

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ**  
**ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI**

**PAYDAŞ KATILIM ÇERÇEVESİ**  
**(PKÇ)**

**Kamu Binalarında Sismik Dayanıklılık ve Enerji Verimliliği**  
**Projesi**

**MART 2021**

## SÖZLÜK

**Şikayet Mekanizması:** Projeden etkilenen tarafların proje ile bağlantılı, özellikle de projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili olarak ortaya çıkan sorun ve şikayetlerini almak ve çözümlerini tesis etmek için geliştirilmiş mekanizmaya atıfta bulunmaktadır. Bu mekanizma, sorun ve şikayetlere şeffaf ve tarafsız bir şekilde yaklaşılmasını garanti etmektedir.

**Uygulayıcı Kurum:** Projenin genel sorumluluğunu üstlenecek Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlı Yapı İşleri Genel Müdürlüğüne atıfta bulunmaktadır.

**Proje:** Kamu Binalarında Sismik Dayanıklılık ve Enerji Verimliliği Projesi'ne atıfta bulunmaktadır.

**PUB:** Projenin uygulanmasından sorumlu Yapı İşleri Genel Müdürlüğü Proje Uygulama Birimi personeline atıfta bulunmaktadır.

**Paydaş:** (a) Projeden etkilenen veya etkilenme olasılığı bulunan (projeden etkilenen taraflar); ve (b) projeye doğrudan iştirak eden ve/veya projeye ilgisi bulunan (diğer ilgili taraflar) gibi birey veya gruplara atıfta bulunmaktadır.

**Paydaş Katılımı:** Proje tarafından ilgili paydaşların katılımını sağlayarak üstünde anlaşmaya varılan hedef sonuçlara erişmek için sorumlu bir hissedarlık ve belirgin bir amaç oluşturmak şeklinde tanımlanan devamlı bir süreçte atıfta bulunmaktadır. Bu süreç, paydaş tespiti ve analizi, bilgi paylaşımı, paydaş danışmanlığı, görüşmeler ve ortaklıklar, şikayet yönetimi, proje izlemede paydaş katılımı, paydaşlara rapor verme ve yönetim işlevleri gibi proje ömrü boyunca gerçekleştirilecek bir dizi faaliyet ve görüşmeyi içermektedir. Bu, hem devlet içi hem de devlet dışı aktörleri kapsar.

**Paydaş Katılım Planı (PKP):** Proje paydaşlarıyla iletişimi yönetmek için kullanışlı bir araç mahiyetindedir. PKP'nin hedefi karar verme mekanizmasının işleyişini geliştirmek ve tesis etmenin yanı sıra projeden etkilenen insanların ve diğer paydaşların doğru zamanda etkin bir şekilde katılımını ve bu gruplara Proje kararlarını etkileyebilecek görüş ve şikayetlerini belirtebilmeleri için yeterli fırsatın tanınmasını sağlamaktır.

## KISALTMALAR

<b>BP</b>	Banka Prosedürü
<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirmesi
<b>CİMER</b>	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
<b>ÇS</b>	Çevresel ve Sosyal
<b>ÇŞB</b>	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
<b>ÇSÇ</b>	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
<b>ÇSS</b>	Çevresel ve Sosyal Standart
<b>ÇSYÇ</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
<b>ÇSYP</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
<b>DB</b>	Dünya Bankası
<b>ETKB</b>	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
<b>FY</b>	Finansal Yönetim
<b>GFDRR</b>	Küresel Afet Riskini Azaltma Aracı
<b>IBRD</b>	Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası
<b>KABEV Projesi</b>	Kamu Binalarında Enerji Verimliliği Projesi
<b>OP</b>	İşletme Politikası
<b>PEK</b>	Projeden Etkilenen Kişiler
<b>PİK</b>	Proje İşletim Kılavuzu
<b>PKÇ</b>	Paydaş Katılım Çerçevesi
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>PUB</b>	Proje Uygulama Birimi
<b>ŞM</b>	Şikayet Mekanizması
<b>SREEPB Projesi</b>	Seismic Resilience and Energy Efficiency in Public Buildings Project <i>Kamu Binalarında Sismik Dayanıklılık ve Enerji Verimliliği Projesi</i>
<b>UK</b>	Uygulayıcı Kuruluş
<b>YİGM</b>	Yapı İşleri Genel Müdürlüğü

## İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ .....	7
2. PROJE TANIMI .....	8
2.1. PROJE HEDEFİ .....	8
2.2. PROJE BİLEŞENLERİ .....	8
2.3. PROJE KONUMU .....	9
3. DÜZENLEMELER VE GEREKLİLİKLER .....	11
3.1. PAYDAŞ KATILIMI İÇİN ULUSAL MEVZUAT .....	11
3.2. PAYDAŞ KATILIMI İÇİN ULUSLARARASI MEVZUAT .....	12
4. PAYDAŞ TESPİT VE ANALİZİ .....	14
5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI .....	16
5.1. PAYDAŞ KATILIM YÖNTEMLERİNE GENEL BAKIŞ .....	16
HASSAS GRUPLARIN GÖRÜŞLERİNİ DAHİL ETMEK İÇİN ÖNERİLEN STRATEJİ .....	19
5.2. PROJE PAYDAŞ İHTİYAÇLARININ ÖZETİ .....	19
PAYDAŞLARIN GERİ BİLDİRİMLERİNİN DEĞERLENDİRMESİ .....	21
6. PAYDAŞ KATILIMI İÇİN UYGULAMA DÜZENLERİ .....	22
7. ŞİKAYET MEKANİZMASI .....	24
7.1. ŞİKAYET MEKANİZMASI HAKKINDA BİLGİLENDİRME .....	25
7.2. DEĞERLENDİRME VE SONUÇLANDIRMA PROSEDÜRÜ .....	25
7.3. ŞİKAYET KAYITLARI .....	26
7.4. MÜRACAAT MEKANİZMASI .....	27
7.5. ŞİKAYETLERİ İZLEME VE RAPORLAMA .....	27
7.6. İŞÇİLER İÇİN ŞİKAYET MEKANİZMASI .....	27
7.7. CİNSEL SÖMÜRÜ VE İSTİSMAR/CİNSEL TACİZ (CSİ/CT) SORUNLARININ İDARESİ .....	28
7.8. DÜNYA BANKASI ŞİKAYET GİDERME SİSTEMİ .....	28

## **Tablolar Listesi**

<b>Tablo 1.</b> SREEPB Projesi için Paydaş Grupları .....	15
Table 2. Paydaş Katılım Programı .....	18
Tablo 3. Belirlenmiş Hassas Gruplar ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemi.....	19
Tablo 4. Her Paydaş Grubu için Paydaş Katılım Yöntemleri .....	20
Tablo 5. PKP Uygulamasında Sorumlu Taraflar.....	22

## **Şekiller Listesi**

<b>Şekil 1.</b> Seçilmiş Alt Proje İlleri.....	10
--	----

## **Ekler**

EK 1: ŞİKAYET FORMU .....	30
EK 2: ŞİKAYET KAPATMA FORMU .....	31

## YÖNETİCİ ÖZETİ

Türkiye Cumhuriyeti (T.C.) Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), Kamu Binalarında Sismik Dayanıklılık ve Enerji Verimliliği (KABEV) Projesinin maliyetlerine yönelik olarak Dünya Bankası'na kredi başvurusunda bulunmuştur. Proje kredisi, merkezi hükümet binaları ve merkezi hükümete bağlı binalarda yeniden donatım ve onarım yahut imha ve yeniden inşa yollarıyla sismik ve afete karşı dayanıklılık ve enerji verimliliği (EV) iyileştirmelerini destekleyecektir. Teklif edilen Proje Kalkınma Hedefi (PKH) seçilmiş merkezi hükümet binalarında afete karşı dayanıklılığı ve enerji tasarrufunu iyileştirmek ve Türkiye'de dayanıklı ve sürdürülebilir kamu binalarının geliştirilmesi, finansmanı ve uygulanması için politik çerçeve ve kurumsal kapasiteyi güçlendirmektir.

Projenin uygulanmasının bir parçası olarak proje bileşenleri kapsamında farklı çalışmalar için birçok ve çeşitli gruplarda paydaşlarla işbirliği yapılması gerekmektedir. Çevre ve sosyal risk kategorisi "Orta Derece" olarak değerlendirilmiştir. Paydaş Katılım Çerçevesi (PKÇ) alt projelere özgü Paydaş Katılım Planlarının (PKP) hazırlanmasından sorumlu olacak denetim danışmanlarına (müşavir) öneriler sunmak için (ulusal ve uluslararası kanunlar ve paydaş katılım gereklilikleri de dahil olmak üzere) hazırlanmıştır. PKÇ, genel ilkeleri ve işbirliği stratejisini şu şekilde belirlemiştir: (i) projenin tüm bileşenleri için paydaşları belirlemek; (ii) uygun katılım yollarını belirlemek; ve (iii) proje döngüsü süresince katılım ve anlamlı istişare için yeterli şeffaflığı sağlayan planlar hazırlamak. PKP'nin hedefi karar verme mekanizmasının işleyişini geliştirmek ve tesis etmenin yanı sıra projeden etkilenen insanların ve diğer paydaşların doğru zamanda etkin bir şekilde katılımını ve bu gruplara Proje kararlarını etkileyebilecek görüş ve şikayetlerini belirtebilmeleri için yeterli fırsatın tanınmasını sağlamaktır. PKP'ler, Çevresel ve Sosyal Çerçevenin (ÇSÇ) koruma uyum gerekliliklerine (ÇSS10) uygun şekilde PKÇ'ye göre hazırlanmalıdır. PKÇ ve PKP güncellemeye açık belgelerdir ve proje ömrünün farklı aşamalarında, gerekli olduğu durumlarda, güncellenebilecektir.

Bu PKÇ, bileşenleri ve alt bileşenleri de dahil olmak üzere Proje ile ilgili tüm paydaşları da kapsayacak biçimde paydaş katılımı sürecini açıklamaktadır. Belirlenen paydaşlar Proje ile halihazırda bağlantılı olan ve daha sonra uygulama sürecinde Proje ile bağlantılı olacak paydaşları da içermektedir. Paydaşlar üç grup altında belirlenmiş ve kategorize edilmiştir: i) projeden etkilenen taraflar, (ii) diğer ilgili taraflar ve iii) dezavantajlı/hassas gruplar. Bu çerçeve, proje faydalanıcılarına, projeden etkilenen insanlara, kadınlara, topluluğun hassas ve yoksul üyelerine ve diğer paydaşlara proje ile ilgilerini ve proje üzerindeki etkilerini aktarmak için gerçekleştirilecek sistematik istişarelerinin ayrıntılarını sunmaktadır.

PKÇ, PKP'lerin çeşitli bilgilerin dağıtılması, paydaşlarla kurulacak ilişkiler için paylaşma mekanizması, paydaşlardan bilgi toplama, paydaşlarla istişare ve paydaşlara proje bilgilerinin dağıtılması ve uygun süreci seçmek için gerekçelendirme, kültürel olarak uygun mekanizma ve bir paydaş grubuyla etkileşim amaçlarına hizmet etmek için yapacağı hazırlıkları yönetir.

## 1. GİRİŞ

Bu belge, Kamu Binalarında Sismik Dayanıklılık ve Enerji Verimliliği (Seismic Resilience and Energy Efficiency in Public Buildings "SREEPB" veya "Proje") için planlanan ve uygulanacak paydaş istişaresi ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Çerçevesi'dir (PKÇ). PKÇ, Dünya Bankası'nın ÇSS10 Paydaş Katılım ve Bilgi Paylaşımına uygun olarak hazırlanmıştır ve Proje'nin Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi'nin (ÇSYÇ) bütünleyici bir parçasıdır.

SREEPB Projesi, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na (ÇŞB) bağlı Yapı İşleri Genel Müdürlüğü (YİGM) tarafından Türkiye'deki merkezi hükümet binalarının sismik güvenlik ve dayanıklılığını artırmak ve enerji verimlilik performansını iyileştirmek için başlatılmıştır. YİGM Proje'nin uygulanmasının genel sorumluluğunu üstlenir ve ana uygulayıcı kuruluş (UK) olarak hizmet eder. SREEPB Projesi'nin Proje Uygulama Birimi (PUB), YİGM'ye bağlı, harici olarak ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB) bünyesinde bulunacak çevre, sosyal ve İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) uzmanlarını da içeren devlet memurları tarafından oluşturulur. PUB projenin uygulanması ve koordinasyonundan, izleme faaliyetlerinden ve raporlamadan sorumlu olacaktır.

Buna göre YİGM, proje ömrü boyunca proje hedeflerini karşılamak amacıyla iş ve faaliyetlerin yürütülmesi sırasında proje paydaşlarının devamlı iştirakini ve katılımını sağlamaktan sorumlu olacaktır.

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. Çerçeve, projenin ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişimi sağlayarak risklerin, olası anlaşmazlıkların ve proje gecikmelerinin yönetilmesine etki edecek paydaş beklentilerini yönetmeye yardımcı olacaktır.

Ek olarak, çerçeve şu hedeflere erişilmesine yardımcı olmaktadır: PKÇ'nin kilit hedefleri olan (i) paydaş katılımı için sistematik bir yaklaşım kurmak; (ii) paydaşın projedeki ilgi, etki ve destek düzeyini değerlendirmek ve proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansa ilişkin paydaşların görüşlerinin göz önünde bulundurulmasını sağlamak; (iii) çevresel ve sosyal riskler üzerine teknik ve kültürel olarak uygun proje bilgilerinin zamanında, anlaşılır ve erişilebilir bir düzende paylaşılmasını sağlamak; (iv) dezavantajlı ve hassas birey/grupları belirlemek ve projeye katılımlarını sağlamak için özel iletişim, sosyal destek ve katılım faaliyetleri düzenlemek; ve (v) projeden etkilenen kişilere (PEK) öneri ve şikayetlerini iletebilmek için ve uygulayıcı kuruluşların bu ve bu gibi öneri ve şikayetlere karşılık verebilmesi ve bunları yönetebilmesi için erişilebilir ve kapsayıcı bir düzen sağlamak.

PKÇ, Proje ömrü boyunca SREEPB Projesi'nden etkilenebilecek veya bu projeye ilgisi bulunacak paydaşlarla iletişim kurma amaçlı PUB plan ve stratejisini sunar. Aynı zamanda paydaşların öneri ve şikayetlerini iletmelerini ve PUB'un bu öneri ve şikayetlerini almasını, değerlendirmesini, karşılık vermesini ve karara bağlamasını sağlayacak bir şikayet mekanizmasını (ŞM) tarif eder. PKÇ gerekli olduğu durumlarda düzenlemeye açık bir belgedir ve paydaşlardan alınan dönüşler üzerine ve proje tasarımında herhangi bir revizyon yapıldığı takdirde güncellenebilir.

PKÇ'nin bir taslağı mümkün olan en kısa sürede ve proje ön değerlendirmesinden önce paylaşılacak ve Faydalanıcılar ile paydaşların PKÇ üzerine paydaşların tespitlerini ve gelecekteki çalışmalar için önerilerini de alacaktır. Eğer PKP üzerinde ciddi değişiklikler yapılmışsa, Borçlu güncel PKP'yi paylaşacaktır.

## 2. PROJE TANIMI

### 2.1. Proje Hedefi

Projenin ulusal bir kapsamı vardır ve Proje tüm merkezi hükümet binaları ve hükümete bağlı binalar (örn. eğitim tesisleri, yurtlar ve sosyal tesisler, sağlık tesisleri, kültürel merkezler ve idari binaları gibi merkezi icracı bakanlıklara bağlı kamu binaları) için kullanılabilir olacaktır. Projeye dahil edilecek binaların belirlenmesi ve önceliklendirilmesi ulusal veritabanı olan ve 100.000'den fazla kamu binasını da içeren ve sismik risklerine göre binaları kategorize ederek ve önceliklendiren Kamu Yapıları Envanter Sistemi'ne (KAYES) dayalı olacaktır.

Özet olarak, Proje ulusal güvenlik ve kalkınma hedefleriyle bağlantılı olan "Sismik Dayanıklılık ve Enerji Verimliliği" ile ilgili öncelikleri destekleyecektir ve şunları içerecektir:

- sismik bölgelerde kamu sağlığını iyileştirmek,
- güvenilir enerji kaynağı tesis etmek,
- kamu binalarında enerji verimliliğini geliştirmek,
- sürdürülebilir ekonomik kalkınmayı teşvik etmek, ve
- ekonominin rekabet ortamını desteklemek.

Önerilen alt proje kapsamında kaydedilen ilerlemeler şu orta düzey göstergelere göre izlenecektir: (a) kamu binalarında öngörülen sismik dayanıklılık ömrü ve enerji verimliliği yatırımlarına bağlı enerji tasarrufları; (b) bir enerji verimliliği fonunun kurulması ve işletilmesi; enerji tasarruflarına bağlı karbondioksit emisyonu azaltımları; (c) tadilatı yapılmış bina sistemi sayısı, (d) yatırımlardan bütçe tasarrufları, (e) faydalanıcı sayısı (cinsiyete göre ayrılmış), (f) bina konfor seviyesinde iyileşme bildiren proje faydalanıcılarının yüzdesi (cinsiyete göre ayrılmış), (g) kapasite artırma faaliyetlerine katılımcı sayısı (cinsiyete göre ayrılmış), (h) vatandaş katılım mekanizmaları kullanan belediyelerin yüzdesi ve (i) cinsiyet eşitliği eğitimindeki katılımcı (müteahhitler, belediye personeli, denetim personeli) sayısı.

### 2.2. Proje Bileşenleri

Proje dört bileşenden oluşmaktadır: (i) enerji verimliliğinin güçlendirilmesi ve geliştirilmesi için merkezi hükümet binalarına yatırımlar; (ii) ileri düzey teknik destek ve kapasite geliştirme; (iii) proje yönetimi ve uygulama desteği; ve (iv) Beklenmedik Acil Durum Müdahalesi Bileşeni.

Aşağıda her bir bileşenin kısa bir tanımı verilmiştir.

#### **Bileşen 1: Merkezi hükümet binalarında sismik güçlendirme ve enerji verimliliğini iyileştirme**

Bu bileşen kapsamında ÇŞB, merkezi hükümet binalarının ve merkezi hükümete bağlı binaların (eğitim kurumları, yurtlar ve sosyal tesisler, sağlık kurumları, kültür merkezleri ve idari binalar gibi merkezi icracı bakanlıklara bağlı kamu binaları) tadilatını ve tadilatın ekonomik olarak elverişli bulunmadığı durumlarda ise binaların yıkım ve yeniden yapımını destekleyecektir. Bu alt projelerin ispatı mümkün maliyet tasarrufları ve yaşam güvenliği faydaları oluşturması beklenmektedir ve Türk kamu binalarında yapı ve afet dayanıklılığı ve enerji verimliliği odaklı genişletilmiş bir ulusal program için temel oluşturacaktır.

#### **Bileşen 2: İleri düzey teknik destek ve kapasite geliştirme**

İleri düzey teknik destek ve kapasite artırma: Bu Proje yaklaşık 50 kamu binası ile nispeten dar çaplı bir müdahaleyi desteklese de, Hükümetin başka binlerce merkezi hükümet binasına yapılacak sismik dayanıklılık ve enerji verimliliği yatırımlarını artırmalarını sağlayacak önemli miktarda bilgi ve destek oluşturması beklenmektedir. Bu Bileşen, Türkiye'deki kamu binalarının enerji verimliliğini, yapısal güçlendirmesini ve dayanıklılığını artırma odaklı uzun dönemli ve kayda değer ölçüde genişletilmiş bir yatırım programının geliştirilmesini desteklemektedir. Bu Bileşen çerçevesinde bulunulan faaliyetler ve edinilen bilgiler aynı zamanda Türkiye'deki özel yapılar ve yerleşim yapıları için de geçerli olacak genişlikte bir uygulanabilirlik teşkil etmektedir.

Uzun dönemli bir yatırım planı geliştirmek ve uygulamak için alınması gereken kilit öneme sahip tedbirler şunları da içermektedir: i) güçlü bir kanıt altyapısı geliştirilmesi, ii) yönetmeliklerin hedefler ve ihtiyaçlarla uyumunun sağlanması, iii) kilit öneme sahip profesyonel grupların beceri ve deneyimlerini artırmak, ve



iv) maliyette ve yapı işlerinin aksamasında etraflı zaman tasarrufunun yanı sıra artırılmış verimlilik. Şu faaliyetler IBRD tarafından ve GFDRR kaynaklarıyla finanse edilecektir:

Bir öncelikli yatırım planı geliştirilmesi ve başarılı uygulanması için kilit unsurlar (finansman kaynaklarının belirlenmesi de dahil) IBRD kredisi tamamen sağlandığında Proje kapsamında başlatılan faaliyetlerin sürdürülebilmesini ve genişletilebilmesini sağlamaya yardımcı olacaktır.

### **Bileşen 3: Proje Yönetimi ve uygulama desteği**

Bu Bileşen, diğerlerinin yanı sıra, mühendislik, mimarlık, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), bireysel danışmanlık ve diğer gerekli teknik uzmanlık; alt proje denetleme; Projenin gözetimi, değerlendirilmesi ve raporlandırılması; Proje yararlanıcılarıyla iletişim; PUB personelinin eğitimi, vb. proje yönetimi ve uygulama destek faaliyetlerini finanse edecektir. Bu Bileşen aynı zamanda Bankanın teminat politikalarıyla ve yönergelerinin, Proje denetimlerinin, cinsiyet ve vatandaş katılımının ve sosyal anketlerin yanı sıra çevresel ve sosyal çerçevenin uygulanmasıyla ilgili gereklilikleri finanse eder.

Bu Proje'nin amaçları doğrultusundaki maliyetler Proje uygulanmasında "İşletim Maliyetleri" gerekli ve makul düzeyde doğrudan PUB kaynaklı olarak artan, ofis gereçleri, ofis kirası, satın alma bildirimlerinin yayımı, araç kiralama, ofis ve ekipman idamesi ve onarımı, iletişim, mütercim-tercümanlık hizmetleri, seyahat ve denetim maliyetleri (uygun görüldüğü takdirde otel konaklaması, seyahat hizmetleri ve harcırah da dahil olmak üzere), yayınlara ve veritabanlarına üyelik, basım ve yayım maliyetleri, telif hakları sahipliği ve muhtelif diğer maliyetleri içerir ve Dünya Bankası için bütçeye ve iş planına uygun olduğu sürece onaylanacaktır.

### **Bileşen 4: Beklenmedik Acil Durum Müdahalesi Bileşeni**

Bu bileşen ortak kararlaştırılmış ve hükümetin bir acil duruma müdahalesinin uygulanması için tasarlanmış faaliyetlerden oluşan bir eylem planı kapsamında acil durum kurtarılması ve tadilat çabalarını destekleyecektir. Bu koşullu bileşen faal olmayan ve elverişli tedarik ve ödeme prosedürleri kapsamında IBRD finansmanının acil durum müdahalesi masraflarının (örn. acil işler için, mal ve hizmet tedariki için sözleşmeler) hızlı bir şekilde yeniden tahsisini sağlar. Beklenmedik Acil Durum Bileşeni hükümetin resmi bir acil durum bildirisi ile ülkenin kanun ve politikalarına uygun şekilde faaliyete geçirilir. Geçerli yatırım türleri Koşullu Acil Durum Müdahale Bileşenleri Kılavuzunda (Projenin yürürlüğe girme tarihinden önce geliştirilmek üzere) ve ÇSYÇ'de bulunacaktır.

## **2.3. Proje Konumu**

Proje sahalarının çoğunluğunun ülke çapında kentsel ve kent çevresinde bulunan konumlarda devlete ait arazilerde olacağı beklenmektedir. Bu aşamada, 50 ila 250 arasında binanın güçlendirilebileceği ya da yeniden inşa edilebileceği öngörülmektedir. Alt projeler sismik boşluğun mevcut olduğu illerden (örn. İstanbul, İzmir, Tekirdağ, Kocaeli, Kahramanmaraş, Tunceli, Ardahan, Hatay, Uşak, Burdur, Manisa, Muğla, Bingöl) seçileceklerdir. Buna karşın, alt projelerin tam konumları proje ön değerlendirmesinden önce bilinmeyecektir. Alt projelerin seçileceği iller Şekil 1.'de sunulmaktadır.



Şekil 1. Seçilmiş Alt Proje İlleri

### 3. DÜZENLEMELER VE GEREKLİLİKLER

#### 3.1. Paydaş katılımı için Ulusal Mevzuat

##### Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının yönetmeliklerinde paydaş katılımı Anayasa ile güvence ve teminat altına alınmıştır. Anayasa insanların görüşlerini özgürce açıklayabileceğini temin eden hükümler içermektedir. Türk Anayasasının 25. Maddesi olan "Düşünce ve kanaat hürriyeti" maddesi uyarınca, herkes düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz. "Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti (T.C. Anayasasının 26. Maddesi)" tarafından vurgulandığı üzere; herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet Resmî makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar. Aynı zamanda herkes "Dilekçe Hakkı" sahibidir (T.C. Anayasasının 74. Maddesi). Buna göre, vatandaşlar ve müteakabiliyet esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar, kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı ile başvurma hakkına sahiptir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), kamudan talep, şikayet ve başvuru almak için kullanılan resmi bir devlet aracıdır. CİMER'in iletişim kanalları şunlardır:

<b>Websitesi</b>	<a href="https://www.cimer.gov.tr">https://www.cimer.gov.tr</a> <a href="https://giris.turkiye.gov.tr/">https://giris.turkiye.gov.tr/</a>
<b>Yardım Hattı</b>	Alo 150
<b>Posta Adresi</b>	T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara
<b>Telefon</b>	+90 312 590 2000
<b>Faks</b>	+90 312 473 6494

Kamu kurum ve kuruluşları talep edilen bilgiyi 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 tevsi ve nedenlerine ilişkin 15 iş günü içerisinde yazılı olarak bilgilendirilecektir (Madde 11).

##### Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (No. 4982)

Bu kanunun amacı bilgi edinme hakkının prosedürünü ve temelini demokratik ve şeffaf bir hükümetin gereklilikleri olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine göre düzenlemektir. Bilgi sağlama yükümlülüğüne göre (Madde 5), kurumlar ve kuruluşlar her türlü bilgi ve belge için gerekli idari ve teknik tedbirleri bu kanunda düzenlenen istisnaları göz önünde bulundurarak almak, başvuranlara bilgi sağlamak; ve bilgiye hızlı, etkili ve doğru erişim için başvuruları değerlendirmek ve karara bağlamak durumundadır<sup>1</sup>.

##### 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). Müteakabiliyet ve dilekçelerinde Türkçe dilini kullanmak koşuluyla Türkiye'de yaşayan yabancılar da bu hakka sahiptirler.

<sup>1</sup> <https://www.judiciaryofturkey.gov.tr/English-version-of-Law-on-the-Right-to-information-is-available-on-our-website->

## Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği<sup>2</sup>

Çevre Kanunu'nun 10. Maddesi'nin (11.08.1983 tarihli ve 18132 sayılı Resmi Gazete) bağlamında hazırlanmış Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı Resmi Gazete), kamuyu proje hakkında bilgilendirmeyi ve danışmayı hedefleyen bir kamu katılımı toplantısı düzenlemeyi gerektirir. Yönetmelik toplantısının proje sahasına yakın olan ilgili kişiler için erişilebilir biçimde gerçekleştirilmesini; ve toplantının tarihi ve yapılacağı yerin öncesinden Vali tarafından onaylanıp bir yerel ve bir ulusal gazetede toplantıdan en az 10 gün önce duyurulmasını gerektirmektedir. Benzer duyurular aynı zamanda komşu yaşam alanları ve idari bölgelerde Valilik personeli tarafından yayınlanacaktır. Toplantı sırasında paylaşılan yorum ve şikayetler Çevre ve Şehircilik Bakanlığı temsilcileri tarafından kayıt altına alınacak ve proje ömrü boyunca göz önünde bulundurulacak ve değerlendirilecektir.

### 3.2. Paydaş Katılımı için Uluslararası Mevzuat

#### İnsan Hakları

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi kadınların, erkeklerin ve çocukların temel hak ve özgürlüklerinin belirlendiği ve güvence altına alındığı bir bildiridir. Beyanname aynı zamanda medeni ve siyasi hakların yanı sıra ekonomik, sosyal ve kültürel hakların genel tanımlarını sunar. Beyannamenin ilk Maddesi "Bütün insanlar özgür, onur ve haklar bakımından eşit doğarlar. Akıl ve vicdanla donatılmışlardır, birbirlerine kardeşlik anlayışıyla davranmalıdırlar." şeklindedir ve ilgili tüm Maddeler tüm dünyadaki insanlar için temel, kültürel, ekonomik, siyasi ve sosyal haklarını ele almaktadır. Bu beyannamenin yanı sıra Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslararası Sözleşmesi, Kişisel ve Siyasal Haklar Uluslararası Sözleşmesine Ek Seçmeli Protokol İnsan Hakları Hukukunun temelini oluşturmaktadır.

#### Dünya Bankası Gereklilikleri

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ÇSÇ) Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS) 10, "Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı", "Borçlanıcı ve proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf etkileşiminin iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olduğunu" kabul etmektedir. Daha ayrıntılı olarak, ÇSS10 tarafından kararlaştırılan gereklilikler şunlardır:

- "Borçlu 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.
- Borçlu tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunur. Borçlu paydaşlara vaktinde, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgi sağlayacaklar ve onlarla kültürel olarak uygun bir biçimde, yani manipülasyondan, müdahaleden, cebirden, ayırmadan ve yıldırma uzak istişarede bulunacaktır.
- Paydaş katılımı süreci ÇSS10'da daha detaylı belirlenmiş şekilde şunları içerecektir: (i) paydaş tespiti ve analizi; (ii) paydaşlarla etkileşimin nasıl gerçekleşeceğini planlanması; (iii) bilgi paylaşımı; (iv) paydaşlarla istişare; (v) sorunları ele almak ve cevap vermek; ve (vi) paydaşlara rapor vermek.
- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak paydaş katılımının danışılan paydaşların bir açıklaması, alınan geri bildirimlerin bir özeti ve geri bildirim nasıl hesaba katıldığını veya katılmamasının nedenlerini içeren belgelenmiş bir kaydını muhafaza edecek ve paylaşacaktır (Dünya Bankası, 2017: 98).

Yukarıda bahsi geçen, PKÇ bünyesinde sağlanan ilkeler ve yönergeler doğrultusunda alt projelere özgü Paydaş Katılım Planları (PKP) hazırlanması gereklidir. PKP'ler projenin mahiyeti ve ölçeğinin yanı sıra muhtemel risk ve etkileri ile doğru orantılı olarak geliştirilecektir.

Borçlu, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansına istinaden bildirdiği sorun ve şikayetlerine vaktinde cevap vermekle sorumlu olacaktır. Bu amaçla Borçlu, bu gibi sorun ve

<sup>2</sup> 25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı Resmi Gazete

şikayetleri almak ve karara bağlamak için bir şikayet mekanizması (ŞM) önerecek ve uygulayacaktır. Gereken ŞM'nin kapsamı, ölçeği ve türü projenin muhtemel risk ve etkilerinin mahiyeti ve ölçeği ile orantılı olacaktır. ŞM şunları içermelidir; (i) sorun ve şikayetlerin fiziksel ziyaret, telefon, e-posta ve/veya internet sitesi yoluyla gönderilmesine olanak tanınması; (ii) şikayetlerin yazılı olarak kaydedildiği bir veritabanı; (iii) kamu adına ilan edilen prosedürler, kullanıcıların şikayetlerinin tasdiğı, cevabı ve karara bağlanması için bekleyecekleri süre zarflarını belirlemek; (iv) şikayet prosedürü, ana yapı ve karar vericiler hakkında şeffaflık; (v) şikayetin karara bağlanması mümkün olmadığında çözüme ulaştırılmamış şikayetlerin yönlendirilebileceğı bir temyiz süreci (ulusal yargı dahil olmak üzere).

#### 4. PAYDAŞ TESPİT VE ANALİZİ

Paydaş tespit ve analizi alt projelere özgü Paydaş Katılım Planlarının hazırlanmasındaki başlangıç adımı olmakla beraber ana hedefi her bir paydaş grubunu ve projeye ilişkin ilgi veya etkilerinin mahiyetini belirlemektir.

Tespit ve analiz, paydaşlar arasındaki dinamikler ve Projeye dahil olmalarının riskleri ve fırsatları göz önünde bulundurularak proje yaşam döngüsünde mümkün olduğunca erken gerçekleştirilmelidir ve,

- paydaşları kategorize etmelidir (bireyler, STK'lar, hükümet kurumları, vb.),
- her bir paydaş grubunun nasıl etkileneceğini (doğrudan/dolaylı olarak) göstermelidir, ve
- projeye ilişkin ilgi ve muhtemel etki ağırlıklarını değerlendirmelidir.

Genel anlamda paydaş katılım sürecini yönetmede paydaş tespiti önemli bir adımdır ve belirli bir paydaş grubunun istişare sürecinde baskın olması riskini azaltır. Paydaş tespitinin temeli paydaşların projeye ilişkin ilgi ve etkileşimlerinin ağırlığıdır. Buna göre, proje paydaşları grupları aşağıda listelenmiştir.

- **Doğrudan Paydaşlar** *projenin etki alanı içerisinde projeden doğrudan etkilenen (mevcut veya potansiyel olarak) ve projeye bağlı değişimlerden etkilenmeye en müsait olan, etkileri ve önem düzeylerini belirlemenin yanı sıra hafifletme ve yönetim tedbirlerinde yakından katılımı sağlanması gereken kişiler/gruplar/tüzel kişilere atıfta bulunmaktadır.*
- **Dolaylı Paydaşlar** *projenin konularından dolayı projeden olumlu veya olumsuz etkilenebilecek diğer bireyler/gruplar/tüzel kişilere atıfta bulunmaktadır.*
- **Diğer İlgili Taraflar** *projeden doğrudan etkilenmese dahi menfaatlerinin projeden etkilendiği kanısında olan ve/veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek birey/grup/tüzel kişilere atıfta bulunmaktadır.*
- **Dezavantajlı/Hassas Bireyler veya Gruplar** *korunaksız durumlarından dolayı proje(ler)den tüm diğer gruplara nispeten orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya daha da zarar görebilecek kişilere atıfta bulunmaktadır ve bu durum onların eşit şekilde temsil edilmelerini sağlamak için istişare ve karar verme sürecine istinaden özel katılım çabaları gerektirebilir.*

Farklı paydaş grupları için sıklıklar ve uygun katılım yöntem/araç(lar)ı aşağıdaki kriterleri göz önünde bulundurularak belirlenir;

- projenin paydaş grubu üzerine etkisinin kapsamı,
- projede paydaş grubu üzerine etkinin kapsamı, ve
- kültürel olarak kabul edilebilir katılım ve bilgi yayma yöntemleri.

Katılım çoğunlukla ilgi ve etki 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 kullanılan katılım yönteminin sıklığı ve yoğunluğuna istinaden yoğunlaşmalı ve derinleşmelidir.

Aşağıdaki Tablo 1 yukarıda bahsedilmiş olan etkilenen tarafların potansiyel ilgilerini ve etkilerini özetlemektedir.

**Tablo 1.** SREEPB Projesi için Paydaş Grupları

Paydaş Grubu		İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
<b>Doğrudan Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bina çalışanları (öğretmenler, sağlık çalışanları ve binalardaki sözleşmeli çalışanlar, vb.)</li><li>Bina kullanıcıları (öğrenciler, hastalar, ziyaretçiler ve aileleri, vb.)</li><li>Binadaki inşaat/tadilat çalışmalarından etkilenmesi olası topluluklar</li><li>Ulusal, il ve ilçe düzeyinde doğrudan projeye müdahil kamu idareleri (ÇŞB, MEB, SB)</li></ul>	Yüksek	Yüksek
<b>Dolaylı Paydaşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Binalara komşu konut ve arazi sahipleri ve kullanıcıları</li><li>Belediye ve muhit sakinleri</li></ul>	Orta	Yüksek
<b>Diğer İlgili Taraflar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yerel yöneticiler ve belediyeler</li></ul>	Yüksek	Yüksek
	<ul style="list-style-type: none"><li>STK'lar - Yerel ve ulusal düzeydeki ortaklıklar</li><li>Medya</li><li>Kamu</li></ul>	Düşük	Orta
<b>Dezavantajlı / Hassas bireyler veya gruplar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Engelli bireyler</li><li>Yaşlılar</li><li>Hamile kadınlar ve/veya küçük çocuklu kadınlar</li></ul>	Orta	Yüksek

## 5. Paydaş Katılım Programı

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 projenin gelişim sürecinin erken safhalarında başlatıldığı zaman en etkilidir ve erken safhalarda projenin çevresel ve sosyal risk ve etkilerine ilişkin karar ve değerlendirmelerin yanı sıra yönetim ve izleme süreçlerini oluşturur.

SREEPB Projesi yerel toplulukların projede kilit paydaşlar olarak haklarını tanımaktadır. Bir paydaş katılım planını oluşturan unsurların önemli bir bileşeni serbest, öncül ve bilgi dahilinde rıza gösterme hakkıdır. Paydaş katılımı böylece manipülasyondan, müdahaleden ve göz korkutmadan kaçınılmış olacak ve zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilginin kültürel olarak uygun bir düzende sağlanması ile 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.

SREEPB Projesi için, paydaş katılım faaliyetleri mümkün olduğunca erken başlayacaktır ve Projenin yaşam döngüsü boyunca devam edecektir (hazırlık, inşa ve işletim).

Paydaş katılım faaliyetlerinin ve istişarelerin içeriği ve sıklığı alt projeler kapsamında yürütülecek faaliyetlerin ölçeğine ve kapsamına göre farklılık arz edecektir.

Paydaşlar istişare toplantıları, bilgi panoları, hükümet kurumlarının resmi internet siteleri ve/veya sosyal medya siteleri yoluyla (i) Projenin hedefi, kapsamı ve Proje ve alt projeler için mevcut teknik ayrıntıları, (ii) şikayet mekanizması ve ilgili irtibat kişilerinin iletişim bilgileri, (iii) YİGM'nun resmi internet sitesinde kamuya açık proje/alt proje bilgilerinin erişilebilirliği hakkında bilgilendirilecektir.

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak için, proje paydaş katılımına ilişkin şu ilkeleri uygulayacaktır; (i) açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı, (ii) bilgi sahibi katılım ve dönüt, (iii) kapsayıcılık ve duyarlılık. Proje bu ilkeleri aşağıda listelenen eylemler yoluyla gerçekleştirecektir;

- proje ömrü boyunca proje ilerlemesi hakkında topluluğu ve kilit öneme sahip paydaşları önceden bilgilendirmek,
- topluluk katılımını teşvik etmek,
- geribildirimleri dinlemek, önerileri incelemek ve uygun oldukları takdirde kabul etmek,
- şeffaflığı sağlamak,
- bilgiye eşit erişim sağlamak,
- cinsiyet duyarlılığı olan ve ayrımcı olmayan dil kullanımı gibi uygun iletişim üslubu benimsemek,
- özellikle kadınlar, çocuklar ve gençler, yaşlı nüfus gibi hassas grupların kapsanmasını sağlamak,
- kullanıcı dostu katılım araçları uygulamak, ve
- iletişim için birden çok kanal kullanmak.

SREEPB Projesi açık olmanın, halkı dinlemenin ve halkın önerilen proje faaliyetlerini ve proje sürecini anlamasını sağlamanın proje etkilerini asgariye indirmek amacıyla etkili iş ilişkileri kurmak için en iyi yaklaşım olacağını öngörmektedir.

### 5.1. Paydaş Katılım Yöntemlerine Genel Bakış

Proje paydaşlarının projeye ilişkin sahipleniciliklerini sürdürmelerini ve projenin olumlu sosyal etkisini artırmayı amaçlayan, Projenin uygulama aşamasında kullanılacak bazı paydaş katılım yöntemleri aşağıda açıklanmıştır.

Mevcut Covid-19 koşullarına ilişkin hükümetin tavsiye ve rehberliğine göre büyük çapta yüz yüze toplantılar düzenlemek mümkün ve makul olmayacaktır. Bu durumun paydaş toplantılarının yürütülmesi süresince yeterli olumlu değişim göstermemesi halinde, ÇŞB proje hakkında sunumlar hazırlayacak ve bunları paydaşlar ile çevrim içi toplantılar yoluyla paylaşacaktır. Çevrim içi toplantılar süresince, katılımcılara görüşlerini/sorunlarını paylaşma ve sorularını yöneltme imkanı tanınacaktır. Toplantıları müteakiben, toplantı sırasında kullanılan sunumlar ve diğer herhangi bir materyal ÇŞB'nin resmi internet sitesinde paylaşılacaktır.



Covid-19 durumunun Türkiye'de iyileşmesi ve hükümetin sosyal mesafe esaslarını yüz yüze toplantıları mümkün kılacak hale getirmesi halinde ÇŞB, paydaşlar ile yüz yüze toplantılar düzenleyecektir.

- **Resmi Toplantılar.** Resmi toplantılar ÇŞB bünyesinde düzenlenecek iç toplantıları ve farklı hükümet makamları ve ilgili STK'lar, ve Projenin hazırlık ve uygulama aşamalarında katılım sağlayacak kurumlar ile yapılacak toplantılardan oluşacaktır. Bu toplantıların çoğu hükümet tarafından önerilen Covid-19 önleyici tedbirlerine uygun şekilde dijital platformlar üzerinden yürütülecektir.
- **Açılış ve Kapanış Toplantıları.** Proje yaşam döngüsünün hem başında hem de sonunda, proje faaliyetlerini ve sonuçlarını duyurmak ve dağıtmak için çoklu paydaş toplantıları düzenlenecektir. Eğer Covid-19'a bağlı sağlık riski toplantıların gerçekleştirileceği zaman diliminde halen devam etmekte ise, bu toplantılar dijital platformlarda yürütülecektir.
- **Paylaşım Toplantıları.** Bilgilendirme toplantıları paydaşlarla Proje için geliştirilmiş ÇSÇ belgelerinin (PKÇ, ÇSYÇ, İş Gücü Yönetim Prosedürü (İYP), Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı (ÇSTP) ve ilgili diğer uygulama belgeleri) paylaşılması amacıyla düzenlenecektir. Bu toplantıların çoğu hükümet tarafından tavsiye edilen Covid-19 tedbirlerine uygun biçimde dijital platformlar üzerinden yürütülecektir. Bu toplantıların duyuruları e-postalar, ilgili hükümet makamlarının resmi internet siteleri, sosyal medya ve gazeteler yoluyla yapılacaktır. Paylaşılan belgelere ilişkin geri bildirimler dijital toplantıların etkililiğini desteklemek için resmi yazışmalar, çevrim içi geri bildirim formları ve e-posta yoluyla toplanacaktır. ÇSÇ belgeleri Proje için özel olarak hazırlanmalı ve proje veya alt projelerde herhangi bir değişiklik olduğu takdirde buna göre güncellemeleri yapılmalıdır.
- **İstişare Toplantıları.** Proje paydaşlarını alt proje aktivitelerinin kapsamı ve zaman çizelgesi hakkında bilgilendirmek amacıyla düzenlenecektir. Bu toplantılar Çevre ve Şehircilik Bakanlığının İl Müdürlükleri ile koordinasyon halinde düzenlenecektir. İstişare toplantıları bina yönetimi temsilcilerini, engelli bireyler için Sivil Toplum Kuruluşlarını (STK'ları), vakıfları, bakanlıkların ilgili il temsilciliklerini veya Projenin ömrü boyunca belirlenen tüm diğer paydaşları dahil etmelidir. Ek olarak, alt proje/bina düzeyinde paydaş katılım faaliyetleri Müteahhitler tarafından Denetim Danışmanları (Müşavir) ile iş birliği içinde bina kullanıcılarını, yerel nüfusu (hassas bireyler de dahil olmak üzere), yerel idarei temsilcileri (örn. muhtarlar), vb. bilgilendirmek için yürütülecektir. Toplantı tutanakları ve katılım listesi kaydedilecektir.
- **Dijital İletişim Araçları.** ÇŞB'nin internet sitesi (ÇŞB'nin resmi internet sitesine ek olarak Proje için özel bir ek internet sitesi de dahil olmak üzere), sosyal medya hesapları, ulusal/yerel televizyon kanalları ve radyo istasyonları, paydaşları Projeye ilişkin önemli gelişmeler hakkında bilgilendirmek için kullanılacaktır. Basın bültenleri de basın ile paylaşılacaktır. Bu araçlar yüz yüze toplantılara ihtiyacı azaltmak için Covid-19 önleyici tedbirler gereğince etkili bir şekilde kullanılacaktır.
- **Şikayet Mekanizması.** Dünya Bankası'nın ÇSS10 gerekliliklerine göre, Proje için uygun bir şikayet mekanizması (ŞM) kurulacak ve işletilecektir. Bu belgenin 7 Bölümü'nde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Bu mekanizmanın doğru şekilde ve zamanında işleyebilmesi için, bir ŞM irtibat kişisi tüm süreci yönetmek üzere ÇŞB'nin proje ekibinin bir parçası olarak görevlendirilecektir. Aynı zamanda izleme amacıyla projenin şikayet çözüm sürecinin rapor edilmesinden de sorumlu olacaktır. Bu kişi aynı zamanda şikayet mekanizmasını koordine ederek, mekanizmanın proje kapsamında sorunsuz işleyişini sağlamaktan sorumlu olacaktır ve proje paydaşlara proje faaliyetlerine ilişkin geri bildirim verme ve/veya endişelerini dile getirme için kanallar sağlayacaktır.

SREEPB Projesi'ne ilişkin tüm bilgiler ÇŞB'nin ve DB'nin internet sitelerinde ve paydaşlarla iletişim için bir medya aracı/kanalı olarak hizmet edecek ÇŞB sosyal medya hesapları aracılığıyla erişilebilir hale getirilmelidir. Proje kapsamında aynı zamanda paydaşları proje faaliyetleri ile ilgili bilgilendirme amaçlı broşürler, kitapçıklar ve/veya posterler geliştirilecektir.

. PUB, proje/alt proje belgelerinin, iletişim materyallerinin ve ŞM'nin paylaşımı, teslimi ve duyurusundan sorumlu olacaktır.

Table 2. Paydaş Katılım Programı

Proje Aşaması	Danışma Konusu/Mesajı	Açıklanacak bilgi listesi	Kullanılan Metod	Hedef Paydaşlar	Sıklık	Sorumlu Taraf
Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projenin planlayacağı faaliyet ihtiyacı.</li> <li>▪ ÇS ilkeleri</li> <li>▪ Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ)</li> <li>▪ ŞM'ler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje konsepti, ÇS ilke ve yükümlülükleri, ÇSÇ dokümanları</li> <li>▪ İstişare süreci/PKP</li> <li>▪ Proje belgeleri (ÇSYÇ, ÇSTP, ŞM prosedürü)</li> </ul> <p><i>Proje gelişimine ilişkin güncelleme</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kamu duyuruları</li> <li>▪ Teknik olmayan proje özetleri/sunumları</li> <li>▪ Elektronik yayınlar</li> <li>▪ Sosyal medya</li> <li>▪ Basın bültenleri</li> <li>▪ Danışma toplantıları (sanal/aktüel)</li> <li>▪ Dijital iletişim araçları</li> <li>▪ Şikayet Mekanizması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doğrudan Paydaşlar</li> <li>▪ Dolaylı Paydaşlar</li> <li>▪ Diğer İlgili Taraflar</li> <li>▪ Dezavantajlı / Hassas bireyler veya gruplar</li> </ul>	<p>Alt proje inşaat faaliyetlerinin başlangıcından önce</p> <p>Proje ömrü boyunca</p>	<p>PUB</p> <p>Denetim Danışmanları (Müşavir)</p>
İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje kapsamı ve devam eden faaliyetler</li> <li>▪ ÇSYÇ, ÇSYP ve diğer</li> <li>▪ PKP</li> <li>▪ ŞM'ler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje belgeleri</li> <li>▪ <i>PKP, ilgili ÇSÇ dokümanları</i></li> <li>▪ ŞM prosedürü</li> </ul> <p><i>Proje gelişimi üzerine düzenli güncellemeler</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kamu duyuruları</li> <li>▪ Teknik olmayan proje özetleri/sunumları</li> <li>▪ Elektronik yayınlar</li> <li>▪ Basın bültenleri</li> <li>▪ Sosyal medya</li> <li>▪ Açılış/İstişare toplantıları</li> <li>▪ Hassas gruplarla odak grup toplantıları</li> <li>▪ Şikayet Mekanizması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doğrudan Paydaşlar</li> <li>▪ Dolaylı Paydaşlar</li> <li>▪ Diğer İlgili Taraflar</li> <li>▪ Dezavantajlı/hassas birey veya gruplar</li> </ul>	<p>İnşaatın başlangıcından önce</p> <p>ve</p> <p>proje ömrü boyunca gerektiğinde</p>	<p>PUB</p> <p>Denetim Danışmanları (Müşavir)</p> <p>İnşaat Müteahhitleri</p>
İşletim	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Şikayet mekanizmaları (ŞM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje çıktıları</li> <li>▪ Şikayetlerin giderilmesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kapanış Toplantıları</li> <li>▪ Dijital İletişim Araçları/Sosyal Medya</li> <li>▪ Şikayet Mekanizması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doğrudan Paydaşlar</li> <li>▪ Dolaylı Paydaşlar</li> <li>▪ Diğer İlgili Taraflar</li> <li>▪ Dezavantajlı / Hassas bireyler veya gruplar</li> </ul>	<p>Alt proje faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra <i>bir yıllık garanti süreci boyunca</i></p>	<p>PUB</p> <p>Denetim Danışmanları</p>

## Hassas grupların görüşlerini dahil etmek için önerilen strateji

Proje etkilerinin çoğunlukla endişelerini dile getirme veya bir projenin etkilerini anlama imkanı bulunmayan dezavantajlı/hassas birey veya grupları orantısız bir biçimde etkileyip etkilemediğini anlamak özel önem arz etmektedir. Projeye ilişkin farkındalık artırma ve paydaş katılımı faaliyetleri proje faaliyetlerini ve faydalarını tam anlamıyla anlamaları için bu grupların ve bireylerin özel kısıtlamaları ve kültürel hassasiyetleri göz önünde bulundurarak uygulamaya koyulmalıdır. Hassas gruplarla ve bireylerle etkileşim çoğunlukla bu grup ve bireylerin genel süreç hakkındaki farkındalıklarının ve sürece katkılarının diğer paydaşlarla dengeli orantıda olmasını sağlamak amacıyla ve katılımalarını tesis etme odaklı özel önlemlerin alınmasını ve yardım sağlanmasını gerektirir.

Bu Proje kapsamında dezavantajlı veya hassas birey ve grupları engelli bireyler, hamile ve küçük yaşta çocuğu olan kadınlar ve yaşlı bireylerden oluşmaktadır. Belirtilen grup kamu hizmetlerinden faydalanmak için belirli dezavantajlar deneyimlemektedirler ve alt projelerden doğrudan etkilenme olasılıkları söz konusudur.

Tablo 3 Proje için yürütülen dezavantajlı/hassas birey/grup tespitini ve aynı zamanda her bir dezavantajlı/hassas birey/grup için önerilen paydaş katılım yöntemlerini özetlemektedir.

Tablo 3. Belirlenmiş Hassas Gruplar ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemi

Proje bileşeni	Dezavantajlı/Hassas Gruplar ve Bireyler	Özellikler/İhtiyaçlar	Bilgi Paylaşımı ve istişare için tercih edilen yöntem	İlave Kaynak Desteği
Bileşen 1	Fiziksel engellere sahip bireyler (hareket, işitme, göz bozukluğu, vb.)	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği ve özel ihtiyaçları olan bireylere yardım eğitimi için finansman	Ses cihazları, erişilebilir platformlar, vb. özel eğitim ihtiyaçları	Özel eğitim koordinatörleri, işaret dili mütercimleri/tercümanları
Bileşen 1	Hamile ve küçük çocuğu olan kadınlar	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği	Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri	Gerek yok
Bileşen 1	Yaşlı bireyler	Erişilebilirlik, çevrim içi araçlar, hizmetler ve iletişim kanalları hakkında bilgi eksikliği ve deneyimsizlik	Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri	Gerek yok

Hassas grupların görüşlerini dahil etmek için,

- engelli bireylerin haklarını temsil eden bölgesel organizasyonlar ve STK'lar ile paylaşımlarda bulunulacak,
- kolay erişim bölgelerinde hedeflenmiş illerdeki hamile ve küçük çocuklu kadınlar, yaşlı bireyler ve engelli bireyler ve proje süresince tespit edilebilecek başka dezavantajlı/hassas gruplar için ayrıca istişareler yürütülecek,
- projeye ilişkin bilgiler yüz yüze veya belirtilen veya belirtilecek (örn. görme engelli alfabetesi, işaret dili, vb.) hassas gruplara özel herhangi bir başka uygun yöntem ile sağlanacak,
- dezavantajlı/hassas grupların erişimini sağlayan bölgelerde istişareler yürütülecek, ve
- projenin dezavantajlı/hassas grupları tarafından bilinen ve erişilebilir olan proje sahalarında dağıtılacak projeye ilişkin herhangi bir yazılı veya basılı kaynak kültürel olarak uygun ve kolay anlaşılır (teknik olmayan) bir dil kullanılarak hazırlanacaktır.

## 5.2. Proje Paydaş İhtiyaçlarının Özeti

Proje uygulaması süresince paydaş listesi gerekli olduğu durumlarda güncellenecek ve PKP belgesine dahil edilecektir. Rollerine, sorumluluklarına, ilgi ve etki düzeylerine göre ÇŞB her bir grup paydaşa

farklı konuları istişare edecektir. Aşağıdaki Tablo 4, **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.** her bir paydaş grubuyla tartışılacak ana konuları sunmaktadır.

Her bir paydaş grubu için uygun görülen çeşitli iletişim yöntemleri kullanılacaktır. Genel olarak bunlar, a) Toplu ve bireysel toplantılarını, b) Medya duyurularını, c) Umuma açık alanlarda duyuru panolarında genel bilgiler sağlanmasını, d) Düzenli posta ve e-posta yazışmalarını, (e) YİGM'nin internet sitesinde ilgili proje bilgilerinin yayınlanmasını içermektedir.

**Tablo 4.** Her Paydaş Grubu için Paydaş Katılım Yöntemleri

Paydaş	Katılım Yöntemi	Proje aşaması
<p>Öğrenciler, hastalar, ziyaretçiler ve aileleri</p> <p>Öğretmenler, sağlık görevlileri ve binalardaki diğer çalışanlar</p> <p>Binalardaki yapım ve tadilat faaliyetlerinden etkilenmesi olası belediye, mahalle ve toplulukların sakinleri</p> <p>Binalara komşu emlak ve arazi sahipleri ve kullanıcıları</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Bilgi yayınlama:</b> Planlanan işlerin ölçeği, zamanlaması, süresi ve beklenen herhangi bir aksaklık ve güçlük hakkında bilgiler, Belediyelerin şube müdürlüklerinin veya alt proje binalarının merkez ilan panolarında yapı işlerinin başlamasından en az iki hafta önce duyurulmalıdır.</li> <li>▪ <b>İletişim/görünürlük kaynakları:</b> (sosyal medya, posterler, broşürler, kitapçıklar, el ilanları, yerel/ulusal TV reklamları, yerel/ulusal gazete reklamları)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alt proje faaliyetlerinin uygulanmasına başlamadan önce</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Paydaş katılım/istişare <b>toplantıları</b></li> <li>▪ Bireysel toplantılar (gerektiği takdirde)</li> <li>▪ <b>Duyurular</b> medya (radyo, televizyon) ve/veya sosyal medya aracılığıyla</li> <li>▪ <b>Bilgi Dağıtım</b>ı yerel yetkili merciler aracılığıyla, paydaş katılımı için irtibat kişisi</li> <li>▪ <b>İlan panoları</b> proje bilgileri, bildiriler ve duyurular için</li> <li>▪ <b>İrtibat Kişisi Görüşmeleri</b> binaların sakinleri/çalışanları veya her gün binayı kullanan diğer gruplar ile</li> <li>▪ <b>İletişim/görünürlük kaynakları</b> (sosyal medya, posterler, broşürler, kitapçıklar, el ilanları, yerel/ulusal TV reklamları, yerel/ulusal gazete reklamları)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alt proje faaliyetlerinin uygulanmasına başlamadan önce</li> <li>▪ Yapı işleri sırasında</li> </ul>
<p>ÇŞB</p> <p>MEB</p> <p>SB</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Resmi yazışmalar</b></li> <li>▪ <b>Toplantılar</b> (birebir toplantılar, umuma açık duruşmalar, paydaş katılım toplantıları, vb.)</li> <li>▪ <b>İletişim/görünürlük kaynakları</b> (sosyal medya, posterler, broşürler, kitapçıklar, el ilanları, yerel/ulusal TV reklamları, yerel/ulusal gazete reklamları)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje faaliyetlerinin uygulamasının başlangıcından önce</li> <li>▪ Yapı işleri sırasında</li> <li>▪ Yeniden yapılan binanın işletimi sırasında</li> </ul>
İlgili STK'lar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Paydaş istişare/katılım toplantıları, ve bireysel istişare, gerekli görüldükçe toplantılar</li> <li>▪ Doğrudan e-posta iletişimi</li> <li>▪ Medya/basın bültenleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje faaliyetlerinin uygulamasının başlangıcından önce</li> <li>▪ Yapı işleri sırasında</li> </ul>

Paydaş	Katılım Yöntemi	Proje aşaması
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ İletişim/görünürlük kaynakları (sosyal medya, posterler, broşürler, kitapçıklar, el ilanları, yerel/ulusal TV reklamları, yerel/ulusal gazete reklamları)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yeniden yapılan binanın işletimi sırasında</li> </ul>
Yapım, izleme ve çalışmaların ve çalışanların denetimi için müteahhitler veya taşeronlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ İhale prosedürü ile bilgi ve sözleşmeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proje faaliyetlerinin uygulamasının başlangıcından önce</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Denetim mühendisleri ile iletişim</li> <li>▪ İnşaat sahalarında sağlık ve güvenlik konuları üzerine iş güvenliği toplantıları</li> <li>▪ Eğitimler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yapı işleri sırasında</li> </ul>

Projenin ömrü boyunca, vatandaşların cinsiyet, etnik ve kültürel çeşitliliği özellikle de projeye katılımlarının sağlanması ve toplantılar/paydaş katılımı/istişaresi çalışmaları için göz önünde bulundurulacaktır.

Herhangi bir katılım etkinliğinden önce şu eylemler alınacaktır;

- dahil edilecek bireysel paydaşların belirlenmesi,
- bilgi paylaşımı yöntemlerinin belirlenmesi (kapsam, düzen, dil ve zamanlama)
- katılım etkinliğinin konumu ve zamanlamasının belirlenmesi (mevsimsel olabilecek işlek saatler ve etnik ve kültürel sorunlara bağlı olarak düzenlenebilecek gün/saatlerden kaçınmak),
- katılım etkinliğinde paydaş bulunuşunu sağlamak için kararlaştırma mekanizmaları, ve
- kullanılacak dönüt mekanizmalarının belirlenmesi ve uygulanması.

### Paydaşların Geri Bildirimlerinin Değerlendirmesi

Proje uygulaması süresince paydaşlardan devamlı surette alınan geri bildirim ve yorumlar gözden geçirilecek ve projenin sorunsuz uygulanması için gerekli düzeltici faaliyetler, gerekli görüldüğü takdirde PUB'un Sosyal Uzmanı tarafından yürütülecektir.

Ek olarak, proje ömrünün tamamı boyunca iç ve dış paydaşlardan her türlü sorun/geri bildirim ve şikayeti almak için proje ŞM'si kullanılacaktır.

## 6. Paydaş Katılımı için Uygulama Düzenleri

YİGM'deki mevcut PUB, SREEPB Projesinin uygulanmasının genelinden sorumlu olacaktır ve buna PKÇ'nin uygulanması da dahildir. YİGM, tasarım, inşaat ve güçlendirme işlerinde deneyim sahibi nitelikli teknik personele sahiptir.

PUB'un Sosyal Uzmanı ve Denetim Danışmanları (müşavir) proje ömrü boyunca PKÇ'nin ve alt projelere özel hazırlanacak Paydaş Katılım Planlarının (PKP) uygulanmasından ve topluluklarla iletişimden sorumlu taraflar olacaklardır.

Alt projelere özgü PKP'ler bina grupları<sup>3</sup> için Denetim Danışmanları tarafından PKÇ'de sağlanan esaslar doğrultusunda hazırlanacaktır. Belirli alt proje faaliyetlerinden sorumlu tüm müteahhitlerden, PKP'nin ilgili hükümlerini uygulamaları da beklenecektir. Şikayet Mekanizması gereklilikleri ihale belgelendirmesinde ve müteahhitlerle imzalanan sözleşmelerde düzenlenecektir.

PUB, ilk PKP setini gözden geçirecek ve onay için Banka ile paylaşacaktır; Banka ile kararlaştırılmasının üzerine PUB, PKP'leri gözden geçirecek ve gerekli onayları verecektir. İl düzeyinde paydaş katılım faaliyetleri Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na bağlı İl Müdürlükleri ve PUB tarafından yönetilecektir. Alt proje/bina düzeyinde paydaş katılım faaliyetleri, müteahhitler ve denetim danışmanları tarafından iş birliği ile yürütülecektir. Belirli proje faaliyetlerinden sorumlu tüm müteahhitlerin aynı zamanda PKP'nin ilgili hükümlerini uygulamaları da gerekmektedir. ŞM gereklilikleri ihale dokümanlarında ve Müteahhitlerle imzalanan sözleşmelerde düzenlenecektir.

**Tablo 5.** PKP Uygulamasında Sorumlu Taraflar

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
<b>PUB</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tüm paydaş katılım faaliyetlerini genel çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dahil edilmesi</li><li>Paydaş katılımının ilerleme ve sonuçlarını üst yönetime ve çalışanlara iletmek için dahili bir sistem geliştirilmesi</li><li>Şikayet mekanizması ve paydaş katılım sorunlarına ilişkin süreçlerin doğru biçimde uygulanması için PUB oluşumunun hızlandırılması, izlenmesi ve takip edilmesi</li><li>Şikayet mekanizması ve paydaş katılım sorunlarına ilişkin süreçlerin doğru biçimde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlanması</li><li>Belirli PKP faaliyetleri üzerine istişare</li></ul>
<b>Sosyal Uzman (PUB)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>PKP'nin planlama ve uygulaması</li><li>Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamak</li><li>Paydaş katılım faaliyetlerini belirli paydaşlarla yönlendirmek</li><li>Kamuya açık bilgi paylaşımıyla ilgili Paydaş Katılım/İstişare Toplantıları ve ilgili etkinlikler düzenlemek/yönetmek</li><li>Paydaşlarla etkileşimi olan diğer PUB personelini desteklemek</li><li>PKÇ/PKP'lerin uygulanmasına ilişkin Dünya Bankası ile bağlantı ve raporlamayı koordine etmek</li><li>PKP'leri dönemsel olarak ve büyük Proje değişimlerinde güncellemek</li></ul>
<b>Çevre Uzmanı (PUB)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje ilerleyişini izlemek</li><li>Belirtilen tüm belgelerin başarılı teslimini sağlamak</li><li>Genel PKP faaliyetleri ve proje ilerleyişine ilişkin takviyeli raporlama</li><li>Sosyal ve çevresel izlemenin uygulanması</li><li>İlgili belgelerde belirtilen sosyal ve çevresel sorunların Proje ömrü boyunca uygulanıp uygulanmadığını izlemek ve PUB'ye ve yönetime rapor etmek</li></ul>
<b>ŞM İrtibat Kişisi (PUB)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Projeye ilişkin şikayetlerin kaydının tutulması ve takibinin yapılması</li><li>Projeye ilişkin şikayetlerin çözüm sürecinin yönetimi ve koordinasyonu</li><li>İlgili uygunsuzluk sorunlarını veya paydaş katılımına ve diğer Proje faaliyetlerine ilişkin tekrar eden sorunları ortaya koymak için şikayet</li></ul>

<sup>3</sup> Binaların nihai listesi belirlendikten sonra gruplandırılmaları tamamlanacak ve binalar konumlarına, türlerine ve güçlüklerine göre gruplandırılacaktır.

	<p>kayıtlarının teftişinin yapılması</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Müteahhit düzeyinde ŞM irtibat kişilerini koordine etmek ve izlemek</li><li>• Projeye ilişkin şikayetleri tüm farklı ŞM düzeylerinden toplamak</li><li>• Çözüm süreci ile ilgili PUB'yi ve yönetimi bilgilendirmek</li><li>• Projeye ilişkin derlenmiş ŞM raporları hazırlamak</li></ul>
<b>Bina Yönetimi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• İlgili bina için PKP faaliyetlerini PUB ile planlamak ve uygulamak</li><li>• PKP faaliyetleri ile ilgili PUB'a rapor/bilgi sağlamak</li><li>• Bölgesel ve il düzeyinde PUB'a destek</li><li>• Tarif edilen ŞM'yi PKP'de doğru şekilde yürütmek ve PUB'yi genel uygulama durumu ile ilgili bilgilendirmek</li><li>• Proje uygulamasını mevcut mekanizmaları ve iletişim ağları yoluyla desteklemek (iletişim materyallerinin dağıtımı, etkinlik/duyuruların internet sitelerinde paylaşılması, toplantıların düzenlenmesi, ilgili paydaşlara ulaşmak, vb.)</li><li>• Yönetiminden sorumlu olunan binaya özgü olarak geliştirilmiş alt projelere özgü PKP'lere girdi sağlamak</li></ul>
<b>Ulusal ve Yerel Düzeyde Devlet Kurumları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PKP'nin hazırlık ve uygulama aşamaları boyunca katkı ve geri bildirim sağlamak</li><li>• İlgili paydaş katılımı/istişaresi toplantılarına katılım sağlamak</li></ul>
<b>Denetim Danışmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Müteahhitlerin şikayet kayıtlarını ve şikayetlerin çözüm sürecini izlemek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'a rapor etmek</li><li>• Şikayetlere karşılık verebilmek/çözüm bulabilmek için PUB ŞM İrtibat Kişisi ile iletişime geçmek</li><li>• İlgili bina yönetimiyle istişare ve iş birliği ile alt projeye özgü PKP'ler hazırlamak</li></ul>

## 7. Şikayet Mekanizması

Şikayet Mekanizması (ŞM), paydaşlara proje faaliyetlerine ilişkin geri bildirim sağlamaları ve/veya şikayetlerini dile getirmeleri için kanallar sunan bir düzendir. Bu mekanizma ile, ŞM aynı zamanda projeyi etkileyen sorunların belirlenmesi ve karara bağlanmasına olanak sağlamaktadır. Şeffaflığı ve mesuliyeti artırarak, ŞM projenin vatandaşları/faydalanıcıları etkileme riskini azaltmayı hedefler ve projenin etkilerini iyileştirecek önemli bir geri bildirim ve öğrenme mekanizması görevi görmektedir.

SREEPB Projesi halihazırda finansmanı Dünya Bankası tarafından sağlanan başka bir proje olan Kamu Binalarında Enerji Verimliliği Projesi (KABEV) için kurulmuş olan ve merkezi hükümet binalarında enerji kullanımını azaltmayı ve uygun sürdürülebilir finansman ve kurumsal mekanizmalar geliştirmek ve genişletmek amacıyla bir geçiş planı hazırlamayı hedefleyen PUB tarafından yönetilecektir. SREEPB Projesi KABEV ile aynı iletişim kanalları ve şikayet mekanizmasını kullanacak, şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlayacak ve ÇSS-10 ve DB ÇSÇ'sinin gerekliliklerini karşılayacaktır. ŞM aynı zamanda PUB da dahil olmak üzere proje çalışanlarına, inşaat danışmanlarına ve müteahhitlerine Projenin İş Gücü Yönetim Prosedürlerine (İYP) de hizmet edecektir. Müteahhitler İş Gücü Yönetim Planlarını yapı işlerinin başlamasından önce hazırlayacak ve bu planlar personelin şikayet mekanizmasının ayrıntılı bir açıklamasını içerecektir.

ÇŞB halihazırda hem telefon hem de internet yoluyla erişilebilecek bir çağrı merkezine sahiptir. Bu çağrı merkezi ÇŞB tarafından ilgilenilen tüm sahaya özgü sorunlar için kullanılmaktadır. ÇŞB/YİGM, SREEPB Projesi için ilgili tüm bilgilerin istişare ve bilgilendirme için paylaşıldığı bir internet sitesine sahiptir. Ek olarak, ÇŞB bu internet sitesi aracılığıyla ve bir e-posta adresi ile proje özelindeki endişe ve şikayetleri toplayabilmektedir. ŞM kapsamında paydaşlara gizlilik ilkesine uygun olarak anonim bir şekilde öneride ve şikayette bulunma hakkı sağlanacaktır. Projeye özgü iletişim kanallarının oluşturulana kadar SREEPB Projesi için geçici olarak kullanılacak olan KABEV Projesi'ne ait iletişim kanallarının bilgileri aşağıda verilmiştir:

<b>E-posta</b>	<a href="mailto:yigmenerji@csb.gov.tr">yigmenerji@csb.gov.tr</a>
<b>Proje İnternet Sitesi</b> <i>Kamu Binalarında Enerji Verimliliği Projesi</i>	<a href="https://kamuenerji.csb.gov.tr">https://kamuenerji.csb.gov.tr</a>
<b>ÇŞB Destek Hattı</b>	Alo181
<b>Şikayet Bildirme</b>	<a href="https://kabevanket.csb.gov.tr/sikayet.jsp">https://kabevanket.csb.gov.tr/sikayet.jsp</a>

SREEPB Projesi kapsamında, sorunlar ve şikayetlerle dört düzeyde ilgilenilecektir: (a) müteahhit seviyesi; (b) Denetim Danışmanı (müşavir) seviyesi; (c) ÇŞB İl Müdürlükleri seviyesi; (d) ulusal seviye (ÇŞB Proje Uygulama Birimi).

- Müteahhit Seviyesi:** Yapı işlerini yönetmeyle görevlendirilmiş her müteahhit herhangi bir paydaş (kamu binası yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, evsahibi topluluklar, veya faydalanıcılar, proje çalışanları, vb.) tarafından SREEPB Projesi kapsamında yürütülen yapı işlerine bağlı olarak bildirilen öneri ve şikayetleri almak, kaydını tutmak ve mümkün olduğu takdirde çözüm getirmekle sorumlu olacaktır. PUB aynı zamanda çalışmaların başlamasından önce taşeronlar da dahil olmak üzere müteahhitlerin personel için bir şikayet mekanizması geliştirmesini ve uygulamasını gerekli kılacaktır. Eğer Müteahhit sorun ve şikayetleri karara bağlayamıyorsa, başvuranları ilgili kişi/kurumlara yönlendirmekle mükelleftir. Müteahhitler aynı zamanda çözülmüş ve çözülmemiş sorun ve şikayetleri de içeren kayıtları haftalık olarak ÇŞB'ye gönderecektir.
- İnşaat Denetimi Düzeyi:** Müteahhit düzeyinde ele alınamayan sorun ve şikayetlerle İnşaat Kontrolörü olarak görevlendirilen Proje Yöneticisi ilgilenecektir. Proje Yöneticisi bir durum raporu yayınlayarak müteahhitin sorumluluklarını hatırlatacak, sorunu çözmek için gerekli önlemlerin alınmakta/alınacak olmasını ve gerekli düzeltici eylemlerin uygulanmasını sağlayacaktır. Eğer Proje Yöneticisi sorun ve şikayetleri karara bağlayamıyorsa, başvuranları ÇŞB'ye yönlendirmekle mükelleftir.
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Düzeyinde İl Müdürlükleri:** Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlı İl Müdürlükleri alınan, SREEPB Projesinin kapsamında yürütülen faaliyetlere ilişkin sorun ve şikayetlere cevap vermek için gerekli önlemleri mümkün olan ölçüde almakla sorumludur.



Müdürlükler aynı zamanda alınan sorun ve şikayetleri, sorunlara cevap verilmiş olması gerekmeksizin derhal Yönetime iletecektir.

- d) **ÇŞB Düzeyi:** SREEPB Projesi kapsamında, ÇŞB yukarıda bahsedilen düzeyler aracılığıyla iletilen tüm sorun ve şikayetleri toplamak, kaydetmek ve çözüme ulaştırmakla sorumludur. ÇŞB 30 gün içerisinde toplanmış olan sorun ve şikayetleri karara bağlamak ve sorun ve şikayetlerin sahiplerine sonucu bildirmekten sorumludur.

Yukarıda bahsedilen iletişim kanallarına ek olarak, paydaşlar proje uygulaması ile sorun ve şikayetlerini bildirmek için Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nden (CİMER) faydalanabilirler. CİMER'in iletişim kanalları aşağıda verilmiştir.

<b>İnternet Sitesi</b>	<a href="https://www.cimer.gov.tr">https://www.cimer.gov.tr</a> <a href="https://giris.turkiye.gov.tr/">https://giris.turkiye.gov.tr/</a>
<b>Yardım Hattı</b>	Alo 150
<b>Posta Adresi</b>	T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara
<b>Telefon</b>	+90 312 590 2000
<b>Faks</b>	+90 312 473 6494

## 7.1. Şikayet Mekanizması Hakkında Bilgilendirme

Projenin ŞM'si hakkında bilgilerin paydaşlar ile paylaşılması ilk istişare toplantılarının konusu olacaktır. ŞM hakkındaki bilgiler aynı zamanda ÇŞB'nin internet sitesinde Türkçe olarak yayınlanacaktır. Projeden doğrudan etkilenen paydaşların çoğu için iletişim dilinin Türkçe olması beklenirken, farklı müteahhitler, taşeronlar ve çalışanlar arasında dil farklılıklarını göz önünde bulundurarak koordinasyon sağlamaya özen gösterilmelidir. Müteahhitler farklı dillerde şikayetleri alabilmek için gerekli işlemleri yapacaklardır.

Projenin inşaat safhasının Şikayet Formu (Ek 1) aşağıdakiler yoluyla duyurulacaktır:

- Proje faaliyetlerinin uygulanacağı YİGM'nin ve/veya ilgili hükümet makamlarının internet siteleri
- İlgili bina/hükümet makamlarının (yapı işleri faaliyetleri başladığında) ve proje bölgelerine yakın olan yerel toplulukların müstemilatında mevcut bulundurulacak basılı kaynaklar

## 7.2. Değerlendirme ve Sonuçlandırma Prosedürü

İnşaat Müteahhiti, kamu binalarının tadilatı sırasında paydaşlar tarafından paylaşılan sorun ve şikayetleri almak, kaydetmek ve çözüme ulaştırmaktan sorumlu olacaktır. Yapı işlerini yürütmekle görevlendirilmiş her bir müteahhit yürütülen yapı işlerine ilişkin herhangi bir paydaş (kamu binası yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, faydalanıcılar, vb.) tarafından iletilen sorun ve şikayetleri almak, kaydetmek ve mümkün olduğu takdirde çözüme ulaştırmak için bir ŞM kuracaktır.

Bir paydaş, her türlü sorun veya şikayet sözlü veya yazılı olarak (posta veya e-posta yoluyla) veya bir şikayet formu doldurularak Müteahhitin dikkatine sunulabilir. Şikayet formu ilgili tüm paydaşlar için kolayca erişilebilir olan alanlarda ve inşaat sahalarında, yanında şikayet mekanizması ile ilgili gerekli açıklamalar ile beraber bulundurulacaktır. Gizlilik ilkesi ve anonim şikayette bulunma hakkı sağlanacaktır.

Müteahhit, Şikayet ve Öneri Formu ve Şikayet Sonuçlandırma Formunun kullanılmasıyla sorun ve şikayetleri kaydedecektir (bkz. Ek 1: Şikayet Formu ve Ek 2: Şikayet Sonuçlandırma Formu). Sözlü olarak iletilen sorun veya şikayetler Müteahhitin sorumlu personeli tarafından Şikayet ve Öneri Formu doldurularak kaydedilecektir. Müteahhit haftalık olarak sorun ve şikayetleri Proje Yöneticisine göndermekle mükelleftir.

Müteahhit, PUB'a sorun ve şikayetleri işleme almak için yeterli zaman tanımak amacıyla alınmış olan tüm sorun ve şikayetleri PUB'a geciktirmeden iletecektir (aşağıda belirtilen zaman müddetlerine göre şikayetleri doğrulayacak, tasdik edecek ve cevaplayacaktır). Müteahhit proje şikayet formunun dağıtılması, şikayet mekanizmasının ilgili vatandaş(lar)/yerel nüfusa açıklanması ve doldurulan Şikayet Formlarının PUB'a gönderilmesinin yanı sıra alınan şikayete karşılık olarak önerilen tüm düzeltici eylemleri üstlenmekle de mükelleftir.

Alınan öneri veya şikayetin belirsiz olduğu veya yeterince açık olmadığı durumlarda Projeden etkilenen kişilerin yararına olacak şekilde bilinçli 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/gereçlendirme 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.

Yukarıda bahsi geçen ayrıntılar doğrultusunda, tüm ŞM düzeyleri için değerlendirme ve sonuçlandırma prosedürleri aşağıda özetlenmiştir.

- Tüm şikayetler gerçek olup olmadıkları veya Proje faaliyetleriyle ilgileri olup olmadıklarına göre değerlendirilecektir. Sorunların/anlaşmazlıkların Proje ile ilgisi olmaması halinde, ilgili tarafla iletişime geçmesi için Şikayet Sahibi yönlendirilecektir. Proje ile ilgili şikayetler ŞM tarafından çözülmek üzere işleme koyulacaktır.
- Doğrudan telefon aramaları, e-postalar ve yüz yüze toplantılar/görüşmeler ile alınan tüm şikayetler kayıt altına alınır ve farklı ŞM düzeylerinde ŞM irtibat kişileri şikayet sahibine sorun/şikayeti aldıktan sonra 5 gün içerisinde Projenin şikayete karşılık sürecini açıklayarak yazılı bildiriye bulunacaktır.
- PUB ve müteahhitler sorun ve şikayetler hakkında gerekli incelemeyi yapmak ve şikayet sahiplerine karşılık vermek için on beş (15) takvim gününe sahiptir. Durumun daha karmaşık bir inceleme gerektirdiği hallerde, şikayet sahibine sorunu vaktinde karara bağlamak için gereken eylemleri açıklayan güncel bilgiler sağlanacaktır.
- Şikayet sahibini sorunun ya da şikayetin çözümü konusunda tatmin edebilmek amacıyla sorunu karara bağlamak için her türlü düzeltici eylem yapılmalıdır.
- Tüm taraflar çözüm süreci boyunca gerçekleştirilecek düzeltici eylemler üzerine mutabakata varmalıdır.
- PUB sorun ve şikayeti aldıktan sonra otuz (30) takvim günü içerisinde her bir sorun ve şikayeti karara bağlamak durumundadır.
- Eğer şikayet sahibi karar/çözümünden tatmin olmamış ise, şikayet sahibi mahkemeye müracaat edebilir.
- Alınan ve uygulanan düzeltici eylem kararları için kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve imzalanmak üzere Şikayet Sonuçlandırma Formuna eklenecektir.

### 7.3. Şikayet Kayıtları

Tüm şikayetler PUB tarafından Şikayet Kayıtlarında doğrulanacak, bir kayıt numarası atanacak ve 30 takvim günü içerisinde tasdik edilecektir. Kayıt, şikayeti gönderen kişinin cinsiyetinin yanı sıra şikayet türüne göre tasnif etmek için tüm gerekli unsurlara sahip olacaktır. Her bir şikayet, kayıtlarda şu bilgilerle doğrulanacaktır: a) şikayetin açıklaması, b) şikayetin alınma ve tasdiğin şikayet sahibine iletilme tarihleri, c) gerçekleştirilen eylemlerin açıklaması (inceleme, düzeltici eylemler, ve önleyici tedbirler), d) çözüm, sonuçlandırma ve şikayet sahibine geri bildirim sağlanma tarihi.

Müteahhite bağlı ekip, 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, aşağıdaki bilgiler edinilmelidir;

- 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 takibini, kaydedilmiş eylemlerin tamamlanmasını sağlar. Kayıt şu bilgileri içermelidir:

- Şikayet sahibinin ismi, konumu ve şikayetin detayları,

- Şikayetin bildirilme tarihi,
- Şikayet Kaydının proje veritabanına 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.

#### 7.4. Müracaat Mekanizması

Eğer şikayet halen karara bağlanmamışsa, şikayet sahibi projede merkezi düzeyde daha yüksek seviyede bir ŞM'ye müracaatta bulunabilir. Kişi şikayeti hakkında verilen karardan memnun değilse, o zaman şikayeti ile uygun mahkemeye başvuruda bulunabilir.

#### 7.5. Şikayetleri İzleme ve Raporlama

Paydaşların izlenmesi ve değerlendirilmesi süreci YİGM'nin tespit edilen sorunlara cevap verebilmesi ve daha etkili hale getirmek için katılım faaliyetlerinin takvimini ve içeriğini değiştirebilmesini sağlamak için önemlidir.

PUB haricinde farklı ŞM düzeylerinde ŞM odak noktaları PUB'nin şikayetlere ilişkin irtibat kişisine üç ayda bir rapor vermekle sorumlu olacaktır. PUB'nin ŞM irtibat kişisi şunlardan sorumlu olacaktır:

- İnşaat sahalarından şikayetlerin sayısı, içeriği ve durumuna ilişkin veri toplayarak ortak bölgesel veritabanına yüklemek,
- Bölgesel düzeyde alınan şikayetlerin kayıtlarını muhafaza etmek, ve
- PUB Sosyal Uzmanına ŞM'ye ilişkin üç aylık raporlar göndermek.

PUB'nin Sosyal Uzmanı şunlardan sorumlu olacaktır:

- ŞM irtibat kişilerinden şikayetlerin sayısı, içeriği ve durumuna ilişkin nitel ve nicel veri toplamak, analiz etmek ve ortak proje veritabanına yüklemek,
- Öne çıkan sorunları izlemek ve karara bağlamak için eylemler önermek, ve
- PUB'ye ŞM mekanizmaları hakkında üç aylık raporlar göndermek.

PUB yılda iki kere olmak üzere DB'ye raporlama yapacaktır. Bu raporlar ŞM ile ilgili güncellenmiş şu bilgilerin de dahil olduğu bir bölüm içermelidir:

- ŞM uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, kamu farkındalık kampanyaları, bütçe vb.),
- Alınan şikayetler üzerine (başvurular, öneriler, şikayetler, talepler, olumlugeribildirimler), 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 telafi niteliğindeki eylemler.

Müteahhitin takımı şunlardan 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.

#### 7.6. Çalışanlar için Şikayet Mekanizması

Yukarıda bahsedildiği gibi, çalışmalar başlamadan önce, Müteahhitler personelleri için taşeronlar da dahil olmak üzere bir şikayet mekanizması geliştirecek ve uygulayacaktır. Çalışanların şikayet mekanizması şunları içerecektir; (i) ŞM'nin akışını öngören bir prosedür, (ii) şikayetlere karşılık vermek ve karara bağlamak için müddetler, (iii) şikayetlerin zamanında karara bağlanmasını kaydeden ve izleyen bir kayıt düzeni; (iv) şikayetleri alma, kaydetme, ele alma, izleme ve karara bağlamadan sorumlu bir irtibat kişisi.

Denetim Danışmanı müteahhitlerin şikayetleri kaydını ve çözümünü izleyecektir ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'ye rapor edecektir. Bu süreç ÇŞB'de görev yapan ilgili İrtibat Kişisi tarafından izlenecektir.

Çalışanlar tüm proje çalışanlarının yararlanabileceği (doğrudan veya sözleşmeli; PUB personeli de dahil olmak üzere) şikayet mekanizmalarının varlığı hakkında duyuru panoları, "öneri/şikayet kutuları" ve gerekli başka yöntemler kullanılarak bilgilendirilecektir. Bunun yanı sıra, tüm proje çalışanlarına sağlanacak olan personel intibak eğitimleri sırasında çalışanların şikayet mekanizması betimlenecektir.

### **7.7. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) Sorunlarının İdaresi**

Proje faaliyetlerine ilişkin ve Türkiye bağlamında cinsel sömürü ve istismar (CSİ) ve cinsel taciz (CT) riski düşük seviyede olmasına karşın, şikayet mekanizması CSİ/CT ile ilgili paylaşımların idaresini ele almalıdır. Proje çalışanlarından sorumlu olan ŞM aynı zamanda CSİ/CT sorunlarının idaresinden de sorumlu olacaktır ve CSİ/CT sorunlarının güvenli ve etik belgelenmesiyle gizli raporlama mekanizmaları bulunacaktır. Ayrıca ŞM, mağdurun rızasının alınması koşuluyla herhangi bir CSİ/CT şikayeti hakkında hem ÇŞB'yi hem de Dünya Bankası'nı derhal bilgilendirmek için işlemler düzenleyecektir. Bu şekilde mevcut ŞM aynı zamanda CSİ/CT ihlaline ilişkin suçlamaların idare prosedürleriyle de güçlendirilmiş olacaktır.

### **7.8. Dünya Bankası Şikayet Giderme Sistemi**

Dünya Bankası (DB) destekli bir projeden olumsuz etkilendikleri kanaatinde olan topluluk ve bireyler mevcut proje-düzeyi şikayet mekanizmalarına veya DB'nin Şikayet Giderme Servisine (ŞGS) şikayetlerini gönderebilirler. ŞGS projeye ilişkin sorunları ele almak amacıyla şikayetlerin derhal gözden geçirilmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluk ve bireyler şikayetlerini DB'nin politikaları ve prosedürlerine uymama yoluyla bir hasarın gerçekleşip gerçekleşmediğini veya gerçekleşip gerçekleşmeyeceğini belirleyen Bağımsız Teftiş Kuruluna gönderebilirler. Şikayetler, sorunlar Dünya Bankası'nın dikkatine doğrudan sunulduktan ve Banka Yönetimine cevaplama imkanı verildikten sonra herhangi bir zamanda gönderilebilir. Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Giderme Servisi (ŞGS) hakkında bilgi için, lütfen ziyaret edin: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Projeden etkilenen topluluk veya bireyler şikayetlerini aynı zamanda Dünya Bankası'nın Bağımsız Teftiş Kuruluna (BTK) iletebilirler. Bu kurul şikayeti yapan kişi veya toplulukların, DB'nin bir veya daha fazla performans kriterinin ihlalinden dolayı hasar görüp görmediğini belirler. Bu kurul DB tarafından alınan şikayetler hakkındaki endişelerini doğrudan iletebilir. Bu aşamada, DB'ye şikayetlere cevap vermek için imkan tanınacaktır.

**EKLER**

## EK 1: ŐIKAYET FORMU

<b>Referans No</b>	
<b>Tam Adı</b>	
Sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi seğiniz (posta, telefon, e-posta).	
<b>İl/İlçe/Konum</b>	
<b>Tarih</b>	
<b>Şikayetin Kategorisi</b>	
1. Terk üzerine (kamu)	
2. Projeden etkilenen varlıklar/mülkiyetler üzerine	
3. Altyapı üzerine	
4. Gelirde azalma veya tamamının kaybı üzerine	
5. Çevre sorunları üzerine (örn. kirlilik)	
6. İstihdam üzerine	
7. Trafik, ulaşım ve diğer riskler üzerine	
9. Diğer (Lütfen belirtiniz):	
<b>Şikayetin Açıklaması</b> Ne gerçekleşti? Ne zaman gerçekleşti? Nerede gerçekleşti? Problemin sonucu ne oldu?	
<b>Sorunun çözülmesi için ne yapılması gerektiğinizi düşünöyorsunuz?</b>	
<i>İsim ve adres vermek zorunlu olmasa da, Şikayete ilişkin geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunlar yaşanabilecektir.</i>	

İmza:

Tarih:

## EK 2: ŞİKAYET KAPATMA FORMU

Şikayet kapatma numarası:	
Gereken acil eylemi tanımlayınız:	
Gereken uzun dönemli eylemi belirtiniz (gerektiği takdirde):	
Tazminat İhtiyacı var mı?	<input type="checkbox"/> EVET <input type="checkbox"/> HAYIR
<b>TELAFİ EYLEMİNİN VE KARARIN KONTROLÜ</b>	
Telafi Eyleminin AŞamaları	Son Tarih ve Sorumlu Kurumlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

### TAZMİNAT VE SON AŐAMALAR

Bu kısım Şikayet sahibinin tazminat ödemelerini aldıktan sonra veya Őikayetine çare bulunduktan sonra doldurulacak ve imzalanacaktır.

Notlar:

*Şikayet sahibinin:*

Tarih: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

[İsim-Soyisim ve İmzası]

Sorumlu Kurum/Őirketin Temsilcisi  
[Unvan-İsim-Soyisim ve İmzası]