



ILBANK



Türkiye Deprem Sonrası İyileştirme ve Yeniden İnşa Projesi (P180849)

Paydaş Katılım Planı (PKP)

TASLAK - Nisan 2023

İçindekiler Tablosu

Kısaltmalar	iii
1. Giriş.....	6
2. Proje Hakkında.....	7
3. Yönetmelikler ve Gereklilikler	10
3.1. Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat.....	10
3.2. Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Gereklilikleri	11
4. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Kısa Özeti	13
5. Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi	14
6. Paydaş Katılım Programı	16
6.1. <i>Paydaş Katılım Programı Önerisi ve Zamanlaması</i>	16
6.2. <i>Paydaş Katılım Yöntemleri</i>	16
6.3. <i>Bilgilerin Açıklanması</i>	18
6.4. <i>Kırılgan Grupların Görüşlerinin Dahil Edilmesi için Önerilen Strateji</i>	21
7. Paydaş Katılımına İlişkin Roller, Sorumluluklar ve Kaynaklar.....	23
8. Şikayet Mekanizması	25
8.1. <i>Şikayet Mekanizmasına Dair Genel Bilgiler</i>	25
8.2. <i>İşçilerin Şikayet Mekanizması</i>	26
8.3. <i>Cinsel Sömürü ve İstismar ve Cinsel Taciz Konularının Yönetilmesi</i>	28
8.4. <i>Dünya Bankası'nın Şikayet Sistemi</i>	28
9. İzleme ve Raporlama	29
EK 1. Şikayet Başvuru Formu	30

Tablo Listesi

Tablo 1. TDİYP için Paydaş Grupları	14
Tablo 2. Proje Kapsamında Uygulanacak Katılım Yöntemleri	16
Tablo 3. Paydaş Katılım Programına Dair Genel Bilgiler.....	19
Tablo 4. Dezavantajlı/Kırılgan Bireylerin/Grupların Özeti ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri .	21
Tablo 5. PKP'nin Uygulanmasından Sorumlu Taraflar	23
Tablo 6. Proje Aşamasına Göre Temel Performans Göstergesi Örnekleri	29

Ekler Listesi

EK 1. Şikayet Başvuru Formu	30
-----------------------------------	----

Kısaltmalar

CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
GASKİ	Gaziantep Su ve Kanalizasyon İdaresi
ŞM	Şikayet Mekanizması
ŞS	Şikayet Servisi
HATSU	Hatay Su ve Kanalizasyon İdaresi
İLBANK	İller Bankası A.Ş.
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PGA	Proje Geliştirme Amacı
PUB	Proje Uygulama Birimi
HKT	Halkın Katılımı Toplantısı
YYP	Yeniden Yerleşim Planı
PKP	Paydaş Katılım Planı
SKİ	Su ve Kanalizasyon İdareleri
ŞUSKİ	Şanlıurfa Su ve Kanalizasyon İdaresi
TDİYP	Türkiye Deprem Sonrası İyileştirme ve Yeniden İnşa Projesi
DB	Dünya Bankası

TERİMLER

Şikâyet Mekanizması: Proje paydaşlarının şikâyetleri için karşılıklı anlaşmaya varılan çözümlere ulaşmak için potansiyel olarak kullanılmak üzere geliştirilmiş bir mekanizmadır. Şikâyetlerin ve sıkıntıların şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlar.

Uygulayıcı Kuruluş: Projenin 1 ve 4a bileşenlerinin genel sorumluluğunu üstlenecek olan İller Bankası A.Ş.'yi (İLBANK) ifade etmektedir.

Proje: Türkiye Deprem Sonrası İyileştirme ve Yeniden İnşa Projesi

Proje Uygulama Birimi (PUB): İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi bünyesinde oluşturulacak PUB personelini ifade etmektedir.

Paydaş: (a) projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan (projeden etkilenen taraflar) ve (b) projeye doğrudan dâhil olabilecek ve/veya proje ile ilgili çıkarları olabilecek kişi veya grupları (diğer ilgili taraflar) ifade etmektedir.

Paydaş Katılımı: Projeyi sahiplenme duygusu oluşturmak ve net bir amaç olarak sonuçların kabul edilmesi için ilgili paydaşların dâhil edilmesi amacıyla proje tarafından kullanılan devamlı bir süreçtir. Paydaşların belirlenmesi ve analizi, bilgi paylaşımı, paydaş iştirakleri, müzakereler ve ortaklıklar, şikâyet yönetimi, paydaşların proje izleme faaliyetlerine katılımı, paydaşlara raporlama ve yönetim işlevleri gibi projenin ömrü boyunca bir dizi faaliyet ve etkileşimi içermektedir. Hem devlet hem de devlet dışı aktörleri içermektedir.

Paydaş Katılım Planı (PKP): PKP, proje paydaşları ile proje düzeyinde iletişimi yönetmek için kullanılan bir araçtır. PKP, projeden etkilenen taraflar ve diğer ilgili tarafları birbirinden ayırarak, Banka ile Borçlu arasında mutabakata varıldığı şekilde, projenin yaşam döngüsü boyunca paydaş katılımının zamanlaması ve yöntemlerini açıklayacaktır. PKP ayrıca, projeden etkilenen taraflara ve diğer ilgili taraflara iletilecek bilgilerin çeşitlerini ve zamanlamasını ve ayrıca onlardan talep edilecek bilgilerin türlerini belirleyecektir.

YÖNETİCİ ÖZETİ

Bu belge, Türkiye Deprem Sonrası İyileştirme ve Yeniden İnşa Projesi (TDİYP veya Proje)'nin 1 ve 4a bileşenleri için planlanan ve uygulanacak olan ve İLBANK tarafından hazırlanan paydaş istişare ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planıdır (PKP). İLBANK, bileşenleri ve bu PKP'yi uygulamak için bir Proje Uygulama Birimi (PUB) kuracaktır.

Proje Geliştirme Hedefi (PDO), Şubat 2023 depremlerinden etkilenen seçilmiş illerde, temel hizmetlere ve dirençli konutlara erişimi yeniden sağlamaktır.

İLBANK PUB, Dünya Bankası ÇSC ve ulusal mevzuata uygun olarak hazırlanan PKP'nin uygulanmasından sorumlu olacaktır.

PKP'nin yönetimi, koordinasyonu ve uygulanması ve bunun ayrılmaz bir parçasını oluşturan görevler, İLBANK PUB'deki Sosyal Uzmanın sorumluluğunda olacaktır.

Paydaşlarla iletişim ve şikâyet çözüm mekanizmaları için yeterli bir bütçe ayrılacaktır. Bütçe, proje bütçesine dâhildir.

Belirli proje faaliyetlerinden sorumlu tüm yüklenicilerin de PKP'nin ilgili hükümlerini uygulamaları beklenmektedir. Şikâyet Mekanizması (ŞM) gereklilikleri, ihale dokümanlarında ve yüklenicilerle imzalanan sözleşmelerde düzenlenecektir.

İLBANK, finanse ettiği ve/veya uyguladığı her uluslararası projeye ilişkin şikayetleri almak, değerlendirmek ve çözmeye çalışmak için Eylül 2021'de şeffaf ve kapsamlı bir GM¹ oluşturmuştur ve ilgili mekanizmalar Proje süresince mevcut olacaktır.

Proje ile ilgili tüm bilgilere İLBANK'ın ve DB'nin resmi internet sitelerinden erişilebilecektir. Proje kapsamında ayrıca, paydaşları proje faaliyetleri hakkında bilgilendirmek için broşürler, el ilanları, kitapçıklar ve/veya afişler hazırlanacaktır.

İLBANK PUB, Proje ömrü boyunca izleme faaliyetlerini uygulayacaktır. Bu PKP, en az yılda iki kez ve ayrıca paydaşlardan geri bildirimlerin alınmasını takiben güncellenecektir. PKP'de yer alan, ancak paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da geri bildirimlerle güncellenecektir. Ayrıca PKP, Proje kapsamında meydana gelebilecek büyük değişiklikler durumunda güncellenecektir.

¹ https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ilbank_gm_policy_1646748212.pdf

1. Giriş

Bu belge, Türkiye Deprem Sonrası İyileştirme ve Yeniden İnşa Projesinin (TDİYP veya Proje) 1 ve 4a bileşenleri için planlanan ve uygulanacak olan ve İLBANK tarafından hazırlanan paydaş istişare ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planıdır (PKP). İLBANK, bileşenleri ve bu PKP'yi uygulamak için bir Proje Uygulama Birimi (PUB) kuracaktır.

PKP, Dünya Bankası'nın Paydaş Katılımı başlıklı ÇSS10 standardına uygun olarak hazırlanmıştır. Paydaş katılımı, proje ömrü boyunca yürütülecek kapsayıcı bir süreçtir. Düzgün tasarlanıp uygulandığında, projenin çevresel ve sosyal etki ve risklerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı çalışma ilişkilerinin kurulmasını destekler. Bu PKP, İLBANK ile Projeden potansiyel olarak etkilenebilecek veya Projeden herhangi bir çıkarı olabilecek kişiler arasında sürekli bir katılım sürecinin kurulmasını destekleyecek bir yapı sunmaktadır. Ayrıca, proje ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlayarak paydaş beklentilerini yönetmeye ve risklerin yönetimini desteklemeye ve dolayısıyla olası çatışmaları ve proje gecikmelerini azaltmaya yardımcı olacaktır.

Bu PKP'nin diğer bir amacı, karar verme sürecini geliştirmek ve kolaylaştırmak ve İLBANK'ın kendisi ile projeden etkilenen kişiler (PEK) ve diğer paydaşlar arasında zamanında sürekli diyalog oluşturmak ve bu gruplara, Proje kararlarını etkileyebilecek görüş ve endişelerini dile getirmeleri için eşit ve yeterli fırsatlar sunulmasını sağlamaktır.

PKP'nin ana hedefleri aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve/veya Proje ile ilgilenen paydaşların belirlenmesi
- Proje hazırlığı sırasında başlayacak ve Projenin uygulanmasıyla devam edecek olan paydaş katılım faaliyetlerinin belirlenmesi ve planlanması
- İstişare faaliyetlerinin sıklığının, içeriğinin, bilgi paylaşımının ve katılım düzeyinin belirlenmesi
- Projenin her aşamasında paydaşların endişelerini/şikâyetlerini dile getirmeleri için açık bir iletişim kanalı oluşturacak bir Şikâyet Mekanizmasının uygulanması
- Paydaşlar tarafından dile getirilen kaygı ve beklentilerin, Projenin karar verme ve planlama aşamalarında ele alınmasını sağlamak

Etkin paydaş katılımı, yatırım yapan belediyeler ile paydaşları arasında karşılıklı güven, saygı ve şeffaf iletişim üzerine kuruludur ve faaliyet göstermek için bir "sosyal müsaade"yi teşvik etmektedir. Oturmuş bir paydaş katılım süreci, maliyetleri ve riski yöneterek, çatışmadan kaçınarak, kurumsal politikayı iyileştirerek, proje uygulaması ve etkileri hakkında yönetime sürekli geri bildirim sağlayarak ve paydaş beklentilerini yöneterek karar vermeyi iyileştirmenin yanı sıra proje performansını artırır.

2. Proje Hakkında

Proje Geliştirme Amacı (PGA), Şubat 2023 depremlerinden etkilenen seçili illerde temel hizmetlere ve dirençli konutlara erişimi yeniden sağlamaktır.

Proje Bileşenleri

Proje dört bileşen içermektedir: Bileşen 1. Belediye Altyapısının ve Hizmetlerinin Yeniden Tesisi; Bileşen 2. Sağlık Hizmetlerinin Yeniden Tesisi; Bileşen 3. Acil Barınma Desteği ve İyileştirme; Bileşen 4. Proje Yönetimi, İzleme ve Değerlendirme.

Bileşen 1. Belediye Altyapısının ve Hizmetlerinin Yeniden Tesisi

Alt bileşen 1.1. Belediye altyapısının dirençli şekilde rehabilitasyonu ve yeniden inşası. Bu alt bileşen, depremlerden zarar gören mevcut su, sıhhi tesisat, atıksu ve drenaj gibi belediye hizmetlerinin rehabilitasyonunu ve yeniden inşasını finanse edecektir. Uygun faaliyetler, afete ve iklime karşı daha dayanıklı olması ve dolayısıyla iklim değişikliğine daha iyi uyum sağlaması için, hasarlı su ve kanalizasyon şebekelerinin, su arıtma tesislerinin, atıksu arıtma tesislerinin, yağmur suyu drenajının vb. onarımını ve yeniden inşasını ve/veya akıllı iklim teknolojileri/doğa-temelli teknolojilerin ve iklim değişikliğinin azaltılmasına katkıda bulunan çözümlerin değerlendirilmesini içerecektir. Alt bileşen ayrıca konteyner şehirler için paket atık su arıtma tesisleri, güneş enerjili termal sıcak su toplayıcıları, taşınabilir yağmur suyu depoları vb. gibi geçici su tesislerinin ve sıhhi tesisatın kurulumunu da destekleyebilir. Bu alt bileşen aynı zamanda depremler nedeniyle hasar görmüş olan belediye yollarının, köprülerin, alt geçitlerin ve ilgili altyapının rehabilitasyonunu ve dirençli şekilde yeniden inşasını finanse edecektir.

Alt Bileşen 1.2. Kritik belediye hizmeti tesislerinin dirençli şekilde iyileştirilmesi. Bu alt bileşen, belediye itfaiye binalarının rehabilitasyonu ve yeniden inşası ile yangınla mücadele, acil durum müdahalesi ve diğer kritik belediye hizmetlerinin sağlanması için gerekli ekipmanın satın alımını finanse edecektir. Uygun faaliyetler, diğerlerinin yanında sıra şunları içerecektir: (a) geçiş dönemlerinde kritik belediye yangın ve acil durum hizmetlerini sağlamak ve gerektiğinde hizmetlerin sürekliliğini sağlamak için prefabrik tesislerin kurulumu; (b) hafif hasarlı belediye itfaiye istasyonlarının onarımı ve güçlendirilmesi; (c) yıkılmış, ağır ve orta derecede hasar görmüş belediye itfaiye istasyonlarının dirençli şekilde yerinde yeniden inşası veya bu tür tesislerin Dünya Bankası'nın ÇSÇ'sine göre kabul edilebilir görülen yeni alanlarda yeniden inşası; ve (d) belediyenin temel hizmet sağlama kapasitesini eski haline getirmek için acil müdahale ve belediye hizmetlerinin ekipmanlarının ve araçlarının (örneğin, yangınla mücadele ve kurtarma araçları ve ekipmanı, katı atık toplama araçları, otobüsler, sokak süpürme araçları, vb.) satın alınması. Bu faaliyetler ayrıca iklim değişikliğinin getirdiği zorluklar ve aşırı hava ve doğal afetlerin beklenen artan etkisi dâhil olmak üzere etkilenen belediyelerin gelecekteki afetlere müdahale etmek için kapasitesini ve hazırlıklarını güçlendirmeye katkıda bulunacaktır.

Bileşen 2. Sağlık Hizmetlerinin Yeniden Tesisi. Bileşenin genel yönetim ve uygulama sorumluluğu, mevcut Proje Yönetimi Destek Birimi (PYDB) aracılığıyla Sağlık Bakanlığına ait olacaktır. Bu bileşen, etkilenen nüfus için acil olarak ve kısa vadede sağlık hizmetlerine erişimin sürekliliğini sağlamaya yönelik faaliyetleri destekleyecektir. Bu, prefabrik birinci basamak sağlık hizmetleri (BBSH) tesislerinin kurulması ve işletilmesinin sağlanması ve sahra acil durum hastanelerinin donatılması, sabit ve mobil BBSH ve tanı hizmetleri ağının kurulması, tükenen tıbbi malzemelerin yeniden temini, aşıya erişimin iyileştirilmesi, engellilik desteğine erişimin desteklenmesi ve temiz su sağlanması ve bulaşıcı hastalıkları önlemek için alınacak sağlık önlemlerinin desteklenmesini içerecektir.

Alt bileşen 2.1. Birinci basamak ve hastane düzeyinde sağlık hizmetlerinin sürekliliğinin sağlanması: Bu alt bileşen, mobil BBSH birimleri tarafından desteklenen sabit prefabrik aile sağlığı merkezleri ağının kurulmasını destekleyecektir. Deprem bölgesindeki yıkılan, ağır ve orta derecede hasar görmüş BBSH binalarının yerine, kalıcı ASM tesisleri (Aile Sağlığı Merkezleri) yeniden inşa edilinceye kadar prefabrik tesislere ihtiyaç duyulmaktadır. Mobil birimler, sağlık hizmeti sağlayıcılarının kırsal alanlardaki çadır kamplarda, konteyner kentlerde, mülteci barınma tesislerinde ve dağınık köylerde yerinden edilmiş nüfusa hizmet sunmasına da olanak tanıyacaktır. Sağlık Bakanlığı'nın birinci basamak sağlık hizmetlerini yeniden tesis etmeye yönelik geçici

stratejisine uygun olarak, alt bileşen (i) bölgede birinci basamak sağlık hizmetlerinin sunulması için her birinde ortalama 3-4 aile hekimliği ünitesi bulunan 350 prefabrik, tam donanımlı aile sağlığı merkezinin kurulmasını finanse edecektir ve (ii) yerinden edilen geniş bir nüfusa sahip farklı geçici yerleşim yerlerine ve kırsal bölgelere ulaşmak için 250 gezici sağlık kliniğinin satın alımı. Bu alt bileşen aynı zamanda mobilya ve tıbbi ekipman alımı yoluyla on bir prefabrik acil durum hastanesinin işletilmesini de destekleyecektir.

Alt bileşen 2.2: Mobil ilaç ve tanı hizmetlerinin sağlanması. Bu alt bileşen, sahadaki acil durum hastanelerini ve prefabrike birinci basamak sağlık hizmeti tesislerini desteklemek için bir mobil tanı hizmetleri ağı kuracaktır. Faaliyetler (i) mobil görüntüleme cihazları ile donatılmış araçların, (ii) mikrobiyoloji ve su analizi için mobil halk sağlığı laboratuvarlarının, (iii) mobil bilgisayarlı tomografi cihazlarının, (iv) mobil dijital röntgen ve ultrason cihazlarının (v) evde sağlık hizmeti araçlarının ve ilgili kitlerin, (vi) ambulansların ve tam donanımlı tıbbi arazi araçlarının ve (vii) mobil komuta kontrol araçlarının alımını içerecektir.

Alt Bileşen 2.3: Aşıya, engelli hizmetlerine ve tıbbi ekipmana erişimin desteklenmesi: Bu alt bileşen, Sağlık Bakanlığı'nın aşılama kapasitesini eski haline getirmeye, deprem nedeniyle engelli kişilerin ihtiyaçlarını karşılamaya ve bulaşıcı hastalıkların yayılmasını önlemeye yönelik faaliyetleri finanse edecektir. Faaliyetler şunları içerecektir: (i) Hatay, Malatya, Kahramanmaraş, Adıyaman ve Adana gibi büyük illerde yer alan ve hasar gören il ve ilçe aşı depolarının deprem bölgesi için bölgesel aşı deposu olarak hizmet verecek prefabrike ve hafif çelik konstrüksiyon aşı saklama kapları ile değiştirilmesi. (ii) aşıların bölgesel depolardan, konteyner şehirlere, kırsal alanlardaki dağınık köylere ve mülteci barınak kampları dahil olmak üzere deprem bölgesindeki yerleşimlere zamanında dağıtılmasını sağlamak için aşı taşıma araçlarının sağlanması; (iii) mikroişlemcili protezler, ortezler ve protezler ve akülü tekerlekli sandalyeler dahil olmak üzere engellilere sunulacak hizmetleri için ekipmanların sağlanması; (iv) depremden etkilenen illerde fizik tedavi ve rehabilitasyon merkezleri için ekipman ve kapasite geliştirme sağlanması; ve (v) biyosidal ürünler ve hızlı test kitleri gibi temel tıbbi malzemelerin sağlanması.

Bileşen 3. Acil Konut Desteği ve İyileştirme. Bileşen 3'ün genel yönetim ve uygulama sorumluluğu, AFAD, Strateji ve Bütçe Başkanlığı (SBB), Hazine ve Maliye Bakanlığı (HMB) ve ÇŞİDB'nin diğer ilgili müdürlükleri ile yakın koordinasyon içinde ÇŞİDB'nin Yapı İşleri Genel Müdürlüğü'ne (YİGM) ait olacaktır.

Alt bileşen 3.1: Kırsal konutların yeniden inşası: Bu alt bileşen, hükümetin mevcut afet sonrası konut yeniden inşa programı kapsamında depremden etkilenen kırsal köylerin iyileştirilmesini desteklemek için gerçekleştirilecek yapım işlerini, danışmanlık ve danışmanlık dışı hizmetleri finanse edecektir. Yıkılmış, ciddi veya orta derecede hasar görmüş olarak değerlendirilen kırsal evlerin dirençli şekilde yeniden inşası için, Proje kapsamında mümkün olduğu ölçüde yerinde yeniden inşaa tercih edilecektir. Altyapıya yönelik inşaat işleri, konutların yerinde yeniden inşa edildiği hasarlı belediye altyapısının/mühendislik ağlarının onarımını ve konutların yeni yerlere taşındığı bu tür altyapının yeni inşasını destekleyecektir. Alt bileşen ayrıca mevcut afet sonrası kırsal konut programını güçlendirmek için teknik destek sağlayacaktır.

Alt Bileşen 3.2: Şehirler için dirençli iyileştirme temelleri ve kapsayıcı afet sonrası konut desteği: Bu alt bileşen, orta/uzun vadeli dirençli yeniden inşa faaliyetlerini yönelik planlamayı desteklemek ve gelecekteki afetler için afet sonrası konut programlarını iyileştirmek için AFAD'ın Barınma ve Yapım İşleri Genel Müdürlüğü'ne ve ÇŞİDB'nin Yapı İşleri Genel Müdürlüğü'ne sağlanacak teknik yardım ve danışmanlık hizmetlerini finanse edecektir.

Bileşen 4. Proje Yönetimi, İzleme ve Değerlendirme

Bu bileşen, izleme ve değerlendirme, raporlama, satın alma, mali yönetim, çevresel ve sosyal yönetim, şikayet mekanizması ve proje iletişimi ve sosyal yardım dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, Proje kapsamındaki proje yönetimi ve uygulama faaliyetlerinde Uygulayıcı Kuruluşları desteklemek için danışmanlık ve danışmanlık dışı hizmetleri, malları, eğitimi ve işletme maliyetlerini finanse edecektir.

Bu PKP, TDİYP'nin Bileşen 1 ve Bileşen 4a faaliyetleri için İLBANK tarafından hazırlanmıştır. Bileşen 2 ve Bileşen 4b Sağlık Bakanlığı tarafından, Bileşen 3 ve Bileşen 4c ise ÇŞİDB tarafından uygulanacaktır ve bu bileşenler için ayrı PKP'ler uygulanacaktır.

3. Yönetmelikler ve Gereklilikler

3.1. Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat

6306 Sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun

31.05.2012 tarihli ve 6306 sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun, afet riski altındaki alanlar ile bu alanlar dışındaki riskli yapıların bulunduğu arsa ve arazilerde, fen ve sanat norm ve standartlarına uygun, sağlıklı ve güvenli yaşama çevrelerini teşkil etmek üzere iyileştirme, tasfiye ve yenilemelere dair usul ve esasları belirlemektedir.

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Bu Kanunun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir. Bilgi verme yükümlülüğüne göre (Madde 5), kurum ve kuruluşlar, bu Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuruların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler.

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Türk vatandaşları, “Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 3. maddesine” istinaden, Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptirler (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Resmi Gazete). 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. Anayasa, insanların görüşlerini özgürce ifade edebilmelerini sağlayan hükümler içermektedir. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın 25. Maddesi "Düşünce ve Kanaat Hürriyeti" maddesidir. Bu maddeye göre, her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz. "Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın 26. Maddesi)"nde de vurgulandığı gibi; herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu madde makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar. Aynı zamanda herkesin “Dilekçe Hakkı” vardır (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın 74. Maddesi). Buna göre, vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar, kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.

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

İnternet Sitesi	https://www.cimer.gov.tr https://giris.turkiye.gov.tr/
Çağrı Merkezi	150
Posta Adresi	T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara
Telefon	+90 312 590 2000

Faks**+90 312 473 6494**

Kamu kurum ve kuruluşları talep edilen bilgileri 15 iş günü içerisinde vermek zorundadır. İstenen bilgi veya belgenin ilgili kurum bünyesindeki başka bir birimden alınacak olması veya başka bir kurumun görüşüne ihtiyaç duyulması veya başvuru içeriğinin birden fazla kurumu ilgilendirmesi halinde; erişim 30 iş günü içinde sağlanır. Bu durumda gecikme ve gerekçesi 15 iş günü içinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir (Madde 11).

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

11 Ağustos 1983 tarihli ve 18132 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve 29 Mayıs 2013 tarihli Resmi Gazete'de (6486 Sayılı Kanun ile) değişiklik yapılan 2872 sayılı Çevre Kanunu, Türkiye'de çevre mevzuatının temelini oluşturan yasal çerçeveyi oluşturmakta ve çok sayıda yönetmelikle desteklenmektedir. 29 Temmuz 2022 tarihli ve 31907 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği'nin (ÇED Yönetmeliği) ana çerçevesini Çevre Kanunu'nun 10. maddesi oluşturmaktadır.

ÇED kapsamında, Ek-I listesinde yer alan projeler için, halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere; ÇŞİDB tarafından yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlar ve proje sahibinin katılımı ile Bakanlıkça belirlenen tarihte, Valilik tarafından belirlenen yer ve saatte halkın katılımı toplantısı (HKT) düzenlenecektir.

3.2. Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Gereklilikleri

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ÇSÇ) "Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme" başlıklı Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS)-10, "Borçlu (ILBANK PUB) ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf ilişkinin önemini iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru" olarak kabul etmektedir. Daha ayrıntılı olarak ifade etmek gerekirse, ÇSS10 ile belirlenen gereklilikler aşağıdaki gibidir:

1. "Borçlular, proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erken aşamada ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişareler yapılmasını sağlayan bir süre içerisinde bu tür bir katılımı başlatarak proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşim kuracaklardır. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin niteliği ve ölçeği ve potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır."
2. "Borçlular, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaklardır. Borçlular, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlayacak ve yönlendirme, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve yıldırma uzak, kültürel olarak uygun bir şekilde onlarla istişare edecektir."
3. "Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaşların belirlenmesi ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğinin planlanması; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikâyetleri ele almak ve bunlara yanıt vermek ve (vi) paydaşlara raporlama."
4. "Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların bir tanımını, alınan geri bildirimin bir özetini ve geri bildirimin nasıl dikkate alındığına ya da neden alınmadığına dair kısa bir açıklamayı içeren belgelenmiş bir paydaş katılımı kaydını tutacak ve açıklayacaktır (Dünya Bankası, 2017: 98)."

ILBANK PUB, Dünya Bankası ÇSÇ ve ulusal mevzuata uygun olarak hazırlanan PKP'nin uygulanmasından sorumlu olacaktır.

ILBANK PUB, projeden etkilenen taraflarca projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin olarak iletilen öneri ve şikâyetlere zamanında yanıt vermekten sorumlu olacaktır. Bu amaçla, ILBANK PUB, öneri ve şikâyetlerin alınması ve çözüme kavuşturulmasını kolaylaştırmak için bir şikâyet mekanizması (ŞM) önerecek ve uygulayacaktır. Gereken ŞM'nin kapsamı, ölçeği ve türü, projenin potansiyel risklerinin ve etkilerinin doğası ve ölçeği ile orantılı olacaktır. ŞM şunları içerebilir: (i) şikâyet ve endişelerin şahsen, telefon, e-posta ve/veya internet sitesi aracılığıyla iletilmesini sağlamak; (ii) şikâyetlerin yazılı olarak kaydedildiği ve bir veri tabanı olarak tutulduğu bir kütük; (iii) kullanıcıların

şikayetlerinin kabulü, yanıtlanması ve çözüme kavuşturulması için bekleyebilecekleri sürenin uzunluğunu belirleyen, kamuya duyurulan prosedürler; (iv) şikayet prosedürü, yönetim yapısı ve karar vericiler hakkında şeffaflık; (v) şikayetin çözüme kavuşturulmaması durumunda giderilmeyen şikayetlerin yönlendirilebileceği bir temyiz süreci (ulusal yargı dâhil).

4. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Kısa Özeti

6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen yıkıcı depremin ardından, İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi'nin ekipleri acil durum sebebi ile bölgeye hareket etmiştir. Buna ek olarak, farklı ekipler saha ekibine yardımcı olmak için farklı tarihlerde ilgili bölgeye hareket etmiştir.

Ekipler bölgelere ayrılmış ve bazıları hasarları ve talepleri belirlemek için Belediyeler/Su ve Kanalizasyon İdareleri (SKİ'ler) ile görüşmeler yapmıştır.

Belediye/SKİ	Tarih
Hatay Büyükşehir Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023 ve 27.03.2023-01.04.2023
HATSU	08.02.2023-10.03.2023 ve 27.03.2023-01.04.2023
Kırıkkale Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023
Samandağ Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023
Reyhanlı Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023
Antakya Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023
Hassa Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023
Kilis Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023 ve 27.03.2023-01.04.2023
Adıyaman Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023 ve 27.03.2023-01.04.2023
Gölbaşı Belediyesi	27.03.2023-01.04.2023
Tut Belediyesi	27.03.2023-01.04.2023
Besni Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023 ve 27.03.2023-01.04.2023
Gaziantep Büyükşehir Belediyesi	27.03.2023-01.04.2023
Gaziantep Su ve Kanalizasyon İdaresi	27.03.2023-01.04.2023
Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi	08.02.2023-10.03.2023 ve 27.03.2023-01.04.2023
Şanlıurfa Su ve Kanalizasyon İdaresi	08.02.2023-10.03.2023 ve 27.03.2023-01.04.2023

Toplantılar sırasında ana odak konusu, (i) ilgili belediye binalarında depremin hasar düzeyini, (ii) deprem sonrası altyapının durumunu, (iii) devam eden projelerinin durumuna ve fizibilitesine ilişkin su ve kanalizasyon idarelerinin değerlendirmelerini, (iv) yer teslimi tamamlanan projenin mevcut durumunu ve kontrolörlük danışmanlarının işe başlama konusundaki görüşlerini daha iyi anlamak olmuştur. Deprem sonrası sahadaki gerçeklikler sebebiyle halkla istişare toplantılarının yapılması mümkün olmamıştır. Bu istişare toplantıları mümkün olan en kısa sürede gerçekleştirilecek ve PKP bu toplantılara göre güncellenecektir.

5. Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi

Paydaşların belirlenmesi, paydaş katılımı sürecinde önemli bir adımdır. Dünya Bankası'nın Çevresel Sosyal Çerçevesi, paydaşları aşağıda belirttiği gibi üç grup altında sınıflandırmaktadır:

- **Projeden Etkilenen Taraflar.** Proje Etki Alanı (PEA) içindeki, projeden doğrudan etkilenen (gerçekten veya potansiyel olarak) ve/veya projeye ilgili değişikliklere duyarlılığı en yüksek olan ve etkilerin ve önem düzeylerinin belirlenmesi ve etki azaltımı ve etkilerin yönetimine dair önlemlere ilişkin karar alma süreçlerine yakından dâhil olması gereken bireyler, gruplar ve kurum ve kuruluşlar.
- **Diğer İlgili Taraflar.** Projeden doğrudan etkilenmeyen, ancak çıkarlarının projeden etkilendiğini düşünen veya hisseden ve/veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek bireyler/gruplar/kurum ve kurum ve kuruluşlar.
- **Dezavantajlı/kırılgan kişiler veya gruplar.** Kırılgan durumları² nedeniyle diğer gruplarla karşılaştırıldığında proje(ler)den fazlasıyla etkilenebilecek veya projeye bağlı olarak daha fazla dezavantajlı duruma düşebilecek kişiler ve projeye ilgili istişare ve karar verme süreçlerinde eşit olarak temsil edilmeleri için özel katılım çabaları gerektirebilecek kişiler

Paydaşların Belirlenmesi, genel paydaş katılım sürecinin yönetiminde önemli bir adımdır. Paydaşların belirlenmesi, istişare sürecine dar bir paydaş grubunun hâkim olması riskini azaltmaktadır.

Proje paydaş haritalama ve katılım çalışmaları kapsamında paydaşlar, 'Projeden etkilenen taraflar', 'Diğer ilgili taraflar' ve 'Dezavantajlı/kırılgan kişiler veya gruplar' olmak üzere paydaş gruplarına göre üç kategoride sınıflandırılmıştır ve aşağıdaki Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. TDİYP için Paydaş Grupları

Bileşen 1			İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
Belediye Altyapısının ve Hizmetlerinin Yeniden Tesisi				
Paydaş Grubu				
Projeden Etkilenen Taraflar	Doğrudan Paydaşlar	- Belediyeler - Su ve Kanalizasyon İdareleri - Bileşen kapsamındaki inşaat işlerinden etkilenmesi muhtemel topluluklar - İnşaat faaliyetlerinde çalışmak üzere işe alınacak işçiler - Yerel işletmeler	Yüksek	Yüksek
	Dolaylı Paydaşlar	- Mahalle sakinleri - Yerel toplum kuruluşları	Orta	Orta
Kırılgan kişiler ve gruplar		- Engelliler - Yaşlılar - Göçmenler, mülteciler ve anadili Türkçe olmayanlar - Çocuklar - Afet sonrası travma ve ruh sağlığı sorunları olan kişiler	Yüksek	Yüksek
Diğer İlgili Taraflar		- Sivil Toplum Kuruluşu (STK'lar) - Medya	Orta	Orta

² Hassas durum, bir bireyin veya grubun ırk, ulusal, etnik veya sosyal köken, ten rengi, cinsiyet, dil, din, siyasi veya diğer görüş, mülk, yaş, kültür, okuryazarlık, hastalık, fiziksel veya zihinsel engel, yoksulluk veya ekonomik dezavantaj ve eşsiz doğal kaynaklara bağımlılık özelliklerinden kaynaklanabilir.

		Kamu Kurumları		
		- İnşaat faaliyetlerinde çalışmak üzere işe alınacak işçiler - Yerel yöneticiler	Yüksek	Yüksek
Bileşen 4			İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
Proje Yönetimi, İzleme ve Değerlendirme				
Paydaş Grubu				
	Doğrudan Etkilenen Paydaşlar	- Belediyeler - Su ve Kanalizasyon İdareleri	Yüksek	Yüksek
	Dolaylı Paydaşlar	Kamu Kurumları	Orta	Orta

6. Paydaş Katılım Programı

6.1. Paydaş Katılım Programı Önerisi ve Zamanlaması

Paydaş katılımı programının ana hedefleri, proje planlama aşamasından uygulama ve işletme aşamalarına kadar olan süreçte proje paydaşlarıyla bir diyalog kurulması için projenin başlangıcında proje belgeleri ve faaliyetleri ile ilgili bilgilendirme, duyuru ve istişarenin yapılmasıdır.

İLBANK, aşağıdakiler de dâhil olmak üzere bazı temel rehber ilkeleri dikkate alarak, anlamlı katılım ve istişare sağlayacak ve proje bilgilerinin tüm paydaşlara açıklanmasını sağlayacaktır:

- İstişareler, tercihen herhangi bir toplantı veya taahhütten bir hafta önce, özellikle projeden etkilenen paydaşlara/topluluklara geniş çapta duyurulacaktır.
- Herhangi bir etkinlik öncesinde insanların değerlendirme ve sonuçlar hakkında bilgilendirilmesi için, programlanan toplantılardan önce teknik olmayan bir özet sunulacaktır.
- Toplantıların yeri ve zamanı, paydaş katılımını ve paydaşların uygunluğunu olabildiğince artıracak şekilde tasarlanacaktır.
- Sunulan bilgiler açık olacak ve teknik olmayacaktır ve gerektiğinde bilgiler tüm ilgili yerel dillerde sunulacaktır.
- Paydaşların görüş ve endişelerini dile getirmelerine olanak sağlamak için katılım durumu kolaylaştırılacaktır.
- Ortaya çıkan sorunlar toplantılarda veya daha sonra ele alınacaktır.

6.2. Paydaş Katılım Yöntemleri

Paydaşlarla etkileşimde bulunmak ve istişare etmek, ayrıca paydaşlardan bilgi almak ve paydaşlarla bilgi paylaşmak için çeşitli katılım teknikleri kullanılacaktır.

Paydaşların ihtiyaç ve endişelerine ek olarak, etki düzeyi, belirli gruplarla etkileşimde bulunmak için seçilecek iletişim araçlarının ve yöntemlerinin seçiminde bir temel teşkil edecektir. Projenin muhtemel paydaşları için öngörülen katılım yöntemleri ve araçları aşağıdaki Tablo 2'de sunulmaktadır. Proje süresince iletişim dilinin Türkçe olması beklenmektedir; ancak katılım faaliyetlerinin etkinliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak için gerekirse farklı dillerin kullanılması da göz önünde bulundurulacaktır. Paydaş katılım faaliyetleri, kültürel açıdan uygun şekilde yürütülecek ve paydaş katılımı için paydaş gruplarıyla etkili ilişkiler kurulmasına yönelik en iyi yaklaşımları içerecektir.

Table 2. Proje Kapsamında Başvurulacak Katılım Yöntemleri

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulanması/Amacı	Hedef Paydaş
Haberleşme (Mektup, Telefon, E-postalar)	- Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında bilgi paylaşımı (özellikle teknik) - Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davetler - Proje sahasının izninin, ruhsatının alınmasına, devir ve tahsisine ilişkin düzenlemeler - Proje uygulaması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri	Diğer ilgili devlet makamları ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, ulusal ve yerel medya ve kuruluşlar / ajanslar
Bire bir toplantılar	- Paydaşların hassas konularla ilgili endişelerini/görüşlerini dile getirmelerine olanak tanımak amacıyla bireysel bazda bilgi toplanması - Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurulması	İlgili devlet makamlarının ve hükümet yetkililerinin temsilcileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, kuruluşlar/ajanslar, yükleniciler ve danışmanlar
Resmi toplantılar	- Proje gereksinimleri ve etkileri hakkında toplu bilgi paylaşımı	Farklı ulusal ve yerel hükümet yetkilileri ve yetkilileri, STK'lar, akademi ve

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulanması/Amacı	Hedef Paydaş
	- Bir grup kamu kurumunun proje hakkında yorumlarının, geri bildirim, görüş ve fikirlerinin alınması - Kamu kurumları ile ilişkilerin kurulması	Kuruluşlar/ajanslar, ulusal ve yerel medya
İstişare toplantıları	- Projenin kapsamı ve zaman çizelgesi ve alt proje faaliyetleri hakkında geniş bir paydaş grubu ile, özellikle topluluklarla, bilgi paylaşılması (özellikle teknik olmayan) - Bir grup paydaştan yorum, geri bildirim, görüş ve fikir alınması - Proje ile ilgili şikâyetlerin ve kaygıların toplanması - Etkilenen topluluklar ve gruplarla ilişkiler kurulması	Projeden etkilenen topluluklar ve gruplar, yerel STK'lar, ulusal ve yerel yönetim temsilcileri/ yetkilileri, işletmeler, kuruluşlar/ ajanslar vb. dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Yüz yüze görüşmeler	- Projeden etkilenen, Projeden Etkilenen Kişiler (PEK'ler) ile ilgili bireysel bazda mevcut durum verisinin toplanması - Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin bireysel olarak anlaşılması, izlenmesi ve değerlendirilmesi - Bireysel düzeyde ilişkilerin kurulması	PEK'ler, proje çalışanları (inşaat faaliyetlerinde çalışmak üzere işe alınan işçiler, PUB personeli, sözleşmeli işçiler vb. dâhil), kırılğan /dezavantajlı gruplar/insanlar,
Odak grubu görüşmeleri	- Kırılğan gruplar da dahil olmak üzere belirli bir grup insanla belirli bir konu hakkında bilgi paylaşımı - Belirli bir gruptan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve fikir alınması - Belirli bir gruptan proje ile ilgili şikâyet ve kaygıların toplanması - Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal risklerinin ve belirli bir paydaş grupları üzerindeki etkilerinin izlenmesi - Belirli gruplarla ilişkiler kurulması	Toplantı sırasında paylaşılacak ve tartışılacak bilgilerle ilgili olabilecek paydaş grupları, kırılğan gruplar
İLBank internet sitesi	- Proje ile ilgili bilgileri paylaşımı ve ilerleme hakkında güncelleme - Proje/alt proje ile ilgili dokümantasyon ve iletişim araçlarının açıklanması: Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP), Yeniden Yerleşim Planı (YYP), Nihai sosyal denetim belgesi, şikâyet mekanizması (ŞM), sunumlar, broşürler, vb. - Önemli etkinliklerin duyuruları (tarih/saat, mekân)	Projeden etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Dijital iletişim araçları sosyal medya (Facebook, Twitter, Instagram hesapları, WhatsApp grupları), ulusal/yerel televizyon kanalları, Radyo istasyonları, SMS, vb.	- Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerlemeye dair güncellemeler - Projeye ilgili önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanan belgelerin duyuruları	Projeden etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Proje bilgilendirme broşürleri/el ilanları	- Düzenli olarak güncellemelerin sağlanması için kısa proje bilgilerinin paylaşılması - Arazi edinimi, arazi girişi ve çıkışı, proje uygulama takvimi, proje faaliyetlerinin ve alt projelerin kapsamı vb. gibi belirli konularda paydaşların bilgilendirilmesi - Sahaya özel proje bilgilerinin dağıtılması	Projeden etkilenen topluluklar ve PEK'ler, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulanması/Amacı	Hedef Paydaş
Çevrimiçi toplantı (gerekirse alternatif araç)	- Kırılgan gruplar dâhil olmak üzere bir grup insan ile belirli bir konuda bilgi paylaşılması - Belirli bir gruptan proje ile ilgili yorum, geri bildirim, görüş ve fikir alınması - Bir gruptan projeye ilgili şikâyetlerin, endişelerin ve geri bildirimlerin toplanması - Proje faaliyetlerinin bir grup üzerindeki çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin izlenmesi - Yerel topluluklarla ilişkiler kurulması	Projeden etkilenen insanlar, kırılgan gruplar vb. dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Şikâyet Mekanizması (ŞM)	- Proje paydaşları tarafından alınan her türlü talebin (öneriler, şikâyetler, övgüler, bilgi talepleri veya muhbir şikâyetleri gibi) alınması ve çözüme kavuşturulması	Proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu

6.3. Bilgilerin Açıklanması

Paydaş katılımı, bu PKP'nin hazırlanmasından önce başlayan ve Proje ömrü boyunca devam edecek olan devamlı bir süreçtir. İLBANK, proje süresince belirlenen paydaşlarla aktif iletişim halinde olacaktır. İLBANK özellikle, projenin çevresel ve sosyal performansına dair ve belirlenen etki azaltım önlemlerinin ve Şikâyet Mekanizmasının uygulanması hakkında paydaşlardan geri bildirim isteyecektir. Projede, özellikle paydaşları etkileyecek ilave riskler ve etkilere yol açan önemli değişiklikler olması durumunda, İLBANK bu riskler ve etkiler hakkında bilgi sağlayacak ve bu riskler ve etkilerin nasıl azaltılacağı konusunda paydaşlarla istişare gerçekleştirecektir.

Proje ile ilgili tüm bilgilere İLBANK'ın ve DB'nin resmi internet sitelerinden erişim sağlanacaktır. Proje kapsamında ayrıca, paydaşları proje faaliyetleri hakkında bilgilendirmek için broşürler, el ilanları, kitapçıklar ve/veya afişler hazırlanacaktır.

Proje dokümanlarının, iletişim materyallerinin ve ŞM'nin paylaşılması, iletilmesi ve duyurulmasından İLBANK PUB sorumlu olacaktır.

Önceki paragraflarda verilen bilgiler ışığında, paydaş katılım programının özeti Tablo 3'te verilmektedir.

Tablo 3. Paydaş Katılım Programına Dair Genel Bilgiler

Proje Aşaması	İstişare Konusu / Verilecek Mesaj	Açıklanacak bilgilerin listesi	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaş	Sıklık	Sorumlu Taraf
Hazırlık	• Paydaşların Projenin kapsamı ve gerekliliği hakkında bilgilendirilmesi. • Paydaşlarla aşağıdaki konularda istişare yapılması: ○ Proje tasarımı, ○ Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler, ○ Önerilen etki azaltma önlemleri ○ Paydaşların, iklim dayanıklılığı ve sismik dayanıklılık evrensel tasarım vb. gibi “yeniden ve daha iyi inşa etme” (mevcut tesislerin güçlendirilmesi dâhil) çerçevesinin bir parçası olarak daha fazla fayda sağlamak için proje tasarımının nasıl iyileştirilebileceğinin ilişkin görüşleri • ÇSYÇ, ŞM’ler	• Proje konsepti, Ç&S ilkeler ve yükümlülükler • Ç&S belgeler (ÇSYÇ, YYP)	• Açılış toplantısı • Genel duyurular • Teknik olmayan proje özetleri/sunumları • Elektronik yayınlar • Sosyal medya • Basın yayınları • İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze) • Dijital iletişim araçları • Şikayet Mekanizması • Afiş, broşür, el ilanı vb. • SMS	• Projeden Etkilenen Taraflar • Dezavantajlı/ Kırılgan bireyler veya gruplar • Diğer ilgili taraflar	Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce Projenin yaşam döngüsü boyunca	• İLBANK PUB
Uygulama & İnşaat	• Paydaşların proje kapsamı ve devam eden faaliyetler hakkında bilgilendirilmesi. • Paydaşların, dile getirmiş oldukları görüşlerin nasıl ele alındığına dair bilgilendirilmesi. • Ortaya çıkan sorunlar ve/veya problemler hakkında paydaşlardan geri bildirim istenmesi	• ÇSYP’ler • ŞM’ler • ŞM prosedürü • Proje geliştirme/uygulama masına dair düzenli güncellemeler	• Genel duyurular • Teknik olmayan proje özetleri/sunumları • Elektronik yayınlar • Sosyal medya • Basın yayınları • İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze) • Dijital iletişim araçları • Şikayet Mekanizması • Afiş, broşür, el ilanı vb.	• Projeden Etkilenen Taraflar • Dezavantajlı/ Kırılgan bireyler veya gruplar • Diğer ilgili taraflar	Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce ve projenin yaşam döngüsü boyunca gerektiğinde	• İLBANK PUB • Kontrolörlük Danışmanları • Yükleniciler

Proje Aşaması	İstisare Konusu / Verilecek Mesaj	Açıklanacak bilgilerin listesi	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaş	Sıklık	Sorumlu Taraf
	ve düzeltmeye veya iyileştirmeye açık olası alanlara dair durum değerlendirmesi. • Ç&S belgeler (ÇSYÇ, ÇSYP'ler, YYP'ler, vb.) • ŞM'ler		• SMS			
İşletme	• ŞM'ler • Karşılaşılan sorunları (devir teslim sonrası) ve iyileştirici önlemleri ve/veya geliştirmeleri belirlemek için paydaşların algıları ve/veya geri bildirimleri	• Proje çıktıları • Şikayetlerin giderilmesi	• Kapanış Toplantısı • İstisare toplantıları • Bilgilendirme toplantıları, • Dijital İletişim Araçları/sosyal medya • Afiş, broşür, el ilanı vb. • SMS	• Projeden Etkilenen Taraflar • Dezavantajlı/ Kırılgan bireyler veya gruplar • Diğer ilgili taraflar	Alt proje faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra, bir yıllık garanti süresi boyunca	• İLBANK PUB • Belediyeler • Su ve Kanalizasyon İdareleri

6.4. Kırılgan Grupların Görüşlerinin Dâhil Edilmesi İçin Önerilen Strateji

Proje etkilerinin, genellikle endişelerini dile getiremeyen veya projenin etkilerini anlayamayan dezavantajlı/kırılgan bireyleri veya grupları aşırı bir şekilde etkileyip etkilemediğini anlamak özellikle önemlidir. Proje faaliyetlerini ve faydalarını tam olarak anlamaları için, Proje ile ilgili bilinçlendirme ve paydaş katılımı faaliyetleri, bu gruplara ve bireylere özel zorluklar ve kültürel hassasiyetler dikkate alınarak, uygulanmalıdır.

Kırılgan grup ve bireylerle etkileşim, genellikle bu grup ve bireylerin sürecin genelinden haberdar olmalarını ve sürece katkılarının diğer paydaşlarla dengeli olmasını sağlamak ve katılımlarını sağlamaya odaklanmak için özel önlemler ve destekler gerektirir.

Bu Proje kapsamında kırılgan bireyler ve gruplar engelliler, yaşlılar ve göçmenler, mülteciler ve anadili Türkçe olmayan kişiler olabilir. Özellikle bu gruplar, kamu hizmetlerinden yararlanma konusunda bazı dezavantajlar yaşamaktadır ve bu grupların Proje'den doğrudan etkilenmeleri muhtemeldir.

Tablo 4, dezavantajlı/ kırılgan birey/grupların belirlenmesi için yürütülen ön haritalamanın yanında, her bir dezavantajlı/ kırılgan birey/grup için önerilen paydaş katılım yöntemlerini özetlemektedir. Dezavantajlı/ kırılgan bireyler/gruplar dâhil olmak üzere paydaş kategorileri ve bu doğrultuda bu PKP, herhangi bir proje faaliyeti başlamadan önce güncellenecektir.

Tablo 4. Dezavantajlı/Kırılgan Bireylerin/Grupların Özeti ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri

Proje Bileşeni	Kırılgan Bireyler / Gruplar	Özellikler/İhtiyaçlar	Bilgi paylaşımı ve istişare için tercih edilen yöntem	İlave Kaynak Desteği
Bileşen 1	Engelliler	Erişilebilirlik, bilgi ve özel ihtiyaçları olan bireylere yardımcı olmak için iletişim materyallerinin geliştirilmesi dâhil olmak üzere eğitim ve iletişim stratejisi için finansman	Ses cihazları, erişilebilir platformlar vb. özel eğitim ihtiyaçları	Özel eğitim koordinatörleri, işaret dili tercümanları /çevirmenleri, psikologlar ve/veya eğitilmiş kolaylaştırıcılar (afetlerden sonra engelli olanlar için)
	Yaşlı bireyler	Erişilebilirlik, çevrimiçi araçlar, hizmetler ve iletişim kanalları hakkında bilgi eksikliği ve deneyimsizlik	Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri	Gerekli değil
	Göçmenler, mülteciler ve anadili Türkçe olmayan kişiler	Dil becerisi nedeniyle iletişim kurmakta güçlük çeken kişiler	Tercüme edilen belgeler, özel tercümanlar, erişilebilir alanlarda iletişim	Hedef gruplara aşina çevirmenler ve/veya kolaylaştırıcılar
	Yetim çocuklar da dahil olmak üzere çocuklar	Psikolojik destek de dahil olmak üzere, görüşlerini ve ihtiyaçlarını anlamak için uyarlanmış kendilerini güvende hissettikleri ve özgürce ifade edebildikleri bir ortam ve katılım stratejisi	Eğitilmiş profesyoneller, kendilerini güvende hissettikleri ve özgürce ifade edebildikleri bir ortamın sağlandığı tesisler yoluyla kolaylaştırma	Kendilerini güvende hissettikleri ve özgürce ifade edebildikleri bir ortam, kolaylaştırıcılar

Kırılgan grupların görüşlerini dâhil etmek için:

- Engelli haklarını temsil eden bölgesel kuruluşlar ve STK'lar ile etkileşim sağlanacaktır.

- Yaşlılar ve engelliler (veya ilave erişilebilirlik ihtiyaçları olan kişiler), göçmen çocuklar, mülteciler ve anadili Türkçe olmayan kişiler ve Proje sırasında tespit edilebilecek diğer dezavantajlı/kırılgan gruplar için ayrı istişareler gerçekleştirilecektir;
- Proje ile ilgili bilgiler, yüz yüze veya dezavantajlı/kırılgan gruplara/bireylere özgü belirlenecek veya belirlenmiş uygun başka bir yöntemle (örneğin görme engelli alfabesi, işaret dili vb.) sağlanacaktır;
- İstişareler, dezavantajlı/kırılgan gruplara/bireylere erişim olanağı sağlayan yerlerde yapılacaktır; ve
- Proje sahalarında dağıtılacak proje ile ilgili her türlü yazılı veya basılı materyal, projenin dezavantajlı / kırılgan grupları/bireyleri tarafından erişilebilir olmalıdır; materyaller ayrıca kültürel açıdan uygun ve kolay anlaşılır (teknik olmayan) bir dilde hazırlanacaktır.

7. Paydaş Katılımına İlişkin Roller, Sorumluluklar ve Kaynaklar

TDİYP'nin Bileşen 1 ve Bileşen 4a faaliyetlerinin genel uygulamasından İLBANK bünyesindeki PUB sorumlu olacaktır. İLBANK, Proje süresince yürütülecek paydaş katılımı faaliyetlerinde İLBANK'a rehberlik etmesi için kullanılacak olan bu PKP'yi hazırlamıştır.

PKP'nin yönetimi, koordinasyonu ve uygulanması ve bunun ayrılmaz parçasını oluşturan görevler, İLBANK PUB'deki Sosyal Uzmanın sorumluluğunda olacaktır.

Paydaşlarla iletişim ve şikâyet çözüm mekanizmaları için yeterli bir bütçe ayrılacaktır. Bütçe, proje bütçesine dâhildir.

Belirli proje faaliyetlerinden sorumlu tüm yüklenicilerin de PKP'nin ilgili hükümlerini uygulamaları beklenmektedir. Şikâyet Mekanizması (ŞM) gereklilikleri, ihale belgelerinde ve yüklenicilerle imzalanan sözleşmelerde düzenlenecektir.

İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi'nin PUB, PUB Sosyal Uzmanı ve Teknik Grup Müdürü'nden oluşan bir ŞM Ekibi oluşturulmuştur. ŞM Ekibi, İLBANK ŞM Politikasının uygulanmasından sorumludur³.

Tablo 5. PKP'nin Uygulamasından Sorumlu Taraflar

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
İLBANK PUB	- İLBANK tarafından gerçekleştirilecek tüm paydaş katılım çalışmalarının çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dâhil edilmesi - Paydaş katılımının ilerlemesini ve sonuçlarının üst yönetime ve çalışanlara iletilmesi için dâhili bir sistemin geliştirilmesi - Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin uygun şekilde uygulanmasını sağlamak için oluşumun hızlandırılması ve izlenmesi - Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için tarafların koordine edilmesi
Sosyal Uzman (PUB)	- PKP'nin planlanması ve uygulanması - Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanması - Paydaş Katılımı/İstişare Toplantıları ve proje düzeyinde kamuya açık bilgi paylaşımına ilişkin ilgili etkinliklerin organize edilmesi/yönetilmesi - PKP'nin uygulanmasına ilişkin arayüzün ve Dünya Bankası'na yapılan/Dünya Banka'sından yapılan raporlamaların koordinasyonu - PKP'nin periyodik olarak ve büyük Proje değişikliklerinin meydana gelmesi durumunda güncellenmesi - Paydaşlarla iletişim ve paydaş katılımı konularında PUB'lerin izlenmesi ve maksimum düzeyde desteklenmesi - PUB'de ŞM için odak noktası olarak hareket edilmesi - Proje ile ilgili şikâyetlerin kayıt altına alınması ve takibinin yapılması - Proje ile ilgili şikâyetlerin çözüm süreçlerinin yönetilmesi ve koordine edilmesi - Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleri ile ilgili uygun olmadığı tespit edilen konuların veya tekrar eden sorunlar için şikâyet kayıtlarının incelenmesi - Yüklenici düzeyinde ŞM temaslarının koordine edilmesi ve izlenmesi - Tüm farklı ŞM seviyelerinden projeye ilgili şikâyetlerin toplanması - Çözüm süreci hakkında PUB ve yönetimin bilgilendirilmesi - Proje ile ilgili derlenen ŞM raporlarının hazırlanması - Yüklenicilerin şikâyet kayıtlarının ve şikâyetlerin çözüm sürecinin izlenmesi ve aylık ilerleme raporları ile PUB'a raporlanması - Şikâyetlere yanıt vermek/çözüm bulmak için PUB ile iletişimin sürdürülmesi

³ https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ilbank_gm_policy_1646748212.pdf

Çevre Uzmanı (PIU)	• Proje ilerlemesinin izlenmesi • Belirlenen tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması • Genel PKP faaliyetleri ve proje ilerlemesine ilişkin raporların birleştirilmesi • Sosyal ve çevresel izleme faaliyetlerinin yürütülmesi • Proje sürecince uygulanan ilgili belgelerde belirtilen sosyal ve çevresel konuların izlenmesi ve raporlanması • Ç&S Belgelerinin (ÇSYP'ler vb.) uygulanması konusunda Kontrolörlük Danışmanlarının ve taşeronların desteklenmesi • Projenin çevresel ve sosyal araçlarının uygulanmasının denetlenmesi • İzleme raporlarının gözden geçirilmesi • Çevresel ve sosyal araçların uygulanmasına ilişkin altı aylık raporların hazırlanması • Kaza ve olaylar hakkında İLBANK yönetiminin uyarılması • Yönetmelikte belirtilen sosyal ve çevresel konuların izlenmesi ve raporlanması • Proje süresince uygulanacak, ilgili projeye özgü Ç&S belgelerinde belirtilen, sosyal ve çevresel konuların izlenmesi ve raporlanması
Satın Alma Uzmanı	• Proje kapsamında yapılacak ihalelerde danışmanlık verilmesi • ŞM ve diğer çevresel ve sosyal araçların ihale belgelerine dahil edilmesi • İhale dokümanlarının İngilizce ve Türkçe kopyalarının hazırlanması
Teknik Uzman	• Projeye teknik destek sağlanması
Resmi Makamlar (hem yerel hem de ulusal düzeyde)	• PKP'nin hazırlık ve uygulama aşamalarında girdi ve geri bildirim sağlanması • İlgili paydaş katılım/istişare toplantılarına katılım sağlanması
Kontrolörlük Danışmanı	• Alt projelerin uygulanması sırasında projenin Ç&S belgelerinde (ÇSYP'ler vb.) belirtilen yöntem ve diğer gerekliliklere bağlı kalınmasının sağlanması • Yüklenicilerin şikâyet kayıtlarının ve çözümlerinin izlenmesi ve bunların aylık ilerleme raporlarında PUB'a raporlanması • Şikâyetlerin takibi için PUB ŞM İrtibat Sorumlusu ile iletişimin sürdürülmesi

8. Şikâyet Mekanizması

8.1. Şikâyet Mekanizmasına Dair Genel Bilgiler

İLBANK, finanse ettiği ve/veya uyguladığı her uluslararası projeye ilişkin şikâyetleri almak, değerlendirmek ve çözmeye çalışmak için Eylül 2021'de şeffaf ve kapsamlı bir GM⁴ oluşturmuştur ve ilgili mekanizma Proje süresince faal olacaktır.

Şikâyet Mekanizmasının paydaşlar için operasyonel akışı aşağıdaki gibi olacaktır:

- ŞM ile ilgili bilgilerin yayılması.** Şikâyet mekanizması hakkındaki bilgilerin yayılması için iletişim ve bilgilendirme araçları hazırlanacaktır. Proje paydaşları mevcut ŞM, şikâyet toplama kanalları ve operasyonel prosedürler hakkında bilgilendirilecektir. Geliştirilecek iletişim ve bilgilendirme araçları, bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda listelenmiştir.
 - İnternet sitesi (İLBANK)
 - E-posta adresi (İLBANK)
 - İstişare toplantıları
 - Telefon (İLBANK)
- Şikâyet ve taleplerin İLBANK'a iletilmesi.** İLBANK, ŞM için çeşitli şikâyet toplama kanalları içermektedir.

Şikâyet/Öneri Kutuları	Şikâyet/Öneri Kutuları İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi ve proje sahalarına konulacaktır. Bu kutular tüm proje çalışanlarının erişimine açık olacak ve çalışanların şikâyetlerini veya isteklerini gizli ve/veya anonim olarak iletmelerine olanak sağlamak için uygun yerlere yerleştirilecektir.	
Telefon	+90 312 508 79 79	
E-posta	bilgiuidb@ilbank.gov.tr	
Resmi Mektup	İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi, ŞM Ekibi - Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/Ankara	
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) <i>CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sunmaktadır. CİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikâyetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak mevcut olacaktır.</i>	İnternet Sitesi	www.cimer.gov.tr
	Çağrı Merkezi	150
	Telefon Numarası	+90 312 525 55 55
	Faks Numarası	+90 312 473 64 94
	Posta Adresi	Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı
	Valiliklerin, bakanlıkların ve kaymakamlıkların halkla ilişkiler masalarına yapılacak bireysel başvurular	
Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) <i>YİMER, yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sağlamaktadır. YİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikâyetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak mevcut olacaktır.</i>	İnternet Sitesi	www.yimer.gov.tr
	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'ne yapılacak bireysel başvurular	

⁴ https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ilbank_gm_policy_1646748212.pdf

3. Yukarıdaki kanallardan alınan tüm şikâyetler İLBANK'ta toplanacaktır.
4. Alınan şikâyetler, PUB'deki ŞM Odak Noktaları tarafından veri tabanına kaydedilecektir.
5. Şikâyeti kaydeden ŞM İrtibat Sorumlusu 2 gün içinde telefon ve/veya e-posta yoluyla şikâyetin alındığını teyit edecektir.
6. ŞM İrtibat Sorumlusu taslak yanıtı hazırlayacak ve ilgili Proje Yöneticisinin (ŞM Ekibi) onayına sunacaktır.
7. Yanıtın ardından, Şikâyet Formu sürecin sonucuna göre güncellenecek ve şikâyet sahibine 10 iş günü içinde sonuca dair bilgi verilecektir. Eğer şikâyet haklı sebepler içeriyorsa, 15 iş günü içinde tespit edilecek ve gerekli işlemler yapılacaktır. Kararın başvuru sahibi tarafından 30 gün içinde kabul edilmesi ile şikâyet kapatılacaktır. Başvuru sahibinin yanıtı memnun kalmaması ve Şikâyet Formunu imzalamaması durumunda, ŞM Odak Noktası, PUB yönetimi ile şikâyetçi, PUB'nin ilişkili üyeleri ve ilgili inşaat yüklenicisinin katılımıyla bir toplantı düzenleyecektir. Şikâyetçi, endişesini yönetimle paylaşacaktır. Toplantı, her iki tarafın da kabul edebileceği bir çözüm için şikâyetçiye başka bir çözüm yolu önermeye çalışacaktır.
8. Şikâyetçi, sürecin sonucundan yine memnun kalmazsa, şikâyetini ülkedeki yasal kanallardan gerçekleştirebilecektir.
9. Bir izleme ve değerlendirme sistemi kurulmuştur. İzleme faaliyetleri izleme ve değerlendirme sistemine kaydedilmektedir.

Şikâyet mekanizmasındaki en önemli nokta, tüm taleplerin etkin bir şekilde alınması ve zamanında kaydedilmesi, önceden belirlenmiş bir zaman çizelgesi içinde ve şikâyetin içeriği temelinde yanıtlanması ve çözüme kavuşturulmasıdır. Bu, ŞM İrtibat Sorumlusu tarafından yapılmalıdır ve önerilen düzeltici/düzenleyici önlem her iki tarafça da kabul edilebilir olmalıdır, aksi takdirde şikâyetçi yasal yollara başvurabilir. Ek olarak, mekanizma, cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (CSİ/CT) ile ilgili şikâyetler de dâhil olmak üzere, isimsiz şikâyetlerin değerlendirilmesine ve yönetilmesine izin vermelidir.

8.2. İşçilerin Şikâyet Mekanizması

İşçiler (doğrudan, sözleşmeli, PUB personeli dâhil olmak üzere), şikâyet mekanizması hakkında, duyuru panoları, "öneri/şikâyet kutuları"nın varlığı ve gerektiğinde diğer yollarla bilgilendirilecektir. Ek olarak, tüm proje çalışanlarına sağlanacak personel işe alım eğitimi sırasında işçilerin şikâyet mekanizması açıklanacaktır. İşçilerin kullanımına sunulan ŞM, isimsiz şikâyet ve taleplerin iletilmesine izin verecek ve bu isimsiz başvurular da değerlendirilecek ve yönetilecektir.

ŞM Ekibi, İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi PUB bünyesindeki uzman/teknik uzman ve teknik grup yöneticisinden oluşmaktadır.

Etik Kurulu (EK), ŞM ekibi veya İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi bünyesindeki üst düzey yönetici, müdür ve personel temsilcisi dâhil olmak üzere İLBANK PUB personelinin herhangi bir üyesi tarafından iletilen tüm hassas şikâyetleri⁵ araştırmakla sorumludur.

İşçilerin şikâyet mekanizması, Bölüm 8.1. Projeye Özgü Şikâyet Mekanizması'nda tanımlanan akışla aynı operasyonel akışa sahip olacaktır.

İLBANK'a şikâyetle bulunmak veya talepte bulunmak isteyen proje çalışanları için aşağıdaki şikâyet kanalları mevcut olacaktır:

⁵ **Hassas şikâyetler** aşağıdakileri içerebilir (kapsamlı bir liste değildir): 1) Bir personel tarafından cinsel sömürü ve/veya herhangi bir istismar; 2) rüşvet veya fonları kötüye kullanma gibi bir personel tarafından yapılan sahtecilik ve/veya yolsuzluk; 3) Personel davranışları da dahil olmak üzere İLBANK davranış kurallarını ihlal eden her türlü eylem.

Şikâyet/Öneri Kutuları	Şikâyet/Öneri Kutuları İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi ve proje sahalarına konulacaktır. Bu kutular tüm proje çalışanlarının erişimine açık olacak ve çalışanların şikâyetlerini veya isteklerini gizli ve/veya anonim olarak iletmelerine olanak sağlamak için uygun yerlere yerleştirilecektir.	
Telefon	+90 312 508 79 79	
E-posta	etikuidb@ilbank.gov.tr	
Resmi Mektup	ILBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi, ŞM Ekibi - Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/Ankara	
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) <i>CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sunmaktadır. CİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikâyetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak mevcut olacaktır.</i>	İnternet Sitesi	www.cimer.gov.tr
	Çağrı Merkezi	150
	Telefon Numarası	+90 312 525 55 55
	Faks Numarası	+90 312 473 64 94
	Posta Adresi	Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı
	Valiliklerin, bakanlıkların ve kaymakamlıkların halkla ilişkiler masalarına yapılacak bireysel başvurular	
Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) <i>YİMER, yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sağlamaktadır. YİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikâyetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak mevcut olacaktır.</i>	İnternet Sitesi	www.yimer.gov.tr
	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'ne yapılacak bireysel başvurular	

Çalışan şikâyet ve talepleri önem derecesine, sıklığına ve daha da önemlisi hassasiyetine göre sınıflandırılacaktır. Şikâyet kategorileri, açıklamaları ve sorumluları aşağıda sunulmuştur:

İşçi Şikâyetleri

<u>Kategori</u>	<u>Tanım</u>	<u>Sorumlu Taraf</u>
1.Seviye	Anında yanıt verilebildiğinde ve/veya ŞM Ekibi ve Belediye/Yüklenici Halk Katılımı Görevlileri hâlihazırda bir çözüm üzerinde çalışıyorsa	ŞM Ekibi
2. Seviye	Projeyi veya Bankanın itibarını tehlikeye atabilecek, tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli şikâyetler	- ŞM Ekibi - Etik Kurulu - Dış Uzmanlar (gerektiğinde)

8.3. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz Konularının Yönetilmesi

Proje faaliyetlerinden kaynaklanan risk düşük olsa da, şikâyet mekanizması, Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) şikâyetlerinin yönetimini içerecektir. Proje çalışanları için mevcut olan ŞM, CSİ/CT ile ilgili konuların yönetilmesi için de kullanılacaktır ve CSİ/CT sorunlarının güvenli ve etik olarak belgelenmesi ve gizli olarak raporlanması için mekanizmalara sahip olacaktır.

Proje ŞM'si, CSİ/CT ile ilgili gizli şikâyetleri almak ve değerlendirmek için özel önlemleri içeren bir kanal içerecektir. Bir çalışan CSİ/CT sorunlarıyla karşı karşıya kalırsa, bu tür vakalarla ilgilenmek için ülkenin ulusal sevk sisteminde de şart koşulduğu gibi, daha üst düzey bir amirine başvurabilecek veya doğrudan polise gidebilecektir. Proje ŞM'sinin içeriği ve prosedürleri, CSİ/CT konuları ile ilgili bu tür vakalar hakkında bir raporlama hattına sahip olacak ve vakalar tam gizlilik altında ve hayatta kalan kişinin rızası ile yönetilecektir. İLBANK, PUB CSİ/CT ile ilgili bir şikâyet alırsa, bu şikâyetler derhal ulusal sevk sistemlerine yönlendirilecek ve İLBANK'ın ŞM Prosedüründe belirtildiği gibi yönlendirilmenin yapıldığı kaydedilecektir. Hassas vakanın şikâyetçisinin tüm detayları kesinlikle gizli tutulacaktır.

8.4. Dünya Bankası Şikâyet Sistemi

Dünya Bankası (DB) tarafından desteklenen bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, şikâyetlerini proje düzeyindeki mevcut şikâyet mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikâyet Servisine (GRS) iletebilirler. ŞS, alınan şikâyetlerin, projeye ilgili endişeleri gidermek için derhal incelenmesini sağlamaktadır. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, şikâyetlerini, Dünya Bankası'nın politika ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın oluşup oluşmadığını veya oluşabileceğini ya da oluşmayacağını belirleyen Dünya Bankası'nın bağımsız Teftiş Paneline iletebilir. Şikâyetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletebilir. Şikâyetlerin Dünya Bankası'nın kurumsal Şikâyet Servisine (GRS) nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret ediniz. Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler de şikâyetlerini Dünya Bankası Bağımsız Teftiş Paneline (IIP) iletebilirler. Bu panel, şikâyetle bulunan kişi veya toplulukların, Dünya Bankası'nın performans kriterlerinden birinin veya birkaçının ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirlemektedir. Panel, alınan şikâyetlerle ilgili endişelerini doğrudan Dünya Bankası'na iletebilir. Bu aşamada, Dünya Bankası'nın şikâyetlere yanıt verme fırsatı olacaktır. Şikâyetlerin Dünya Bankası Teftiş Paneline nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret ediniz.

9. İzleme ve Raporlama

Paydaş katılım sürecinin izlenmesi ve değerlendirilmesi, Proje uygulaması için zamanında ve etkili karar vermeyi sağlamak için son derece önemlidir.

İLBANK PUB, Proje ömrü boyunca izleme faaliyetlerini uygulayacaktır. Bu PKP, en az yılda iki kez ve ayrıca paydaşlardan geri bildirimlerin alınmasını takiben güncellenecektir. PKP'de yer alan, ancak paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da geri bildirimlerle güncellenecektir. Ayrıca PKP, Proje kapsamında büyük değişiklikler meydana gelmesi durumunda güncellenecektir.

Proje aşamalarına göre bir dizi örnek temel performans göstergesi Tablo 6'da sunulmaktadır.

Table 6. Proje Aşamasına Göre Temel Performans Göstergesi Örnekleri

Proje Aşaması	Gösterge	Doğrulama Yöntemi
Tasarım ve Planlama	Projeye dair bilgi paylaşımı sağlamak ve ÇSYP'ler ve/veya YYP'ler gibi proje belgelerini tanıtmak için düzenlenen paydaş istişare toplantıları	Düzenlenen toplantı sayısı Katılımcı tüpleri ve katılımcı sayısı
İnşaat	Projeye dair bilgi paylaşımı sağlamak için gerçekleştirilen paydaş istişare toplantıları Proje süresince gerçekleştirilen bilinçlendirme faaliyetleri İnşaat nedeniyle alınan şikâyetlerin sayısı	Düzenlenen toplantı sayısı Etkileşimde bulunulan kişi sayısı İnşaat nedeniyle alınan şikâyet sayısındaki azalma
İşletme	İşletme nedeniyle alınan şikâyetlerin sayısı	İşletme nedeniyle alınan şikâyet sayısındaki azalma

EK 1. Şikayet Başvuru Formu

		Türkiye Deprem Sonrası İyileştirme and Yeniden İnşa Projesi			
		ŞİKAYET BAŞVURU FORMU			
Formu Dolduran Kişi:			Tarih:		
Görüşme Gündemi:			Referans Numarası:		
1. ŞİKÂyetÇİ İLE İLGİLİ BİLGİLER					
Ad Soyad <i>(İsimsiz başvurular da kabul edilmektedir, Şikâyetin isimsiz olarak iletilmesi durumunda alınan/alınacak tedbirlere ilişkin geri bildirim şikayet sahibine iletmeyebilir. Şikâyet sonucu İLBANK internet sitesinde kamuya duyurulacaktır):</i>				Şikâyet nasıl alınacak	
TC Kimlik Numarası:			Telefon: ☐		
Telefon:			Yüz Yüze ☐		
Adres:			İnternet Sitesi/ E-posta ☐		
E-posta:			Diğer (Açıklayınız) ☐		
Paydaş Türü					
Kamu Kurumu ☐	Projeden Etkilenen Kişiler ☐	Özel Şirket ☐	Ticaret Birliği ☐	STK ☐	
İlgili Gruplar ☐	Sanayi Dernekleri ☐	İşçiler Birliği ☐	Basın ☐	Üniversite ☐	
2. ŞİKAYET İLE İLGİLİ AYRINTILI BİLGİ					
Şikayetin Açıklaması:					
Şikayetçi tarafından talep edilen çözüm yöntemi					

Kayıt Alan Kişinin Adı
Soyadı/İmzası

Şikâyetçinin Adı Soyadı/İmzası