



**T.C. ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI**



İLBANK
TÜRKİYE'NİN YAPICI GÜCÜ

Uluslararası Finans Kuruluşları
Tarafından Finanse Edilen Projeler İçin

İLBANK Şikayet Mekanizması

Ekim 2023

İçindekiler

1. GİRİŞ.....	6
2. HEDEFLER	8
3. UYGULAMA KAPSAMI	8
4. UYGUNLUK KRİTERLERİ	9
5. ŞİKAYET MEKANİZMASININ ÖNEMLİ İLKELERİ	10
6. GÖREV VE SORUMLULUKLAR	11
6.1. İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi	14
6.2. Alt Borçlular için İLBANK ŞM Gereklilikleri	22
6.3. İLBANK Etik Kurulu.....	26
7. DIŞ PAYDAŞLAR İÇİN ŞİKAYET MEKANİZMASI	27
7.1. Şikayet ve Çözümüne Kavuşturma Prosedürü.....	27
7.2. İtiraz Mekanizması.....	33
8. ÇALIŞANLAR İÇİN ŞİKAYET MEKANİZMASI.....	35
8.1. Şikayet ve Çözümüne Kavuşturma Prosedürü.....	35
8.2. İtiraz Mekanizması.....	38
9. FİNANSMAN SAĞLAYAN ULUSLARARASI FİNANS KURULUŞLARININ ŞİKAYET ÇÖZÜM SİSTEMİ 40	
10. HASSAS ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ İÇİN ŞİKAYET MEKANİZMASI	40
10.1. İlkeler	41
10.2. Süreç	41
10.3. Zaman Çizelgesi	41
11. İZLEME VE RAPORLAMA	42
11.1. İzleme	42
11.2. Raporlama	43
12. ADAPTASYON SÜRECİ	44
EKLER	45
Ek A – Şikayet Mekanizması Veri Tabanı (yazılıma entegre edilecek).....	45

Tablolar Listesi

Tablo 1 – Şikayet Mekanizması Uygulamasıyla ilgili İLBANK'ın Görev ve Sorumlulukları	16
Tablo 2 – Şikayet Mekanizmasıyla İlgili Alt Proje Seviyesindeki Görevler ve Sorumluluklar	23
Tablo 3 – Halka Açık Şikayet ve Geri Bildirim Gönderme Kanalları.....	29
Tablo 4 – Halk Şikayetlerinin Sınıflandırılması	32
Tablo 5 – Çalışanlara Açık Şikayet ve Geri Bildirim Gönderme Kanalları	35
Tablo 6 – Çalışan Şikayetlerinin Sınıflandırılması.....	37

Şekiller Listesi

Şekil 1 – Uluslararası Finans Kuruluşları Tarafından Finansmanı Sağlanan İLBANK Projeleri ve Alt Projelerinin Sözleşmesel Organizasyonu İle İlgili Genel Bilgiler	12
Şekil 2 – Uluslararası Finans Kuruluşları Tarafından Finanse Edilen Projelerin Yönetimiyle İlgili İLBANK Genel Müdürlüğü'nün Organizasyon Şeması.....	13
Şekil 3 – Şikayet Mekanizması Ekibi Organizasyonu.....	15
Şekil 4 – Dış Paydaşlar Tarafından İletilen Halk Şikayetleri için Şikayet Çözüm Prosedürü	28

Kısaltmalar

BM	Birleşmiş Milletler
BT	Bilişim Teknolojileri
CDŞ	Cinsiyete Dayalı Şiddet
CIMER	T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirmesi
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSEP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
CSİK	Cinsel Sömürü ve İstismardan Korunma
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇSRP	Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi
DB	Dünya Bankası
EK	Etik Komitesi
FA	Finansal Aracı
GM	Genel Müdürlük
İLBANK	İller Bankası Anonim Şirketi
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İYP	İş Gücü Yönetim Prosedürü
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
ŞM	Şikayet Mekanizması
TCDS	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet
UFK	Uluslararası Finans Kuruluşları
UNDP	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi
YP	Yönetim Planı
YYP	Yeniden Yerleşim Planı

1. GİRİŞ

İller Bankası Anonim Şirketi (“İLBANK”), belediyeler ve belediyelere bağlı idarelerin altyapı yatırımlarının finansmanı ve kapasitelerinin geliştirilmesi konularında uzmanlaşmış, anonim şirket statüsünde ulusal bir kalkınma ve yatırım bankasıdır. Türkiye Cumhuriyeti Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın ilgili kuruluşu olan İLBANK, 6107 sayılı “İller Bankası Anonim Şirketi Hakkında Kanun” kapsamında kurulmuş olup, bu kanun ile birlikte 5411 sayılı “Bankacılık Kanunu” hükümlerine tabidir.

İLBANK, Banka'nın bölgede tanınan bir uluslararası kalkınma ve yatırım bankası olma vizyonu doğrultusunda, **Dünya Bankası (DB)** ve diğer **Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK'ler)** ve **Japonya Uluslararası İş Birliği Ajansı (JICA)** ve **Fransız Kalkınma Ajansı (AFD)** dahil ancak bunlarla kısıtlı olmamak üzere iki taraflı kalkınma kuruluşları ile birlikte çalışmıştır.

İLBANK'ın ana faaliyet alanı belediye altyapı yatırımlarını kapsar, buna su tedarik ve atık su şebekeleri, atık su ve içme suyu arıtma tesisleri, katı atık yönetim tesisleri ve yol ve kaldırım inşaatı ve onarımı gibi diğer belediye altyapı yatırımları dahildir ancak bunlarla sınırlı değildir. İLBANK, UFK'lerden alınan yeni kredilerle belediye finansmanı için sektör kapsamını genişletmiştir ve şu anda yenilenebilir enerji, ulaşım ve kentsel mobilite, sosyal tesisler ve dinlenme tesisleri, şehir uygulama imar planları ve master planlar konusundaki yatırımları da desteklemekte ve teknik destek sağlamaktadır.

İLBANK, **Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK'ler)** tarafından finanse edilen projelerde, bu kuruluşlar ile **kredi anlaşmaları** yaparak ilgili projelerin finansmanı kapsamında **borçlu** taraf olmakta ve **Finansal Aracı** olarak hareket ederek belediyelere/belediyelere bağlı idarelere (**alt borçlu**), **alt kredi anlaşmaları** yoluyla **alt proje¹ bazında** finansman sağlamaktadır. İLBANK'ın yürütmekte olduğu UFK'ler tarafından finanse edilen projelerin finansal, teknik, çevresel, sosyal ve satın alma süreçleri, **Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı**'nın yetki ve sorumluluğu altındadır.

İLBANK merkezi ve bölgesel seviyelerde iyi oluşturulmuş bir organizasyona sahiptir. Ankara merkezli Genel Müdürlük (GM) altında, bir UFK Kredi Risk Birimi² kurulmuş olup, faaliyetlerini Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı altında yürütmektedir. Bu birim, Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen projelerin finansal, teknik, çevresel, sosyal ve satın alma süreçlerinin yönetimi için yetkili ve sorumludur.

Bölgesel seviyede İLBANK'ın Türkiye'nin 81 iline hizmet vermek için örgütlenen 18 Bölge Müdürlüğü vardır. Her Bölge Müdürlüğü, bu Bölge Müdürlüğünün bulunduğu yere ilave olarak bir ila beş komşu şehre hizmet etmektedir. Bölge Müdürlükleri çevresel ve sosyal (Ç&S) ve iş sağlığı ve güvenliği (İSG) personellerine sahiptir.

Alt proje seviyesinde İLBANK alt borçluların, ÇSYS uygulaması için odak noktaları olarak hareket eden yetkin Ç&S personeline sahip bir Proje Uygulama Biriminin (PUB) oluşturulması yoluyla yeterli Ç&S yönetim yapısını korumalarını gerektirir. Alt borçlu PUB'leri de müşavir firmalar ve yüklenicilerin uygun biçimde kalifiye Ç&S personeline sahip olmasını gerektirir.

İLBANK 24 Aralık 2023 tarihi itibarı ile yürürlüğe girecek olan bir **Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS)³** kurmuştur. ÇSYS'nin amacı, **Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen projeler ve alt projelerin** çevresel ve sosyal (Ç&S⁴) riskleri ve etkilerinin sistematik olarak tanımlanmasını, değerlendirilmesini, yönetilmesini, izlenmesini ve raporlanmasını güvenceye almaktır. Bu süreç, ulusal mevzuat, Türkiye tarafından kabul edilen uluslararası anlaşmalar ve sözleşmeler ve finansman sağlayan

¹ İLBANK “alt projeleri” Uluslararası Finans Kuruluşlarından alınan destekle İLBANK tarafından finansmanı sağlanan belediyelerin veya belediyelere bağlı idarelerin projelerine atıfta bulunur.

² DB tarafından finanse edilen İLBANK Projelerinde bu birim Proje Yönetim Birimi (PYB) olarak adlandırılır.

³ Dünya Bankası ÇSS 9 ve Finansal Araçlar (FA'lar) için geçerli diğer ilgili Uluslararası Finans Kuruluşları standartlarına uygun olarak ve Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ÇSYS Uygulama El Kitabı ve İyi Uluslararası Endüstri Uygulamaları doğrultusunda.

⁴ Bu Politika içerisinde yer alan “Çevresel ve Sosyal” (Ç&S) terimi, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Performans Standartlarının tanımlamalarında yer aldığı üzere “sürdürülebilirliğin” çevresel, sosyal, sağlık ve güvenlik, insan hakları, iş gücü, çalışan hakları ve çalışma koşulları dahil olmak üzere tüm boyutlarını ifade etmektedir.

UFK'lerin çevresel ve sosyal standartları (bütün olarak "İlgili Ç&S Standartları" olarak anılır) gerekliliklerine uygun olarak projelerin kredi süresi boyunca süreklilik arz edecek bir biçimde uygulanacaktır.

Eylül 2021'den beri İLBANK resmi bir Şikayet Politikasına (Türkçe ve İngilizce) sahiptir. Bu Şikayet Politikası, İLBANK'ın UFK'ler tarafından finanse edilen tüm projeleri ve alt projeleri için geçerli ve kamusal olarak erişilebilir⁵ olan bir dokümandır. İLBANK bu politika üzerinden, projeden etkilenen kişiler ve diğer ilgili taraflar dahil olmak üzere tüm paydaşların⁶, bir projenin planlaması, uygulaması veya yönetimiyle ilgili şikayette bulunabilmelerini, endişe veya problemleri ortaya koyabilmelerini veya istekler ve talepler dahil olmak üzere vaktinde geri bildirimde bulunabilmelerini sağlayan şeffaf ve kapsamlı süreçler oluşturmayı amaçlamıştır. Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı altında çalışan ilgili İLBANK birimleri tüm bunlara hızlı bir şekilde yanıt verecek, bunları değerlendirecek ve vakitlice yönetecek/çözümleyecektir.

İLBANK tarafından ÇSYS altında Mayıs 2023'te kabul edilen ve yayımlanan⁷ ve Ekim 2023'te güncellenen Ç&S Politikası, mevcut Şikayet Politikası altında oluşturulan adil, şeffaf, erişilebilir, duyarlı ve toplumsal cinsiyet açısından kapsayıcı süreçler üzerinden, UFK'ler tarafından finanse edilen projeler altında İLBANK tarafından finansman sağlanan alt projelerin, dış paydaşlarının yanı sıra iç paydaşlarından (doğrudan ve sözleşmeli çalışanlar) alınan şikayetlerin ve geri bildirimlerin yönetimini taahhüt eder.

İLBANK'ın Şikayet Politikası İLBANK ÇSYS altında güncellenmiş ve alt projeden etkilenen taraflar dahil iç ve dış paydaşlara, alt projelerle ilişkili sorunları ve şikayetleri ortaya koymaları için İlgili Çevresel ve Sosyal Standartlara uygun erişilebilir ve kapsayıcı yollar sunmaya devam etmeyi amaçlayan bir Şikayet Mekanizması (ŞM) olarak adapte edilmiştir.

Bu mekanizma, İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi ve Bölge Müdürlüklerinin farklılaşmış sorumluluklara sahip Ç&S Ekipleri tarafından sürecin etkili yönetimini güvenceye alacaktır.

Aynı zamanda paydaş şikayetleri ve geri bildiriminin alt borçlular tarafından geliştirilecek alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmaları doğrultusunda toplanması ve yönetimi için atanmış alt borçlu ve yüklenici personelinin aktif katılımını da güvenceye alacaktır.

Bu Şikayet Mekanizması altında aşağıdaki gibi tanımlanan üç ayrı mekanizma vardır:

- Dış Paydaşlar için Şikayet Mekanizması (Bölüm 7)
- Çalışanlar için Şikayet Mekanizması (Bölüm 8)
- Hassas Şikayetlerin Yönetimi için Şikayet Mekanizması (Bölüm 9)

İLBANK Şikayet Mekanizması aynı zamanda şikayet sahibi paydaşlar/halk ve İLBANK alt projelerinin çalışanları için, yargı dışındaki süreçler üzerinden ihtilaflı konuyu çözümlene girişimi olarak bir İtiraz Mekanizması da sunar.

Mekanizma yalnızca UFK'ler üzerinden finanse edilen mevcut veya önerilmiş İLBANK projeleri veya alt projeleriyle ilgili olan ve İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı UFK Kredi Risk Birimi personeli ve/veya alt projeye ilgili personel (diğer bir deyişle alt borçlular, müşavir firmalar veya alt proje yüklenicileri) tarafından alınan şikayetler veya geri bildirimler için geçerlidir.

İLBANK, UFK'ler üzerinden finanse edilen İLBANK alt projelerinden etkilenen yerleşim yerlerindeki toplulukların ve Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlüklerindeki dahili İLBANK personelinin yanı sıra İLBANK alt projelerine dahil olan harici danışmanların da alt proje geliştirme ve uygulaması sırasında mümkün olduğunca erken bir aşamada Şikayet Mekanizması hakkında (isinin gizli tutulmasını tercih etme hakları,

⁵ İLBANK'ın resmi internet sitesinde Türkçe (<https://www.ilbank.gov.tr/sayfa/uluslararasi-finansmanli-projeler>) ve İngilizce (<https://www.ilbank.gov.tr/sayfa/projects-with-external-financing>) olarak paylaşılmıştır.

⁶ DB ÇSS10 uyarınca, paydaşlar, aşağıdaki özelliklere sahip bireyler veya gruplara atıfta bulunur: (a) projeden/alt projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olanlar (projeden etkilenen taraflar ve (b) proje/alt proje konusunda bir ilgiye sahip olabilecek olanlar (diğer ilgili taraflar). Bir projenin/alt projenin paydaşları projenin/alt projenin detaylarına bağlı olarak çeşitlilik gösterecektir. Bunlar yerel halk, ulusal ve yerel yetkili makamlar, komşu projeler ve sivil toplum kuruluşlarını içerebilir.

⁷ <https://www.ilbank.gov.tr/sayfa/ilbank-environmental-and-social-policy>

gizlilik kuralları, izlenecek prosedürler ve geçerli zaman çerçeveleri, itiraz süreçleri vs. dahil) bilgilendirilmesini güvenceye alacaktır.

İLBANK projeleri ve alt projelerinde çalışan çalışanlar, İLBANK ÇSYS Eğitim Prosedürü doğrultusunda işe alındıkları sırada verilecek olan İşe Giriş Eğitimi üzerinden Çalışanlar için Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirilecektir.

2. HEDEFLER

İLBANK Şikayet Mekanizmasının amaçları şunlardır:

- UFK'ler üzerinden İLBANK tarafından finanse edilen alt projelerde halk ve çalışanların şikayetleri ve geri bildirimlerini toplamak ve yönetmek/çözümüne için ilkeler ve prosedürlerin ortaya konulması.
- Alt projeden etkilenen taraflara (halk veya çalışanlar) sorunları ve şikayetleri iletebilmeleri için erişilebilir ve kapsayıcı yolların sunulması.
- İLBANK çalışanları ve alt proje tarafları için işyeri endişeleri ve sorunlarını iletmeleri amacıyla kolay erişilebilir mekanizmaların sağlanması.
- İLBANK'ın sistematik yaklaşımlar üzerinden bu sorunlar ve şikayetlerin farkında olmasının, bunlara yanıt vermesinin ve bunları zamanında ve uygun biçimde yönetmesinin sağlanması.
- İLBANK alt projelerinde iyi şikayet yönetimi uygulamalarının desteklenmesi
- Hassas⁸ şikayetlerin yönetimi için uygun mekanizmaların güvenceye alınması.
- İLBANK paydaşlarına karşı hesap verebilirlik ve erişilebilirliğin artırılması.

3. UYGULAMA KAPSAMI

Bu Şikayet Mekanizması UFK'ler üzerinden İLBANK tarafından finanse edilen tüm projeler ve alt projeler için geçerlidir.

UFK'ler tarafından finanse edilen projelerin kredi süresi boyunca aşağıdaki taraflar için erişilebilir olacaktır:

- UFK'ler tarafından finanse edilen İLBANK projeleri ve alt projelerinden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan proje faydalanıcıları veya halktan kişilerden (dezavantajlı ve hassas birey veya gruplar dahil) oluşan etkilenen taraflar
- UFK'ler tarafından finanse edilen İLBANK projeleri ve alt projelerine dahil olan Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlüklerindeki dahili İLBANK personeli ve harici danışmanlar
- UFK'ler tarafından finanse edilen İLBANK projeleri ve alt projelerine dahil olan ve alt borçlular, müşavir firmalar, yükleniciler ve danışmanların doğrudan ve sözleşmeli çalışanları dahil olmak üzere ilgili proje/alt proje personeli
- UFK'ler tarafından finanse edilen İLBANK projeleri ve alt projelerine ilgileri olabilecek diğer ilgili taraflar

⁸ **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 İLBANK davranış kurallarının ihlaline neden olan her türlü hareket.

4. UYGUNLUK KRİTERLERİ

Aşağıdaki kriterleri sağlayan şikayetler İLBANK Şikayet Mekanizması altında değerlendirilmeye ve yönetilmeye uygun olacaktır:

- UFK'ler üzerinden finanse edilen mevcut veya önerilmiş İLBANK projeleri veya alt projeleriyle ilgili olan ve İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı UFK Kredi Risk Birimi personeli ve/veya alt projeye ilgili personel (diğer bir deyişle alt borçlular, müşavir firmalar veya alt proje yüklenicileri) tarafından alınan şikayetler veya geri bildirimler.
- Topluluklar/kişiler veya devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları vs. gibi diğer ilgili taraflardan alınan ve alt projenin kişileri veya çevreyi olumsuz etkilediğini veya potansiyel olarak olumsuz Ç&S etkilerine sahip olabileceğini iddia eden şikayetler ve geri bildirimler.
- Dahili İLBANK personeli veya ilgili proje/alt proje personeli (örneğin belediye personeli, yüklenici personeli) tarafından iletilen şikayetler ve geri bildirimler.
- Personelin herhangi bir topluluk üyesine karşı takındığı uygunsuz tutumu veya İLBANK Ç&S Politikasını ihlal eden her türlü tutumu bildirmekle sorumlu olan dahili İLBANK personeli veya ilgili proje/alt proje personeli (örneğin belediye personeli) tarafından karşılaşılan/tespit edilen şikayetler ve geri bildirimler.
- Etkilenen kişiler veya alt projeye ilgili taraflar gibi her türlü şikayet sahibi taraftan alınan isimsiz şikayetler ve geri bildirimler (bu tür şikayetler ve geri bildirimler İLBANK Şikayet Mekanizması altında değerlendirilmeye ve yönetilmeye uygun olacaktır ve isimsiz olmayan şikayetlerle aynı süreç izlenecektir, ancak şikayet sahibi taraf/başvuru sahibinin bu Şikayet Mekanizması doğrultusunda sürecin sonucu hakkında bilgilendirilme hakkı olmayacaktır).

İLBANK tarafından incelenen ve sahte veya kötü niyetli olduğu sonucuna varılan her türlü şikayet veya geri bildirim İLBANK Şikayet Mekanizması üzerinden yönetilmek/çözümlemek için uygun olmayacaktır.

5. ŞİKAYET MEKANİZMASININ ÖNEMLİ İLKELERİ

Şikayet Mekanizması Birleşmiş Milletler (BM) İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri⁹ belgesine dayalıdır ve DB ÇSS10, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) Paydaş Katılımı için Sosyal ve Çevresel Standartlar (SÇS)¹⁰ ve geçerli olduğu gibi diğerleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere finansman sağlayan UFK'lerin kilit gereklilikleri ve standartlarına uygundur.

Şikayet Mekanizmasının geliştirilmesi ve uygulanmasında İLBANK tarafından BM'nin aşağıdaki rehber ilkeleri benimsenmiştir:

- **Meşru:** Kullanımları amaçlanan paydaş gruplarının güveninin sağlanmalı ve şikayet süreçlerinin adil yürütülmesi konusunda hesap verebilirlik olmalıdır;
- **Erişilebilir:** Kullanımları amaçlanan tüm paydaş grupları tarafından bilinir olmalı ve erişimde özel engellerle karşılaşabilecek olanlara yeterli yardım sağlanmalıdır;
- **Öngörülebilir:** Her aşama için indikatif bir zaman çerçevesiyle açık ve bilinen bir prosedür ve mevcut süreç ve sonuç türleri ve izleme uygulaması yöntemleri hakkında netlik sağlanmalıdır.
- **Adil:** Mağdur tarafların şikayet sürecine adil, bilgilendirici ve saygılı koşullarda dahil olmak için ihtiyaç duydukları bilgi kaynaklarına, tavsiyelere ve uzmanlığa makul seviyede erişime sahip olmalarının sağlanmaya çalışılmalıdır
- **Şeffaf:** Bir şikayetin tarafları ilerleme konusunda bilgilendirilmeli ve mekanizmanın etkililiği konusunda güven oluşturmak ve ilgili her türlü kamu çıkarını karşılamak amacıyla mekanizmanın performansı hakkında yeterli bilgi sağlanmalıdır.
- **Haklara uygunluk:** Sonuçlar ve çözüm yolları uluslararası kabul görmüş insan haklarına uygun olmalıdır.
- **Sürekli eğitimin sağlanması:** Mekanizmayı geliştirmek ve gelecekteki şikayetleri ve zararları engellemek için derslerin çıkarılması amacıyla ilgili önlemlerden ders alınmalıdır (şikayetlerin sıklığı, örüntüleri ve nedenleri; şikayet çözümü için kullanılan stratejiler ve süreçler ve politikaların, prosedürlerin vs. iyileştirilmesi için bu stratejiler ve süreçlerin etkililiğinin düzenli olarak analiz edilmesi üzerinden).
- **Katılım ve diyaloga dayalı:** Kullanımları amaçlanan paydaş gruplarına tasarım ve performans konusunda danışılmalıdır ve şikayetlerin ele alınması ve çözülmesinin yolu olarak diyaloga odaklanılmalıdır (şikayet mekanizmasının ihtiyaçlarını karşıladığı, paydaşlar tarafından uygulamada kullanılacağı ve mekanizmanın başarısını sağlamakta ortak bir çıkarın mevcut olduğunu güvenceye almak için mekanizmanın tasarımı ve performansı konusunda etkilenen paydaşların düzenli katılımının sağlanması yoluyla).

⁹ https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

¹⁰ https://info.undp.org/sites/bpps/SES_Toolkit/SES%20Document%20Library/Uploaded%20October%202016/UNDP%20SES%20Supplemental%20Guidance_Grievance%20Redress%20Mechanisms.pdf

İLBANK Şikayet Mekanizması bu ilkelere uygun olarak aşağıdaki amaçlarla tasarlanmıştır:

- Alt projenin potansiyel riskler ve etkileriyle orantılı olması, adil, erişilebilir ve kapsayıcı olması.
- Alt proje geliştirme aşamasında mümkün olduğunca erken oluşturulması ve uygun insani ve finansal kaynaklarla desteklenmesi.
- Her bireyin veya paydaşın olumlu veya olumsuz geri bildirimde veya şikayette bulunma hakkının tanınması.
- Başvuru sahiplerine endişelerini dile getirdikleri için misillemeye maruz kalmayacakları güvenini vermek amacıyla bireyler tarafından isimsiz şikayetlerin gönderilmesine ve bunların ele alınmasına izin vermesi (bir şikayet sahibine yöneltilen her türlü misilleme girişimi görevi kötüye kullanma olarak kabul edilir ve soruşturulacaktır).
- Tüm şikayet ve geri bildirim türlerinin toplanması, incelenmesi ve ele alınması/çözülmesinde gizliliği koruması.
- Şikayetlerin kültürel olarak uygun bir biçimde ve ihtiyatlı, objektif, hassas ve alt projeden etkilenen tarafların ihtiyaçları ve endişelerine duyarlı olarak ele alınmasının sağlanması.
- Endişeleri hızlı ve etkili biçimde, tüm alt projeden etkilenen taraflar için kültürel olarak uygun ve hazır olarak erişilebilir olan şeffaf bir biçimde ve herhangi bir masraf ve misilleme olmaksızın ele alması.
- Şikayet sahiplerinin İLBANK Şikayet Mekanizması içinde belirlenen ilgili zaman çerçevesi doğrultusunda şikayetlerin alınması, yanıtlanması ve çözülmesi için beklemeyi öngörebilecekleri süre uzunluğunu açıkça ortaya koyması.
- Yargı veya idari kanun yoluna erişimi engellememesi ve şikayetin çözülmemesi durumunda tatmin edilmemiş şikayetlerin yönlendirilebileceği ve İLBANK'ın Genel Müdürlük veya Bölge Müdürlüğü personeli ile gerektiğinde alt yüklenici belediyeler ve belediyelere bağlı idareler üzerinden kullanıcıların önerilen çözümle tatmin olmadıkları durumlarda aracılığı bir seçenek olarak sunabileceği bir itiraz süreci sunması (ulusal yargı yolu dahil).

6. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

İLBANK Genel Müdürlüğü ve bölgesel seviyelerde iyi oluşturulmuş bir organizasyona sahiptir. Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi çalışanları, İLBANK içinde çalışan kalifiye Ç&S uzmanları ve harici bireysel Ç&S danışmanlarından oluşur. Bölgesel seviyede İLBANK'ın Türkiye'nin 81 iline hizmet vermek için örgütlenen 18 Bölge Müdürlüğü vardır.

İLBANK, **UFK'ler** tarafından finanse edilen projelerde, bu kuruluşlar ile **kredi anlaşmaları** yaparak ilgili projelerin finansmanı kapsamında **borçlu** taraf olmakta ve **Finansal Aracı** olarak hareket ederek belediyelere/belediyelere bağlı idarelere (**alt borçlu**), **alt kredi anlaşmaları** yoluyla **alt proje**¹¹ **bazında** finansman sağlamaktadır. İLBANK'ın yürütmekte olduğu UFK'ler tarafından finanse edilen projelerin finansal, teknik, çevresel, sosyal ve satın alma süreçleri, **Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı**'nın yetki ve sorumluluğu altındadır. Bu Daire Başkanlığı altında, UFK'ler tarafından finanse edilen projelerin finansal, teknik, çevresel ve sosyal süreçlerinin yönetimi için bir **UFK Kredi Risk Birimi**¹² oluşturulmuştur.

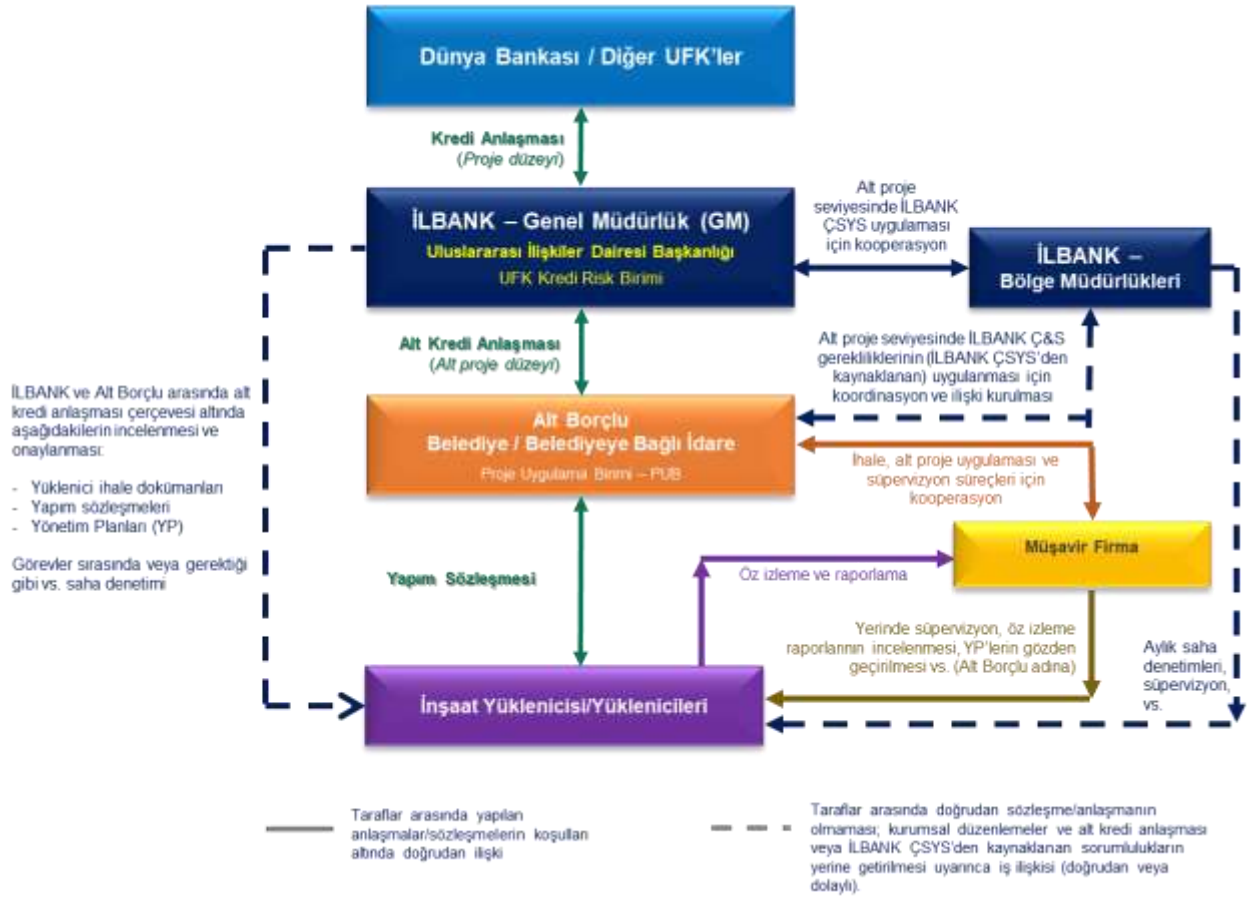
İnşaat işlerinin inşaat ihaleleri ve sözleşmelerindeki koşullara uygun olarak teslim edilmesi için, alt borçlu belediyeler/belediyelere bağlı idareler tarafından yükleniciler görevlendirilir. Alt borçlular aynı zamanda alt borçlular adına yüklenicilerin inşaat işlerinin günlük olarak yerinde süpervizyonu ve izlenmesi için müşavir firmalar da atar.

¹¹ İLBANK "alt projeleri" Uluslararası Finans Kuruluşlarından alınan destekle İLBANK tarafından finansmanı sağlanan belediyelerin veya belediyelere bağlı idarelerin projelerine atıfta bulunur.

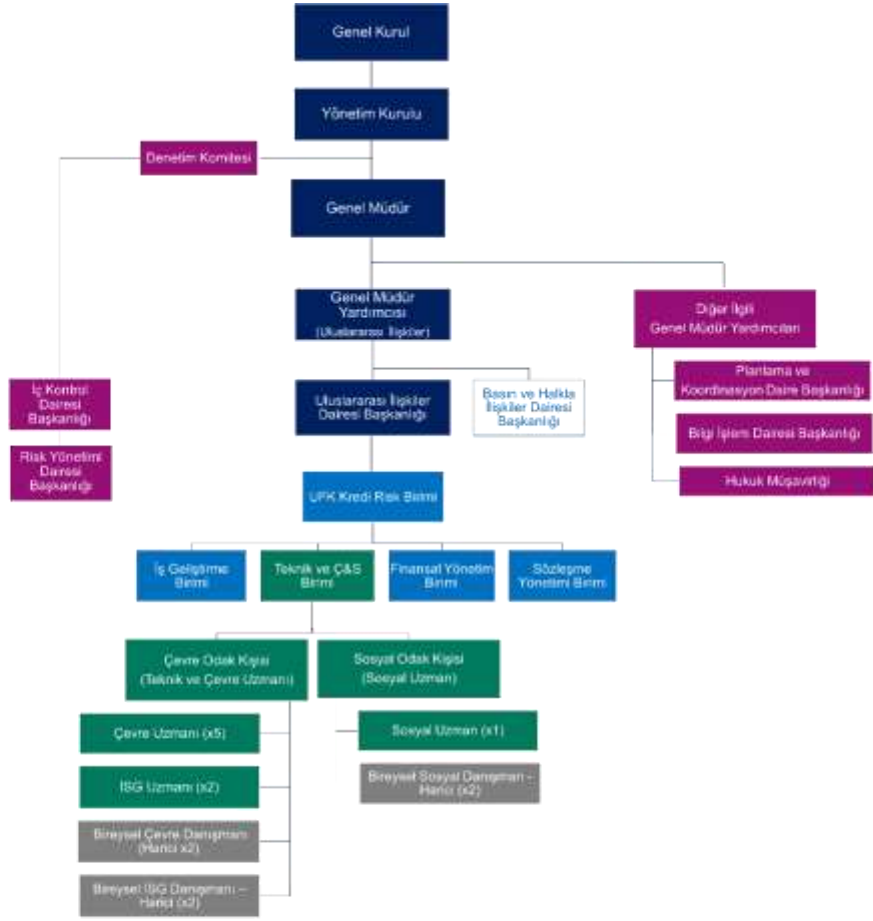
¹² DB tarafından finanse edilen İLBANK Projelerinde bu birim Proje Yönetim Birimi – PYB olarak adlandırılır.

İnşaat işlerinin yükleniciler tarafından tamamlanması üzerine, alt projelerin geçici ve nihai kabulü yapılır ve alt projeler, alt borçlu belediyeler/belediyelere bağlı idareler tarafından yatırımın ömrü boyunca nihai kabul sonrası dönemdeki işletme için devralınır.

UFK'ler tarafından finansmanı sağlanan İLBANK projeleri ve alt projelerindeki sözleşmesel organizasyon ile ilgili genel bilgiler Şekil 1'de sunulmuştur.



Şekil 1 – Uluslararası Finans Kuruluşları Tarafından Finansmanı Sağlanan İLBANK Projeleri ve Alt Projelerinin Sözleşmesel Organizasyonu İle İlgili Genel Bilgiler



Lejant	
 İLBANK organları ve Üst Yönetim Temsilcileri tarafından Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen projeler/alt projelerin riske dayalı finansman kararı verme süreçlerinde sorumluluklarla yetkilendirilmiş	 UFI Kredi Riski Birimi altında Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen projelerin çevresel ve sosyal hususlarla ilgili süreçlerini yönetmekten sorumlu Ç&S Birimi ve görevleri (kurum içi personel)
 Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen projeler/alt projelerin riske dayalı finansman kararı verme süreçleri üzerinden yetkili İLBANK organları ve Üst Yönetim Temsilcilerini destekleyen diğer İLBANK daireleri	 UFI Kredi Riski Biriminin Teknik ve Ç&S Birimi altında Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen projelerin çevresel ve sosyal hususlarla ilgili süreçlerini yönetmekten sorumlu Ç&S görevleri (harici tam zamanlı bireysel danışmanlar)
 Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen projelerin finansal, teknik ve satın alma süreçlerini yönetmek konusunda yetkili ve sorumlu İLBANK daireleri ve birimleri (diğer bir deyişle Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı altındaki UFI Kredi Riski Birimi ve ilgili alt birimler)	 Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı Genel Müdür Yardımcısı altında çalışan diğer daireler

Şekil 2 – Uluslararası Finans Kuruluşları Tarafından Finanse Edilen Projelerin Yönetimiyle İlgili İLBANK Genel Müdürlüğü'nün Organizasyon Şeması

6.1. İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi

İLBANK'ta hem Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi hem Bölge Müdürlükleri personelerinin UFK'ler tarafından finanse edilen projeler ve alt projelerde Şikayet Mekanizmasının uygulanması konusunda farklılaşmış sorumlulukları olacaktır. Dolayısıyla İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi, Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri tarafından görevlendirilen personellerden oluşacaktır. Bu ekip, alt borçlular için Bölüm 6.2'de belirtilen Şikayet Mekanizması ile ilgili sorumlulukların alt proje uygulamasında yerine getirilmesini güvenceye almak için alt borçlu personeliyle ilgili süpervizyon görevini yerine getirecektir. Şikayet Mekanizması Ekibinin organizasyonel yapısı Şekil 3'te verilmiştir.

UFK'ler tarafından finanse edilen projelerin yönetimiyle ilgili İLBANK Genel Müdürlüğü organizasyonu altında (daha önce Şekil 2'de sunulduğu gibi), aşağıdaki Üst Yönetim temsilcileri, UFK'ler üzerinden finanse edilen tüm İLBANK projeleri ve alt projelerinde Şikayet Mekanizmasının etkili uygulamasını güvenceye almak konusunda nihai yetkiye ve sorumluluğa sahip olacaktır:

- Genel Müdür Yardımcısı
- Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanı

İLBANK Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlüğü ekipleri tarafından etkili uygulama için İLBANK Şikayet Mekanizmasının görev ve sorumlulukları Tablo 1'de ortaya konmuştur. ÇSYS uygulamasıyla bağlantılı kilit tarafların Ç&S ile ilgili görevleri ve sorumluluklarının detay açıklamaları İLBANK Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) içinde sunulmuştur.

Tablo 1 – Şikayet Mekanizması Uygulamasıyla ilgili İLBANK'ın Görev ve Sorumlulukları

Taraf	Görev	Temel Sorumluluklar
İLBANK Genel Müdürlüğü (GM)		
Üst Yönetim Temsilcileri	Genel Müdür Yardımcısı	<ul style="list-style-type: none"> • UFK'ler üzerinden finanse edilen tüm İLBANK projeleri ve alt projelerinde ŞM'nin etkili bir şekilde uygulanmasının sağlanması konusunda nihai yetki ve sorumluluğa sahip olması • İLBANK Genel Müdürlüğü tarafından imzalanmadan önce İLBANK internet sitesinde açıklanacak Şikayet Mekanizmasının önden onaylanması • ŞM süreçlerinin ve veri tabanlarının İLBANK'ta Ç&S risklerinin yönetimi için geliştirilen bir yazılım sistemine (Çevrimiçi Ç&S Risk Yönetim Sistemi – İLBANK ÇSRY Sistemi) ve gerekli eğitim oturumlarına entegre edilmesi için kaynak tahsis edilmesi • Var olan ŞM'nin etkili bir şekilde uygulanması için yeterli Ç&S kapasitesini korumak amacıyla yeterli finansal ve insan kaynağının tahsis edilmesinin sağlanması ve Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığından alınan destekle İLBANK içerisindeki ilişkili idari süreçlerin kolaylaştırılması
	Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanı	<ul style="list-style-type: none"> • UFK'ler üzerinden finanse edilen tüm İLBANK projeleri ve alt projelerinde ŞM'nin etkili bir şekilde uygulanmasının sağlanması konusunda nihai yetki ve sorumluluğa sahip olması • ÇSYS Koordinatörü tarafından belirlenen kapasite oluşturma ve kaynak gerekliliklerinin incelenmesi (ŞM'nin uygulanması ile ilgili kaynaklar dahil) ve önceliklendirilmesi ve Genel Müdür Yardımcısının kaynak tahsisinin düşünülmesi ve onaylanması için bilgilendirilmesi • Finansman sağlayan UFK'lere iletilmeden önce Periyodik Ç&S Performans Raporlarının (İLBANK tarafından ŞM'nin uygulanması ile ilgili bilgi ve analizler de dahil) imzalanarak onaylanması • İLBANK internet sitesinde yayımlanacak olan ŞM'nin Genel Müdür Yardımcısı ile istişare edilerek önceden onaylanması • Şikayet Mekanizmasındaki her türlü güncellenmenin onaylanması • İLBANK içindeki ilgili idari süreçlerde, ŞM'nin etkili biçimde uygulanması için yeterli Ç&S kapasitesinin korunması amacıyla yeterli finansal ve insani kaynakların tahsis edilmesinin sağlanması ile ilgili Genel Müdür Yardımcısının desteklenmesi • Şikayet Mekanizmasıyla ilgili görev ve sorumlulukların UFK Kredi Risk Birimi altındaki ilgili tüm İLBANK personeline ve diğer daire başkanlıklarına ve personele (diğer bir deyişle Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanlığı, Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, Yasal Danışmanlık) ilgili olduğu ölçüde açıkça bildirilmesinin güvenceye alınması (gerekmesi halinde Genel Müdür Yardımcısı ve UFK Kredi Risk Birimi – Ç&S Ekibi tarafından talep edilecek destekle birlikte) • Hassas şikayetlerin çözülmesinde Sosyal Odak Kişisinin koordinasyonu altında Etik Kurulu (EK) üyesi olarak hareket edilmesi (bkz. Bölüm 6.3) ve hassas şikayetlerin şikayet kapama sürecinin Bölüm 9'da ortaya konduğu gibi yürütülmesinin güvenceye alınması.
Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı – UFK Kredi Risk Birimi	Teknik Müdür	<ul style="list-style-type: none"> • Genel Müdürlük seviyesinde proje ve alt projelerin genel uygulamasının koordine edilmesi ve süpervizyonunun gerçekleştirilmesi • Şikayetlerin soruşturulması ve/veya çözülmesi için çok boyutlu veya kurumlar arası çalışma gerektiğinde dahili ve/veya harici taraflar arasındaki koordinasyona öncülük edilmesi • Alt projelerde Şikayet Mekanizması üzerinden tespit edilen kritik Ç&S sorunlarının Üst Yönetim Temsilcilerine raporlanması (medyanın dikkatini çekebilecek, finansman sağlayan UFK'lere iletilmesi)

Taraf	Görev	Temel Sorumluluklar
		<p>gerekebilecek, işletme veya itibar riskleri yaratabilecek vs. şikayetler gibi)</p> <ul style="list-style-type: none"> ŞM altındaki süreçlerin İLBANK'ta Ç&S risklerinin yönetimi için geliştirilen yazılım sistemine (Çevrimiçi Ç&S Risk Yönetim Sistemi – İLBANK ÇSRY Sistemi) entegrasyonunun koordine edilmesi Hassas şikayetlerin çözülmesinde Etik Kurulu (EK) üyesi olarak hareket etmesi (lütfen bkz. Bölüm 6.3) ve hassas şikayetlerin şikayet kapama sürecinin Bölüm 9'da ortaya konduğu gibi yürütülmesinin güvenceye alınması.
Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı – UFK Kredi Risk Birimi – Teknik ve Ç&S Ekibi	Sosyal Odak Kişisi (Sosyal Uzman)	<p><u>Ön uygulama:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Bölge Müdürlükleri sosyal personellerinin desteği ile, Proje doğrultusunda (an itibari ile) İLBANK tarafından veya (ilerleyen zamanlarda) belediyeler/belediyeye bağlı idareler tarafından görevlendirilecek olan harici danışmanlık şirketleri/danışmanlar tarafından her bir alt proje için hazırlanan alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmasının incelenmesi Alt kredi anlaşmalarına dahil edilecek Şikayet Mekanizması ile ilgili hükümler konusunda UFK Kredi Risk Birimi – Finansal Yönetim Ekibi ile anlaşma sağlanması Alt projeler için gerekli olan Şikayet Mekanizması ile ilgili gerekliliklerin başvuru sahibi alt borçlulara iletilmesinin sağlanması (ÇSEP anlaşması sırasında ve gerekmesi halinde alt proje uygulamasından önce veya uygulama sırasında) ve alt borçluya finansman sağlayan UFK'lerin alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizması uygulamasıyla ilgili Ç&S gerekliliklerini karşılamak için alt projenin nasıl yapılandırılacağı konusunda danışmanlığın sunulması İhale dokümanlarına entegre edilmiş sosyal gerekliliklerin, alt proje seviyesinde Şikayet Mekanizması uygulaması konusundaki gereklilikleri yeterli ölçüde kapsadığından emin olunması <p><u>Şikayet Yönetimi / Çözümü:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> UFK'ler üzerinden finanse edilen tüm İLBANK projeleri ve alt projelerinde Şikayet Mekanizmasının günlük yönetimini güvenceye almak için İLBANK sosyal ekiplerinin (Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlüğü personelinden sosyal görevleri gerçekleştirmek için atanmış sosyal uzmanlar ve bireysel danışmanlar) genel koordinasyonu için sorumluluğa ve liderliğine sahip olacaktır Şikayet Mekanizması ile ilgili olarak, alt borçlu personelinin süpervizyonu ve izlenmesi dahil olmak üzere İLBANK Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Biriminin sosyal uzmanları ve harici bireysel danışmanlarının koordine edilmesi Gerekmesi halinde ve/veya talep üzerine, alt borçlulara şikayetlerin başarılı biçimde çözülmesini sağlamak için gerekli uygun önlemlerin geliştirilmesi konusunda rehberlik ve uygulama desteği sağlanması Çevresel ve sağlık ve güvenlik ekibi tarafından istenebilecek çevresel konular ve Şikayet Mekanizması uygulama desteği ile ilgili (izleme dahil) şikayetlerin yönetimi için Çevresel Odak Kişisiyle koordinasyonun gerçekleştirilmesi Varsa farklı platformlar üzerinden (örneğin CİMER, YİMER, sosyal medya vs.) başka daire başkanlıkları (diğer bir deyişle Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanlığı, Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, Yasal Danışmanlık) tarafından alınan her türlü geri bildirim veya şikayet hakkında düzenli olarak bilgi sahibi olabilmek için onların personelinin koordine edilmesi (gerekmesi halinde Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanı tarafından talep edilecek destekle birlikte)

Taraf	Görev	Temel Sorumluluklar
		<ul style="list-style-type: none"> Teknik Müdür ve Üst Yönetim Temsilcilerinin periyodik (yıllık) güncellemelerin dışında Şikayet Mekanizması güncelleme gereklilikleri hakkında bilgilendirilmesi Sosyal ve Çevre Uzmanları tarafından destekle birlikte veri tabanına kaydedilen şikayetlerin gözden geçirilmesi ve alt projelerdeki Şikayet Mekanizması uygulaması üzerinden tespit edilen kritik Ç&S sorunlarının Teknik Müdüre raporlanması (hassas şikayetler, medya dikkati çekebilecek her türlü şikayet, finansman sağlayan UFK'lere iletilmesi gerekebilecek, işletme veya itibar riskleri yaratabilecek şikayetler, bu Şikayet Mekanizmasında tanımlanan zaman çerçeveleri içinde çözülemeyen şikayetler vs. gibi) Şikayet Mekanizması uygulamasının, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (2016) tarafından öngörülen geçerli tüm standartlara uyulmak suretiyle yeterli biçimde belgelendiğinden, kaydedildiğinden ve saklandığından emin olunması (gerekmesi halinde Bilgi Teknolojileri, Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanlığı vs. gibi diğer İLBANK ekipleriyle koordinasyon halinde). Alt projelerin şikayet kayıtları ve veri tabanının, Bölge Müdürlüklerinden gerekli girdilerle düzenli olarak güncellenmesinin sağlanması Şikayetlerin başarılı biçimde çözümlenmesi için gerekmesi halinde aracılık görevinin üstlenilmesi veya Genel Müdürlük veya Bölge Müdürlüklerinden bu görev için personelin görevlendirilmesi <p><u>Hassas Şikayetlerin Yönetimi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Hassas şikayetlerin çözümünde Etik Kurulu (EK) koordinasyonunun sağlanması (lütfen bkz. Bölüm 6.3) Alt proje veri tabanında her zaman hassas şikayetlerin yönetimiyle bağlantılı ilgili yetkili mercilerin, hizmet sağlayıcıların ve destek merkezlerinin güncel bir listesinin bulunmasının sağlanması (hizmet sağlayıcılar ve destek merkezlerinde çalışan insanlar tarafından işyerinde toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz kurbanlarının desteklenmesiyle ilgili veya potansiyel istismardan etkilenen tüm çocukların desteklenmesiyle ilgili). Liste, her zaman alt proje veri tabanlarında sürekli olarak güncellenmelidir. <p><u>İzleme ve Raporlama:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Alt proje faaliyetlerinin Şikayet uygulaması performansının, şikayet kaydının masa başı incelenmesi üzerinden ve katılan saha ziyaretleri sırasında gerçekleştirilecek istişareler sırasında izlenmesi Çok önemli şikayetleri içeren Ç&S sorunları veya uygunsuzlukları olması durumunda şikayet sahibi taraflarla rutin olmayan saha ziyaretleri/denetimler ve istişarelerin yürütülmesi (Bölge Müdürlükleri sosyal personeli ile birlikte veya ayrı biçimde yapılabilir) Finansman sağlayan UFK'lere iletilen periyodik Çevresel ve Sosyal Performans Raporlarına Şikayet Mekanizmasıyla ilgili girdinin sağlanması (şikayetlerin analizi dahil) Şikayet Mekanizmasının yıllık olarak incelenmesi ve ulusal mevzuat, UFK'lerin geçerli uluslararası Ç&S politikaları ve standartları, İLBANK'ın alt proje portföyünün risk profilinde önemli değişiklikler ve diğer gelişmelere uyum kapsamında gerekmesi halinde güncellenmesi UFK'ler üzerinden İLBANK tarafından finanse edilen alt projelerle ilgili ortaya konulan her türlü şikayetin veya sorunun tespit edilmesi için İLBANK Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri sosyal ve çevresel personellerinin düzenli medya incelemesi (ilgili sosyal medya

Taraf	Görev	Temel Sorumluluklar
		<p>platformları dahil) yürütmesinin güvenceye alınması ve önemli bulguların İLBANK tarafından finansman sağlayan UFK'lere iletilen periyodik izleme raporlarına entegre edilmesinin sağlanması</p> <p><u>Bilgi ve Eğitim:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> İlgili İLBANK Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri personellerine İLBANK ÇSYS Eğitim Prosedürü doğrultusunda verilecek İşe Giriş ve Tazeleme eğitim oturumlarının Şikayet Mekanizması uygulamasını kapsadığından emin olunması (Etik Kurulu işlevi ve kurulla iletişim dahil) İLBANK tarafından ÇSYS Eğitim Prosedürü uygulaması kapsamında proje için geçerli olan Şikayet Mekanizması gereklilikleri konusunda Bölge Müdürlükleri sosyal personellerinin ve alt borçlu ekiplerinin eğitilmesi Alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmalarının ilgili dış ve iç paydaşlarla paylaşılması için ilave bilgi paylaşımı ve katılım gereklilikleri konusunda karar verilmesi
	Sosyal Uzmanlar ve Bireysel Sosyal Danışmanlar	<p><u>Şikayet Yönetimi / Çözümü:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> UFK'ler üzerinden finanse edilen tüm İLBANK projeleri ve alt projelerinde izleme dahil Şikayet Mekanizmasının günlük yönetimini Sosyal Odak Kişisinin koordinasyonu altında sağlama sorumluluğuna sahiptir Alt projelerin şikayet kayıtları ve veri tabanlarının düzenli olarak güncellenmesini sağlamak için Bölge Müdürlükleri sosyal personellerine gerekmesi halinde süpervizyon ve uygulama desteği sağlanması Sosyal Odak Kişisi tarafından verilen Şikayet Mekanizması ile ilgili görevlerin yerine getirilmesi Ortaya konulan her türlü şikayet veya sorunun tespiti için düzenli medya incelemesi yapılması (ilgili sosyal medya platformları dahil) ve tespit edilen her türlü şikayet/sorun hakkında Sosyal Odak Kişisinin bilgilendirilmesi <p><u>Hassas Şikayetlerin Yönetimi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Bildirilen şikayetlerin Bölüm 9'da ortaya konduğu gibi zamanında ve kabul edilebilir şekilde soruşturulması ve çözümlenmesinin sağlanması Alt proje veri tabanında her zaman hassas şikayetlerin yönetimiyle bağlantılı ilgili yetkili mercilerin, hizmet sağlayıcıların ve destek merkezlerinin güncel bir listesinin tutulması (hizmet sağlayıcılar ve destek merkezlerinde çalışan insanlar tarafından işyerinde toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz kurbanlarının desteklenmesiyle ilgili veya potansiyel istismardan etkilenen tüm çocukların desteklenmesiyle ilgili).
	Çevresel Odak Kişisi	<ul style="list-style-type: none"> Çevresel konularla ilgili şikayetlerin yönetimi için Sosyal Odak Kişisi tarafından koordine edilecek faaliyetlere katılınması İLBANK çevresel ve sağlık ve güvenlik ekibi tarafından İLBANK sosyal ekibine Sosyal Odak Kişisi tarafından talep edildiği gibi izleme dahil olmak üzere Şikayet Mekanizması uygulama desteğinin verilmesinin sağlanması
	Çevre Uzmanları ve Bireysel	<ul style="list-style-type: none"> Gerektiği ölçüde ve Çevresel ve/veya Sosyal Odak Kişilerinin koordinasyonu ve süpervizyonu altında, İLBANK'ın sosyal uzmanları ve

Taraf	Görev	Temel Sorumluluklar
	Çevresel Danışmanlar	bireysel sosyal danışmanlarına UFK'ler üzerinden finanse edilen tüm İLBANK projeleri ve alt projelerinde günlük Şikayet Mekanizması uygulaması (izleme dahil) kapsamında Şikayet Mekanizmasıyla ilgili görevlerin gerçekleştirilmesinde destek sağlanması
Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı – UFK Kredi Risk Birimi – Finansal Yönetim Birimi	Finansal Yönetim Ekibi	<ul style="list-style-type: none"> Alt kredi anlaşmaları ve ihale dokümanlarına entegre edilen sosyal gerekliliklerin alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizması uygulamasını yeterli ölçüde yansıttığından emin olunması için Alt Borçlu PUB'si ve Sosyal Odak Kişisi ile koordinasyon kurulması
İLBANK Bölge Müdürlükleri (BM)		
İLBANK – Bölge Müdürlükleri	Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> İnşaat sırasında alt proje sahalarında, Bölge Müdürlüğü Ç&S ekibinin katılımı sağlanarak çoğunlukla inşaat ilerlemesine odaklanmış aylık izlemenin düzenlenmesi İLBANK ŞM'nin periyodik olarak ÇSYS'nin uygulanması kapsamında etkili bir şekilde uygulanması için Bölge Müdürlüklerinde kapasite oluşturma ve kaynak gerekliliklerinin değerlendirilmesi ve bu tür gerekliliklerin gerektiğinde İLBANK Genel Müdürlüğü – UFK Kredi Risk Birimine raporlanması Şikayetlerin başarılı biçimde çözümlenmesi için aracılık görevinin üstlenilmesi veya gerekmesi halinde Bölge Müdürlüklerinden personelin bu görevle görevlendirilmesi (Genel Müdürlük Sosyal Odak Kişisi tarafından talep edilebilir)
	Sosyal Personel	<ul style="list-style-type: none"> Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi – sosyal uzmanlarının her bir alt proje için hazırlanan alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmalarını incelemek konusunda İLBANK (şu anda) veya belediyeler/belediyelere bağlı idareler (gelecekte) tarafından görevlendirilen harici danışmanlık şirketleri/danışmanlar tarafından desteklenmesi Alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmalarının alt borçlu ve yüklenici personeli tarafından etkili biçimde uygulanmasını sağlamak için Genel Müdürlük Sosyal Odak Kişisi ile istişare ve koordinasyonda aktif bir rol oynanması Alt borçlular tarafından, bölgesel ve yerel dinamikler hakkındaki bilgilerine dayalı olarak alt projeyle ilgili operasyonlarla ilgileri bağlamında uygun değil olarak sınıflandırılmış şikayetlerin doğruluğunun ve uygunluğunun incelenmesi ve doğrulanması İnşaat sırasında alt proje sahalarında çoğunlukla inşaat ilerlemesine odaklanarak varsa alt projeyle ilgili şikayetler dahil olmak üzere sosyal sorunları gözlemlemeyi amaçlayan aylık izlemelere katılınması Önemli şikayetleri içeren Ç&S sorunları veya uygunsuzlukları olması durumunda şikayet sahibi taraflarla rutin olmayan saha ziyaretleri/denetimler ve istişarelerin yürütülmesi (alt proje süpervizyonu ve izlemesi kapsamında Bölge Müdürlükleri tarafından tespit edilmiş olması veya İLBANK Genel Müdürlüğü tarafından talep edilmesi durumunda) Çevresel konularla ilgili şikayetlerin yönetimi için Çevre Personeliyle koordinasyonun sağlanması Ortaya konulan her türlü şikayet veya sorunun tespiti için düzenli medya incelemesi yapılması (ilgili sosyal medya platformları dahil) ve

Taraf	Görev	Temel Sorumluluklar
		tespit edilen her türlü şikayet/sorun hakkında Genel Müdürlük Sosyal Odak Kişisi ve/veya Sosyal Uzmanların bilgilendirilmesi
	Çevre ve İSG Personeli	<ul style="list-style-type: none">Çevre ve İSG konularıyla ilgili şikayetlerin yönetimi için Genel Müdürlük Sosyal Odak Kişisi, Bölge Müdürlüğü Yönetimi veya Sosyal Personeli tarafından koordine edilecek faaliyetlere katılımı

6.2. Alt Borçlular için İLBANK ŞM Gereklilikleri

Alt kredilerin gereklilikleri uyarınca her bir alt borçlunun, UFK'ler üzerinden İLBANK tarafından finanse edilen alt projeleri için belediye/belediyeye bağlı idare seviyesinde bir Proje Uygulama Birimi (PUB) oluşturması ve sürdürmesi gereklidir.

İLBANK, alt proje seviyesindeki ÇSEP'ler ve alt kredi anlaşmalarına entegre edilmiş Ç&S sözleşme şartları üzerinden alt borçlunun PUB'lerinin kendi PKP'leri kapsamında alt proje seviyesinde Şikayet Mekanizmaları geliştirmelerini gerektirir. Alt Borçlu PUB'leri, alt kredilerin süresi boyunca geçerli olduğu ölçüde inşaat ve/veya işletme faaliyetlerine dahil olan müşavir firmalar ve yükleniciler ile koordinasyon ve iş birliği halinde Şikayet Mekanizmaları dahil olmak üzere alt proje seviyesindeki PKP'lerin etkili uygulanmasını sağlamak konusunda nihai sorumluluğa sahip olacaktır. Bu, alt projeden etkilenen tarafların alt projenin Ç&S performansı ile ilgili şikayetlerinin ve endişelerinin zamanında alınmasını ve yönetilmesini/çözümlemesini sağlayacaktır.

Alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmalarının bu dokümanın Bölüm 5'inde ortaya konulan Şikayet Mekanizması ilkelerine uygun olması gerekir.

Bu bağlamda, İLBANK, alt kredi anlaşmaları ve alt proje seviyesindeki ÇSEP'ler üzerinden alt borçluların şunları yapmasını şart koşacaktır:

- Paydaşlarla, sorunları tespit etmek ve şikayet haline gelmeden önce ele almak için proaktif olarak iletişim kurulması.
- Alt proje seviyesindeki PKP uygulaması kapsamında alt projeden etkilenen tarafların kendilerine uygun şikayet süreci hakkında bilgilendirilmesi.
- Şikayetlerin yazılı olarak kaydedildiği ve İLBANK ÇSRY Sistemine (yazılım) entegre edilecek olan Şikayet Mekanizması Veri Tabanına girildiği bir kaydın tutulması
- Şikayet kayıtları ve bağlantılı dokümanların talep edildiği takdirde alt projelerin Ç&S izlemesi kapsamında İLBANK ve onların danışmanları tarafından incelenmek için erişilebilir kılınması
- PUB'ler içerisinde Şikayet Mekanizması için alt borçluların odak kişisi olarak işlev görece ve günlük uygulamadan sorumlu olacak kalifiye personelin görevlendirilmesi
- Saha operasyonları sırasında, Şikayet Mekanizması için yüklenicinin odak kişisinin görevlendirilmesi dahil olmak üzere yükleniciler tarafından Şikayet Mekanizmasının uygulanmasının (halk ve çalışanlar için) sağlanması
- Alt projeye ilişkili operasyonlara katılan alt borçlular, müşavir firmalar, yükleniciler ve danışmanların personelinin alt projeye ilişkili sorunları derhal ortaya koyabilmesi ve işverenlerin çalışan ihtiyaçlarını anlayabilmesi ve tüm personelin alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizması, kendileri için kullanılabilir olan şikayet gönderme kanalları (İLBANK ÇSYS Eğitim Prosedürü altındaki gereklilikler doğrultusunda verilecek işe giriş ve Tazeleme eğitim oturumları kapsamında) ve Etik Kurulu (EK) işlevinden haberdar olmasının sağlanması ve böylece TCDŞ ve CSİ/CT konularındaki her türlü hassas ve ciddi şikayetleri dahil olmak üzere işleriyle ilgili şikayetlerini ve endişelerini ortaya koyabilmeleri için ayrı bir Çalışanlar için Şikayet Mekanizması sunulması.
- Alt proje seviyesindeki PKP uygulaması kapsamında alt projeden etkilenen tarafların kendilerine uygun şikayet süreci hakkında bilgilendirilmesi.

İLBANK, mümkün olan yerlerde halkın şikayetlerinin yönetilmesi için alt borçlu belediyeler tarafından mevcut resmi veya gayriresmi mekanizmaların (Beyaz Masa¹³ gibi) devam eden kullanımının faydalı olduğunu bilir

¹³ Türkiye'deki tüm belediyeler tarafından, vatandaşların talep ve şikayetlerinin alınabilmesi ve belediye yapısı içinde mümkün olan çözümlerin sunulabilmesi için Beyaz Masa adı verilen bir sistem benimsenmiştir. Bu hizmet, talep edilen endişeler için belediye yapısı içinde muhtemel çözümler bulmayı amaçlar. Vatandaşlar Beyaz Masaya Çağrı Merkezini (Alo 153'ü)

ve İLBANK'ın şikayet yönetimi ile ilgili gerekliliklere uygunluğun sağlanması için gerekmesi halinde alt proje seviyesindeki şikayet mekanizmaları üzerinden tamamlayıcı önlemler sağlanabilir.

İLBANK ÇSYS Eğitim Prosedürü kapsamında sağlanacak eğitim modülleri, İLBANK Şikayet Mekanizması uygulamasında alt borçlu PUB'lerinin Ç&S ekipleri ile ilgili eğitimi kapsayacaktır (hassas şikayet ve sorunların yönetimi dahil). Bu amaçla, İLBANK Genel Müdürlüğü ve Bölge Müdürlüklerinin eğitilmiş Ç&S ekipleri, alt projeler belirlenir belirlenmez alt borçlulara, alt proje seviyesindeki şikayet mekanizmalarının nasıl kurulacağı ve uygulanacağı konusunda eğitim ve destek sağlayacaktır. İLBANK, uygulanabildiğinde mevcut yazılımın kullanımını içeren alt proje seviyesindeki şikayet mekanizmalarının etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kapasitenin oluşturulması amacıyla alt borçluları destekleyecektir.

Şikayet Mekanizmalarının alt proje seviyesindeki uygulamasında alt borçlu, müşavir firma ve yüklenici ekiplerinin görev ve sorumlulukları Tablo 2'de ortaya konmuştur.

Tablo 2 – Şikayet Mekanizmasıyla İlgili Alt Proje Seviyesindeki Görevler ve Sorumluluklar

Taraf	Görev	Temel Sorumluluklar
Alt Borçlular		
Alt borçlu (belediye veya belediyeye bağlı idare)	Alt Borçlu Yönetimi	<ul style="list-style-type: none">Alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmalarının geliştirilmesi (alt proje seviyesinde PKP'ler kapsamında) ve inceleme ve onay için İLBANK Bölge Müdürlüklerine gönderilmesi ve alt borçlu ve yüklenici personeli tarafından etkili bir şekilde uygulanmasının sağlanmasıAlt borçlu ve yüklenici tarafından alt proje seviyesinde Şikayet Mekanizmasının günlük uygulamasından sorumlu olacak personelin (en azından bir kadın ve bir erkek) görevlendirilmesiYüklenici ihale dokümanlarına ve sözleşmelere entegre edilmiş sosyal gerekliliklerin, alt proje seviyesinde Şikayet Mekanizması uygulaması konusundaki gereklilikleri yeterli ölçüde kapsadığından emin olunmasıAlt kredi anlaşması koşullarına uygun olarak UFK standartlarında alt proje Ç&S performansı izlemesi ve İLBANK'a raporlama yapılmasının güvenceye alınması için kaynak tahsis edilmesi
	Şikayet Mekanizması için Odak Kişisi (Sosyal personel)	Şikayet Yönetimi / Çözümü: <ul style="list-style-type: none">Alt borçlu, müşavir firma ve yüklenici personeli tarafından İLBANK Şikayet Mekanizması ilkelerine ve ilgili alt proje seviyesinde belirlenen süreçlere uygun olarak alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmasının günlük uygulaması için sorumluluğa sahiptirHalktan ve çalışanlardan alınan şikayetlerin alt projeye ilgili operasyonlar için önemi bağlamında doğruluğunun ve uygunluğunun bölgesel ve yerel dinamikler hakkındaki bilgilerine dayalı olarak incelenmesi ve bunların öncelik ve hassasiyetlerine göre sınıflandırılmasıUygun şikayetlerin Şikayet Mekanizması uyarınca kaydedilmesi, araştırılması ve yönetilmesi/çözümlemesinin güvenceye alınmasıUygun olmadığı bulunan (uygun değil sonucu üzerine) şikayetler hakkında İLBANK Bölge Müdürlüğü Sosyal Personelinin bilgilendirilmesiÇevresel konularla ilgili şikayetlerin yönetimi için Çevre Personeliyle koordinasyonun sağlanmasıŞikayetlerin alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizması uyarınca başarılı biçimde yönetilmesi/çözümlemesi için ilgili alt borçlu veya yüklenici personeli tarafından eylemlerin uygulanmasının güvenceye alınması

arayarak, internet sayfasından veya bizzat gelerek ulaşabilmektedir. İletilen her görüş/şikayet için bir takip numarası verilir, bu numara sayesinde iletilen görüşün/şikayetin durumu takip edilebilir.

Taraf	Görev	Temel Sorumluluklar
		<ul style="list-style-type: none"> Alt projelerin şikayet kayıtları ve veri tabanının¹⁴ (ilgili yazılım altında) müşavir firmalar ve yüklenicilerden gerekli girdi sağlanarak düzenli biçimde güncellenmesinin sağlanması; yazılımın düzenli olarak tutulması ve güncellenmesinin güvenceye alınması İLBANK Sosyal Odak Kişisi tarafından gerçekleştirildiği gibi veya talep edildiği takdirde aracılık görevinin üstlenilmesi veya alt borçlu PUB personeli arasından bu görev için personel görevlendirilmesi <p>Bilgi ve Eğitim:</p> <ul style="list-style-type: none"> İLBANK ÇSYS Eğitim Prosedürü uygulaması kapsamında İLBANK tarafından düzenlenecek eğitim oturumlarına (ŞM koşullarını da içeren) katılınması Alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizması uyarınca şikayetlerin toplanması, kaydedilmesi ve yönetilmesi için müşavir firmalar, yükleniciler ve/veya Ç&S danışmanlarının eğitilmesi İLBANK Genel Müdürlüğü merkezli Etik Kurulu işlevi hakkında personelin bilgilendirilmesi <p>İzleme ve Raporlama:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alt kredi anlaşması koşullarına uygun olarak UFK standartlarında alt proje Ç&S performansının (ŞM'nin uygulanması da dahil) periyodik olarak izlenmesi ve İLBANK'a raporlanması Alt borçlu tarafından alınan şikayetler hakkında ilgili yeterli ve şeffaf bilgilerin periyodik raporlama kapsamında İLBANK'a sağlanması İLBANK temsilcilerinin (bireysel danışmanlar dahil) şikayet kayıtlarına erişmesinin sağlanması UFK'ler üzerinden İLBANK tarafından finanse edilen alt projelerle ilgili her türlü şikayet veya ortaya konulan sorunun tespit edilmesi için düzenli medya incelemesinin yürütülmesi (ilgili sosyal medya platformları dahil) ve bulguların periyodik raporlara dahil edilmesi
	Çevre ve İSG Personeli	<ul style="list-style-type: none"> Çevre ve İSG konularıyla ilgili şikayetlerin yönetimi için alt borçlunun Şikayet Mekanizmasından sorumlu odak kişisi tarafından koordine edilecek faaliyetlere katılınması
Müşavir Firmalar	Yönetim ve Ç&S personeli	<ul style="list-style-type: none"> Alt borçlular tarafından verilen Şikayet Mekanizmasıyla ilgili görevlerin yürütülmesi Müşavir firma anlaşmalarında ortaya konulduğu gibi alt borçlular tarafından alt proje seviyesinde geliştirilen Şikayet Mekanizmasının etkili uygulanması için yeterli Ç&S kapasitesinin sağlanması; alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmasının günlük uygulanmasından sorumlu olacak personelin (en azından bir kadın ve bir erkek) görevlendirilmesi İLBANK Şikayet Mekanizması ve alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmalarından tanımlanan şikayet ve geri bildirim toplama kanallarının alt projelerde kullanılabilir kılındığından emin olunması Alt borçlu adına haftalık olarak kullanılabilir kanallar üzerinden (örneğin şikayet kutuları, yüklenicilere gönderilen formlar vs.) şikayet sahibi taraflarca (başvuru sahipleri) gönderilen her türlü yazılı şikayetin toplanması ve bunların alt borçlunun sosyal personeline teslim edilmesi

¹⁴ Veri tabanına kaydedilmiş şikayetlerin gizliliğine tüm süreçler boyunca gereğince uyulacaktır. Alt projeye ilgili şikayetler ve geri bildirimlerin kaydedilmesi ve yönetimiyle ilişkili bu ŞM'de tanımlanan tüm süreçler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (2016) tarafından öngörülen koşullara uyularak gerçekleştirilecektir.

Taraf	Görev	Temel Sorumluluklar
		<ul style="list-style-type: none">Alt borçlular tarafından İLBANK ÇSYS Eğitim Prosedürü gerekliliklerine uygun olarak düzenlenecek eğitim oturumlarına (ŞM gerekliliklerini kapsayan) katılımıAlt proje çalışanları veya halktan alınan alt projeyle ilgili her türlü önemli şikayet hakkında alt borçlunun derhal bilgilendirilmesi
İnşaat Yüklenicisi	Yönetim ve Ç&S personeli	<ul style="list-style-type: none">İnşaat sözleşmelerinde ortaya konulduğu gibi alt borçlular tarafından alt proje seviyesinde geliştirilen Şikayet Mekanizmasının etkili uygulanması için yeterli Ç&S kapasitesinin sağlanması; alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmasının günlük uygulanmasından sorumlu olacak personelin (en azından bir kadın ve bir erkek) görevlendirilmesiAlt borçlular tarafından İLBANK ÇSYS Eğitim Prosedürü gerekliliklerine uygun olarak düzenlenecek eğitim oturumlarına (ŞM gerekliliklerini kapsayan) katılımıSözlü ve yazılı olarak alınan şikayetlere dayalı olarak alt projelerin şikayet kayıtlarının ve veri tabanlarının düzenli olarak güncellenmesi (halk ve çalışan şikayetleri için ayrı ayrı)Yüklenici tarafından alınan şikayetler hakkında ilgili yeterli ve şeffaf bilgilerin aylık raporlama kapsamında İLBANK'a sağlanmasıİLBANK'ın (bireysel danışmanlar dahil) ve alt borçlu temsilcilerinin (müşavir firmalar dahil) şikayet kayıtlarına erişiminin sağlanması.Şikayetlerin alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizması uyarınca başarılı biçimde yönetilmesi/çözülmesi için ilgili yüklenici veya alt yüklenici personeli tarafından eylemlerin uygulanmasının güvenceye alınmasıAlt proje çalışanları veya halktan alınan alt projeyle ilgili her türlü önemli şikayet hakkında alt borçlunun derhal bilgilendirilmesi

6.3. İLBANK Etik Kurulu

Etik Kurul (EK), İLBANK Şikayet Mekanizması ekibini veya İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi veya Bölge Müdürlüğü – Ç&S Ekipleri tarafından yönlendirilen tüm hassas şikayetlerin soruşturulmasından sorumludur.

Bu amaçla, aşağıdakileri içeren ancak bunlarla sınırlı olmayan şikayetler hassas olarak değerlendirilecektir (bunun kapsamlı bir liste olmadığı kaydedilmelidir):

- 1) Bir personel tarafından cinsel sömürü ve/veya her türlü istismar;
- 2) Bir personel tarafından, rüşvete dahil olmak veya fonları kötü kullanmak dahil, sahtecilik ve/veya yolsuzluk;
- 3) Personel davranışı dahil olmak üzere İLBANK davranış kuralları¹⁵ ihlali oluşturan her türlü eylem.

Aşağıdaki İLBANK Genel Müdürlük personeli Etik Kurulu sürekli personel üyeleridir ve gerektiğinde diğer İLBANK Genel Müdürlük personeli tarafından desteklenebilirler:

- Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanı
- UFK Kredi Risk Birimi – Teknik Müdür
- UFK Kredi Risk Birimi, Teknik ve Ç&S Ekibi – Sosyal Odak Kişisi (Sosyal Uzman)

Sosyal Odak Kişisi ciddi şikayetlerin soruşturulması, ilgili kanunlar ve yönetmelikler ve bir şikayette bulunan kişilerin hakları dahil olmak üzere UFK standartları konularında eğitim alacaktır.

Alınan bir şikayet Sosyal Odak Kişisi (Sosyal Uzman) tarafından hassas olarak sınıflandırıldıktan sonra, hassas şikayetlerin yönetimi için Bölüm 9'da tanımlanan süreç izlenecektir.

Etik Kurulu üyeleri soruşturma yürütmek açısından bağımsızdır. Kurul üyeleri, belirtilen zaman dilimlerinde soruşturma yürütmek için yeteri kadar müsait olacaklardır. Ayrıca, İLBANK'ın politika ve prosedürleri (Proje İYP'sinde verildiği üzere İLBANK Davranış Kuralları vs.) hakkında derinlemesine bilgi sahibi ve hassas şikayetlerin nasıl ele alınacağı konusunda özel eğitim almış olacaklardır.

¹⁵ Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen tüm İLBANK projelerinin İşgücü Yönetim Prosedürlerine (İYP) dahil edildiği ve yayınlandığı üzere. İLBANK Su Döngüselliliği ve Verimliliği İyileştirme Projesi'nin (Dünya Bankası tarafından finanse edilen) İYP'si (Ocak 2023) kapsamında son dönemde yayımlanan Davranış Kurallarına şu adresten ulaşılabilir: https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/uidb/ilbank_wceip_lmp_17012023_1685916365.pdf

7. DIŞ PAYDAŞLAR İÇİN ŞİKAYET MEKANİZMASI

Dış Paydaşlar İçin Şikayet Mekanizması, alt proje tarafından olumsuz etkilendiklerini veya alt projenin potansiyel olarak kişiler veya evre üzerinde olumsuz &S etkilere yol açabileceğini iddia eden topluluklar/kişiler İçin geçerli olacaktır.

Dış Paydaşlar İçin Şikayet Mekanizması konusunda Bölüm 5 ve Bölüm 6'da tanımlanan temel ilkeler ve görevler ve sorumluluklar geçerlidir.

7.1. Şikayet ve çözüme Kavuşturma Prosedürü

İLBANK'ın Dış Paydaşlar İçin Şikayet Mekanizması adımları aşağıda açıklanmıştır. Bu adımlar, alt projelerle ilişkili olarak doğrudan İLBANK tarafından alınan Şikayetlerin (bu Şikayet Mekanizmasında açıklanan kanallar üzerinden sözlü veya yazılı olarak) nasıl yönetileceğini açıklar.

PKP'leri altında alt borçlular tarafından geliştirilecek alt proje seviyesinde Şikayet Mekanizmaları aynı süreci benimseyecek ve bu Şikayetlerin alt proje seviyesinde alt borçlu PUB'leri, müşavir firmalar ve yükleniciler tarafından nasıl yönetileceğini açıklayacaktır.

İLBANK Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri personellerinin sorumlulukları Bölüm 6'da detaylarıyla anlatılmıştır. İLBANK tarafından Şikayet Mekanizmasının ÇSYS Uygulamaya Geçiş Süreci ve Uygulamaya Geçiş Süreci Sonrasındaki uygulaması sırasında aşağıdakiler geçerli olacaktır.

- ÇSYS Uygulamaya Geçiş Süreci sırasında, İLBANK Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi – &S Ekibi, İLBANK Bölge Müdürlüğü – &S Ekiplerinden alınan destekle her adım altındaki görevlerde liderlik edecektir.
- ÇSYS Uygulamaya Geçiş Süreci sonrasında, Şikayet Mekanizması konusunda eğitilmiş ve deneyim kazanmış olan İLBANK Bölge Müdürlüğü – &S Ekipleri görevleri İLBANK Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi – &S Ekibi ile iŐtiŐare halinde gerçekleştirecektir. İdeal olarak İLBANK Bölge Müdürlüğü personeli alt borçlu &S personeliyle iş birliği halinde çalışarak Şikayet Mekanizmasının alt proje seviyesinde etkili uygulanmasını güvenceye alacaktır.

Şekil 4'te İLBANK'ın Şikayet zm Prosedürünün temel adımlarının bir zeti sunulmaktadır. Her adımın detaylı açıklaması bu bölümün geri kalanında sađlanmıŐtır.



Şekil 4 – Dış Paydaşlar Tarafından İletilen Halk Şikayetleri için Şikayet Çözüm Prosedürü

Şikayetlerin gizliliğine tüm süreçler boyunca gereğince uyulacaktır. Alt projeye ilgili şikayetler ve geri bildirimlerin kaydedilmesi ve yönetimiyle ilişkili aşağıdaki adımlar altında tanımlanan tüm süreçler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (2016) tarafından öngörülen gerekliliklere uyularak gerçekleştirilecektir.

Her bir adım altında tanımlanan süreçler gelecekte bir Şikayet Mekanizması Veri Tabanına entegre edilecektir, bu da İLBANK'ta Ç&S risklerinin yönetimi için geliştirilecek yazılım sistemine entegre edilecektir (**çevrimiçi Ç&S Risk yönetim Sistemi - ÇSRY Sistemi**). Süreç boyunca tutulan tüm belge ve kayıtlar ŞM Veri Tabanında saklanacaktır. Ek A'da Şikayet Mekanizması Veri Tabanının temeli olan kayıt listesi için şablon sunulmaktadır.

Şikayet Mekanizması Veri Tabanında, her bir şikayet kaydına alınan şikayetin yılı, sırası ve yerini yansıtan özel bir sayı verilecektir. Şikayet kayıtları (mektup, e-posta, konuşma kaydı vs.) elektronik olarak veya basılı kopya halinde birlikte saklanacaktır.

Şikayet Mekanizması Veri Tabanı, İLBANK Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri ve alt borçlu Şikayet Mekanizması odak noktaları tarafından kullanım için erişilebilir olacaktır.

1. Adım – Dış Paydaşlar Tarafından Şikayetin İletilmesi

UFK'ler üzerinden finanse edilen İLBANK alt projeleriyle ilgili halk şikayetleri veya geri bildirimleri İLBANK'a Tablo 3'te listelenen kanallar üzerinden gönderilebilir.

İLBANK Şikayet Mekanizması, mağdur tarafından tercih edilmesi halinde şikayetler ve geri bildirimlerin isimsiz bir şekilde gönderilmesi olanağı sağlamaktadır. Bu durumda mağdur taraf/başvuru sahibi herhangi bir geri bildirim alma ve Şikayet Mekanizması sürecinin sonucu hakkında bilgilendirilme hakkına sahip olmayacaktır.

Tablo 3 – Halka Açık Şikayet ve Geri Bildirim Gönderme Kanalları

Şikayeti Alan Taraf	Şikayet ve Geri Bildirim Gönderme Kanalları	Bilgi
İLBANK Genel Müdürlük	İnternet Sitesi	https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası
	E-posta	bilgiuidb@ilbank.gov.tr
	Telefon Numarası	+90 312 508 79 79
	Resmi Yazı/ Dilekçe	İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı UFK Kredi Risk Birimi – Teknik ve Ç&S Birimi (Sosyal Odak Kişinin dikkatine) Emniyet Mahallesi, Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle, Ankara, Türkiye
İLBANK Bölge Müdürlükleri (18 İlde)	E-posta	Mevcut olduğu adres: https://www.ilbank.gov.tr/iletisim/bolge-mudurlukleri
	Telefon Numarası	
	Resmi Yazı/ Dilekçe	
Alt borçlular üzerinden	İlgili belediyenin Beyaz Masa portalı	İlgili belediye/belediyeye bağlı idarenin internet sitesinde açıklanmıştır (telefon numarası, dijital form vs. gibi kanallar dahil); alt proje seviyesindeki PKP içinde de sağlanmak üzere
	E-posta	
	Faks Numarası	
	Resmi Yazı/ Dilekçe	
	E-posta	İlgili belediye/belediyeye bağlı idarenin internet sitesinde açıklanmıştır; alt proje seviyesindeki PKP içinde de sağlanmak üzere
	Faks Numarası	
	Resmi Yazı	
	Telefon numarası	Alt proje seviyesindeki PKP'ler içine dahil edilecek olan alt borçlu odak kişinin telefon numarası
	Şahsen	İlgili belediye/belediyeye bağlı idare ofislerinde bireysel başvurular (PUB – Sosyal personele)
	Müşavir Firmalar üzerinden (her bir alt projede ilgili alt borçlu tarafından görevlendirilecek)	E-posta
Telefon Numarası		
Şahsen		Müşavir firmanın sahadaki ofislerinde bireysel başvurular Etkilenen yerleşim yerlerinde bireysel veya grup toplantıları (gerekirse topluluğun kadın ve erkek üyeleriyle ayrı ayrı)
Şikayet kutuları ve formları		Şikayet ve geri bildirim kutuları ve formları, müşavir firmalar tarafından (ilgili alt borçlular adına) etkilenen tüm yerleşim yerlerine ve ilgili çalışma alanlarına yerleştirilecek ve muhafaza edilecektir. Kutular ve formlar aşağıdaki konulardan uygun görülen bir veya daha fazlasına yerleştirilecektir: <ul style="list-style-type: none"> o Mahalle muhtarlıkları o Mahalle kahveleri o Yerel kadınların bir araya geldiği ve/veya kadınların rahatlıkla ziyaret edebilecekleri yerler o Şantiye ofisleri Şikayet ve geri bildirim formları ayrıca müşavir firmaların personelinin mobil araçlarında da mevcut olacaktır (örneğin halkla irtibatla olan yöneticiler ve müdürler, alt proje sahalarında çalışan sosyal personel vs.)
Yükleniciler üzerinden	E-posta	Alt projeye ilgili şikayetlerin yönetimi için atanan personelin (en azından bir kadın ve bir erkek) iletişim bilgileri alt proje seviyesindeki PKP içinde sağlanacaktır
	Telefon Numarası	
	Şahsen	Yüklenicinin sahadaki ofislerinde bireysel başvurular Etkilenen yerleşim yerlerinde bireysel veya grup toplantıları (gerekirse topluluğun kadın ve erkek üyeleriyle ayrı ayrı)
	Şikayet formları	Şikayet ve geri bildirim formları ayrıca yüklenici personelinin mobil araçlarında da mevcut olacaktır (örneğin halkla irtibatla olan yöneticiler ve müdürler, alt proje sahalarında çalışan sosyal personel vs.)
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)¹⁶	İnternet Sitesi	www.cimer.gov.tr
	Telefon (Çağrı Merkezi)	150
	Telefon Numarası	+90 312 525 55 55

¹⁶ CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemidir. CİMER, proje ve alt proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmek için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak proje ve alt proje paydaşlarına açık olacaktır. CİMER, İLBANK Şikayet Mekanizmasını tamamlayacaktır.

Şikayeti Alan Taraf	Şikayet ve Geri Bildirim Gönderme Kanalları	Bilgi
	Faks Numarası	+90 312 473 64 94
	Resmi Yazı	Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine mektup
	Şahsen	Valilik, Bakanlık ve Kaymakamlıklarda halkla ilişkiler masalarına bireysel başvuru
Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)¹⁷	İnternet Sitesi	www.yimer.gov.tr
	Telefon (Çağrı Merkezi)	157
	Telefon Numarası	+90 312 157 11 22
	Faks Numarası	+90 312 920 06 09
	Resmi Yazı	Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine mektup
	Şahsen	Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bireysel başvurular

¹⁷ YİMER, Türkiye'deki yabancılar için merkezi bir şikayet sistemidir. YİMER, proje ve alt proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmek için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak proje ve alt proje paydaşlarına açık olacaktır. YİMER, İLBANK Şikayet Mekanizmasını tamamlayacaktır.

2. Adım - İLBANK Tarafından Şikayetin Kaydının Alınması

İLBANK tarafından 1. Adım altında (yukarıda) açıklanan kanallar üzerinden (sözlü veya yazılı olarak) alınan şikayetler, alan taraf olan İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi tarafından (Genel Müdürlük veya Bölge Müdürlüğünde) şikayetin veya geri bildirim **alındığı tarihten itibaren en fazla 2 iş günü** içinde Şikayet Mekanizması Veri Tabanına kaydedilecektir.

Buna, alt projelerle ilişkili olarak CİMER ve/veya YİMER üzerinden verilen/iletlen her türlü şikayet ve geri bildirim dahildir. CİMER ve YİMER üzerinden gönderilen şikayetler İLBANK Genel Müdürlüğü - Planlama ve Koordinasyon Dairesi Başkanlığı tarafından alınır (bu daire başkanlığı, Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığının bağlı olduğu müdürlükten farklı bir genel müdürlük yardımcılığına bağlı olarak çalışır). Eğer şikayet UFK'ler üzerinden finanse edilen İLBANK alt projeleriyle ilgiliyse, Planlama ve Koordinasyon Dairesi anonimliğini ve gizliliğini sağlayarak şikayeti İLBANK Şikayet Mekanizması altında yönetilmesi için İLBANK Genel Müdürlüğü – Şikayet Mekanizması Ekibine iletilecektir. Planlama ve Koordinasyon Dairesi şikayeti veya geri bildirimini İLBANK Genel Müdürlüğü – Şikayet Mekanizması Ekibine iletilecektir (bunun için zaman çerçevesi daireler arasında ÇSYS'nin yürürlüğe girmesi ile birlikte dahili olarak belirlenecektir ve bu dokümanın gelecekteki güncellemelerinde yansıtılacaktır) ve İLBANK Genel Müdürlüğü – Şikayet Mekanizması Ekibi şikayeti Şikayet Mekanizması Veri Tabanına Planlama ve Koordinasyon Dairesinden **alındığı tarihten itibaren en fazla 2 iş günü** içinde kaydedecektir.

İLBANK Şikayet Mekanizması başvuru sahiplerinin her türlü kayıt veya şikayetten vs. kişisel verilerinin silinmesini talep etme hakkını tanıyacaktır. Kişisel veriler ve kayıtlar 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (2016) tarafından öngörülen gerekliliklere uygun olarak İLBANK'ta Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı – UFK Kredi Risk Birimi, Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı ve Yasal Danışmanlık arasından karar verilecek gerekli önlemler alınarak veri tabanında korunacak ve güvende tutulacak ve yalnızca şikayet analizi ve çözümü amacıyla kullanılacaktır. Hiçbir kişisel veri paylaşılmayacak veya halka açık olarak raporlanmayacaktır.

İLBANK alt kredi anlaşmaları üzerinden şikayetin gönderilmesi için mevcut kanallar konusundaki bilgilerin alt borçlular, müşavir firmalar ve inşaat yüklenicileri tarafından ilgili topluluk üyeleri için uygun yöntemler kullanılarak halkla paylaşılmasını güvenceye alacaktır (alt proje seviyesindeki PKP'lerde tanımlandığı gibi kamusal alanlara yerleştirilecek bilgi panoları üstüne asılan duyurular üzerinden, muhtarlar üzerinden, dezavantajlı ve hassas bireyler ve gruplarla grup olarak veya bireysel yapılan toplantılar üzerinden vs. gibi).

3. Adım - İLBANK Tarafından Şikayetin Sınıflandırılması ve Alındığının Onaylanması

Şikayetin Şikayet Mekanizması Veri Tabanına kaydedilmesini takiben, İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi şikayetin uygunluğunu değerlendirecek, şikayeti sınıflandıracak ve şikayet sahibi tarafı uygun yöntemler kullanarak (kısa mesaj, e-posta, telefon çağrısı veya tutanaklarla belgelenen bizzat toplantı yapma vs. gibi bölgede uygun olan veya şikayet sahibi tarafından talep edilen yöntemler) şikayetin alındığı konusunda resmi olarak bilgilendirecek, doğru bir biçimde kaydedildiğini onaylayacak, bu aşamada uygunluğun belirlenmesi için yapılacak ilk değerlendirmeye dayalı olarak şikayetin Şikayet Mekanizması altında yönetim için uygun olup olmadığı konusunda geri bildirim sağlayacak (Uygunluk Kriterleri için lütfen bkz. Bölüm 4) ve derhal ele alınamayan şikayetlerin çözülmesi yolunda gerçekleştirilecek eylemler için öngörülen bir zaman çerçevesi tanımlayacaktır.

Dış paydaşların uygun şikayetleri İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi tarafından şiddetleri, sıklıkları ve hassasiyetlerine göre Tablo 4'te belirtilen üç kategoriden biri içinde sınıflandırılacaktır.

Tablo 4 – Halk Şikayetlerinin Sınıflandırılması

Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
1. Seviye	Derhal bir yanıt verilebildiğinde ve/veya İLBANK Şikayet Mekanizması ekibi üyeleri ve/veya alt borçlu odak kişinin halihazırda çözüm üzerinde çalışıyor olduğu durumlarda	<ul style="list-style-type: none">İLBANK Şikayet Mekanizması EkibiŞikayet Mekanizması için alt borçlu odak kişisi
2. Seviye	Alt proje takvimini etkilemeyecek veya İLBANK'ın itibarını etkilemeyecek tek seferlik şikayetler	<ul style="list-style-type: none">İLBANK Şikayet Mekanizması EkibiŞikayet Mekanizması için alt borçlu odak kişisi
3. Seviye	Alt projeyi tehlikeye atabilecek veya itibar riskleri oluşturabilecek tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli şikayetler	<ul style="list-style-type: none">İLBANK Şikayet Mekanizması EkibiŞikayet Mekanizması için alt borçlu odak kişisiİLBANK veya alt borçlar tarafından görevlendirilecek harici uzmanlar (gerekmesi halinde)

Şikayetin tam olarak anlaşılması ve uygunluğun mevcut bilgilere dayalı olarak bu adımda doğrulanamaması durumunda, daha derinlemesine inceleme ve değerlendirme için başvuru sahibinden (uygunsa alt borçlular üzerinden) açıklama veya ilave bilgi ve destekleyici dokümantasyon/kanıt talep edilecektir. Başvuru sahibi buna uygun olarak bilgilendirilecektir.

Bu adım altındaki görevler **şikayetin alınma tarihinden sonraki en fazla 5 iş günü** içinde tamamlanacaktır.

4. Adım - Şikayetin Değerlendirilmesi ve Eylemlerin Belirlenmesi

Şikayetin kategorisi ve ilk değerlendirmenin bulguları göz önüne alınarak, bir önceki adımda derhal çözülemeyen şikayetler için (örneğin teknik karmaşıklıklardan dolayı) detaylı bir inceleme ve değerlendirme süreci başlatılacaktır.

Detaylı inceleme ve değerlendirme süreci aşağıdaki görevleri içerecektir:

- Şikayet sahibi tarafla, şikayetin yönetimi konusundaki algısını ve beklentilerini anlamak üzere istişare yapılması.
- Sorunun doğası ve karmaşıklığından dolayı gerekirse bir soruşturma ekibinin oluşturulması (karmaşık veya hassas şikayetler için gerektiğinde örneğin teknik ekipler, Ç&S ekipleri, konu uzmanları, danışmanlar, akredite laboratuvarlar vs. gibi üçüncü taraf uzmanları)
- Görevlendirilen soruşturma ekibi tarafından şikayetin soruşturulması ve analiz edilmesi
- Soruşturma bulgularına dayanarak başarılı bir çözüm için gerekli eylemlerin/eylem seçeneklerinin belirlenmesi
- Eylemin uygulanmasından sorumlu tarafların belirlenmesi ve bilgilendirilmesi
 - Şikayet doğrudan İLBANK faaliyetleriyle ilgiliyse, İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi şikayeti eylemde bulunulması için ilgili İLBANK daire başkanlıklarına yönlendirecektir (Genel Müdürlük veya Bölge Müdürlüğünde).
 - Şikayet alt proje faaliyetleriyle ilgiliyse, İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi şikayeti alt proje seviyesinde Şikayet Mekanizmaları üzerinden yönetilmesi için alt borçlulara yönlendirecektir (şikayet yüklenici faaliyetlerinden kaynaklanıyorsa alt borçlular eylemleri yüklenicilere yönlendirecektir). İLBANK bundan sonra çözüm sürecini izleyecek ve şikayetin zamanında ve başarılı biçimde çözülmesi için gerektiğinde alt borçlulara süpervizyon veya uygulama desteği sağlayacaktır.

Detaylı inceleme ve değerlendirme süreci sonunda şikayetin İLBANK Şikayet Mekanizması altında işlenmek için uygun olmadığına karar verilmesi durumunda (Bölüm 4'te tanımlanan Uygunluk Kriterleri uyarınca), başvuru sahibi derhal bilgilendirilecek ve İLBANK Şikayet Mekanizması altındaki süreç daha fazla devam ettirilmecektir.

Bu adım altındaki görevler **şikayetin alınma tarihinden sonraki en fazla 10 iş günü** içinde tamamlanacaktır.

5. Adım - Sorumlu Taraflarca Eylemin/Eylemlerin Uygulanması

Bir önceki adımda (4. Adım) şikayetin değerlendirilmesi ve eylemlerin belirlenmesinden sonra, sorumlu kişiler/taraflar şikayetin çözümü için belirlenen eylemleri **şikayetin alınma tarihinden sonraki en fazla 15 iş günü** içinde uygulayacaktır.

Şikayetin başvuru sahibinin tatmin olacağı biçimde çözümlenmesini güvenceye almak için bu süreç boyunca eylemi uygulayan kişiler/taraflar şikayet sahibi tarafla iletişim kurmaya ve istişarede bulunmaya devam edecektir. Bu süreç içinde gerçekleştirilen her türlü iletişim ve istişare, uygulanan eylemler konusunda destekleyici dokümantasyon/kanıtla birlikte Şikayet Mekanizması Veri Tabanına kaydedilecektir.

Eylemlerin uygulanması ve şikayetin çözümlenmesi için gereken sürenin, gerekli eylemin doğası veya zamanlaması veya İLBANK'ın kontrolü dışındaki faktörler sebebiyle bu zaman çerçevesini aşması durumunda, şikayet sahibi taraf zamanında bilgilendirilecek ve eylem ve çözümün uygulanması için gerekmesi halinde yeniden tanımlanan bir zaman çerçevesine sürecin yayılması için şikayet sahibi tarafın onayı aranacaktır. Bu onay Şikayet Mekanizması Veri Tabanında belgelenecek ve kaydedilecektir.

6. Adım - Şikayetin Kapatılması

Planlanan eylemlerin tamamlanması üzerine derhal şikayet sahibi tarafla istişarede bulunularak şikayetin kapatılması konusunda kendisinin onayı istenecektir. Anlaşma sağlanması durumunda şikayet sahibi taraf yazılı olarak bilgilendirilecek, mümkün olan yerlerde karşılıklı anlaşma belgelenecek ve Şikayet Mekanizması Veri Tabanında şikayet kapatılacaktır.

Şikayetin kapatılması konusunda karşılıklı anlaşmaya varılamazsa, başvuru sahibine diğer yasal yollara başvurma hakkı olduğu bildirilecektir (aşağıdaki "İtiraz Hakkı" bölümüne bakınız). Bu bildirimler Şikayet Mekanizması Veri Tabanında belgelenecek ve kaydedilecek ve Şikayet Mekanizması Veri Tabanında şikayet kapatılacaktır.

Gerekli eylemin doğası, zamanlaması veya teknik gereklilikleri (örneğin anket, teknik değerlendirmeler vs. ihtiyacı) sebebiyle şikayetin **alınma tarihinden sonraki 15 iş günü** içinde başarılı biçimde çözümlenememesi durumunda, şikayet sahibi taraf (başvuru sahibi) buna uygun olarak bilgilendirilecek ve ilgili şikayetin çözümü için karşılıklı olarak uygun bir zaman çerçevesinin yeniden tanımlanması için anlaşma sağlanması istenecektir. Bu anlaşma yazılı hale getirilecek ve başvuru sahibinin muvafakatiyle Şikayet Mekanizması Veri Tabanına kaydedilecektir.

7.2. İtiraz Mekanizması

Bir şikayet konusunda gerçekleştirilen eylemler sonucunda şikayetin sahibi tarafında memnun olacağı şekilde çözümlenememesi durumunda, İLBANK şikayet sahibi ile istişare halinde İtiraz Mekanizması sürecinin başlatılmasını önerecektir. Bu mekanizmanın amacı, başvuru sahibine yargı dışı süreçler üzerinden ihtilaflı sorunun çözülmesi için aracılık seçeneğini sunmaktır.

İLBANK Şikayet Mekanizması veya alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmaları yargı veya idari kanun yoluna erişimi engellemeyecektir. Durum böyleyken İtiraz Mekanizmasının varlığı sayesinde şikayet sahibi taraflar, Türkiye mevzuatına uygun olarak yasal dava açılması dahil olmak üzere harici çözüm yollarına başvurma hakkına sahiptir.

Şikayetin türü ve konusuna bağlı olarak uygun olduğu ölçüde aracılık görevini gerçekleştirmek için İtiraz Komitesine aşağıdaki taraflar dahil edilebilir:

- İLBANK Genel Müdürlüğü Üst Yönetim Temsilcileri

- İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi, Teknik Müdür
- İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi, Teknik ve Ç&S Ekibi - Sosyal Odak Kişisi (Sosyal Uzman) veya şikayetin çözümü konusundaki anlaşmazlığın alt borçlu ve şikayet sahibi taraf (halk) arasında olması durumunda uygun olduğu gibi Bölge Müdürlükleri yönetimi ve/veya sosyal personel
- Şikayetin çözümü konusundaki anlaşmazlığın yüklenici ve şikayet sahibi taraf (halk) arasında olması durumunda belediye/belediyeye bağlı idare yönetimi veya PUB personeli
- Anlaşmazlığın doğası ve şikayetin konusuna bağlı olarak üçüncü taraf kuruluşlardan üçüncü taraf uzmanlar/temsilciler (etkilenen yerleşim yerlerinin muhtarları, İlçe Tarım Müdürlüğünden toprak uzmanları/tarım uzmanları, şikayet konularının özelliklerine bağlı olarak bağımsız teknik veya yasal uzmanlar, toplumsal cinsiyet uzmanları vs. gibi).

İtiraz Komitesi, şikayetin her iki tarafı da tatmin edecek biçimde çözümlenmesi için gerçekleştirilmesi gereken eylemleri belirleyecek ve sorumlu tarafları tanımlayacaktır. İtiraz Komitesi tarafından önerilen eylemler, şikayetin çözümü için eylemi gerçekleştirmekten sorumlu taraf için bağlayıcı olacaktır.

Şikayetleri Şikayet Çözüm Mekanizması veya İtiraz Mekanizması üzerinden çözülemeyen başvuru sahipleri veya şikayetleri hassas konular barındıran başvuru sahipleri her zaman, aşağıdakiler gibi ilgili yasal kuruluşlara başvuruda bulunma hakkına sahiptir:

- Asliye Hukuk Mahkemeleri
- İdare Mahkemesi
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- Ombudsman (<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/>)

İtiraz Mekanizması altındaki her türlü yargı süreci dahil olmak üzere tüm süreçler İLBANK Şikayet Mekanizması ekiplerince izlenecektir.

8. ÇALIŞANLAR İÇİN ŞİKAYET MEKANİZMASI

Çalışanlar için Şikayet Mekanizması aşağıdakiler için geçerli olacaktır:

- Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen İLBANK projeleri ve alt projelerine dahil olan Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlüklerindeki dahili İLBANK personeli ve harici danışmanlar
- Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen İLBANK projeleri ve alt projelerine dahil olan ve alt borçlular, müşavir firmalar, yükleniciler ve danışmanların doğrudan ve sözleşmeli çalışanları dahil olmak üzere ilgili proje/alt proje personeli

Çalışanlar için Şikayet Mekanizması konusunda Bölüm 5 ve Bölüm 6'da tanımlanan temel ilkeler ve görevler ve sorumluluklar geçerlidir.

8.1. Şikayet ve Çözüm Kavuşturma Prosedürü

İLBANK'ın Çalışanlar için Şikayet Mekanizması adımları aşağıda açıklanmıştır. Bu adımlar, alt projelerle ilişkili olarak doğrudan İLBANK tarafından alınan şikayetlerin (bu Şikayet Mekanizmasında açıklanan kanallar üzerinden sözlü veya yazılı olarak) nasıl yönetileceğini açıklar.

PKP'leri altında alt borçlular tarafından geliştirilecek alt proje seviyesinde Şikayet Mekanizmaları aynı süreci benimseyecek ve bu şikayetlerin alt proje seviyesinde alt borçlu PUB'leri, müşavir firmalar ve yükleniciler tarafından nasıl yönetileceğini açıklayacaktır.

İLBANK Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri personellerinin sorumlulukları Bölüm 6'da detaylarıyla anlatılmıştır. İLBANK tarafından Şikayet Mekanizmasının ÇSYS Uygulamaya Geçiş Süreci ve Uygulamaya Geçiş Süreci Sonrasındaki uygulaması sırasında aşağıdakiler geçerli olacaktır.

- ÇSYS Uygulamaya Geçiş Süreci sırasında, İLBANK Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi – Ç&S Ekibi, İLBANK Bölge Müdürlüğü – Ç&S Ekiplerinden alınan destekle her adım altındaki görevlerde liderlik edecektir.
- ÇSYS Uygulamaya Geçiş Süreci sonrasında, Şikayet Mekanizması konusunda eğitilmiş ve deneyim kazanmış olan İLBANK Bölge Müdürlüğü – Ç&S Ekipleri görevleri İLBANK Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi – Ç&S Ekibi ile istişare halinde gerçekleştirecektir. İdeal olarak İLBANK Bölge Müdürlüğü personeli alt borçlu Ç&S personeliyle iş birliği halinde çalışarak Şikayet Mekanizmasının alt proje seviyesinde etkili uygulanmasını güvenceye alacaktır.

Bölüm 7.1'de tanımlanan prosedür, zaman çerçeveleri, gizlilik kuralları ve veri tabanı kullanımı temel olarak çalışanlar için Şikayet Mekanizması için de geçerliken bunun tek istisnası çalışanlar veya üçüncü tarafların sağlık ve güvenliği için önemli riskler yaratan sorunlar/koşullarla ilgili şikayetlerdir. Bu tür şikayetler mümkün olan yerlerde derhal ele alınacak ve yönetilecektir.

1. Adım – Çalışanlar Tarafından Şikayetin İletilmesi

UFK'ler üzerinden finanse edilen İLBANK alt projeleriyle ilgili çalışan şikayetleri veya geri bildirimleri İLBANK'a Tablo 5'te listelenen kanallar üzerinden gönderilebilir.

İLBANK Şikayet Mekanizması, çalışanlar tarafından tercih edilmesi halinde şikayetler ve geri bildirimlerin isimsiz bir şekilde gönderilmesi olanağını verir. Bu durumda çalışanlar herhangi bir geri bildirim alma ve Şikayet Mekanizması sürecinin sonucu hakkında bilgilendirilme hakkına sahip olmayacaktır.

Tablo 5 – Çalışanlara Açık Şikayet ve Geri Bildirim Gönderme Kanalları

Şikayeti Alan Taraf	Şikayet ve Geri Bildirim Gönderme Kanalları	Bilgi
İLBANK Genel Müdürlük	İnternet Sitesi	https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası
	E-posta	etikuidb@ilbank.gov.tr

Şikayeti Alan Taraf	Şikayet ve Geri Bildirim Gönderme Kanalları	Bilgi
	Şikayet kutuları ve formları	İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığında yerleştirilen posta kutuları (gönderilme sırasında gizliliğin güvenceye alındığı yerler)
	Şahsen	İLBANK Genel Müdürlüğü Üst Yönetim veya UFK Kredi Risk Birimi – Sosyal Odak Kişisine bireysel başvurular
İLBANK Bölge Müdürlükleri (18 İlde)	İnternet Sitesi	https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası
	E-posta	etikuidb@ilbank.gov.tr
	Şahsen	Bölge Müdürlüğü Yönetimi veya İLBANK Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi – Sosyal Odak Kişisine bireysel başvurular
Alt borçlular üzerinden	Şikayet Mekanizması dahil alt proje seviyesindeki PKP'lerde alt borçlu PUB'leri tarafından belirlenecek e-posta, telefon numarası vs.	Şikayet Mekanizması dahil alt proje seviyesindeki PKP'lerde alt borçlu PUB'leri tarafından belirlenmek üzere şu adreste mevcut: https://www.ilbank.gov.tr/iletisim/bolge-mudurlukleri
	Şahsen	İlgili belediye/belediyeye bağlı idare ofislerinde (PUB Yönetimi veya Sosyal Personele) veya İLBANK Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi – Sosyal Odak Kişisine bireysel başvurular
Müşavir Firmalar üzerinden (her bir alt projede ilgili alt borçlu tarafından görevlendirilecek)	Şikayet Mekanizması dahil alt proje seviyesindeki PKP'lerde alt borçlu PUB'leri tarafından belirlenecek ve çalışanlara açıklanacak e-posta ve telefon numarası	Şikayet Mekanizması dahil alt proje seviyesindeki PKP'lerde alt borçlu PUB'leri tarafından belirlenmek üzere.
	Şahsen	Yönetime veya saha ofislerindeki Ç&S ve İSG personeline bireysel başvurular. İlgili belediye/belediyeye bağlı idare ofislerinde (PUB Yönetimi veya Sosyal Personele) veya İLBANK Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi – Sosyal Odak Kişisine bireysel başvurular
	Şikayet kutuları ve formları	Şikayet ve geri bildirim kutuları ve formları, müşavir firmalar tarafından (ilgili alt borçlular adına) saha ofislerine, çalışma alanlarına ve/veya barınma ve sosyal tesislere yerleştirilecek ve muhafaza edilecektir. Şikayet ve geri bildirim formları aynı zamanda müşavir firma personelinin mobil araçlarında da mevcut olacaktır.
Yükleniciler üzerinden	Şikayet Mekanizması dahil alt proje seviyesindeki PKP'lerde alt borçlu PUB'leri tarafından belirlenecek ve çalışanlara açıklanacak e-posta ve telefon numarası	Şikayet Mekanizması dahil alt proje seviyesindeki PKP'lerde alt borçlu PUB'leri tarafından belirlenmek üzere.
	Şahsen	Yüklenici veya müşavir firmaların yönetimine veya saha ofislerindeki Ç&S ve İSG personeline bireysel başvurular. İlgili belediye/belediyeye bağlı idare ofislerinde (PUB Yönetimi veya Sosyal Personele) veya İLBANK Genel Müdürlük UFK Kredi Risk Birimi – Sosyal Odak Kişisine bireysel başvurular

Şikayeti Alan Taraf	Şikayet ve Geri Bildirim Gönderme Kanalları	Bilgi
	Şikayet kutuları ve formları	Şikayet ve geri bildirim kutuları ve formları, müşavir firmalar tarafından (ilgili alt borçlular adına) saha ofislerine, çalışma alanlarına ve/veya barınma ve sosyal tesislere yerleştirilecek ve muhafaza edilecektir. Şikayet ve geri bildirim formları aynı zamanda müşavir firma personelinin mobil araçlarında da mevcut olacaktır.
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)¹⁸	İnternet Sitesi	www.cimer.gov.tr
	Telefon (Çağrı Merkezi)	150
	Telefon Numarası	+90 312 525 55 55
	Faks Numarası	+90 312 473 64 94
	Resmi Yazı	Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine mektup
	Şahsen	Valilik, Bakanlık ve Kaymakamlıklarda halkla ilişkiler masalarına bireysel başvuru
Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)¹⁹	İnternet Sitesi	www.yimer.gov.tr
	Telefon (Çağrı Merkezi)	157
	Telefon Numarası	+90 312 157 11 22
	Faks Numarası	+90 312 920 06 09
	Resmi Yazı	Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı adresine mektup
	Şahsen	Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bireysel başvurular

2. Adım - İLBANK Tarafından Şikayetin Kaydının Alınması

Bölüm 7.1'deki 2. Adım altında tanımlanan prosedür ve zaman çerçeveleri prensipte geçerlidir.

İLBANK, alt kredi anlaşmaları üzerinden şikayetlerin gönderilmesi için kullanılabilir kanallar hakkındaki bilgilerin çalışanlara alt borçlular, müşavir firmalar ve/veya inşaat yüklenicileri tarafından (hangisi işverense) işe alım zamanında İLBANK ÇSYS Prosedürü uyarınca verilecek İşe Giriş Eğitimi üzerinden verilmesini güvenceye alacaktır.

3. Adım - İLBANK Tarafından Şikayetin Sınıflandırılması ve Alındığının Onaylanması

Bölüm 7.1'deki 3. Adım altında tanımlanan prosedür ve zaman çerçeveleri prensipte geçerlidir. Çalışanların uygun şikayetleri İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi tarafından şiddetleri, sıklıkları ve hassasiyetlerine göre Tablo 6'te belirtilen iki kategoriden biri içinde sınıflandırılacaktır.

Tablo 6 – Çalışan Şikayetlerinin Sınıflandırılması

Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
1. Seviye	Derhal bir yanıt verilebildiğinde ve/veya İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi ve alt borçlu PUB'leri – Şikayet Mekanizması odak kişinin (veya alt borçlular adına müşavir firmalar veya yükleniciler) halihazırda çözüm üzerinde çalışıyor olduğu durumlarda	<ul style="list-style-type: none"> ŞM Ekibi Şikayet Mekanizması için alt borçlu PUB'leri – Odak kişisi veya alt borçlular adına müşavir firmalar veya yükleniciler

¹⁸ CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemidir. CİMER, proje ve alt proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmek için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak proje ve alt proje paydaşlarına açık olacaktır. CİMER, İLBANK Şikayet Mekanizmasını tamamlayacaktır.

¹⁹ YİMER, Türkiye'deki yabancılar için merkezi bir şikayet sistemidir. YİMER, proje ve alt proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletmek için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak proje ve alt proje paydaşlarına açık olacaktır. YİMER, İLBANK Şikayet Mekanizmasını tamamlayacaktır.

Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
2. Seviye	Alt projeyi tehlikeye atabilecek veya itibar riskleri oluşturabilecek tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli şikayetler	<ul style="list-style-type: none">ŞM EkibiŞikayet Mekanizması için alt borçlu PUB'leri – Odak kişisiveya alt borçlular adına müşavir firmalar veya yüklenicilerEtik KuruluHarici Uzmanlar (gerektiğinde)

4. Adım - Şikayetin Değerlendirilmesi ve Eylemlerin Belirlenmesi

Bölüm 7.1'deki 4. Adım altında tanımlanan prosedür ve zaman çerçeveleri prensipte geçerlidir.

5. Adım - Sorumlu Taraflarca Eylemin/Eylemlerin Uygulanması

Bölüm 7.1'deki 5. Adım altında tanımlanan prosedür ve zaman çerçeveleri prensipte geçerlidir.

Çalışanlar veya üçüncü tarafların sağlık ve güvenliği üzerinde önemli riskler yaratan sorunlar/koşullar ile ilgili şikayetler. Bu tür şikayetler mümkün olan yerlerde derhal ele alınacak ve yönetilecektir.

6. Adım - Şikayetin Kapatılması

Bölüm 7.1'deki 6. Adım altında tanımlanan prosedür çerçeveleri prensipte geçerlidir.

- Alt borçlu PUB'si tarafından çözülmesi gereken şikayet, **şikayetin alındığı tarihten itibaren 15 iş günü içerisinde** çözülmezse, Şikayet Mekanizması için PUB – Odak Kişisi sorunu İLBANK Genel Müdürlüğü Kredi Risk Birimi – Sosyal Odak Kişisine yönlendirecektir. Bu birim de şikayeti ele almak ve çözmek ve şikayet sahibi çalışanı mümkün olduğunca hızlı bir şekilde bilgilendirmek için ilgili taraflarla birlikte çalışacak/koordinasyon sağlayacaktır.
- Yüklenici tarafından çözülmesi gereken şikayet, **şikayetin alındığı tarihten itibaren 15 iş günü içerisinde** çözülmezse, Yüklenici (veya doğrudan şikayet sahibi taraf) sorunu Şikayet Mekanizması için alt borçlu PUB - Sosyal Odak Kişisine yönlendirecektir, bu birim de şikayeti ele almak ve çözmek ve şikayet sahibi çalışanı mümkün olduğunca hızlı bir şekilde bilgilendirmek için ilgili taraflarla birlikte çalışacak/koordinasyon sağlayacaktır.

Gerekli eylemin doğası, zamanlaması veya teknik gereklilikleri (örneğin anket, teknik değerlendirmeler vs. ihtiyacı) sebebiyle şikayetin, **alınma tarihinden sonraki 15 iş günü** içinde başarılı biçimde çözümlenememesi durumunda, şikayet sahibi taraf (başvuru sahibi) buna uygun olarak bilgilendirilecek ve ilgili şikayetin çözümü için karşılıklı anlaşılacak bir zaman çerçevesinin yeniden tanımlanması için anlaşma sağlanması istenecektir. Bu anlaşma yazılı hale getirilecek ve başvuru sahibinin izniyle Şikayet Mekanizması Veri Tabanına kaydedilecektir.

8.2. İtiraz Mekanizması

Bir şikayet konusunda gerçekleştirilen eylemler sonucunda şikayetin şikayet sahibi çalışanın memnun olacağı şekilde çözümlenememesi durumunda, İLBANK şikayet sahibi ile istişare halinde İtiraz Mekanizması sürecinin başlatılmasını önerecektir. Bu mekanizmanın amacı, başvuru sahibine yargı dışı süreçler üzerinden ihtilafı sorunun çözülmesi için aracılık seçeneğini sunmaktır.

İLBANK Şikayet Mekanizması veya alt proje seviyesindeki Şikayet Mekanizmaları yargı veya idari kanun yoluna erişimi engellemeyecektir. Durum böyleyken İtiraz Mekanizmasının varlığı sayesinde şikayet sahibi çalışanlar, Türkiye mevzuatına uygun olarak yasal dava açılması dahil olmak üzere harici çözüm yollarına başvurma hakkına sahiptir.

Şikayetin türü ve konusuna bağlı olarak uygun olduğu ölçüde aracılık görevini gerçekleştirmek için İtiraz Komitesine aşağıdaki taraflar dahil edilebilir:

- İLBANK Genel Müdürlük Üst Yönetimi
- İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi, Teknik Müdür
- İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi, Teknik ve Ç&S Ekibi - Sosyal Odak Kişisi (Sosyal Uzman) veya şikayetin çözümü konusundaki anlaşmazlığın alt borçlu ve şikayet sahibi taraf (halk) arasında olması durumunda uygun olduğu gibi Bölge Müdürlükleri yönetimi ve/veya sosyal personel
- Şikayetin çözümü konusundaki anlaşmazlığın yüklenici ve şikayet sahibi taraf (halk) arasında olması durumunda belediye/belediyeye bağlı idare yönetimi veya PUB personeli
- Anlaşmazlığın doğası ve şikayetin konusuna bağlı olarak üçüncü taraf kuruluşlardan üçüncü taraf uzmanlar/temsilciler (şikayet konularının özelliklerine bağlı olarak bağımsız teknik veya yasal uzmanlar vs. gibi).

İtiraz Komitesi, şikayetin her iki tarafı da tatmin edecek biçimde çözümlenmesi için gerçekleştirilmesi gereken eylemleri belirleyecek ve sorumlu tarafları tanımlayacaktır. İtiraz Komitesi tarafından önerilen eylemler, şikayetin çözümü için eylemi gerçekleştirmekten sorumlu taraf için bağlayıcı olacaktır.

Şikayetleri Şikayet Çözüm Mekanizması veya İtiraz Mekanizması üzerinden çözülemeyen başvuru sahipleri veya şikayetleri hassas konular barındıran başvuru sahipleri her zaman, aşağıdakiler gibi ilgili kuruluşlara başvuruda bulunma hakkına sahiptir:

- İş Mahkemeleri
- Ombudsman (<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/>)

İtiraz Mekanizması altındaki her türlü yargı süreci dahil olmak üzere tüm süreçler İLBANK Şikayet Mekanizması ekiplerince izlenecektir.

9. FİNANSMAN SAĞLAYAN ULUSLARARASI FİNANS KURULUŞLARININ ŞİKAYET ÇÖZÜM SİSTEMİ

İLBANK projelerine finansman sağlayan UFK'lerin de şikayet çözüm sistemine sahip olabilir.

Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilen İLBANK projelerinde, DB destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, şikayetlerini proje düzeyindeki mevcut şikayet mekanizmalarına veya DB'nin Şikayet Çözüm Servisine iletebilirler. Bu servis, alınan şikayetlerin, projeyle ilgili endişeleri gidermek için derhal incelenmesini sağlamaktadır. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, şikayetlerini, DB'nin politika ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın oluşup oluşmadığını veya oluşabileceğini ya da oluşmayacağını belirleyen DB'nin bağımsız Teftiş Paneline iletebilir. Şikayetler, endişeler doğrudan DB'nin dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletilebilir.

Şikayetlerin DB'nin kurumsal Şikayet Çözüm Servisine nasıl iletileceği hakkında bilgilere <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresinden ulaşılabilmektedir.

Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler şikayetlerini DB Bağımsız Teftiş Paneli'ne de iletebilirler, burada şikayeti yapan kişinin veya topluluğun bir veya daha fazla DB performans kriterinin ihlali sebebiyle zarar görüp görmediği belirlenir. Panel, alınan şikayetlerle ilgili endişelerini doğrudan DB'ye' iletebilir. Bu aşamada, DB'nin şikayetlere yanıt verme fırsatı olacaktır. Şikayetlerin DB Teftiş Paneline nasıl iletileceği hakkında bilgilere www.inspectionpanel.org adresinden ulaşılabilmektedir.

10. HASSAS ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ İÇİN ŞİKAYET MEKANİZMASI

Hassas şikayetlerin yönetimi süreci, İLBANK Sosyal Odak Kişisi tarafından şikayetin hassas olarak sınıflandırılması üzerine Etik Kurulu (EK) tarafından başlatılacaktır. Etik Kurulu görev ve sorumlulukları Bölüm 6.3'te açıklanmıştır.

Şikayet sahibi taraf, Türk Anayasası altında gizli kalma hakkına ve her zaman mahkemeye başvurma hakkına sahiptir (4857 sayılı Türk İş Kanunu ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu uyarınca).

Alt Borçlu personeli ve alt proje çalışanları, hassas şikayetler durumunda İLBANK Genel Müdürlüğü merkezli Etik Kurulu ile (e-posta yoluyla) doğrudan iletişim kurabilecektir.

- Bir alt proje çalışanının işyerinde taciz, korkutma, istismar, şiddet, ayrımcılık veya adaletsizlik gibi ciddi bir kötü muameleye maruz kalması durumunda, çalışan durumu sözlü veya yazılı olarak doğrudan Yükleniciye veya Müşavir Firmaya veya Alt Borçlu PUB'lerine bildirebilir. Yüklenici tarafından alındığı takdirde dosya derhal Müşavir Firma ve Alt Borçlu PUB'lerine yönlendirilecektir. Alt Borçlu çalışanın gizliliği ve isminin gizli tutulmasına saygı göstererek dosyayı derhal soruşturacaktır.
- Alt Borçlunun doğrudan bir çalışanının veya sivil memurunun ciddi bir şikayeti olması durumunda, personel Şikayet Mekanizması için Odak Kişisiyle doğrudan sözlü veya yazılı olarak iletişim kurabilir.
- Alınan tüm şikayetler dosyalanacak ve gizli tutulacaktır. İstatistiksel amaçlarla, dahil olan kişilerin tanımlanmasından kaçınmak için dosyalar isimleştirilecek ve bir araya getirilecektir.

İşyerinde toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (TCDŞ), cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (CSİ/CT) ile ilgili vakalar için veya alt proje uygulamasında/ alt proje sahalarında her türlü potansiyel çocuk istismarı için, şikayet Sosyal Odak Kişisi (İLBANK Genel Müdürlüğü merkezli) tarafından ilgili yasal mercilere veya hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir.

İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi – Ç&S Ekibi içinde bulunan sosyal uzmanlar, Bölge Müdürlüklerindeki sosyal personel ve alt borçlu PUB'leri – Şikayet Mekanizması için Odak Kişisi her zaman bu tür hizmet sağlayıcıları ve destek merkezlerinin güncel listelerini tutacaktır).

10.1. İlkeler

Etik Kurulunun soruşturmasına yön veren temel ilkeler şu şekildedir:

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

10.2. Süreç

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

Soruşturma tamamlandıktan sonra nihai sonuçlar Etik Kurulu içinde ve gerekmesi halinde ilgili İLBANK daire başkanlıklarındaki yönetim personeliyle tartışılır. Yaptırım süreci, ilgili İLBANK kılavuz ilkelerine uygun olacaktır ve kararlar Etik Kurulu temsilcileriyle istişare halinde İLBANK içindeki yetkili personel tarafından alınacaktır.

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

- İlgili proje personelinden alınan şikayetin hassas konular içermesi durumunda, derhal anonimlik ve gizlilik güvencesi ile Şikayet Mekanizması Ekibi tarafından Etik Kuruluna yönlendirilecektir. İşçi/personel şikayetlerinin değerlendirme süresi dış paydaş şikayet/geri bildirimleri ile aynı olacaktır.
- Bir Şikayet Mekanizması Ekibi üyesine karşı şikayette bulunulursa, soruşturma ve karar sürecinde bu üyenin başka bir ilgili yönetici veya uzman ile değiştirilmesi gerekecektir.

10.3. Zaman Çizelgesi

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

Konu ceza gerektiren bir suç teşkil ediyorsa, Etik Kurulunun durumu derhal ilgili kamu otoritelerine gönderme sorumluluğu vardır. Ancak, iddiaların sağlam temellere dayanıp dayanmadığına ilişkin delil toplamak amacıyla paralel olarak bir iç soruşturma yürütülecektir.

Şikayet Mekanizması Ekibi, soruşturmanın ilerleyişi hakkında Etik Kurulu ile birlikte işlemler yürütür ve topluluk üyesini/üyelerini düzenli olarak bilgilendirir. Hassas şikayetler için ilk soruşturma Etik Kurulu tarafından **5 iş günü** içinde tamamlanacaktır ve tüm soruşturma en geç bir ay içinde tamamlanacaktır.

11. İZLEME VE RAPORLAMA

11.1. İzleme

Şikayet Mekanizması uygulamasının etkililiği ve uygulamanın İLBANK taahhütlerine uygunluğu, sosyal ve gerekirse çevre uzmanlarından destek alınarak İLBANK Genel Müdürlüğü - UFK Kredi Risk Birimi, Teknik ve Ç&S Ekibindeki Sosyal Odak Kişisi tarafından izlenecek ve değerlendirilecektir.

İLBANK Şikayet Mekanizması Ekibi alt kredi süreleri boyunca finansman sağlanan faaliyetlerin Ç&S performansını periyodik olarak izleyecektir (alt projelerin inşaat ve işletme aşamalarını kapsayacak biçimde). Bunun amacı, alt proje süpervizyonu kapsamında İLBANK'ın Ç&S yönetimi başarısını değerlendirebilmesi için Şikayet Mekanizması uygulama performansı dahil olmak üzere alt proje uygulamasının kilit Ç&S unsurları hakkında bilgi sağlanması, ulusal mevzuat ve finansman sağlayan UFK'lerin Ç&S gerekliliklerine göre her türlü uygunsuzluğun tespitinin ve düzeltilmesinin güvenceye alınması, spesifik yönetim stratejileri gerektiren koşulların erken tespitinin sağlanması ve gerektiğinde teknik destek ve süpervizyonun sağlanmasıdır.

Alt projelerin inşaat ve işletme aşamaları sırasında Ç&S risk kategorilerine bağlı olarak Ç&S izlemesi sıklığı İLBANK Çevresel ve Sosyal Süpervizyon, İzleme ve Raporlama Prosedürü içinde açıklanmıştır.

Önemli izleme göstergeleri aşağıdakileri kapsayacak ancak bunlarla sınırlı olmayacaktır (halk ve çalışan şikayetleri için ayrı ayrı):

- İLBANK projeleri ve alt projeleri başına şikayet sayısı
- Şikayetlerin/geri bildirimlerin konusuna göre şikayet sayısı (örneğin gürültü, toz, araziye zarar verme, kamulaştırma, trafik, sağlık ve güvenlik)
- Faaliyetleri, şikayetlerin/geri bildirimlerin sebebi olan taraf başına şikayet/geri bildirim sayısı (örneğin İLBANK, alt borçlu, yüklenici vs.)
- Yerleşim yeri başına şikayet/geri bildirim sayısı
- Fiili durum başına şikayet/geri bildirim sayısı (kapalı, açık, devam eden)
- Açık ve devam eden şikayetler için eylemlerin uygulanma durumu konusunda bilgiler
- Zaman içinde şikayetlerde/geri bildirimlerde görülen trendler
- Ortalama şikayet çözümleme süresi
- İlgili alt projede ve/veya tüm İLBANK alt projelerinde gelecekteki tekrarları önlemek veya kısıtlamak için öneriler/stratejiler.

İLBANK ve alt borçlular tarafından yürütülecek periyodik Ç&S izlemesinin yanı sıra, alt projeler devletin yetkili makamları²⁰, finansman sağlayan UFK'ler veya diğer üçüncü taraf paydaşları tarafından rutin veya rutin olmayan doküman incelemelerine ve/veya saha ziyaretlerine tabi tutulabilir ki bunların prosedürleri bu İLBANK Şikayet Mekanizması kapsamında değildir ancak alt projelerde Şikayet Mekanizması uygulamasının izlenmesini içerebilir.

²⁰ Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği'nin 18. Maddesine göre, hakkında "ÇED Olumlu" veya "ÇED Gerekli Değildir" kararı verilmiş olan projelerin ÇED Raporu ("ÇED Olumlu" kararının temelini oluşturur) veya Proje Tanıtım Dosyası (PTD) ("ÇED Gerekli Değildir" kararının temelini oluşturur) içindeki taahhütlerin yerine getirilip getirilmediğini Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) izler, kontrol eder ve denetler. Yönetmeliğe göre ayrıca proje sahiplerinin, ÇŞİDB tarafından yetkilendirilmiş ve projenin ÇED Raporunun hazırlanmasına dahil olmamış yetkin kuruluşlar/organizasyonlar tarafından Proje İlerleme Raporunun hazırlanmasını sağlamaları, raporları ÇŞİDB'ye Bakanlığın elektronik sistemi üzerinden sunmaları ve denetimler sırasında raporları ÇŞİDB'ye sunmaları gerekmektedir. Hakkında "ÇED Olumlu" veya "ÇED Gerekli Değildir" kararı alınmış bir projenin ÇED Raporu veya projenin PTD'si içine dahil edilen taahhütlere uymadığının tespit edilmesi halinde, ÇŞİDB/ÇŞİDİM proje taahhütlerine uygunluğun sağlanması için bir yıllık ve tek seferlik bir mühlet verir. Uygunluğun bu süre içinde sağlanmaması durumunda, yükümlülükler yerine getirilene kadar yatırım durdurulur. 2872 sayılı Çevre Kanunu'nun ilgili hükümleri uygulanır.

11.2. Raporlama

İLBANK Çevresel ve Sosyal Süpervizyon, İzleme ve Raporlama Prosedürü içinde ortaya konduğu gibi, İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi – Ç&S Ekibi, gerçekleştirilecek olan alt proje izleme faaliyetlerinin sonucuna dayalı olarak Ç&S prosedürleri dahil ÇSYS'nin uygulanması konusunda aşağıdaki dış ve iç paydaşlara periyodik raporlar gönderecektir. Bu periyodik raporlar UFK'ler Kuruluşları üzerinden İLBANK tarafından finanse edilen alt projelerin Şikayet Mekanizması uygulamasının bir özetini de içerecektir:

- Finansman sağlayan UFK'lere Periyodik Çevresel ve Sosyal Performans Raporlaması
- İLBANK Üst Yönetimine Periyodik Ç&S İlerleme Raporlaması
- Paydaşlara Yapılacak olan Periyodik Ç&S Raporlama

Alt borçlular için İLBANK Çevresel ve Sosyal izleme ve raporlama gereklilikleri, İLBANK Çevresel ve Sosyal Süpervizyon, İzleme ve Raporlama Prosedürü içinde tanımlanmıştır. Alt borçlular tarafından İLBANK'a gönderilecek periyodik Ç&S izleme raporları, *diğerleri arasında*, UFK'ler üzerinden İLBANK tarafından finanse edilen alt projelerde ŞM uygulaması konusunda önemli bilgileri de içerecektir.

Söz konusu raporlar şikayetlerle ilgili bilgileri sadece gerektiği kadar içerecek, Şikayet Mekanizmasını kullanan kişilere ait kişisel bilgiler gizli kalacak ve bu raporlarda kesinlikle paylaşılmayacaktır.

Özellikle finansman sağlayan UFK'lere periyodik Çevresel ve Sosyal Performans Raporlaması aşağıdakileri gerçekleştirecektir:

- Bölüm 10.1 içinde listelenen önemli göstergelerin izlemesine dayalı olarak İLBANK Şikayet Mekanizması uygulamasındaki ilerleme hakkında bilgi sağlanması (alt borçlular, müşavir firmalar ve yükleniciler tarafından alt proje seviyesinde Şikayet Mekanizması uygulaması dahil).
- UFK'ler üzerinden finanse edilen İLBANK projeleri ve alt projelerinde trendlerin anlaşılması ve düzeltici aksiyonlar ve ihtiyat önlemlerinin planlanması için şikayetler ve geri bildirimlerin istatistiksel ve niteliksel bir analizinin sağlanması.
- UFK'ler üzerinden finanse edilen İLBANK projeleri ve alt projelerinin kalitesinde iyileştirme için bir öğrenme aracı olarak işlev görülmesi.

Her raporun içeriği ve sıklığı dahil olmak üzere periyodik raporlama detayları İLBANK Çevresel ve Sosyal Süpervizyon, İzleme ve Raporlama Prosedürü içinde verilmiştir.

12. ADAPTASYON SÜRECİ

Şikayet Mekanizması İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi – Ç&S ekibi tarafından hazırlanmış ve Teknik Müdür tarafından onaylanmıştır. Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanı ve Genel Müdür Yardımcısının imzalamasından sonra yürürlüğe girer.

Şikayet Mekanizması İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi'nin internet sitesinde İngilizce ve Türkçe olarak tüm paydaşların erişimine açık olacaktır, böylece İLBANK personelinin yanı sıra harici kullanıcıların erişimi de sağlanacaktır.

Bu Şikayet Mekanizmasının bir özeti, uygun iletişim yöntemleri ile tüm paydaşlara en erişilebilir ve açık şekilde iletilecektir. Bu yöntemler:

- İLBANK internet sitesinde açıklama
- Broşür ve el ilanları
- Yüz yüze görüşmeler
- İLBANK personeli ve ilgili Bölge Müdürlükleri personelleri için İLBANK Genel Müdürlüğü Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığının içinde dahili bildiri
- Alt Borçlu personeli için alt borçlu PUB'leri içinde dahili bildiri
- E-posta

Tüm İLBANK personeline İşe Giriş Eğitiminde Şikayet Mekanizması tanıtılacaktır. İLBANK Genel Müdürlüğü UFK Kredi Risk Birimi – Ç&S Ekibi ve Şikayet Mekanizması uygulamasından sorumlu olacak ilgili Bölge Müdürlükleri personelleri, bu mekanizmayı yönetmek, izlemek ve sürdürmek için İLBANK ÇSYS Eğitim Prosedürü doğrultusunda ek eğitim alacaktır.

Şikayet Mekanizması uygulamasından sorumlu alt borçlu PUB Personeli de İLBANK ÇSYS Eğitim Prosedürü doğrultusunda ilgili eğitimi alacaktır.

Part B. Information on the Grievance/Feedback Şikayet/Geri Bildirim ile ilgili Bilgileri					
B.1. Grievance / Feedback Description (Şikayet / Geri Bildirimin Tarifi)					B.2. Need for Follow-up Action (Aksiyon Gerekliliği)
Type of Grievance / Feedback (such as Grievance, Comment, Recommendation, Request, Question) Geri Bildirimin Tipi (Şikayet, Yorum, İstek, Soru)	Party whose activities Have Caused the Grievance / Feedback (such as ILBANK, Municipality, Municipal Utility, Construction Contractor, Sub-contractor, Third-party, etc. Faaliyetleri Şikayete Neden Olan Taraf (örn. ILBANK, Belediye, İdare, İnşaat Yüklenicisi, Altyüklenicisi, Üçüncü Taraflar)	Subject of the Grievance / Feedback Geri Bildirimin Konusu	Location of Grievance / Feedback Received Şikayet / Geri Bildirim in Alındığı Yerleşim	Detailed Description of the Grievance/ Feedback Şikayet/Geri Bildirimin Detaylı Tarifi	Is Grievance Resolved through Immediate Action or Is Follow-up Action Required? Şikayet Derhal Alınan Aksiyonlar ile Çözüme Ulaştı mı yoksa İlave Aksiyon Gerekli mi?

Part C. Follow-up Actions Taken/To be Taken Alınan/Alınacak Aksiyonlar							
C.1. Description of the Action (Aksiyonun Tarifi)					C.2. Completion Date for Action (Aksiyon Tamamlanma Tarihi)		
If required, Corrective Action to be taken Gerekmesi halinde Alınacak Düzeltici Aksiyon	Responsible Party for the Action Aksiyondan Sorumlu Taraf	Responsible Party (for implementation) Aksiyonun Alınmasından Sorumlu Taraf	Name of the Responsible Person for the Action Aksiyonun Alınmasından Sorumlu Kişi	Position of the Responsible Person for the Action Aksiyonun Alınmasından Sorumlu Kişinin Pozisyonu	Proposed Due Date for Completion of Action Aksiyonun Önerilen Tamamlanacağı Tarihi	Action Status Aksiyonun Durumu	Actual Completion Date for Action Aksiyonun Gerçek Tamamlandığı Tarihi

Part D. Grievance/Feedback Closure (Şikayetin/Geri Bildirimin Kapatılması)					
D.2. Closure Details (Kapanış Detayları)					D.2. ŞM Veri Tabanı Entegrasyonu
Status of the Grievance/ Feedback Şikayet/Geri Bildirimin Durumu	Name of the Party who Confirmed Closure of the Grievance/ Feedback in the Database Şikayet/Geri Bildirimin Kapatıldığını Teyit Eden Proje Personeli	Date the Stakeholder has been Notified/Consulted on the Closure Paydaş Şikayet/Geri Bildirimin Kapatıldığına Dair Bilgilendirildiği/Istişare Yapıldığı Tarih	Toplam Şikayet/Geri Bildirim Kapanış Süresi (in days) Total Feedback/Grievance Closure Duration (gün olarak)	Does the Stakeholder Agree with the Closure of the Grievance/Feedback? Paydaş Şikayet/Geri Bildirimin Kapatılması Konusunda Mutabık mı?	Related / Supplementary Documents to be Registered in the GM Database regarding the Closure Kapanış ile İlgili Veritabanına Yüklenecek Destekleyici Dokümanlar

E. Overdue Grievances (Süresi İçerisinde Kapatılmayan Şikayetler)		
E.1. Reason for Overdue Closure Kapatılmadı ise Nedeni	E.2. Proposed New Due Date for Action Completion Aksiyonun Tamamlanması için Önerilen Yeni Son Tarih	E.3. Does the Aggrieved Party Agree with the Proposed New Due Date? If not, please provide brief information on stakeholder feedback Şikayet sahibi taraf yeni önerilen aksiyon tamamlanma tarihi ile mutabık mı? Değilse, paydaşın geri bildirim hakkında kısaca bilgi veriniz.

F. Appeals Mechanism (İtiraz Süreci)
Please describe if the Appeals Mechanism has been initiated internally by ILBANK (İLBANK tarafından dahili itiraz süreci başlatıldı ise bilgi veriniz)