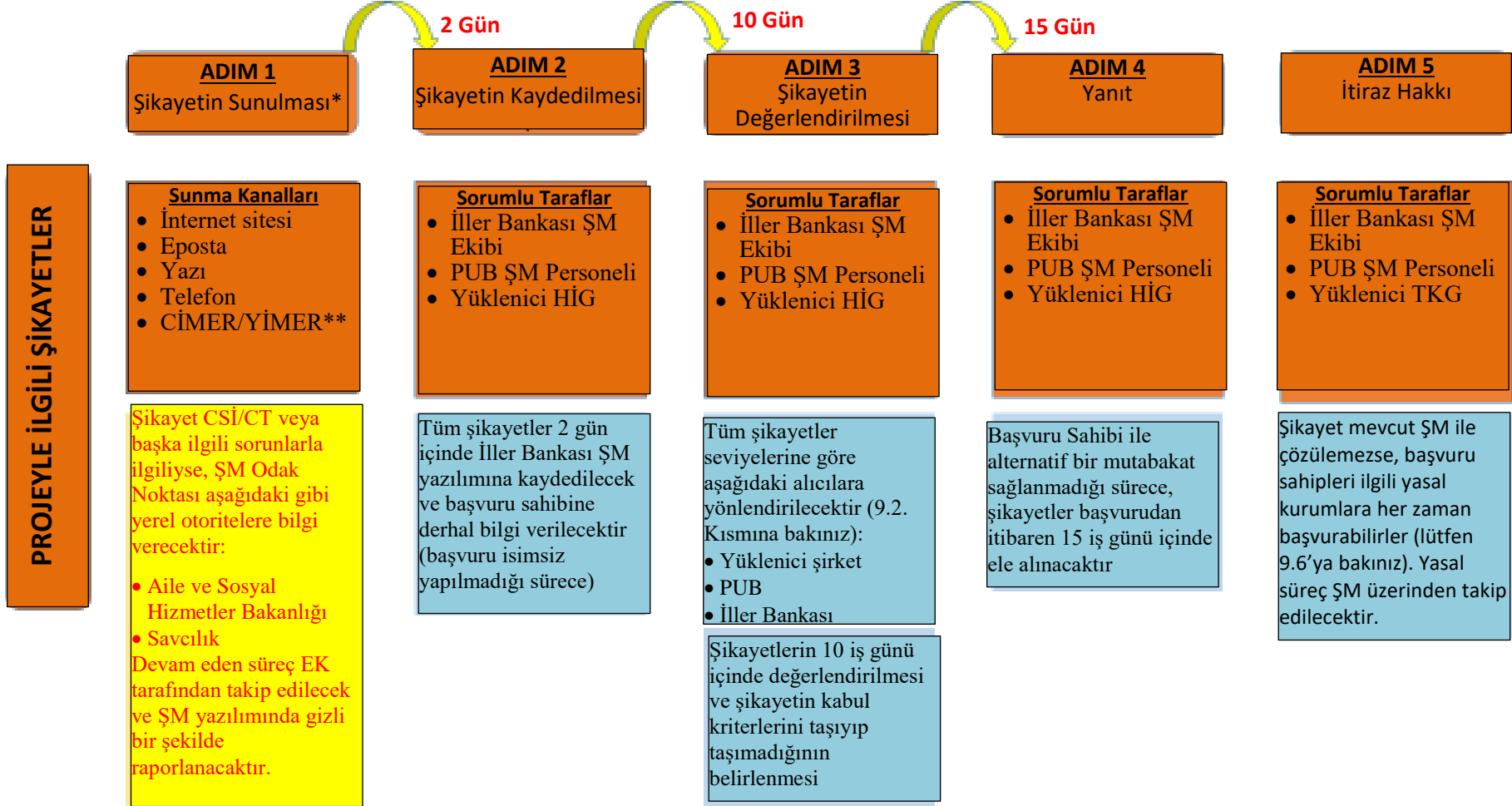
ŞM Ekibi üyeleri şikayetlerin ele alınması sırasında karşılaşılan sorunlarla ilgili olarak ayda bir T-D uzmanı ile bir araya gelecek ve rapor verecektir. Mekanizma, ilk kuruluşundan 3 ay sonra, İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi personeli, Belediye/Yüklenici halkla ilişkiler sorumluları ve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

### 12. ŞM'nin Raporlanması

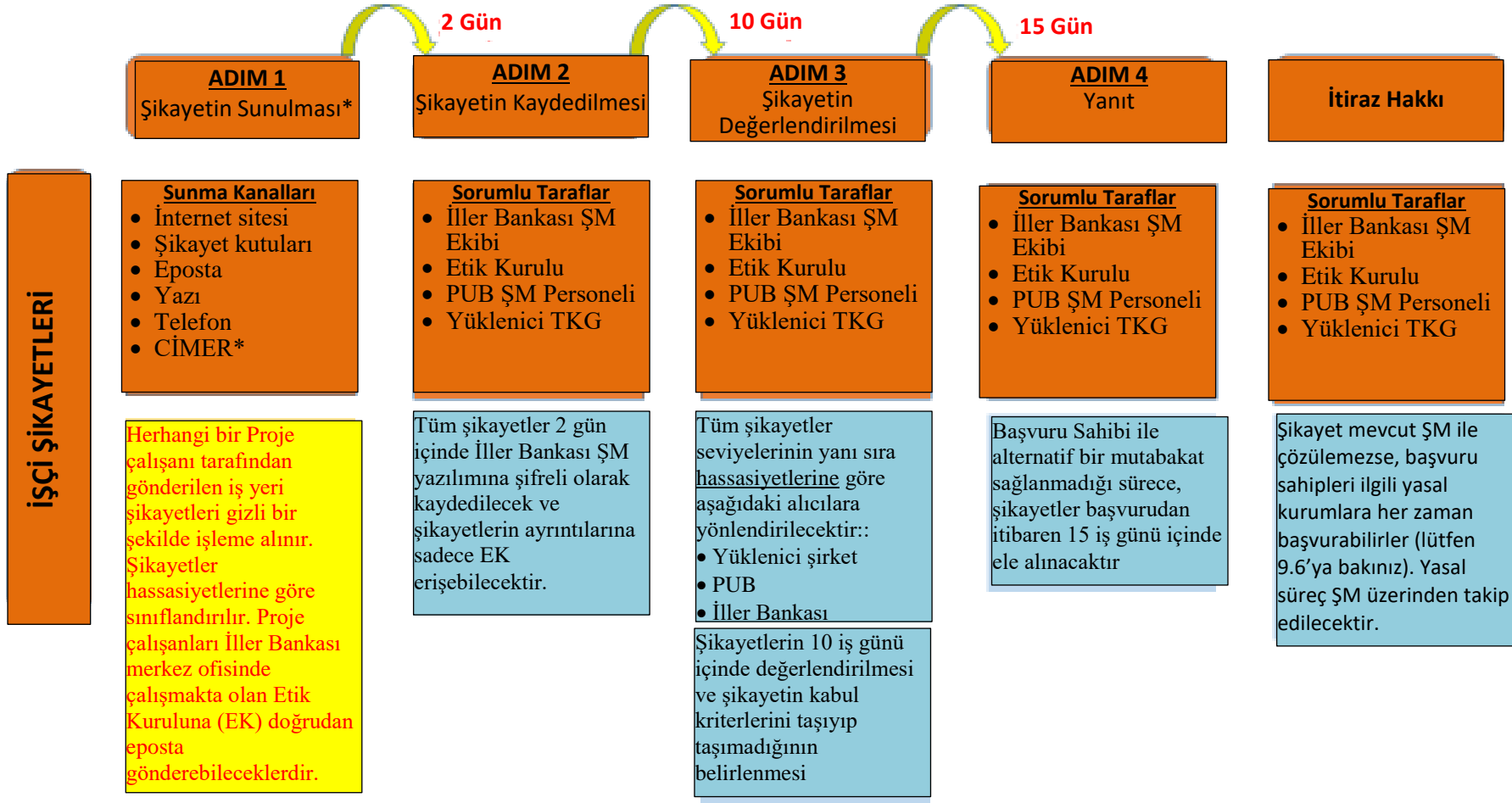
ŞM Ekibi, geri bildirim ve şikayetlerin ve bunların sonuçlarının istatistiksel ve nitel bir analizini her iki ayda bir T-D Uzmanına sunacak, T-D Uzmanı da bunu gözden geçirdikten sonra Etik Kuruluna, Uluslararası İlişkiler Daire Başkanına ve İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi Genel Müdür Yardımcısına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

Bu raporların amacı, İller Bankası uluslararası finansmanlı projelerinin kalitesinin arttırılmasına yönelik birer öğrenme aracı olmalarıdır.

## Ek 1: Şikayet Mekanizması Akış Şeması



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



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



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

Kaydeden Kişinin Adı-  
Soyadı/İmzası

Şikayet Sahibinin Adı-Soyadı/İmzası

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

**Şikayeti Kapanan Kişinin  
Adı – Soyadı / İmzası**

**Şikayet Sahibinin  
Adı – Soyadı / İmzası**

**Tarih:**

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