



İLBANK A.Ş.



Yeşil ve Geleceğin Şehirleri Projesi (P509293)

Paydaş Katılım Planı (PKP)

Mart 2026

Bu belge, İngilizce versiyonu olan Stakeholder Engagement Plan (SEP) çevrilerek oluşturulmuştur. İngilizce ve Türkçe versiyonlar arasında bir uyumsuzluk olması halinde İngilizce versiyon asıl doküman olarak değerlendirilecektir.

İçindekiler

Tablo Listesi	ii
Kısaltmalar	iii
Yönetici Özeti.....	v
1. Giriş.....	6
2. PKP'nin Tanımlanması	7
3. Mevzuat ve Gerekliklikler	8
3.1. Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat	8
3.2. Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Gerekliklikleri	9
4. Paydaş Katılım Programı.....	11
4.1. Paydaş Tespiti ve Analizi	11
4.2. Paydaş Katılımının Temel İlkeleri	12
4.3. Paydaş Katılımına İlişkin Yöntemler	12
4.4. Hassas Grupların Görüşünün Alınması İçin Önerilen Strateji	16
4.5. Paydaş Katılımının Zamanlaması.....	17
4.6. Paydaş Katılım Faaliyetleri	17
4.7. PKP Kapsamında Paydaş İstişareleri.....	19
5. Paydaş Katılımına İlişkin Kurumsal Düzenlemeler	20
6. Şikayet Mekanizması	24
6.1. Projeye Özel Şikayet Mekanizması (İLBANK ve Belediyeler için)	24
6.2. Çalışan Şikayet Mekanizması.....	26
6.3. Hassas Şikayetlerin Yönetimi Grievances (Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz Konuları)	27
6.4. Dünya Bankası Şikayet Çözüm Sistemi	28
7. İzleme ve Raporlama.....	28
7.1. PKP Uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağını özetleyen	28
8. EKLER	30
Ek -1 Şikayet Formu.....	30
Ek -2 Şikayet Kayıt Formu.....	31
Ek -3 Antalya Büyükşehir Belediyesinin Resmi Davet Yazısı	32
Ek -4 Antalya Toplantısı Ekran Görüntüsü (22 Ocak 2026)	33
Ek -5 Konya Toplantısı Ekran Görüntüsü (22 Ocak 2026)	34

Tablo Listesi

Tablo 1. CİMER iletişim kanalları	8
Tablo 2. GFC Projesi Paydaş Grupları	12
Tablo 3. Proje Kapsamında Uygulanacak Katılım Yöntemleri	13
Tablo 4. Paydaş Katılım Programına Genel Bakış	15
Tablo 5. Dezavantajlı/Hassas Bireyler/Gruplar ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri Özeti.....	16
Tablo 6. Proje kapsamını belirleme ve erken hazırlık aşamasında gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri.....	18
Tablo 7. Çalışan Şikayetleri Kategorileri	27
Tablo 8. Proje Aşamasına Göre Örnek Kilit Performans Göstergeleri	29

Kısaltmalar

ABB	Antalya Büyükşehir Belediyesi
ASAT	Antalya Su ve Kanalizasyon İdaresi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSTP	Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı
ÇSYM	Çevresel ve Sosyal Yönetim Müdürlüğü
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DB	Dünya Bankası
DİT	Diğer İlgili Taraflar
FA	Finansal Aracı
GFC	Yeşil ve Geleceğin Şehirleri
İL BANK	İller Bankası A.Ş.
İYP	İşgücü Yönetim Prosedürü
KBB	Konya Büyükşehir Belediyesi
KOSKI	Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi
PET	Projeden Etkilenen Taraflar
PGH	Proje Geliştirme Hedefi
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
SBB	Strateji ve Bütçe Başkanlığı
SEA	Sosyal Etki Alanı
STK	Sivil Toplum kuruluşu
ŞM	Şikayet Mekanizması
ŞÇS	Şikayet Çözüm Sistemi

Teknik Terimler Sözlüğü

Şikayet Mekanizması: Proje paydaşlarının şikayetlerine karşılıklı uzlaşmaya dayalı olarak kabul edilebilir çözümler bulmak amacıyla kullanılabilecek bir mekanizmadır. Şikayetlerin ve itirazların şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlar.

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

Proje: Yeşil ve Geleceğin Şehirleri Projesi.

PUB: Yararlanıcı belediyelerin her birinde kurulacak Proje Uygulama Birimlerinde (PUB) görevli personeli ifade eder.

ÇSYM: İLBANK Uluslararası İlişkiler Grubu bünyesinde kurulan Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Dairesi Başkanlığı altında Çevre ve Sosyal Yönetim Müdürlüğü (ÇSYM) personeline atıfta bulunmaktadır.

Paydaş: (a) Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan bireyleri veya grupları (projeden etkilenen taraflar); ve (b) projeye doğrudan dahil olabilecek ve/veya faaliyet alanı nedeniyle projeye ilgisi olabilecek kişileri veya grupları (diğer ilgili taraflar) ifade eder.

Paydaş Katılımı: Proje tarafından ilgili paydaşları dahil etmek, projeye sahiplik duygusu oluşturmak ve makul çıktılara ulaşmak için net bir amaç belirlemek amacıyla kullanılan devamlığa sahip bir süreçtir. Paydaşların belirlenmesi ve analizi, bilgi paylaşımı, paydaş istişareleri, müzakereler ve işbirlikleri, şikayet yönetimi, paydaşların proje izlemesine katılımı, paydaşlara raporlama ve yönetim işlevleri gibi proje ömrü boyunca çeşitli faaliyetleri ve etkileşimleri içerir. Hem devlet hem de devlet dışı aktörleri kapsar.

Paydaş Katılım Planı (PKP): Bir Paydaş Katılım Planı (PKP), alt proje veya faaliyet düzeyinde proje paydaşlarıyla iletişimi yönetmek için kullanılan bir araçtır. PKP, Banka ve Borçlu arasında kararlaştırıldığı üzere, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşimin zamanlamasını ve yöntemlerini, projeden etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar arasında ayırım yaparak açıklayacaktır. PKP ayrıca, projeden etkilenen taraflara ve diğer ilgili taraflara iletilecek bilgilerin kapsamını ve zamanlamasını ve onlardan talep edilecek bilgi türünü de tanımlayacaktır. Bir proje bir programdan ve/veya bir dizi alt projeden oluşuyorsa ve paydaşlar/paydaş katılım programı, program/alt proje detayları belirlenene kadar ayrıntılı olarak tanımlanamıyorsa, PKP başlangıçta bir çerçeve doküman olarak hazırlanabilir.

Proje Düzeyi SEP: İLBANK ÇSYM tarafından hazırlanan ve İLBANK'ın paydaş katılımı konusundaki kendi çabalarına rehberlik eden ve ayrıca Proje Uygulama Birimleri (PUB) tarafından alt projeye özgü PKP'lerin hazırlanmasına rehberlik edecek bir çerçeve sağlayan doküman.

Alt Projeye Özgü PKP'ler: PUB'lar her bir alt proje özelinde, Proje Düzeyi PKP ile uyumlu birer PKP hazırlayacaklardır.

Yönetici Özeti

Yeşil ve Geleceğin Şehirleri (GFC) Projesi (bundan sonra “Proje” olarak anılacaktır), Türkiye genelinde sürdürülebilir ve iklim değişikliğine dayanıklı şehirlerin geliştirilmesini desteklemek üzere tasarlanmıştır. Toplu taşıma, su ve sanitasyon, yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği gibi kilit sektörlerle odaklanmaktadır. Bu yatırımlar aracılığıyla Proje, şehirlerin iklim değişikliğinin etkilerine karşı dayanıklılığını artırırken, kentsel yaşam kalitesini, operasyonel verimliliği ve genel verimliliği iyileştirmeyi amaçlamaktadır.

İLBANK, projelerde finansal aracı (FA) kurum olarak hareket ederek, belediyelere ve bağlı kuruluşlarına kredi ve uygulama desteği sağlamaktadır. İLBANK, 24 Aralık 2023 tarihinde yürürlüğe giren ve Ağustos 2024'te tam olarak faaliyete geçen bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) kurmuştur. ÇSYS, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSYS, 2018) ve Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) ile uyumludur.

Bu PKP, Dünya Bankası'nın ÇSS10 Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme Açıklaması ve İLBANK'ın ÇSYS'si doğrultusunda hazırlanmıştır. Bu PKP, belediyeler ile projeden potansiyel olarak etkilenecek veya projeye herhangi bir ilgisi olan kişiler (tüm paydaşlar) arasında sürekli bir katılım sürecinin kurulmasını desteklemek için bir çerçeve sunmaktadır. Ayrıca, paydaş beklentilerinin yönetilmesine ve risk yönetiminin desteklenmesine yardımcı olacak ve böylece projenin ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlayarak potansiyel çatışmaları ve proje gecikmelerini azaltacaktır. Bu PKP aynı zamanda alt projeler için hazırlanacak PKP'ler için de bir çerçeve olacaktır.

Bu doküman, İLBANK tarafından hazırlanan ve İLBANK'ın paydaş katılımı konusundaki faaliyetlerine rehberlik eden ve belediyeler/idareler tarafından alt proje düzeyinde PKP'lerin hazırlanmasına rehberlik edecek bir çerçeve sağlayan "Proje düzeyinde" bir PKP'dir.

Bu PKP, paydaş katılım sürecini, savunmasız grupların belirlenmesi ve analizini, temel ilkelerini, yöntemini ve önerilen stratejiyi açıklamaktadır. Potansiyel paydaş grupları belirlenmiş ve ilgi düzeyleri ile etki düzeyleri analiz edilmiştir. Katılım faaliyetleri, kültürel olarak uygun bir şekilde gerçekleştirilecek ve paydaş gruplarıyla etkileşimde bulunmak için en iyi uygulama yaklaşımlarını içerecektir; böylece proje, paydaş katılımı için etkili ilişkiler kurabilecektir. GFC Projesi ile ilgili tüm bilgiler İLBANK'ın, belediyelerin ve Dünya Bankası'nın resmi web sitelerinde erişilebilir olacaktır. Proje kapsamında, paydaşları proje faaliyetleri hakkında bilgilendirmek için broşürler, el ilanları, kitapçıklar ve/veya posterler de geliştirilecektir.

Proje etkilerinin, genellikle endişelerini dile getiremeyen veya bir projenin etkilerini anlayamayan dezavantajlı/hassas bireyleri veya grupları orantısız bir şekilde etkileyip etkilemediğini anlamak özellikle önemlidir. Hassas gruplar ve bireylerle etkileşim, bu grupların ve bireylerin genel süreçten iyi haberdar olmalarını ve sürece katkılarının diğer paydaşlarla dengeli olmasını ve katılımlarının sağlanmasına odaklanmasını sağlamak için genellikle özel önlemler ve yardım gerektirir.

Paydaş katılımı, planlama ve tasarımdan başlayarak, inşaat, işletme ve nihayetinde devre dışı bırakmaya kadar projenin tüm yaşam döngüsü boyunca devam eden bir süreçtir. İLBANK bünyesindeki ÇSYM, PKP'nin uygulanması da dahil olmak üzere GFC Projesinin genel uygulamasından sorumlu olacaktır.

İLBANK, finanse ettiği her uluslararası projeye ilişkin şikayetleri almak, değerlendirmek ve ele almak amacıyla Eylül 2021'de şeffaf ve kapsamlı bir şikayet mekanizması kurmuştur ve Proje süresince ilgili mekanizma yürürlükte olacaktır.

1. Giriş

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Dünya Bankası tarafından finanse edilecek olan Yeşil ve Geleceğin Şehirleri Projesi'nin (GFC) (P509293) tüm proje döngüsü boyunca kamuoyuna bilgi verme ve istişare de dahil olmak üzere paydaş katılımı programını tanımlamak amacıyla geliştirilmiştir. Proje, Türkiye'deki katılımcı belediyeler ve idarelerin sürdürülebilir ve dayanıklı belediye altyapısına ve hizmetlerine erişimlerini iyileştirmeleri, böylece iklim direncini ve enerji verimliliğini artırmaları konusunda desteklemeyi amaçlamaktadır. İller Bankası A.Ş. (İLBANK) Finansal Aracı (FA) Kuruluşu olarak görev yapacak ve katılımcı belediyeler Proje faaliyetlerini uygulayacaktır.

Önerilen Projenin üç bileşeni olması beklenmektedir: (i) Katılımcı belediyelerde entegre, çok sektörlü yatırımlar; (ii) Gelecekteki yatırım projeleri için İLBANK ve belediyelerin belediye finansmanı ve kentsel yönetim kapasitesinin güçlendirilmesi ve (iii) Proje Yönetimi.

Bileşen 1. Katılımcı belediyelerde entegre, çok sektörlü yatırımlar: Bu bileşen, katılımcı belediyelerde daha yaşanabilir, üretken ve dayanıklı kentsel gelişmeye katkıda bulunan, talebe dayalı belediye yatırımlarını destekleyecektir. Belediyeler tarafından hazırlanan teknik tasarımların incelenmesi ve kalite güvencesi ile her belediyenin ihtiyaç duyduğu inşaat denetimi de dahil olmak üzere, inşaat işleri, mal alımı, danışmanlık ve danışmanlık dışı hizmetleri finanse edecektir. Bu bileşen kapsamındaki uygun yatırımlar aşağıdaki kategorilere girecektir:

1. Kentsel Ulaşım: dayanıklı toplu taşıma sistemlerinin (tramvay hatları ve ilgili tesisler gibi) inşası veya rehabilitasyonu; toplu taşıma araçlarının (tramvaylar, elektrikli ve CNG otobüsleri gibi) satın alınması; motorsuz ulaşım altyapısının inşası, dijital sistemlerin kurulması; yol güvenliği iyileştirmeleri, tahliye güzergahlarının ve acil durum koridorlarının oluşturulması; evrensel erişilebilirlik iyileştirmeleri ve ulaşım koridorları boyunca entegre yeşillendirme yapılması. Yatırımlar, sürdürülebilir hareketlilik modlarına doğru bir modal geçişi desteklemeye ve ana kentsel merkezlere ve dolayısıyla pazarlarına ve istihdam olanaklarına erişimi iyileştirmeye odaklanacaktır.

2. Su ve Sanitasyon: Dayanıklı içme suyu, kanalizasyon ve yağmur suyu şebekelerinin, iletim hatlarının, su depolarının, pompa istasyonlarının ve su ve atık su arıtma tesislerinin inşası ve rehabilitasyonu ve ilgili belediye hizmetleri için mal alımı.

3. Yenilenebilir Enerji ve Enerji Verimliliği: Güneş ve jeotermal gibi kaynaklardan dağıtımına sokulacak yenilenebilir enerji santrallerinin inşası; belediye altyapı hizmetlerinde enerji verimliliğinin iyileştirilmesi ve kamu hizmetleri için yerinde enerji üretimi.

Bileşen 2. Gelecekteki yatırım projeleri için İLBANK ve belediyelerin belediye finansmanı ve kentsel yönetim kapasitesinin güçlendirilmesi: Bu bileşen, İLBANK ve belediyelerin entegre belediye altyapı ve finansman planları hazırlamak üzere belediye finansmanı ve kentsel yönetim alanlarında kurumsal ve teknik kapasitelerini geliştirmelerine destek olacaktır. Bileşen, bir sonraki belediye grubunun gelecekteki finansman için yatırım planları ve alt proje portföyleri geliştirmelerine, kredi değerliliğini artırmalarına ve proje serisi kapsamındaki bir sonraki proje için potansiyel alt projeler için teknik Proje Tanımlama Dokümanı (PTD), teknik tasarımlar, tasarım incelemeleri, çevresel ve sosyal çalışmalar hazırlamalarına destek olacaktır. Bileşen ayrıca, garantiler ve karma finansman da dahil olmak üzere, İLBANK ile mevcut Dünya Bankası Grubu finansman araçlarının yenilikçi kullanım yollarını ve belediyeleri, gelecekteki belediye altyapı yatırımları için daha geniş bir finansman paketiyle desteklemek üzere özel sermayeye erişimi kolaylaştırmayı araştıracaktır. Bileşen, bu Proje kapsamında yer alan ve sonraki projelerden potansiyel olarak faydalanabilecek belediyeleri hedefleyecektir.

Bileşen 3. Proje Yönetimi: Bu bileşen, İLBANK'a proje yönetimi ve uygulama destek faaliyetleri için mal temini, danışmanlık ve danışmanlık dışı hizmetler, işletme maliyetleri ve eğitim finansmanı sağlayacaktır. Bu faaliyetler arasında tedarik, finansal yönetim, çevresel ve sosyal uyumluluk, izleme ve değerlendirme, raporlama, şikayetlerin çözümü, paydaş katılımı, iletişim ve bilgilendirme yer almaktadır.

2. PKP'nin Tanımlanması

Proje, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) kapsamında hazırlanmaktadır. Çevresel ve Sosyal Standart ESS10 Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme Açıklaması uyarınca, uygulayıcı kuruluşlar paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgiyi sağlamalı ve onlarla kültürel olarak uygun, manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık veya yıldırma içermeyen bir şekilde istişarede bulunmalıdır.

İLBANK, 24 Aralık 2023 tarihinde yürürlüğe giren bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) kurmuştur. ÇSYS, Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK) tarafından finanse edilen projelerin ve alt projelerin çevresel ve sosyal (ÇS) risklerini ve etkilerini sistematik olarak belirlemeyi, değerlendirmeyi, yönetmeyi, izlemeyi ve raporlamayı amaçlamaktadır. ÇSYS'nin kritik bir unsuru olarak İLBANK, UFK'lar aracılığıyla finanse edilen tüm İLBANK projeleri ve alt projeleri için geçerli olan bir ÇS Politikası benimsemiş ve yayınlamıştır. Bu proje İLBANK ÇSYS prosedürlerine göre yönetildiğinden, paydaş katılımı faaliyetleri de dahil olmak üzere proje faaliyetleri ÇSYS kapsamında uygulanacaktır.

Bu PKP, proje ekibinin paydaşlarla nasıl iletişim kuracağını özetler ve insanların proje faaliyetleri veya projeye ilgili herhangi bir faaliyet hakkında endişelerini dile getirebilecekleri, geri bildirimde bulunabilecekleri veya şikayette bulunabilecekleri bir şikayet mekanizması içerir. PKP, İLBANK'ın paydaş katılımı ve şikayet mekanizması konusundaki kendi faaliyetleri ve prosedürleri hakkında bilgi verirken, katılımcı belediyeler/idareler tarafından hazırlanacak alt projeye özgü PKP'lere rehberlik edecek bir çerçeve olarak da değerlendirilmelidir.

3. Mevzuat ve Gereklilikler

3.1. Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat

(4982 sayılı) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

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

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

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

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

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

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

Tablo 1. CİMER iletişim kanalları

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

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

18132 sayılı, 11 Ağustos 1983 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan ve 29 Mayıs 2013 tarihli Resmi Gazete'de (6486 sayılı Kanunla) değişiklik yapılan 2872 sayılı Çevre Kanununda Türkiye'deki çevre mevzuatının temelini oluşturan yasal çerçeve oluşturulmuş ve çok sayıda yönetmelik ile desteklenmiştir. 31907 sayılı, 29 Temmuz 2022 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED Yönetmeliği) ana çerçevesini Çevre Kanununun 10. Maddesi oluşturmaktadır.

ÇED kapsamında, Komitenin yatırım hakkında halkın bilgilendirilmesine ve projeyle ilgili görüş ve önerilerin alınmasına ilişkin kapsamı belirlemesinden önce, Ek-I listesinde yer alan projeler için Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın (ÇŞİDB) yetkilendirdiği kurum ve kuruluşlar tarafından, proje sahibinin katılımıyla, ÇŞİDB tarafından belirlenen tarihte ve Valilik tarafından belirlenen yer ve zamanda, halkın katılımı toplantısı (HKT) düzenlenecektir.

3.2. Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Gereklilikleri

Dünya Bankası Gereklilikleri

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

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

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

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

Borçlu, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili olarak dile getirdikleri öneri ve şikayetlere zamanında yanıt vermekten sorumlu olacaktır. Bu amaçla, Borçlu öneri

ve şikayetleri almak ve çözüme kavuşturulmalarını kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması (ŞM) uygulamaya koyacaktır. ŞM'nin kapsamı, ölçeği ve tipi projenin niteliği ve ölçeği ve potansiyel risk ve etkileri ile orantılı olacaktır. ŞM şunları içerebilir; (i) şikayet ve endişelerin şahsen, telefonla, e-postayla ve/veya internet sitesi üzerinden iletilmesinin sağlanması, (ii) şikayetlerin yazılı olarak kaydedildiği ve veri tabanı olarak tutulduğu kütük, (iii) kullanıcıların ilettikleri şikayetlerin alındı teyitlerinin verilmesi, cevaplanması ve çözüme kavuşturulması için kullanıcıların bekleyebilecekleri sürenin belirtildiği ve halka duyurulan prosedürler, (iv) şikayet mekanizması, idari yapı ve karar alıcılar hakkında şeffaflık, (v) şikayetin çözüme kavuşturulamadığı durumlarda başvurulabilecek itiraz süreci (ulusal yargı dahil).

4. Paydaş Katılım Programı

Bu PKP'ye göre, belediyenin/idarenin her alt proje için ayrı bir PKP hazırlaması gerekecektir. Belediyeler PKP hazırlarken aşağıda belirtilen süreci takip edeceklerdir.

4.1. Paydaş Tespiti ve Analizi

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

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

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

- Projeden/alt projeden etkilenme ve ilgili olma seviyelerine göre paydaşların sınıflanması; ÇSS10 doğrultusunda şu paydaşlar tespit edilecektir:
 - Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel paydaşlar (**projeden etkilenen taraflar**),
 - Projeye ilgisi olabilecek paydaşlar (**diğer ilgili taraflar**)
 - Hassas gruplar
- Her bir paydaş grubunun (hassas gruplar, bireyler, kuruluşlar, kamu kurumları v.s.) projeden nasıl etkileneceğinin ve Projeye *doğrudan veya dolaylı* nasıl etki edeceğinin aşağıdakiler dikkate alınarak sunulması:
 - Etki alanı; beklenen (hem olumlu hem de olumsuz) etkilerin ortaya çıkacağı coğrafi konum ve dolayısıyla insanların ve işletmelerin etkilenebileceği yerler ve
 - Doğabilecek etkilerin niteliği ve dolayısıyla ulusal/yerel yönetim kurumları, STK'lar, akademik ve araştırma kurumları ve bu konularla ilgisi olabilecek diğer kuruluşların tipleri.

Paydaşların alt projeden, alt projenin de paydaşlardan etkilenme ölçüsüne bağlı olarak, katılım yöntemlerinin sıklığı ve kapsamı orantılı olarak değişecektir. Alt projeye özel PKP'de (varsa) yaşlılar, engelliler, sığınmacılar, mevsimlik işçiler gibi hassas gruplar hakkında bilgi verilecektir. Seçilen tüm katılım yöntemlerinde manipülasyon, müdahale ve yıldırımdan kaçınılmalıdır ve her katılım yöntemi hedeflenen farklı paydaş gruplarının her biri için kültürel olarak uygun bir şekilde zamanında, yerinde, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler verilerek yürütülecektir. Aşağıda yer alan Tablo 2'de yukarıda belirtilen etkilenen tarafların her birinin ilgili olabileceği ve etki edebileceği konular özetlenmiştir.

Tablo 2. GFC Projesi Paydaş Grupları

Bileşen		İlgi seviyesi	Etki seviyesi
Paydaş Grubu			
Projeden etkilenen taraflar	- Belediyeler - İdareler - Yerel işletmeler	Yüksek	Yüksek
	Yerel toplum kuruluşları	Orta	Orta
	Projeden etkilenen kişiler		Yüksek
Hassas bireyler veya gruplar	- Engelli bireyler - Yaşlılar - Göçmenler, sığınmacılar, anadili Türkçe olmayanlar	Yüksek	Yüksek
Diğer ilgili taraflar	- STK’lar - Medya - Kamu kurumları	Orta	Orta
	- Meslek örgütler - Yerel yönetimler	Yüksek	Yüksek

4.2. Paydaş Katılımının Temel İlkeleri

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

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

4.3. Paydaş Katılımına İlişkin Yöntemler

Paydaşların sürece katılmasını sağlamak ve onlara danışmak, onlardan bilgi almak ve onlara bilgi vermek için çeşitli katılım teknikleri kullanılacaktır.

Belirli grupların sürece katılımını sağlamak için seçilen iletişim araçlarının ve yöntemlerinin temelini paydaşların ihtiyaç ve endişelerinin yanı sıra, etkilenme seviyeleri belirleyecektir. Projenin olası paydaşları için öngörülen katılım yöntemleri ve uygulama araçları aşağıdaki Tablo 3'te sunulmuştur. Bu yöntem ve araçlar şu anda mevcut olan proje bilgileri doğrultusunda belirlenmiştir ve projeye özel PKP'ler hazırlanırken buna göre revize edilmesi gerekir. Proje boyunca iletişim dilinin Türkçe olması beklenmekle birlikte, katılım faaliyetlerinin verimliliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını

sağlamak için gerekirse farklı diller de dikkate alınacaktır. Katılım faaliyetleri kültürel bakımdan uygun bir şekilde yürütülecek ve paydaş katılımına yönelik etkili ilişkiler kurulabilmesi için paydaş gruplarıyla etkileşime yönelik en iyi yaklaşımları içerecektir.

Tablo 3. Proje Kapsamında Uygulanacak Katılım Yöntemleri

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulaması/Amacı	Hedef Paydaş
Yazışmalar (yazı, telefon, eposta)	- Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında (özellikle teknik) bilgi paylaşımı - Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davet - Proje arazisinin izinleri, ruhsatları, devri ve tahsisinin alınmasına yönelik düzenlenmeler - Proje uygulaması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri	Diğer ilgili devlet otoriteleri ve devlet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, ulusal ve yerel medya ve kuruluşlar/kurumlar
Birebir toplantılar	- Paydaşların hassas konularla ilgili endişelerini/görüşlerini dile getirmelerine olanak tanıyan bireysel bazda bilgi toplama - Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurulması	İlgili devlet otoriteleri ve devlet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, kuruluşlar/kurumlar ve yüklenici ve danışmanların temsilcileri
Resmi toplantılar	- Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında toplu bilgi paylaşımı - Bir grup kamu kurumundan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması - Kamu kurumları ile ilişki kurulması	Çeşitli ulusal ve yerel yönetim otorite ve yetkilileri, STK'lar, akademi, kuruluşlar/kurumlar ve ulusal ve yerel medya
İstişare toplantıları	- Başta topluluklar olmak üzere büyük bir paydaşlar grubuyla Projenin kapsamı ve zaman çizelgesi ve alt proje faaliyetleri hakkında (teknik olmayan bilgiler başta olmak üzere) bilgi paylaşılması. - Bir grup paydaştan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması - Proje ile ilgili şikayet ve endişelerin toplanması - Etkilenen topluluklar ve gruplar ile ilişki kurulması	Etkilenen topluluk ve gruplar, yerel STK'lar, ulusal ve yerel yönetim temsilcileri/otoriteleri, işletmeler, kuruluşlar/kurumlar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu.
Yüz yüze görüşmeler	- Projeden etkilenen kişilere (PEK'lere) ilişkin başlangıç durumu verilerinin bireysel bazda toplanması - Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etki ve risklerinin bireysel bazda anlaşılması, izlenmesi ve değerlendirilmesi - Bireysel bazda ilişkiler kurulması	PEK'ler, proje işçileri (inşaat faaliyetlerinde istihdam edilecek işçiler, PYB ve PUB personeli, sözleşmeli işçiler v.s. dahil), hassas/dezavantajlı gruplar/kişiler,
Proje/Belediye/İller Bankası internet sitesi	- Projeye ilgili bilgilerin paylaşılması ve proje ilerledikçe güncellenmesi - Projeye/alt projeye ilgili dokümanların ve iletişim araçlarının duyurulması: ÇSYP, YYP, Sonradan sosyal denetim, şikayet mekanizması (ŞM), sunumlar, broşürler v.s. - Önemli etkinliklerin duyurulması (tarih/saat, yer)	Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel yönetim medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/kurumlar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu
Dijital iletişim araçları sosyal medya (Facebook, Twitter, Instagram hesapları, WhatsApp grupları), ulusal yerel televizyon kanalları, radyo istasyonları, SMS v.s.	- Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerleme oldukça güncelleme - Projeye ilgili önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanan dokümanların duyurulması	Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel yönetim medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/kurumlar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulaması/Amacı	Hedef Paydaş
Proje bilgilendirme broşürleri/el ilanları	- Düzenli güncelleme sağlamak için kısa proje bilgileri paylaşılması - Paydaşların arazi edinimi, arazi giriş ve çıkışları, proje uygulama takvimi, proje faaliyetlerinin kapsamı, alt projeler gibi konular hakkında bilgilendirilmesi - Sahaya özel proje bilgilerinin yayılması	Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, işletmeler ve kuruluşlar/kurumlar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu
Çevrim içi toplantı (gerekirse kullanılacak alternatif araç)	- Hassas gruplar dahil olmak üzere bir grupta belirli bir konuda bilgi paylaşılması - Belirli bir gruptan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması - Bir gruptan proje ile ilgili şikayet, endişe ve geri bildirimlerin toplanması - Proje faaliyetlerinin bir grup üzerinde oluşturduğu çevresel ve sosyal etki ve risklerin izlenmesi - Yerel topluluklarla ilişki kurulması	Projeden etkilenen kişiler, hassas gruplar v.s. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu
Şikayet Mekanizması (ŞM)	- Tüm proje paydaşlarından (öneriler, şikayetler, övgüler, bilgi talepleri veya ihbarcı şikayetleri gibi) her türlü talebin alınması ve çözüme kavuşturulması	Proje boyunca belirlenen her türlü paydaş grubu

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

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

Önceki paragraflarda verilen bilgiler ışığında paydaş katılım programının özeti Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Paydaş Katılım Programına Genel Bakış

Proje Aşaması	İstişare Konusu/Verilecek Mesaj	Verilecek Bilgilerin Listesi	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaş	Sıklık	Sorumlu Taraf
Hazırlık	• Paydaşların projenin kapsamı ve neden ihtiyaç duyulduğu konusunda bilgilendirilmesi. • Paydaşlarla şunlar hakkında istişare edilmesi: ○ Proje tasarımı, ○ Çevresel ve sosyal risk ve etkiler, ○ Önerilen azaltma tedbirleri, • ŞM'ler	• Proje konsepti, Ç-S prensipler ve yükümlülükler • ÇSÇ dokümanları (ÇSTP, Alt Projeye Özel PKP'ler)	• Açılış toplantısı • Kamuoyuna yapılacak açıklamalar • Teknik olmayan proje özetleri/sunumları • Elektronik yayınlar • Sosyal medya • Basın bültenleri • İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze) • Dijital iletişim araçları • Şikayet Mekanizması • Afiş, broşür, el ilanı v.s. • SMS	• Projeden etkilenen paydaşlar (doğrudan/dolaylı) • Dezavantajlı/Hassas birey veya gruplar • Diğer ilgili taraflar	Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce Proje yaşam döngüsü boyunca	• İller Bankası • PUB'ler
Uygulama ve İnşaat	• Paydaşların projenin kapsamı ve devam eden faaliyetler konusunda bilgilendirilmesi • Ç-S dokümanlar (ÇSYP'ler, YYP'ler, Alt Projeye Özel PKP'ler v.s.) • ŞM'ler	• ÇSYP'ler • Alt Projeye Özel PKP'ler • YYP'ler • ŞM prosedürü • Proje gelişimi/uygulaması konusunda düzenli güncellemeler	• Kamuoyuna yapılacak açıklamalar • Teknik olmayan proje özetleri/sunumları • Elektronik yayınlar • Sosyal medya • Basın bültenleri • İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze) • Dijital iletişim araçları • Şikayet Mekanizması • Afiş, broşür, el ilanı v.s. • SMS	• Projeden etkilenen paydaşlar (doğrudan/dolaylı) • Dezavantajlı/Hassas birey veya gruplar • Diğer ilgili taraflar	Projenin uygulanmasına başlamadan önce ve proje yaşam döngüsü boyunca ihtiyaca göre	• İller Bankası • PUB'ler • Denetim Danışmanları • Yükleniciler
İşletme	• ŞM'ler	• Proje çıktıları • Şikayet yönetimi	• Kapanış toplantısı • İstişare toplantıları • Bilgilendirme toplantıları, • Dijital İletişim Araçları/Sosyal Medya • Afiş, broşür, el ilanı v.s. • SMS	• Projeden etkilenen paydaşlar (doğrudan/dolaylı) • Dezavantajlı/Hassas birey veya gruplar • Diğer ilgili taraflar	Alt proje faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra, bir yıllık garanti süresi sırasında	• İller Bankası • PUB'ler

4.4. Hassas Grupların Görüşünün Alınması İçin Önerilen Strateji

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

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

Tablo 5'te proje için yapılan dezavantajlı/hassas birey/grup tanımlaması ve her dezavantajlı/hassas birey/grup için önerilen paydaş katılım yöntemleri özetlenmiştir.

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

Hassas Grup ve Bireyler	Özellikler/İhtiyaçlar	Bilgi Paylaşımı ve İstişare için Tercih Edilen Yöntem	İlave Kaynak Desteği
Engelliler	Proje faaliyetlerinden etkilenme ihtimali daha yüksek olan bireyler	Sesli cihazlar, erişilebilir platformlar vb. özel eğitim ihtiyaçları Büyük harfli Braille alfabesi Gündüz saatlerinde toplantı organize edilmesi Yazılı bilgi, Telefon, Yüz yüze iletişim	Özel eğitim koordinatörleri, işaret dili tercümanları/çevirmenleri Braille alfabesi kullanarak materyal üretilmesi
Yaşlılar	Bilgi eksikliği ve erişilebilirlik hakkında tecrübesizlik, çevrim içi araçlar, hizmetler ve iletişim kanalları	Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri	Gerekli değil
Göçmenler, sığınmacılar ve anadili Türkçe olmayanlar	İletişim güçlüğü olanlar	Tercüme edilmiş dokümanlar, özel tercümanlar, erişilebilir alanlarda iletişim	Tercümanlar

Hassas grupların görüşlerinin dahil edilmesi için:

- Engellilerin haklarını temsil eden bölgesel kuruluşlar ve STK'lar ile çalışmalar yapılacaktır;
- Yaşlılar ve engelliler (veya ek erişilebilirlik ihtiyaçları olan kişiler), göçmenler, sığınmacılar ve anadili Türkçe olmayanlar ve proje sırasında belirlenebilecek diğer dezavantajlı/hassas gruplar için ayrı ayrı istişareler yapılacaktır;
- Yüz yüze veya belirlenecek veya belirlenen dezavantajlı/hassas gruplara/kişilere özel uygun (görme engelli alfabesi, işaret dili gibi) başka bir yöntemle proje hakkında bilgi verilecektir;

- Dezavantajlı/hassas grupların/bireylerin erişebileceği yerlerde istişareler yapılacaktır ve Proje sahasında dağıtılacak olan her türlü yazılı veya basılı Proje materyali projenin dezavantajlı/hassas grupları/bireyleri için erişilebilir olmalıdır; materyaller ayrıca kültürel olarak uygun ve anlaşılması kolay (teknik olmayan) bir dilde hazırlanacaktır.

4.5. Paydaş Katılımının Zamanlaması

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

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

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

4.6. Paydaş Katılım Faaliyetleri

Önerilen Projenin ilk konsepti, Türkiye Strateji ve Bütçe Başkanlığı da dahil olmak üzere çeşitli paydaş toplantılarında sunulmuştur (Tablo 6). Proje kapsamının belirlenmesi ve ardından belediyeler ve ilgili idareler ile diğer kamu paydaşları ve kalkınma ortaklarıyla ayrı ayrı toplantılar da dahil olmak üzere proje tanımlama ve hazırlık aşamasının bir parçası olarak daha fazla istişare toplantısı yapılmıştır. Bahse konu toplantılar ve istişareler, paydaşların Projenin kapsamını, etkisini ve risklerini ve potansiyel fırsatlarını daha iyi anlamalarını sağlaması; ayrıca Proje ile ilgili bilgileri mümkün olan en kısa sürede sunmayı ve GFC Projesinin daha sonraki faaliyetlerini kolaylaştırması adına önem arz etmekteydi.

Hazırlık misyonunun amacı; ilgili uygulama birimleri, yerel yönetimler ve kamu hizmetleri de dahil olmak üzere sektör yetkilileri ve diğer kilit paydaşlarla bir dizi görüşme yaparak şunları gerçekleştirmektir: (i) proje tasarımının temel unsurlarını belirlemek, (ii) ilk sonuç çerçevesini geliştirmek; (iii) atanan uygulama biriminin güvencelerini ve mali kapasitesini değerlendirmek; (iv) Çevresel ve Sosyal Standartlarla ilgili proje hazırlık gereksinimlerini görüşmek; (v) kamu hizmeti performansı, cinsiyet ve vatandaş katılımı, iklim değişikliği ve uluslararası su yolları konularında değerlendirmeler başlatmak.

Toplantılar sırasında tüm paydaşlardan olumlu geri bildirimler alınmıştır. Proje hazırlık aşamasında ve daha sonraki süreçlerdeki her paydaşın sorumlulukları görüşülerek kararlaştırılmıştır.

Tablo 6. Proje kapsamını belirleme ve erken hazırlık aşamasında gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri

Paydaş	Tarih	Tartışılan ana başlıklar
Türkiye Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Ofisi	14 Mayıs 2025 10 Ekim 2025	- İLBANK'ın uluslararası finansmanlı projelerinin genel yaklaşımı Ofise tanıtılması ve izlenmesi gereken süreç - Projenin ulusal stratejiyle uyumu
Konya Büyükşehir Belediyesi, Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi	18 Aralık 2024 13 Mayıs 2025 19 Ağustos 2025 8 Ekim 2025 11 Aralık 2025	- İLBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) kapsamında kullanılan proje hazırlık zaman çizelgesi ve gerekli belgeler - Beklentileri karşılayacak proje bileşenlerinin ön tasarımı; - Proje hazırlığı için düzenlemeler; - Projeye dahil edilecek yerler/alanlar hakkında görüşmeler
ABB KBB KOSKİ ALDAŞ	17 Aralık 2024 12 Mayıs 2025 20 Ağustos 2025 9 Ekim 2025 10 Aralık 2025	- İLBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) kapsamında proje hazırlık zaman çizelgesi ve gerekli belgeler - Beklentileri karşılayacak proje bileşenlerinin ön tasarımı; - Proje hazırlığı için düzenlemeler; - Projeye dahil edilecek yerleşim yerleri/alanlar hakkında görüşmeler;
Hazine ve Maliye Bakanlığı	16 Aralık 2025	- Misyon bulgularının özetlenmesi - Müzakerelerin sonraki aşamaları

4.7. PKP Kapsamında Paydaş İstişareleri

GFC projesi için Proje düzeyinde PKP'nin hazırlanmasının bir parçası olarak, İLBANK Proje hakkında bilgi paylaşmak ve paydaşların ilk geri bildirimlerini toplamak amacıyla Antalya ve Konya'da il düzeyinde çevrimiçi ön paydaş istişareleri gerçekleştirmiştir.

Antalya istişare toplantısı 22 Ocak 2026 tarihinde çevrimiçi olarak yapılmıştır. İLBANK, toplantıya ilişkin olarak Antalya Büyükşehir Belediyesi, ASAT ve ALDAŞ'ı e-posta yoluyla bilgilendirmiş ve paydaşları davet etme konusunda desteklerini talep etmiştir. İLBANK'ın bildirimi üzerine, Antalya Büyükşehir Belediyesi/ASAT/ALDAŞ aşağıdaki kurum ve kuruluşları resmi yazılarla davet etmiştir (Bkz. Ek-3):

- İl Tarım ve Orman Müdürlüğü
- İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü
- DSİ 13. Bölge Müdürlüğü (Devlet Su İşleri)
- Antalya Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü
- Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği (TMMOB) ve Ziraat Mühendisleri Odası Antalya Şube

Toplantıya Antalya Büyükşehir Belediyesi, ASAT ve ALDAŞ temsilcileri katılmıştır. Davet edilen paydaşlar arasında yalnızca Antalya İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü katılım sağlamış; diğer davet edilen kurum/kuruluşlardan katılım kaydedilmemiştir. (Lütfen bkz. Ek-4) Toplantı sırasında, GFC Projesi tanıtılmış; kapsamı, hedefleri ve Antalya'da desteklenmesi planlanan sektörler dâhil olmak üzere bilgi verilmiştir. İLBANK, Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) hakkında bilgi sağlamış ve alt proje sürecini kısaca açıklamıştır; tarama ve risk sınıflandırması, Ç&S dokümanlarının hazırlanması, Ç&S gerekliliklerinin ihale dokümanlarına entegrasyonu ve uygulama sırasında izleme ve raporlama gibi. Toplantıda ayrıca ilgili Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS), paydaş katılım yaklaşımı ve mevcut şikâyet mekanizması ile iletişim kanalları ele alınmıştır. Toplantının sonunda kısa bir Soru-Cevap oturumu yapılmıştır. GFC Projesi ile ilgili herhangi bir endişe bulunmamıştır. Paydaşlar, bu aşamada soruları olmadığını belirtmiştir. ALDAŞ, PKP'nin şablonu ve içeriği hakkında soru sormuştur. İLBANK Sosyal Uzmanı, ÇSYS şablonlarının kullanılacağını ve detayların Proje düzeyi PKP netleşince kesinleşeceğini açıklamıştır.

GFC projesi için Proje PKP'sinin hazırlanmasının bir parçası olarak 22 Ocak 2026 (10:00) tarihinde Konya için il düzeyinde çevrimiçi ön paydaş istişare toplantısı planlanmıştır. Toplantı öncesinde İLBANK, çevrimiçi toplantı detaylarını ve davet edilmesi önerilen kurum/kuruluşların bir listesini (ör. İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü, DSİ 4. Bölge Müdürlüğü, Konya Tabiat Varlıklarını Koruma Bölge Komisyonu, Beyşehir Ziraat Odası, Karapınar Ziraat Odası ve TMMOB Ziraat Mühendisleri

Odası – Konya Şubesi) içeren bir davet e-postasını Konya Büyükşehir Belediyesi ve KOSKİ ile paylaşmıştır. Toplantıya, İLBANK ile birlikte yalnızca Konya Büyükşehir Belediyesi ve KOSKİ temsilcileri katılmıştır. İLBANK, ön istişarenin amacının, alt proje düzeyinde ayrıntılı görüşmeler yürütmekten ziyade, GFC Projesi hakkında çerçeve düzeyinde bilgi sağlamak ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarını (ESS) ile İLBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemini (ÇSYS/ESMS) tanıtmak olduğunu açıklamıştır (Lütfen bkz. Ek-5).

Dünya Bankası'nın onayından sonra, bu PKP'nin ilk taslağı ve gerekli diğer Ç&S dokümanları (Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı ve İLBANK ÇSYS Özeti), halkın katılım toplantısından en az 10 gün önce kamuya açıklanacaktır. Dokümanların açıklanmasını takiben, İLBANK ilgili bakanlıkların, genel müdürlüklerin ve Projenin uygulanmasına dâhil olacak Belediyeler/İdarelerin katılımıyla bir istişare toplantısı düzenleyecektir. İstişarenin amacı, katılımcıları aşağıdakiler hakkında bilgilendirmektir: (i) Projenin kapsamı, (ii) Projenin potansiyel çevresel, sosyal ve iş sağlığı ve güvenliği (İSG) risk/etkileri ve bu risk/etkilerin nasıl izleneceği ve azaltılacağı, (iii) Proje için hazırlanmış Ç&S dokümanları (ESMS Özeti ve PKP), (iv) her bir alt proje için hazırlanacak Ç&S dokümanları ve kapsamları, (v) proje uygulamasına dâhil olan farklı tarafların rol ve sorumlulukları. Katılımcılara ayrıca İLBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) ve Projenin bu sistem kapsamında uygulanacağı hususu bildirilecektir.

Bu Proje düzeyi PKP'ye ek olarak, her bir alt proje için; İLBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS/ESMS) ile Dünya Bankası'nın ESS10 gereklilikleriyle uyumlu, alt projeye özgü bir PKP hazırlanması gerekecektir. Alt proje-özel PKP'ler ve diğer Ç&S değerlendirme dokümanları, İLBANK'ın onayının ardından kamuya açıklanacaktır. Alt projenin Ç&S risk kategorisine bağlı olarak, bu dokümanlar asgari açıklama süreleri (Önemli risk için 20 gün ve Orta risk projeleri için 10 gün) boyunca hem İLBANK'ın hem de alt borçlananın web sitelerinde kamuya açık hale getirilecektir. Açıklama süresini takiben, alt borçlanalar, alt proje hakkında; amacı, ölçeği ve faaliyetlerin süresi, potansiyel çevresel ve sosyal risk ve etkiler (hassas gruplarla ilgili olanlar dâhil), önerilen azaltım önlemleri, planlanan paydaş katılım faaliyetleri ve şikâyet mekanizması gibi temel bilgileri sunmak üzere bir halkın katılım toplantısı düzenleyecektir. Tüm alt proje-özel Ç&S dokümanları, halkın katılımından sonra nihai hale getirilecek ve paydaş geri bildirimlerine dayanarak gerekli görüldüğü ölçüde revize edilecektir. Güncellenmiş dokümanlar daha sonra yukarıda açıklanan aynı yöntemler kullanılarak yeniden açıklanacak ve alt projenin uygulanması boyunca kamuya açık kalacaktır.

5. Paydaş Katılımına İlişkin Kurumsal Düzenlemeler

İLBANK bünyesindeki Çevre ve Sosyal Yönetim Müdürlüğü (ÇSYM), GFC'nin genel uygulamasından sorumlu olacaktır. İLBANK, Proje düzeyinde bu PKP'yi hazırlamıştır. Bu PKP, İLBANK'ın projenin daha geniş amaçları kapsamında paydaşlarla yürüttüğü etkileşime rehberlik etmekte; aynı zamanda belediyelerin alt projelere özgü PKP'leri hazırlaması için bir çerçeve sunmaktadır.

Alt projelere özgü PKP'lerin yönetimi, koordinasyonu ve uygulanması ile bunların ayrılmaz görevleri, ilgili belediye/idare bünyesindeki görevlendirilmiş ekip üyelerinin sorumluluğunda olacaktır.

Alt projelere özgü PKP'lerin uygulanması kapsamında, “alt borçlanan” belediyeler/idareler aşağıdaki hususlardan sorumlu olacaktır:

- Bu Proje düzeyi PKP ile uyumlu olacak şekilde alt projeye özgü PKP taslağının içeriğini hazırlamak, açıklamak, istişare etmek ve güncellemek; nihai onay için İLBANK ile paylaşmak;
- Alt projeye özgü PKP taslağı için İLBANK'ın uygun görüşünü aldıktan sonra, nihai alt projeye özgü PKP'i açıklamak ve uygulamak;
- Paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesi ve izlenmesi için görevli personel atamak;
- Projeye özgü PKP için ilgili katılım araçlarını ve materyallerini hazırlamak ve bunların zamanında uygulanmasını ve/veya yaygınlaştırılmasını sağlamak;
- Tüm paydaş katılım etkinliklerini onaylamak ve kolaylaştırmak; paydaş katılım etkinliklerini desteklemek amacıyla materyallerin açıklanmasını sağlamak;
- Tüm katılım faaliyetlerine ilişkin kayıtları tutmak, izlemek ve İLBANK'a düzenli olarak raporlamak (altı aylık ilerleme raporlarında paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin girdileri sağlayarak);
- Yürütülen çalışmalardan alınan tüm geri bildirimlerin ilgili dokümanlara yansıtılmasını ve karar alma süreçlerine dâhil edilmesini sağlamak; ve
- Paydaş veri tabanını sürdürmek/güncel tutmak.

Belediyelerdeki Proje Uygulama Birimleri (PIU'lar), alt projeler için özel olarak hazırlanacak PKP'lerin uygulanmasından ve projenin yaşam döngüsü boyunca topluluklarla iletişimin yürütülmesinden sorumlu olacaktır.

Alt projelere özgü PKP'ler, bu Proje düzeyi PKP'de yer alan ilke ve yaklaşımlar esas alınarak, her alt projenin ilgili bileşenleri için belediye/ilgili idare tarafından hazırlanacaktır. Alt projede belirli faaliyetleri yürüten yükleniciler (müteahhitler) de, kendi sorumluluk alanlarıyla ilgili olarak alt projeye özgü PKP'de tanımlanan paydaş katılım kurallarına uymak ve bu hükümleri uygulamakla yükümlü olacaktır. Ayrıca Şikâyet Mekanizması (ŞM) ile ilgili kurallar ve yükümlülükler; ihale dokümanlarına ve yüklenici ile imzalanan sözleşmelere açık şekilde yazılarak bağlayıcı hale getirilecektir.

ÇSYM, alt projeye özgü PKP'leri İLBANK'ın ÇSYS sürecine göre değerlendirecek; uygun görülürse kamuya açıklanmasına onay verecektir. Alt proje düzeyindeki paydaş katılım faaliyetleri PUB tarafından yönetilecek; bu faaliyetler yükleniciler ve müşavirler ile iş birliği içinde yürütülecektir. Belirli proje faaliyetlerinden sorumlu tüm yüklenicilerin de PKP'nin ilgili hükümlerini uygulaması zorunludur. ŞM gereklilikleri, ihale dokümanlarında ve yüklenicilerle imzalanan sözleşmelerde yer alacaktır.

İLBANK Finansal Kuruluşlar ve Yatırımcı İlişkileri Dairesi Başkanlığı bünyesindeki ÇSYS Birimi altında bir Şikâyet Mekanizması (ŞM) Ekibi kurulmuştur. Bu ekip, ESMU'nun Sosyal

Uzmanı ve ilgili Yönetici(ler)den oluşmaktadır. ŞM Ekibi, İLBANK ŞM Politikasının uygulanmasından sorumludur.¹

Table 1. Responsible Parties for SEP Implementation

Sorumlu Taraf	Sorumluluklars
İLBANK ÇSYM	• İLBANK tarafından yürütülecek tüm paydaş katılım faaliyetlerini çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine entegre etmek. • Paydaş katılımının ilerlemesini ve sonuçlarını üst yönetime ve çalışanlara iletecek kurumsal bir iç iletişim sistemi geliştirmek. • Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı süreçlerinin doğru uygulanması için PIU'ların kurulmasını hızlandırmak ve izlemek. • Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı süreçlerinin uygun şekilde uygulanması için ilgili taraflar arasında koordinasyonu sağlamak.
Sosyal Uzman (ÇSYM)	• Proje Düzeyi SEP'in planlanması ve uygulanması. • Paydaş katılımının PIU üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamak. • Proje düzeyinde Paydaş Katılımı/İstişare Toplantıları ve kamu bilgilendirme etkinliklerini organize etmek/yönetmek. • Paydaşlarla etkileşime geçebilecek diğer ESMU personeline destek olmak. • SEP/SEP'lerin uygulanmasına ilişkin Dünya Bankası ile arayüz ve raporlamayı koordine etmek. • Proje Düzeyi SEP'i periyodik olarak ve Projede önemli değişiklikler olması halinde güncellemek. • Alt projeye özgü SEP'leri gözden geçirmek. • Paydaşlarla iletişim ve paydaş katılımının en üst düzeyde yürütülmesi için PIU'ları izlemek ve desteklemek.
Çevre Uzmanı (ÇSYM)	• Proje ilerlemesini izlemek. • Tanımlanan tüm dokümanların başarıyla teslim edilmesini sağlamak. • Proje Düzeyi SEP faaliyetleri ve genel proje ilerlemesine ilişkin raporları konsolide etmek. • Sosyal ve çevresel izlemeyi yürütmek. • İlgili dokümanlarda belirtilen sosyal ve çevresel hususların Proje boyunca uygulanmasını izlemek ve raporlamak.
Şikâyet Mekanizması (GM) Ekibi / Sosyal Uzman (ÇSYM)	• ESMU bünyesinde GM odak noktası olarak görev yapmak. • Proje ile ilgili şikâyetlerin kayıtlarını tutmak ve takibini yapmak. • Proje ile ilgili şikâyetlerin çözüm sürecini yönetmek ve koordine etmek. • Uygunsuzlukları veya paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetlerinde tekrar eden sorunları tespit etmek için şikâyet kayıtlarını incelemek. • Yüklenici düzeyindeki GM irtibat kişilerini koordine etmek ve izlemek.

¹ [Şikâyet Mekanizması.pdf](#)

	• Tüm GM seviyelerinden proje ile ilgili şikâyetleri toplamak. • Çözüm süreci hakkında ESMU ve yönetime bilgi vermek. • Proje ile ilgili derlenmiş GM raporlarını hazırlamak. • Yüklenicilerin şikâyet kayıtlarını ve çözüm süreçlerini izlemek; aylık ilerleme raporlarında ESMU'ya raporlamak. • Şikâyetlere yanıt verebilmek/çözüm üretebilmek için ESMU ile düzenli iletişim sürdürmek.
Satınalma Uzmanı	• Proje kapsamında yapılacak ihalelerde danışmanlık sağlamak. • GM ve diğer çevresel ve sosyal araçların ihale dokümanlarına dahil edilmesini sağlamak. • İhale dokümanlarının Türkçe ve İngilizce kopyalarını hazırlamak.
İzleme ve Değerlendirme Uzmanı	• İzleme ve değerlendirme çalışmalarını koordine etmek. • Dünya Bankası'na sunulacak izleme raporlarını zamanında hazırlamak
Teknik Uzman	• Projeye teknik destek sağlamak
Kamu Kurumları (yerel ve ulusal düzey)	• Proje düzeyi SEP ve alt projeye özgü SEP'lerin hazırlanması ve uygulanması aşamalarında girdi ve geri bildirim sağlamak. • İlgili paydaş katılımı/istişare toplantılarına katılmak.
ŞM Odak Noktası (PUB)	• PIU bünyesinde GM odak noktası olarak görev yapmak. • Proje ile ilgili şikâyetleri kayıt altına almak ve takibini yapmak. • Şikâyetlerin çözüm sürecini yönetmek ve koordine etmek. • Uygunsuzlukları veya paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetlerinde tekrar eden sorunları tespit etmek için şikâyet kayıtlarını incelemek. • Yüklenici düzeyindeki GM irtibat kişilerini koordine etmek ve izlemek. • Tüm GM seviyelerinden proje ile ilgili şikâyetleri toplamak. • Çözüm süreci hakkında PIU ve yönetime bilgi vermek. • Derlenmiş GM raporlarını hazırlamak. • Yüklenicilerin şikâyet kayıtlarını ve çözüm süreçlerini izlemek; aylık ilerleme raporlarında PIU'ya raporlamak. • Şikâyetlere yanıt verebilmek/çözüm üretebilmek için PIU ile iletişimi sürdürmek.
PUB'ların Çevre ve Sosyal Uzmanı	• Paydaş katılımının PIU üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamak. • Belirlenen paydaşlarla paydaş katılım faaliyetlerini yürütmek. • Paydaş Katılımı/İstişare Toplantıları ve kamu bilgilendirme etkinliklerini organize etmek/yönetmek. • Paydaşlarla etkileşime geçebilecek diğer PIU personeline destek olmak. • E&S Dokümanlarının (ESMP, SEP, RP) uygulanmasında müşavirleri ve alt yüklenicileri desteklemek. • İlgili idare yönetimi ile istişare ve iş birliği içinde alt projeye özgü SEP'leri hazırlamak.

	• Projenin çevresel ve sosyal araçlarının uygulanmasını denetlemek. • Alt projeye özgü SEP'leri uygulamak. • İzleme raporlarını gözden geçirmek. • Çevresel ve sosyal araçların uygulanmasına ilişkin altı aylık raporlar hazırlamak. • Kaza ve olaylar hakkında İLBANK yönetimini bilgilendirmek. • Proje boyunca uygulanacak alt projeye özgü E&S dokümanlarda belirtilen sosyal ve çevresel hususları izlemek ve raporlamak.
Yüklenici Müşaviri	• Alt projelerin uygulanması sırasında, E&S Dokümanlarında (ESMP, SEP, RP) belirtilen metodoloji ve gerekliliklere uyumu sağlamak. • Yüklenicilerin şikâyetleri kaydetme ve çözüm süreçlerini izlemek; aylık ilerleme raporlarında PUB'a raporlamak. • Şikâyetlerin takibi için PIU GM Odak Noktası ile iletişimi sürdürmek.
Toplumla İletişim Sorumluları (Yüklenici)	• Yüklenicinin şikâyetleri kaydetme ve çözüm süreçlerini izlemek; aylık ilerleme raporlarında PUB'lara raporlamak. • Şikâyetlerin takibi için PIU GM Odak Noktası ile iletişimi sürdürmek. • Kamu bilgilendirmeye ilişkin Paydaş Katılımı/İstişare Toplantıları ve ilgili etkinlikleri organize etmek ve yürütmek.

6. Şikayet Mekanizması

Şikayet Mekanizmasının (ŞM) temel amacı, ilgili tüm tarafları memnun edecek şekilde, şikayet ve anlaşmazlıkların zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır.

6.1. Projeye Özel Şikayet Mekanizması (İLBANK ve Belediyeler için)

İller Bankası finanse ettiği her bir uluslararası projeye ilişkin şikayetleri almak, değerlendirmek ve gereğini yapmak amacıyla 2021 yılı Eylül ayında şeffaf ve kapsamlı bir ŞM² kurmuş olup, söz konusu mekanizma Proje süresince faal olacaktır. Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi'nin (ÇSYS) kurulmasıyla birlikte İLBANK, Şikayet politikasını Dünya Bankası ÇSS10'a uygun bir Şikayet Mekanizması (ŞM) haline getirerek revize etmiştir. İLBANK'ın ŞM Politikasına https://www.ILBANK.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ILBANK_gm_policy_1646748212.pdf adresinden ulaşılabilir.

Halihazırda ŞM'leri olmayan belediyeler de birer şikayet mekanizması kuracaktır. Tüm yerel ŞM'ler alt proje sorunlarıyla ilgili olarak paydaşlar tarafından gündeme getirilen sorunları (öneriler, şikayetler, övgüler, bilgi talepleri veya ihbarcı şikayetleri gibi) alacak, çözüme kavuşturacak ve takip edecektir. Belediyelerin/İdarelerin ve inşaat yüklenicilerinin sosyal uzmanları tüm paydaşların erişimine açık olacak ve her talebin zamanında ve etkili bir şekilde ele alınmasını sağlamaktan sorumlu olacaktır. Yerel ŞM'ler, İller Bankası ŞM Politikasında tarif edilen Şikayet Mekanizması doğrultusunda kurulacaktır.

² https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ilbank_uluslararasi_projeler_sikayet_mekanizmasi_proseduru_1646748134.pdf

Paydaşlar için ŞM iş akışı aşağıdaki gibi olacaktır:

1. **ŞM'nin Yaygınlaştırılması.** Şikayet mekanizması hakkındaki bilgilerin yaygınlaştırılması için iletişim ve bilgilendirme araçları hazırlanacaktır. Mevcut ŞM, şikayet alma kanalları ve operasyonel prosedürler hakkında proje paydaşlarına bilgi verilecektir. Geliştirilecek iletişim ve bilgilendirme araçları aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere şöyledir:
 - a. İnternet sayfası (İller Bankası, PUB, ilgili yerel yönetim otoriteleri)
 - b. E-posta adresi (İller Bankası, PUB, ilgili yerel yönetim otoriteleri)
 - c. İstişare toplantıları
 - d. Telefon (İller Bankası, PUB, ilgili yerel yönetim otoriteleri)
2. **Şikayet ve Taleplerin İller Bankası'na İletilmesi.** İller Bankası'nda kendi ŞM'si için birkaç şikayet alma kanalı bulunmaktadır.
 - a. İLBANK websitesi,
 - b. İç yazışma,
 - c. E-posta,
 - d. Broşür, el ilanları ve
 - e. Yüz yüze toplantılar.
3. **Alt Proje Seviyesindeki Şikayet ve Taleplerin İletilmesi.** Belediye/idare seviyesindeki PUB'ler birer ŞM kuracak, bunlar içinde şikayet ve talep iletmek için aşağıdaki şekilde birden fazla kanal bulunacaktır:
 - a. Telefon (Çağrı Merkezi ve birimleri);
 - b. Doğrudan Belediyelere/İdarelere veya inşaat yüklenicisinin merkez ofisine/şubelerine gidilmesi;
 - c. Öneri/şikayet kutuları (İller Bankası, Belediyeler/İdareler veya şantiyelere konan);
 - d. İlgili kamu idareleri (kaymakamlık, belediye, muhtarlıklar) aracılığıyla;
 - e. E-posta;
 - f. Toplantılar;
 - g. Belediyelere/İdarelere ait personel ve yerel iletişim masası veya inşaat yüklenicisi sosyal uzmanı aracılığıyla;
 - h. Belediyelere/İdarelere veya inşaat yüklenicisine yazılı dilekçe vererek ve
 - i. Saha ziyaretleri esnasında
4. Yukarıda belirtilen kanallardan alınan tüm şikayetler PUB veya İnşaat Yüklenicisi seviyesinde toplanacaktır.
5. Alınan şikayetler PUB veya yüklenici sosyal uzmanı tarafından veri tabanına kaydedilecektir (Ek – 2).
6. Şikayeti alan sosyal uzman şikayetin alındığını telefonla ve/veya e-posta ile 2 gün içinde teyit edecektir.
7. Sosyal uzman taslak cevabı hazırlayacak ve onay için ilgili Proje Yönetimine (ŞM Ekibi, PUB veya Yüklenici) gönderecektir.
8. Cevabın ardından, sürecin sonucuna göre Şikayet Formu (Ek-1) güncellenecek ve şikayet sahibi sonucu 10 iş günü içinde alacaktır. Şikayet geçerliyse gereken önlem 15 iş günü içinde belirlenecek veya uygulamaya konacaktır. Başvuru sahibinin çözümü 30 gün içinde kabul etmesiyle dosya kapanacaktır. Başvuru sahibinin cevaptan memnun kalmaması ve Şikayet Formunu imzalamaması durumunda, sosyal uzman PUB yönetimiyle bir toplantı düzenleyecek

ve bu toplantıya şikayet sahibi, PUB'nin ilgili üyeleri ve ilgili inşaat yüklenicisi katılacaktır. Şikayet sahibi endişesini yönetimle paylaşacaktır. Toplantıda şikayet sahibine her iki tarafın da mutabık kalabileceği bir başka çözüm önerilmeye çalışılacaktır.

9. Şikayet sahibi sürecin sonucunda yine de memnun kalmazsa, şikayetini ülkedeki adli kanallardan takip edebilecektir.
10. İzleme ve değerlendirme sistemi kurulmuştur. İzleme faaliyetleri izleme ve değerlendirme sistemine kaydedilir.

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

6.2. Çalışan Şikayet Mekanizması

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

ŞM Ekibi, İller Bankası Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Dairesi Başkanlığı Çevresel Sosyal Yönetim Birimi bünyesinde kurulmuş olup, uzman/teknik uzman ve teknik grup müdüründen oluşmaktadır.

Etik Kurulu (EK), ŞM ekibi veya İller Bankası ÇSYM'nin herhangi bir üyesi tarafından gönderilen tüm hassas şikayetlerin³ soruşturulmasından sorumlu olup, bir kıdemli müdür, bir müdür ve İller Bankası Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Dairesi Başkanlığı bünyesindeki bir personel temsilcisinden oluşmaktadır.

Çalışan şikayet mekanizmasının operasyonel akışı *Projeye Özel Şikayet Mekanizması* başlıklı **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.** *Kısımında* tanımlanmış olanla aynı olacaktır.

İLBANK Çalışan şikayetleri ve talepleri, ciddiyetine, sıklığına ve daha da önemlisi hassasiyetine göre sınıflandırılacaktır. Şikayet kategorileri, açıklamaları ve sorumlu kişiler aşağıda sunulmuştur:

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

Tablo 7. Çalışan Şikayetleri Kategorileri

<u>Çalışan Şikayetleri</u>		
<u>Kategori</u>	<u>Tanım</u>	<u>Sorumlu Taraf</u>
Seviye 1	Hemen bir yanıt verilebildiğinde ve/veya ŞM Ekibi ve Belediye/Yüklenici Topluluk Katılım Görevlileri halihazırda bir çözüm üzerinde çalışıyorsa	• ŞM Ekibi • Belediye/Yüklenici • Topluluk Katılım Görevlileri • İşçi temsilcisi (mevcutsa)
Seviye 2	Projeyi tehlikeye atabilecek veya itibar riskleri oluşturabilecek tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli şikayetler	• ŞM Ekibi • Belediye/Yüklenici • Topluluk Katılım Görevlileri • Etik Kurulu • Dış uzmanlar (gerekli olması halinde) • İşçi temsilcisi (mevcutsa)

6.3. Hassas Şikayetlerin Yönetimi Grievances (Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz Konuları)

Proje faaliyetlerinden kaynaklanan risk düşük olsa da şikayet mekanizması Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) şikayetlerinin ele alınmasını da içermelidir. Proje çalışanları için kurulacak olan ŞM, CSİ/CT ile ilgili konuların ele alınması için de kullanılacak ve CSİ/CT konularının güvenli ve etik bir şekilde belgelendirilmesini sağlayacak gizli raporlama mekanizmalarına sahip olacaktır.

Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) kapsamında, İLBANK, özellikle Cinsel Sömürü ve İstismar (CSİ), Cinsel Taciz (CT), Cinsiyete Dayalı Şiddet (CDS) ve olası çocuk istismarı vakalarıyla ilgili hassas ve gizli şikayetlerin yönetimi için özel prosedürler uygulamaktadır. Bu prosedürler, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) ve CSİ/CT ile ilgili İyi Uygulama Notu ile tamamen uyumludur.

İLBANK Şikayet Mekanizmasına (ŞM) cinsel tacize doğrudan atıfta bulunan veya ima eden bir şikayet sunulduğunda, şikayeti alan sosyal uzman, şikayeti Çevresel ve Sosyal Yönetim Müdürlüğü (ÇSYM) Müdürüne iletir.

ÇSYM Müdürü, şikayetin cinsel taciz/cinsel istismarla ilgili olup olmadığına karar verilmesi için şikayeti Etik Kuruluna sevk eder. Cinsel taciz/cinsel istismarla ilgili olduğu teyit edilirse, İLBANK Etik Kurulu gizlilik, tarafsızlık, mağdurun korunması ve özen gösterme ilkelerine dayalı hassas bir şikayet yönetimi sürecini başlatır. Şikayetçi, Türk Anayasası uyarınca gizlilik hakkını ve ulusal hukuka uygun olarak her zaman yasal yollara başvurma hakkını saklı tutar.

Tüm şikayetler gizli ve güvenli bir şekilde ele alınır, kayıtlar yalnızca yetkili personele açıktır ve anonimleştirilmiş biçimde kaydedilir. Etik Kurulu, gerektiğinde iç veya dış uzmanlardan (örneğin,

cinsiyet, hukuk veya bilişim uzmanları) destek alabilir. Şikayet potansiyel bir suç teşkil ediyorsa, Etik Kurulu derhal ilgili kamu makamlarına veya hizmet sağlayıcılara başvurur ve süreci gizli bir şekilde takip eder. Kurul, hassas bir şikayetin alınmasından itibaren 48 saat içinde toplanır, beş iş günü içinde ilk incelemeyi tamamlar ve en geç bir ay içinde tam soruşturmayı sonuçlandırır.

İLBANK, mağdur merkezli bir yaklaşım benimseyerek, mağdurların güvenliğinin ve refahının şikayet yönetimi sürecinin her aşamasında ön planda kalmasını sağlar. Bu yaklaşım, İLBANK'ın kurumsal Şikayet Mekanizmasının ayrılmaz bir bileşenidir ve Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standart 10 (ÇSS10) ile tamamen uyumludur.

6.4. Dünya Bankası Şikayet Çözüm Sistemi

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

7. İzleme ve Raporlama

7.1. PKP Uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağına özet

Paydaş katılım sürecinin izlenmesi ve değerlendirilmesi, proje uygulaması için zamanında ve etkili karar alma süreçlerini sağlamak açısından son derece önemlidir.

Her projeye özgü Paydaş Katılım Planı (PKP), katılım faaliyetleri için bir zaman çizelgesi içerecek ve katılım faaliyetlerinin uygulanması ve izlenmesinden sorumlu tarafları tanımlayacaktır. Katılım faaliyetlerinin izlenmesi, PKP'nin hedeflerini ve belirli görevleri ve eylemleri yansıtan temel performans göstergelerinin belirlenmesi yoluyla gerçekleştirilebilir. Proje Aşamasına göre bir dizi örnek temel performans göstergesi Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8. Proje Aşamasına Göre Örnek Kilit Performans Göstergeleri

Proje Aşaması	İndikatör	Doğrulama Yöntemi
Tasarım ve Planlama	Proje özelinde PKP'lerin hazırlanması	Proje özelinde hazırlanan PKP sayısı
	Projeyle ilgili bilgi verilmesi ve ÇSYP'ler ve/veya YYP'ler gibi proje dokümanlarının tanıtılması için yapılan halkla istişare toplantıları	Gerçekleştirilen toplantı sayısı Ve katılımcı sayısı ve türü
	Alt projeye özgü SEP'i yürütmek üzere görevlendirilen personel	Atanan personelin beyanı
	Proje için ŞM kurulması	Resmi yazışma
İnşaat	Farkındalık artırma faaliyetlerinin proje süresi boyunca gerçekleştirilmesi İnşaat faaliyetlerine bağlı şikayet sayısı	Gerçekleştirilen toplantı sayısı Etkileşime geçilen kişi sayısı İnşaat faaliyetlerine bağlı şikayet sayısında azalma
İşletme	Şikayet sayısı	Operasyona bağlı şikayet sayısında azalma

Belediyeler, proje ilerlemesi hakkında İLBANK'a altı ayda bir rapor sunmakla yükümlüdür. Alt projeye özgü ilerleme raporları, gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerine ve belirtilen dönemdeki şikayetlere ilişkin ayrıntılı verilere de yer verecektir. Paydaş katılım faaliyetleri, gerçekleştirilen görevleri, eylem zamanını, sorumlu tarafı, hedef grubu ve eylemin amacını listeleyen tablo şeklinde sunulabilir. Belediyeler, PKP'de yapılan herhangi bir değişiklik olması halinde İLBANK'ı bilgilendirecektir.

8. EKLER

Ek -1 Şikayet Formu

		Yeşil ve Geleceğin Şehirleri Projesi							
		ŞİKAYET KAYIT FORMU							
Formu Dolduran Kişi:		Tarih:							
Mülakat Gündemi:		Referans No.:							
1. ŞİKAYET SAHİBİ HAKKINDAKİ BİLGİLER									
Adı Soyadı (İsimsiz başvurular da kabul edilecektir, Şikayettin isimsiz şekilde verilmesi durumunda, alınan/alınacak tedbirlere ilişkin geri bildirim şikayet sahibine bildirilemeyebilir. Şikayetin sonucu İller Bankası internet sitesinde ilan edilecektir) :				Şikayetin Nasıl Alındığı					
TC Kimlik Numarası:				Telefon	☐				
Telefon:				Yüz yüze	☐				
Adres:				İnternet sitesi/ E-posta	☐				
E-posta:				Diğer (Açıklayın)	☐				
Paydaş Tipi									
Kamu Kurumu	☐	Projeden Etkilenen Kişi	☐	Özel Girişim	☐	Meslek Odası	☐	STK	☐
Çıkar Grupları	☐	Sanayi Odaları	☐	İşçi Sendikası	☐	Medya	☐	Üniversite	☐
2. ŞİKAYET HAKKINDAKİ AYRINTILI BİLGİLER									
Şikayetin Tanımı:									
Şikayet sahibinin talep ettiği çözüm yöntemi									

Kaydeden Kişinin Adı-
Soyadı/İmzası

Şikayet Sahibinin Adı-Soyadı/İmzası

Ek -3 Antalya Büyükşehir Belediyesinin Resmi Davet Yazısı

[illegible]

Ek -5 Konya Toplantısı Ekran Görüntüsü (22 Ocak 2026)