



İLLER BANKASI

Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (P179867)

Paydaş Katılım Planı (PKP)

Şubat 2023

İçindekiler

Kısaltmalar.....	iii
1. Giriş.....	6
2. Proje Hakkında.....	7
3. Proje Bileşenleri.....	7
4. Mevzuat ve Gereklilikler	8
4.1. Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat.....	8
4.2. Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Gereklilikleri	9
5. Paydaş Katılım Süreci.....	10
5.1. <i>Paydaş Tespiti ve Analizi</i>	10
5.2. <i>Paydaş Katılımının Temel İlkeleri</i>	12
5.3. <i>Paydaş Katılımına İlişkin Yöntemler</i>	12
5.4. <i>Hassas Grupların Görüşünün Alınması İçin Önerilen Strateji</i>	16
5.5. <i>Paydaş Katılımının Zamanlaması</i>	16
6. Paydaş Katılımına İlişkin Kurumsal Düzenlemeler.....	17
7. Şikayet Mekanizması	20
7.1. <i>Projeye Özel Şikayet Mekanizması (İller Bankası ve Belediyeler için)</i>	20
7.2. <i>Çalışan Şikayet Mekanizması</i>	21
7.3. <i>Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz Sorunlarının Yönetimi</i>	23
7.4. <i>Dünya Bankası Şikayet Çözüm Sistemi</i>	23
8. İzleme ve Raporlama	24

Tablo Listesi

Tablo 1. KABYEP Projesi Paydaş Grupları.....	11
Tablo 2. Proje Kapsamında Uygulanacak Katılım Yöntemleri.....	12
Tablo 3. Paydaş Katılım Programına Genel Bakış.....	15
Tablo 4. Dezavantajlı/Hassas Bireyler/Gruplar ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri Özeti.....	16
Tablo 5. PKP Uygulamasından Sorumlu Taraflar.....	18
Tablo 6. Proje Aşamasına Göre Örnek Kilit Performans Göstergeleri	24

Kısaltmalar

TKG	Topluluk Katılım Görevlisi
Ç-S	Çevresel ve Sosyal
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ŞM	Şikayet Mekanizması
ŞÇS	Şikayet Çözüm Servisi
İller Bankası	İller Bankası A.Ş.
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
PEK	Projeden Etkilenen Kişi
PGH	Proje Geliştirme Hedefi
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
YYÇ	Yeniden Yerleşim Çerçevesi
YYP	Yeniden Yerleşim Planı
PKP	Paydaş Katılım Planı
KABYEP	Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi
DB	Dünya Bankası

TERİMLER LİSTESİ

Şikayet Mekanizması: Proje paydaşlarından gelen şikayetlerin karşılıklı anlaşılabilir çözümlere kavuşturulması için kullanılmak üzere geliştirilmiş bir mekanizmadır. Şikayetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlar.

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

Proje: Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi.

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

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

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

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

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

Proje Seviyesinde PKP: İller Bankası PYB tarafından hazırlanan ve PUB'lerin münferit alt projeye özel münferit PKP hazırlıklarını yönlendiren bir çerçeve olmasının yanı sıra, İller Bankası'nın paydaş katılımı konusundaki kendi aktivitelerini yönlendiren PKP'dir.

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

YÖNETİCİ ÖZETİ

KABYEP, Türkiye Hükümetinin merkezi yönetim binalarına ve belediyelere ağırlık vererek kamu sektöründe yenilenebilir enerji kullanımını arttırmasına destek olacaktır. Proje, yukarıda belirtilen engelleri ele alarak kamu tesislerindeki dağıtık yenilenebilir enerji (YE) pazarının genişletilmesine katkıda bulunacak ve ülkenin iklim etkilerini azaltma taahhüdünü yerine getirmek ve enerji güvenliğini arttırmak için sürdürülebilir enerji çözümleri kullanılması konusunda kamu sektörüne öncülük yapılmasına yardımcı olacaktır.

Proje Geliştirme Hedefi (PGH) kamu tesislerinde yenilenebilir enerji (YE) kullanımını arttırarak enerji sektörünün karbondan arındırılmasını desteklemektir.

PKP, Dünya Bankası'nın Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı başlıklı ve ÇSS10 numaralı çevresel ve sosyal standardına göre hazırlanmıştır. Bu PKP, belediyeler ve Projeden etkilenmesi muhtemel veya Projeye bir şekilde ilgili olanlar (paydaşlar) arasında kesintisiz bir katılım süreci oluşturulmasının desteklenmesine yönelik bir çerçeve sağlar. Ayrıca, proje ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlamak suretiyle paydaş beklentilerinin yönetilmesine ve risk yönetiminin desteklenmesine, böylece çatışma ve proje gecikmelerinin azaltılmasına da yardımcı olacaktır. Bu PKP, alt projeler için hazırlanacak olan PKP'ler için de bir çerçeve olacaktır. Bu PKP, İller Bankası tarafından uygulanacak olan KABYEP 2. ve 3. Bileşen faaliyetleri için hazırlanmıştır.

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

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

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

Planlama ve tasarım, inşaat ve işletme aşamalarından başlayarak hizmetten çıkarma aşamasının sonuna kadar devam eden paydaş katılımı, projenin ömrü boyunca devam eden kesintisiz bir süreçtir. PKP uygulaması dahil olmak üzere, KABYEP'in genel uygulamasından İller Bankası bünyesindeki PYB sorumlu olacaktır.

İller Bankası finanse ettiği her bir uluslararası projeye ilgili şikayetleri almak, değerlendirmek ve gereğini yapmak amacıyla 2021 yılı Eylül ayında şeffaf ve kapsamlı bir ŞM kurmuş olup, söz konusu mekanizma KABYEP Projesi süresince faal olacaktır.

1. Giriş

Bu doküman paydaşlarla yapılan istişareleri ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planı (PKP) olup, Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) için uygulanacak ve İller Bankası tarafından hazırlanmıştır. Bu PKP, İller Bankası tarafından uygulanacak olan KABYEP 2. ve 3. Bileşen faaliyetleri için hazırlanmıştır. Bu doküman, belediyelerin/idarelerin alt projeye özel münferit PKP hazırlıklarını yönlendiren bir çerçeve olmasının yanı sıra, İller Bankası'nın paydaş katılımı konusundaki kendi aktivitelerini yönlendiren "Proje seviyesindeki" PKP'sidir.

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

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

Bu PKP'nin başlıca amaçları şu şekilde özetlenebilir:

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

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

2. Proje Hakkında

KABYEP, Türkiye Hükümetinin merkezi yönetim binalarına ve belediyelere ağırlık vererek kamu sektöründe yenilenebilir enerji kullanımını arttırmasına destek olacaktır. Proje, yukarıda belirtilen engelleri ele alarak kamu tesislerindeki dağıtık yenilenebilir enerji (YE) pazarının genişletilmesine katkıda bulunacak ve ülkenin iklim etkilerini azaltma taahhüdünü yerine getirmek ve enerji güvenliğini arttırmak için sürdürülebilir enerji çözümleri kullanılması konusunda kamu sektörüne öncülük yapılmasına yardımcı olacaktır.

Proje Geliştirme Hedefi (PGH) kamu tesislerinde yenilenebilir enerji (YE) kullanımını arttırarak enerji sektörünün karbondan arındırılmasını desteklemektir.

3. Proje Bileşenleri

Bu proje; (a) Merkezi Yönetim Binalarında Yenilenebilir Enerji Yatırımları, (b) Belediyelerde Yenilenebilir Enerji Yatırımları ve (c) Teknik Yardım ve Proje Uygulama Desteği olmak üzere üç bileşenden oluşmaktadır.

Bileşen 1. Merkezi Yönetim Binalarında Yenilenebilir Enerji Yatırımları

Bu bileşen, merkezi yönetimde ve merkezi yönetime bağlı binalarda (örneğin, bakanlıklara bağlı kamu binaları, üniversiteler ve hastanelerde) YE teknolojileri kullanılmaya başlanmasını destekleyecek ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) Yapı İşleri Genel Müdürlüğü (YİGM) tarafından uygulamaya konacaktır. YE tesisatları öncelikle binanın elektrik ve yakıt tüketimini dengelemek için (yani, şebekeye satma amaçlı elektrik üretimi için değil, kendi tüketimini karşılamak amacıyla) kullanılacaktır. Potansiyel alt projeler, ÇŞİDB tarafından sağlanan ön proje havuzuna göre muhtemelen güneş enerjisinden fotovoltaik elektrik üretme sistemleri olacaksa da uygun YE teknolojileri arasında çatıya veya zemine monteli güneş enerjisinden fotovoltaik elektrik üretme ve güneş enerjisinden su ısıtma sistemleri yer almaktadır. Buna ek olarak, bu bileşende alt proje portföyünün güneş enerjisinden fotovoltaik elektrik üretme yatırımlarını mevcut (fosil yakıt bazlı) ısıtma ve soğutma sistemleri yükseltilerek elde edilen elektrikli ısı pompası destekli sistemlerle birleştirmeye yönelik küçük bir alt kümesinin pilot alt projesi yer alacaktır. Bu yatırımların bir binaya yerleştirilmesi suretiyle, güneş enerjisinden fotovoltaik elektrik üretme sistemi, yeni ısı pompasından kaynaklı elektrik tüketimi artışını dengeleyebilecektir. Merkezi yönetim binalarına ilişkin potansiyel uygunluk kriterleri, diğerlerinin yanı sıra, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere şunlardır; (i) mülkiyetin merkezi yönetime ait (veya tahsis edilmiş) olması, (ii) ofis taşıma, kapanma, bina yıkımı veya özelleştirme planları olmaması, (iii) yapısal ve sismik olarak güvenli olması, yüksek sel riski olmaması, (iv) enerji performansının yeterli olması ve (v) halihazırda bağlantı anlaşmasının olması. YE teknolojilerine ve binalara ilişkin uygunluk kriterleri Proje hazırlama aşamasında kesinleştirilecektir.

Bileşen 2. Belediyelerde Yenilenebilir Enerji Yatırımları

Bu bileşen belediyelerde YE teknolojileri kullanılmaya başlanmasını destekleyecek ve İller Bankası A.Ş. (İller Bankası) tarafından uygulamaya konacaktır. YE tesisatları öncelikle kamu tesislerinin (örneğin, idari binalar, su temini ve su arıtımı, genel aydınlatma v.s.) genel enerji tüketimini dengeleyecek, böylece belediyelerin enerji faturalarını düşürecektir. YE tesisatlarının (0,2 MW ile 5 MW arasında değişen) geçici kapasitesi, gerekli yatırım maliyetleri ve elektrik şebekesine bağlantı izinlerinin durumu dahil olmak üzere, yaklaşık 100 alt projeden oluşan ön proje havuzu İller Bankası tarafından sağlanmıştır. Önerilen bu alt projelerin çoğu (gerek çatıya gerekse zemine monteli) güneş enerjisinden fotovoltaik elektrik üretme sistemlerinden oluşmakla birlikte, proje hazırlığı sırasında

destek için diğer YE teknolojileri de düşünülebilecektir. YE teknolojilerine ve alt proje konumlarına ilişkin uygunluk kriterleri Proje hazırlama aşamasında kesinleştirilecektir.

Bileşen 3. Teknik Yardım ve Proje Uygulama Desteği

Bu bileşenle proje yönetim ve uygulamasına destek faaliyetleri finanse edilecek olup, şunlardan oluşmaktadır: Pazarlama ve vatandaşa ulaşma gibi erken alt projelerin proje geliştirme maliyetleri; fizibilite etütleri hazırlanması ve/veya teknik incelemesi; ihale dokümanı hazırlanması, ihale süreci yönetimi, sözleşme yönetimi, kurulum ve işlerin denetimi gibi günlük proje yönetim faaliyetleri; finansman gerekliliklerinin Bankanın güvene dayalı politika ve yönergelerine uygun şekilde uygulanması; çevresel ve sosyal çerçevenin (ÇSC) uygulanması; Proje izleme ve değerlendirme; diğer Proje iletişimleri. ÇŞİDB ve İller Bankası'nın özel Teknik Yardım ihtiyaçları Proje hazırlığı sırasında belirlenecek ve Projenin sürdürülebilirliğini sağlamak için Proje tasarımına dahil edilecektir. Bu PKP, İller Bankası tarafından KABYEP 2. ve 3. Bileşen faaliyetleri için hazırlanmıştır. 1. Bileşen Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) tarafından uygulanacak ve bu bileşen için ayrı bir PKP dokümanı olacaktır.

4. Mevzuat ve Gereklilikler

4.1. 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:

İnternet sitesi	https://www.cimer.gov.trhttps://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 projeye 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.

4.2. Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Gereklilikleri

Dünya Bankası Gereklilikleri

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesinde (ÇSÇ) yer alan "Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme" başlıklı 10. Çevresel ve Sosyal Standartta (ÇSS) "Borçlanıcı (İller Bankası PYB) 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. "Borçlanıcılar 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. "Borçlanıcılar tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaklardır. Borçlanıcılar paydaşlara zamanında, yerinde, anlaşılır ve erişilebilir bilgi verecek ve onlarla kültürel açıdan uygun şekilde istişare edecek, bu istişarelerde manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve yıldırma olmayacaktır."
3. "Paydaş katılım süreci şunları içerecek olup, ayrıntıları bu ÇSS'de verilmiştir; (i) paydaş tespiti ve analizi, (ii) paydaşların sürece nasıl katılacağını planlanması, (iii) bilgilendirme, (iv) paydaşlarla istişare, (v) şikayetlerin ele alınması ve yanıtlanması ve (vi) paydaşlara raporlama."

4. "Borçlanıcı, çevresel ve sosyal değerlendirme kapsamında, paydaş katılımının belgeye dayalı şekilde kaydını tutacak ve duyuracak olup, söz konusu kayıta istişare edilen paydaşların tanımı ve alınan geri bildirimin özetinin ve geri bildirimin ne şekilde göz önünde bulundurulduğunun veya neden dikkate alınmadığının nedenlerinin özeti yer alacaktır." (Dünya Bankası, 2017: 98)".

İller Bankası PYB, Borçlanıcıdır. Belediyeler/İdareler ise, "Alt Borçlanıcıdır". İller Bankası, Belediyelerin/İdarelerin alt projeye 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.

Borçlanıcı, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili olarak dile getirdikleri öneri ve şikayetlere zamanında yanıt vermekten sorumlu olacaktır. Bu amaçla, Borçlanıcı öneri ve şikayetleri almak ve çözüme kavuşturulmalarını kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması (ŞM) 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 kavuşturulmadığı durumlarda başvurulabilecek itiraz süreci (ulusal yargı dahil).

5. Paydaş Katılım Süreci

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

5.1. 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 katılması için en iyi katılım yöntem ve aracını seçecektir.

Hassas durumda olmaları nedeniyle diğer tüm gruplara kıyasla projeden (projelerden) orantısız olarak etkilenebilecek veya daha fazla dezavantajlı olabilecek ya da projeye ilişkili istişare ve karar alma sürecinde eşit şekilde temsil edilmeleri için daha özellikli 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 katılımları sağlanmalıdır.

Proje seviyesindeki bu PKP ve alt projeye özel PKP'ler diğer ÇSÇ belgeleri gibi yaşayan dokümanlardır ve proje ve alt projede şartlar değiştikçe 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 11'de yukarıda belirtilen etkilenen tarafların her birinin ilgili olabileceği ve etki edebileceği konular özetlenmiştir.

Tablo 11. KABYEP Projesi Paydaş Grupları

Bileşen 2			İlgi Seviyesi	Etki Etme Seviyesi
Belediyelerde Yenilenebilir Enerji Yatırımları				
Paydaş Grubu				
Projeden Etkilenen Taraflar	Doğrudan Paydaşlar	- Bileşen kapsamındaki inşaat işlerinden etkilenmesi muhtemel topluluklar - İnşaat faaliyetlerinde istihdam edilecek işçiler - Belediyeler - İdareler - Yerel işletmeler	Yüksek	Yüksek
	Dolaylı Paydaşlar	- Mahalle sakinleri - Yerel toplum kuruluşları	Orta	Orta
Hassas Birey veya Gruplar		- Engelliler - Yaşlılar - Göçmenler, sığınmacılar ve anadili Türkçe olmayanlar	Yüksek	Yüksek
Diğer İlgili Taraflar		- STK'lar - Medya - Kamu kurumları	Orta	Orta
		- İnşaat faaliyetlerinde istihdam edilecek işçiler - Yerel idareciler	Yüksek	Yüksek
Bileşen 3			İlgi Seviyesi	Etki Seviyesi
Teknik Yardım ve Proje Uygulama Desteği				
Paydaş Grubu				
Proje	Doğrudan Paydaşlar	- Belediyeler - İdareler	Yüksek	Yüksek

	Dolaylı Paydaşlar	- İller Bankası - Kamu kurumları	Orta	Orta
--	--------------------------	---	------	------

5.2. 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.

5.3. 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 2'de 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 2. 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	Çeşitli ulusal ve yerel yönetim otorite ve yetkilileri, STK'lar,

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulaması/Amacı	Hedef Paydaş
	- Bir grup kamu kurumundan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması - Kamu kurumları ile ilişki kurulması	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,
Odak grubu tartışmaları	- Hassas gruplar dahil olmak üzere belirli bir grupta belirli bir konuda bilgi paylaşılması - Belirli bir gruptan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması - Belirli bir gruptan proje ile ilgili şikayet ve endişelerin toplanması - Proje faaliyetlerinin belirli bir paydaş grubu üzerinde oluşturduğu çevresel ve sosyal risk ve etkilerin izlenmesi - Belirli gruplarla ilişki kurulması	Toplantı sırasında paylaşılacak ve tartışılacak bilgilerle ilgili paydaş grupları, hassas gruplar
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
Proje bilgilendirme broşürleri/el ilanları	- Düzenli güncelleme sağlamak için kısa proje bilgileri paylaşılması - Paydaşların arazi edinimi, arazi girişi 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

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulaması/Amacı	Hedef Paydaş
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

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

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

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

Tablo 3. 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

5.4.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 4'te proje için yapılan dezavantajlı/hassas birey/grup tanımlaması ve her dezavantajlı/hassas birey/grup için önerilen paydaş katılım yöntemleri özetlenmiştir.

Tablo 4. Dezavantajlı/Hassas Bireyler/Gruplar ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri Özeti

Proje Bileşeni	Hassas Grup ve Bireyler	Özellikler/İhtiyaçlar	Bilgi Paylaşımı ve İstisare için Tercih Edilen Yöntem	İlave Kaynak Desteği
Bileşen 2	Engelliler	Erişebilirlik yoksunu olan bireylere yardımcı olma eğitimlerinin finanse edilmesi, bilgilendirme ve özel ihtiyaçlar	İşitme cihazları, erişilebilir platformlar v.s. gibi özel eğitim ihtiyaçları	Özel eğitim koordinatorleri, işaret dili tercümanları/çevirmenleri
	Yaşlılar	Bilgi eksikliği ve erişilebilirlik hakkında tecrübesizlik, çevrim içi araçlar, hizmetler ve iletişim kanalları	Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri	Gerekli değil
	Göçmenler, sığınmacılar ve anadili Türkçe olmayanlar	İletişim güçlüğü olanlar	Tercüme edilmiş dokümanlar, özel tercümanlar, erişilebilir alanlarda iletişim	Tercümanlar

Hassas grupların görüşlerinin dahil edilmesi için:

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

5.5.Paydaş Katılımının Zamanlaması

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.

6. Paydaş Katılımına İlişkin Kurumsal Düzenlemeler

KABYEP'in genel uygulamasından İller Bankası bünyesindeki PYB sorumlu olacaktır. İller Bankası'nın projenin geniş kapsamlı hedefleri hakkında paydaşları sürece katmasına rehberlik etmenin yanı sıra alt projeye özel PKP'lerin hazırlanmasında belediyeler için bir çerçeve oluşturan Proje Seviyesindeki bu PKP İller Bankası tarafından hazırlanmıştır.

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

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

- Alt projeye özel PKP taslağının (proje seviyesindeki bu PKP doğrultusunda) hazırlanması, duyurulması, istişare edilmesi ve içeriğinin güncellenmesi ve nihai onay için İller Bankası'na gönderilmesi;
- Alt projeye özgü PKP taslağına İller Bankası tarafından onay verildikten sonra, alt projeye özel nihai PKP'nin duyurulması ve uygulanması;
- Katılım faaliyetlerinin uygulanması ve izlenmesi için özel olarak personel görevlendirilmesi;
- Projeye özel PKP için ilgili katılım araç ve materyallerinin hazırlanması ve bunların zamanında uygulanması ve/veya yayılmasının sağlanması;
- Tüm paydaş katılım etkinliklerinin onaylanması ve kolaylaştırılması ve paydaş katılım etkinliklerini desteklemeye yönelik materyallerin duyurulması;
- Tüm paydaş katılım faaliyetlerinin kayıtlarının tutulması, izlenmesi ve İller Bankası'na düzenli olarak raporlanması (altı aylık ilerleme raporlarına katılım faaliyetlerine ilişkin girdi sağlanması yoluyla);
- Gerçekleştirilen görevlerden alınan tüm geri bildirimlerin ilgili dokümanlarda yer almasının ve karar alma sürecine yansıtılmasının sağlanması ve
- Paydaş veri tabanı tutulması.

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

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

PYB, alt projelere özel her PKP'yi gözden geçirecek ve onay için Dünya Bankası'na gönderecek, üzerinde karşılıklı anlaşmaya varıldıktan sonra, PYB alt projeye özel söz konusu PKP'yi gözden geçirecek ve duyurulmasına onay verecektir. Alt proje seviyesindeki paydaş katılım faaliyetleri PUB tarafından yönetilecek ve alt proje seviyesindeki paydaş katılım faaliyetleri yükleniciler ve denetim danışmanları ile birlikte yürütülecektir. İlgili PKP hükümlerinin belirli proje faaliyetlerinden sorumlu

tüm yükleniciler tarafından da uygulanması gerekmektedir. ŞM gereklilikleri ihale dokümanlarında ve yüklenicilerle imzalanan sözleşmelerde belirlenecektir.

İller Bankası Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı PYB bünyesinde bir ŞM Ekibi kurulmuş olup, bu ekip PYB'nin Sosyal Uzmanı ve Teknik Grup Müdüründen oluşmaktadır. İller Bankası ŞM Politikasının¹ uygulanmasından ŞM Ekibi sorumludur.

Tablo 5. PKP Uygulamasından Sorumlu Taraflar

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
İller Bankası PYB	- İller Bankası tarafından gerçekleştirilecek tüm paydaş katılım faaliyetlerinin çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dahil edilmesi - Paydaş katılımı konusunda sağlanan ilerleme ve sonuçların üst yönetime ve çalışanlara iletilmesi için bir dahili sistem geliştirilmesi - Şikayet mekanizması ve paydaş katılımı konuları ile ilgili süreçlerin gereken şekilde uygulanması için PUB'lerin daha hızlı kurulması ve izlenmesi - Şikayet mekanizması ve paydaş katılımı konuları ile ilgili süreçlerin gereken şekilde uygulanması için tarafların koordine edilmesi
Sosyal Uzman (PYB)	- Proje Seviyesindeki PKP'nin planlanması ve uygulanması - Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanması - Paydaş Katılım/İstişare Toplantıları ve halkın bilgilendirilmesine yönelik proje seviyesindeki ilgili etkinliklerin düzenlenmesi / yönetilmesi - Paydaşlarla etkileşime girebilecek diğer PYB personelinin desteklenmesi - PKP'nin/PKP'lerin uygulanması hakkında Dünya Bankası ile iletişimin ve gelen-giden raporların koordine edilmesi - Proje Seviyesindeki PKP'nin periyodik olarak ve büyük değişiklikler olması durumunda güncellenmesi - Alt projeye özel PKP'lerin gözden geçirilmesi Paydaşlarla iletişim ve en yüksek düzeyde paydaş katılımı ile ilgili olarak, PUB'lerin izlenmesi ve desteklenmesi
Çevre Uzmanı (PYB)	- Projede sağlanan ilerlemelerin izlenmesi - Tanımlanmış tüm dokümanların başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması - Proje Seviyesindeki genel PKP faaliyetleri ve projede sağlanan ilerlemeler hakkındaki raporların birleştirilmesi - Sosyal ve çevresel izleme yapılması - Proje boyunca uygulanan ilgili dokümanlarda belirtilen sosyal ve çevresel konular hakkında izleme ve raporlama
ŞM Ekibi, Sosyal Uzman (PYB)	- PYB içindeki ŞM odak noktası olarak hareket edilmesi - Proje ile ilgili şikayetlerin kayıtlarının tutulması ve takip edilmesi - Proje ile ilgili şikayetlerin çözüm süreçlerinin yönetilmesi ve koordine edilmesi - Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleriyle ilgili uygunsuzluk sorunlarının veya yinelenen sorunların ortaya çıkarılması için şikayet kayıtlarının incelenmesi - Yüklenici seviyesinde ŞM'den sorumlu olan kişilerin koordine edilmesi ve izlenmesi - Tüm farklı ŞM seviyelerinden projeye ilgili şikayetlerin toplanması - PYB ve yönetimin çözüm süreçleri hakkında bilgilendirilmesi

¹ https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ilbank_uluslararasi_projeler_sikayet_mekanizmasi_proseduru_1646748134.pdf

	• Projeye ilgili derlenmiş ŞM raporları hazırlanması • Yüklenicilerin şikayet kayıtlarının ve şikayet çözüm süreçlerinin izlenmesi ve aylık ilerleme raporlarında PYB'ye raporlanması • Şikayetlere yanıt vermek/çözüm bulmak için PYB ile düzenli iletişim sürdürülmesi
Satınalma Uzmanı	• Proje kapsamında yapılacak ihalelerde danışmanlık verilmesi • ŞM ve diğer çevresel ve sosyal belgelerin ihale dokümanlarında yer almasının sağlanması • İhale dokümanlarının İngilizce ve Türkçe kopyalarının hazırlanması
İzleme ve Değerlendirme Uzmanı	• İzleme ve değerlendirme çalışmalarının koordine edilmesi • İzleme raporlarının Dünya Bankası'na sunulmak üzere zamanında hazırlanması
Teknik Uzman	• Projeye teknik destek verilmesi
Devlet Otoriteleri (hem yerel hem de ulusal seviyedeki)	• Hem proje seviyesindeki PKP hem de alt projeye özel PKP'lerin hazırlık ve uygulama aşamaları sırasında girdi ve geri bildirim sağlanması • İlgili paydaş katılım/istişare toplantılarına katılması
ŞM Odak Noktası (PUB)	• PUB içindeki ŞM odak noktası olarak hareket edilmesi • Proje ile ilgili şikayetlerin kayıtlarının tutulması ve takip edilmesi • Proje ile ilgili şikayetlerin çözüm süreçlerinin yönetilmesi ve koordine edilmesi • Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleriyle ilgili uygunsuzluk sorunları veya yinelenen sorunlar için şikayet kayıtlarının incelenmesi • Yüklenici seviyesinde ŞM'den sorumlu olan kişilerin koordine edilmesi ve izlenmesi • Tüm farklı ŞM seviyelerinden projeye ilgili şikayetlerin toplanması • PUB ve yönetimin çözüm süreçleri hakkında bilgilendirilmesi • Projeye ilgili derlenmiş ŞM raporları hazırlanması • Yüklenicilerin tuttuğu şikayet kayıtlarının ve şikayet çözüm süreçlerinin izlenmesi ve aylık ilerleme raporlarında PUB'ye raporlanması • Şikayetlere yanıt vermek/çözüm bulmak için PUB ile iletişimin sürdürülmesi
PUB Çevre ve Sosyal Uzmanı	• Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanması • Belirlenen paydaşlarla paydaş katılım faaliyetleri yürütülmesi • Paydaş Katılım/İstişare Toplantıları ve halkın bilgilendirilmesine yönelik ilgili etkinliklerin düzenlenmesi / yönetilmesi • Paydaşlarla etkileşime girebilecek diğer PUB personelinin desteklenmesi • Denetim danışmanları ve alt yüklenicilerin Ç-S Dokümanlarının (ÇSYP'ler, PKP'ler ve YYP'lerin) uygulaması konusunda desteklenmesi • İlgili bina yönetimiyle istişare ve iş birliği içinde alt projeye özel PKP'ler hazırlanması • Projenin çevresel ve sosyal belgelerinin uygulamasının denetlenmesi • Alt projeye özel PKP'lerin uygulanması • İzleme raporlarının gözden geçirilmesi • Çevresel ve sosyal belgelerin uygulaması hakkında altı aylık raporlar hazırlanması • Kazalar ve vakalar hakkında İller Bankası yönetiminin ikaz edilmesi • Proje boyunca uygulanacak projeye özel ilgili Ç-S dokümanlarda belirtilen sosyal ve çevresel konular hakkında izleme ve raporlama.

Denetim Danışmanı	- Alt projelerin uygulanması sırasında projenin Ç-S Dokümanlarında (ÇSYP'ler, PKP'ler ve YYP'ler) belirtilen metodolojiye ve diğer gerekliliklere bağlı kalmasının sağlanması - Yüklenicilerin şikayetleri kayıt altına alıp çözüme kavuşturulmalarının ve bunların aylık ilerleme raporlarında PUB'ye raporlamalarının izlenmesi - Şikayetlerin izlenmesi için PUB ŞM Odak Noktası ile iletişimin sürdürülmesi
Topluluk Katılım Görevlileri (Yüklenici)	- Yüklenicilerin şikayetleri kayıt altına alıp çözüme kavuşturulmalarının ve bunların aylık ilerleme raporlarında PUB'lerine raporlamalarının izlenmesi - Şikayetlerin izlenmesi için PUB ŞM Odak Noktası ile iletişimin sürdürülmesi - Paydaş Katılım/İstisare Toplantıları ve halkın bilgilendirilmesine yönelik ilgili etkinliklerin düzenlenmesi / yürütülmesi

7. Şikayet Mekanizması

7.1.Projeye Özel Şikayet Mekanizması (İller Bankası 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.

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 ŞM odak noktaları ve inşaat yüklenicilerinin Topluluk Katılım Görevlileri (TKG'leri) tüm paydaşların erişimine açık olacak ve her talebin zamanında ve etkili bir şekilde ele alınmasını sağlamaktan sorumlu olacaktır. Yerel ŞM'ler, İller Bankası ŞM Politikasında tarif edilen Şikayet Mekanizması doğrultusunda kurulacaktır.

Şikayet Mekanizmasının paydaşlara yönelik operasyonel akışı aşağıdaki gibi olacaktır:

- 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:
 - İnternet sayfası (İller Bankası, PUB, ilgili yerel yönetim otoriteleri)
 - E-posta adresi (İller Bankası, PUB, ilgili yerel yönetim otoriteleri)
 - İstisare toplantıları
 - Telefon (İller Bankası, PUB, ilgili yerel yönetim otoriteleri)
- Şikayet ve Taleplerin İller Bankası'na İletilmesi.** İller Bankası'nda kendi ŞM'si için birkaç şikayet alma kanalı bulunmaktadır.
 - İller Bankası internet sitesi,
 - Telefon,
 - E-posta,
 - Broşür ve el ilanları ve
 - Yüz yüze toplantılar.
- Alt Proje Seviyesindeki Şikayet ve Taleplerin İletilmesi.** Belediye seviyesindeki PUB'ler birer ŞM kuracak, bunlar içinde şikayet ve talep iletmek için aşağıdaki şekilde birden fazla kanal bulunacaktır:
 - Telefon (Çağrı Merkezi ve birimleri)

² https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ilbank_uluslararası_projeler_sikayet_mekanizmasi_proseduru_1646748134.pdf

- b. Doğrudan Belediyelere/İdarelere veya inşaat yüklenicisinin merkez ofisine/şubelerine gidilmesi;
 - c. (İller Bankası, Belediyeler/İdareler veya şantiyelere konan) öneri/şikayet kutuları
 - d. İlgili kamu idareleri (kaymakamlık, belediye, muhtarlıklar) aracılığıyla;
 - e. Eposta;
 - f. Toplantılar;
 - g. Belediyelere/İdarelere ait personel ve yerel iletişim masası veya inşaat yüklenicisi HİS'leri aracılığıyla;
 - h. Belediyelere/İdarelere veya inşaat yüklenicisine yazılı dilekçe vererek ve
 - i. Saha ziyaretleri sırasında
4. Yukarıda belirtilen kanallardan alınan tüm şikayetler PUB veya İnşaat Yüklenicisi seviyesinde toplanacaktır.
 5. Alınan şikayetler ŞM Odak Noktaları tarafından PUB'lerdeki veya yüklenici HİS'lerindeki veri tabanına kaydedilecektir.
 6. Şikayeti alan ŞM Odak Noktası veya HİS şikayetin alındığını telefonla ve/veya e-posta ile 2 gün içinde teyit edecektir.
 7. ŞM Odak Noktası veya HİS 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, ŞM Odak Noktası veya HİS'ler PUB yönetimiyle bir toplantı düzenleyecek ve bu toplantıya şikayet sahibi, PUB'nin ilgili üyeleri ve ilgili inşaat yüklenicisi katılacaktır. Şikayet sahibi endişesini yönetimle paylaşacaktır. Toplantıda şikayet sahibine her iki tarafın da mutabık kalabileceği bir başka çözüm önerilmeye çalışılacaktır.
 9. Şikayet sahibi sürecin sonucunda yine de memnun kalmazsa, şikayetini ülkedeki adli kanallardan takip edebilecektir.
 10. 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 için HİS 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.

7.2. 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 Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı Proje Yönetim Birimi bünyesinde kurulmuş olup, uzman/teknik uzman ve teknik grup müdüründen oluşmaktadır.

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

Çalışan şikayet mekanizmasının operasyonel akışı *Projeye Özel Şikayet Mekanizması* başlıklı 7.1 Kısımında tanımlanmış olanla aynı olacaktır.

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

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

Çalışan şikayet ve talepleri ciddiyet, sıklık ve daha da önemlisi hassasiyetlerine göre sınıflandırılacaktır. Şikayet kategorileri, açıklamaları ve sorumlu taraflar 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.

Çalışan Şikayetleri

<u>Kategori</u>	<u>Tanım</u>	<u>Sorumlu Taraf</u>
1. Seviye	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
2. Seviye	Projeyi tehlikeye atabilecek veya itibar riskleri oluşturabilecek tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli şikayetler	• ŞM Ekibi • Belediye/Yüklenici Topluluk Katılım Görevlileri • Etik Kurulu • Harici Uzmanlar (gerektiğinde)

7.3. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz Sorunlarının Yönetimi

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

Proje ŞM'sinde CSİ/CT ile ilgili gizli şikayetlerin alınması ve işlem görmesine yönelik olan ve özel tedbirlerin alındığı bir kanal olacaktır. Eğer bir çalışan CSİ/CT sorunu ile karşılaşırsa, ülkenin bu tür durumlara ilişkin ulusal sevk sisteminde şart koşulduğu şekilde, ya daha üst seviyedeki bir amire başvurabilir ya da doğrudan polise gidebilir. Proje ŞM'sinin içeriği ve prosedürlerinde de CSİ/CT sorunları ile ilgili olarak bu tür dosyalar için bir raporlama hattı olacak ve bu tür şikayetler tam bir gizlilik içinde ve mağdurun rızası alınarak ele alınacaktır. Eğer bir belediye CSİ/CT ile ilgili bir şikayet alırsa, İller Bankası ŞM Ekibi ile birlikte kararlaştırılıp, bu şikayet derhal ulusal sevk sistemlerine yönlendirilecek ve yönlendirildiği kayıt altına alınacaktır. Şikayet sahibi ile ilgili olarak hassas dosyada yer alan tüm ayrıntılar kesinlikle gizli tutulacaktır. İller Bankası Çevresel ve Sosyal Yönetim Sisteminde CSİ/CT şikayetlerine ilişkin ayrıntılı bir prosedür bulunacaktır.

7.4. 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 edin. 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 edin.

8. İzleme ve Raporlama

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

Projeye özel her PKP'de katılım faaliyetlerine ilişkin bir zaman çizelgesi bulunmasının yanı sıra katılım faaliyetlerinin uygulanmasından ve izlenmesinden sorumlu taraflar da tanımlanacaktır. Katılım faaliyetleri, PKP'nin hedeflerini ve belirli görev ve eylemleri yansıtan kilit performans göstergelerinin belirlenmesi yoluyla izlenebilir. Proje Aşamasına göre bir dizi örnek kilit performans göstergesi Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6. Proje Aşamasına Göre Örnek Kilit Performans Göstergeleri

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

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

Ek -1 Şikayet Formu

		Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi							
		ŞİKAYET KAYIT FORMU							
Formu Dolduran Kişi:		Tarih:							
Mülakat Gündemi:		Referans No.:							
1. ŞİKAYET SAHİBİ HAKKINDAKİ BİLGİLER									
Adı Soyadı (İsimsiz başvurular da kabul edilecektir, Şikayetin 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