



Türkiye Cumhuriyeti

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı

**KAMU VE BELEDİYE YENİLENEBİLİR ENERJİ PROJESİ
(KAYEP)**

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

TASLAK DOKÜMAN

MART 2023

İçindekiler

1. GİRİŞ	5
2. PROJE AÇIKLAMASI	6
2.1. PROJE AMACI.....	6
2.2. PROJE BİLEŞENLERİ	6
2.3. PROJENİN YERİ.....	7
3. DÜZENLEYİCİ BAĞLAM	8
3.1. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN ULUSAL MEVZUAT	8
3.2. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN ULUSLARARASI MEVZUAT	9
4. GEÇMİŞ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ.....	11
5. PAYDAŞ TESPİTİ (HARİTALAMA)	11
5.1. ETKİLENEN TARAFLAR	13
5.2. DİĞER İLGİLİ TARAFLAR	13
5.3. DEZAVANTAJLI / KIRILGAN BİREYLER VEYA GRUPLAR	13
6. PAYDAŞ KATILIM PLANI	14
6.1. BİLGİLERİN AÇIKLANMASI VE İSTİŞARE İÇİN ÖNERİLEN STRATEJİ	17
6.2. KIRILGAN GRUPLARIN GÖRÜŞLERİNİ DİKKATE ALMAYA YÖNELİK ÖNERİLEN STRATEJİ	18
6.3. PAYDAŞLARDAN ALINAN GERİ BİLDİRİMLERİN İNCELENMESİ	18
7. PAYDAŞ KATILIMI İÇİN UYGULAMA DÜZENLEMELERİ	18
8. ŞİKAYET MEKANİZMASI	19
8.1. İşçilerin Şikayet Mekanizması	22
8.2. ŞİKAYET KÜTÜĞÜ.....	22
8.3. ŞİKAYETLERİN İZLENMESİ VE RAPORLANMASI.....	23
9. ÇSÇ Dokümanlarının Yayınlanması ve İstişare Toplantısı	24
Ek- 1 Şikayet Kayıt Formu	26
Ek - 2 Şikayet Kapanış Formu.....	27
Ek- 3 Şikayet Kütüğü	28
Ek- 4 Mevcut YİGM Şikayet Mekanizması	29
Ek- 5 Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları	47

Tablolar

Tablo 1 Etkilenen tarafların her biri için potansiyel çıkarlar ve etkiler.....	123
Tablo 2 Diğer ilgili taraflar	134
Tablo 3 Belirlenen kırılgan gruplar ve iletişim yolu..	145
Tablo 4 Her bir paydaş grubu için Paydaş Katılım Teknikleri	Hata! Yer işareti tanımlanmamış. 6
Tablo 5 Soru ve Cevap Oturumunun Özeti.....	25

Şekiller

Şekil 1. Şikayet Mekanizmasının Operasyonel Akışı.....	29
--	----

Ekler

Ek- 1 ŞİKAYET KAYIT FORMU	266
Ek- 2 ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU	27
Ek- 3 ŞİKAYET KÜTÜĞÜ	26
Ek- 4 MEVCUT YİGM ŞİKAYETMEKANİZMASI.....	30
Ek- 5 PAYDAŞ KATILIM TOPLANTISI FOTOĞRAFLARI ve KATILIMCI LİSTESİ.....	48

KISALTMALAR

CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
TTK	Tasarım-Tedarik-Kurululum
EV	Enerji Verimliliği
KABEV	Kamu Binalarında Enerji Verimliliği
ÇS	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
AB	Avrupa Birliği
CDŞ	Cinsiyete Dayalı Şiddet
YİGM	Yapı İşleri Genel Müdürlüğü
SG	Sera Gazı
ŞM	Şikayet Mekanizması
GRS	Şikayet Çözüm servisi
IIP	Bağımsız Teftiş Paneli
İYP	İşgücü Yönetim Prosedürleri
TOB	Tarım ve Orman Bakanlığı
ETKB	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
MoH	Sağlık Bakanlığı
TB	Ticaret Bakanlığı
GSB	Gençlik ve Spor Bakanlığı
UEVEP	Ulusal Enerji Verimliliği Eylem Planı
İl ÇŞİD Müd.	İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü
PUB	Proje Uygulama Birimi
POM	Proje İşletim El Kitabı
PV	Fotovoltaik
YE	Yenilenebilir Enerji
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
PKP	Paydaş Katılım Planı
BM	Birleşmiş Milletler
DB	Dünya Bankası

1. GİRİŞ

Bu belge, Kamu ve Belediye Binalarında Yenilenebilir Enerji Projesi ("KAYEP" veya "Proje") için planlanan ve uygulanacak paydaş istişaresi ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planıdır (PKP). PKP, Dünya Bankası'nın ÇSS10 Paydaş Katılım ve Bilgilerin Açıklanması standardına uygun olarak hazırlanmıştır ve Proje'nin Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinin (ÇSYÇ) ayrılmaz bir parçasıdır.

Bu Proje, merkezi hükümet binalarında enerji kullanımını azaltmayı ve yenilenebilir enerji kaynaklarından yararlanarak üniversiteler ve/veya idari binalar gibi kamu binalarında daha büyük ölçekli bir ulusal enerji verimliliği programını desteklemeye yönelik sürdürülebilir finansman mekanizmalarının geliştirilmesi için bilgi girdisi sağlamayı amaçlamaktadır. Proje, Türkiye Hükümeti'nin özellikle merkezi hükümet binaları üzerinde odaklanarak kamu sektöründe yenilenebilir enerji kullanımını arttırmasını destekleyecektir. Proje, ülkenin iklim değişikliğini azaltma taahhüdünü yerine getirmesine ve enerji güvenliğini arttırmasına yönelik sürdürülebilir enerji çözümlerini kullanarak kamu tesislerinde yenilenebilir enerji piyasasının genişletilmesine katkıda bulunacaktır.

Proje, ÇŞİDB tarafından YİGM aracılığıyla uygulanacaktır. YİGM bünyesindeki Dış Kaynaklı Yatırımlar Dairesi Başkanlığı, devam etmekte olan Kamu Binalarında Enerji Verimliliği Projesi'nin (KABEV) kamu binaları sektörü ile ilgili proje uygulama ve teknik yardım faaliyetlerinden oluşan Bileşen 1 ve Bileşen 2 faaliyetlerini yönetmek için özel Proje Uygulama Birimi (PUB) olarak çalışmak üzere 2019 yılında kurulmuştur. Söz konusu daire başkanlığı, görev tanımı kapsamında ve Banka tarafından kabul edilebilir nitelik ve işlevlere ve yeterli personele sahip bir birim olarak KABEV Projesinin günlük yönetiminden sorumludur. Daire Başkanlığı/PUB bünyesinde şu anda satın alma, finansal yönetim, mühendislik faaliyetleri (elektrik, mekanik, inşaat) proje yardımı, çevresel ve sosyal konular ve iletişim alanlarında destek vermek üzere çalıştırılan yaklaşık 16 teknik personel ve 10 bireysel danışman yer almaktadır. Halihazırda KABEV projesinin uygulanması üzerinde çalışmakta olan personel ve danışmanların karşılıklı etkileşiminden yararlanırken, önerilen Projenin tüm yönlerini yönetmek için bu mevcut PUB altında yeni bir ekip kurulacaktır.

Buna göre, YİGM hedeflere ulaşmak için çalışma ve faaliyetlerde bulunurken, paydaşlarının proje ömrü boyunca sürekli katılımını ve istişareyi sağlamayı da 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 Dünya Bankası (DB) gereklilikleri doğrultusunda Proje Uygulama Birimi (PUB) ile paydaşlar arasındaki bilgi alışverişinin yönetilmesine yönelik kurallarının oluşturulmasıdır. PKP'nin amacı, YİGM/PUB'un proje yaşam döngüsü boyunca KAYE 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 mekanizmasını da açıklamaktadır.

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

2. PROJE AÇIKLAMASI

2.1. PROJE AMACI

Proje Geliştirme Amacı (PGA), kamu tesislerinde yenilenebilir enerji kullanımını artırmaktır. Önerilen Kamu ve Belediye Binalarında Yenilenebilir Enerji Projesi, kamu binaları sektörünün karbonsuzlaştırılması ve Türkiye'de dağıtık yenilenebilir enerji kaynaklarının gelişiminin artırılması konusunda hükümeti desteklemeyi amaçlamaktadır. Projenin, sera gazı emisyonlarının azaltılması yoluyla önemli iklim azaltma faydaları yaratması beklenmektedir. Proje faaliyetleri, fosil yakıttan üretilen enerjiye bağımlılığı azaltmak için merkezi yönetim kamu binalarında ve belediyelerde yenilenebilir enerji kullanımını finanse edecek ve böylece sera gazı emisyonlarının azaltılmasına doğrudan katkıda bulunacaktır. Proje faaliyetleri, 2030 yılına kadar olağan durum senaryolarından kaynaklanan sera gazı emisyonlarını yüzde 21'e varan oranlarda azaltmayı amaçlayan Paris İklim Anlaşması'na ilişkin Türkiye'nin Ulusal Olarak Belirlenmiş Katkı Bildirimleri ile uyumludur.

PGA seviyesindeki göstergeler: Önerilen proje kapsamında kaydedilen ilerleme, aşağıdaki temel proje performans göstergelerine göre izlenecektir:

- i. Proje kapsamında inşa edilen Yenilenebilir Enerji (hidroelektrik hariç) üretim kapasitesi (Megavat, Kurumsal Sonuç Göstergesi (KSG))
- ii. Net sera gazı emisyon azaltımları (YE kurulumu sonucunda) (Metrik ton/yıl, KSG)

İlave ara göstergeler arasında aşağıdakiler sayılabilir:

(iii) Kurulu YE tesislerinden sağlanan ortalama elektrik üretimi (GWh);

(iv) Güneş PV yatırımlarını aydınlatma iyileştirmelerine ve ısı pompalarına yapılan yatırımlarla birleştirmeye yönelik pilot yatırımların sayısı;

(v) Aydınlatma iyileştirmeleri ve ısı pompaları yoluyla pilot uygulamalardan sağlanan ömür boyu enerji tasarrufu (MWh);

(vi) Aydınlatma iyileştirmelerini ve ısı pompalarını içeren pilot uygulamalardan elde edilen ömür boyu net sera gazı emisyonları (ton CO₂); ve

(vii) İRD sisteminin uygulamaya konulması

(viii) Vatandaş katılımı süreçlerinden 'memnun' olduğu yanıt veren halkın katılımı toplantısı katılımcılarının yüzdesi

Toplumsal cinsiyet eşitliği ve vatandaş katılımına ilişkin ilave ön göstergeler aşağıda ilgili bölümlerde tartışılmaktadır.

- Bileşen 3a kapsamında kilit personel olarak çalıştırılan kadın çalışanların yüzdesi
- Potansiyel proje uygulayıcı şirketlerden toplumsal cinsiyet önyargısı eğitimine katılanlar (Sayı)

2.2. PROJE BİLEŞENLERİ

Proje üç bileşenden oluşmaktadır: (i) merkezi hükümet binalarındaki YE yatırımları; (ii) belediye binalarındaki YE yatırımları; ve (iii) teknik yardım ve uygulama desteği. Her Proje bileşeninin açıklaması aşağıdaki gibidir.

Bileşen 1. Merkezi yönetim binalarında Yenilenebilir Enerji yatırımları.

Bileşen 1, merkezi hükümet binalarında ve merkezi hükümet ile ilişkili binalarda (örneğin, merkezi bakanlıklara bağlı kamu binaları, üniversiteler ve hastaneler) yenilenebilir enerji teknolojilerinin uygulamaya konulmasını destekleyecek ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) bünyesindeki Yapı İşleri Genel Müdürlüğü (YİGM) tarafından uygulanacaktır. Bileşen 1, temel olarak YE yatırımlarının PV panelleri üzerinde odaklanan Alt Bileşen 1a (yaklaşık 240 milyon AD\$ IBRD kredisi)

ve 3 ila 5 pilot binada YE yatırımlarını ısı pompaları ve verimli aydınlatma sistemleri ile birleştiren Alt Bileşen 1b (yaklaşık 8 milyon AD\$ IBRD kredisi) şeklinde iki alt bileşene ayrılmıştır.

Bileşen 2. Belediyelerde Yenilenebilir Enerji Yatırımları

Bileşen 2, belediyelerde YE teknolojilerinin uygulanmaya konulmasını destekleyecek ve İller Bankası A.Ş. (İlbank) tarafından uygulanacaktır. YE sistemleri öncelikle kamu tesislerinden (örneğin idari binalar, su temini, su arıtma, sokak aydınlatması, vs.) kaynaklanan genel enerji tüketimini dengelemek ve böylece belediyelerin enerji faturalarını azaltmak için kullanılacaktır.

Bileşen 3. Teknik Yardım ve Proje Uygulama Desteği

Bileşen 3, diğerlerinin yanı sıra, pazarlama ve iletişim gibi erken aşamadaki alt projeler için proje geliştirme maliyetlerini; fizibilite etütlerinin hazırlanması ve/veya teknik incelemesini; ihale dokümanı hazırlama, ihale süreci yönetimi, sözleşme yönetimi, tesis ve yapım işlerin kontrolörlüğü gibi günlük proje yönetimi dahil olmak üzere proje yönetimi ve uygulama destek faaliyetlerini finanse edecektir. Bu bileşen ÇŞİDB ve İlbank tarafından uygulanacaktır.

Bileşen 3a. ÇŞİDB için Teknik Yardım ve Proje Uygulama Desteği

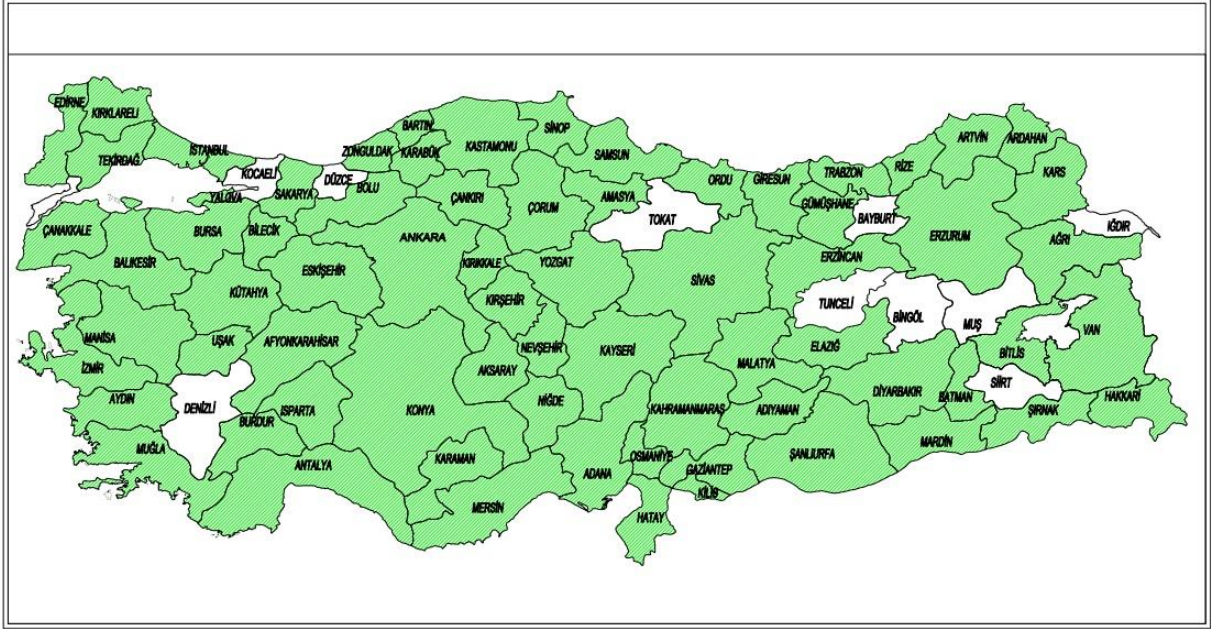
Bu Bileşen, diğer hususların yanında, satın alma, finans, mühendislik, mimari, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği (İSİG), bireysel danışmanlar ve diğer gerekli teknik uzmanlık birikimi; alt proje denetleme; Proje izleme, değerlendirme ve raporlama; Proje faydalanıcıları ile iletişim; PUB personelinin eğitimi vs. dahil olmak üzere proje yönetimi ve uygulama destek faaliyetlerini finanse edecektir. Ayrıca, Banka'nın itibari politikaları ve kılavuzları, Proje denetimleri, toplumsal cinsiyet eşitliği ve vatandaş katılımı, sosyal araştırmalar ve çevresel ve sosyal çerçeve gerekliliklerinin uygulanması ile ilgili gereksinimleri finanse edecektir.

Bileşen 4a. Şarta Bağlı Acil Durum Müdahale Bileşeni (CERC)

Bu bileşen, gerektiğinde bir Uygun Kriz veya Acil Durum karşısında şarta bağlı acil durum müdahalesinin sağlanması için OP/BP 10.00 (Yatırım projesi Finansmanı) uyarınca dahil edilmiştir. Türkiye Hükümeti'nin, proje fonlarının hızlı bir şekilde yeniden tahsis edilmesini talep ederek, önemli bir olumsuz ekonomik ve/veya sosyal etkiye yol açan veya açabilecek doğal veya insan kaynaklı afet veya kriz şeklindeki bir uygun acil durum veya krize müdahale etmesine yardımcı olacaktır. CERC'in aktivasyonuna ilişkin prosedürler Proje İşletim El Kitabında belirtilecektir.

2.3. PROJENİN YERİ

Halihazırda merkezi yönetim binalarında yaklaşık 120 alt projeden oluşan bir başlangıç proje listesi belirlenmiştir; bunlar yaklaşık 90 MW'lık bir toplam üretim kapasitesine karşılık gelmektedir. Bu proje listesi zemine, otoparklara ve çatı üzerine güneş PV panellerinin kurulumlarını içermektedir. YİGM, temel uygunluk kriterlerine göre proje listesine dahil edilmek üzere ilave aday alt projeleri değerlendirme sürecindedir.



Şekil 1: Muhtemel alt projelerin şehirleri

3. DÜZENLEYİCİ BAĞLAM

3.1. 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

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, vatandaşların düşünce ve fikir hürriyetini garanti altına alan en temel belgedir (Madde 25). Hiç kimse her ne sebeple ve amaçla olursa olsun düşüncesini ve fikrini açıklamaya zorlanamaz ve hiç kimse, düşünceleri ve fikirleri nedeniyle suçlanamaz ve itham edilemez. Herkesin düşüncelerini ve görüşlerini yazılı olarak veya resimlerle ya da diğer araçlarla bireysel veya toplu halde ifade etme ve paylaşma hakkı vardır. Bu hürriyet, resmi kurumların müdahalesi olmadan bilgi veya fikir alma veya bildirme özgürlüğünü kapsar (Madde 26). Ayrıca Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ve Türkiye'de yaşayan yabancılar, mütakabiliyet ilkesini gözetmek koşuluyla, kendileriyle veya kamuyla ilgili taleplerle ve şikayetlerle ilgili olarak yetkili kurumlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvuruda bulunma haklarına sahiptir (Madde 74).

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), her türlü bilgi talebi başvurusu, öneri ve şikayetin iletilmesi için vatandaşlar ile kamu kurum ve kuruluşları arasında hızlı ve etkin iletişim kurulmasını sağlayan bir halkla ilişkiler aracıdır. CİMER'in iletişim kanalları şunlardır:

- 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: +90 312 525 55 55
- Faks: +90 312 525 58 31

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).

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmıştır) bilgi edinme hakkına ilişkin süreci belirlemektedir. Bu hakkı, demokratik ve şeffaf yönetimin ön koşulu olan eşitlik, tarafsızlık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda düzenlemektedir.

Kurumların, Kanunda belirtilen istisnalar dışında, başvuru sahiplerine bilgi sağlamak amacıyla her türlü bilgi ve belgeyi temin etmeye yönelik idarî ve teknik tedbirleri uygulamaları, ayrıca bilgi almak için yapılan başvuruları hızlı, etkin ve doğru bir şekilde inceleyip karara bağlamaları gerekmektedir. (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Madde 5)

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 Değerlendirme Yönetmeliği

2022 yılında yayınlanan ÇED yönetmeliğine göre; özellikle proje alanı 20 hektar ve üzeri veya kurulu gücü 10 MWm ve üzeri olan güneş enerjisi santralleri olmak üzere yenilenebilir enerji projeleri Çevresel Etki Değerlendirmesi yapılarak hayata geçirilecektir. Bu projeler ÇED Yönetmeliği Ek-1'de yer almaktadır. Proje alanı 2 hektar ve üzeri veya kurulu gücü 1 MWm ve üzeri olan (çatı ve cephe sistemleri hariç) güneş enerjisi santralleri Yönetmeliğin Ek-2'sinde (çevresel etki açısından ön değerlendirmeye tabi olan projeler) yer almaktadır. Yeni yönetmelikte de belirtildiği gibi, Ek I faaliyetleri için ÇED Başvuru Dosyası ekinde bir PKP hazırlanmaktadır. PKP, tüm proje aşamaları boyunca proje faaliyetleri hakkında paydaşlarla (projeye ilgili, projeden etkilenen, projeyi etkileyen) iletişim kurmak ve bilgi paylaşmak için kullanılacak yöntemleri ve araçları açıklar.

10 mW'ın üzerindeki alt projeler için ÇED Yönetmeliği Madde 9 (Halkın Bilgilendirilmesi ve Katılımı Toplantısı) hükümleri uygulanacaktır. Buna göre: paydaş toplantıları, ÇŞİDB tarafından belirlenen tarih ve saatte, halkın kolayca erişebileceği bir yerde yapılabilir. Bu toplantılar İl ÇŞİD Müdürü tarafından yapılır. Müdürün katılamaması halinde toplantıları, görevlendireceği bir yetkili yönetir. KAYE Projesi kapsamında Fizibilite Danışmanı, her bina tipi için paydaş katılım planlarını hazırlayacak ve gerekirse bu toplantıları organize edecektir. Bu toplantılarda paydaşlar proje hakkında bilgilendirilecek; paydaşların görüşleri alınacak ve soruları cevaplanacaktır.

KAYEP kapsamında faydalanıcılar için üç paydaş katılım toplantısı planlanmaktadır. İlk toplantılar alt proje faaliyetleri başlamadan önce yapılacak ve tüm alt projelerde yürütülecektir. İkinci toplantı kurulum çalışmaları sırasında, üçüncü toplantı ise alt projeler tamamlandıktan sonra gerçekleştirilecektir. İkinci ve üçüncü toplantılar binaların %20'sinde yapılacaktır. Bu toplantılarda tüm yapı türlerinin dengeli bir şekilde temsil edilmesi sağlanacaktır.

3.2. 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, aşırı yoksulluğu sona erdirmek ve paylaşılan refahı teşvik etmek amacıyla, Müşterilerin projelerini desteklemek için tasarlanmış bir Banka Politikası ve bir dizi Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS) yoluyla Dünya Bankası'nın sürdürülebilir kalkınma taahhüdünü ortaya koyan bir Çevresel ve Sosyal Çerçeve (ÇSÇ) geliştirmiştir. ÇSS'ler, Müşteri ve projeler için geçerli olan zorunlu gereklilikleri belirlemektedir. Uygun paydaş katılımı ve sürdürülebilir yönetim yoluyla, kalkınma projelerinde meydana gelebilecek potansiyel olarak olumsuz çevresel ve sosyal etkilerin verimli ve etkili bir şekilde tanımlanmasını ve azaltılmasını teşvik etmek ana hedefi doğrultusunda bir dizi zorunlu kılavuz ve talimat ortaya koymaktadırlar.

Dünya Bankası, projelerin karşılaması beklenen kapsamlı bir dizi özel ÇSS geliştirmiştir. Dünya Bankası gerekliliklerine uygun paydaş katılımı, "Müşteri ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın uluslararası iyi uygulamanın temel bir unsuru olarak önemini" kabul eden ÇSS 10 ile ilişkilendirilmiştir. Spesifik olarak, ÇSS10 kapsamında belirlenen gereklilikler şunlardır:

- Müşteriler, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşimde bulunacak, bu etkileşimi proje gelişim sürecinde mümkün olan en erken zamanda ve paydaşlarla proje tasarımı hakkında anlamlı istişarelere imkan verecek bir zaman diliminde başlatacaktır. Paydaş katılımının içeriği, kapsamı ve sıklığı projenin içeriği ve ölçeğiyle ve potansiyel riskleri ve etkileriyle orantılı olacaktır.
- Müşteriler tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Müşteriler paydaşlara zamanında, anlamlı, anlaşılır ve erişilebilir bilgi sağlayacak ve onlarla kültürel olarak uygun bir biçimde, yani manipülasyondan, müdahaleden, güç kullanımından, ayrımcılıktan ve yıldırımdan uzak bir şekilde istişarede bulunacaktır.
- ÇSS10'da daha ayrıntılı bir şekilde açıklanan Paydaş katılımı süreci aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaş tespiti ve analizi; (ii) paydaşlarla etkileşimin nasıl gerçekleşeceğini planlanması; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikayetlerin ele alınması ve cevaplandırılması; ve (vi) paydaşlara bildirimde bulunulması.
- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirme kapsamında istişare edilen paydaşlara ilişkin bir açıklama da dahil olmak üzere paydaş katılımının belgelenmiş bir kaydını, alınan geri bildirim özetini ve geri bildirim ne şekilde değerlendirmeye alındığına dair kısa bir açıklama veya değerlendirmeye alınmadıysa bunun gerekçelerini hazır 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. Planın, mümkün olduğu kadar erken ve proje değerlendirmesi öncesinde açıklanması gerekmektedir ve Müşterinin, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılım faaliyetlerine yönelik öneriler dahil olmak üzere PKP hakkında paydaşların görüşlerini alması gerekmektedir. PKP'de önemli değişiklikler yapılması halinde, Müşterinin güncellenmiş PKP'yi açıklaması gerekmektedir.

Müşteri, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerine ve şikayetlerine zamanında yanıt verecektir. Bu amaçla Müşteri, bu tür kaygı ve şikayetlerin alınması ve çözümünün sağlanması için bir şikayet mekanizması önerecek ve uygulayacaktır. Şikayet mekanizması (ŞM), şikayetleri ve önerileri zamanında alan ve bunlara göre hareket eden ve bir projeden kaynaklanan endişelerin çözümünü kolaylaştıran erişilebilir ve kapsayıcı bir sistem, süreç veya prosedürdür. Etkili bir

şikayet mekanizması, projeden etkilenen taraflara tazminat sağlar ve sorunları erken bir aşamada ele alır (Dünya Bankası 2018b: 12).

4. GEÇMİŞ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ

YİGM/PUB, binanın kullanıcıları (bina yöneticileri, personel, sağlık personeli, akademik personel, öğrenciler vb.) dahil olmak üzere projenin tanımlanmış/potansiyel tüm paydaşları ile proje uygulamasını açıklamaya yönelik toplantılar düzenleyecektir. Paydaşlar, Projenin potansiyel riskleri/etkileri hakkında bilgilendirilecek ve proje uygulaması sırasında geri bildirimleri/endişeleri alınacak ve dikkate alınacaktır. Her bir alt proje faydalanıcıları için üç paydaş katılım toplantısı yapılması planlanmaktadır. İlk toplantılar alt proje faaliyetleri başlamadan önce yapılacak ve tüm alt projelerde yürütülecektir. İkinci toplantı kurulum çalışmaları sırasında, üçüncü toplantı ise alt projeler tamamlandıktan sonra gerçekleştirilecektir. İkinci ve üçüncü toplantılar, tüm binaların bir örneklemini oluşturacak şekilde binaların %20'sinde yapılacak ve paydaşların yürütülen çalışmalara ilişkin algıları hakkında temsili bir geri bildirim sağlayacaktır. Bu toplantılarda tüm yapı türlerinin dengeli bir şekilde temsil edilmesi sağlanacaktır. Bu şekilde tüm süreç değerlendirilmiş olacaktır.

Proje tasarımı ve uygulaması sırasında ilgili taraflarla hemen istişareye başlanabilmesi için alt projeye özel istişareler derhal başlatılacak ve tesis için Covid-19 önlemleri de dikkate alınarak proje düzeyinde bir şikayet sistemi oluşturacaktır.

5. PAYDAŞ TESPİTİ (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.

Farklı paydaş grupları için istişare sıklığı ve uygun katılım tekniği belirlenirken aşağıdaki üç kriter dikkate alınır;

- projenin paydaş grubu üzerindeki etkisinin boyutları,
- paydaş grubunun proje üzerindeki etkisinin boyutları ve

- kültürel olarak kabul edilebilir katılım ve bilgilendirme yöntemleri.

Katılım çoğunlukla *etki ve etkileme gücü* düzeyiyle doğru orantılıdır ve bir projenin bir paydaş grubu üzerinde etkisinin kapsamı arttıkça veya bir paydaş grubunun bir proje üzerinde etkisi arttıkça o paydaş grubuyla etkileşim için kullanılan katılım yönteminin sıklığı ve yoğunluğu derinleşmelidir.

Etkili ve amaca özel olarak tasarlanmış katılımın sağlanması amacıyla, önerilen projenin paydaşları aşağıdaki temel kategorilere ayrılabilir:

- **Etkilenen Taraflar** – 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;
- **Diğer İlgili Taraflar** – projeden doğrudan etkilenmese dahi menfaatlerinin projeden etkilendiği kanısında olan ve/veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek birey/grup/kuruluşlar; ve
- **Dezavantajlı/Kırılgan Bireyler veya Gruplar** – Kırılgan durumlarından dolayı proje(ler)den tüm diğer gruplara nazaran orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya daha fazla zarar görebilecek ve eşit şekilde temsil edilmelerini sağlamak için istişare ve karar verme sürecine istinaden özel katılım çabaları gerekebilecek kişiler.

Proje hakkında anlamlı bir istişare süreci sağlamak için, ilgili paydaşların belirlenmesi çok önemlidir. Bu aşamada belirlenen paydaşlar aşağıdaki alt başlıklarda sunulmaktadır. Bu süreçte belirlenmeyen paydaşlar, listeye eklenme talepleri için ÇŞİDB ile iletişime geçmelidir.

Aşağıdaki Tablo 1, yukarıda bahsedilen etkilenen tarafların her biri için potansiyel çıkarları ve etkileri özetlemektedir.

Tablo 1 Etkilenen tarafların her biri için potansiyel çıkarlar ve etkiler

Paydaş Grubu	Etki	Etkileme Gücü
<ul style="list-style-type: none"> • Öğrenciler, hastalar, ziyaretçiler ve aileleri • Tesislerde/binalarda çalışan öğretmenler, sağlık çalışanları ve diğer çalışanlar • Üniversitedeki özel otopark işletmecileri • Kamu Binalarının idarecileri ve personeli • Binalardaki inşaat/kurulum faaliyetlerinden potansiyel olarak etkilenebilecek belediye, köy ve topluluk sakinleri • Binalara bitişik arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları 	Orta	Orta
<ul style="list-style-type: none"> • Dünya Bankası 	Orta	Yüksek
<ul style="list-style-type: none"> • ÇŞİDB • SB • ETKB • TOB • GSB • Ticaret Bakanlığı 	Yüksek	Yüksek
<ul style="list-style-type: none"> • İnşaat şirketleri ve çalışanları • Ekipman tedarikçileri ve tedarik çalışanları • Danışmanlar, kontrolörler 	Yüksek	Orta

<ul style="list-style-type: none"> • Yerel makamlar (valilikler ve belediyeler) • STK'lar – Yerel ve ulusal düzeydeki dernekler (Yenilenebilir Enerji ve Enerji Sektörü Türk Kadınları Ağı, Yeşil Yakalı Kadınlar Derneği, vs.) • Medya (sosyal medya, TV kanalları, yazılı medya vb.) • Genel kamuoyu 	Düşük	Orta
--	-------	------

5.1. ETKİLENEN TARAFLAR

Bu proje kapsamında zemine, çatılara ve otoparklara PV paneller kurulacaktır. Bina kullanıcılarının ve faydalanıcıların (öğrenciler, hastalar, ziyaretçiler ve aileleri, öğretmenler, tesislerde/binalarda çalışan sağlık çalışanları ve diğer çalışanlar) binalara yapılacak kurulum işlemlerinden etkileneceği öngörülmektedir. Ancak günlük yaşamlarını olumsuz yönde doğrudan etkileyecek önemli bir etki beklenmemektedir. Bu gruplar, halk sağlığı ve güvenliği etkileri, malzeme taşıma ve erişimin kesilmesi gibi kurulum faaliyetleriyle ilişkili geçici etkiler yaşayabilir.

Kurulum sürecinde otoparklar kullanıma açık olmayacaktır. Dolayısıyla bu durum otopark kullanıcılarını etkileyebilir. Aynı zamanda üniversite hastaneleri gibi yerlerdeki otoparklar özel işletmeler tarafından işletilebilmektedir. Bu işletmeler de geçici olarak kısa bir süre için gelir kaybı yaşayabilir.

5.2. DİĞER İLGİLİ TARAFLAR

Doğrudan etkilenen topluluklar dışındaki proje paydaşları aşağıda Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2 Diğer İlgili Taraflar

Diğer İlgili Taraflar	Projeyle ilgisi
<ul style="list-style-type: none"> • Yerel makamlar (valilikler ve belediyeler) 	Çevresel ve sosyal etkilere ilişkin potansiyel kaygılar: Güneş enerjisi sistemi hakkında farkındalık yaratma
<ul style="list-style-type: none"> • STK'lar – Yerel ve ulusal düzeydeki dernekler (Yenilenebilir Enerji ve Enerji Sektörü Türk Kadınları Ağı, Yeşil Yakalı Kadınlar Derneği, vs.) • Medya (sosyal medya, TV kanalları, yazılı medya vb.) • Genel kamuoyu 	Çevresel ve sosyal etkilere ilişkin potansiyel kaygılar: Güneş enerjisi sistemi hakkında farkındalık yaratma

5.3. DEZAVANTAJLI / KIRILGAN BİREYLER VEYA GRUPLAR

Proje etkilerinin, genellikle endişelerini dile getirmek veya bir projenin etkilerini anlamak için söz sahibi olmayan dezavantajlı veya kırılabilir kişi veya grupları orantısız bir şekilde etkileyip etkilemediğini anlamak özellikle önemlidir. Projeye ilgili bilinçlendirme ve paydaş katılımı faaliyetlerinin, bu grupların ve bireylerin belirli kısıtlarını, endişelerini ve kültürel hassasiyetlerini dikkate alacak ve proje faaliyetlerini ve faydalarını tam olarak anlamalarını sağlayacak şekilde uyarlanmasını sağlamak da benzer şekilde önemlidir. Kırılabilirlik, kişinin kökeninden, cinsiyetinden, yaşından, sağlık durumundan, mevcut ekonomik kısıtlarından ve finansal güvencesizliğinden, toplumdaki dezavantajlı durumundan (örneğin mülteciler, azınlıklar veya marjinal gruplar), diğer bireylere veya doğal kaynaklara bağımlılıktan vs. kaynaklanabilir. Kırılabilir gruplar ve bireylerle ilişki, genellikle, onların genel sürece ilişkin farkındalıklarının ve katkılarının diğer paydaşlarıyla orantılı olması için, projeye katılımını kolaylaştırmayı amaçlayan özel önlemlerin ve yardımın uygulanmasını gerektirir. Tespit edilen kırılabilir gruplar ve iletişim yöntemi Tablo 3'te açıklanmaktadır.

Tablo 3 Tespit edilen kırılğan gruplar ve iletişim yolu

Kırılğan Gruplar ve Bireyler	Özellikler / İhtiyaçlar	Tercih Edilen Bildirim / İstişare Yolları	Gereken İlave Kaynaklar
Fiziksel engellere sahip bireyler (hareket, işitme, görme bozukluğu, vs.)	Erişilebilirlik, bilgilendirme ve özel ihtiyaçları olan bireylere yardım eğitimi için finansman eksikliği	Ses cihazları, erişilebilir mekanlar vs. gibi özel eğitim ihtiyaçları.	Özel eğitim kolaylaştırıcıları, işaret dili tercümanları
Kadınlar	Erişilebilirlik, bilgilendirme eksikliği	Erişilebilir yerlerde ve erişilebilir yöntemlerle iletişim	
Yaşlılar	Erişilebilirlik, bilgilendirme eksikliği ve çevrimiçi araçlara, hizmetlere ve iletişim kanallarına aşinalık düzeyinin düşük olması	Erişilebilir yerlerde ve erişilebilir yöntemlerle iletişim	
Mülteciler	Erişilebilirlik, bilgilendirme eksikliği ve çevrimiçi araçlara, hizmetlere ve iletişim kanallarına aşinalık düzeyinin düşük olması	Alternatif dil için destek	Çevirmen

6. PAYDAŞ KATILIM PLANI

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. KAYE 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 bulundurulduğunu garanti eder.

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

KAYE 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

KAYE 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 (ŞM) ve YİGM web sitesinde mevcut kamuya açık bilgiler hakkında bilgilendirilecektir.

Alt proje PKP'leri (alt projenin türüne göre) bu PKP'ye uygun olarak Fizibilite Danışmanı tarafından hazırlanacaktır. Fizibilite danışmanı biri üniversiteler/yurtlar, biri sağlık/tıp fakülteleri/hastaneler ve biri de kamu binaları için olmak üzere üç tip PKP hazırlayacaktır.

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.

PUMRE Projesi açık olmanın, halkı dinlemenin ve halkın önerilen proje faaliyetlerini ve proje sürecini anlamasını sağlamanın proje etkilerini asgariye indirmek amacıyla toplumla etkili ilişkiler kurmak için en iyi yaklaşım olacağını öngörmektedir

Proje uygulaması sırasında paydaşların listesi sürekli olarak güncellenecek ve PKP belgesine dahil edilecektir. ÇŞİDB, her bir paydaş grubuyla farklı konuları paydaş olarak rollerine, sorumluluklarına ve önemlerine bağlı olarak tartışacaktır. Aşağıdaki tablo, farklı paydaşlarla tartışılacak ana konuları içermektedir.

Her paydaş grubu için uygun olacak şekilde çeşitli iletişim yöntemleri kullanılacaktır. Genel olarak, bunlar aşağıdakileri içerecektir: a) Halkla ve bireysel istişare toplantıları, b) Medyadaki duyurular, c) Halka açık yerlerdeki duyuru panolarında genel bilgilerin sağlanması, d) Düzenli posta ve e-posta yazışmaları ve ilgili proje bilgilerinin YİGM web sitesinde yayınlanması.

Tablo 4 Her bir paydaş grubu için Paydaş Katılım teknikleri

Paydaş Grubu	Katılım Yöntemi	Proje Aşaması	Sorumlu Taraf
<ul style="list-style-type: none"> • Öğrenciler, hastalar, ziyaretçiler ve aileleri • Akademik personel, sağlık çalışanları ve binalardaki diğer çalışanlar, ziyaretçiler. • Binalardaki kurulum faaliyetlerinden potansiyel olarak etkilenebilecek topluluk sakinleri • Binalara bitişik arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ İnşaat çalışmalarının başlamasından en az iki hafta önce, şube alt proje binalarında/tesislerinde, planlanan işlerin kapsamı, zamanlaması ve süresi ile beklenen aksama ve aksaklıkların merkezi bir yerdeki, duyuru panosunda yayınlanması 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alt proje faaliyetleri başlamadan önce 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TTK Danışmanı ▪ Kontrolörlük Danışmanı
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Halkın katılımı toplantıları ve gerektiğinde bireysel toplantılar, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alt proje faaliyetleri başlamadan önce ▪ İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PUB ▪ Fizibilite Danışmanı ▪ Kontrolörlük Danışmanı
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medya yoluyla bilgilendirme – radyo/TV/sosyal medya (duyurular) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proje faaliyetleri başlamadan önce ▪ İnşaat/kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PUB
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yerel makamlar aracılığıyla doğrudan bilgilendirme ▪ Duyuru panoları (uygun yerlere yerleştirilmiş) aracılığıyla iletişim ve proje bilgilerinin/bildirimlerinin burada yayınlanması 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proje faaliyetleri başlamadan önce ▪ Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PUB ▪ Fizibilite Danışmanı ▪ TTK Danışmanı ▪ Kontrolörlük Danışmanı ▪ İl ÇŞİD Müd.

Paydaş Grubu	Katılım Yöntemi	Proje Aşaması	Sorumlu Taraf
	<ul style="list-style-type: none"> Çevre sakinleri/çalışanlar veya binaları kullanan diğer gruplarla grup toplantıları 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı
	<ul style="list-style-type: none"> Çevre sakinleri, şirketler, çalışanlar veya binaları kullanan diğer gruplar vb. ile doğrudan iletişim, 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce İnşaat çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> PUB Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı
	<ul style="list-style-type: none"> Bir irtibat sorumlusu veya PKP'nin uygulanmasından sorumlu kişi aracılığıyla doğrudan bilgilendirme. 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> PUB Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı İl ÇŞİD Müd.
<ul style="list-style-type: none"> ÇŞİDB ETKB GSB Ticaret Bakanlığı İl ÇŞİD Müd. 	<ul style="list-style-type: none"> Resmi yazışma 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> PUB Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı İl ÇŞİD Müd.
	<ul style="list-style-type: none"> Toplantılar, halka açık toplantılar 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> PUB Fizibilite Danışmanı
	<ul style="list-style-type: none"> Bireysel toplantılar. 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> PUB Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı İl ÇŞİD Müd.
<ul style="list-style-type: none"> İlgili sivil toplum kuruluşları (STK) 	<ul style="list-style-type: none"> Halkın katılımı toplantıları ve gerektiğinde bireysel toplantılar 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> PUB Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı PDoEUCC
	<ul style="list-style-type: none"> Doğrudan e-posta iletişimi 		<ul style="list-style-type: none"> PUB Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı
	<ul style="list-style-type: none"> Medya/ basın bildirimleri. 		<ul style="list-style-type: none"> PUB
<ul style="list-style-type: none"> TTK Danışmanları, Kontrolörlük Danışmanları, Fizibilite Etüdü Danışmanı ve bunların çalışanları 	<ul style="list-style-type: none"> İhale prosedürü ve Sözleşmeler yoluyla bilgilendirme 	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce 	<ul style="list-style-type: none"> PUB Fizibilite Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı TTK Danışmanı
	<ul style="list-style-type: none"> Kontrolörlük mühendisleri yoluyla bireysel toplantılar 	<ul style="list-style-type: none"> Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> PUB Fizibilite Danışmanı TTK Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı
	<ul style="list-style-type: none"> İnşaat sahalarında sağlık ve güvenlik konularında görev öncesi bilgilendirme konuşmaları 	<ul style="list-style-type: none"> Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> TTK Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı

Paydaş Grubu	Katılım Yöntemi	Proje Aşaması	Sorumlu Taraf
	<ul style="list-style-type: none"> Eğitimler. 	<ul style="list-style-type: none"> Kurulum çalışmaları sırasında 	<ul style="list-style-type: none"> PUB TTK Danışmanı Kontrolörlük Danışmanı

Projenin tüm ömrü boyunca, özellikle projeye katılımlarını sağlamak için, toplantıların ve kamuya açık etkinliklerin düzenlenmesinde vatandaşların cinsiyet, etnik ve kültürel çeşitliliği dikkate alınmalıdır.

Her türlü katılım faaliyeti öncesinde aşağıdaki eylemler gerçekleştirilecektir:

- Katılımı sağlanacak bireysel paydaşların seçilmesi;
- Bilgilerin açıklanması için kullanılacak yöntemlerin seçilmesi (biçim, dil ve zamanlama gibi konular dahil olmak üzere);
- Katılım etkinliği için yer ve zaman seçimi (mevsimsel olarak değişebilecek yoğun çalışma saatlerinden ve etnik ve kültürel meseleler nedeniyle özel etkinliklerin meydana gelebileceği gün/saatlerden kaçınılmalıdır);
- Katılım etkinliğinde paydaş katılımını sağlamak için mekanizmaların kararlaştırılması;
- Kullanılacak geri bildirim mekanizmalarının belirlenmesi ve uygulanması.

6.1. BİLGİLERİN AÇIKLANMASI VE İSTİŞARE İÇİN ÖNERİLEN STRATEJİ

PUB, KAYEP ile ilgili tüm bilgileri sosyal medya aracılığıyla halka açıklamayı amaçlamaktadır. Tüm ilgili ve etkilenen taraflar, aşağıdaki belgeleri KAYEP resmi web sitesinde bulabilecektir.

- KAYEP Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ),
- Şikayet Mekanizması dahil olmak üzere KAYEP Paydaş Katılım Planı (PKP),
- İşgücü Yönetim Prosedürü,
- Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı (ÇSTP),
- Proje İşletim El Kitabı.

Bu belgeler, Proje süresince halka açık olarak kalacaktır. PKP periyodik olarak güncellenecektir.

KAYEP ile ilgili tüm bilgiler ÇŞİDB'nin ve Dünya Bankası'nın web sitesinde, ayrıca çevre sakinleri ile iletişim için bir medya aracı/kanalı olarak hizmet verecek olan ÇŞİDB sosyal medya hesaplarında mevcut olacaktır. Halk dahil tüm paydaşlar Şikayet Mekanizmasını (ŞM) kullanabilecektir. ŞM'nin amacı, faydalanıcılara karşı hesap verebilirliği güçlendirmek ve proje paydaşlarına geri bildirim sağlamaları ve/veya proje faaliyetleriyle ilgili endişelerini ve şikayetlerini dile getirmeleri için kanallar sağlamaktır (ŞM ile ilgili detaylı bilgi Bölüm 7'de verilmiştir)

Faaliyetlerin yürütüleceği bölgelerde dağıtılacak broşürler veya el ilanları aracılığıyla proje uygulaması öncesindeki ve sırasındaki mevcut bilgiler de sağlanacaktır.

ÇŞİDB/PUB, halkın şikayetlerini iletebileceği kanallardan haberdar olması için projenin başlamasından önce PKP ve ŞM ile ilgili bilgilerin açıklanmasından sorumlu olacaktır.

ÇŞİDB/PUB, tüm paydaşlara alt projenin nasıl yürütüleceği ve paydaşlar tarafından şikayetlerin/endişelerin/önerilerin nasıl iletebileceği hakkında yeterli bilgi sağlamak için her bir alt proje için tüm ÇSYP'leri 14 gün boyunca yayınlacaktır. Ayrıca, ÇŞİDB tarafından alt projelere özel bilgilendirme amaçlı broşür, afiş gibi Proje iletişim materyalleri hazırlanacak ve bu materyaller ilgili paydaşlara ulaştırılacaktır.

Fizibilite Danışmanları tarafından Kontrolörlük Danışmanları ve PUB ile işbirliği içinde alt projeye/binaya özgü açıklama/bilgilendirme toplantıları yapılacaktır. PUB tüm toplantılara katılacaktır ve PUB'un sosyal uzmanı her binada irtibat sorumlusu ile iletişim halinde olacaktır.

Tüm çerçeve belgelerin taslak versiyonları için istişare toplantısı etkinliklerinin düzenlenmesine ilişkin duyuru e-posta, web sitesi ve sosyal medya aracılığıyla iletilecek ve gazetelerde yayınlanacaktır.

ÇŞİDB PUB, ŞM ve paydaşlarla yapılan sürekli istişare yoluyla ilgili geri bildirim, yorum ve bilgileri toplayacak ve gerektiğinde düzeltici önlem alacaktır.

PUB, Proje ile ilgili bilgileri iletmek ve paydaşların alt projeler hakkında öneri, gözlem, seçenek ve şikayetlerini toplamak için çeşitli istişare yöntemleri yürütecektir (istişare yöntemi seçilirken Covid-19 salgınının mevcut durumu dikkate alınacaktır). PUB tarafından aşağıdaki istişare yöntemleri uygulanabilir:

- Halka açık toplantılar veya çalıştaylar gibi yüz yüze toplantılar,
- Odak grubu toplantıları,
- Yazılı istişareler,
- Çevrimiçi istişareler
- Şikayet mekanizması

6.2. KIRILGAN GRUPLARIN GÖRÜŞLERİNİ DİKKATE ALMAYA YÖNELİK ÖNERİLEN STRATEJİ

Bu Proje bağlamındaki dezavantajlı veya kırılğan bireyler ve gruplar, daha yüksek işsizlik oranına veya daha düşük ücretle karakterize olan kayıt dışı istihdam oranı yüksek olan, genellikle dezavantajlı koşullar altında olan ve endişelerini ifade etme imkanı veya haklarını veya projenin etkisini anlamak için gerekli bilgilere erişimi daha az olan kadınlar, yaşlılar, mülteciler ve engelliler olacaktır.

Kırılğan grupların görüşlerini dikkate alabilmek için;

- Engelli bireylerin haklarını temsil eden bölgesel organizasyonlar ve STK'lar ile paylaşımlarda bulunulacak,
- Hedef illerdeki hamile ve küçük çocuklu kadınlar, yaşlı bireyler ve engelli bireyler ve proje süresince tespit edilebilecek başka dezavantajlı/hassas gruplar için kolaylıkla erişilebilen yerlerde ayrıca istişareler yürütülecek,
- Projeye ilişkin bilgiler gerektiğinde bireysel toplantılarla, farklı dillerde (Arapça, Kürtçe, vs.) veya Braille alfabesi ile paylaşılacaktır,
- İstişareler kırılğan grupların erişiminin mümkün olduğu yerlerde yürütülecektir, ve
- Gerekli bilgileri yaymak amacıyla, projeye ilgili yazılı veya basılı herhangi bir materyal, kültürel olarak uygun, anlaşılması kolay bir dilde hazırlanacak ve projenin kırılğan grupları tarafından da bilinen ve erişilebilen sahalarda yayılmadan önce tercüme edilecektir.

6.3. 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 Danışmanı/Uzmanı ve proje asistanı tarafından gerekli düzeltici eylemler gerçekleştirilecektir.

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

7. PAYDAŞ KATILIMI İÇİN UYGULAMA DÜZENLEMELERİ

YİGM'deki mevcut PUB bünyesinde oluşturulacak yeni bir ekip, bu PKP'nin uygulanması da dahil olmak üzere KAYEP genel uygulamasından sorumlu olacaktır. İlgili birim, tasarım, inşaat ve güçlendirme sözleşmelerini yönetme konusunda deneyime sahip nitelikli teknik personele sahiptir ve KAYEP projesine etkin destek sağlamak için görevlendirilecek ilave personel ile daha da güçlendirilecektir.

PUB'un Bireysel Sosyal Uzmanı/Danışmanı ve Fizibilite Danışmanları, tüm Proje döngüsü boyunca PKP'nin uygulanmasından ve topluluklarla iletişimden sorumlu olacaklardır.

Alt proje PKP'leri, fizibilite etüdü danışmanları tarafından PKP'ye uygun olarak hazırlanacaktır. Belirli alt proje faaliyetlerini yürütmekle görevli tüm TTK Danışmanlarının da PKP'nin ilgili hükümlerini uygulaması gerekecektir. Şikayet Mekanizması gereklilikleri, ihale belgelerinde ve Kontrolörlük Danışmanları ile imzalanan sözleşmelerde belirtilecektir.

PUB, PKP'leri gözden geçirecek ve gerekli olması halinde onaylanmak üzere Banka ile paylaşacaktır. İl düzeyindeki paydaş katılımı faaliyetleri, Fizibilite Danışmanı ve PUB tarafından yönetilecektir. (Bina yönetim temsilcileri, engellilere ilişkin sivil toplum kuruluşu, bakanlıkların ilgili il temsilcileri vs. katılımıyla il düzeyinde istişare toplantıları yapılmalıdır). Alt Proje/bina düzeyinde paydaş katılımı faaliyetleri, Fizibilite Danışmanları tarafından Kontrolörlük Danışmanları ile işbirliği içinde yürütülecektir. Belirli proje faaliyetlerini yürütmekle görevli tüm TTK Danışmanlarının da PKP'nin ilgili hükümlerini uygulaması gerekecektir.

8. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizması (ŞM), 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, Proje ve alt projeler için Şikayet Mekanizmaları (GM) oluşturulacak ve proje yaşam döngüsü boyunca uygulanacaktır.

ŞM'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. ŞM, projeyi etkileyen sorunların tanımlanmasına ve çözülmesine de izin veren bir mekanizmadır. ŞM, 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.

PUMRE Projesi kapsamında şikayetler/endişeler/öneriler birden çok düzeyde ele alınacaktır: (a) TTK Danışmanları düzeyinde; (b) Kontrolörlük Danışmanı düzeyinde; (c) İl ÇŞİD Müdürlükleri düzeyinde; (d) ulusal düzeyde ÇŞİDB Proje Uygulama Birimi (PUB).

- a) **TTK Danışmanı:** TTK danışmanları şikayet kutularının sağlanmasından, bunların her binaya yerleştirilmesinden ve şikayet mekanizması ve proje hakkında poster ve broşürlerin tasarlanmasından ve basılmasından, Şikayet ve Öneri Formunu (sırasıyla Ek 1 ve 2'de verilmiştir) doldurarak şikayetlerin/endişelerin/önerilerin kaydedilmesinden, şikayetleri/endişeleri/önerileri ele almak için gerekli işlemlerin yapılmasından, kayıtları haftalık olarak Kontrolörlük Danışmanına ve PUB'a göndermekten sorumlu olacaktır. TTK Danışmanı ayrıca proje çalışanlarının kullanımına yönelik olarak, için ileriki bölümlerde ayrıntılı olarak açıklanacak bir Şikayet Mekanizması (ŞM) oluşturmaktan da sorumlu olacaktır.
- b) **Kontrolörlük Danışmanı:** Her Kontrolörlük Danışmanı, KAYE Projesi kapsamındaki kurum çalışmaları nedeniyle herhangi bir paydaş (kamu binası yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, ev sahibi topluluklar veya yararlanıcılar, vb.) tarafından dile getirilen şikayetlerin/endişelerin/önerilerin alınmasından, kaydedilmesinden ve mümkünse çözülmesinden sorumlu olacaktır. Eğer Kontrolörlük Danışmanının sosyal uzmanı şikayetleri/endişeleri/önerileri çözemez ise bunları proje yöneticisine yönlendirmekle yükümlüdür. Proje yöneticisi de talep/öneri/şikâyetleri çözümleyemezse, bunları PUB'a

yönlendirmekle yükümlüdür. Kontrolörlük Danışmanı şikayet/endişe/önerilerin kaydını aylık olarak ÇŞİDB'ye göndermekle yükümlüdür.

- c) **İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri:** İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri KAYEP 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 İdareye iletacaktır. İl ÇŞİD Müdürlükleri şikayet/endişe/önerilerin kaydını aylık olarak ÇŞİDB'ye göndermekle yükümlüdür. Kontrolörlük işlerinden sorumlu İl Müdürlükleri Şikayet Prosedürünün uygulanmasından da sorumlu olacaktır.
- d) **ÇŞİDB düzeyinde:** KAYEP kapsamında, ÇŞİDB, yukarıda belirtilen düzeyler aracılığıyla paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikayetlerin/endişelerin/önerilerin toplanmasından, kaydedilmesinden ve çözüme kavuşturulmasından sorumlu ana taraftır. PUB sosyal uzmanı tarafından tutulacak merkezi bir şikayet kaydı olacaktır. ÇŞİDB, toplanan şikayeti/endişeyi/öneriyi 30 gün içinde çözmekten ve şikayet/endişe/öneri sahibini sonuç hakkında bilgilendirmekten sorumludur. ÇŞİDB şu anda hem telefon hem de web sitesi aracılığıyla erişilebilen bir çağrı merkezine (Alo181) sahiptir. Bu çağrı merkezi ÇŞİDB tarafından yürütülmekte olan projelerde saha ile ilgili tüm sorunlar için kullanılmaktadır. Çağrı merkezi yetkililerine KAYEP hakkında bilgi verilecektir. ALO181'e gelen tüm şikayet/görüş/öneriler çağrı merkezi görevlileri tarafından PUB'a yönlendirilecektir.

ÇŞİDB/YİGM, KAYEP ile 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 (yigmenerji@csb.gov.tr) aracılığıyla tüm paydaşlardan şikayetlerini toplayabilecektir. Gizlilik ilkesi ve isimsiz şikayette bulunma hakkı etkinleştirilecektir. İletişim kanallarının ayrıntıları aşağıda verilmektedir.

E-posta: yigmenerji@csb.gov.tr

Web sayfası¹ www.kamuenerji.csb.gov.tr

ÇŞİDB Çağrı Merkezi: Alo 181

- Paydaşlar, yukarıda belirtilen iletişim kanallarına ek olarak, projenin uygulanmasına ilişkin endişelerini ve şikayetlerini Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ni (CİMER) de kullanabilirler. CİMER'in iletişim kanalları aşağıda verilmiştir.
- Web sitesi üzerinden online başvuru; <https://www.cimer.gov.tr/>
- E-devlet web sitesi üzerinden başvuru: <https://giris.turkiye.gov.tr/>
- Çağrı Merkezi: 181
- Posta Adresi: T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara
- Tel: +90 312 525 55 55
- Faks: +90 312 525 58 31

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 TTK Danışmanlarının 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.

TTK Danışmanı, Kontrolörlük Danışmanı, İl ÇŞİD Müdürlüğü ve ÇŞİDB PUB tarafından aşağıdaki sürelerle uyulacaktır:

¹ Projeye özel şikayet formu çevrimiçi olarak yayınlanacak ve ilgili bağlantı bu PKP'nin nihai versiyonunda sağlanacaktır.

- 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 adreste 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.

Tüm şikayetler, Kontrolörlük Danışmanı tarafından Şikayet Kütüğünde doğrulanacak ve bir numara atanarak 30 takvim günü içinde onaylanacaktır. 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.

İşçiler için, çalışma koşulları, finansal konular, çocuk işçiliği/zorla çalıştırma, yasal sorunlar ve işyerinde cinsiyete dayalı ayrımcılık gibi diğer sorunları bildirebilecekleri ayrı bir şikayet 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 ŞM acil yardım hattı kurulmasına özellikle dikkat edilecektir. Ayrıca, uygun işyeri davranışları konusunda hem erkekler hem de kadınlarla farkındalık yaratma tartışmaları gerçekleştirilecektir.

Ayrıca Dünya Bankası tarafından desteklenen projelerden olumsuz etkilendiklerine inanan kişi veya topluluklar, şikayetlerini 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.

8.1. İşçilerin Şikayet Mekanizması

ÇŞİDB PUB, Kontrolörlük Danışmanı ve TTK Danışmanı işlerin başlamasından önce alt yükleniciler de dahil olmak üzere çalışanları için bir şikayet mekanizması geliştirecek ve uygulamaya koyacaktır. Çalışan şikayet mekanizması şunları kapsayacaktır: (i) şikayet 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, TTK Danışmanı ve İl ÇŞİD Müdürlüğü, çalışanların şikayetlerini kayıt altına alacak, çözecek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'a bildirecektir. Bu süreç ÇŞİDB'nin Şikayet Mekanizmasındaki İrtibat Sorumlusu (sosyal uzman) tarafından izlenecektir. ÇŞİDB de çalışanlarının şikayetlerini kaydedecek ve çözecek ve farklı düzeylerden (Kontrolörlük Danışmanı, İl ÇŞİD Müdürlüğü ve TTK Danışmanı) toplanan tüm verileri merkezi bir kayıta 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.
- Yönetim şikayetleri ciddiye alacak ve bunlara karşılık olarak zamanında ve uygun şekilde harekete geçecektir.

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 ana sayfasında 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 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 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.

8.2. ŞİKAYET KÜTÜĞÜ

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

- Müracaat türü,
- Müracaat kategorisi,
- Müracaatın uygulanmasından sorumlu kişiler,
- Müracaatı çözüme ulaştırmak için son tarih,

- Kararlaştırılmış eylem planı.

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

- Projeden etkilenen kişinin adı, konumu ve şikayetin detayları,
- Şikayetin bildirilme tarihi,
- Şikayet Kaydının proje veri tabanına yüklendiği tarih,
- Önerilen giderici eylemin ayrıntıları, onaylayıcı yetkilinin adı,
- Önerilen düzeltici eylemin şikayet sahibi ile paylaşıldığı tarih (eğer uygunsa),
- Şikayet dosyasının kapatıldığı tarih,
- Şikayet sahibine cevap gönderilen tarih.

8.3. ŞİKAYETLERİN İZLENMESİ VE RAPORLANMASI

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 ve İl ÇŞİD Müdürlüğü şunlardan sorumlu olacaktır:

- TTK Danışmanlarından 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
- ŞM ile ilgili olarak PUB'a üç aylık raporlar göndermek

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

- ŞM 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.

Eğer görevlendirilmiş ise, Fizibilite Etüdü Danışmanının ekibi aşağıdakilerden sorumlu olacaktır:

- Belirlenen tüm paydaşlarla iyi ilişki kurmak,
- Alt projeler için paydaş katılım amaçlı toplantı etkinlikleri düzenlemek,
- Alt projeler hakkında paydaşların yorumlarını fark etmek ve müracaatlarının kaydını tutmak,

- Yarıyıl Raporları hazırlamak ve Proje Direktörüne göndermek.

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

9. ÇSÇ Dokümanlarının Yayınlanması ve İstişare Toplantısı

Proje için hazırlanan tüm çevresel ve sosyal dokümanlar (ÇSYÇ, ÇSTP, PKP ve İYP), sanal istişare toplantısı öncesinde paydaşlar tarafından gözden geçirilmek üzere 17 Mart 2023 tarihinde KAYEP'in resmi web sayfasında (www.kamuenenerji.csb.gov.tr) hem Türkçe hem de İngilizce olarak yayınlanmıştır. 28 Mart 2023 tarihinde icracı bakanlıklar, yararlanıcılar, devlet kurumlarının temsilcileri ve üniversitelerin katılımıyla gerçekleştirilecek olan sanal istişare toplantısı için 17 Mart 2023 tarihinde resmi yazı gönderilmiştir. 300'den fazla kişinin katıldığı toplantının fotoğrafları Ek-5'te yer almaktadır. İstişare toplantısında dile getirilen yorum ve öneriler, çevresel ve sosyal çerçeve belgelerinin nihai hale getirilmesi sırasında dikkate alınmaktadır.

Toplantıya, YİGM Genel Müdür Yardımcısı Elif UZ ve Dış Kaynaklı Yatırımlar Daire Başkanı Esra TURAN TOMBAK başkanlık etmiştir. İlk olarak, Sayın TOMBAK bir sunum yaparak proje hakkında (i) finansal detaylar (alacaklı, kefil vb.), (ii) Projenin amaçları, hedefleri ve bileşenleri, (iii) projenin uygunluk kriterleri, (iv) projenin çıktıları hakkında detaylı bilgi vermiştir. Daha sonra, (i) ÇSÇ belgelerinin hazırlanma amacına, (ii) Projenin faydalarına ve potansiyel olumsuz çevresel etkilerine, (iii) projenin çevresel ve sosyal yönlerini ele alırken Danışmanların sorumluluklarına odaklanan Projenin çevresel ve sosyal yönetimi, (v) şikayet mekanizması için izleme ve raporlama gereklilikleri Çevre Uzmanı (Ganime GÜZEL), Sosyal Uzman (Semahat Dicle MAYBEK) ve İSG uzmanı (Tülün YILDIRIM) tarafından sunulmuştur. Sunum, Projelerin web sayfasında 27 Mart 2023 tarihinde yayınlanmıştır.

Toplantının Soru-Cevap bölümünde katılımcılar sorularını yöneltmişlerdir. Katılımcılar tarafından sorulan sorulardan bazıları ve cevapları/açıklamaları aşağıda sunulmuştur.

Tablo 5: Soru ve Cevap Oturumunun Özeti

SORULAR	CEVAPLAR
Başvuru süreci nasıl olacak?	Bakanlığın web sitesinde yayınlanmış olan GES Bilgi Formunun doldurularak batuhan.aksoy@csb.gov.tr adresine mail yoluyla ulaştırılması gerekmektedir.
Son başvuru tarihi nedir?	Henüz belirlenmiş net bir tarih yoktur. Tarih teyit edildikten sonra paydaşlara duyurulacaktır.
Projenin kurumumuza herhangi bir maliyeti olacak mı, ödenek ayırmak gerekli midir?	Hayır, projemiz Dünya Bankası finansmanı ile Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Yapı İşleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülecektir. Kurumunuzca herhangi bir ödenek aktarımına gerek yoktur.
Projelendirme, yapım ve kabul aşamalarında kurumlar olarak sorumluluğumuz ne olacak?	Kurumların bu aşamada hiçbir sorumlulukları yoktur, tüm sorumluluk ÇŞİDB'e ait olup tesis işletilmek için kurumunuza devredilecektir.
Fizibilite başlangıç tarihi ne zaman?	2023 Temmuz ayında fizibilite çalışmalarına tarafımızca başlanması düşünülmektedir.
Kurulum başlangıç tarihi ne zaman?	Projenin 2024 yılının ilk çeyreğinde başlaması düşünülmektedir.

Binalarımızın hemen hepsi tarihi tescilli niteliğe sahip. Bu durumda olan bir bölge ve bina grubu için projeye katılmak mümkün müdür?	Proje kriterleri arasında "Korunması gerekli taşınmaz kültür tabiat varlığı olarak tescillenmiş binalar kapsam dışıdır" ibaresinden dolayı bu gibi kurumlar ve binalar kapsama alınmamaktadır.
Daha önce Bakanlık projelerinden yararlanmış olan kurumlar bu projeden de yararlanabilir mi?	ÇŞİDB yürütülen KABEV ve KADEV projelerinden yararlanmış kurumlar bu projeden yararlanamayacaktır.
Binalarımız iki kısımdan oluşmaktadır. Bu kısımlar için ayrı ayrı mı başvuru yapmamız gerekir?	Hayır, tüm binalarınız için genel tek bir GES Bilgi Formu doldurabilirsiniz.
Çatı GES projeleri için uygunluk kriteriniz nedir?	Çatı projesi talebinde bulunan kurumlar için 2019 deprem yönetmeliğine uygun olması ve son 10 yılda alınmış enerji kimlik belgesi bulunması ve enerji kimlik belgesi seviyesinin en az "C" seviyesinde olması gerekmektedir.
Kurum başına ayrılan santral gücü ne kadar olacaktır?	Kurulumunuz "Öz tüketim" modelini geçmeyecek şekilde belirlenecektir.
Otopark uygulamasında çelik konstrüksiyon hazır olması mı gerekmektedir, yoksa çelik konstrüksiyon kısmı da proje kapsamında yapılacak mıdır?	Proje kapsamındaki tüm imalatlar ÇŞİDB tarafından ihalesi yapılarak gerçekleştirilecektir.
LED dönüşümleri Bakanlık tarafından sağlanacak mı? Yoksa dönüşümler de proje içine dâhil mi?	Projemiz kapsamında bulunan pilot uygulamalarda ısı pompası ve LED dönüşümleri gerçekleştirilecektir.
Depolama sistemi olacak mı? Dağıtım şirketine satabilecek enerji satışı olacak mı?	Depolama sistemi yapılmayacaktır. Satış söz konusu değildir, dağıtım şirketleri ile öz tüketime yönelik aylık mahsuplaşma yapılacaktır.

Sahaya özgü ÇSYP'ler, PKP'ler ve İSGP'ler de kamuya açıklanacak ve işlerin ihale edilmesinden önce bireysel proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkileri hakkında faydalanıcılar, yerel topluluklar ve STK'lar ile istişare yapılacaktır.

Proje veya alt projelere özgü hazırlanacak ÇSÇ dokümanları, proje ve alt projelerdeki herhangi bir değişikliğe göre güncellenebilen yaşayan dokümanlardır. Geri bildirim gönderme sistemi, proje uygulaması boyunca resmi yazışmalar, çevrimiçi geri bildirim formları, e-postalar aracılığıyla tüm paydaşlar için erişilebilir olacaktır.

Ek- 1 Şikayet Kayıt Formu

Referans No	
Tam Adı* (zorunlu değildir, isimsiz olarak sunabilirsiniz)	
Lütfen sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi belirtiniz (posta, telefon, e-posta).	
İl/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 KapaniŐ Formu

Şikayet kapaniŐ 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:

Őikayetçi

[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/ Çözülemediyse 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 ilgili Bina/Kurum (Alt Proje)	Şikayet/Öneriyle ilgili 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

Ek- 4 Mevcut YİGM Şikayet Mekanizması

Giriş

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

Şikayet Mekanizmasının 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 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 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Şikayet Mekanizmasının Operasyonel Akışı

ŞM 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

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

ŞM, 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]²,
- etkilenen topluluklar arasında ortaya çıkabilecek kaynak kullanım kısıtlamalarıyla ilgili anlaşmazlıklar ve
- proje faaliyetlerinden veya projenin fiilen uygulanmasından memnun olmayan topluluk üyelerinin şikayetleri.

Genel geri bildirim, sorular, öneriler, övgüler: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na (ÇŞİDB) bağlı Proje Uygulama Birimi (PUB), kamu binalarının yenilenmesi sırasında karşılaşılabilecek talepleri çözmek ve yönetmek, kamu binaları hizmete girdiğinde gerekli olması halinde personel devri ve taşınma ile ilgili olarak ortaya çıkabilecek diğer sosyal sorunları ele almak amacıyla, şeffaf ve kapsamlı bir proje düzeyi Şikayet Mekanizması oluşturmuştur.

Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen veya etkilenmesi muhtemel bireyler ve topluluklar, yenilenenin gerçek faydaları veya geçici etkileri konusunda endişelere sahip olabilir. Bu bağlamda, mekanizma, genel olarak toplulukların endişelerini ve taleplerini ifade etmelerine izin verecektir. ŞM, onay, güncelleme ve şikayet sahibine nihai geri bildirim için açıkça tanımlanmış süreler belirleyecektir. Bu süreler, Proje paydaşlarına yaygın bir şekilde duyurulacaktır.

Kapsam

ŞM, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi muhtemel çok çeşitli Proje paydaşları için erişilebilir olacaktır. Bunlar arasında faydalanıcılar, çalışanlar (PUB üyeleri dahil), idareler, güçlendirilen binaların kullanıcıları ve daha geniş kamu, proje uygulayıcıları/Tasarım, Tedarik, Kurulum (TTK) Danışmanları/hizmet sağlayıcılar vs. olacaktır: tüm bu paydaşlar şikâyetlerini ve geri bildirimlerini ŞM'ye iletmeye teşvik edilecektir. Ayrıca, kurulacak şikayet mekanizmasının kırılğan gruplar tarafından erişilebilir olmasına özen gösterilecektir.

Sorumlu Taraflar

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

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

Aşağıdaki Tablo 1, sorumlu tarafları ve bunların ŞM uygulamasına ilişkin rollerini/sorumluluklarını göstermektedir.

Tablo 4. Tanımlanan Her Düzeyde Şikayet Mekanizması Uygulamasında 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, GM Prosedürüne uyumu sağlamak için paydaş taleplerinin her sürecini sürekli olarak izlemekten sorumlu olacaktır.
PUB ŞM İrtibat Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"> • PUB'da ŞM irtibat sorumlusu olarak hareket etmek. • Şikayetlerin gerçek/uygun ve Proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadığının PUB'nin

² Bunun gibi hassas konularda gelecekte olabilecek şikayetlerde mağdurun rızası kapsamında alınacak önlemler, gizlilik ilkesi temelinde ve mağdurun güvenliği merkeze alınarak yürütülecektir.

	<p>ilgili üye(ler) ile birlikte gözden geçirilmesi ve sınıflandırılması.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. TTK Danışmanı düzeyindeki ŞM irtibat sorumlularını koordine etmek ve izlemek. Farklı ŞM düzeylerinden alınan Proje ile ilgili talepleri birleştirmek. PUB ve yönetimi çözüm süreci hakkında bilgilendirmek. Projenin konsolide ŞM raporlarını hazırlamak.
İl Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü ŞM İrtibat Sorumlusu (İl ÇŞİD Müd.)	<ul style="list-style-type: none"> Proje ile ilgili taleplerin alınması (şikayetler, 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.
TTK Danışmanının Sosyal Uzmanları	<ul style="list-style-type: none"> Endişe ve şikâyetlerin alınması, kaydedilmesi ve mümkünse çözülmesi. Şikâyet/Öneri Formu (Ek 1) ve Şikâyet Kapanış Formu (Ek 2) aracılığıyla taleplerin kaydedilmesi. Sözlü olarak iletilen endişe ve şikâyetlerin Şikâyet ve Öneri Formuna kaydedilmesi. Endişe ve şikâyetlerin kaydının Kontrolörlük Danışmanlarının Proje Yöneticisine sunulması. Şikâyetlerin kaydedilmesi, çözüme kavuşturulması ve bunların aylık ilerleme raporlarında Kontrolörlük Danışmanına raporlanması.
Kontrolörlük Danışmanı	<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 Mekanizmasının Duyurulması

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı toplulukları proje, yürütülecek proje faaliyetleri ve kamu binalarının yenilenmesi/güçlendirilmesi hakkında 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 ŞM 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 ÇŞİD Müdürlüklerinde hazır bulundurulacaktır.

Bir Talebin İletilmesi

Şikayet Mekanizmasını Kimler Kullanabilir?

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

- Proje faydalanıcıları;
 - PV Panel kurulan binaların personeli (öğretmenler, sağlık çalışanları ve binalarda sözleşmeli çalışanlar vs.)
 - PV Panel kurulan binaların faydalanıcıları (öğrenciler, hastalar, ziyaretçiler ve aileleri vs.)
- Binalardaki inşaat/yenileme/güçlendirme faaliyetlerinden potansiyel olarak etkilenebilecek topluluklar (ziyaretçiler, çevredeki konutlar vb.)
- TTK Danışmanlarının, fizibilite danışmanlarının ve Kontrolörlük Danışmanlarının çalışanları
- PUB üyeleri
- Diğer taraflar (STK'lar vs.)

ŞM, proje kapsamında oluşturulan farklı talep/öneri/şikayet alma kanalları aracılığıyla isimsiz başvurular sunulmasına olanak tanıyacaktır. Talep/öneri/şikayetin isimsiz olarak iletilmesi durumunda, isimsiz talep olarak aynı süreç izlenecektir. Ancak, isimsiz talep/öneri/şikâyetlerde iletişim bilgileri kaydedilemeyeceğinden, başvuru sahiplerine şikayet 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 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 taleplerini/önerilerini/şikâyetlerini aşağıdaki yollardan herhangi biriyle iletebilirler:

ÇŞİDB Çağrı Merkezi	Alo 181
Telefon	+ 90 312 586 49 06
Şikayet Formları	
E-posta	yigmenerji@csb.gov.tr
İl Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri (İl ÇŞİD Müd.)	Alo 181 KAYEP Şikayet Formları, ilgili İl ÇŞİD Müdürlüğünün resmi web sayfasında paylaşılmaktadır.
Yükleniciler	Formlar inşaat sahalarında bulundurulmaktadır (Ek 1-2)

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

Şikayet 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

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

- TTK Danışmanı:** TTK danışmanları şikayet kutularının sağlanmasından, bunların her binaya yerleştirilmesinden ve şikayet mekanizması ve proje hakkında poster ve broşürlerin tasarlanmasından ve basılmasından, Şikayet ve Öneri Formunu (sırasıyla Ek 1 ve 2'de verilmiştir) doldurarak şikayetlerin/endişelerin/önerilerin kaydedilmesinden, şikayetleri/endişeleri/önerileri ele almak için gerekli işlemlerin yapılmasından, kayıtları haftalık olarak Kontrolörlük Danışmanına ve PUB'a göndermekten sorumlu olacaktır. TTK Danışmanı ayrıca proje çalışanlarının kullanımına yönelik olarak, ileriki bölümlerde ayrıntılı olarak açıklanacak bir Şikayet Mekanizması (ŞM) oluşturmaktan da sorumlu olacaktır.
- Kontrolörlük Danışmanı:** Her Kontrolörlük Danışmanı, KAYEP kapsamındaki kurulum çalışmaları nedeniyle herhangi bir paydaş (kamu binası yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, ev sahibi topluluklar veya yararlanıcılar, vb.) tarafından dile getirilen şikayetlerin/endişelerin/önerilerin alınmasından, kaydedilmesinden ve mümkünse çözülmesinden sorumlu olacaktır. Eğer Kontrolörlük Danışmanının sosyal uzmanı şikayetleri/endişeleri/önerileri çözemez ise bunları proje yöneticisine yönlendirmekle yükümlüdür. Proje yöneticisi de talep/öneri/şikâyetleri çözümleyemezse, bunları PUB'a yönlendirmekle yükümlüdür. Kontrolörlük Danışmanı şikayet/endişe/önerilerin kaydını aylık olarak ÇŞİDB'ye göndermekle yükümlüdür.
- İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri:** İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri KAYEP 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 İdareye iletacaktır. İl ÇŞİD Müdürlükleri şikayet/endişe/önerilerin kaydını aylık olarak ÇŞİDB'ye göndermekle yükümlüdür. Kontrolörlük işlerinden sorumlu İl Müdürlükleri Şikayet Prosedürünün uygulanmasından da sorumlu olacaktır.
- ÇŞİDB düzeyinde:** KAYEP kapsamında, ÇŞİDB, yukarıda belirtilen düzeyler aracılığıyla paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikayetlerin/endişelerin/önerilerin toplanmasından, kaydedilmesinden ve çözüme kavuşturulmasından sorumlu ana taraftır. PUB sosyal uzmanı tarafından tutulacak merkezi bir şikayet kaydı olacaktır. ÇŞİDB, toplanan şikayeti/endişeyi/öneriyi 30 gün içinde çözmekten ve şikayet/endişe/öneri sahibini sonuç hakkında bilgilendirmekten sorumludur. ÇŞİDB şu anda hem telefon hem de web sitesi aracılığıyla erişilebilen bir çağrı merkezine (Alo181) sahiptir. Bu çağrı merkezi ÇŞİDB tarafından yürütülmekte olan projelerde saha ile ilgili tüm sorunlar için kullanılmaktadır. Çağrı merkezi yetkililerine KAYEP hakkında bilgi verilecektir. ALO181'e gelen tüm şikayet/görüş/öneriler çağrı merkezi görevlileri tarafından PUB'a yönlendirilecektir. ÇŞİDB/YİGM,

KAYEP ile 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 (*yigmenerji@csb.gov.tr*) aracılığıyla tüm paydaşlardan şikayetlerini toplayabilecektir. Gizlilik ilkesi ve isimsiz şikayette bulunma hakkı etkinleştirilecektir. İletişim kanallarının ayrıntıları aşağıda verilmektedir. Bu ŞM prosedürü, yukarıda belirtilen tüm taraflar için kullanılacaktır. Şikayet Mekanizmasının başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için tüm tarafların görev ve sorumlulukları bu prosedürde detaylandırılmaktadır. PUB, Şikayet Mekanizmasını yönetecek ve gerekli görülmesi halinde tüm taraflara destek sağlayacaktır.

Kayıt

Yürütülen inşaat işleri nedeniyle herhangi bir paydaşın (KAYEP çalışanları, kamu binası yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, çevre sakinleri veya hak sahipleri 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 2) 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 ŞM'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 (şikâyet mekanizmasının takip edildiği) bir kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılması için gerekli tedbirler alınacaktır.

Kontrolörlük Danışmanı ve İl ÇŞİD Müdürlüğü, Şikayet/Öneri Formu ve Şikayet Kapanış Formu (sırasıyla Ek 1 ve 2'de verilmektedir) yoluyla talebi/öneriyi/şikâyeti kaydedecektir. Sözlü talep/öneri/şikâyet, Kontrolörlük Danışmanı ve İl ÇŞİD Müdürlüğü 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 Süreci

Alo 181 Merkezi, KAYEP hakkında bilgilendirilmiştir ve şu anda KAYEP ile ilgili her türlü soruyu almakta, kaydetmekte ve bunları KAYEP PUB birimine iletmektedir. ALO 181 görevlisi şikâyeti kaydedecek ve şikâyet sahibine cevap isteyip istemediğini soracaktır. Şikâyet sahibinin şikâyetinin sonucu hakkında geri bildirim istemesi halinde, şikâyet sahibinden telefon veya e-posta bilgilerini vermesi istenecektir. Şikâyet sahibi isminin gizli kalmasını tercih etse bile Alo 181 temsilcisi tarafından şikâyeti kayıt altına alınacaktır. Daha sonra, kaydedilen her türlü şikâyet ÇŞİDB'nin ilgili dairesine gönderilecektir.

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.

şM'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 şM'nin her düzeyinde değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılması gereken adımlar Tablo 5'te verilmektedir.

Tablo 5. ŞM'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
TTK Danışmanı	Yüklenicinin çalışanı şikayette bulunduğu	Kontrolörlük Danışmanının Sosyal Uzmanları	Şikâyet, yüklenicinin yönetimine yönlendirilecektir. Kontrolörlük danışmanının Proje yöneticisi, alınan şikâyet hakkında derhal bilgilendirilecektir. Şikâyet derhal çözülebiliyorsa, Yüklenici gerekli önlemleri belirleyecek ve alacaktır. Aksi takdirde, gerekli önlemlerin belirlenmesi ve alınması için şikâyet 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 şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.	Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü PUB	Çalışanın yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Anlaşmazlık durumunda , şikâyet PUB'a yönlendirilecektir. PUB, işçi ile bir toplantı düzenleyecek ve alınabilecek potansiyel düzeltici önlemleri ve ilgisine göre sağlanacak ilave bilgileri daha ayrıntılı olarak değerlendirecektir. Çalışan , önerilen ilave işlemlerden veya açıklamalardan halen tatmin olmamış ise , 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
Kontrolörlük Danışmanı	Eğer derhal bir cevap vermek / düzeltici işlem yapmak mümkün ise	Kontrolörlük Danışmanının Sosyal Uzmanları	Şikâyet sözlü olarak iletilmiş ise , Şikâyet/Öneri formlarına kaydedilecektir (her türlü şikâyet için bu işlem yapılacaktır). Sosyal uzman, düzeltici işlemin açıklamalarını içeren bir cevap taslağı hazırlayacaktır. Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.	Kontrolörlük Danışmanının Yönetimi Yüklenici	Şikâyet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none"> • Gerekiyorsa, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır. • Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikâyet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır. • (Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyet sahibi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. <ul style="list-style-type: none"> • Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun değilse, temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir. 	<ul style="list-style-type: none"> • CİMER • Asliye Hukuk Mahkemeleri • İdari Mahkeme • Asliye Ticaret Mahkemeleri • İş Mahkemeleri • Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Şikâyet sahibinin şikayette bulunabilecek uygun bir paydaş olup olmadığı belirlenemiyorsa	Kontrolörlük Danışmanının Sosyal Uzmanları	Yönetim tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. Yönetim, şikâyetin KAYEP faaliyetleriyle ilgili olduğuna ve değerlendirme için uygun olduğuna karar verirse , Kontrolörlük Danışmanının Sosyal Uzmanları başvuruyu değerlendirecek ve Şikâyet sahibine açıklamaların ve gerçekleştirilecek düzeltici işlemlerin yer aldığı bir cevap taslağı hazırlayacaktır. Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır. Yönetim şikâyetin KAYEP ile ilgili OLMADIĞINA karar verirse , ilgili taraf(lar)la iletişime geçilmesi için rehberlik sağlanacaktır.	Kontrolörlük Danışmanının Yönetimi	Şikâyet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Sunulan talebin Proje ŞM kapsamında değerlendirileceği açıklığa kavuşmuş ve alınan önlemlerle ilgili halen bir anlaşmazlık varsa , PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none"> • Gerekiyorsa, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır. • Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikâyet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır. • (Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyet sahibi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. <ul style="list-style-type: none"> • Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun değilse, temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir. 	<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
	Sunulan şikâyet veya endişe belirsizse veya yeterince açık değilse	Kontrolörlük Danışmanının Sosyal Uzmanı	Yüklenicinin Sosyal Uzmanları, şikâyetin 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. Şikâyetin değerlendirilebilecek kadar ayrıntılı olması için şikâyet üzerinde gerekli revizyonlar yapıldıktan ve şikâyet değerlendirildikten sonra; şikâyet sahibine gerekli önlemleri içeren geri bildirim gönderilecektir.	Kontrolörlük Danışmanının Yönetimi	Şikâyet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Sunulan talebin Proje ŞM 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 şikâyet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır. (Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyet sahibi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Sorunlar/anlaşmazlıklar projeye ilgiliyse ancak Kontrolörlük Danışmanı düzeyinde ele alınamıyorsa	Yüklenicinin Yönetimi ve Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü	Taslak değerlendirme, Kontrolörlük Danışmanı tarafından PUB'un ŞM irtibat sorumlusuna gönderilecektir. PUB'un ŞM 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 şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.	PUB/ÇŞİDB	Şikâyet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Gerçekleştirilen işlemler hakkında 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 şikâyet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır. (Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyet sahibi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Kontrolörlük Danışmanının çalışanı şikâyetinde bulunursa	Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü ve/veya genel Merkezi	Şikâyet derhal çözülebiliyorsa, Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü ve/veya Genel Merkezi gerekli önlemleri belirleyecek ve alacaktır. Aksi takdirde, gerekli önlemlerin belirlenmesi ve alınması için şikâyet 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 şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.	Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü PUB/ÇŞİDB	Çalışanın yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet 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 Şikâyet 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 Müdürüğü	Eğer derhal bir düzeltici işlem yapmak mümkün ise	İl ÇŞİD Müdürlüğü'nün ŞM irtibat sorumlusu	Şikâyet sözlü olarak iletilmiş ise , Şikâyet/Öneri formlarına kaydedilecektir (her türlü şikâyet için bu işlem yapılacaktır). Sosyal uzman, düzeltici işlemin açıklamalarını içeren bir cevap taslağı hazırlayacaktır. Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.	Management of PDoEUCC	Şikâyet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet 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 şikâyet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır. (Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyet sahibi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<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
	Şikayetin uygun bir şikayet olup olmadığı belirlenemiyorsa	İl ÇŞİD Müdürlüğü'nün ŞM irtibat sorumlusu	Yönetim tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. Yönetim, şikayetin KAYEP 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 KAYEP ile ilgili OLMADIĞINA karar verirse , ilgili taraf(lar)la iletişime geçilmesi için rehberlik sağlanacaktır.	İl ÇŞİD Müdürlüğü 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 ŞM 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"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Sunulan şikayet veya endişe belirsizse veya yeterince açık değilse	İl ÇŞİD Müdürlüğü'nün ŞM irtibat sorumlusu	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.	İl ÇŞİD Müdürlüğü 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 ŞM 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"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Sorunlar/ anlaşmazlıklar projeye ilgiliyse ancak İl ÇŞİD Müdürlüğü düzeyinde ele alınamıyorsa	İl ÇŞİD Müdürlüğü'nün ŞM irtibat sorumlusu	Taslak değerlendirme, Kontrolörlük Danışmanı tarafından PUB'un ŞM irtibat sorumlusuna gönderilecektir. PUB'un ŞM 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.	PUB/ÇŞİDB	Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Gerçekleştirilen işlemler hakkında 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"> 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
	Şikayet devam eden bir alt projenin faaliyetleri ile ilgili ise	İl ÇŞİD Müdürlüğü ŞM irtibat sorumlusu	Derhal bir cevabın verilebileceği/düzeltilici işlemin yapılabileceği durumlarda; sorumlu kişi şikayeti çözmek için gerekli düzeltici eylemi yapacak ve PUB/ÇŞİDB'yi ŞM 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. 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 MahkemeleriOmbudsmanhttps://ebasvuru.ombudsman.gov
	İl ÇŞİD Müdürlüğünün bir görevlisi şikayette bulunursa	İl ÇŞİD Müdürlüğü Proje Müdürü ve/veya Merkezi	Şikayet derhal çözülebiliyorsa, İl ÇŞİD Müdürlüğü Proje Müdürü ve/veya 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.	İl ÇŞİD Müdürlüğü Proje Müdürü ve/veya Merkezi 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">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsmanhttps://ebasvuru.ombudsman.gov
PUB/ÇŞİDB	Eğer derhal bir cevap vermek / düzeltici işlem yapmak mümkün ise.	PUB irtibat sorumlusu	Şikâyet sözlü olarak iletilmiş ise , online Şikayet/Öneri formuna kaydedilecektir (her türlü şikayet için bu işlem yapılacaktır). PUB ŞM irtibat sorumlusu tarafından düzeltici işlemin açıklamalarını içeren bir cevap taslağı hazırlanacak ve şikayet sahibi ile paylaşılacaktır.	PUB/ÇŞİDB	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 MahkemeleriOmbudsmanhttps://ebasvuru.ombudsman.gov
	Şikayetin uygun bir şikayet olup olmadığı belirlenemiyorsa	PUB/ÇŞİDB	PUB/ÇŞİDB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. PUB/ÇŞİDB, şikayetin KAYEP 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 KAYEP 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 MahkemeleriOmbudsmanhttps://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
	Sunulan şikayet veya endişe belirsizse veya yeterince açık değilse	PUB ŞM irtibat sorumlusu	<p>PUB ŞM 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.</p> <p>Şikayetin değerlendirilebilecek kadar ayrıntılı olması için şikayet üzerinde gerekli revizyonlar yapıldıktan ve şikayet değerlendirildikten sonra; şikayet sahibine gerekli önlemleri içeren geri bildirim gönderilecektir.</p>	PUB Direktörü	<p>Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda, şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.</p>	<p>Sunulan talebin Proje ŞM kapsamında değerlendirileceği açıklığa kavuşmuş ve alınan önlemlerle ilgili halen bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır.</p> <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
	PUB'un bir görevlisi şikayette bulunursa	ÇŞİDB Personel Genel Müdürlüğü	<p>PUB üyesi şikayetlerini bir dilekçe ile Personel Genel Müdürlüğü'ne iletir.</p> <p>Personel Genel Müdürlüğü, şikayeti bakanlık bünyesinde başka bir daireye ("Dış Finansmanlı Yatırımlar Daire Başkanlığı" yerine) iletacaktır.</p> <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 - Dış Yatırımlar Daire Başkanı tarafından değerlendirilecektir. Genel Müdür nihai bir karar verecek ve şikayet sahibi karar hakkında bilgilendirilecektir.</p>	Yapı İşleri Genel Müdürü	<p>Şikayet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda, şikayet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse, temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir 	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov

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 ŞM 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 ŞM 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, ŞM'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

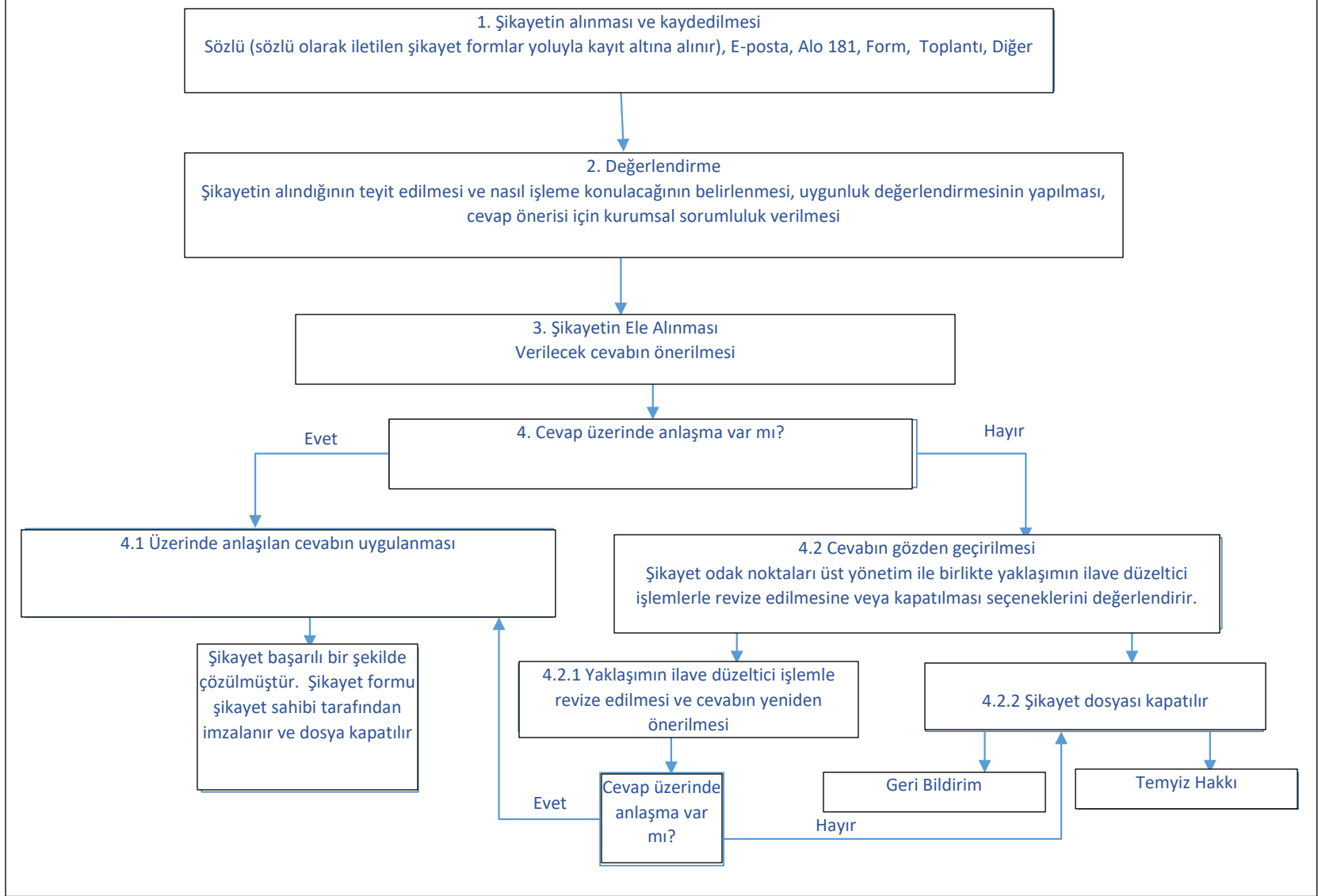
ŞM raporlamasına ilişkin sorumlu taraflar ve raporlama sürecine ilişkin gereklilikler Tablo 6'da verilmektedir.

Tablo 6 ŞM Raporlama Süreci Gereklilikleri

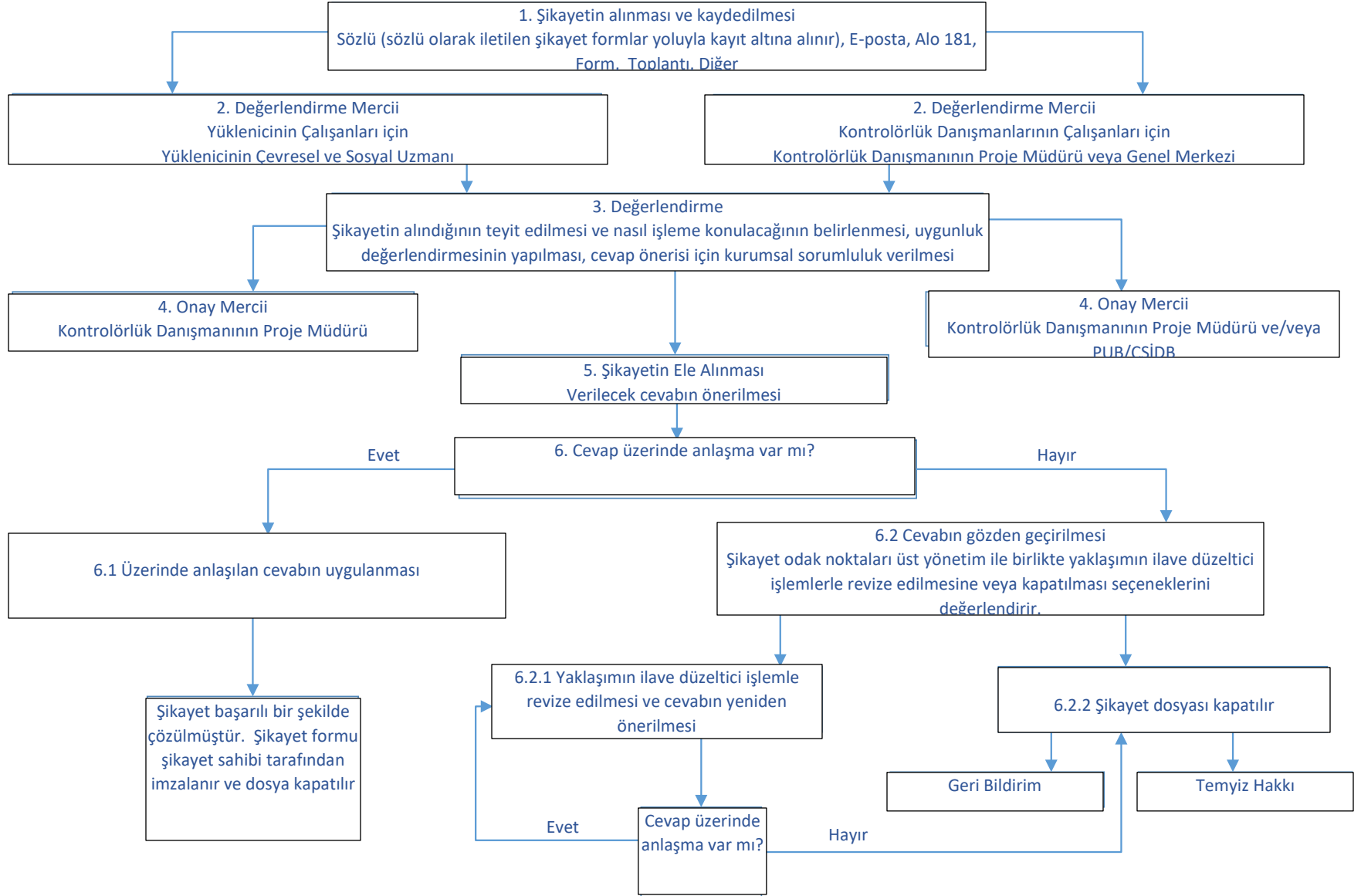
Sorumlu Taraf	Raporlama Süreci Gereklilikleri
Yüklenicinin Sosyal Uzmanları	<p>Kontrolörlük Danışmanlarının Proje Yöneticisine Aylık Raporlar sunulması ve ekinde aşağıdakilere ilişkin güncellenmiş bilgilerinde yer aldığı Şikayet Tablosuna yer verilmesi:</p> <ul style="list-style-type: none">Alınan başvuru 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 ŞM 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 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">ŞM 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,<ul style="list-style-type: none">Şikayetlerin türü ve verilen cevaplar, çözülen sorunlar ve henüz çözülemeyen şikayetler, alınan önlemlerden (verilen cevaplardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,

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

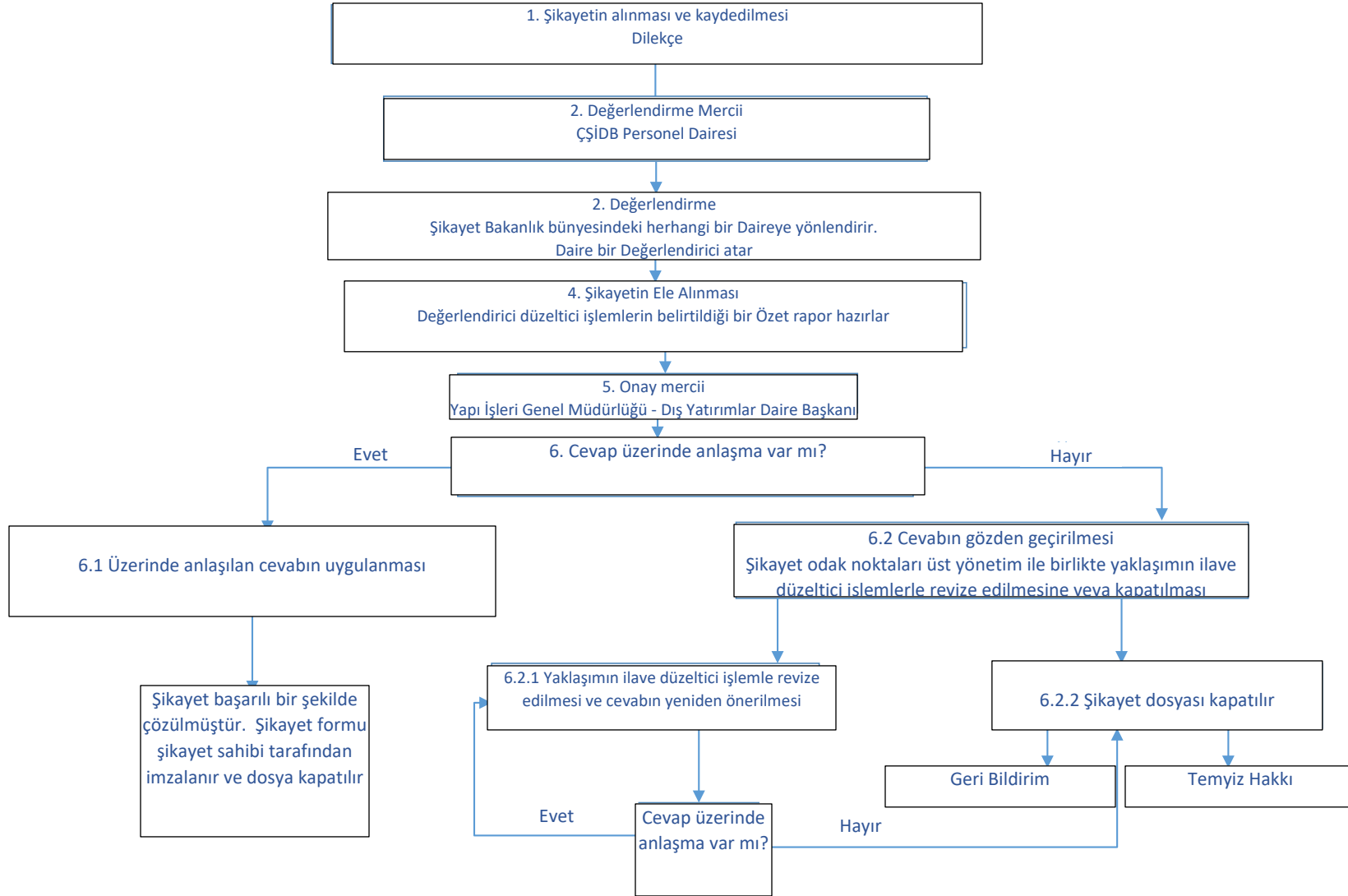
ŞİKAYET MEKANİZMASI AKIŞI ŞEMASI



İŞÇİLER İÇİN ŞİKAYET MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



PUB ŞİKAYET MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



Ek- 5 Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



KATILIMCI LİSTESİ

Sıra No	Adı Soyadı	Kurumu
1	Şafak	
2	Süleyman Akarsu	
3	Şeref Yuvka	
4	belgin.sumer	
5	ismail şahin	
6	sinan kahraman	
7	Cenk Gezegin	
8	PC	
9	hakan demirkol	
10	Konya Çevre ve Şeh. İklim Değ. İl Müd.	Konya İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü
11	abdullah celal karadağ	
12	KYAKUT	
13	Serkan ESEN	Tokat İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü
14	Harun Çıfci Düzce Valiliği İl Enerji Yöneticisi	
15	mehmet	
16	köksal nakışdüzzer- Erzurum Teknik Üniversitesi	
17	Frkn_	
18	Eyüp Serhan Güven	
19	sezer sevim	
20	Furkan Akın	
21	Öğr.Gör.Bilal COŞKUN_ Enerji Yöneticisi	Muş Alparslan Üniversitesi
22	NEU	Necmettin Erbakan Üniversitesi
23	Fatih Zengin	
24	SUBU	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
25	Doç. Dr. Behçet KOCAMAN	
26	Teknik01	
27	Burak	
28	TUBA SÖZGEN	
29	Gültekin ÖZKAN	
30	ufuk yücesoy	
31	ahmet.ozturk	
32	Aziz Kürşat KİREÇÇİ	
33	murat.uzun	
34	cemaleddin.basaran Bursa	
35	Abdullah Celal KARADAĞ	Bingöl Üniversitesi
36	Ankara Müzik ve Güzel Sanatlar Üniversitesi	Ankara Müzik ve Güzel Sanatlar Üniversitesi
37	Eyup Mermer	
38	Hakan Şenol KÖSEOĞLU	
39	Eyüp Yılmaz	
40	Samet YILMAZ	
41	Adem KARINLI	

42	ahmet.karabulut	
43	BARIŞ AYDIN	
44	eyüphan	
45	Cengizhan YILDIRIM	
46	Yüksel BUDAK	
47	Mert	
48	Süleyman Demirel Üniversitesi Yapı İşleri Daire Başkanlığı	Süleyman Demirel Üniversitesi Yapı İşleri Daire Başkanlığı
49	mdrmetinpc	
50	ozturk.curka	
51	ceren	
52	serdal çakmak	
53	Hasan Yeşilyurt	Aksaray Üniversitesi
54	mehmet.aydogan	
55	Yasin ÖZTEL-KTÜ	Karadeniz Teknik Üniversitesi
56	yurdağul	
57	mesut.ertugrul	
58	izzet.yilmaz	
59	faruk.tari	
60	Semih	
61	adelin	
62	mkarayil	
63	Pau Onur	
64	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
65	DKY (Dicle Maybek)	
66	Fırat ÖZER	
67	bahadir.karakas	
68	SERKAN KANDIRMAZ	
69	Ali Samet Ayvaz	
70	Tarık ÖZDEMİR	
71	Deniz YUKSEL	
72	Nurbanu TÜRK-Proje ve Yeni Tesisler Dai. Bşk.	
73	Orhan TEZCAN	
74	Hakan YILDIRIM	Diyarbakır İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü
75	Dehan Ataner KOÇAK	
76	tbmahmutcakmak	
77	Kırıkkale Üniversitesi Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	Kırıkkale Üniversitesi
78	LEYLA AKBULUT	
79	Administrator	
80	Gülbahar Tabakoğlu	
81	Oktay Nasıroğlu-Kocaeli	
82	C. Burak FIRAT	
83	Sait SÖNMEZ	

84	Mehmet Azmi AKTACIR	
85	Çağdaş ÇAMCI Etd.Prj.Ş.Md.	
86	ozkan.cagli	
87	Onur Telçeken	
88	M.Nuh Uçar KİYÜ Yapı İşleri Daire BAşkanı	Kilis 7 Aralık Üniversitesi
89	HüseyinULUSOY	
90	Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi - Enerji Yöneticisi	Ömer Halisdemir Üniversitesi
91	erkan.oztep	
92	OZGUR COKUK-PC	
93	Pınar GULTEKIN	
94	yunus.citak	
95	Sezgin İÇA	
96	Bülent Cesur	
97	ETÜ	
98	TanerSEVMİŞ	
99	test	
100	Serap Karakoç	
101	Serpil Doğuş Gümüşsoy	
102	kerim.onder	
103	Necati Mert	
104	huseyin.aydogan	
105	Alper Yontar	
106	Prof.Dr.Abdulcelil BUĞUTEKİN	
107	Faruk Kose	
108	Dogan Eryener	
109	kadir.gunes	
110	dilek gümüş	
111	Yapı İşl.Tek.Dai.Bşk. Ufuk KESKİN	Kars Kafkas Üniversitesi
112	ozgur	
113	Yasin DOĞAN	
114	Akif Ceylan (SUEN)	Türkiye Su Enstitüsü
115	ÜMİT ARPACIOĞLU	
116	Cağla Meral Akgul (METU)	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
117	melek.cinal	
118	Sinem Nur Tokdemir-KAGM	Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü
119	mert	
120	user	
121	kıvanç oktay	
122	BARIŞ SALİHOĞLU	
123	nihal özsevim	
124	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Yapı İşleri	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi
125	User	
126	Rana MUTAF	
127	Prof.Dr. Zafer AKBAŞ	

128	Ahmet Yüksel Karahan	
129	ugokcen.duru	
130	Ramazan şenol	
131	Prof. Dr. Ali ÖZTÜRK	
132	Mustafa Erdoğan (ÇŞİDB/MoEUCC)	
133	Mustafa Deveci	
134	Fatih KARA	
135	Serdal ÇAKMAK	
136	Süleyman Çolak	
137	bayram bozyiğit	
138	TANER SEVMİS	
139	ali gözen	
140	Harun sami	
141	tarık	
142	Hilmi Keskin	
143	hp	
144	Ömer GÜRCAN	
145	Ahmet Numan Özakın	
146	Zoom kullanıcısı	
147	Tongarlak	
148	Serkan SEZEN	
149	Yunus Emre	
150	Mehmet Çiçek	
151	hamza.karatas	
152	Çiğdem Işıkyürek	
153	Murat	
154	SADIK ÖZER	
155	Bilecik Ş.E.Ü Yapı İşleri	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
156	Talip Çay	
157	Hatice BULUT	
158	harun.seker	
159	Oktay M. KAYIRGA	
160	mehmetozdemir	
161	orhan yıldız	
162	Mehmet ÇANAK	
163	serhat alpergin	
164	Ali Nihat Gündüzalp	
165	YAPI	
166	Murat GÖK Isparta	
167	Yapı İşleri	
168	DSİ Genel Müdürlüğü	Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü
169	Fazilet Gök	
170	Butik Esra Kandemir	
171	gurer	
172	adil.ozonuk	

173	furkan	
174	ZBEÜ Hastane	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Hastanesi
175	Engin Özdemir	
176	607436	
177	tolga.algan	
178	Prof. Dr. Gamze GENC	Kayseri Erciyes Üniversitesi
179	zuhal	
180	Yozgat Bozok Üniversitesi Yapı İşleri	Yozgat Bozok Üniversitesi
181	Emsal	
182	Derya Betül UNSAL	
183	H.Murat TANARSLAN	
184	GAPYENEV	Harran Üniversitesi
185	ADEM AKBULUT	
186	Yunus ÜNAL	
187	orhan.arslan	
188	resat selbas	
189	lütfullah bağlam	
190	Ercan_Demirhan	
191	Korkut YAMAN	
192	Ahmet YUMAK	
193	Ferhat	
194	İzmir	
195	yasin yıldız-izmir katip çelebi üniversitesi	İzmir Katip Celebi Üniversitesi
196	Filiz Çelebi SÖNMEZ	
197	Neşe Karaçay	
198	mustafa.bilgin	
199	Neslihan Colak Gunes - EGE University	Ege Üniversitesi
200	uğur koç	
201	gökcen	
202	Ali Ceviz# Selçuk Üniversitesi# Makina Mühendisi	Konya Selçuk Üniversitesi
203	Prof. Dr. Gamze Genc	
204	Zeynep	
205	Volkan DÜZENLİ	
206	Mehmet Rıda Tür	
207	Mustafa Sarıkaya Samsung	
208	Zeliha Ekinci	
209	aicyuz	
210	Güliden SADEGÜZEL-ETKB	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
211	pc1	
212	aysin	
213	Ceyan ZAFER-Ege University	Ege Üniversitesi
214	izzet kömürcü	
215	Ekrem ARSLANEL	
216	İsmail Karakuş	

217	Süleyman Altan	
218	belginozturk	
219	Ağrı Çevre Şehircilik	Ağrı İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü
220	ilhan.demirkan	
221	Makine	
222	Pau Bilal Bozoğlu	Pamukkale Üniversitesi
223	Seda Ertuğrul	
224	Gökhan Ekrem ÜSTÜN-Bursa Uludağ Üniversitesi	Bursa Uludağ Üniversitesi
225	gyurdağül	
226	revan.cevik	
227	msahin.canbaz	
228	TR Delagasyonu	TR Delagasyonu
229	Buğra ÖZGÜR-	
230	Oğuz Emre YILMAZ	
231	Adem POLAT	
232	Dursun bayrav	
233	MUSTAFA PIRTIK	
234	Mustafa Sarıkaya (SUEN) Android	Türkiye Su Enstitüsü
235	Okan AYDOĞAN	
236	Ali	
237	Muhammet SARI	
238	agurbuz.aksu	
239	Volkan AYDOĞDU	
240	fatih	
241	ebyu-MustafaÇakı	
242	emrah.aras	
243	SALİH	
244	YİTDBŞ	
245	Güray YAMAN	
246	muhammet yılmaz	
247	B1246	
248	EBYU FATİH YILDIZBİLİR	
249	Trabzon Üniversitesi	Trabzon Üniversitesi
250	ahmet rüzgar şenol	
251	Yaşar MUTAF	
252	ulas.dogrukartal	
253	Lenovo	
254	ahmet.bozdogan	
255	hakan.gur	
256	Ali-ordu	
257	Harika Kurubaş - Eskişehir	
258	ibrahim kaya	
259	Dilek GÜMÜŞ Sinop Üniversitesi Öğretim Üyesi	Sinop Üniversitesi
260	hkesim	

261	Melih Melik KARA-MANİSA	
262	onder.arslan	
263	onur kaya pau	Pamukkale Üniversitesi
264	Tuğba Deniz_KAGM	Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü
265	abdurrahim.akaslan	
266	ayhan.torun	
267	Isparta.csb	Isparta İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü
268	mustafapirtik	
269	mustafa.karagoz	
270	cigdem.balaban	
271	Osman ŞİMŞEK-KTÜN Yapı İşleri ve Tek. Dai. Bşk.-Rektör Danışmanı	Konya Teknik Üniversitesi
272	DİLAN ÇOBAN	
273	mücahide şen	
274	aedemir	
275	iPhone	
276	Prof. Dr. Fevzi HANSU (Siirt Üniv.)	Siirt Üniversitesi
277	nbiga	
278	cihan.citiloglu	
279	BayUni	
280	Mesut GÜL (Muğla)	
281	Alper TÜRKMEN (Elk. Müh.)	
282	Haluk YILDIZ	
283	BAİBÜ Yapı İşleri D. Bşk. Bülent BALOĞLU	Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
284	taner.nurlu	
285	KSÜ YAPI İŞLERİ	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
286	belma.kilo	
287	isa.gulgur	
288	Ali Tekindemir	
289	muhammetnihat.bolat	
290	Ugur ACAR	
291	Süleyman SEYİDOĞLU-Şube Müdürü -	
292	Taner TÜRK-Elk.-Eikt Müh.	
293	Mustafa Nursoy	
294	Cihat Durmuş	
295	merve.icoz	
296	Mustafa ÖZCAN	
297	hasan yılmaz	
298	Kamiran	
299	ismailenes.dogru	
300	suat.avcil	
301	SERHAT	
302	cenk MISIRLI	
303	Yasin ÖZTEL/KTÜ	Karadeniz Teknik Üniversitesi

304	BURCU TÜVER/ ELAZIĞ KADIN KOLLARI İL BAŞKANI	Kadın Kolları Başkanı
305	Suat avcil	
306	Biröl Kaya	
307	İsmail Ceylan	
308	NABİ NUR İLHAN	
309	Ufuk Özcücecik	