



Türkiye Cumhuriyeti

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı

**KIRSAL ALANLARDA DEPREM İYİLEŞTİRME VE
İYİLEŞTİRME VE YENİDEN YAPIM PROJESİ - EK
FİNANSMAN (KADİYAP-EF)
(P180849)**

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

TASLAK

KASIM 2024

İÇİNDEKİLER

YÖNETİCİ ÖZETİ	4
1. GİRİŞ	5
2. PROJENİN TANIMI	6
A. PROJENİN AMACI	6
B. PROJENİN YERİ	6
3. DÜZENLEYİCİ ÇERÇEVE	7
A. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN ULUSAL MEVZUAT	7
B. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN ULUSLARARASI MEVZUAT	8
4. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ	10
5. PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ (HARİTALAMA)	14
6. STAKEHOLDER ENGAGEMENT PROGRAM	16
6.1. KIRILGAN GRUPLARIN GÖRÜŞLERİNİN DAHİL EDİLMESİ İÇİN ÖNERİLEN STRATEJİ	17
6.2. PAYDAŞ KATILIMI YÖNTEMLERİ	18
6.3. BİLGİLERİN AÇIKLANMASI	20
6.4. PAYDAŞLARDAN ALINAN GERİ BİLDİRİMLERİN İNCELENMESİ	23
8. ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI	26
8.1. PUB düzeyinde ŞÇM	27
8.2. Ulusal düzeyde ŞÇM	28
8.2.1. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)	28
8.2.2. Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)	29
8.3. Dünya Bankası Şikayet Sistemi	29
8.4. İşçi Şikayet Çözüm Mekanizması	29
8.5. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz Konularının Yönetilmesi	30
8.6. ŞÇM Prosedürü	31
8.6.1. Şikayet Kütüğü	31

Tablo Listesi

Tablo 1. ÇŞİDB tarafından yapılan paydaş katılım toplantıları.....	10
Tablo 2. KADİYAP kapsamında düzenlenen paydaş katılım toplantıları	11
Table 3. KADİYA Projesi için Belirlenen Paydaş Grupları.....	15
Tablo 4. Dezavantajlı/Kırılgan Bireylerin/Grupların Özeti ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri.....	17
Table 5. Proje Kapsamında Başvurulacak Katılım Yöntemleri.....	19
Table 6. Paydaş Katılım Programına Dair Genel Bilgiler	22
Table 7. PKP Uygulamasında kilit aktörlerin/paydaşların sorumlulukları.....	24
Tablo 8. Tanımlı her seviyede ŞÇM'nin uygulanmasında sorumlu taraflar	37
Table 9. ŞÇM'nin tüm tarafları için talebin Değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılacak adımlar.....	43
Tablo 10. ŞÇM raporlama süreci gereklilikleri.....	48

Şekil Listesi

Şekil 1. Projenin yürütüleceği iller	6
Şekil 2. Şikayet Çözüm Mekanizması'nın operasyonel Akışı	36

Ekler

EK 1. Şikayet Formu	33
EK 2. Şikayet Kapama Formu	34
EK 3. Şikayet Kütüğü	35
EK 4. Mevcut YİGM Şikayet Çözüm Mekanizması	36
EK 5. KADİYAP kapsamında yapılan PKT'lere ait fotoğraflar	53

KISALTMALAR

AFAD	: Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
AFD	: Fransız Kalkınma Ajansı
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Ç&S	: Çevresel ve Sosyal
ÇSTP	: Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı
ÇSÇ	: Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSYÇ	: Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	: Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSS	: Çevresel ve Sosyal Standartlar
CDSŞ	: Cinsiyete Dayalı Şiddet
YİGM	: Yapı İşleri Genel Müdürlüğü
ŞÇM	: Şikayet Çözüm Mekanizması
ŞÇS	: Şikayet Çözüm Servisi
TH	: Türkiye Hükümeti
İYP	: İşgücü Yönetim Prosedürü
TOB	: Tarım ve Orman Bakanlığı
ETKB	: Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
ÇŞİDB	: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
SB	: Sağlık Bakanlığı
İB	: İçişleri Bakanlığı
TB	: Ticaret Bakanlığı
UAB	: Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı
GSB	: Gençlik ve Spor Bakanlığı
PEK	: Projeden Etkilenen Kişiler
İl ÇŞİD Müd.	: İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü
PUB	: Proje Uygulama Birimi
POM	: Proje İşletim El Kitabı
YYÇ	: Yeniden Yerleşim Çerçevesi
YYP	: Yeniden Yerleşim Planı
CSİ/CT	: Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
PKP	: Paydaş Katılım Planı
KADİYAP	: Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi
DB	: Dünya Bankası

YÖNETİCİ ÖZETİ

6 Şubat 2023 tarihinde Kahramanmaraş'ın Pazarcık ve Ekinözü ilçelerinde dokuz saat arayla 7,8 Mw (\pm 0,1) ve 7,5 Mw büyüklüğünde iki deprem gerçekleşti. Depremler sonucunda resmi rakamlara göre Türkiye'de en az 50 bin 399, Suriye'de en az 8 bin 476 kişi hayatını kaybetti, toplamda 122 binden fazla kişi yaralandı. Depremlerden sonra büyüklükleri 6,7 Mw'a kadar ulaşan 24.000'den fazla artçı sarsıntı meydana geldi. Bu iki büyük depremden etkilenen Tunceli, Bingöl, Mardin, Batman, Kayseri, Niğde ve Sivas illerinde, Dünya Bankası (DB) ve Fransız Kalkınma Ajansı'ndan (AFD) sağlanan ek finansmanla yaklaşık 3000 kırsal konutun inşa edilmesi planlanmaktadır.

Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi (KADİYAP), DB ve AFD tarafından finanse edilen ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) tarafından Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) ile işbirliği içinde uygulanan bir acil durum projesidir. Projenin temel amacı; kırsal alanlarda yıkılmış veya ağır hasar görmüş köy evlerinin yeniden inşasını gerçekleştirmektir. Proje, yukarıda belirtilen illerde yaklaşık 3000 kırsal evin yeniden inşasını hedeflemektedir.

Bu belge, KADİYAP kapsamında Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenecek paydaşlarla iletişim yollarını açıklamak için hazırlanmıştır. Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaşların projeye katılarak görüş, talep ve şikayetlerini Proje Uygulama Birimi'ne (PUB) iletmelerini sağlayacak bir haritadır. PKP, (i) Projenin tüm bileşenleri için paydaşları belirlemeye, (ii) uygun katılım biçimlerini belirlemeye ve (iii) proje döngüsü boyunca bir yandan şeffaflığı sağlarken aynı zamanda katılım ve anlamlı istişare için planlar hazırlamaya yönelik genel ilkeleri ve işbirliğine dayalı stratejiyi açıklamaktadır. PKP'nin hedefi, karar vermeyi iyileştirmek ve kolaylaştırmak ve Projeden Etkilenen Kişiler'i (PEK) ve diğer paydaşları zamanında aktif olarak sürece dahil eden ve bu gruplara görüşlerini ve endişelerini dile getirmeleri için yeterli fırsatın verildiği bir anlayış ortamı yaratmaktır.

Bu PKP, bileşenleri ve alt bileşenleri de dahil olmak üzere Proje ile ilgili tüm paydaşları usulüne uygun olarak dikkate alarak gerçekleştirilen paydaş belirleme sürecini özetlemektedir. Belirlenen paydaşlar hem şu anda Proje ile ilişkili olanları hem de uygulama sırasında daha sonraki bir aşamada Proje ile ilişkilendirilecek olanları içermektedir. Paydaşlar belirlenmiştir ve üç grup altında sınıflandırılmıştır: i) projeden etkilenen taraflar, ii) diğer ilgili taraflar ve iii) dezavantajlı ve kırılgan gruplar. Çerçeve, projeden etkilenen kişiler, kadınlar, toplumun kırılgan ve yoksul üyeleri ve diğer paydaşların proje üzerindeki çıkarlarını ve etkilerini anlamak için sistematik istişarenin ayrıntılarını sunmaktadır.

1. GİRİŞ

Bu belge, Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi ("KADİYAP" veya "Proje") kapsamında uygulanması planlanan paydaş istişare ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planıdır (PKP). Bu PKP, DB'nin "*Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı*" başlıklı Çevresel, Sosyal Standard-10'a (ÇSS-10) uygun bir biçimde hazırlanmıştır. Ayrıca belgenin hazırlanması sırasında AFD ve DB yetkilileri ile belgede yer alacak içeriğe ilişkin çeşitli toplantılar gerçekleştirilmiştir.

Bilindiği üzere, 6 Şubat 2023 tarihinde dokuz saat arayla merkez üsleri Kahramanmaraş'ın Pazarcık ve Ekinözü ilçeleri olan 7,8 Mw ($\pm 0,1$) ve 7,5 Mw büyüklüğünde iki büyük deprem meydana gelmiştir. Depremler sonucunda resmi rakamlara göre Türkiye'de en az 50 bin 399, Suriye'de ise en az 8 bin 476 kişi hayatını kaybetmiş, toplamda 122 binden fazla kişi yaralanmıştır. Depremlerin ardından 6,7 Mw'a varan 24 binden fazla artçı sarsıntı meydana gelmiştir. Depremden etkilenen Kahramanmaraş, Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, Kilis, Malatya, Osmaniye, Elazığ ve Şanlıurfa illeri 6785 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile afet bölgesi ilan edildi. Daha sonra listeye Tunceli, Bingöl, Mardin, Batman, Kayseri, Niğde ve Sivas illeri de eklenmiştir. Eş finansman kapsamında listeye sonradan eklenen bu illerde depremzedeler için yaklaşık 3000 kırsal konut inşa edilmesi planlanmaktadır.

Bu proje, 6 Şubat 2023 depremlerinden etkilenen illerde acil onarımların desteklenmesi ve iyileştirilmesi, yeni kırsal konutların inşası ve gerekirse içme suyu şebekesi, kanalizasyon ve köy yolu gibi hasarlı altyapının yıkılması / yeniden inşası için sadece ÇŞİDB'ye eş finansman sağlamaktadır.

Proje, ÇŞİDB tarafından Yapı İşleri Genel Müdürlüğü (YİGM) aracılığıyla yürütülecektir. Bu departman şu anda yaklaşık 40 teknik personelden (satın alma, mali yönetim, mühendisler) ve çevresel-sosyal ve İSG sürecini yönetmek üzere işe alınan 4 bireysel danışmandan oluşmaktadır.

Buna göre, hedeflere ulaşmak için çalışmalar ve faaliyetler yürütürken, YİGM aynı zamanda proje ömrü boyunca paydaşların sürekli katılımını ve istişareyi de sağlamayı amaçlayacaktır.

Paydaş katılımı proje ömrü boyunca yürütülecek kapsayıcı bir süreçtir. Doğru şekilde tasarlanıp uygulandığı durumlarda, projenin çevresel ve sosyal etki ve risklerinin başarılı yönetimi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı iş ilişkilerinin kurulmasını destekler. Paydaşlarla erken, sık ve açık iletişim sağlamak, risklerin, olası anlaşmazlıkların ve proje gecikmelerinin yönetilmesine etki edecek paydaş beklentilerini yönetmeye yardımcı olacaktır. Ayrıca, çerçeve, proje ömrü boyunca etkisi olacak olan paydaş beklentilerinin yönetilmesine yardımcı olacaktır.

PKP'nin amaçları, farklı geliştirme aşamalarında proje paydaşlarının belirlenmesi ve ulusal düzenlemeler ve DB gereklilikleri doğrultusunda PUB ile paydaşlar arasındaki bilgi alışverişinin yönetilmesine yönelik kurallarının oluşturulmasıdır. PKP'nin amacı, YİGM/PUB'un proje yaşam döngüsü boyunca KADİYA Projesi'nden etkilenebilecek veya projeye ilgilenebilecek paydaşlarla nasıl iletişim kurmayı planladığını sunmaktır. Ayrıca, paydaşların Proje uygulamasını ve sonuçlarını etkileyebilecek fikirlerini sunarak Proje hakkındaki endişelerini dile getirmek için kullanabilecekleri bir süreç olan bir şikayet çözüm mekanizmasını da açıklamaktadır.

PKP canlı bir belgedir, dolayısıyla düzenli olarak ve yeni faaliyetler, Projedeki değişiklikler ve yeni belirlenen paydaşlar doğrultusunda gözden geçirilecek ve güncellenecektir. PKP'nin güncel versiyonu, proje faaliyetleri başlamadan önce yayınlanacaktır.

3. DÜZENLEYİCİ ÇERÇEVE

a. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN ULUSAL MEVZUAT

Bilgi edinme hakkı, kişilerin kamu kurum ve kuruluşlarının kayıtlarında yer alan bilgilere erişme hakkıdır. Bilgi edinme hakkıyla ilgili ulusal mevzuat aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Stakeholder engagement is secured by the Constitution of the Republic of Türkiye. The Constitution contains provisions that ensure that people can freely express their views. Article 25 of the Turkish Constitution is the article "Freedom of Thought and Opinion". According to this article, nobody can be forced to express their thoughts and convictions for whatever reason and purpose; cannot be condemned or accused because of their thoughts and convictions. As emphasized by the "Freedom to Explain and Spread Thought (Article 26 of the Constitution of the Republic of Türkiye)"; everyone has the right to express and disseminate their thoughts and opinions individually or collectively by word, text, picture, or other means. This article also covers the freedom to receive or impart information or ideas without the intervention of the official authorities. At the same time, everyone has the "Right to Petition" (Article 74 of the Constitution of the Republic of Türkiye). Accordingly, the principle of reciprocity citizens and foreigners residing in Türkiye on the condition that observance, on their own or with the wishes and complaints of public authorities and Türkiye has the right to appeal in writing to the National Assembly.

The Presidency's Communication Center (CİMER) is an official government tool used to receive requests, complaints, and applications from the public. The communication channels of CİMER are as follows:

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

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

- Online başvurular: <https://www.cimer.gov.tr/> ve E-Devlet web sitesi <https://giris.turkiye.gov.tr/>
- Çağrı Hattı: 150
- Adres: T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara
- Tel.: +90 312 590 2000
- Faks: +90 312 473 6494

Kamu kurum ve kuruluşları talep edilen bilgileri 15 iş günü içerisinde sağlamalıdır. Eğer talep edilen bilgi veya belge ilgili kurumun içindeki başka bir birim veya kuruluştan alınacaksa veya başka bir kurumun görüşünün alınması gerekiyorsa veya başvurunun içeriği birden fazla kuruma mahsus ise; erişim 30 iş günü içerisinde sağlanacaktır. Bu durumda, başvuran tevsî ve nedenlerine ilişkin 15 iş günü içerisinde yazılı olarak bilgilendirilecektir (Madde-11).

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

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

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları talep ve şikayetlerine istinaden Dilekçe Hakkının Kullanılmasına İlişkin Kanunun 3. Maddesi uyarınca Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı dilekçe yoluyla başvuruda bulunma hakkına sahiptir (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Resmi Gazete). Mütakabiliyet ilkesini gözetmek ve dilekçelerinde Türkçe dilini kullanmak koşuluyla Türkiye'de yaşayan yabancılar da bu hakka sahiptirler.

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

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

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

b. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN ULUSLARARASI MEVZUAT

BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, insan hakları tarihinde bir dönüm noktasıdır. Dünyanın tüm bölgelerinden farklı yasal ve kültürel geçmişe sahip temsilciler tarafından hazırlanan Beyanname, 10 Aralık 1948 tarihinde Paris'te Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından tüm insanlar ve milletler için ortak bir başarı standardı olarak ilan edilmiştir (Genel Kurul kararı 217 A).

İnsan haklarına saygı bağlamında, paydaş katılımını "bir şirket ile potansiyel olarak etkilenen paydaşları arasında, şirketin işbirliğine dayalı yaklaşımlar da dahil olmak üzere paydaşların çıkarlarını ve endişelerini duymasını, anlamasını ve bunlara yanıt vermesini sağlayan, devam eden bir etkileşim ve diyalog süreci" olarak tanımlamaktadır.

Dünya Bankası Gereklilikleri

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

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

Bu ilkeler çerçevesinde, uygulama aşamasında alt projelerin/faaliyetlerin özellikleri dikkate alınarak PKP'de tanımlanan ilkeler ve süreç doğrultusunda Paydaş Katılım Planları hazırlanacaktır. Müşteri tarafından, projenin mahiyeti ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı bir Paydaş Katılım Planının (PKP) hazırlanması gerekmektedir. Mümkün olduğu kadar erken ve proje değerlendirmesi öncesinde açıklanması gerekmektedir ve Müşterinin, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılım faaliyetlerine yönelik öneriler dahil üzere PKP hakkında paydaşların görüşlerini alması gerekmektedir. PKP'de önemli değişiklikler yapılması halinde, Müşterinin güncellenmiş PKP'yi açıklaması gerekmektedir.

ÇŞİDB PUB projeden etkilenen taraflarca projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin olarak iletilen öneri ve şikâyetlere zamanında yanıt vermekten sorumlu olacaktır. Bu amaçla, ÇŞİDB PUB, öneri ve şikâyetlerin alınması ve çözüme kavuşturulmasını kolaylaştırmak için bir şikâyet çözüm mekanizması (ŞÇM) önerecek ve uygulayacaktır. Gereken ŞÇM'nin kapsamı, ölçeği ve türü, projenin potansiyel risklerinin ve etkilerinin doğası ve ölçeği ile orantılı olacaktır. ŞÇM şunları içerebilir: (i) şikâyet ve endişelerin şahsen, telefon, e-posta ve/veya internet sitesi aracılığıyla iletilmesini sağlamak; (ii) şikâyetlerin yazılı olarak kaydedildiği ve bir veri tabanı olarak tutulduğu bir kütük; (iii) kullanıcıların şikâyetlerinin kabulü, yanıtlanması ve çözüme kavuşturulması için bekleyebilecekleri sürenin uzunluğunu belirleyen, kamuya duyurulan prosedürler; (iv) şikâyet prosedürü, yönetim yapısı ve karar vericiler hakkında şeffaflık; (v) şikâyetin çözüme kavuşturulmaması durumunda giderilmeyen şikâyetlerin yönlendirilebileceği bir temyiz süreci (ulusal yargı dâhil olmak üzere).

4. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ

6 Şubat 2023 tarihinde yaşanan depremin ardından Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın tüm birimleri afet bölgesine ziyaretler gerçekleştirmiş ve hasar tespit çalışmalarının tamamlanmasının ardından bölge halkı, muhtarlar, STK'ların ve kaymakamların katılımıyla bilgilendirme toplantıları düzenlenmiş ve gerçekleştirmiştir. Bu bilgilendirme toplantılarının detayları aşağıdaki Tablo-1'de verilmektedir.

Tablo 1. ÇŞİDB tarafından yapılan paydaş katılım toplantıları

Toplantının Kimin Başkanlığında Yapıldığı	Yeri	Tarihi
Yapı İşleri Genel Müdürü	Gaziantep	27.02.2023
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanı	Kırıkhan, Antakya, İskenderun (Hatay)	28.02.2023
Yapı İşleri Genel Müdürü	Hatay Merkez	02.03.2023
Yapı İşleri Genel Müdür	Defne ilçesi (Hatay)	02.03.2023
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanı	Adıyaman	02.03.2023
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanı	Kahramanmaraş	05.03.2023
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanı	Malatya	07.03.2023
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanı	Akçadağ ilçesi (Malatya)	17.03.2023

KADİYAP kapsamında bugüne kadar 64 farklı lokasyonda 54 paydaş katılım toplantısı gerçekleştirilmiştir. Bazı alt projelerde, köylerin birbirine yakınlığı nedeniyle birleşik paydaş katılım toplantıları düzenlenmiştir. Bazı lokasyonlarda, kadınların paydaş katılım toplantılarına sınırlı katılımı nedeniyle kadınlar için ayrı toplantılar düzenlenmiştir. Dessup-04 Grup-2, 3 ve Dessup-05 Grup-4 için ihale süreci tamamlanmadığından dolayı paydaş katılım toplantıları düzenlenmemiştir. Ayrıca, Dessup-02 Kahramanmaraş Tatlar (Yeni) Mahallesi için parsellerle ilgili belirsizlikler nedeniyle paydaş katılım toplantısı düzenlenmemiştir. Tatlar (Yeni) Mahallesi'nde parsellere ilişkin belirsizliklerin giderilmesinin hemen ardından paydaş katılım toplantısı düzenlenecektir. KADİYAP'ın başlangıcından bu yana gerçekleştirilen paydaş katılım toplantıları aşağıda Tablo-2'de detaylandırılmıştır.

Tablo 2. KADİYAP kapsamında düzenlenen paydaş katılım toplantıları

Dessup	İlçe/Köy	Yapılacak kırsal konut sayısı	Toplantı tarihi	Katılımcı sayısı		
				Erkek	Kadın	Toplam
Dessup-01 Malatya	Pütürge & Doğanyol İlçeleri Küme-1	105	06.11.2024	11	5	16
	Pütürge & Doğanyol İlçeleri Küme-2		05.11.2024	25	9	34
	Pütürge & Doğanyol İlçeleri Küme-3		05.11.2024	24	8	32
	Akçadağ ilçesi Ören Mahallesi	287	09.11.2023	70	86	156
Dessup-02 Kahramanmaraş	Nurhak ilçesi Karşiyaka (Fatih) Mahallesi	92	28.09.2024	12	15	27
	Nurhak ilçesi Bahçelievler (Kullar) Mahallesi	151	29.09.2024	12	18	30
	Nurhak ilçesi Tatlar (Yeni) Mahallesi	68	-	-	-	-
	Afşin ilçesi Büyüktatlar Mahallesi	23	30.09.2024	18	4	22
	Afşin ilçesi Küçüktatlar Mahallesi	29	30.09.2024	13	3	16
	Çağlayancerit ilçesi Soğukpınar Mahallesi	10	01.10.2024	52	2	54
Dulkadiroğlu ilçesi Başdervişli Mahallesi	86					
Dessup-03 Elazığ Grup-1	Gürçubuk	14	16.07.2024	17	13	30
	Halkalı	10	16.07.2024	7	13	20
	Çevrecik	17	17.07.2024	8	20	28
	Saman	36	17.07.2024	15	14	29
	Haberci	2	17.07.2024	13	6	19
Dessup-03 Elazığ Grup-2	Bakladamlar	10	16.07.2024	18	6	24
	Çakmakkaya	38	04.04.2024	26	15	41
	Erimli	38	03.04.2024 6.07.2024	24	10	34
	Kambertepe	56	03.04.2024	19	9	28
	Ormanpınar	29	03.04.2024	27	5	32
Dessup-03 Elazığ Grup-3	Poyraz	1	18.07.2024	17	9	26
	Üçağaç	5				
	Alpavut	3				
	Yukarıçakmak	2				

Dessup	İlçe/Köy	Yapılacak kırsal konut sayısı	Toplantı tarihi	Katılımcı sayısı		
				Erkek	Kadın	Toplam
	Cip	19	18.07.2024	21	6	27
	Alaca	9				
	Altınkuşak	3				
	Alatarla	1	19.07.2024	18	12	30
	Çamyatağı	13				
	Salkaya	2				
Dessup-03 Grup-4 (Malatya-Gündüzbey)	Yeşilyurt ilçesi Gündüzbey mahallesi	224	14.09.2024	61	81	142
Dessup-04 Adıyaman Grup-1	Gölyurt, Yenibardak, Dallarca ve Onevler köyleri	80	30.07.2024	64	15	79
Dessup-04 Adıyaman Grup-2	-	-	-	-	-	-
Dessup-04 Adıyaman Grup-3	-	-	-	-	--	-
Dessup-05 Elazığ Grup-1	Değirmenönü	8	11.09.2024	23	12	35
	Yolüstü	18	10.09.2024	20	10	30
	Dereboğazi	19	11.09.2024	10	9	19
	İçme	44	10.09.2024	15	19	34
	Korucu	29	11.09.2024	12	9	21
	Kumla	19	10.09.2024	15	6	21
	Sarıkamış	35	10.09.2024	25	12	37
	Şahsuvar	9	01.10.2024	8	1	9
Dessup-05 Elazığ Grup-2	Aydıncık	15	13.09.2024	12	8	20
	Gümüşbağlar	31	13.09.2024	22	11	33
	Karataş	6	12.09.2024	11	2	13
	Pelte	10	12.09.2024	30	8	38
	Sedeftepe	8	11.09.2024	18	9	27
	Serince	19	12.09.2024	13	14	27
	Uzuntarla	31	12.09.2024	9	3	12
Dessup-05 Elazığ Grup-3	Bağlarca (Nekerek)	8	30.09.2024	15	6	21
	Balıca	7	01.10.2024	6	7	13
	Çalıca	14	30.09.2024	14	6	20
	Kavaktepe	10	01.10.2024	7	2	9
	Kuyulu	18	02.10.2024	19	2	21
	Sarıllı	11	30.09.2024	18	2	20

Dessup	İlçe/Köy	Yapılacak kırsal konut sayısı	Toplantı tarihi	Katılımcı sayısı		
				Erkek	Kadın	Toplam
	Tadım	15	01.10.2024	15	3	18
	Yedigöze	12	02.10.2024	25	4	29
	Yukarıdemirtaş	12	01.10.2024	31	22	53
	Bağdere	4	30.09.2024	9	4	13
	Gölköy	4	30.09.2024	14	7	21
	İşıkyolu	5	30.09.2024	12	6	18
Dessup-05 Elazığ Grup-4	-	-	-	-	-	-

KADİYAP kapsamında bugüne kadar gerçekleştirilen paydaş katılım toplantılarından elde edilen temel bulgular aşağıda listelenmiştir:

- Tüm alt projelerde paydaşların temel beklentisi, depreme dayanıklı kırsal konutların bir an önce tamamlanması ve bürokratik sürecin kısaltılması olmuştur.
- Başta Elazığ ve Kahramanmaraş illeri olmak üzere KADİYAP paydaş toplantılarının yapıldığı köylerde paydaşlar ahır ve depolara ihtiyaç duyduklarını belirterek yetkililerden bu tesislerin bir an önce köylere kazandırılmasını istemişlerdir.
- Toplantılar sırasında gündeme gelen bir diğer konu da bölgedeki diğer deprem projeleri ile KADİYAP kapsamında yürütülen çalışmaların birbirine karıştırılması oldu. Paydaşlar bu konuda bilgilendirildi ve KADİYAP kapsamında yürütülen faaliyetler paydaşlara anlatıldı.
- Toplantılar sırasında gündeme gelen bir diğer konu ise hak sahipliği sorunu. Hak sahipliği konusunda ilgili merci AFAD olduğu için paydaşlar AFAD'ın ilgili birimlerine yönlendirilmiştir.
- Bölgenin sosyal, kültürel ve dini yapısı nedeniyle kadın paydaşların toplantılara katılımı düşük olmuştur. Kadınların sürece aktif katılımını sağlamak için evlerde kadınlara yönelik bilgilendirme toplantıları ayrıyaten düzenlenmiştir. KADİYAP sosyal uzmanları evleri ziyaret ederek kadın paydaşlara bilgi vermiş ve dezavantajlı ailelerle görüşmeler gerçekleştirmiştir.
- KADİYAP kapsamında alt projelere özel PKP'ler hazırlanmamaktadır. Düzenlenen toplantıların temel amacı, ana proje için düzenli bir paydaş katılımını mümkün kılmaktır.

5. PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ (HARİTALAMA)

Proje paydaşları, aşağıdaki özelliklere sahip bireyler, gruplar veya diğer kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır:

- Projeden doğrudan veya dolaylı olarak, olumlu veya olumsuz olarak etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olanlar ('etkilenen taraflar' olarak da bilinirler); ve
- Projede bir çıkarı olabilecek taraflar ("ilgili taraflar"). Çıkarları Projeden etkilenebilecek ve Proje sonuçlarını herhangi bir şekilde etkileme potansiyeline sahip bireyleri veya grupları içerir.

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla proje, paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** Proje için halkın katılımı süreci tüm proje yaşam döngüsü boyunca düzenlenmeli, açık bir şekilde yürütülmeli, dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya gözdağı uygulanmamalıdır;
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Uygun bir formatta tüm paydaşlara bilgi verilecek ve yaygın şekilde dağıtılacaktır; paydaşların geri bildirimlerini iletmek, yorumları ve endişeleri analiz etmek ve ele almak için fırsatlar sağlanacaktır;
- **Kapsayıcılık ve duyarlılık:** Daha iyi iletişimi desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için paydaş tanımlaması yapılır. Projelere katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar mevcut koşullar elverdiği ölçüde istişare sürecine katılmaya teşvik edilir. Tüm paydaşlara bilgiye eşit erişim imkanı sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçilmesinde gözetilen temel ilkedir. Özellikle kadınlar, gençler, yaşlılar gibi hassas gruplara ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilmelidir.

Paydaşların tespiti, genel paydaş katılım sürecinin yönetiminde önemli bir adımdır. Paydaşların belirlenmesi, istişare sürecine dar bir paydaş grubunun hâkim olması riskini azaltmaktadır. Paydaş tespitinin temelini, projeye ilgi ve etkileşim düzeyleri oluşturur. Buna göre, proje paydaşları aşağıdaki gruplar altında kategorize edilmektedir:

- **Doğrudan Paydaşlar:** Proje Etki Alanı içerisinde projeden doğrudan etkilenen (mevcut veya potansiyel olarak) ve/veya projeye bağlı değişikliklerden etkilenmeye en müsait olan, etkileri ve önem düzeylerini belirlemenin yanı sıra azaltma ve yönetim önlemlerinin kararlaştırılmasında yakından katılımı sağlanması gereken kişiler/gruplar/kuruluşlar
- **Dolaylı Paydaşlar:** projenin gerçekleştirildiği yerler nedeniyle proje kapsamından olumlu ya da olumsuz etkilenebilecek diğer kişi/grup/kuruluşlar.
- **Diğer İlgili Taraflar:** Projeden doğrudan etkilenmeyen, ancak çıkarlarının projeden etkilendiğini düşünen veya hisseden ve/veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek bireyler/gruplar/kurum ve kurum ve kuruluşlar.
- **Dezavantajlı/kırılgan kişiler veya gruplar.** Kırılgan durumları nedeniyle diğer gruplarla karşılaştırıldığında proje(ler)den fazlasıyla etkilenebilecek veya projeye bağlı olarak daha fazla dezavantajlı duruma düşebilecek kişiler ve projeye ilgili istişare ve karar verme süreçlerinde eşit olarak temsil edilmeleri için özel katılım çabaları gerektirebilecek kişiler

Farklı paydaş grupları için katılım faaliyetlerinin sıklığı ve uygun katılım yöntemi/yöntemleri/araçları aşağıdaki üç kriter dikkate alınarak belirlenir.

- Projenin paydaş grubu üzerindeki etkisinin boyutu,
- Paydaş grubunun proje üzerindeki etkisinin boyutu ve
- kültürel olarak kabul edilebilir katılım ve bilgilendirme yöntemleri.

Genel olarak paydaş katılımı, ilgi ve etki düzeyi ile doğru orantılıdır ve bir projenin bir paydaş grubu üzerindeki etkisinin boyutu arttıkça veya belirli bir paydaşın bir proje üzerindeki etkisinin boyutu arttıkça,

kullanılan katılım yönteminin sıklığı ve yoğunluğu bakımından, söz konusu paydaşlarla yapılacak katılım faaliyetleri yoğunlaşmalı ve derinleşmelidir.

Aşağıda Tablo-3'te yukarıda bahsedilen etkilenen tarafların her biri için potansiyel çıkarları ve etkileri özetlemektedir.

Table 3. KADİYA Projesi için Belirlenen Paydaş Grupları

Paydaş Grubu		İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
Doğrudan Paydaşlar	<ul style="list-style-type: none">• Evleri hasar gören hak sahipleri• Ulusal, İl ve İlçe Düzeylerinde doğrudan ilgili kamu idareleri (ÇŞİDB, KTB, SB, UAB, ETKB, TOB, TB, Diyanet İşleri Başkanlığı)	Yüksek	Yüksek
Dolaylı Paydaşlar	<ul style="list-style-type: none">• Binalara bitişik arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları• Belediye, mahalle sakinleri	Orta	Yüksek
Diğer İlgili Taraflar	<ul style="list-style-type: none">• Valilikler/Kaymakamlıklar ve belediyeler	Yüksek	Yüksek
	<ul style="list-style-type: none">• İnşaat şirketleri ve çalışanları• Danışmanlar, kontrolörler	Yüksek	Orta
	<ul style="list-style-type: none">• STK'lar – Yerel ve ulusal düzeyde dernekler• Medya• Genel kamuoyu	Düşük	Orta
Dezavantajlı/kırılgan kişiler veya gruplar	<ul style="list-style-type: none">• Engelli bireyler• Yaşlı bireyler• Hamile kadınlar ve/veya küçük çocukları olan kadınlar• Aile reisi kadın olan hanehalkları• Göçmenler, mülteciler ve anadili Türkçe olmayan kişiler• Afetlerden sonra yetim kalanlar da dahil olmak üzere çocuklar.• Afet etkilerinin bir sonucu olarak Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) ve/veya ruh sağlığı sorunları yaşayan kişiler.	Yüksek	Orta

6. STAKEHOLDER ENGAGEMENT PROGRAM

Paydaş katılımı proje yaşam döngüsü boyunca yürütülecek kapsayıcı bir süreçtir. Profesyonel olarak tasarlandığı ve uygulandığı durumlarda, bir projenin çevresel ve sosyal risklerinin başarılı yönetimi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulmasını destekler. Paydaş katılımı en etkili olarak proje geliştirme sürecinin erken safhalarında başlatıldığı zaman sağlanacaktır ve erken safhalarda projenin çevresel ve sosyal risk ve etkilerine ilişkin karar ve değerlendirmelerin yanı sıra yönetim ve izleme süreçlerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturur.

KADİYA Projesi yerel toplulukların projede kilit paydaşlar olarak haklarını tanımaktadır. Paydaş katılımı manipülasyondan, müdahaleden ve göz korkutmadan kaçınarak ve bilgilerin zamanında, anlamlı, anlaşılabilir, erişilebilir ve kültürel olarak uygun bir biçimde sağlanması yoluyla yürütülecektir. Belirlenen insan gruplarının arasındaki etkileşimleri içerir ve paydaşlara sorun ve şikayetlerini bildirebilmeleri için imkan sağlar; ve bu bilgilerin proje kararları verilirken göz önünde bulundurulmasını temin eder.

Paydaş katılımı faaliyetleri, Projenin tüm yaşam döngüsü boyunca (Projenin hazırlık, inşaat ve işletme aşamaları boyunca) devam edecektir.

KADİYA Projesi için paydaşların mümkün olduğu kadar erken aşamada katılımı sağlanacak ve proje tamamlanıncaya kadar planlama ve uygulama boyunca katılımları devam ettirilecektir.

Takip istişarelerinin mahiyeti ve sıklığı geliştirilecek alt projelere göre farklılık arz edecektir

KADİYA Projesi başlamadan önce, tüm etkilenen taraflar, halkın katılımı toplantıları, bilgilendirme panoları, broşürler ve el ilanları, basılı gazete, web siteleri veya sosyal medya aracılığıyla projenin kapsamı, iletişim bilgileri (ŞÇM) ve YİGM web sitesinde mevcut kamuya açık bilgiler hakkında bilgilendirilecektir.

Temel iletişim ilkeleri şunlar olacaktır:

- Toplumun ve kilit paydaşların proje ilerlemesinden önceden haberdar edilmesi.
- Topluluk katılımının teşvik edilmesi.
- Geri bildirimlerin dinlenmesi, önerilerin araştırılması ve mümkün olduğunda bunların kabul edilmesi.
- Şeffaflığın sağlanması.
- Cinsiyete duyarlı ve ayrımcı olmayan bir dil dahil olmak üzere iletişimin uygun şekilde uyarlanması
- Kullanıcı dostu katılım araçlarının uygulanması.
- İletişim için birden fazla kanal kullanılması.
- Özellikle kırılgan gruplarla ve afet sonrası travmayı atlattmakta olan insanlarla çalışırken, güvenli alan ve iletişim ve katılım faaliyetlerinin uygunluğunu sağlayın.

6 Şubat 2023'te meydana gelen deprem, Türkiye'nin 11 ilinde yıkıma neden oldu. Şehir merkezlerinin yanı sıra bu illerin kırsal köylerinde de ciddi tahribatlar meydana geldi. Kırsal kesimde yaşayanlar barınma konusunda ciddi sorunlar yaşamaktadır. Yerel topluluklar, başka ailelerle paylaşılan çadırlarda yaşamaktadır. Ayrıca havaların ısınması nedeniyle böcek sorunlarının ortaya çıkacağı öngörülmektedir. Bu nedenlerle depremde evleri yıkılan insanların acilen yeni ve güvenli konutlara taşınması gerekmektedir. Değerlendirme çalışmaları sonucunda, proje/kontrolörük danışmanlığı ve çalışmaları da dahil olmak üzere yerinde yeniden inşa gerçekleştirilecektir.

6.1. KIRILGAN GRUPLARIN GÖRÜŞLERİNİN DAHİL EDİLMESİ İÇİN ÖNERİLEN STRATEJİ

Proje etkilerinin, genellikle endişelerini dile getiremeyen veya projenin etkilerini anlayamayan dezavantajlı/kırılğan bireyleri veya grupları aşırı bir şekilde etkileyip etkilemediğini anlamak özellikle önemlidir. Proje faaliyetlerini ve faydalarını tam olarak anlamaları için, Proje ile ilgili bilinçlendirme ve paydaş katılımı faaliyetleri, bu gruplara ve bireylere özel zorluklar ve kültürel hassasiyetler dikkate alınarak, uygulanmalıdır. Kırılğan grup ve bireylerle etkileşim, genellikle bu grup ve bireylerin sürecin genelinden haberdar olmalarını ve sürece katkılarının diğer paydaşlarla dengeli olmasını sağlamak ve katılımını sağlamaya odaklanmak için özel önlemler ve destekler gerektirir.

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

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

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

Proje Bileşeni	Kırılğan Bireyler / Gruplar	Özellikler/İhtiyaçlar	Bilgi paylaşımı ve istişare için tercih edilen yöntem	İlave Kaynak Desteği
Bileşen -3	Engelliler	Erişilebilirlik, bilgi ve özel ihtiyaçları olan bireylere yardımcı olmak için iletişim materyallerinin geliştirilmesi dâhil olmak üzere eğitim ve iletişim stratejisi için finansman	Ses cihazları, erişilebilir platformlar vb. özel eğitim ihtiyaçları	Özel eğitim koordinatörleri, işaret dili tercümanları /çevirmenleri
	Yaşlı bireyler	Erişilebilirlik, çevrimiçi araçlar, hizmetler ve iletişim kanalları hakkında bilgi eksikliği ve deneyimsizlik	Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri	Gerekli değil
	Göçmenler, mülteciler ve anadili Türkçe olmayan kişiler	İletişim kurmakta güçlük çeken kişiler	Tercüme edilen belgeler, özel tercümanlar, erişilebilir alanlarda iletişim	Çevirmenler
	Hamile kadınlar ve/veya küçük	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği	Erişilebilir alanlarda ve yöntemlerle iletişim	İlgili değil

Proje Bileşeni	Kırılgan Bireyler / Gruplar	Özellikler/İhtiyaçlar	Bilgi paylaşımı ve istişare için tercih edilen yöntem	İlave Kaynak Desteği
	çocuklu kadınlar Aile reisi kadın olan hanehalkları			
	Çocuklar	Güvenlik ve iletişimin ve kolaylaştırmanın uygunluğu	Eğitilmiş kolaylaştırıcılar	Özel olarak tasarlanmış iletişim ortamları ve yaklaşımı
	Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) ve/veya ruh sağlığı sorunları yaşayan kişiler.	Tercihen afet sonrası travmalarla başa çıkmak için eğitilmiş profesyoneller kullanılarak, iletişim ve kolaylaştırmanın güvenliği, zamanlaması ve uygunluğu,	Eğitilmiş kolaylaştırıcılar, psikologlar	Psikolojik destek

Kırılgan grupların görüşlerini dâhil etmek için:

- Engelli haklarını temsil eden bölgesel kuruluşlar ve STK'lar ile etkileşim sağlanacaktır.
- Afetten etkilenen çocukların yanı sıra TSSB ve ruh sağlığı sorunları yaşayan bireyler gibi özel durumlar için, eğitilmiş kolaylaştırıcılar ve/veya psikologlar seferber edilebilir.
- Yaşlılar ve engelliler (veya ilave erişilebilirlik ihtiyaçları olan kişiler), göçmen çocuklar, mülteciler ve anadili Türkçe olmayan kişiler ve Proje sırasında tespit edilebilecek diğer dezavantajlı/kırılgan gruplar için ayrı istişareler gerçekleştirilecektir;
- Proje ile ilgili bilgiler, yüz yüze veya dezavantajlı/kırılgan gruplara/bireylere özgü belirlenecek veya belirlenmiş uygun başka bir yöntemle (örneğin görme engelli alfabetesi, işaret dili vb.) sağlanacaktır;
- İstişareler, dezavantajlı/kırılgan gruplara/bireylere erişim olanağı sağlayan yerlerde yapılacaktır; ve
- Proje sahalarında dağıtılacak proje ile ilgili her türlü yazılı veya basılı materyal, projenin dezavantajlı / kırılgan grupları/bireyleri tarafından erişilebilir olmalıdır; materyaller ayrıca kültürel açıdan uygun ve kolay anlaşılır (teknik olmayan) bir dilde hazırlanacaktır.

6.2. PAYDAŞ KATILIMI YÖNTEMLERİ

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

Paydaşların ihtiyaç ve endişelerine ek olarak, etki düzeyi, belirli gruplarla etkileşimde bulunmak için seçilecek iletişim araçlarının ve yöntemlerinin seçiminde bir temel teşkil edecektir. Projenin muhtemel paydaşları için öngörülen katılım yöntemleri ve araçları aşağıdaki Tablo-5'te sunulmaktadır. Proje süresince iletişim dilinin Türkçe olması beklenmektedir; ancak katılım faaliyetlerinin etkinliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak için gerekirse farklı dillerin kullanılması da göz önünde bulundurulacaktır.

Paydaş katılım faaliyetleri, kültürel açıdan uygun şekilde yürütülecek ve paydaş katılımı için paydaş gruplarıyla etkili ilişkiler kurulmasına yönelik en iyi yaklaşımları içerecektir.

Table 5. Proje Kapsamında Başvurulacak Katılım Yöntemleri

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulanması/Amacı	Hedef Paydaş
Haberleşme (Mektup, Telefon, E-postalar)	<ul style="list-style-type: none"> - Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında bilgi paylaşımı (özellikle teknik) - Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davetler - Proje sahasının izninin, ruhsatının alınmasına, devir ve tahsisine ilişkin düzenlemeler - Proje uygulaması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri 	Diğer ilgili devlet makamları ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, ulusal ve yerel medya ve kuruluşlar / ajanslar
Bire bir toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> - Paydaşların hassas konularla ilgili endişelerini/görüşlerini dile getirmelerine olanak tanımak amacıyla bireysel bazda bilgi toplanması - Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurulması 	İlgili devlet makamlarının ve hükümet yetkililerinin temsilcileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, kuruluşlar/ajanslar, yükleniciler ve danışmanlar
Resmi toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> - Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında toplu bilgi paylaşımı - Bir grup kamu kurumunun proje hakkında yorumlarının, geri bildirim, görüş ve fikirlerinin alınması - Kamu kurumları ile ilişkilerin kurulması 	Farklı ulusal ve yerel hükümet yetkilileri ve yetkilileri, STK'lar, akademi ve kurum/kuruluşlar, ulusal ve yerel medya
İstişare toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> - Projenin kapsamı ve zaman çizelgesi ve alt proje faaliyetleri hakkında geniş bir paydaş grubu ile, özellikle topluluklarla, bilgi paylaşılması (özellikle teknik olmayan) - Bir grup paydaştan yorum, geri bildirim, görüş ve fikir alınması - Proje ile ilgili şikâyetlerin ve kaygıların toplanması - Etkilenen topluluklar ve gruplarla ilişkiler kurulması 	Projeden etkilenen topluluklar ve gruplar, yerel STK'lar, ulusal ve yerel yönetim temsilcileri/ yetkilileri, işletmeler, kuruluşlar/ ajanslar vb. dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Yüz yüze görüşmeler	<ul style="list-style-type: none"> - Projeden etkilenen, Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) ile ilgili bireysel bazda mevcut durum verisinin toplanması - Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin bireysel olarak anlaşılması, izlenmesi ve değerlendirilmesi - Bireysel düzeyde ilişkilerin kurulması 	PEK'ler, proje çalışanları (inşaat faaliyetlerinde çalışmak üzere işe alınan işçiler, PUB personeli, sözleşmeli işçiler vb. dâhil), kırılğan /dezavantajlı gruplar/insanlar
Odak grup görüşmeleri	<ul style="list-style-type: none"> - Kırılğan gruplar da dahil olmak üzere belirli bir grup insanla belirli bir konu hakkında bilgi paylaşımı - Belirli bir gruptan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve fikir alınması - Belirli bir gruptan proje ile ilgili şikâyet ve kaygıların toplanması 	Toplantı sırasında paylaşılacak ve tartışılacak bilgilerle ilgili olabilecek paydaş grupları, kırılğan gruplar

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulanması/Amacı	Hedef Paydaş
	<ul style="list-style-type: none"> - Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal risklerinin ve belirli bir paydaş grupları üzerindeki etkilerinin izlenmesi - Belirli gruplarla ilişkiler kurulması 	
ÇŞİDB web sitesi	<ul style="list-style-type: none"> - Proje ile ilgili bilgilerin paylaşımı ve ilerleme hakkında güncelleme - Proje/alt proje ile ilgili dokümantasyon ve iletişim araçlarının açıklanması: Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP), Yeniden Yerleşim Planı (YYP), Sonradan Sosyal Denetim Dokümanı, şikâyet mekanizması (ŞÇM), sunumlar, broşürler, vs.. - Önemli etkinliklerin duyuruları (tarih/saat, mekân) 	Projeden etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Dijital iletişim araçları sosyal medya (Facebook, Twitter, Instagram hesapları, WhatsApp grupları), ulusal/yerel televizyon kanalları, Radyo istasyonları, SMS, vb.	<ul style="list-style-type: none"> - Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerlemeye dair güncellemeler - Projeye ilgili önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanan belgelerin duyuruları 	Projeden etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Proje bilgilendirme broşürleri/el ilanları	<ul style="list-style-type: none"> - Düzenli olarak güncellemelerin sağlanması için kısa proje bilgilerinin paylaşılması - Arazi edinimi, arazi girişi ve çıkışı, proje uygulama takvimi, proje faaliyetlerinin ve alt projelerin kapsamı vb. gibi belirli konularda paydaşların bilgilendirilmesi - Sahaya özel proje bilgilerinin dağıtılması 	Projeden etkilenen topluluklar ve PEK'ler, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Çevrimiçi toplantı (gerekirse alternatif araç)	<ul style="list-style-type: none"> - Kırılgan gruplar dâhil olmak üzere bir grup insan ile belirli bir konuda bilgi paylaşılması - Belirli bir gruptan proje ile ilgili yorum, geri bildirim, görüş ve fikir alınması - Bir gruptan projeye ilgili şikâyetlerin, endişelerin ve geri bildirimlerin toplanması - Proje faaliyetlerinin bir grup üzerindeki çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin izlenmesi - Yerel topluluklarla ilişkiler kurulması 	Projeden etkilenen insanlar, kırılgan gruplar vb. dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Şikâyet Çözüm Mekanizması (ŞÇM)	<ul style="list-style-type: none"> - Proje paydaşları tarafından alınan her türlü talebin (öneriler, şikâyetler, övgüler, bilgi talepleri veya muhbir şikâyetleri gibi) alınması ve çözüme kavuşturulması 	Proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu

6.3. BİLGİLERİN AÇIKLANMASI

Paydaş katılımı, bu PKP'nin hazırlanmasından önce başlayan ve Proje ömrü boyunca devam edecek olan devamlı bir süreçtir.

PUB, KADİYAP ile ilgili ve mevcut tüm bilgileri farklı iletişim kanalları (sosyal medya, resmi web sayfası, duyurular, topluluk temsilcileri, yerel STK'lar/STK'lar vb.) aracılığıyla kamuoyuna sağlayacaktır. Projeye ilgili tüm belgeler ve materyaller, ÇŞİDB'nin resmi web sayfasında proje süresince açıklanacak ve erişime açılacaktır.

Halk da dahil olmak üzere tüm paydaşlar Şikayet Çözüm Mekanizması'nı (ŞÇM) kullanabilecektir. ŞÇM'nin amacı, insanlara ve halka karşı hesap verebilirliği güçlendirmek ve proje paydaşlarının proje faaliyetleriyle ilgili geri bildirimde bulunmaları ve/veya endişelerini ve şikayetlerini dile getirmeleri için kanallar sağlamaktır. ŞÇM ile ilgili detaylı bilgi Bölüm 8'de verilmiştir.

Kontrolörlük Danışmanı, PUB gözetiminde, bilgilendirme amaçlı broşür, afiş gibi Proje iletişim materyallerini hazırlayacak ve bu materyaller ilgili paydaşlara ulaştırılacaktır.

Paydaşların Proje ile ilgili taleplerini (öneri, şikayet, soru vb.) dile getirebilecekleri iletişim kanalları ve proje detayları hakkında bilgilendirilebilmeleri için, PUB Proje başlamadan önce çevresel ve sosyal araçların (ÇSYP/ÇSED, PKP, YYP, ŞÇM prosedürü, vb.) açıklanmasından sorumlu olacaktır.

PUB, Proje faaliyetleri hakkında tüm paydaşlara yeterli bilginin dağıtılmasını sağlamak için Proje kapsamında hazırlanacak tüm çevresel ve sosyal araçların 14 gün boyunca açıklanmasından ve istişare edilmesinden sorumlu olacaktır. Bu bilgilerin yanı sıra hak sahiplerinin tercihine sunulacak konut tipleri de internet sitesinde yer alacaktır.

Table 6. Paydaş Katılım Programına Dair Genel Bilgiler

Proje Aşaması	İstişare Konusu / Verilecek Mesaj	Açıklanacak bilgilerin listesi	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaş	Sıklık	Sorumlu Taraf
Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> • Paydaşların Projenin kapsamı ve gerekliliği hakkında bilgilendirilmesi. • Paydaşlarla aşağıdaki konularda istişare yapılması: <ul style="list-style-type: none"> ○ Konut tercihleri, ihtiyaçlar dahil olmak üzere proje tasarımı, ○ Uygun olmaması durumundaki seçenekler dahil olmak üzere uygunluk kriterleri ○ Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler ○ Önerilen etki azaltma önlemleri • Daha iyi yeniden inşa • ÇSYÇ, İYP, ŞÇM 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje konsepti, Ç&S ilkeler ve yükümlülükler • Konut için uygunluk kriterleri, ilgili gereklilikler de dahil olmak üzere proje faydalarına erişmek için izlenecek prosedürler. • Ç&S dokümanlar (ÇSYÇ, YYP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Açılış toplantısı • Genel duyurular • Teknik olmayan proje özetleri/sunumları • Elektronik yayınlar • Sosyal medya • Basın yayınları • İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze) • Dijital iletişim araçları • Şikayet Mekanizması • Afiş, broşür, el ilanı vb. • SMS • Kırılgan gruplarla sağlanacak etkileşim, alt proje tasarımına dahil edilmelerini ve güvenliklerini sağlayacak şekilde tasarlanacaktır 	<ul style="list-style-type: none"> • Projeden Etkilenen Taraflar • Dezavantajlı/ Kırılgan bireyler veya gruplar • Diğer ilgili taraflar 	<p>Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce</p> <p>Projenin yaşam döngüsü boyunca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ÇŞİDB PUB
Uygulama ve İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> • Yeni ortaya çıkan hususlar, sorunlar dahil olmak üzere, paydaşların proje kapsamı ve devam eden faaliyetler hakkında bilgilendirilmesi. • Ç&S dokümanlar (ÇSYÇ, ÇSYP'ler, İSGP, etc.) • ŞÇM 	<ul style="list-style-type: none"> • ÇSYP'ler • ŞÇM'ler • ŞÇM prosedürü • Proje geliştirme/uygulamasına dair düzenli güncellemeler 	<ul style="list-style-type: none"> • Genel duyurular • Teknik olmayan proje özetleri/sunumları • Elektronik yayınlar • Sosyal medya • Basın yayınları • İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze) • Dijital iletişim araçları • Şikayet Mekanizması • Afiş, broşür, el ilanı vb. • SMS • Kırılgan gruplarla sağlanacak etkileşim, güvenlikleri sağlanacak (şikayet olması durumunda) ve görüşleri alınabilecek şekilde tasarlanacaktır. 	<ul style="list-style-type: none"> • Projeden Etkilenen Taraflar • Dezavantajlı/ Kırılgan bireyler veya gruplar • Diğer ilgili taraflar 	<p>Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce ve projenin yaşam döngüsü boyunca gerektiğinde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ÇŞİDB PUB • Kontrolörlük Danışmanları • Yükleniciler
İşletme	<ul style="list-style-type: none"> • ŞÇM'ler • İnşa edilen evler hakkında paydaşların görüş ve algılarının envanterinin çıkarılması (gelecekteki faaliyetleri bilgilendirmek ve/veya gerekirse düzeltici önlemleri belirlemek için) 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje çıktıları • Şikayetlerin giderilmesi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kapanış Toplantısı • İstişare toplantıları • Bilgilendirme toplantıları, • Dijital İletişim Araçları/sosyal medya • Afiş, broşür, el ilanı vb. • SMS • Kırılgan gruplar için yukarıda belirtildiği gibi 	<ul style="list-style-type: none"> • Projeden Etkilenen Taraflar • Dezavantajlı/ Kırılgan bireyler veya gruplar • Diğer ilgili taraflar 	<p>Alt proje faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra, bir yıllık garanti süresi boyunca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ÇŞİDB PUB • Belediyeler • SKİ'ler

6.4. PAYDAŞLARDAN ALINAN GERİ BİLDİRİMLERİN İNCELENMESİ

Proje uygulaması boyunca paydaşlardan alınan sürekli geri bildirimler ve yorumlar gözden geçirilecek ve gerekirse, projenin sorunsuz bir şekilde uygulanmasını sağlamak için ilgili paydaşlarla birlikte PUB'nin Sosyal Uzmanı, Çevre Uzmanı ve proje asistanı tarafından gerekli düzeltici eylemler gerçekleştirilecektir.

Ek olarak, Proje Şikayet Çözüm Mekanizması, hem iç hem de dış paydaşların endişelerini almak için tüm proje ömrü boyunca faal olacaktır.

Devam etmekte olan KADİYAP, paydaşlardan birçok konuda geri bildirim almıştır. PUB tarafından alınan en yaygın şikayetler/görüşler/öneriler aşağıda listelenmiştir:

- Hak sahipliği ile ilgili sorunlar;
- İnşaat makinelerinin neden olduğu toz;
- İş makinelerinin köy yoluna zarar vermesi;
- Projenin uygulanmasının takdir edilmemesi;
- Daha fazla konut talebi.

7. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN UYGULAMA DÜZENLEMELERİ

YİGM bünyesinde kurulacak olan PUB, KADİYAP'ın ve ayrıca bu PKP'nin genel olarak uygulanmasından sorumlu olacaktır. YİGM bünyesinde Dünya Bankası tarafından finanse edilen farklı projeleri uygulayan mevcut PUB'ler, tasarım ve inşaat yönetimi konusunda deneyime sahip nitelikli teknik personele sahiptir ve KADİYAP projesine etkin destek sağlamak için ek personel istihdam edilerek daha da güçlendirilecektir.

Aşağıdaki Tablo-7, KADİYAP kapsamında görev alacak farklı tarafların rollerini ve sorumluluklarını göstermektedir.

Table 7. PKP Uygulamasında kilit aktörlerin/paydaşların sorumlulukları

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
PUB	<ul style="list-style-type: none">Tüm paydaş katılım çalışmalarının çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dâhil edilmesiPaydaş katılımı sürecinde kaydedilen ilerlemenin ve sonuçların üst yönetime ve çalışanlara iletilmesi için dâhili bir sistemin geliştirilmesiŞikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin, uygun şekilde uygulanmalarını sağlayacak şekilde PUB oluşturma çalışmalarının hızlandırılması ve izlenmesi.Şikâyet Çözüm Mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için tarafların koordine edilmesi
Sosyal Uzman (PUB)	<ul style="list-style-type: none">PKP'nin planlanması ve uygulanmasıPaydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanmasıBelirlenen paydaşlarla paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesiPaydaşlarla etkileşimi olabilecek diğer PUB personelinin desteklenmesiPKP'nin uygulanmasına ilişkin arayüzün ve Dünya Bankası'na yapılan/Dünya Banka'sından yapılan raporlamaların koordinasyonuPKP'nin periyodik olarak ve önemli Proje değişikliklerinin meydana gelmesi durumunda güncellenmesiPUB'de ŞÇM için odak noktası olarak hareket edilmesiProje ile ilgili şikâyetlerin kayıt altına alınması ve takibinin yapılmasıProje ile ilgili şikâyetlerin çözüm süreçlerinin yönetilmesi ve koordine edilmesiPaydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleri ile ilgili uygun olmadığı tespit edilen önemli konuların veya tekrar eden sorunlar için şikâyet kayıtlarının incelenmesi ve çözümlerin önerilmesiDanışman ve yüklenici düzeylerinde ŞÇM irtibat sorumlularının koordine edilmesi ve izlenmesiTüm farklı ŞÇM seviyelerinden gelen projeye ilgili şikâyetlerin birleştirilmesiÇözüm süreci hakkında PUB ve yönetimin bilgilendirilmesiProje ile ilgili konsolide ŞÇM raporlarının hazırlanması
Çevre Uzmanı (PUB)	<ul style="list-style-type: none">Proje ilerlemesinin izlenmesiBelirlenen tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanmasıGenel PKP faaliyetleri ve proje ilerlemesine ilişkin konsolide raporlamaSosyal ve çevresel izleme faaliyetlerinin yürütülmesiİlgili belgelerde belirtilen sosyal ve çevresel konuların Proje sürecince uygulanıp uygulanmadığının izlenmesi ve PUB'a ve yönetime raporlanması
Satın Alma Uzmanı	<ul style="list-style-type: none">Proje kapsamında yapılacak ihalelerde danışmanlık verilmesi

	<ul style="list-style-type: none">• ŞÇM ve diğer çevresel ve sosyal araçların ihale belgelerine dahil edilmesi• İhale dokümanlarının İngilizce ve Türkçe kopyalarının hazırlanması
Kontrolörlük Danışmanı	<ul style="list-style-type: none">• Proje faaliyetleri için ilgili Ç&S araçlarının (ÇSYP, ÇSYP Kontrol Listesi, , , İSG Planı vs.) hazırlanması• Alt projelerin uygulanması sırasında projenin Ç&S belgelerinde (ÇSYP, İSGP, PKP, vs.) belirtilen yöntem ve diğer gerekliliklere bağlı kalmasının sağlanması• Yüklenicilerin sahadaki faaliyetlerinin izlenmesi (şikâyet kayıtlarının ve çözümlerinin izlenmesi ve bunların aylık ilerleme raporlarında PUB'a raporlanması dahil olmak üzere)• Şikâyetlerin takibi için PUB ŞÇM İrtibat Sorumlusu ile iletişimin sürdürülmesi

8. ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

Şikayet Çözüm Mekanizması (ŞÇM), proje paydaşlarına projenin nasıl planlandığı, inşa edildiği ve uygulandığı ile ilgili şikayetlerini/endişelerini/önerilerini dile getirmeleri için başvurabilecekleri kanallar sağlayan bir düzenlemedir.

Şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlamak ve Dünya Bankası'nın ilgili standartlarını karşılamak için, Projeye özgü bir Şikayet Çözüm Mekanizması (ŞÇM) oluşturulacak ve proje yaşam döngüsü boyunca uygulanacaktır.

ŞÇM'nin amacı, yararlanıcılara karşı hesap verebilirliği güçlendirmek ve proje paydaşlarına geri bildirim sağlamaları ve/veya proje faaliyetleriyle ilgili endişelerini ve şikayetlerini dile getirmeleri için kanallar sağlamaktır. ŞÇM, projeyi etkileyen sorunların tanımlanmasına ve çözülmesine de izin veren bir mekanizmadır. ŞÇM, şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırarak, projenin vatandaşları/faydalanıcıları istemeden etkileme riskini azaltmayı amaçlar ve proje etkisinin iyileştirilmesine yardımcı olabilecek önemli bir geri bildirim ve öğrenme mekanizması olarak hizmet eder.

Mekanizma sadece şikayetlerin alınıp kaydedilmesi değil, aynı zamanda bunların çözülmesi üzerinde de odaklanır. Geri bildirimlerin şikayete en yakın düzeyde ele alınması gerekirken, tüm şikayetlerin kaydedilmesi ve bu bölümde belirtilen temel prosedürlerin izlenmesi gerekmektedir.

KADİYA Projesi kapsamında şikayetler/endişeler/öneriler birden çok düzeyde ele alınacaktır: (a) Yüklenici düzeyinde; (b) İnşaat Kontrolörü düzeyinde; (c) İl ÇŞİD Müdürlükleri düzeyinde; (d) ÇŞİDB Proje Uygulama Birimi (PUB) düzeyinde ve (e) Türkiye Cumhuriyeti'nin mevcut ŞÇM'leri aracılığıyla ulusal düzeyde.

- a. Yüklenici: İnşaat işlerini yürütmekle görevlendirilen her yüklenici, KADİYAP kapsamında yürütülen inşaat işleri nedeniyle herhangi bir paydaşın (hak sahipleri, yerel topluluklar, proje çalışanları vb.) dile getirdiği endişe ve şikayetlerin alınmasından, kaydedilmesinden ve mümkünse çözüme kavuşturulmasından sorumlu olacaktır. PUB ayrıca yüklenicilerin işe başlamadan önce alt yükleniciler de dahil olmak üzere işgücü için bir şikayet mekanizması geliştirmelerini ve uygulamaya koymalarını gerektirecektir. Eğer yüklenici endişe ve şikayetleri gideremez ise ilgili kişi/kurumlara yönlendirmekle yükümlüdür. Yükleniciler ayrıca, çözüme kavuşturulan ve kavuşturulamayan endişeleri ve şikayetleri içeren kayıtları haftalık olarak PUB'ye sunacaktır.
- b. Kontrolörlük Danışmanı: Yüklenici tarafından giderilemeyen endişeler ve şikayetler, Kontrolörlük Danışmanı olarak atanan Proje Yöneticisi tarafından ele alınacaktır. Proje Yöneticisi, bir durum raporu düzenleyerek yüklenicinin sorumluluklarını hatırlatacak ve sorunun çözülmesi için gerekli önlemlerin alınmasını ve gerekli düzeltici faaliyetlerin uygulanmasını sağlayacaktır. Proje Yöneticisi endişeleri ve şikayetleri çözemezse, bunları PUB'ye yönlendirmekle yükümlüdür.
- c. İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri: İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri KADİYAP kapsamında yürütülen faaliyetlerle ilgili olarak alınan şikayet/endişe/önerilerin mümkün olduğu ölçüde giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasından sorumlu olacaktır. İl Müdürlükleri ayrıca, çözülen veya çözülmeyen tüm talep/öneri/şikâyetleri derhal PUB'a iletacaktır.
- d. ÇŞİDB/PUB: KADİYAP kapsamında, ÇŞİDB, yukarıda belirtilen düzeyler aracılığıyla paydaşlar tarafından dile getirilen tüm endişe ve şikayetleri toplamaktan, kaydetmekten ve çözmekten sorumludur. ÇŞİDB, toplanan endişeleri ve şikayetleri 15 gün içinde çözmekten ve sonuç hakkında şikayet ve endişe sahiplerine bilgi vermekten sorumludur.
- e. Ulusal Düzey. Türkiye, ülkede yaşayan tüm bireylerin kullanabileceği ulusal düzeyde farklı ŞÇM'lere sahiptir: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) gibi.

Bu mekanizmaların detayları ve iletişim kanalları ilerleyen bölümlerde verilmektedir.

8.1. PUB düzeyinde ŞÇM

ÇŞİDB/PUB, KADİYAP için ilgili tüm bilgilerin kamuoyu görüşü ve incelemesi için açıklandığı bir web sitesi işletecektir. PUB, web sitesinde yer alacak şikayet bildirimleri bölümü ve e-posta adresi (yigmkadev@csb.gov.tr) aracılığıyla tüm paydaşlardan şikayetleri toplayabilecektir. Gizlilik ilkesi ve isimsiz şikayette bulunma hakkı sağlanacaktır. Projeye özgü ŞÇM için iletişim kanalları, oluşturulduktan sonra PKP'de sunulacaktır.

Farklı kanallar aracılığıyla toplanan şikayet/endişe/öneriler ÇŞİDB tarafından kaydedilecek ve 30 gün içinde cevaplandırılacaktır. Şikayet/endişe/öneri kayıtları, İzleme Raporu aracılığıyla Dünya Bankası ile düzenli olarak paylaşılacaktır.

Yorum veya endişeler Yüklenicilerin dikkatine sözlü veya yazılı olarak (posta veya e-posta yoluyla) veya bir şikayet formu doldurularak iletilebilir. Şikayet formu, şantiyelerde ilgili tüm paydaşların kolayca erişebileceği yerlerde hazır bulundurulacaktır. Gizlilik ilkesi ve isimsiz şikayette bulunma hakkı sağlanacaktır. Yüklenici, Kontrolörlük Danışmanı ve ÇŞİDB PUB tarafından aşağıdaki sürelerle uyulacaktır:

- Şikayetin alındığına dair yazılı onay: şikayetin alınmasından sonraki 5 gün içinde,
- Önerilen çözüm: şikayetin alınmasından sonraki 30 gün içinde.
- Özel olarak görevlendirilmiş ve eğitilmiş personel, şikayet bilgilerini bir şikayet günlüğüne kaydedecektir. Bu aşağıdaki bilgileri içerecektir:
- Paydaş adı ve iletişim bilgileri (Kişisel bilgiler üçüncü şahıslar tarafından paylaşılmayacak veya ifşa edilmeyecektir)
- Şikayetin ayrıntıları ve şikayetin nasıl ve ne zaman sunulduğu, kabul edildiği, yanıtlandığı ve kapatıldığı.

Projenin inşaat aşaması için Şikayet Formu (Ek-1) şu adreslerde yayınlanacaktır:

- YİGM'nin ve/veya Proje faaliyetlerinin uygulanacağı ilgili resmi kurumların web siteleri ve
- Basılı kopyalar, ilgili binaların/kamu kurumlarının tesislerinde (inşaat çalışmaları faaliyetleri başlayacağı zaman) ve proje alanlarının yakınında bulunan yerel toplulukların binalarında mevcut olacaktır.

ÇŞİDB Çağrı Merkezi	Alo 181
PUB sosyal uzmanının telefon numarası	+ 90 312 586 48 27
Şikayet Formları	https://kadiyaponeri.csb.gov.tr/kadiyapOneri.jsp?authorizationKey=91ed7a16-209f-4ada-a42f-46892f6a4440
E-posta	yigmkadev@csb.gov.tr

Şikayet Kütüğü, şikayeti gönderen kişileri cinsiyetlerine ve şikayet türlerine göre ayırtırmak için gerekli tüm

unsurlara sahip olacaktır. Her şikayet, kayıt defterinde aşağıdaki bilgilerle doğrulanacaktır: a) şikayetin açıklaması, b) şikayetin alındığı tarih ve şikayet sahibine bildirim ne zaman iade edildiği; c) alınan önlemlerin açıklaması (soruşturma, düzeltici tedbirler ve önleyici tedbirler); d) çözüm ve kapanış tarihi ve şikayet sahibine geri bildirim kapatılması.

Alınan öneri veya şikayetin belirsiz olduğu veya yeterince açık olmadığı durumlarda Projeden etkilenen kişilerin yararına olacak şekilde bilgilendirilmiş kararlar almak amacıyla PUB, sorun/şikayeti biçimlendirmeye/düzenlemeye yardım edecek ve tavsiye sağlayacaktır

PUB'un iletilen şikayetlere derhal düzeltici eylem yoluyla karşılık verememesi halinde, uzun dönemli düzeltici eylem belirlenecektir. Şikayet sahibi, şikayetin alındığı tasdik edildikten sonra 30 takvim günü içerisinde önerilen düzeltici eylem hakkında bilgilendirilecektir. PUB'un şikayet mekanizması yoluyla doğrulanmış olan belirli bir soruna cevap verememesi veya bir eylem gerektirmemesi halinde, soruna cevap verilmeme nedenine ilişkin ayrıntılı bir açıklama/gerekçeleştirme sağlayacaktır. Cevap aynı zamanda sorun veya şikayeti bildiren birey/kuruluşun, sonucun tatminkar olmadığı durumlarda şikayet ile ilgili nasıl bir yol izleyeceğiyle ilgili bir açıklama da içerecektir. Her zaman geçerli olmak üzere, şikayet sahipleri Türkiye Cumhuriyeti'nin yasal çerçevesine uygun şekilde, resmi adli temyiz de dahil olmak üzere başka hukuki çözümler arayabilir.

YİGM, Dünya Bankası finansmanlı devam eden projeleri için Ek-4'te sunulan Şikayet Çözüm Prosedürünü geliştirmiştir.

8.2. Ulusal düzeyde ŞÇM

Paydaşlar yukarıda belirtilen iletişim kanallarına ek olarak ulusal düzeydeki ŞÇM'lerden de yararlanabilirler.

8.2.1. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar tarafından kullanılacak merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER, proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikayetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak kullanılabilir.

Web Sayfası	www.cimer.gov.tr
Çağrı Merkezi	150
Telefon Numarası	+90 312 525 55 55
Faks No.	+90 312 473 64 94
Posta Adresi	Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı
Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklardaki halkla ilişkiler masalarına bireysel başvurular	

8.2.2. Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)

YİMER, yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sağlamaktadır. YİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikayetlerini ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletmeleri için alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak kullanılabilir.

Web Sayfası	www.yimer.gov.tr
Çağrı Merkezi	157
Telefon Numarası	+90 312 157 11 22
Faks No.	+90 312 920 06 09
Posta Adresi	Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı
Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklardaki halkla ilişkiler masalarına bireysel başvurular	

8.3. Dünya Bankası Şikayet Sistemi

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

8.4. İşçi Şikâyet Çözüm Mekanizması

İşçiler için, çalışma koşulları, finansal konular, çocuk işçiliği/zorla çalıştırma, yasal sorunlar ve işyerinde cinsiyete dayalı ayrımcılık gibi diğer sorunları bildirebilecekleri ayrı bir şikâyet mekanizması mevcut olacak ve cinsel taciz konusu özellikle ön plana alınacaktır. Özellikle, cinsiyete dayalı şiddet ve işyerinde kadın işçilere yönelik istismar (hem şantiyede hem de proje kapsamındaki binalarda) konularında farkındalık yaratmaya ve ŞÇM acil yardım hattı kurulmasına özellikle dikkat edilecektir. Ayrıca, uygun işyeri davranışları konusunda hem erkekler hem de kadınlarla farkındalık yaratma tartışmaları gerçekleştirilecektir.

ÇŞİDB PUB ve Kontrolörlük Danışmanı işlerin başlamasından önce alt yükleniciler de dahil olmak üzere çalışanları için bir şikâyet çözüm mekanizması geliştirecek ve uygulamaya koyacaktır. Çalışan şikâyet çözüm mekanizması şunları kapsayacaktır: (i) şikâyet çözüm mekanizmasının akışını tarif eden bir

prosedür; (ii) şikayetlere yanıt vermek ve şikayet vakalarını çözüme ulaştırmak için gerekli müddetler; (iii) şikayetlerin zamanında çözüme ulaştırılması sürecini kaydedecek ve takip edecek bir kayıt çizelgesi; (iv) şikayetleri toplayacak, kaydedecek, ele alacak ve çözüme ulaştırılmaları sürecini takip edecek bir irtibat sorumlusu. Fizibilite Etüdü Danışmanı çalışanları, şikayetleri için proje web sitesi aracılığıyla PUB'a başvuracaklardır.

Kontrolörlük Danışmanı ve Yükleniciler, çalışanların şikayetlerini kayıt altına alacak, çözecek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'a bildirecektir. Bu süreç ÇŞİDB'nin Şikayet Çözüm Mekanizması İrtibat Sorumlusu tarafından izlenecektir. PUB da çalışanlarının şikayetlerini kaydedecek ve çözecek ve farklı düzeylerden (Kontrolörlük Danışmanı, İl ÇŞİD Müdürlüğü ve TTK Danışmanı) toplanan tüm verileri merkezi bir kütükte derleyecektir.

Çalışanlar, tüm proje çalışanlarının (doğrudan ve sözleşmeli; PUB personeli de dahil olmak üzere) faydalanabileceği şikayet mekanizmasının varlığı hakkında ilan panoları, ilgili yerlere "öneri/şikayet kutuları" konulması ve gerekli olabilecek diğer yöntemler yoluyla bilgilendirileceklerdir. Bunların yanı sıra çalışan şikayet mekanizması tüm proje çalışanlarının eğitimi için gerçekleştirilecek olan personel intibak eğitimleri sırasında tarif edilecektir.

Bu mekanizma şu ilkelere dayalı olacaktır:

- Bu süreç şeffaf olacaktır ve çalışanların endişelerini ifade etmelerine ve şikayetlerini bildirmelerine imkan tanıyacaktır.
- Şikayetlerini bildirenlere karşı herhangi bir ayrımcılık yapılmayacak ve tüm şikayetler gizlilik ilkesine uygun bir mahiyette ele alınacaktır.
- İsimsiz şikayetler kaynağı bilinen diğer şikayetlerle eşit bir biçimde ele alınacaklardır.

Şikayet mekanizmasının varlığı ile ilgili bilgiler tüm proje çalışanlarına (doğrudan, sözleşmeli) ilan panoları, uygun alanlarda bulundurulacak "öneri/şikayet kutuları", çağrı merkezi, eğitimler sırasında yapılacak duyurular, seminerler, toplantılar, proje internet sitesinin anasayfasında bulunacak erişim bağlantısı, sosyal hizmet görevlilerine dağıtılacak proje basılı kaynakları, sosyal medya ve gerekli görülen diğer iletişim kanalları yoluyla aktarılacaktır. Proje şikayet mekanizması proje çalışanlarını kanun kapsamındaki diğer yargı yollarını veya idari kanun yollarını kullanma haklarından alıkoymayacaktır.

Proje şikayet çözüm mekanizması Proje'nin yürürlüğe girme tarihine kadar oluşturulmuş olacaktır. Yapı İşleri Genel Müdürlüğü güncel endişe ve şikayet prosedürlerini projenin gerekliliklerine göre geliştirecek ve adapte edecektir. PUB şikayet mekanizmasını yönetmekten ve Proje kapsamında bildirilen endişe ve şikayetlere karşılık vermekten sorumlu olacaktır.

Bunlara ilaveten proje şikayet çözüm mekanizması Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz ile Covid-19 için alınması gereken özel tedbirlerle ilgili gizli şikayetleri toplamak ve ele almak için bir iletişim kanalı bulunduracaktır.

8.5. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz Konularının Yönetilmesi

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

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

8.6. ŞÇM Prosedürü

8.6.1. Şikayet Kütüğü

PUB'un Sosyal Uzmanı ve irtibat kişileri her bir şikâyetin kendisine ait bir referans numarası olmasını ve uygun biçimde takip edilmesini, kaydedilmiş işlemlerin tamamlanmasını sağlar. Şikayet Kütüğü şu bilgileri içermelidir:

- Şikayet sahibi, konumu ve şikâyetinin detayları,
- Şikâyetin bildirilme tarihi,
- Şikâyet Kaydının proje veri tabanına yüklendiği tarih,
- Önerilen giderici eylemin ayrıntıları, onaylayıcı yetkilinin adı,
- Önerilen düzeltici eylemin şikâyet sahibi ile paylaşıldığı tarih (eğer uygunsa),
- Şikâyet dosyasının kapatıldığı tarih,
- Şikâyet sahibine cevap gönderilen tarih.

Kontrolörlük Danışmanı ve Yüklenici, her bir şikâyetin kendisine ait bir referans numarası olmasını, uygun şekilde takip edilmesini ve kaydedilen eylemlerin tamamlanmasını sağlayacak yerel şikâyet kayıtları tutacaktır. Şikâyetler de dahil olmak üzere geribildirimler alınırken, aşağıdakiler belirlenmelidir:

- Müracaat türü,
- Müracaat kategorisi,
- Müracaatın uygulanmasından sorumlu kişiler,
- Müracaatı çözüme ulaştırmak için son tarih,
- Kararlaştırılan eylem planı.

8.6.1.1. Şikâyetlerin İzlenmesi ve Raporlanması

Paydaşların izlenmesi ve değerlendirilmesi süreci PUB'un tespit edilen sorunlara cevap verebilmesi ve daha etkili hale getirmek için katılım faaliyetlerinin takvimini ve içeriğini değiştirebilmesini sağlamak için önemlidir. Aşağıdaki özellikler/taahhütler/faaliyetler, başarılı bir katılımın sağlanmasına yardımcı olacaktır:

- Görevi gerçekleştirmek için yeterli kaynaklar,
- Paydaşlarla etkileşimlerin kapsayıcılığı (kilit grupların dahil edilmesi),
- Paydaş katılımının teşvik edilmesi,
- Tüm paydaşların YİGM'ne duydukları güven duygusu,
- Açıkça tanımlanmış yaklaşımlar ve
- Tüm faaliyetlerde şeffaflık.

PUB, 6 aylık dönemlerde Dünya Bankası'na sunulmak üzere İzleme Raporları hazırlayacaktır. Kontrolörlük Danışmanı şunlardan sorumlu olacaktır:

- Yüklenicilerden şikayetlerin sayısı, içeriği ve durumuna ilişkin veri toplayarak ortak bölgesel veri tabanına yüklemek,
- Bölgesel düzeyde alınan şikayetlerin kayıtlarını muhafaza etmek, ve
- Çözülmemiş sorunları takip etmek ve bunları çözmek için önlemler önermek ve
- ŞÇM ile ilgili olarak PUB'a üç aylık raporlar göndermek

YİGM bünyesindeki PUB, Dünya Bankası'na yılda iki kez, aşağıdakiler hakkında güncellenmiş bilgileri içeren, ŞÇM ile ilgili bir bölümün de yer alacağı raporlar sunacaktır:

- ŞÇM uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, kamu farkındalık kampanyaları, bütçe vb.),
- Alınan şikayetler üzerine (başvurular, öneriler, şikayetler, talepler, olumlu geri bildirimler), DB ÇSS-2 ile ilgili şikayetleri ve karara bağlanmış şikayetleri vurgulayacak şekilde nicel veriler,
- Şikayet türleri ve cevapları, belirtilen sorunlar ve karara bağlanmamış şikayetler üzerine nitel veriler,
- Düzeltici eylemler (cevap) ile ilgili memnuniyet düzeyi,
- Alınan düzeltici önlemler.

PUB Sosyal Uzmanı aşağıdakilerden sorumlu olacaktır:

- Şikayetlerin sayısı, içeriği ve durumuna ilişkin farklı düzeylerden alınan nitel verileri özetlemek, analiz etmek ve tek bir proje veri tabanına yüklemek,
- Çözülmemiş sorunları takip etmek ve bunları çözmek için önlemler önermek.

PUB, ŞÇM'nin irtibat noktası olacak ve Proje ile ilgili tüm paydaş katılım faaliyetlerinin izlenmesinden, bu PKP'nin uygulanmasının ve güncellenmesinin sağlanmasından ve paydaşlara raporlanmasından sorumlu olacaktır.

EK 1. Şikayet Formu

Referans Numarası	
Tam Adı* (zorunlu değildir, isimsiz olarak sunabilirsiniz)	
Lütfen sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi belirtiniz (posta, telefon, e-posta).	
il/ilçe/Mahalle	
Tarih	
Şikayet Kategorisi	
1. Metruk bina	
2. Projeden etkilenen varlıklar/mülkler	
3. Altyapı	
4. Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybı	
5. Çevresel sorunlar (örneğin kirlilik)	
6. İstihdam	
7. Trafik, ulaşım ve diğer riskler	
9- Diğer (gizli ise doğrudan PUB'u arayınız):	
Şikayet Açıklaması <i>Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonucu nedir?</i>	
Sorunun çözümü için ne yapıldığını görmek isterdiniz?	
<i>İsim ve adres vermek zorunlu olmamakla birlikte, Şikayet ile ilgili geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunlar yaşanabileceği unutulmamalıdır.</i>	

İmza:

Tarih:

EK 2. Şikayet Kapama Formu

Şikayet kapanış numarası:	
Gereken acil eylemi belirtiniz:	
Gereken uzun vadeli eylemi belirtiniz (gerekli ise):	
Tazminat gerekiyor mu?	<input type="checkbox"/> EVET <input type="checkbox"/> HAYIR
DÜZELTİCİ EYLEMİNİN KONTROLÜ VE KARAR	
Düzeltilici Eylemin Aşamaları	Son Tarihler ve Sorumlu Kurumlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

TAZMİNAT VE SON AŐAMALAR

Bu bölüm Şikayet sahibi tarafından tazminat bedellerini aldıktan ve Şikayeti giderildikten sonra doldurulacak ve imzalanacaktır.

Notlar:

Şikayetçi

[Ad-Soyad ve İmza]

Tarih: / /

Sorumlu Kurum/Şirket Temsilcisi

[Unvan-Ad-Soyad ve İmza]

EK 3. Şikayet Kütüğü

Şikayet ve Öneri Kayıt Numarası	Şikayet/Öneri Alma Kanalına İlişkin Ayrıntılar				Şikayet Sahibi			Şikayet/Öneri				Yapılan İşlem				Şikâyet/Öneri Kapanışı İçin Destekleyici Belgeler	Şikayet Kapatılmamış/ Çözülememiş ise ayrıntıları belirtiniz (başka kuruma / kişiye, vs. yönlendirilmiştir.)					
	Şikayetin Nasıl Alındığı (Şikayet Formu, Halk Toplantısı, Telefon, Alo 181 vb.)	Şikâyetin alındığı tarih	Şikayet/Öneri Alan Kişi Adı/Soyadı ve Görevi	Şikayet Düzeyi (Yüklenici, ÇŞİDB İl Müdürlüğü Düzeyi, PUB Düzeyi, Bakanlık Düzeyi, vb.)	Şikayet Düzeyi (yüklenici, kontrol danışmanı, il müdürlükleri, Bakanlık, Alo 181 vb.)	Şikayet sahibinin adı ve soyadı	Şikayet sahibinin cinsiyeti	Şikayet sahibinin E-posta adresi *	Şikayet sahibinin telefon numarası*	Şikayetin/önerinin ilgili olduğu il	Şikayet/Öneriyle İlgili Bina/Kurum (Alt Proje)	Şikayet/Öneriyle İlgili Proje Bileşeni	Şikayet Kategorisi (Tadilat kaynaklı, çevre sorunları, bina girişlerine erişimin kısıtlanması, hasar, işçi şikayetleri, kazalar, çalışma koşulları, çalışan hakları, cinsel sömürü ve istismar, cinsel taciz vb.)	Şikayetin/önerinin özeti	Şikayetin/önerilerin sisteme ulaştırılmasının ve değerlendirilmesinde olduğunun şikayet sahibine bildirildiği tarih			Şikayet Durumu Açık, Kapalı, Beklemede	Şikayetin/Önerinin Çözümlemesi İçin Yönlendirildiği Kişi/Bölüm	Planlanan İşlem	Şikayetin Ele Alınması İçin Son Tarih	Şikayetin Kapanış Tarihi

EK 4. Mevcut YİGM Şikayet Çözüm Mekanizması

Giriş

Şikayet Mekanizması (ŞÇM), bir paydaşın projenin nasıl planlandığı, inşa edildiği veya uygulandığı ile ilgili şikayet veya önerilerini sunmasını sağlayan bir süreçtir.

Şikayet Çözüm Mekanizması'nın temel amacı, şikayetlerin ve mağduriyetlerin ilgili tüm tarafları tatmin edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır. Özellikle, adil, etkili ve kalıcı sonuçlar için şeffaf ve güvenilir bir süreç sağlar. Aynı zamanda, düzeltici işlemlerin yolunu açacak daha ayrıntılı topluluk istişare faaliyetlerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturan güven ve işbirliğini oluşturur ve paydaş katılımını ve projenin sahiplenilmesini sağlar. Özellikle, Şikâyet Çözüm Mekanizması;

- Etkilenen kişilere, şikayette bulunmaları veya projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlığı çözmeleri için izleyebilecekleri yollar sağlar;
- Uygun ve karşılıklı olarak kabul edilebilir düzeltici eylemlerinin belirlenmesini ve şikayet sahiplerini tatmin edecek şekilde uygulanmasını sağlar;
- Şikayet ve mağduriyetlerin ele alınmasında erişilebilirliği, isimsiz işlem yapma imkanını, gizliliği ve şeffaflığı destekler; ve
- Yargı yoluna başvurma ihtiyacını azaltır.

Paydaşlar için Şikayet Mekanizmasının operasyonel akışı Şekil-2'de verilmiştir.



Şekil 2. Şikayet Çözüm Mekanizması'nın operasyonel Akışı

ŞÇM için genel süreç genellikle Proje İşletim El Kitabında (POM) ayrıntılı olarak açıklanır ve 6 adımdan oluşur: (1) alım; (2) tasnif ve işleme koyma; (3) kabul ve takip; (4) doğrulama, soruşturma ve eylem; (5) izleme ve değerlendirme; ve (6) geri bildirim.

Amaç

ŞÇM, paydaşların projenin genel yönetimi ve uygulanması ile ilgili her türlü talebini (şikayet, övgü, geri bildirim, bilgi talebi vb.) proje tarafından finanse edilmekte ve desteklenmektedir:

ŞÇM, paydaşların projenin genel yönetimi ve uygulanması ile ilgili her türlü taleplerini (şikayetler, övgüler, geri bildirimler, bilgi talepleri vb.) ve proje ile finanse edilen ve desteklenen hizmetlerle ilgili aşağıda örnekleri verilen sorunları dile getirmelerini sağlamak için kullanılabilir:

- kötü yönetim, Proje Fonlarının kötüye kullanılması veya yolsuzluk teşkil eden uygulamalar,
- proje politikalarının, kılavuzlarının veya prosedürlerinin ihlali, suistimal veya herhangi bir uygunsuz

- davranış/suistimal [işyerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (CSİ/CT) dahil olmak üzere]¹,
- etkilenen topluluklar arasında ortaya çıkabilecek kaynak kullanım kısıtlamalarıyla ilgili anlaşmazlıklar ve
- proje faaliyetlerinden veya projenin fiilen uygulanmasından memnun olmayan topluluk üyelerinin şikayetleri.

ŞÇM, onay, güncelleme ve şikayet sahibine nihai geri bildirim için açıkça tanımlanmış süreler belirleyecektir. Bu süreler, Proje paydaşlarına yaygın bir şekilde duyurulacaktır.

Kapsam

ŞÇM, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi muhtemel çok çeşitli Proje paydaşları için erişilebilir olacaktır. Bunlar arasında hak sahipleri, çalışanlar (PUB üyeleri dahil), idareler, yeniden inşa edilen binaların kullanıcıları ve daha geniş kamuoyu, proje uygulayıcıları (Kontrolörlük Danışmanları/yükleniciler, vs.). Tüm bu paydaşlar şikâyetlerini ve geri bildirimlerini ŞÇM'ye iletmeye teşvik edilecektir. Ayrıca, kurulacak şikayet mekanizmasının kırılğan gruplar tarafından erişilebilir olmasına özen gösterilecektir.

Sorumlu Tarflar

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı/Proje Uygulama Birimi (ÇŞİDB/PUB), ŞÇM'nin genel sorumluluğunu üstlenecek ve ana uygulayıcı kurum olarak görev yapacaktır. Bu mekanizmanın doğru ve zamanında işlemesi için PUB ayrıca bir ŞÇM irtibat sorumlusu atayacaktır.

Tüm süreci denetleyecek olan ŞÇM irtibat sorumlusu, ÇŞİDB proje ekibinin bir parçası olarak atanacaktır. ŞÇM'nin İrtibat Sorumlusu (Sosyal Uzman), izleme amacıyla projenin şikayet giderme sürecini raporlamaktan da sorumlu olacaktır. Bu kişi aynı zamanda proje kapsamında ŞÇM'nin sorunsuz çalışmasını sağlamak için koordinasyondan sorumlu olacaktır.

Aşağıdaki Tablo-8, sorumlu tarafları ve bunların ŞÇM uygulamasına ilişkin rollerini/sorumluluklarını göstermektedir.

Tablo 8. Tanımlı her seviyede ŞÇM'nin uygulanmasında sorumlu taraflar

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı/ Proje Uygulama Birimi (ÇŞİDB/PUB)	<ul style="list-style-type: none"> • PUB, bu Standart İşletim Prosedürünün (SOP) genel olarak uygulanmasından, yönetiminden ve koordinasyonundan sorumlu olacaktır. • PUB ayrıca bu SOP'un başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için ilgili sorumlu taraflara rehberlik edecek ve yardımcı olacaktır. • PUB, ŞÇM Prosedürüne uyumu sağlamak için paydaş taleplerinin her sürecini sürekli olarak izlemekten sorumlu olacaktır.
PUB ŞÇM İrtibat Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> • PUB'da ŞÇM irtibat sorumlusu olarak hareket etmek. • Şikayetlerin gerçek/uygun ve Proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadığının PUB'nin ilgili üye(ler)iyile birlikte gözden geçirilmesi ve sınıflandırılması. • Bu SOP için ana kayıt ve izleme sisteminin oluşturulması ve Proje ile ilgili tüm şikayetlerin takip edilmesi. • Proje kapsamındaki şikayetlerin çözüm sürecini yönetmek ve koordine etmek. • Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleri ile ilgili önemli uyumsuzluk sorunlarını veya tekrar eden sorunları göstermek için şikayet kayıtlarını incelemek ve uygun önlemleri bulmak. • Yüklenici düzeyindeki ŞÇM irtibat sorumlularını koordine etmek ve izlemek.

¹ Bunun gibi hassas konularda gelecekte olabilecek şikayetlerde mağdurun rızası kapsamında alınacak önlemler, gizlilik ilkesi temelinde ve mağdurun güvenliği merkeze alınarak yürütülecektir.

	<ul style="list-style-type: none"> Farklı ŞÇM düzeylerinden alınan Proje ile ilgili talepleri birleştirmek. PUB ve yönetimi çözüm süreci hakkında bilgilendirmek. Projenin konsolide ŞÇM raporlarını hazırlamak.
İl Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü ŞÇM İrtibat Sorumlusu (İl ÇŞİD Müd.)	<ul style="list-style-type: none"> Proje ile ilgili taleplerin alınması (şikâyetler, övgüler, geri bildirimler, bilgi talepleri vs.). Gizlilik ve güvenlik önlemlerini alarak sorumluluk alanına giren şikâyetlerin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması. Çözülün veya çözülmesin, her bir talebin kayıt ve izleme sistemi üzerinde kaydedilmesi ve kayıt defterinin aylık olarak ÇŞİDB'ye iletilmesi. Şikâyetler büyük önem taşıyorsa (cinsel istismar, iş kazası vs.) derhal ÇŞİDB/PUB'a bilgi verilmesi.
Sosyal Uzmanlar Kontrolörlük Danışmanları	<ul style="list-style-type: none"> Gelen başvuruların Yüklenicinin Sosyal Uzmanı/İSG Uzmanı ile birlikte değerlendirilmesi ve ele alınması veya gerekli görülmesi halinde yüklenicilerin yönetimi ve Proje Yöneticileri (Kontrolörlük Danışmanlarının) başvuruların çözüm sürecine dahil edilecektir. Yüklenicilerin şikâyet kayıtlarını ve çözümlerini izlemek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'a raporlamak.

Şikâyet Çözüm Mekanizması'nın Duyurulması

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı projeden etkilenen toplulukları bilgilendirmek için broşürler ve diğer bilgilendirme araçları (resmi yazılar, duyuru panoları, ÇŞİDB'nin resmi web sitesi, halkın katılımı toplantıları, vs.) sağlayacaktır.

Projeye ilişkin Şikâyet/Öneri Formu, proje web sitesinde, ilgili kamu kurumlarının web sayfalarında ve alt projelerin şantiyelerinde halkın erişimine sunulacaktır.

ÇŞB/PUB ayrıca faydalanıcıların temsilcileri, kontrolörlük danışmanları ve yüklenicilerle bir dizi ŞÇM istişare toplantısı düzenleyecektir.

Proje uygulaması sırasında, inşaat işleri başladıktan sonra, Şikâyet/Öneri Formunun basılı kopyaları ayrıca Proje kapsamında yer alan binalarda/kamu kurumlarında ve İl ÇŞİDB Müdürlüklerinde hazır bulundurulacaktır.

Bir Talebin İletilmesi

Şikâyet Mekanizmasını Kimler Kullanabilir?

ŞÇM'nin hedef kitlesi, bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıdakileri içerir:

- Proje faydalanıcıları;
- Depremlerden etkilenen hak sahipleri
- Binalardaki inşaat/yenileme/güçlendirme faaliyetlerinden potansiyel olarak etkilenebilecek topluluklar (ziyaretçiler, çevredeki konutlar vb.)
- Yüklenicilerin ve Kontrolörlük Danışmanlarının çalışanları
- PUB üyeleri
- Diğer taraflar (STK'lar vs.)

ŞÇM, proje kapsamında oluşturulan farklı talep/öneri/şikâyet alma kanalları aracılığıyla isimsiz başvurular sunulmasına olanak tanıyacaktır. Talep/öneri/şikâyetin isimsiz olarak iletilmesi durumunda, isimsiz talep olarak aynı süreç izlenecektir. Ancak, isimsiz talep/öneri/şikâyetlerde iletişim bilgileri kaydedilemeyeceğinden, başvuru sahiplerine şikâyet sürecinin nasıl sona ereceğine dair bilginin iletilmeyeceği konusunda bilgi verilmelidir.

Bir Talep Nasıl İletilir?

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın (ÇŞİDB) hem telefon hem de web sitesi aracılığıyla erişilebilen bir 'Alo181' çağrı merkezi vardır. Bu çağrı merkezi aynı zamanda Bakanlık çalışanları, ortakları ve daha geniş kamuoyu için bakanlık düzeyinde bir şikayet çözüm mekanizması olarak da hizmet vermektedir. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından sağlanan tüm çevresel ve kentsel hizmetlerle ilgili talep/öneri/şikâyetler profesyonel bir şekilde yönetilen bir çağrı merkezi tarafından cevaplanmaktadır.

Başvuru sahipleri talep/öneri/şikâyetlerini aşağıdaki iletişim kanallarından herhangi birine iletebilirler:

ÇŞİDB Çağrı Merkezi	Alo 181
Telefon	+ 90 312
Şikayet Formları	https://kadiyap.csb.gov.tr/
E-posta	yigmkadev@csb.gov.tr
İl Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri (İl ÇŞİD Müd.)	Alo 181 KADİYAP Şikayet Formları, ilgili İl ÇŞİD Müdürlüğünün resmi web sayfasında paylaşılmaktadır..
Yükleniciler	İnşaat sahalarında bulundurulmuş formlar (Ek 1-2)

Paydaşlar, yukarıda belirtilen iletişim kanallarına ek olarak, projenin uygulanmasına ilişkin endişelerini ve şikâyetlerini Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) üzerinden de iletebilirler. CİMER'in iletişim kanalları aşağıda verilmiştir.

Şikayet Çözüm Mekanizması Süreci

Web Sayfası	https://www.cimer.gov.tr https://giris.turkiye.gov.tr/
Çağrı Merkezi	Alo 150
Telefon	+90 312 590 2000
Faks	+90 312 473 6494

KADİYAP kapsamında şikâyetler/endişeler/öneriler birden çok düzeyde ele alınacaktır: (a) Yüklenici düzeyinde; (b) Kontrolörlük Danışmanı düzeyinde; (c) İl ÇŞİD Müdürlükleri düzeyinde; (d) ulusal düzeyde ÇŞİDB Proje Uygulama Birimi (PUB).).

- a) **Yüklenici Düzeyinde:** İnşaat işlerini yürütmekle görevlendirilen her yüklenici, KADİYAP kapsamında yürütülen inşaat işleri nedeniyle herhangi bir paydaşın (hak sahipleri, yerel topluluklar, proje çalışanları vb.) dile getirdiği endişe ve şikâyetlerin alınmasından, kaydedilmesinden ve mümkünse

çözümüne kavuşturulmasından sorumlu olacaktır.. PUB ayrıca yüklenicilerin işe başlamadan önce alt yükleniciler de dahil olmak üzere işgücü için bir şikayet mekanizması geliştirmelerini ve uygulamaya koymalarını gerektirecektir. Eğer yüklenici endişe ve şikayetleri gideremez ise ilgili kişi/kurumlara yönlendirmekle yükümlüdür. Yükleniciler ayrıca, çözüme kavuşturulan ve kavuşturulamayan endişeleri ve şikayetleri içeren kayıtları haftalık olarak PUB'ye sunacaktır.

- b) **Kontrolörlük Danışmanı Düzeyinde:** Yüklenici tarafından giderilemeyen endişeler ve şikayetler, Kontrolörlük Danışmanı olarak atanan Proje Yöneticisi tarafından ele alınacaktır. Proje Yöneticisi, bir durum raporu düzenleyerek yüklenicinin sorumluluklarını hatırlatacak ve sorunun çözülmesi için gerekli önlemlerin alınmasını ve gerekli düzeltici faaliyetlerin uygulanmasını sağlayacaktır. Proje Yöneticisi endişeleri ve şikayetleri çözemezse, bunları PUB'ye yönlendirmekle yükümlüdür. Ayrıca Kontrolörlük Danışmanı, çözülen ve çözülmeyen endişeleri ve şikayetleri içeren kayıtları da aylık olarak ÇŞİDB'ye sunacaktır.
- c) **İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri Düzeyinde:** İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri KADİYAP kapsamında yürütülen faaliyetlerle ilgili olarak alınan şikayet/endişe/önerilerin mümkün olduğu ölçüde giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasından sorumlu olacaktır. İl Müdürlükleri ayrıca, çözülen veya çözülmeyen tüm talep/öneri/şikâyetleri derhal PUB'a iletacaktır.
- d) **ÇŞİDB Düzeyinde:** KADİYAP kapsamında, ÇŞİDB, yukarıda belirtilen düzeyler aracılığıyla paydaşlar tarafından dile getirilen tüm endişe ve şikayetleri toplamaktan, kaydetmekten ve çözmekten sorumludur. ÇŞİDB, toplanan endişeleri ve şikayetleri 30 gün içinde çözmekten ve sonuç hakkında şikayet ve endişe sahiplerine bilgi vermekten sorumludur.

Kayıt

Yürütülen inşaat işleri nedeniyle herhangi bir paydaşın (KADİYAP çalışanları, hak sahipleri, çevre sakinleri vs. dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) dile getirdiği talepler/öneriler/şikâyetler, PUB, Danışmanlar ve İl ÇŞİD Müdürlüğü tarafından alındığı tarihten itibaren 3 iş günü içinde Şikayet Tablosuna (Ek 3) kaydedilecektir.

Şikayet irtibat sorumlusu (kontrolörlük danışmanı ve İl ÇŞİD Müdürlüğü) sorumluluklarını başka personele devredebilir, ancak nihai olarak aşağıdakilerden kendisi sorumlu olacaktır:

- Şikayetin soruşturulması,
- Proje kapsamında ilgili teknik kişilere danışılması,
- Çözüm işlemlerinin belirlenmesi ve uygulanması,
- Çözüm işlemlerinin tamamlandığından emin olunması,
- Bireysel şikayetlerdeki ilerlemenin takip edilmesi,
- Şikayetin sisteme kaydedilmesi ve şikayetin çözüme kavuşturulmasından sonra şikayet sahibine bilgi verilmesi,
- Çözüm işlemlerinin belgelenmesi ve
- İlgili yönetimden gerekli onayların alınması ve raporlanması.

İsimsiz şikâyetler kaydedilecek ve ŞÇM'nin ve proje uygulamasının sürekli iyileştirilmesini sağlamak için diğer şikâyetlerle birlikte rapor edilecektir. Mağdurun kimlik bilgilerinin gizliliğini ve can güvenliğini sağlamak amacıyla, özellikle cinsiyete dayalı şiddet, cinsel istismar ve taciz durumlarında sisteme (şikayet mekanizmasının takip edildiği) bir kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılması için gerekli tedbirler alınacaktır.

Kontrolörlük Danışmanı, Şikayet/Öneri Formu ve Şikayet Kapanış Formu (sırasıyla Ek 1 ve 2'de verilmektedir) yoluyla talebi/öneriyi/şikayeti kaydedecektir. Sözlü talep/öneri/şikâyet, Kontrolörlük Danışmanı sorumlu personeli tarafından Şikayet ve Öneri Formu doldurularak kaydedilecektir. Kontrolörlük Danışmanı, talep/öneri/şikâyet kaydını aylık olarak PUB'a göndermekle yükümlüdür.

Alo 181 Şikayet Kayıt S¼reci

Alo 181 Merkezi, KADİYAP hakkında bilgilendirilmiŐtir ve Şu anda KAYEP ile ilgili her t¼rl¼ soruyu almakta, kaydetmekte ve bunları KADİYAP PUB birimine iletmektedir. ALO 181 g¼revlisi Şikayeti kaydedecek ve Şikayet sahibine cevap isteyip istemediğini soracaktır. Şikayet sahibinin Őikayetinin sonucu hakkında geri bildirim istemesi halinde, Şikayet sahibinden telefon veya e-posta bilgilerini vermesi istenecektir. Şikâyet sahibi isminin gizli kalmasını tercih etse bile Alo 181 temsilcisi tarafından Őikâyeti kayıt altına alınacaktır. Daha sonra, kaydedilen her t¼rl¼ Şikâyet ÇŞİDB'nin ilgili dairesine g¼nderilecektir.

Taleplerin Değerlendirilmesi, İşleme Alınması ve Kapatılması Süreci

Şikayetler, alındıkları tarihten itibaren üç (3) iş günü içinde kayda alınacaktır. Bu üç (3) gün boyunca şikayetler, sorumlu kişi tarafından gerçek olup olmadıkları ve Proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadıkları bakımından sınıflandırılmak üzere incelenecektir. Dile getirilen sorunlar/anlaşmazlıklar Proje ile ilgili değilse, Şikayet Sahibine ilgili tarafla iletişime geçmesi için rehberlik sağlanacaktır.

15 iş günü içinde, taleplerin yerine getirilmesi ve şikayetin çözüme kavuşturulması için düzeltici önlemler alınacaktır. Çözüm süresi 15 günden fazla sürerse (çözüm süresi maksimum 30 takvim günü olacaktır), bu konuda Kontrolörlük Danışmanı/PUB ile şikayet sahibi arasında mutabakata varılmalıdır. Başvuru sahibi, talebin kapatıldığı konusunda bilgilendirilmelidir.

ŞÇM'nin tüm tarafları, paydaş/paydaşlarla irtibat kuracak ve bir çözüm üzerinde çalışacak bir şikayet sorumlusu atamaktan sorumlu olacaktır. Daha ileri düzeyde değerlendirme için sorumlu tarafın kim olacağını ve şikayete nasıl yaklaşılacağını belirlemek için şikayetler bir tarama işlemine tabi tutulacaktır. Talebin ŞÇM'nin her düzeyinde değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılması gereken adımlar Tablo-9'da verilmektedir.

Table 9. ŞÇM'nin tüm tarafları için talebin Değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılacak adımlar

Şikayeti/ Öneriyi Alan Taraf	Açıklama	Değerlendiren Organ	Şikâyetlerin Ele Alınması için Yapılacak İşlem	Onay Organı	Kapanış	Anlaşmazlık Durumunda Yapılacak İşlem	Temyiz Mercileri
Yüklenici Düzeyinde	Eğer derhal bir cevap vermek / düzeltici işlem yapmak mümkün ise	Yüklenicinin Sosyal Uzmanları	Şikâyet sözlü olarak iletilmiş ise , Şikayet/Öneri formlarına kaydedilecektir (her türlü şikayet için bu işlem yapılacaktır). Sosyal uzman, düzeltici işlemin açıklamalarını içeren bir cevap taslağı hazırlayacaktır. Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim şikayet sahibi ile paylaşılacaktır.	Yüklenici Yönetimi	Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none">Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikayet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır.(Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayet sahibi tarafından imzalanacak Şikayet Kapanış Formuna eklenecektir Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Şikayetin uygun bir şikayet olup olmadığı belirlenemiyorsa	Yüklenici Yönetimi	Yönetim tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. Yönetim, şikayetin KADİYAP faaliyetleriyle ilgili olduğuna ve değerlendirme için uygun olduğuna karar verirse , Kontrolörlük Danışmanının Sosyal Uzmanları başvuruyu değerlendirecek ve Şikayet sahibine açıklamaların ve gerçekleştirilecek düzeltici işlemlerin yer aldığı bir cevap taslağı hazırlayacaktır. Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim şikayet sahibi ile paylaşılacaktır. Yönetim şikayetin KADİYAP ile ilgili OLMADIĞINA karar verirse , ilgili taraf(lar)la iletişime geçilmesi için rehberlik sağlanacaktır.	Yüklenici Yönetimi	Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Sunulan şikayetin uygunluğu tespit edilmişse ve alınan önlemlerle ilgili halen bir anlaşmazlık varsa , PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none">Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikayet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır.(Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayet sahibi tarafından imzalanacak Şikayet Kapanış Formuna eklenecektir. Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Sunulan şikayet veya endişe belirsizse veya yeterince açık değilse	Yüklenicinin Sosyal Uzmanı	Yüklenicinin Sosyal Uzmanları, şikayetin Projeden etkilenen kişilerin yüksek yararına olacak şekilde değerlendirilmesi için yeterince açık olduğundan emin olmak amacıyla, başvurunun formüle edilmesi/yeniden taslağı hazırlanmasında yardımcı olacak ve tavsiyelerde bulunacaktır. Şikayetin değerlendirilebilecek kadar ayrıntılı olması için şikayet üzerinde gerekli revizyonlar yapıldıktan ve şikayet değerlendirildikten sonra; şikayet sahibine gerekli önlemleri içeren geri bildirim gönderilecektir.	Yüklenici Yönetimi	Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Sunulan talebin Proje ŞÇM kapsamında değerlendirileceği açıklığa kavuşmuş ve alınan önlemlerle ilgili halen bir anlaşmazlık varsa , PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none">Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikayet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır.(Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayet sahibi tarafından imzalanacak Şikayet Kapanış Formuna eklenecektir. Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Sorunlar/anlaşmazlıklar projeye ilgiliyse ancak Yüklenici	Yüklenici Yönetimi ve Kontrolörlük	Taslak değerlendirme, Kontrolörlük Danışmanı tarafından PUB'un ŞÇM irtibat sorumlusuna gönderilecektir.	PUB/ÇŞİDB	Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması	Gerçekleştirilen işlemler hakkında halen bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari Mahkeme

Şikayeti/ Öneriyi Alan Taraf	Açıklama	Değerlendiren Organ	Şikâyetlerin Ele Alınması için Yapılacak İşlem	Onay Organı	Kapanış	Anlaşmazlık Durumunda Yapılacak İşlem	Temyiz Mercileri
	düzeyinde ele alınamıyorsa	Danışmanının Proje Müdürü	PUB'un ŞÇM irtibat sorumlusu, Kontrolörlük Danışmanı tarafından paylaşılan taslak değerlendirmeyi göz önünde bulundurarak, açıklamaları ve gerçekleştirilecek düzeltici işlemleri içeren bir cevap taslağı hazırlayacaktır. Nihai yanıt hazırlanacak ve şikayet sahibi ile paylaşılacaktır.		durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	<ul style="list-style-type: none"> Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır. Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikayet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır. (Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır. <p>Eğer anlaşma sağlanırsa, alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayet sahibi tarafından imzalanacak Şikayet Kapanış Formuna eklenecektir.</p> <p>Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse, temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Yüklenicinin çalışanı şikayette bulunduğu	Yüklenicinin Sosyal Uzmanları	Şikayet, yüklenicinin yönetimine yönlendirilecektir. Kontrolörlük danışmanının Proje yöneticisi, alınan şikayet hakkında derhal bilgilendirilecektir. Şikayet derhal çözülebiliyorsa, Yüklenici gerekli önlemleri belirleyecek ve alacaktır. Aksi takdirde, gerekli önlemlerin belirlenmesi ve alınması için şikayet Kontrolörlük Danışmanına ve/veya PUB'a yönlendirilecektir. Şikâyet, Projeyi veya Bankanın itibarını tehlikeye atabilecek şekilde tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli bir durum ise, şikâyet PUB'a yönlendirilecek ve alınması gereken önlemler belirlenecektir. Uygun çözüm ve yapılacak işlemlerin belirtildiği bir cevap hazırlanacak ve şikayet sahibi ile paylaşılacaktır.	Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü	Çalışanın yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	<p>Anlaşmazlık durumunda, şikayet PUB'a yönlendirilecektir.</p> <p>PUB, işçi ile bir toplantı düzenleyecek ve alınabilecek potansiyel düzeltici önlemleri ve ilgisine göre sağlanacak ilave bilgileri daha ayrıntılı olarak değerlendirecektir.</p> <p>Çalışan, önerilen ilave işlemlerden veya açıklamalardan halen tatmin olmamış ise, temyiz süreci hakkında bilgilendirilecektir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
Kontrolörlük Danışmanı	Kontrolörlük Danışmanının çalışanı şikayette bulunursa	Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü ve/veya genel Merkezi	Şikayet derhal çözülebiliyorsa, Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü ve/veya Genel Merkezi gerekli önlemleri belirleyecek ve alacaktır. Aksi takdirde, gerekli önlemlerin belirlenmesi ve alınması için şikayet PUB'a yönlendirilecektir. Şikâyet, Projeyi veya Bankanın itibarını tehlikeye atabilecek şekilde tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli bir durum ise, şikâyet PUB'a yönlendirilecek ve alınması gereken önlemler belirlenecektir. Uygun çözüm ve yapılacak işlemlerin belirtildiği bir cevap hazırlanacak ve şikayet sahibi ile paylaşılacaktır.	Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü PUB/ÇŞİDB	Çalışanın yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	<ul style="list-style-type: none"> Başka düzeltici işlemleri tartışmak, önermek ve üzerinde anlaşmaya varmak için işçi ile sanal veya yüz yüze toplantı yapılacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa, alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve işçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapanış Formuna eklenecektir. Çalışan, açıklama ve önerilen işlemlerden halen memnun değilse, temyiz süreci hakkında bilgilendirilecektir. 	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
İl ÇŞİD Müdürlüğü	Şikayet devam eden bir alt projenin faaliyetleri ile ilgili ise	İl ÇŞİD Müdürlüğü ŞÇM irtibat sorumlusu	Derhal bir cevabın verilebildiği/düzeltilen işlemin yapılabileceği durumlarda ; sorumlu kişi şikayeti çözmek için gerekli düzeltici eylemi yapacak ve PUB/ÇŞİDB'yi ŞÇM Kayıt Tablosu aracılığıyla şikayet ve alınan düzeltici önlem hakkında bilgilendirecektir. Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim şikayet sahibi ile paylaşılacaktır.	İl ÇŞİD Müdürlüğü irtibat sorumlusu	Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Şikayet sahibi sonuçtan memnun değilse, şikayet daha ayrıntılı bir değerlendirme için PUB/ÇŞB'ye iletilecektir. <ul style="list-style-type: none"> Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır. Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikayet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır. (Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır. <p>Eğer anlaşma sağlanırsa, alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayet sahibi tarafından imzalanacak Şikayet Kapanış Formuna eklenecektir.</p> <p>Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse, temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov

Şikayeti/ Öneriyi Alan Taraf	Açıklama	Değerlendiren Organ	Şikâyetlerin Ele Alınması için Yapılacak İşlem	Onay Organı	Kapanış	Anlaşmazlık Durumunda Yapılacak İşlem	Temyiz Mercileri
PUB/ÇŞİDB	Bir cevap/düzeltilici eylem hemen sağlanabildiğinde	PUB İrtibat Kişisi	Şikâyet sözlü ise, çevrimiçi bir şikâyet ve öneri formuna kaydedilecektir (bu işlem tüm şikâyet türleri için yapılacaktır). Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim, PUB'ın SÇM irtibat kişisi tarafından hazırlanacak ve şikayet sahibi ile paylaşılacaktır.	PUB/ÇŞİDB	Şikâyetçinin yapılan açıklamadan tatmin olması ve düzeltici önlemlerin alınması halinde, düzeltici önlemleri ve açıklamaları içeren Kapatma Formu şikâyetçi tarafından imzalanacaktır.	Şikayet sahibi sonuçtan memnun kalmazsa, şikayet daha ileri değerlendirme için PUB/MoEUCC'ye iletilecektir. <ul style="list-style-type: none">Eğer uygunsa, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için bir saha ziyareti düzenlenecektir.Mümkünse, başka bir düzeltme eylemi önermek için şikayet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir toplantı yapılacaktır.Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici eylemler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayetçiye sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanmak üzere Şikayet Kapatma Formuna eklenecektir. Eğer şikayet sahibi çözümden memnun kalmazsa , itiraz süreci hakkında bilgilendirilecektir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Şikayetin uygun bir şikayet olup olmadığı belirlenemiyorsa	PUB/ÇŞİDB	PUB/ÇŞİDB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. PUB/ÇŞİDB, şikayetin KADİYAP faaliyetleriyle ilgili olduğuna ve değerlendirme için uygun olduğuna karar verirse , PUB irtibat sorumlusu başvuruyu değerlendirecek ve Şikayet sahibine açıklamaların ve gerçekleştirilecek düzeltici işlemlerin yer aldığı bir cevap taslağı hazırlayacaktır. Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim şikayet sahibi ile paylaşılacaktır. PUB/ÇŞİDB şikayetin KADİYAP Faaliyetleri ile ilgili OLMADIĞINA dolayısıyla değerlendirme için uygun olmadığına karar verirse , şikayet sahibi bu hususta bilgilendirilecek ve ilgili taraf(lar)la iletişime geçilmesi kendisine için rehberlik sağlanacaktır.	PUB Direktörü	Alınan gerekli önlemleri içeren geri bildirim şikayet sahibine gönderilecektir. Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Şikayet sahibi sonuçtan memnun değilse, şikayet daha ayrıntılı bir değerlendirme için PUB/ÇŞB'ye iletilecektir. <ul style="list-style-type: none">Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikayet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır.(Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayet sahibi tarafından imzalanacak Şikayet Kapanış Formuna eklenecektir. Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Sunulan şikayet veya endişe belirsizse veya yeterince açık değilse	PUB SÇM irtibat sorumlusu	PUB SÇM İrtibat Sorumlusu (Sosyal Uzman), şikayetin Projeden etkilenen kişilerin yüksek yararına olacak şekilde değerlendirilmesi için yeterince açık olduğundan emin olmak amacıyla, başvurunun formüle edilmesi/yeniden taslağı hazırlanmasında yardımcı olacak ve tavsiyelerde bulunacaktır. Şikayetin değerlendirilebilecek kadar ayrıntılı olması için şikayet üzerinde gerekli revizyonlar yapıldıktan ve şikayet değerlendirildikten sonra; şikayet sahibine gerekli önlemleri içeren geri bildirim gönderilecektir.	PUB Direktörü	Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Sunulan talebin Proje SÇM kapsamında değerlendirileceği açıklığa kavuşmuş ve alınan önlemlerle ilgili halen bir anlaşmazlık varsa , PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none">Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikayet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır.(Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayet sahibi tarafından imzalanacak Şikayet Kapanış Formuna eklenecektir. Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	PUB'un bir görevlisi şikayette bulunursa	ÇŞİDB Personel Genel Müdürlüğü	PUB üyesi şikayetlerini bir dilekçe ile Personel Genel Müdürlüğü'ne iletir. Personel Genel Müdürlüğü, şikayeti bakanlık bünyesinde başka bir daireye ("Dış Finansmanlı Yatırımlar Daire Başkanlığı" yerine) iletilecektir.	Yapı İşleri Genel Müdürü	Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	<ul style="list-style-type: none">Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse, temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov

Şikayeti/ Öneriyi Alan Taraf	Açıklama	Değerlendiren Organ	Şikâyetlerin Ele Alınması için Yapılacak İşlem	Onay Organı	Kapanış	Anlaşmazlık Durumunda Yapılacak İşlem	Temyiz Mercileri
			<p>Bu departman bir "Değerlendirici" seçecektir. Değerlendirici şikayeti değerlendirecek, gerekli araştırmaları yapacak ve düzeltici faaliyet(ler)i içeren bir özet rapor sunacaktır.</p> <p>Özet rapor, Yapı İşleri Genel Müdürlüğü - Uluslararası Finans Kaynaklı Sismik Güçlendirme Daire Başkanı tarafından değerlendirilecektir. Genel Müdür nihai bir karar verecek ve şikayet sahibi karar hakkında bilgilendirilecektir.</p>				

İrtibat sorumluları, gerektiğinde, ilgili belgelerin toplanması, saha ziyaretleri yapılması, uygun kurum içi personele danışılması, dışarıdan paydaşlarla iletişime geçilmesi ve diğer faaliyetler dahil olmak üzere şikayet soruşturmasına liderlik edecektir. Soruşturma bulguları, karar verme sürecini belgelemek ve önerilen çözüm için bilgi girdisi sağlamak için kullanılacaktır.

Geri Bildirim

Eğer şikayet çözülmediyse, PUB ŞÇM İrtibat Sorumlusu (Sosyal Uzman), gerçekleştirilen düzeltici işlemleri özetleyen bir açıklama hazırlayacak ve şikayet sahibini çözüm ve varsa diğer alternatifler, yasal alternatifler de dahil olmak üzere bilgilendirecektir.

Temyiz Hakkı

Şikayetleri mevcut ŞÇM yoluyla çözüme kavuşturulamayan veya şikayetleri hassas konular içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu tür kurumlar şu şekilde özetlenebilir:

- CİMER
- Asliye Hukuk Mahkemeleri
- İdari Mahkeme
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri
- Ombudsman (<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr>)

Dünya Bankası Şikayet Servisi

Ayrıca Dünya Bankası tarafından finanse edilen ve Çevre Şehircilik ve İklim değişikliği Bakanlığı tarafından uygulanan projelerden olumsuz etkilendiklerine inanan kişi veya topluluklar, şikayetlerini Bakanlığa veya Dünya Bankası'nın Şikayet Çözüm Servisi'ne (GRS) de iletebilirler (<https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). GRS, proje kaynaklı endişelerin giderilmesi için alınan şikayetlerin hızlı bir şekilde incelenmesini sağlamaktadır.

Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler şikayetlerini Dünya Bankası Bağımsız Teftiş Paneline (IIP) de iletebilirler. Bu panel, şikayette bulunan kişi veya toplulukların, Dünya Bankası'nın bir veya daha fazla performans kriterinin ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirlemektedir. Panel, alınan şikayetlerle ilgili endişelerini doğrudan Dünya Bankası'na iletebilir. Bu aşamada, Dünya Bankası'nın şikayetlere yanıt verme fırsatı olacaktır.

İzleme

Proje ilerleme raporları kapsamında, ŞÇM'nin etkinliği izlenecek, değerlendirilecek ve düzenli olarak Banka'ya raporlanacaktır. Şikayet istatistiklerinin, proje ilerleme raporlarında her altı ayda bir Dünya Bankası'na rapor edilmesi gerekmektedir.

Aşağıdaki parametreler de dahil olmak üzere bir dizi Kilit Performans Göstergesi (KPG) de proje tarafından düzenli olarak izlenecek ve proje ilerleme raporuna entegre edilecektir:

- (i) Bir raporlama döneminde (yani aylık) alınan şikayetlerin sayısı;
- (ii) Öngörülen süre içerisinde çözümlenenlerin sayısı ve yüzdesi;
- (iii) 30 günden fazla açık olan şikayetlerin sayısı ve sebeplerinin açıklaması;

Raporlama

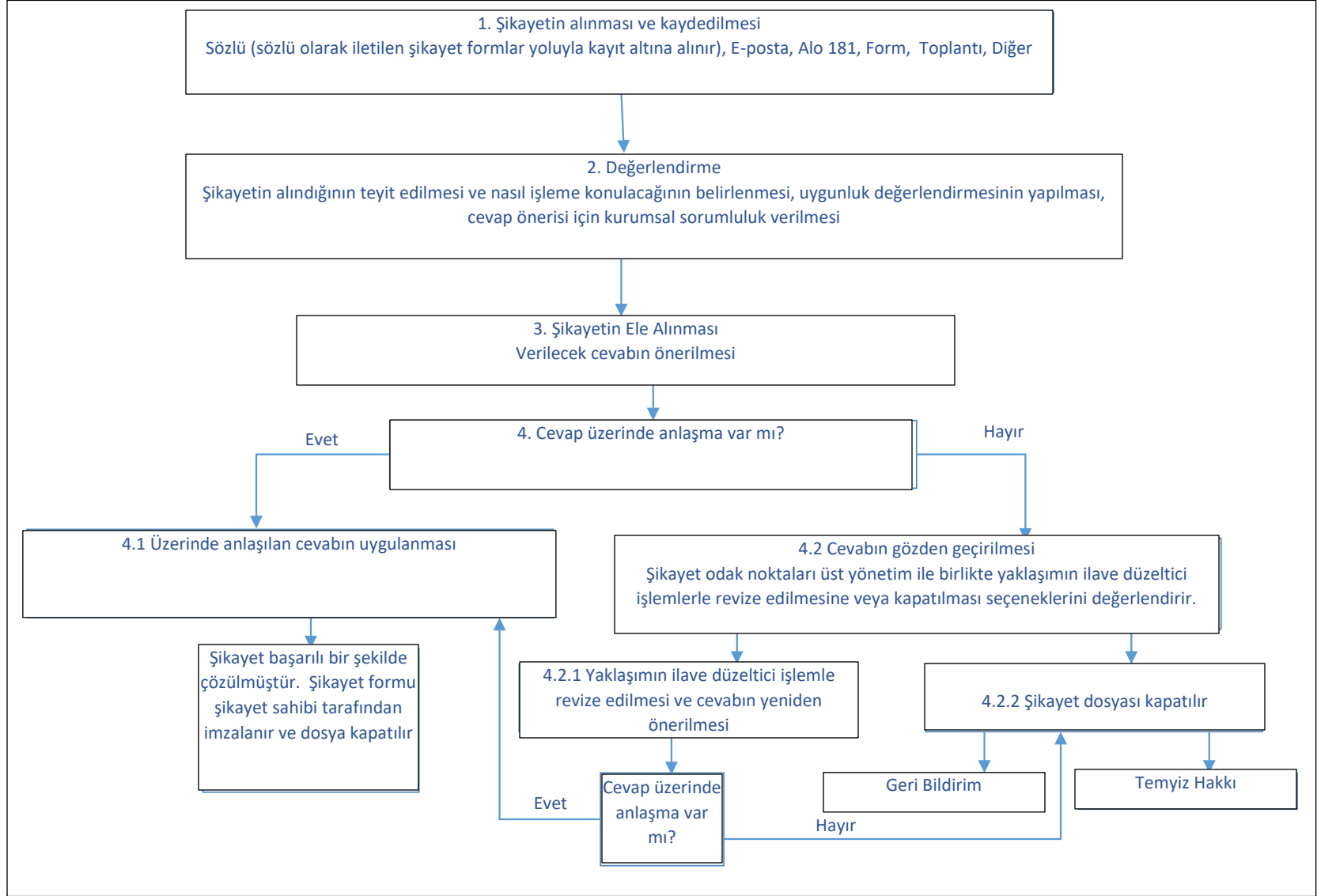
ŞÇM raporlamasına ilişkin sorumlu taraflar ve raporlama sürecine ilişkin gereklilikler Tablo 10'da verilmektedir.

Tablo 10. ŞÇM raporlama süreci gereklilikleri

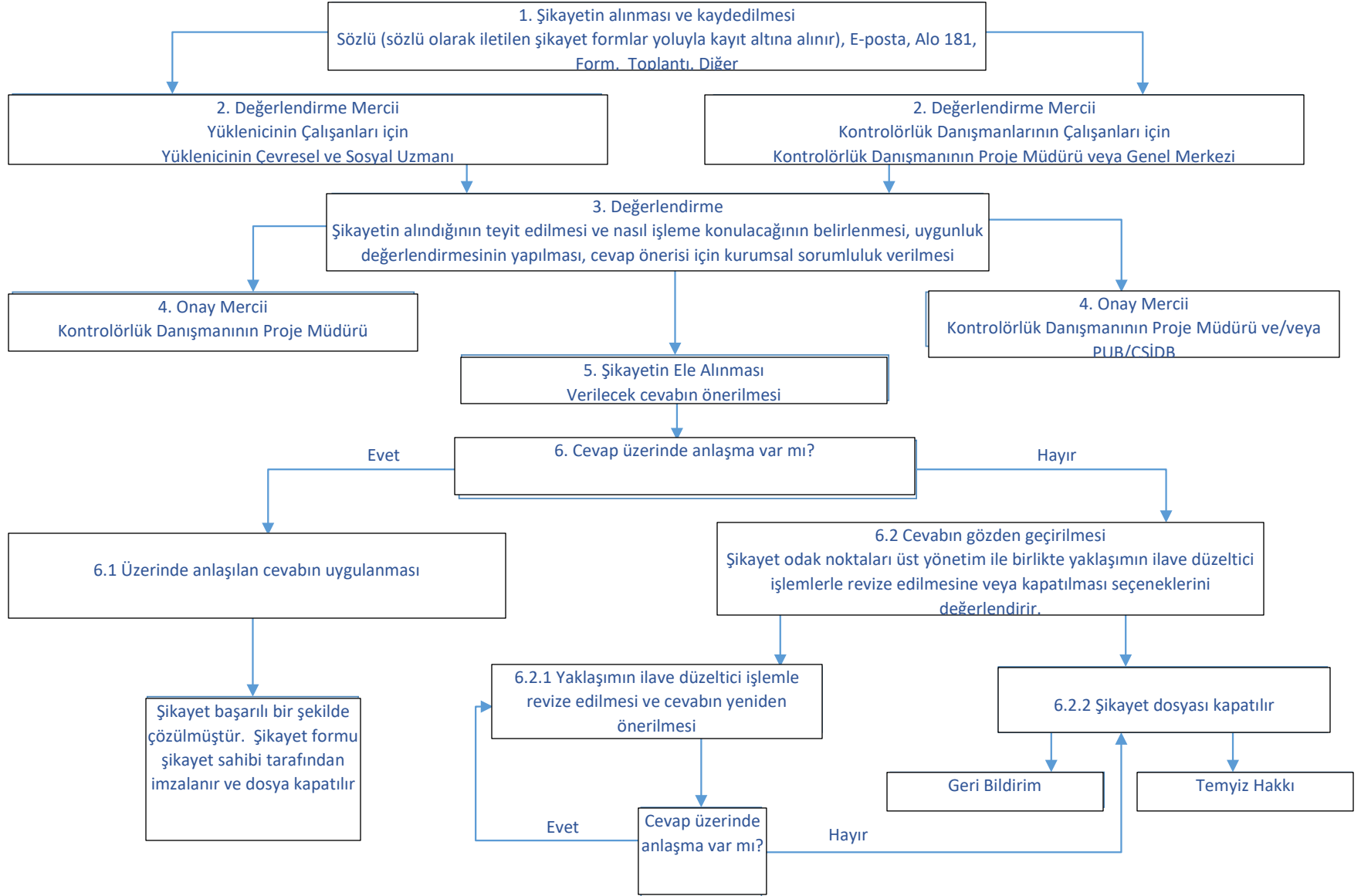
Sorumlu Taraf	Raporlama Süreci Gereklilikleri
Yüklenicinin Sosyal Uzmanları	<p>Kontrolörlük Danışmanlarının Proje Yöneticisine Aylık Raporlar sunulması ve ekinde aşağıdakilere ilişkin güncellenmiş bilgilerinde yer aldığı Şikayet Tablosuna yer verilmesi:</p> <ul style="list-style-type: none">Alınan başvuru sayısı (öneri, şikayet, istek, olumlu geri bildirim) ve çözüme kavuşturulan şikayet sayısına ilişkin nicel veriler,Şikayetlerin türü ve verilen cevaplar, çözülen sorunlar ve henüz çözülemeyen şikayetler, alınan önlemlerden (verilen cevaplardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,Alınan şikayetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vs. bazında)
Bina İdaresi	<p>Bina İdaresine herhangi bir şikayetin sunulması ve CİMER aracılığıyla iletilmesi durumunda, PUB/ÇŞİDB/Kontrolörlük Danışmanının Proje Yöneticisini haftalık olarak bilgilendirme ve güncelleme yapılması</p>
Kontrolörlük Danışmanları	<p>PUB'a aylık raporlar sunulması ve bu raporlarda aşağıdakileri içeren yüklenici raporlarına yer verilmesi:</p> <ul style="list-style-type: none">Alınan başvuru sayısı (öneri, şikayet, istek, olumlu geri bildirim) ve çözüme kavuşturulan şikayet sayısına ilişkin nicel veriler,Şikayetlerin türü ve verilen cevaplar, çözülen sorunlar ve henüz çözülemeyen şikayetler, alınan önlemlerden (verilen cevaplardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,Alınan şikayetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vs. bazında).
İl ÇŞİD Müdürlüğü	<p>Şikayet Tablosunun haftalık olarak PUB'a sunulması.</p>
PUB ŞÇM İrtibat Sorumlusu	<p>Alınan şikayetlerin yönetilmesi ile ilgili olarak aşağıdaki bilgileri içeren Üç Aylık raporların PUB'a sunulması:</p> <ul style="list-style-type: none">Çeşitli alım kanallarından (İl ÇŞİD Müd, PUB, toplantılar, puan kartları, Alo 181, çevrimiçi formlar vs.) alınan başvuruların (öneriler, şikayetler, talepler, olumlu geri bildirimler) sayısına ve çözülen şikayetlerin sayısına ilişkin nicel veriler,Şikayetlerin türü ve verilen cevaplar, çözülen sorunlar ve henüz çözülemeyen şikayetler, alınan önlemlerden (verilen cevaplardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,Alınan şikayetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vs. bazında).
ÇŞİDB/PUB	<p>Dünya Bankasına, Şikayet çözüm mekanizması ile ilgili olarak aşağıdaki konularda güncel bilgilerin yer aldığı Şikayet Tablosu (Ek-2) içeren 6 aylık raporlar sunulması:</p> <ul style="list-style-type: none">ŞÇM uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, kamuoyu farkındalık yaratma kampanyaları, bütçeleme vs.),Alınan başvuru sayısı (öneri, şikayet, istek, olumlu geri bildirim) ve çözüme kavuşturulan şikayet sayısına ilişkin nicel veriler,Şikayetlerin türü ve verilen cevaplar, çözülen sorunlar ve henüz çözülemeyen şikayetler, alınan önlemlerden (verilen cevaplardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,

	<ul style="list-style-type: none">• Alınan şikayetler hakkında ayrıştırlmış veriler (cinsiyet, il vs. bazında).
--	---

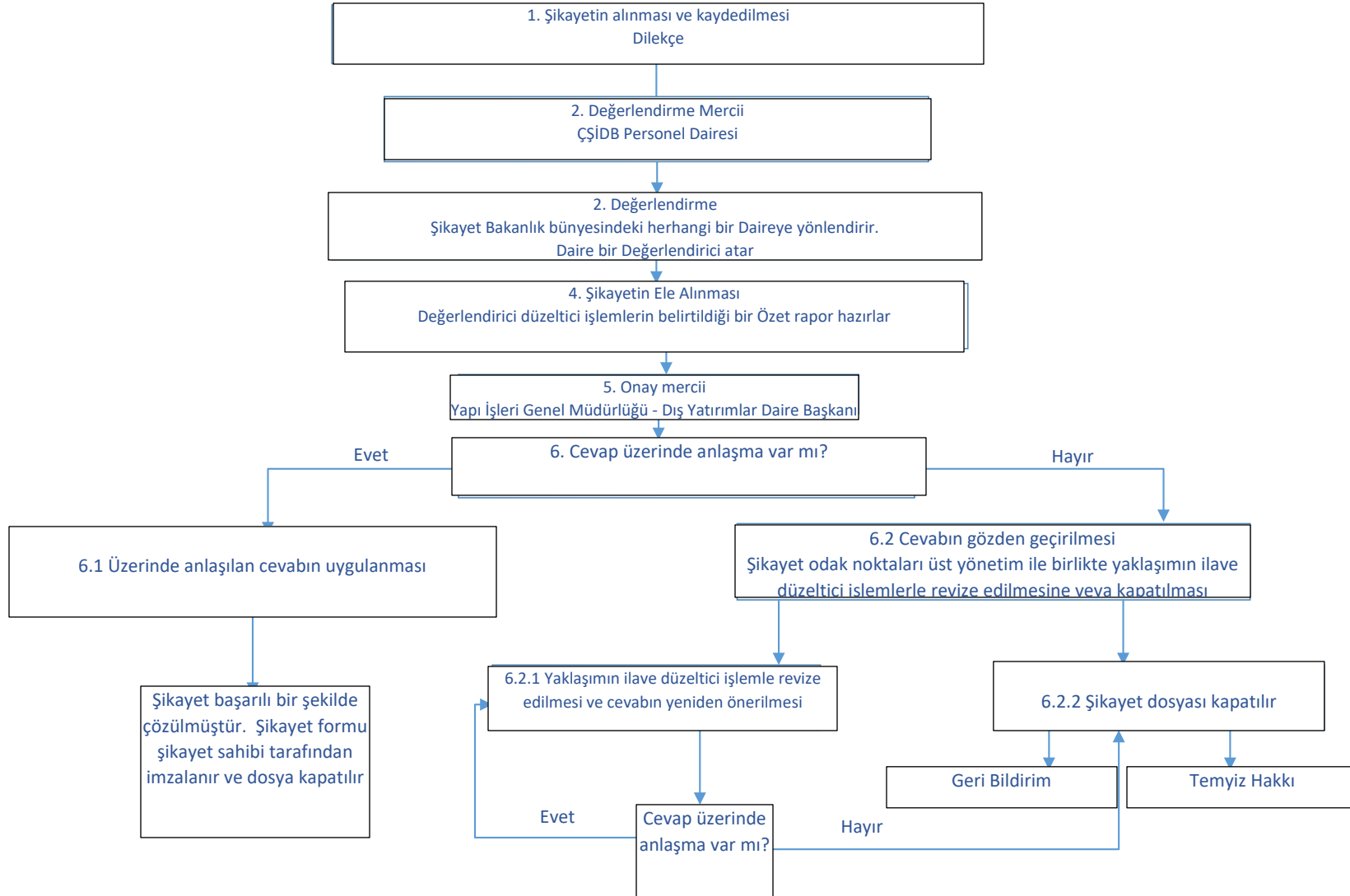
ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



İŞÇİLER İÇİN ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



PUB ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



EK 5. KADİYAP kapsamında yapılan PKT'lere ait fotoğraflar

Dessup-01 Malatya PKT fotoğrafları





Dessup-02 Kahramanmaraş PKT fotoğrafları





Dessup-03 Elazığ PKT fotoğrafları





Dessup-04 Adiyaman PKT fotoğrafları





Dessup-05 Elazığ PKT fotoğrafları



