



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

# MUĞLA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE KANALİZASYON İŞLETMESİ (MUSKİ)

## BODRUM KANALİZASYON ŞEBEKESİ İNŞAATI

Ekim 2022



### Detaylar

Adı	PAYDAŞ KATILIM PLANI BODRUM KANALİZASYON ŞEBEKESİ İNŞAATI
Sunulan	MUĞLA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE KANALİZASYON İŞLETMESİ (MUSKİ) (MUSKİ)
Hazırlayan	CE YÖNETİM DANIŞMANLIĞI VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

### Revizyon Geçmişi

Revizyon No.	Revizyon Tarihi	Revizyon Detayı
Rev01	08 Kasım 2021	İnceleme için Taslak
Rev02	18 Kasım 2021	Revize Versiyon
Rev03	03 Mart 2022	Nihai Taslak
Rev04	06 Haziran 2022	Nihai Taslak
Rev05	02 Eylül 2022	Nihai Rapor

*Bu belge, CE Danışmanlığı ve Ticaret Limited Şirketi ("CE Danışmanlığı") tarafından, yalnızca müşterimizin ("Müşteri") kullanımına yönelik olarak, genel kabul görmüş danışmanlık ilkelerine ve CE Danışmanlık ile Müşteri arasında kararlaştırılan görev tanımına uygun olarak hazırlanmıştır. Üçüncü taraflar ile sağlanan ve bu belgede atıfta bulunulan hiçbir bilgi, aksi açıkça belirtilmedikçe, CE Danışmanlık tarafından kontrol edilmemiştir veya doğrulanmamıştır. CE Danışmanlığın önceden ve yazılı onayı olmadan hiçbir üçüncü taraf bu belgeye itimat edemez.*

*. © 2021 CE Yönetim Danışmanlığı ve Ticaret Limited Şirketi – Tüm Hakları Saklıdır.*

## İçindekiler

1. GİRİŞ.....	7
2. PROJE TANIMI .....	8
3. PKP'NİN AMACI .....	10
4. PAYDAŞ KATILIMI İÇİN UYGULANACAK ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI STANDARTLAR.....	11
4.1. Ulusal Mevzuat.....	11
4.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası.....	11
4.1.2 Bilgi Hakkı Edinme Kanunu.....	11
4.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun.....	11
4.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği .....	11
4.2. Paydaş Katılımı için Dünya Bankası Gereklilikleri.....	11
4.2.1 Dünya Bankası'nın Operasyonel Politikaları .....	11
5. ÖNCEKİ PAYDAŞ İSTİŞARELERİ VE BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ.....	13
5.1. Önceki Paydaş İstişare Toplantıları.....	13
6. PAYDAŞ TANIMLANMASI .....	15
7. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI .....	17
8. GÖREVLER VE SORUMLULUKLAR.....	20
8.1. Uygulama Düzenlemeleri .....	20
9. Bütçe .....	22
10. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI.....	23
10.1. Şikayet Yönetim Süreci .....	24
10.2. Dünya Bankası Şikâyet Giderme Sistemi.....	26
11. İZLEME VE RAPORLAMA .....	28
11.1. Paydaş Gruplarına Geri Raporlama .....	28
<b>Ek A Şikâyet Kayıt Formu .....</b>	<b>29</b>
<b>Ek B. Şikâyet Kapanış Formu.....</b>	<b>30</b>
<b>EK C. İstişare Formu .....</b>	<b>31</b>
<b>EK D. Şikâyet Kayıt Tablosu .....</b>	<b>32</b>
<b>Ek E. 2018 Yılında Yayınlanan ÇSYP Kapsamında 01.08.2018 Tarihinde Yapılan Halkın Katılımı Toplantısı Davet Talepleri, Katılım Listesi ve Anketleri .....</b>	<b>33</b>

## **Tablolar**

Tablo 1. Paydaş İstişare Toplantıları Detayları .....	13
Tablo 2. Önceki İstişare Faaliyetlerinin Takibi.....	14
Tablo 3. Proje için belirlenen paydaşların kapsamlı listesi.....	15
Tablo 4. İnşaat ve İşletme Aşamasında Paydaş Katılım Programı .....	17
Tablo 5. PKP Uygulamasında Tarafların Roller ve Sorumlulukları .....	20
Tablo 6. Şikâyet Giderme Mekanizması Tablosu.....	25
Tablo 7. PKP İzleme Çerçevesi.....	28

## **Şekiller**

Şekil 1. Proje Alanı için Konum Haritası.....	9
Şekil 2. Proje kapsamında yapılacak pompa istasyonlarının konumlarının Uydu Görüntüsü.....	9

## Kısaltmalar

A.B.	Avrupa Birliği
AA	Atıksu Arıtma
AAT	Atıksu Arıtma Tesisi
APG	Anahtar Performans Göstergesi
CIMER	T.C Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ&CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
Ç&S	Çevre & Sosyal
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme
ÇSY	Çevresel ve Sosyal Yönetim
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DB	Dünya Bankası
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
IFI	Uluslararası Finans Kuruluşları
ILBANK	İller Bankası A.S.
İ&D	İzleme & Değerlendirme
İP	İşletme Politikası
MUSKİ	Muğla Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü
OGG	Odak Grup Görüşmesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler/Nüfus
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
SGÇ	Sağlık, Güvenlik ve Çevre
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
TIG	Topluluk İrtibat Görevlisi
TMMOB	Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği

## TERİMLER

Paydaşlar	İlgilenen ve etkilenebilecek ya da etkileme kabiliyetine sahip olan tüm bireyler, gruplar, kurum ve kuruluşlar.
Şikayet Giderme Mekanizması	Projeden etkilenen kişilerin veya çalışanların yorumlarını, endişelerini ve şikayetlerini MUSKİ ve İnşaat Müşavirlerine iletebilme süreci. Mekanizma, şikayetlerin ele alınması ve çözülmesi gereken belirli zaman dilimlerini kapsar.
Proje	Mevcut Atıksu Arıtma Tesisleri (Mus-W3) (Gümbet ve Gümüşlük Atıksu Arıtma Tesisleri) MUSKİ Tarafından Revizyonu
Projeden Etkilenen Kişiler	Proje faaliyetleri nedeniyle arazi, ev, diğer taşınmazlar, geçim kaynakları veya bunların bir kombinasyonu nedeniyle etkilenen kişiler
PUB	Alt Kredi kapsamındaki tüm süreçler tamamlanıncaya kadar Proje'nin yürütülmesi için Alt Kredi Anlaşması çerçevesinde kurulması gereken projelerin etkin yönetiminden sorumlu olan ve MUSKİ'nin bünyesine katacağı ve İLBANK'ın talep ettiği her türlü bilgiyi sağlamakla yükümlü olmak suretiyle İLBANK'ı bilgilendirecek Birim.
Paydaş katılımı	Paydaş katılımı, proje paydaşlarını etkilemek ve iletişim kurmak için tasarlanmış eylemlerin sistematik olarak tanımlanması, analizi, planlanması ve uygulanmasıdır.
Paydaş katılım Planı	Paydaş katılım planı, bir projeye ilgi duyan veya potansiyel çıkarı olan paydaşlarla iletişim kurma planını ana hatlarıyla belirten resmi belgeyi ifade etmektedir.
Hassas gruplar	Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü nedeniyle Projeden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilecek kişiler.

## 1. GİRİŞ

Muğla Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi'ne (MUSKİ) ait Paydaş Katılım Planı (PKP), Muğla İlinde Belediye Hizmetlerini İyileştirme Projesi kapsamında yürütülen ve Dünya Bankası (DB) ve İller Bankası A.Ş. (İLBANK) tarafından finanse edilen Bodrum İlçe Kanalizasyon Sistemi İnşaatı (MUS-W2) ("Proje") için hazırlanmıştır.

İLBANK, Projenin ana yürütme organıdır. Muğla Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi (MUSKİ), Projenin hem lehtarı hem de yürütücü kuruluşudur. Tasarım ve fizibilite çalışmalarından MUSKİ sorumludur. Proje, İLBANK rehberliğinde ve koordinasyonunda MUSKİ tarafından yönetilecektir. İLBANK ayrıca işlerin inşaat kontrollüğünden de sorumlu olacak ve MUSKİ ile yakın iş birliği içinde çalışacaktır.

PKP, planlanan paydaş danışma faaliyetlerini ve paydaş katılımı sürecini kapsamaktadır. PKP, Dünya Bankası'nın Operasyonel Politikaları OP 4.01 ve Türk mevzuatına uygun olarak hazırlanmıştır.

Bu PKP'nin nihai amacı, MUSKİ ile yerel topluluklar, diğer paydaşlar ve ilgili gruplar arasında Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan yapıcı diyalogu kurmak ve sürdürmektir. MUSKİ, Proje ile ilgili gerekli katılım faaliyetlerini, aşağıdaki bölümlerde ana hatlarıyla belirtildiği şekilde uluslararası iyi uygulamalarla tutarlı bir şekilde üstlenmek konusunda tamamen yükümlüdür.

PKP, projenin paydaşlarla katılımı için bir yol haritası sağlamakta ve şeffaf, kapsayıcı, duyarlı ve iş birliğine dayalı bir şekilde proje hedeflerine ve projenin işleyişine katkıda bulunmaktadır. PKP ayrıca projenin potansiyel ve gerçekleşen etkilerini ve paydaşların projeye ilgili endişelerini belirleyerek Çevresel ve Sosyal Yönetim Planlarına (ÇSYP'ler) katkıda bulunacak ve böylece bu etki ve endişelerin etkin olarak çözülmesini kolaylaştıracaktır.

## 2. PROJE TANIMI

Muğla, Türkiye'nin güneybatısında yer alan ve Ege kıyısı boyunca uzanan bir şehirdir. Şehir merkezi iç kısımda, 660 m yükseklikte ve en yakın kıyıdan yaklaşık 30 km uzaklıkta yer almaktadır. Muğla'nın ilçeleri Bodrum, Dalaman, Datça, Fethiye, Kavaklıdere, Köyceğiz, Marmaris, Milas, Menteşe, Ortaca, Seydikemer, Ula ve Yatağan'dır. Muğla kuzeyde Aydın İli, doğuda Denizli İli, doğu-güneydoğusunda Burdur İli ve güneydoğuda Antalya İli ile çevrilidir. Muğla'nın büyük bir bölümü Ege Bölgesi'nde, küçük bir bölümü ise Akdeniz Bölgesi'nde yer almaktadır. Proje, Muğla'nın Bodrum ilçesinde yapılacaktır.

Muğla, On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un (06.12.2012 tarih ve 6360 sayılı Kanun) yürürlüğe girmesi ile Büyükşehir Belediyesi olmuştur. Bu Kanun kapsamında, İl idari sınırları içindeki köy ve kasabaların tüzel kişiliği kaldırılmış, köyler mahalle, kasabalar da bağlı oldukları ilçenin tek mahallesi olmuştur.

Sorumluluk alanındaki bu değişiklik sonucunda, İl genelinde su ve kanalizasyon hizmetlerinin yürütülmesi amacıyla Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (MUSKİ) kurulmuştur.

Kurumsal gelişiminde çağdaş bir yönetim anlayışını benimseyerek, Muğla sakinlerine temiz, kaliteli ve sağlıklı içme suyu temin etmek, su kaynaklarını en verimli şekilde kullanmak ve korumak, atıksuların uygun şekilde arıtılmasını sağlamak ve yüksek standartlarda hizmet vermek MUSKİ'nin ana hedef ve ilkesidir.

Bu hedef ve ilkeleri gerçekleştirmek amacı ile MUSKİ, bölgede atıksu hizmetlerini geliştirmek için bu entegre projeyi planlamıştır. Muğla İli, Bodrum İlçesi, Eskiçeşme Mahallesi, Gümbet Atıksu Arıtma Tesisi ve Muğla İli, Bodrum İlçesi, Karakaya Mahallesi, Gümüşlük Atıksu Arıtma Tesisi faaliyetleri MUSKİ tarafından yürütülmektedir.

Bodrum İlçesi'nin hızlı nüfus artışı ile su kullanım miktarındaki artış, atık su miktarında da artışı beraberinde getirmektedir. Bölgenin çevresel değerlerinin korunması için projenin uygulanması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Proje sahasının bulunduğu Turgutreis-Akyarlar-Gümüşlük, Ege Bölgesi'nde Muğla İli Bodrum İlçesi mahalleleridir. Ege Bölgesi'nde Muğla ilinin bir ilçesi olan Bodrum, doğu ve kuzeydoğudan Milas, kuzeybatı, batı ve güneyden Ege Denizi ile çevrilidir. İlçe kuzeyde Güllük ile güneyde Gökova Körfezi arasında bir yarımada üzerinde yer almaktadır.

Bodrum'un Turgutreis, Akyarlar, İslamhaneleri, Dereköy ve Peksimet Mahallelerinin tüm kanalizasyon şebekesi yeni hatlardan oluşmaktadır. Tüm şebeke hatları toplanarak Turgutreis'te yapılacak Atıksu Arıtma Tesisine bağlanmalıdır. Gümüşlük Mahallesi kanalizasyon şebekesi için yeni hatlar yapılacak ve toplanan atık sular mevcut Gümüşlük Atıksu Arıtma Tesisine aktarılacaktır.

Bodrum İlçesi'nde atıksuların toplanması için 330 km'lik kanalizasyon hattı ve ilgili pompa istasyonları yapılacaktır. Kanalizasyon projesi iki aşama olarak inşa edilecek ve projenin ilk aşamasının 100 km'lik kısmı Dünya Bankası tarafından finanse edilecektir.

Projenin tasarımında 14 adet betonarme (yarı gömülü) (750 l/s'ye kadar akış hızları) ve 6 adet de paket (4-60 l/s debi) olmak üzere toplam 20 adet pompa istasyonu önerilmiştir. Daha sonra MUSKİ tarafından paket pompa istasyonlarından bir tanesi (GM TM 1) iptal edilmiş, projenin daha da ilerleyen aşamalarında bir paket pompa istasyonu (İSLM TM) ilave edilmiştir. MUSKİ tarafından 14 adet yarı gömülü betonarme pompa istasyonunun 7 tanesinin tam gömülü olarak inşa edilmesine karar verilmiştir.

Pompa istasyonları kapsamında yapılacak yapılarda ıslak veya kuru tip pompalar kullanılacaktır, debileri 12 lt/sn ile 200 lt/sn arasında değişmektedir. Yapılacak pompa istasyonları, koku giderici ünitelerin ve tüm elektro-mekanik ekipmanların temini ve montajı ile gerektiğinde enerji nakil hatlarının yapımını içermektedir.

Güzergah seçimi ve şantiye çalışmaları sırasında özel mülkler ve kadastro yollarına ayrılmamış alanlar gibi kamulaştırma gerektirebilecek hususlar ortadan kaldırılarak hat güzergahının imarlı yollardan geçmesi planlanmıştır. Proje kapsamında inşa edilecek 8 yeni pompa istasyonu da dahil olmak üzere 20 adet pompa istasyonunun mülkiyetine ilişkin gerekli izinlerin alınmasına ilişkin işlemler tamamlanmıştır.





Şekil 1. Proje Alanı için Konum Haritası



Şekil 2. Proje kapsamında yapılacak pompa istasyonlarının konumlarının Uydu Görüntüsü

### 3. PKP'NİN AMACI

Bu PKP'nin amacı, Projeden Etkilenen Kişilere (PEK'ler), iç paydaşlara (Projenin doğrudan ve sözleşmeli çalışanları) ve diğer ilgili paydaşlara, görüşlerini ve Proje ve potansiyel Ç&S etkileriyle ilgili endişelerini ifade etme fırsatına sahip olmaları için ilgili, zamanında ve erişilebilir bilgilerin sağlanmasıdır.

PKP kapsamındaki paydaş katılım süreci, aşağıdakilere yardım sağlamak için tasarlanmıştır:

- Potansiyel olarak etkilenen ve ilgilenen tüm paydaşları belirlemek ve dahil etmek,
- Etkilenecek olanlar arasında Proje hakkında iyi bir anlayış oluşturmak,
- Proje veya paydaşları için risk oluşturabilecek sorunları Proje döngüsünün başlarında belirlemek,
- Azaltma önlemlerinin uygun (uygulanabilir, etkili ve verimli) olduğundan emin olmak,
- Proje ve topluluklar arasında tüm tarafların yararına olan uzun vadeli bir iletişim sistemi kurmak.

PKP'nin özellikle amacı:

- Projenin inşaat ve işletme aşamaları ile ilgili olarak paydaşlar için bir istişare yaklaşımı tanımlamak, Proje'nin Ç&S etkilerinin başarılı yönetimi için gerekli olan yerel topluluk ve diğer ilgili paydaşlarla yapıcı ilişkiler kurmak ve sürdürmek,
- İstişare programının uygulanması ve izlenmesi için kaynak ve sorumlulukları belirlemek,
- Görüş ve endişeleri ele almak için bir süreç de dahil olmak üzere dış paydaşlar için bir şikayet giderme mekanizması kurmak,
- Projenin iç paydaşlarının (doğrudan ve sözleşmeli işçiler) işyeri endişelerini dile getirmeleri için etkili bir şikayet giderme mekanizması sağlamaktır.

Bu PKP, yürürlükteki ulusal ve uluslararası düzenlemelere ve özellikle Dünya Bankası'nın Operasyonel Politikaları OP 4.01 olmak üzere paydaş katılımına ilişkin DB gerekliliklerine uygun olarak Proje uygulamasının tüm aşamalarında yapılandırılmış paydaş istişare ve katılımını uygulamaya yönelik olarak MUSKİ'ye rehberlik edecektir.

Bu projenin inşaat ve işletme aşamalarında, bilgi açıklama yöntemleri Dünya Bankası standartlarına ve COVID-19 pandemisinin yayılmasına bağlı olarak hükümet/uluslararası otoriteler tarafından önerilen Covid-19 önleme tedbirlerine göre revize edilmiştir.

## 4. PAYDAŞ KATILIMI İÇİN UYGULANACAK ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

Bu PKP, ilgili Türk mevzuatına ve uluslararası düzenlemelere uygun olarak hazırlanmıştır. Bu bağlamda, paydaş katılım faaliyetleri, ilgili Dünya Bankası Operasyonel Politikaları'na (örn, OP 4.01 ve Dünya Bankası'nın Bilgiye Erişime İlişkin 2010 Politikası) ve A.B. Direktiflerine uygun olarak hazırlanmıştır.

### 4.1. Ulusal Mevzuat

#### 4.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

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

#### 4.1.2 Bilgi Hakkı Edinme Kanunu

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

#### 4.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

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

#### 4.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

*Çevre Kanunu'nun 10. Maddesi (1983) kapsamında hazırlanan Çevresel Etki Yönetmeliği (25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı Resmi Gazete) kapsamındaki projeleri için halka açık bir bilgilendirme toplantısı yapılması gerekmektedir. Bu Yönetmeliğe göre, halkı bilgilendirme toplantısının temel amacı, halkı proje hakkında bilgilendirmek ve danışmaktır. Düzenleme, toplantının ilgili kişiler için erişilebilir şekilde proje sahasında yapılmasını gerektirir; toplantının tarihi ve yeri daha önce Vali tarafından onaylanmalı ve toplantıdan en az 10 gün önce yerel ve ulusal bir gazetede ilan edilmelidir. Benzer duyurular valilik personeli tarafından komşu mahalle ve ilçelere de gönderilecektir.*

*Toplantıda ifade edilen görüş ve öneriler, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı temsilcileri tarafından kayıt altına alınmalıdır. Bu yazılı görüş ve öneriler proje boyunca gözden geçirilmelidir.*

### 4.2. Paydaş Katılımı için Dünya Bankası Gereklilikleri

#### 4.2.1 Dünya Bankası'nın Operasyonel Politikaları

Proje, geçerli uluslararası standartları ve en iyi uygulamaları karşılamayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda PKP, Dünya Bankası OP 4.01 gerekliliklerine uygun olarak hazırlanmıştır. OP 4.01 kamu istişaresini ve bilgilendirme kapsar ve bu bağlamda, aşağıdakileri kapsayan Projenin ölçeği ve niteliği dikkate alınarak gerekli istişare ve bilgilendirme faaliyetleri yürütülmelidir:

- Paydaşların belirlenmesi,
- Etkilenen toplulukların ilgili proje bilgilerine erişimini sağlamak,
- Şikayet giderme mekanizmasının uygulanması ve sürdürülmesi, ve

- Proje boyunca projeden etkilenen kişiler ve diğer ilgili taraflarla etkileşimde bulunmak ve taraflara bilgi sağlama.

## 5. ÖNCEKİ PAYDAŞ İSTİŞARELERİ VE BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ

Kurumsal gelişiminde modern yönetim anlayışını benimseyerek Muğla sakinlerine temiz, kaliteli ve sağlıklı içme suyu sağlamak, su kaynaklarını en verimli şekilde kullanmak ve korumak, atıksuların uygun şekilde arıtılmasını sağlamak ve yüksek standartlarda hizmet vermek, MUSKİ'nin başlıca hedefleridir. Önerilen bu Proje, yukarıda belirtilen hedeflere ulaşmak için atılan adımlar arasındadır ve bu bağlamda Proje'nin sosyo-ekonomi, ekoloji, toplum sağlığı ve güvenliği üzerinde olumlu etkileri olması beklenmektedir. Azaltılması ve yönetilmesi gereken bazı potansiyel olumsuz etkiler esas olarak inşaat aşamasında karşılaşılabılır.

Türkiye Sürdürülebilir Şehirler Projesi kapsamında hayata geçirilecek bu alt proje için yapılan çevresel ve sosyal risk değerlendirmeleri doğrultusunda proje, potansiyel olarak geçici, beklenen ve sınırlı çevresel ve sosyal etkileri dikkate alınarak "Kategori B" olarak sınıflandırılmaktadır. Başlangıçtaki çevresel ve sosyal etkiler ve risklere dayalı olarak, Projenin olası etkilerini azaltmak ve yönetmek için bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hazırlanmıştır.

MUSKİ, bilgi yayma çalışmaları kapsamında, güvenilir, doğru bilgilerin tüm PEK'lere ve paydaşlara kolay anlaşılır ve kültürel olarak uygun format ve dilde erişilebilir olmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Paydaş Katılımı sırasında PEK'lerle etkileşim kurmak için MUSKİ tarafından kullanılan araçlar, bunlarla sınırlı olmamak üzere, aşağıdakileri içerir:

- Proje Broşürleri
- E-posta yazışmaları
- Topluluk Bildirim Panoları
- Telefon çağrıları
- Proje İnternet Sitesi
- Sosyal Medya Platformları

Covid-19 pandemisi ile ilgili sağlık ve güvenlik hususları ve kısıtlamalar nedeniyle, bilgi paylaşma yöntemleri "Dünya Bankası, 2020, ESF/Korumalar Ara Not: İnşaat/İnşaat Projelerinde Covid-19 Hususları" ve COVID-19 pandemisinin yayılmasına bağlı olarak hükümet/uluslararası makamlar tarafından önerilen önlemlere uygun olarak revize edilecektir.

### 5.1. Önceki Paydaş İstişare Toplantıları

Planlanan proje faaliyetlerinden etkilenmesi muhtemel olan bölgede ikamet eden kişileri (diğer ilgili taraflar dahil) bilgilendirmek ve önerilen proje ile ilgili görüşlerini almak ve değerlendirmek amacıyla paydaş istişare toplantıları yapılmıştır. Paydaşların toplantılara yeterli katılımını sağlamak ve tüm paydaşların önerilen proje ve planlanan istişare toplantılarından haberdar olmasını sağlamak için gazeteler ve duyuru panoları aracılığıyla düzenli duyurular yapılmıştır.

*Tablo 1. Paydaş İstişare Toplantıları Detayları*

Maddeler	HK Toplantısı
Toplantı tarihi	01.08.2018- 14.00
Toplantı Yeri	Akçaalan Mahallesi
Toplantı Bildirim Yöntemi	Gazete ve Bildirim Panoları, Reklamlar, Duyurular
Katılımcı sayısı	43 Kişi
Cevaplanan sorular/endişeler/tavsiyeler	9 Soru

Paydaş istişare toplantılarında katılımcılara projenin planlanması ve süresi hakkında bilgi verilmiştir. Ardından soru-cevap (Soru-Cevap) oturumu düzenlenmiş ve projelerin teknik, sosyal ve çevresel yönleri ile ilgili sorular netleştirilerek yanıtlanmıştır. İstişare toplantılarının Soru-Cevap oturumlarının ayrıntıları, Proje ÇSYP'sinin 8. Bölümünde ve eldeki PKP'nin Ek E'sinde de verilmiştir.

Toplantının kapanışını takiben, katılımcılara proje hakkında görüşlerini almak, algı ve memnuniyet düzeylerini değerlendirmek için önceden hazırlanmış anket formları dağıtılmıştır. Anketin ayrıntıları, Proje ÇSYP'sinin 8. Bölümünde ve bu PKP'nin Ek E'sinde verilmektedir.

Toplantı ve anket çalışmaları sırasında alınan geri bildirimler dikkate alındığında, altyapı yatırımlarını destekleyerek genel kamuoyunun projeye olumlu baktığı gözlemlenmiştir.

**Tablo 2. Önceki İstişare Faaliyetlerinin Takibi**

Konu	Faaliyet Türü	Paydaş Grubu	Tarih	Toplantı Konusu
PK-TM-1 Pompa İstasyonunun Yerinin Değiştirilmesi	Yerel Halkla İstişare Toplantısı	Karakaya Mahallesi	03.02.2020	PK-TM 1 Pompa istasyonunun yeri ilk olarak yöre halkının talepleri doğrultusunda belirlenmiş ve plaj olarak kullanılan alandan 100 m geriye çekilmiştir.
ÇSYP Revizyonu	Kamu Görüşü Alma	Bodrum İlçesinde ikamet edenler	03.06.2020	Yerel halkın görsel etkiler, gürültü ve toz ile ilgili endişeleri, ER-TM No. 3/1 Pompa istasyonunun konumu ile ilgili görüş ve şikayetleri tartışıldı. Bu projenin önemi ve gerekliliği konusunda olumlu görüşler dile getirildi. İnşaat işi durumu hakkında güncel bilgi talepleri. Şikayet ve öneriler kapsamında MUSK'l'ye görüş ve yazılar gönderilmiş, yanıt/geri bildirimde bulunulmuştur.
Şikayetler/Görüşlere ilişkin toplantılar	Yerel Halkla İstişare Toplantısı	Gümüşkaya Site Management	11.06.2020	ER-TM No. 3/1 Pompa istasyonunun yeri ile ilgili görüş ve şikayetler. Pompa istasyonunun tasarımı revize edildi.
Şikayetler/Görüşlere ilişkin toplantılar	Yerel Halkla İstişare Toplantısı	Silverbay Site Yönetimi	25.06.2020	Site sakinlerinin talebi dikkate alınarak Pompa istasyonu inşaatına devam edilmesine karar verildi.
Proje Revizyon Bilgisi	Yerel Paydaşlar ve Toplum ile İstişare Toplantısı	Arazi Sahipleri	03.09.2020	Kanalizasyon hattının özel arazilerden geçmesi durumunda arazi sahiplerinin ve kullanıcıların ulusal kanunlar ve uluslararası standartlar açısından hakları tartışıldı. Bu projenin önemi ve gerekliliği konusunda olumlu görüşler dile getirildi. Sunum sonrası anketler ve görüşler toplandı, olumlu geri dönüşler alındı.

## 6. PAYDAŞ TANIMLANMASI

Bu PKP, bir paydaşı, Projeden veya Proje'nin etkilerinden potansiyel olarak etkilenen, Projede çıkarı olan ve uluslararası standartların tanımlarına uygun olarak herhangi bir kişi, kuruluş veya grup olarak kabul eder.

Paydaş belirlemenin amacı, Projeden etkilenebilecek (doğrudan veya dolaylı olarak olumlu ya da olumsuz bir şekilde) veya Proje ile çıkarı olan ancak Projeden doğrudan etkilenmeyen işişareler için Proje paydaşlarını belirlemek ve önceliklendirmektir. Paydaş belirleme sürecinin bir parçası olarak, dezavantajlı veya hassas durumları nedeniyle Proje'den farklı veya orantısız şekilde etkilenebilecek kişi ve grupların belirlenmesi de önemlidir.

Projeden etkilenen veya projeye potansiyel olarak ilgilenen olarak aşağıdaki paydaş kategorileri belirlenmiştir

- Proje tarafları
- Ulusal resmi ve sivil toplum kuruluşları (STK'lar)
- Yerel resmi kuruluşlar ve STK'lar
- Yerel sakinler (hassas gruplar da dahil olmak üzere potansiyel olarak projeden etkilenen kişiler)
- Yerel işletmeler ve üniversiteler
- Yerel medya

Tablo 3. Proje için belirlenen paydaşların kapsamlı listesi

Seviye	Paydaş Grubu	Belirlenen Paydaşlar	Özel İlgi/Alaka düzeyi
İç	Proje Tarafları	ILBANK	- Büyüme ve gelişme - Ç&S risk yönetimi ve izleme
		MUSKİ	- Projenin Ç&S performansı ile ilgili itibar - İş büyümesi ve hissedar değeri
		Alt yükleniciler	- İstihdam olanaklarının sağlanması - Sahada Ç&S yürütme uygulamaları
		Proje çalışanları	- İş sağlığı ve güvenliği
Uluslararası	Uluslararası Kurumlar/Kredi Kurumları	Dünya Bankası	- Proje finansmanı - Ç&S risk değerlendirilmesi, uygulama desteği ve denetimi
Ulusal	Bakanlıklar ve İlgili Merkezi Makamlar	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	- Ulusal ve bölgesel planlama ve geliştirme - Proje ile ilgili izin süreçleri - Politika oluşturma - Kümülatif Etkilerin Yönetimi
		Tarım ve Orman Bakanlığı	
Kültür ve Turizm Bakanlığı			
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı			
Dışişleri Bakanlığı			
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı			
Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü			
Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü (DSİ)			
Su Yönetimi Genel Müdürlüğü			
İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)			
STK'lar	Çevre Mühendisleri Odası	- Çevre, sağlık ve güvenlik ile sosyal etki ve risklerin yönetimi - Kümülatif etkilerin yönetimi	
	Türkiye Çevre Vakfı		
	Türkiye Çevre Koruma Vakfı		
	Doğa Derneği		
Yerel	Resmi / Yerel Yetkililer ve Kurumlar	TURMEPA	- Proje ile ilgili izin süreçleri - Proje faaliyetleri ve süreçlerinin koordinasyonu - Yönetim çevresel (atık, atık su) ve sosyal etkiler ve riskler - Acil durum hazırlığı ve koordinasyonu - Sosyal sorumluluk / sosyal kalkınma projelerinin planlanması
		Muğla Valiliği	
		Muğla Büyükşehir Belediyesi	
		Muğla Kültür Varlıklarını Koruma Kurulu Bölge Müdürlüğü	
		Muğla Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü	
		Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi	
		Muğla İl Tarım ve Orman Müdürlüğü	
		Sahil Güvenlik Komutanlığı	
		Ticaret ve Sanayi Odası	
		Bodrum Belediyesi	
Bodrum Kaymakamı			



		İl AFAD Müdürlüğü	
		Bölge muhtarları; Akçaalan Akyarlar Farilya Geriş Gümüşlük Güreçe Karabağ Dereköy İslamhaneleri Koyunbaba Küçükçük Peksimet Turgutreis	
		Yazlık Evler & Siteler	
		Karayolları 2. – 13. Bölge	
		Telekom İl Müdürlüğü	- Mevcut altyapı hizmetleri ile inşaat faaliyetlerinin koordinasyonu
		DSİ 21. Bölge Müdürlüğü	
		Muğla Aydem Elektrik Dağıtım	
		PTT	
	STK'lar	Muğla Balık Çiftçileri Derneği	- Çevre, sağlık ve güvenlik ile sosyal etki ve risklerin yönetimi
		Tema Vakfı İl Temsilcisi	- Kümülatif etkilerin yönetimi
		Muğla Türk Mühendisler Birliği Mimarlar Odası İl Koordinasyon Kurulu TMMOB	
		Gümüşlük Forumu	
		Gümüşlük Çevre Koruma Kültür Sanat Eğitim ve Sağlık Derneği	
		Muğla Çevre Platformu	
		İşçi sendikaları	
		Kent Konseyleri	
		Diğer ilgili yerel STK'lar	
	Yerleşim Alanları/Yerel Topluluklar/Potansiyel Olarak Projeden Etkilenen Arazi Sahipleri/ Kişiler	Mahalleler; Akçaalan Akyarlar Farilya Geriş Gümüşlük Güreçe Karabağ Dereköy İslamhaneleri Koyunbaba Küçükçük Peksimet Turgutreis	- Ç&S etki ve risklerin yönetimi - Yerel istihdam ve mal ve hizmet tedariki için faydaları ve planlamayı en üst düzeye çıkarmak için iş birliği - Hassas ve dezavantajlı bireylerin/grupların Proje hakkında yeterli bilgiye erişiminin sağlanması, bu bireylerin/grupların Proje'nin faydalarından eşit şekilde yararlanmasını sağlamak - Arazi Edinimi Yönetimi; arazi edinim süreci arazi müzakereleri, yeniden yerleşim süreci
	İşletmeler	MUÇEV Proje alanında yer alan ticari işletmeler	- Proje ile ilgili mal ve hizmet temini - Altyapı hizmetlerinin koordinasyonu - Kümülatif etkilerin yönetimi
	Üniversiteler	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	- Teknik danışmanlık
	Yerel Medya	Yerel gazeteler, yerel dergiler, yerel TV kanalları vb. Muğla Gazeteciler Derneği Muğla Büyükşehir Gazeteciler Derneği	- Paydaşlarla proje bilgi paylaşımı



## 7. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Farklı paydaş gruplarıyla (dış ve dahili) etkin ve anlamlı katılımı sağlamak için Proje, aşağıda Tablo 4'te sunulan Paydaş Katılım Programında özetlendiği üzere, Projenin inşaat ve işletme aşamaları boyunca çeşitli uygun iletişim ve bilgi yöntemlerini kullanacaktır.

Önerilen Proje hakkında bilgi yayınlamak, önerilen projenin potansiyel faydaları, etkileri ve riskleri, potansiyel olumsuz etkileri/riskleri ve olumlu etkileri ve alınacak etki azaltıcı önlemler konusunda paydaşlarla istişarelerde bulunmak için İLBANK, MUSKİ ve İnşaat Yüklenici uygun yöntemleri kullanacaktır (resmi yazışmalar, toplantılar ve resmi internet sayfası vb.) İlgili proje bilgilerinin açıklanması, paydaşların önerilen projelerle ilişkili riskleri, etkileri ve fırsatları daha iyi anlamalarına yardımcı olacaktır. Tüm proje uygulama aşamalarında çeşitli paydaş grupları için uygun olacak yöntemler kullanılarak bilgiler paylaşılacaktır. Tüm açıklamalar, Dünya Bankası OP 4.01'in rehberliği ve Dünya Bankası'nın Bilgiye Erişime İlişkin 2010 Politikası izlenecek ve bu şekilde Proje, Dünya Bankası politikalarına uygun olacaktır.

Bu PKP periyodik olarak (en az yılda bir kez) güncellenecek ve MUSKİ'nin web sitesinde kamuya açık olacaktır. PKP'nin uygulanması, Projenin inşaat öncesi, inşaat ve işletme aşamaları boyunca devam edecektir.

Tablo 4. İnşaat ve İşletme Aşamasında Paydaş Katılım Programı

Paydaş	Katılımın Amacı	Katılımda Kullanılacak Belgeler/Materyaller	Katılım Yöntemi *	Sorumlu Taraf	Uygulama Zaman Çizelgesi
İlgili merkezi ve yerel hükümet kurumları	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje durumu, mevcut faaliyetler hakkında güncel bilgiler sağlamak</li><li>İzinler, çevre, iş ve toplum sağlığı ve güvenliği yönetimi, acil durumlara hazırlık ve müdahale için iş birliği mekanizmaları konularında yetkililere danışmak</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yetkililer tarafından istenen herhangi bir özel belge</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yüz yüze toplantılar</li><li>Yetkililer tarafından tercih edilen e-posta yazışmaları veya diğer iletişim yolları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PUB</li><li>TİG (MUSKİ &amp; İnşaat Müşaviri)</li></ul>	İnşaat ve işletme süresi boyunca gerektiğinde
Yerel toplulukların muhtarları	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje durumu, mevcut faaliyetler, mevcut faaliyetlerin potansiyel Ç&amp;S etkileri (Proje aşamasına göre), Proje Ç&amp;S Yönetim Sistemi, toplum sağlığı ve güvenliği yönetimi, acil durumlara hazırlık ve müdahale, planlanan paydaşlar, katılım etkinlikleri, istihdam ve satın alma fırsatları vb. hakkında zamanında, şeffaf, anlaşılır ve verimli bir şekilde güncel bilgiler sağlamak/bilgi alışverişinde bulunmak</li><li>Proje ve mevcut faaliyetlerle ilgili geri bildirimleri, şikayetleri, önerileri sürekli olarak toplamak</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ç&amp;S yönetim planları ve prosedürleri</li><li>Proje Broşürleri</li><li>Şikayet formları ve rehber belgeleri</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Muhtarlarla uygun şekilde ofislerinde veya halka açık yerlerde düzenli veya isteğe bağlı yüz yüze toplantılar</li><li>Şikayet formları ve rehber belgeler</li><li>Şikayetleri düzenli olarak kontrol etmek ve Bölüm 9.1'de tanımlanan zaman çizelgelerine göre yönetmek.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat Müşaviri</li><li>PUB</li></ul>	İnşaat aşaması için haftalık İşletme aşaması için aylık Gerektiğinde özel toplantılar da yapılacaktır.
Yerel topluluklar; Hassas ve dezavantajlı gruplar/PEK'ler dahil Arazi	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje durumu, mevcut faaliyetler, mevcut faaliyetlerin potansiyel Ç&amp;S etkileri (Proje aşamasına göre), Proje Ç&amp;S Yönetim Sistemi, arazi edinimi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Teknik olmayan ve anlaşılır bir dilde/formatta belirli paydaş grubuyla ilgili Temel Proje</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Teknik olmayan sunumlar</li><li>Yüz yüze toplantılar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat Müşaviri</li><li>PUB</li></ul>	İnşaat aşaması için aylık

Paydaş	Katılımın Amacı	Katılımda Kullanılacak Belgeler/Materyaller	Katılım Yöntemi *	Sorumlu Taraf	Uygulama Zaman Çizelgesi
Sahipleri/Kullanıcıları <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&amp; kamulaştırma durumu, toplum sağlığı ve güvenlik, acil duruma hazırlık ve müdahale, kadınlar ve savunmasız kişiler için düşünülen/geliştirilen özel önlemler vb. hakkında zamanında, şeffaf, anlaşılır ve verimli bir şekilde güncel bilgileri sağlamak/değiştirmek</li> <li>Sürekli olarak Proje ve mevcut faaliyetlerle ilgili geri bildirim, şikayet, öneri almak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>bilgileri, Ç&amp;S ve arazi edinimi &amp; kamulaştırma ile ilgili süreçler/hususlar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odak grup tartışmaları/arazi hususları ile ilgili ayrı bilgilendirme toplantıları</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>İşletme aşaması için üç ayda bir</li> <li>Gerektiğinde özel toplantılar da yapılacaktır.</li> </ul>
Yerel işletmeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yerel satın alma ve hizmet sağlama gereksinimleri ve fırsatları hakkında bilgi paylaşmak/bilgi alışverişinde bulunmak</li> <li>Anahtar Proje bilgileri, inşaat faaliyetleri ve etkileri ile ilgili Ç&amp;S hususları.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerekli mal ve hizmetlerle ilgili özel olarak tasarlanmış bilgiler</li> <li>Anahtar Proje bilgileri, inşaat etkileri ve azaltma önlemleri.</li> <li>ŞGM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bölgedeki yerel işletmelerle yüz yüze görüşmeler</li> <li>E-posta yazışmaları</li> <li>Telefon görüşmeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İnşaat Müşaviri</li> <li>PUB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İnşaat etkileri konularında ve işletme süresinde gerektiğinde</li> </ul>
Yerel STK'lar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje durumu, mevcut faaliyetler, mevcut faaliyetlerin potansiyel Ç&amp;S etkileri (Proje aşamasına göre), Proje Ç&amp;S Yönetim Sistemi, toplum sağlığı ve güvenliği yönetimi, acil durum hazırlıkları hakkında güncel bilgiler sağlamak/bilgi alışverişinde bulunmak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ç&amp;S sorunları (atık su analizi dahil)</li> <li>Proje ile ilgili özel endişeler göz önünde bulundurularak özel olarak tasarlanmış bilgi materyalleri, raporlar vb.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bölgedeki yerel işletmelerle yüz yüze görüşmeler</li> <li>E-posta yazışmaları</li> <li>Telefon görüşmeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PUB</li> <li>İnşaat Müşaviri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İnşaat ve işletme aşaması için üç ayda bir</li> <li>Gerektiğinde özel toplantılar da yapılacaktır.</li> </ul>
Bölgesel, ulusal ve uluslararası STK'lar ve üniversiteler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ile ilgili belirli endişelere yanıt vermek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ile ilgili özel endişeler göz önünde bulundurularak özel olarak tasarlanmış bilgi materyalleri, raporlar vb.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talep üzerine STK'lar ile yüz yüze görüşmeler</li> <li>E-posta yazışmaları</li> <li>Telefon görüşmeleri</li> <li>Düzenli medya taramasına dayalı olarak geliştirilecek özel etkileşim yöntemleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PUB</li> <li>İnşaat Müşaviri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talep üzerine gerektiği gibi</li> </ul>
Medya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kamuya açık Proje bilgilerini daha geniş ilgili taraflara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anahtar Proje bilgileri ile ilgili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yayınlanacak görsel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PUB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talep üzerine gerektiği gibi</li> </ul>

<sup>1</sup> Referans: "Bodrum İlçesi Turgutreis Mahallesi AAT, Deniz Deşarjı ve Kanalizasyon Şebekesi İnşaat İşleri Kısıtlanmış Arazi Edinim Planına (KAEP) göre; "MUS-W2 Bodrum Mahallesi Kanalizasyon Şebekesi Yapım İşİ" Özel Parsel olarak tanımlanan 13 parsel, 34 Arazi Sahibi ve 0 Kullanıcı potansiyel olarak etkilenecektir.

Paydaş	Katılımın Amacı	Katılımda Kullanılacak Belgeler/Materyaller	Katılım Yöntemi *	Sorumlu Taraf	Uygulama Zaman Çizelgesi
	zamanında, şeffaf ve verimli bir şekilde iletmek	görsel materyaller/reklam ar (varsa, kamuoyunun ilgisine göre özel olarak tasarlanabilir) • Video/ses kayıtları	materyallerin yerel ve ulusal medya ajansları ile paylaşılması		
Kredi Kurumları	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kredi Kurumlarını Projenin Çevre ve Sosyal Performansı hakkında bilgilendirmek/güncellemek</li> <li>• DB'nin gerekliliklerini yerine getirmek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ILBANK aracılığıyla DB'ye yılda iki kez raporlama</li> <li>• İzleme sonuçlarının özeti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yüz yüze görüşmeler</li> <li>• E-posta yazışmaları</li> <li>• Telefon görüşmeleri</li> </ul>	• PUB	DB tarafından belirlenen aralıklarla
Dahili Paydaşlar (doğrudan ve sözleşmeli çalışanlar dahil)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje, işçi hakları, çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği gereklilikleri, Projeye özel Ç&amp;S politikası ve ÇSYS belgeleri (örn. Ç&amp;S yönetim planları) hakkında bilgi paylaşmak</li> <li>• İşçilerin şikayet giderme mekanizması dahil olmak üzere Proje PKP'sinin başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışan sözleşmeleri</li> <li>• Tüzük</li> <li>• Çalışanlar tarafından seçilen işçi temsilcileri aracılığıyla</li> <li>• Ç&amp;S yönetim planları ve prosedürleri</li> <li>• İSG ile ilgili duyurular</li> <li>• Şikayet formları ve rehberler</li> <li>• Eğitim materyalleri/sunuları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje çalışanları ile ilgili yazılı dokümanların paylaşılması (işe alım sırasında)</li> <li>• İşe giriş ve oryantasyon eğitimleri (işe alım anında)</li> <li>• İş güvenliği eğitimleri (inşaat aşamasında vardiya başlamadan önce günlük)</li> <li>• Periyodik İSG Komite Toplantıları</li> </ul>	• PUB	Her bir bağlantı yöntemi için belirlenen aralıklarla

## 8. GÖREVLER VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP'de önerilen faaliyetler, İnşaat Müşaviri ve MUSKİ tarafından Projenin inşaatı ve ilk işletme yılında yürütülecektir. Şikayet Giderme Mekanizması gibi faaliyetlerde talep, öneri ve şikayetlerin takibinden MUSKİ PUB ve İnşaat Müşaviri sorumlu olacak olup, bundan sonraki süreçte MUSKİ PUB ve İnşaat Müşaviri Dünya Bankası'nın OP 4.01 ve Dünya Bankası'nın 2010 Bilgiye Erişim Politikası mevzuatlarına uygun şekilde bu mekanizmadan sorumlu olarak gereklilikleri yerine getirecektir.

### 8.1. Uygulama Düzenlemeleri

MUSKİ, PKP'yi uygulamak ve ŞGM'yi yönetmek için insan ve maddi kaynakları mobilize edecektir. PKP ve ŞGM faaliyetlerine MUSKİ'nin PUB'u önderlik edecektir.

MUSKİ'nin mobilize edeceği maddi kaynaklar şunlardır: (i) projeye özel bilgi ve belgelerin MUSKİ'nin resmi internet sitesinde yayınlanması (ii) şikayet veri tabanı (iii) paydaş katılım kayıt tablosu (iv) bu PKP'nin gereksinimlerine göre kullanılacak olan basılı belgeler (kılavuzlar, broşürler, posterler vb.).

Bu PKP'de belirtilen paydaş katılımı faaliyetleri MUSKİ PUB tarafından yürütülecek ve izlenecektir. MUSKİ PUB, inşaat ve işletme aşamalarında gerçekleştirilecek faaliyetler için Topluluk İrtibat Görevlisi (TIG) atamaktan sorumlu olacaktır. İnşaat Yüklenicisi, paydaş katılım faaliyetlerinden, genel olarak, bu PKP'nin ve inşaat faaliyetleri sırasında ŞGM uygulanmasından sorumlu Çevre ve Sosyal Güvenlik Görevli atayacaktır.

Konuların karmaşıklığına bağlı olarak, inşaat proje yönetimi ve MUSKİ ve İLBANK uzmanları PKP'nin uygulanmasına dahil edilebilir.

PKP uygulamasındaki kilit kişilerin rolleri ve sorumlulukları aşağıda verilen Tablo 5'te ayrıntılı olarak verilmektedir:

**Tablo 5. PKP Uygulamasında Tarafların Roller ve Sorumlulukları**

Kişiler/Paydaşlar	Sorumluluklar
MUSKİ (Proje Uygulama Birimi) Topluluk İrtibat Görevlisi	PKP'nin planlanması ve uygulanması Paydaş katılımı faaliyetlerine öncülük etmek Şikayetlerin yönetimi ve çözümü Proje faaliyetleri hakkında istişareler düzenlemek ve yürütmek Önemli inşaat faaliyetlerini (yolların kapanması ve hizmet kesintileri gibi) duyurmak İLBANK'a sunulmak üzere üç aylık ilerleme raporları hazırlamak
Yükleniciler/alt yüklenici Çevre ve Sosyal Görevlileri	Paydaş Katılım/Danışma Toplantıları ve kamuya açık bilgi paylaşımına ilişkin etkinlikleri düzenlemek ve yürütmek Gerektiğinde ilgili paydaş katılımı faaliyetlerine personel ile katılmak, Paydaş katılımı ile ilgili her türlü konuda MUSKİ'yi bilgilendirmek Yüklenicinin şikayetleri kaydetmesini ve çözüme kavuşturmasını izlemek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'lara raporlamak İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikayetleri MUSKİ ile yakın iş birliği içinde ve MUSKİ tarafından yönlendirildiği şekilde iletmek ve çözmek Önemli inşaat faaliyetleri (yolların kapatılması ve hizmet kesintileri gibi) hakkında MUSKİ'yi bilgilendirmek, Şikayetlerin takibi için PUB ŞGM Odak Noktası ile teması sürdürmek
Kontrollük Müşaviri	Alt projelerin uygulanması sırasında projenin Ç&S Dokümanlarında belirtilen metodolojiye ve diğer gerekliliklere uymasını sağlamak Yüklenicilerin şikayetlerinin kayıt altına alınmasını ve çözümlenmesini izlemek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'a raporlamak Şikayetlerin takibi için PUB ŞGM Odak Noktası ile teması sürdürmek
Ulusal Devlet Kurumları	Gerektiğinde ilgili paydaş katılımı faaliyetlerine katılmak
İLBANK	Paydaş katılım faaliyetlerini izlemek ve denetlemek Proje uygulama ilerlemesini yılda iki kez DB'ye raporlamak Paydaş katılımının ilerlemesini ve sonuçlarını üst yönetime ve çalışanlara iletmek için bir iç sistem geliştirmek

Kişiler/Paydaşlar	Sorumluluklar
	ŞGM ve paydaş katılımı konuları ile ilgili süreçlerin uygun şekilde uygulanmasını sağlamak için PUB'ların oluşumunu hızlandırmak ve izlemek ŞGM ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin doğru uygulanması için tarafları koordine etmek
Muğla Büyükşehir Belediyesi	Tüm şikayetleri almak ve İnşaat Müşaviri ve MUSKI PUB'a iletmek Projeyle ilgili tüm belgeleri yayınlamak ve paydaşlara erişilebilirliğini sağlamak

## 9. Bütçe

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

Paydaş katılım planının uygulanması için bütçe MUSKI tarafından karşılanacaktır.

## 10. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

Uluslararası gerekliliklere uygun olarak, MUSKI tarafından projeden etkilenen toplulukların kaygılarını ve şikayetlerini almak, çözmek ve takip etmek için bir şikayet mekanizması kurulmuştur. MUSKI PUB, paydaşların erişimine açık olacak ve tüm şikayetlere (şikayetler, istekler, görüşler, öneriler) en erken zamanda cevap verecektir. ŞGM için en önemli nokta, tüm şikâyetlerin önceden belirlenmiş bir zaman çizelgesinde ve içeriklerine göre PUB tarafından etkin bir şekilde alınmasını, kaydedilmesini, çözümlenmesini ve yanıtlanmasını sağlamak ve yapılacak düzeltici/düzenleyici eylemin iki tarafça da kabul edilebilir olmasını sağlamaktır. Şikâyetlere bu tür cevaplar, her iki taraf için de tatmin edici olacak ve faaliyetler izlenecek ve şikâyetler sahipleri düzeltici faaliyetlerin sonuçları hakkında bilgilendirilecektir. Ek olarak, mekanizma isimsiz şikâyetleri almaya ve düzeltmeye uygun olacak şekilde tasarlanmalıdır.

Ayrıca proje ŞGM'si, Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ&CT) ile ilgili gizli şikâyetleri özel önlemlerle karşılamak ve ele almak için bir kanal sağlayacaktır. Çalışan CSİ&CT sorunuyla karşı karşıya kalırsa, bu tür durumların ele alınması için ülkenin ulusal sevk sisteminde şart koşulduğu gibi, daha yüksek bir amirine başvurabilir veya doğrudan polis karakoluna gidebilir. Projenin ŞGM içeriği ve prosedürleri, CSİ&CT konularına ilişkin bu tür vakalar hakkında raporlama silsilesine sahip olacak ve tam gizlilik ile ele alınacaktır. CSİ&CT ile ilgili şikâyeti alan MUSKİ PUB, bu durumu derhal ulusal sevk sistemlerine yönlendirmeli ve İLBANK'ın Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedüründe<sup>2</sup> belirtildiği şekilde yönlendirildiğini kaydetmelidir. Hassas durumlarda şikâyetçinin tüm detayları kesinlikle gizli tutulacaktır.

Aşağıdaki projeye özel ŞGM, Projenin hem inşaat hem de işletme aşamalarında MUSKİ PUB tarafından benimsenecek ve kullanılacaktır. Proje ile ilgili tüm şikâyetler, sonraki bölümlerde belirtilen zaman diliminde değerlendirilecek ve yanıtlanacaktır. ŞGM hem iç (MUSKİ çalışanları ve yüklenici/ler gibi) hem de dış paydaşlara hizmet edecektir.

Herhangi bir kişi veya kuruluş, kişisel olarak talepte ve/veya şikâyetinde bulunabilir. Yukarıda belirtilen MUSKİ iletişim araçlarının yanı sıra, şikâyetlerin iletilmesi için aşağıdaki iletişim kanalları kullanılabilir.

- Şantiyelerdeki **Şikâyet ve Öneri Kutuları** (özellikle iç şikâyetler için) ve ilgili mahallelerin Muhtarlıkları ve/veya Şikâyet kutuları için seçilen noktalar,
- Şantiyelerde kapı bekçileri ve şantiye yöneticileri ile **doğrudan iletişim** ve;
- **Toplantılar ve resmi/gayri resmi istişareler** (örnek istişare formu için Ek C'ye bakınız)

Şikâyet, aşağıda belirtilen yollardan herhangi biri ile iletilir (*Uygulama sırasında herhangi bir değişiklik olması durumunda iletişim bilgileri güncellenecektir.*):

### MUSKİ

#### Topluluk İrtibat Görevlisi:

**Adı Soyadı:** Gizem DOĞAN  
**Telefon:** +90 505 368 99 40  
**E- posta:** gizemdg2612@gmail.com

Paydaşların şikâyetlerini iletmek için kullanacakları MUSKİ'deki PUB ofislerinin iletişim bilgileri aşağıda mevcuttur;

- **İnternet sitesi** : <https://www.muski.gov.tr>
- **E- posta** : MUSKİ internet sitesinde (<https://www.muski.gov.tr/bize-yazin>) çevrim içi olarak doldurulabilen iletişim formu yer almaktadır.
- **Telefon numarası** : +90 352 337 09 32
- **Yazışma Adresi** : Orhaniye Mah. Uğur Mumcu Bulvarı No:41  
Menteşe/MUĞLA

<sup>2</sup> İLBANK Şikâyet Giderme Mekanizması Prosedürü: <https://www.ilbank.gov.tr/sayfa/uluslararasi-finansmanli-projeler>

### **Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi;**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sağlamaktadır. CİMER, Proje ile ilgili şikâyetleri ve geri bildirimleri doğrudan devlet yetkililerine iletmek için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarına sunulacaktır.

- o **İnternet Sitesi** : www.cimer.gov.tr
- o **Çağrı Merkezi** : 150
- o **Telefon Numarası**: +90 312 525 55 55
- o **Faks Numarası** : +90 0312 473 64 94

### **Yabancılar İletişim Merkezi:**

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılar için merkezi şikâyet sistemi sunmaktadır. YİMER, Proje ile ilgili şikâyetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmek için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak Proje paydaşlarına sunulacaktır. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bağlı YİMER'e iletilecek şikâyetler için iletişim bilgileri aşağıdaki gibidir:

- o **İnternet Sitesi** : www.yimer.gov.tr
- o **Çağrı Merkezi** : 157
- o **Telefon Numarası**: +90 312 5157 11 22
- o **Faks Numarası** : +90 0312 920 06 09

### **ILBANK:**

Ayrıca, şikâyet sahipleri dilerlerse şikâyetlerini aşağıdaki iletişim araçları aracılığıyla bir üst merci olarak İLBANK'a iletebilirler.

- o **İnternet Sitesi** : <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- o **E- posta** : [bilguidb@ibank.gov.tr](mailto:bilguidb@ibank.gov.tr) ve [etikuidb@ilbank.gov.tr](mailto:etikuidb@ilbank.gov.tr)
- o **Telefon Numarası**: +90 312 508 79 79
- o **Yazışma Adresi** : İLBANK Uluslararası İlişkiler Bölümü, ŞGM Ekibi (yazılarda kişisel veya gizli ibaresi bulunmalıdır) Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle / Ankara

## **10.1. Şikâyet Yönetim Süreci**

Şikâyet Mekanizması'nın paydaşlara yönelik işlevsel akışı aşağıdaki gibidir:

1. **ŞGM için bilgi araçları hazırlanmıştır.** Yerel halk ve paydaşlar **ŞGM** detayları hakkında bilgi sunulmaktadır. Bilgilendirici iletişim araçları şu şekilde tanımlanmıştır:
  - a. İnternet sitesi
  - b. E-posta adresi
  - c. Halk toplantıları
  - d. Telefon
  - e. Sıkça Sorulan Sorular (Broşür, internet sayfası, bülten, vs.)
2. **Şikâyetleri ve endişeleri iletmek için çok sayıda yol bulunmaktadır.** Şikâyetler aşağıdaki yollar vasıtasıyla iletilebilir:
  - a. Telefon (Çağrı Merkezi ve birimleri)
  - b. MUSKİ ve inşaat müşavirlik merkez/şubelerine kişisel ziyaret
  - c. Şikâyet kutuları aracılığıyla başvuru (MUSKİ Birimlerinde/şantiyede kurulu)
  - d. İlgili kamu idareleri (kaymakamlık, belediye, muhtarlıklar) aracılığıyla
  - e. E-posta
  - f. Toplantılar
  - g. MUSKİ personeli ve yerel iletişim masası ve inşaat müşavir temsilcisi aracılığıyla
  - h. MUSKİ/ inşaat müşavirine yazılı dilekçe
  - i. Saha ziyaretleri
3. **Yukarıdaki kanallardan alınan tüm şikâyetler PUB Departmanı, ŞGM Bölümünde toplanır.** İnşaat Yüklenicisinden alınan diğer şikâyetler, şikâyet formları ile kaydedilmeli ve haftalık olarak PUB ile paylaşılmalıdır.
4. Alınan şikâyetler ilgili TIG tarafından veri tabanına kaydedilir.



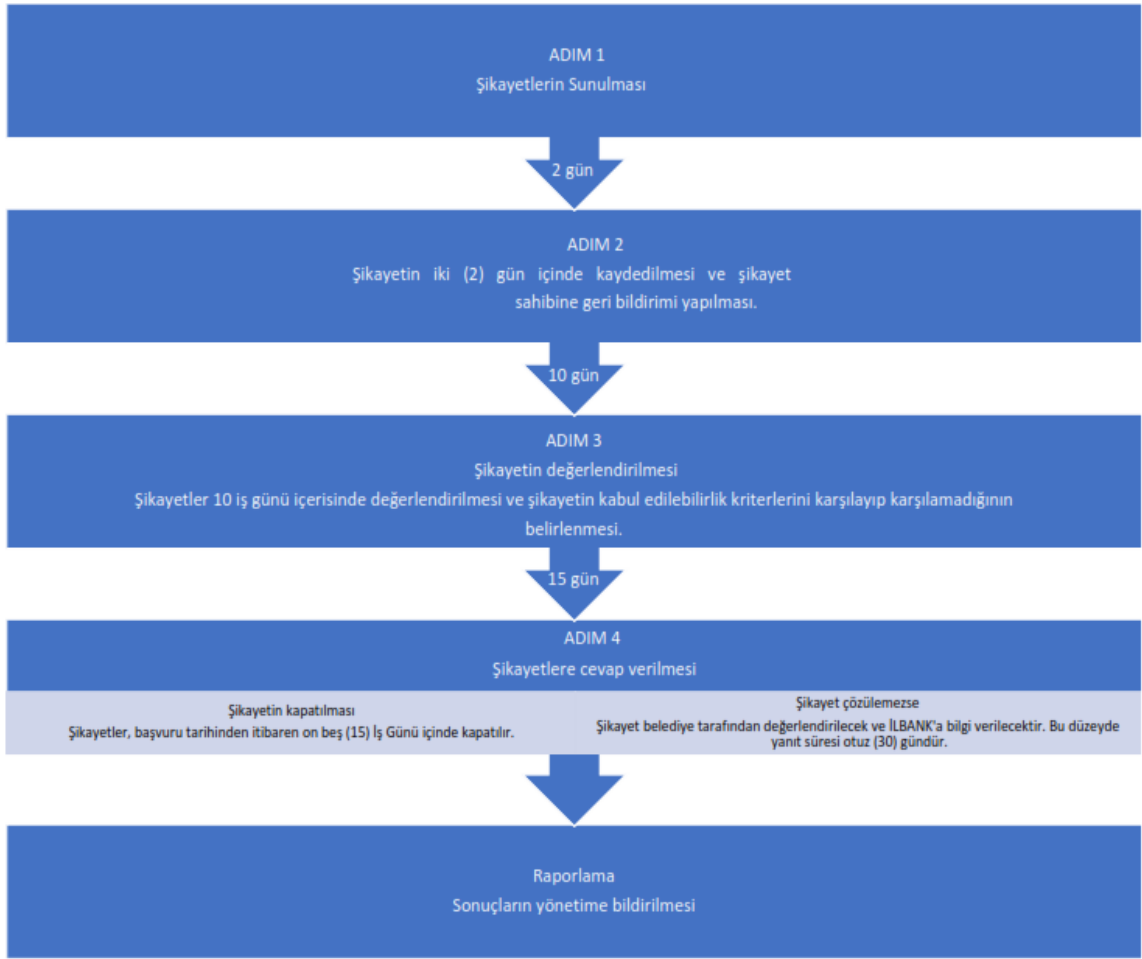
5. İki gün içinde telefon ve/veya e-posta yoluyla şikâyetin alındığını teyit etmek için PUB TİG'leri veya şikâyetinde bulunan irtibat kişisi.
6. PUB TİG'leri taslak yanıtı hazırlar ve Proje Yönetiminin onayına sunar.
7. Yanıtın ardından Şikâyet/Şikayet Formu sürecin sonucuna göre güncellenir ve 10 iş günü içerisinde şikayet sahibine sonuç bildirilir. Şikâyetin geçerli olup olmadığı tespit edilerek 15 iş günü içerisinde gerekli aksiyonlar alınır. Kararın başvuru sahibi tarafından 30 gün içinde kabul edilmesi ile dosya kapatılır. Başvuru sahibinin yanıtı memnun kalmaması ve Şikâyet Formunu imzalamaması durumunda PUB, PUB'nin ilgili üyelerinin ve ilgili inşaat yüklenicisinin katılımıyla PUB yönetimi ile bir toplantı düzenler. Şikâyet sahibi, endişesini yönetime iletmek üzere toplantıya katılır. Toplantı, her iki tarafın da üzerinde anlaşıldığı çözüm için şikayetçiye başka bir çözüm önermeyi amaçlar.
8. Şikâyetlerin izleme süreci izleme ve değerlendirme sistemine kaydedilir.

**Tablo 6. Şikâyet Giderme Mekanizması Tablosu**

Şikâyet Giderme Mekanizması Süreci	Gereklilik/Eylem
Şikâyetin sunulması	Şikâyetin yukarıda açıklanan herhangi bir iletişim kanalıyla alınması. (Bu noktada, şikâyet çocuk istismarı, cinsel taciz veya istismarı içeren hassas bir şikâyet ise, şikâyetin alınmasından sonraki 48 saat içinde derhal harekete geçilecektir.)
Şikâyetin kayıt altına alınması	Kayıt tablosuna giriş yaparak (örnek için Ek D'ye bakın) ve Şikâyet Formu'nu doldurarak (örnek için Ek A'ya bakın) başvurma/kaydetme. Tüm şikâyetler iki (2) gün içinde kaydedilecek ve şikâyetçiye geri bildirimde bulunulacaktır. Şikâyetçi, bu şikâyetin anonim olarak ele alınmasını talep ederse, bu şikâyet isimsiz olarak kaydedilecek ve talep karşılanacaktır.
Şikâyetin değerlendirilmesi	Şikâyetlerin 10 iş günü içerisinde değerlendirilmesi ve şikâyetin kabul edilebilirlik kriterlerine uygun olup olmadığının belirlenmesi. Şikâyetin geçerli olmaması durumunda şikâyet sahibine gerekli açıklamanın yapılması.
Şikâyetlere cevap vermek	Şikâyet değerlendirilir. Gerekirse şikâyet yerinde incelenir. Şikâyetin türüne bağlı olarak etkilenen topluluk temsilcilerine danışılır. Şikâyet / şikâyetin giderilmesi dilekçe sahibine iletilir. Çözüme kavuşturulamaz ise şikâyet sahibi şikâyetine göre İLBANK'a veya Asliye Mahkemesi'ne başvurma hakkına sahiptir.
Şikâyeti kapatmak	Şikâyet Eden ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı ve Şikâyet Kapanış Formu doldurulmadığı sürece şikâyetler başvuru tarihinden itibaren on beş (15) İş Günü içinde kapatılır (örnek için Ek B'ye bakınız). Şikâyetlerin on beş (15) İş Günü içinde kapatılmaması durumunda, hafifletici nedenlerin belgelendiğini ve rapor edilmektedir. Bu noktada, isimsiz olarak kayıt altına alınan ve şikâyetin sonucunun şikâyetinde bulunan kişileri şikâyetleri ve sonuçları hakkında bilgilendirilmeleri için MUSKİ web sitesinde paylaşılacağı unutulmamalıdır.
Şikâyet çözülmezse	ŞGM prosedürü İLBANK tarafından izlenmektedir. Bu prosedür aşağıdaki gibidir: - Şikâyetin bildirilmesi teyit edilecektir. - Şikâyet belediye tarafından değerlendirilecek ve İLBANK'a bilgi verilecektir. - Şikâyet / şikâyetin giderilmesi belediye tarafından dilekçe sahibine iletilecektir. İLBANK, ŞGM'yi sorunsuz bir şekilde yürütmek için belediyeyi izleyecektir. Bu düzeyde yanıt süresi otuz (30) gündür. - Çözüm elde edilemez ise, dilekçe sahibi Asliye Mahkemesine sevk edilecektir.

Şikâyet Giderme Mekanizması Süreci	Gereklilik/Eylem
Raporlama	Sorumlu departman tarafından tüm süreçlerin ŞGM'ye uygun olarak yürütülmesini sağlamak Şikâyetler, en sık şikâyette bulunan farklı şikâyet türlerinin sıklığını ve şikâyetlerin nasıl çözüldüğünü analiz etmek için düzenli aralıklarla analiz edilecektir. Bu tür bir analiz, örneğin, belirli yüklenicilerle ilgili olarak çok daha fazla şikâyet olduğunu veya belirli işlerin nispeten çok sayıda şikâyetle sonuçlandığını, vs. yansıtabilir. Sonuçları yönetime bildirilir.

### Şikâyet Çözüm Mekanizması Akış Şeması



## 10.2. Dünya Bankası Şikâyet Giderme Sistemi

Dünya Bankası tarafından desteklenen projeler sebebi ile olumsuz bir şekilde etkilendiklerini düşünen topluluklar ve bireyler şikâyetlerini, mevcut proje şikâyet mekanizmasına veya Dünya Bankası'nın Şikâyet Giderme Servisi (ŞÇS)'ne iletebilirler. ŞÇS, alınan şikâyetlerin projeye ilişkili endişelerin giderilmesi için derhal gözden geçirilmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikâyetlerini, DB'nin politikalarına ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın oluşup oluşmadığını belirleyen bağımsız Denetim Paneline bildirebilirler. Şikâyetler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan sonra herhangi bir zamanda iletebilir ve Banka Yönetimine yanıt vermesi için yanıt vermesi için fırsat verilir. Şikâyetlerin DB'sinin kurumsal Şikâyet Giderme Servisine (ŞGS) nasıl iletileceğine dair bilgi almak için, lütfen



<http://www.worldbank.org/en/projectsoperations/products-and-services/grievance-redress-service>'i ziyaret ediniz. Şikayetlerin Dünya Bankası Denetim Paneline nasıl iletileceği hakkında bilgi almak için [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org)'u ziyaret ediniz.

## 11. İZLEME VE RAPORLAMA

PKP periyodik olarak (en az yılda bir kez) gözden geçirilecek ve gerektiğinde, paydaş istişaresinin uygulama bulguları sırasında güncellenecektir. MUSKİ PUB ve İnşaat Müşaviri, gelen tüm kurumsal şikâyet/yorum veri tabanını ve tüm paydaş katılım/danışma faaliyetlerini, katılımcıların detayları ve geri bildirim/sonuçlar ile kaydedecektir.

Üç aylık izleme raporları, şikâyetlerin/yorumların (varsa) sayısı ve niteliğinin yanı sıra Şirketin şikâyetleri/yorumları Tablo 7'de verilen aşağıdaki PKP İzleme Çerçevesine göre zamanında ve etkili bir şekilde ele alma becerisini değerlendirmek için kullanılacaktır.

İzleme raporları, projenin genel Ç&S izlemesi ile uyumlu hale getirilecek ve Dünya Bankası'na rapor edilmek üzere İlbank ile paylaşılacaktır. İLBANK, PKP'nin uygulanması üzerinde genel izleme sorumluluklarına sahip olacaktır


Tablo 7. PKP İzleme Çerçevesi

İzlemenin Odağı	İzleme Göstergesi	Aşama	İzleme Sıklığı	İzlemeden Sorumlu Taraflar
Paydaş danışma süreci	- Paydaş katılım faaliyetlerinin sayısı ve türü (örn. halkın katılımı toplantıları, resmi makam ziyaretleri, odak grup toplantıları, yüz yüze toplantılar vb.) -Toplantılara katılanların sayısı, görüşülen kişiler vb. - Projeden etkilenen yerleşim yerlerine yapılan ziyaretlerin sıklığı	İnşaat	Üç ayda bir	MUSKİ PUB'dan atanacak. İLBANK
		İşletme	İlk iki yılda altı ayda bir; daha sonra yılda bir kez	MUSKİ PUB'dan atanacak. İLBANK
Paydaşların Yorumu / Geri Bildirimi / ŞGM	-İlgili şikâyetlerin/yorumların sayısı - Şikâyet/yorum gönderen paydaş türleri - Şikâyetlerin/yorumların kategorileri (istihdam, yerel tedarik vb.) - Her şikâyet için yanıt zaman çizelgeleri - Şikâyetlerin durumu (açık/kapalı) - Beklenen/veya kabul edilmeyen şikâyetlerin sayısı	İnşaat	Üç ayda bir	MUSKİ PUB'dan atanacak. İLBANK
		İşletme	İlk iki yılda altı ayda bir; daha sonra yılda bir kez	MUSKİ PUB'dan atanacak. İLBANK
İç ŞGM	-Doğrudan çalışanların şikâyetlerin/yorumların sayısı - Varsa, sözleşmeli çalışanların şikâyetlerin/yorumların sayısı - Şikâyetlerin/yorumların kategorileri (örneğin çalışma koşulları, hijyen, sağlık ve güvenlik vb.) - Her şikâyet için yanıt zaman çizelgeleri - Şikâyetlerin durumu (açık/kapalı) - Beklenen/veya kabul edilmeyen şikâyetlerin sayısı	İnşaat	Üç ayda bir	MUSKİ PUB'dan atanacak. İLBANK
		İşletme	İlk iki yılda altı ayda bir; daha sonra yılda bir kez	MUSKİ PUB'dan atanacak. İLBANK

### 11.1. Paydaş Gruplarına Geri Raporlama

MUSKİ'nin PUB ve inşaat yüklenicisi, öncelikle projeden etkilenen belediyelerde ve/veya mahallelerde halka açık toplantılar yoluyla paydaş gruplarına rapor verecektir. Toplantı tutanakları sonraki genel toplantılarda paylaşılacaktır. ŞGM aracılığıyla alınan geri bildirimlere yazılı ve sözlü olarak cevap verilecektir. Önemli Proje güncellemeleri MUSKİ internet sitesinde yayınlanacaktır.


## Ek A Şikâyet Kayıt Formu

	<b>MUĞLA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ / SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ</b>			
	<b>BORUM İLÇESİ W2 KANALİZASYON ŞEBEKE HATTI PROJESİ</b>			
<b>ŞİKAYET FORMU</b>				
Formu Dolduran Kişi:	Tarih ve Saat:			
Görüşme Gündemi:	Referans No:			
<b>1. ŞİKAYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ</b>				
Ad Soyad:	Şikayetin Geliş Şekli:			
T.C. Kimlik No:	Telefon / Ücretsiz Hat	<input type="checkbox"/>		
Telefon:	Yüz Yüze Görüşme	<input type="checkbox"/>		
Adres:	Web Sitesi / E-posta	<input type="checkbox"/>		
E-Posta:	Diğer (Açıklayın)	<input type="checkbox"/>		
<b>Paydaş Tipi</b>				
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	PEB <input type="checkbox"/>	Özel Teşebbüs <input type="checkbox"/>	Meslek Odası <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>
İlgi Grupları <input type="checkbox"/>	Sanayi Birlikleri <input type="checkbox"/>	İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
<b>2. ŞİKAYETE İLİŞKİN DETAYLI BİLGİLER</b>				
Şikayetin açıklanması:				
Şikayet sahibi tarafından talep edilen çözüm yöntemi				

Kayıt eden kişi Ad  
Soyad/İmza

Şikayet sahibi Ad Soyad/İmza


## Ek B. Şikayet Kapanış Formu

	<b>MUĞLA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ / SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>BORUM İLÇESİ W2 KANALİZASYON ŞEBEKE HATTI PROJESİ</b>
	<b>ŞİKAYET KAPAMA FORMU</b>
Referans No:	
<b>1. DÜZELTİCİ EYLEMİN BELİRLENMESİ</b>	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
<b>2. ŞİKAYETİN SONLANDIRILMASI</b>	
<i>Bu bölüm şikayet sahibi tarafından "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin giderilmesi durumunda doldurulup imzalanacaktır</i>	

**Şikayetin Kapatılma Tarihi:**

**Şikayeti Kapatın Kişi Adı Soyadı / İmzası: Şikayet Sahibinin Adı Soyadı /İmzası:**

## EK C. İstişare Formu

	<b>MUĞLA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ / SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>BORUM İLÇESİ W2 KANALİZASYON ŞEBEKE HATTI PROJESİ</b>				
	<b>İSTİŞARE FORMU</b>				
Formu Dolduran Kişi:			Tarih ve Saat:		
Görüşme Gündemi:			Görüşme Kayıt No:		
<b>1. GÖRÜŞME BİLGİLERİ</b>					
Görüşülen Kurum:			İletişim Şekli		
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:			Telefon / Ücretsiz Hat <input type="checkbox"/>		
Telefon:			Yüz Yüze Görüşme <input type="checkbox"/>		
Adres:			Web Sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>		
E-Posta:			Diğer (Açıklayın) <input type="checkbox"/>		
<b>Paydaş Tipi</b>					
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	PEB <input type="checkbox"/>	Özel Teşebbüs <input type="checkbox"/>	Meslek Odası <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>	
İlgi Grupları <input type="checkbox"/>	Sanayi Birlikleri <input type="checkbox"/>	İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>	
<b>2. GÖRÜŞME DETAYLARI</b>					
Projeye ilişkin sorular:					
Projeye ilişkin kaygılar/geri bildirimler:					
Yukarıda dile getirilen görüşlere ilişkin verilen yanıtlar:					





**EK E. 2018 Yılında Yayınlanan ÇSYP Kapsamında 01.08.2018 Tarihinde  
Yapılan Halkın Katılımı Toplantısı Davet Talepleri, Katılım Listesi ve Anketleri**

Bu Ek ayrı olarak verilmiştir.