



**Türkiye Cumhuriyeti**

**Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı**

**TÜRKİYE KIRSAL ALANLARDA DEPREM  
İYİLEŞTİRME VE YENİDEN YAPIM PROJESİ  
(KADİYAP)- EK FİNANSMAN 2 (KADİYAP - EF 2)  
(P180849)**

**PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)**

**FİNAL**

**MART 2026**

## İÇİNDEKİLER TABLOSU

TABLO LİSTESİ.....	3
ŞEKİL LİSTESİ .....	3
KISALTMALAR .....	4
YÖNETİCİ ÖZETİ .....	6
1. GİRİŞ .....	7
2. PROJE TANIMI.....	8
2.1. Projenin Amacı .....	8
2.2. Proje Lokasyonları .....	9
3. YASAL ÇERÇEVE .....	11
3.1. Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuat.....	11
3.2. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Mevzuat .....	12
4. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ .....	14
5. PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ (HARİTALAMA) .....	23
6. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI.....	25
6.1. Kırılgan Grupların Görüşlerinin Dahil Edilmesi İçin Strateji .....	25
6.2. Paydaş Katılım Yöntemleri .....	27
6.3. Bilgilerin Açıklanması .....	29
6.4. Paydaşlardan Alınan Geribildirimlerin İncelenmesi .....	32
7. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN UYGULAMA DÜZENLEMELERİ.....	33
8. ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI.....	35
8.1. PUB Düzeyinde ŞÇM .....	36
8.2. Ulusal Düzeyde ŞÇM .....	37
8.2.1. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER).....	37
8.2.2. Yabancılar İletişim Merkezi (Yimer).....	37
8.3. Dünya Bankası Şikayet Çözüm Sistemi .....	38
8.4. İşçi Şikayet Çözüm Mekanizması.....	38
8.5. Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz Konularının Yönetilmesi.....	39
8.6. ŞÇM Prosedürü .....	40
8.6.1. Şikayet Kütüğü.....	40
EKLER .....	42
EK 1. Şikayet Formu.....	42
EK 2. Şikayet Kapama Formu .....	43
EK 3. Şikayet Kütüğü.....	44
EK 4. Mevcut YİGM Şikayet Çözüm Mekanizması .....	45
EK 5. TERRP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarına Ait Fotoğraflar .....	60
DESSUP 01 Malatya Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları .....	60
DESSUP 02 Kahramanmaraş Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları .....	61

DESSUP 03 Elazığ Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları .....	62
DESSUP 04 Adıyaman & Şanlıurfa Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları .....	63
DESSUP 05 Elazığ Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları .....	64
DESSUP 06 Tunceli Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları .....	65
DESSUP 07 Gaziantep & Kilis Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları.....	66

## TABLO LİSTESİ

Tablo 1. İl bazında planlanan kırsal konut yapımı için doğrudan faydalanıcı tahmini .....	8
Tablo 2. ÇŞİDB tarafından yapılan paydaş katılım toplantıları .....	14
Tablo 3. KADİYAP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantıları .....	15
Tablo 4. KADİYAP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarının Özeti .....	21
Tablo 5. KADİYA Projesi için Belirlenen Paydaş Grupları.....	24
Tablo 6. Dezavantajlı/Kırılgan Bireylerin/Grupların Özeti ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri .....	26
Tablo 7. Proje Kapsamında Başvurulacak Katılım Yöntemleri.....	27
Tablo 8. Paydaş Katılım Programına Dair Genel Bilgiler .....	31
Tablo 9. PKP Uygulamasında kilit aktörlerin/paydaşların sorumlulukları .....	33
Tablo 10. Tanımlı her seviyede ŞÇM'nin uygulanmasında sorumlu taraflar .....	46
Tablo 11. ŞÇM'nin tüm tarafları için talebin Değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılacak adımlar .....	51
Tablo 12. ŞÇM raporlama süreci gereklilikleri .....	56

## ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. KADİYAP İkinci İlave Finansman Kapsamındaki Proje İlleri .....	10
Şekil 2. TERRP Kapsamında Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı .....	22
Şekil 3. Şikayet Çözüm Mekanizması'nın operasyonel Akışı.....	45

## KISALTMALAR

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

<b>PKP</b>	:	Paydaş Katılım Planı
<b>KADİYAP</b>	:	Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi
<b>TÜİK</b>	:	Türkiye İstatistik Kurumu

## YÖNETİCİ ÖZETİ

2023 yılı 6 Şubat tarihinde, Kahramanmaraş ilinin sırasıyla Pazarcık ve Ekinözü ilçeleri merkezli, dokuz saat arayla 7,8 Mw ( $\pm 0,1$ ) ve 7,5 Mw büyüklüğünde iki deprem meydana gelmiştir. Resmî verilere göre depremler sonucunda Türkiye’de en az 50.399 kişi, Suriye’de ise en az 8.476 kişi hayatını kaybetmiş; toplamda 122 binden fazla kişi yaralanmıştır. Depremlerin ardından büyüklüğü 6,7 Mw’ye kadar ulaşan 24.000’den fazla artçı sarsıntı (aftershock) meydana gelmiştir.

Türkiye Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi (KADİYAP), Dünya Bankası (DB) ve Fransız Kalkınma Ajansı (FKA) tarafından finanse edilen, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) tarafından Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) iş birliğiyle uygulanan bir acil durum projesidir. Projenin temel amacı, kırsal alanlarda yıkılmış veya ağır hasar görmüş köy konutlarının yeniden inşa edilmesidir.

Kadiyap’ın başlangıcından bu yana, ana kredi ve birinci ilave finansman kapsamında Kahramanmaraş, Elazığ, Malatya, Adıyaman, Tunceli, Gaziantep, Kilis, Şanlıurfa ve Bingöl illerinde kırsal konut yapım faaliyetleri devam etmektedir. İkinci ilave finansman kapsamında ise, Adıyaman, Kahramanmaraş, Şanlıurfa, Hatay, Malatya, Diyarbakır, Bingöl, Elazığ ve Tunceli illerinde depremden etkilenen hak sahipleri için kırsal konut inşasının gerçekleştirilmesi öngörülmektedir. Dünya Bankası (DB) ve Fransız Kalkınma Ajansı (FKA) tarafından sağlanan ikinci ilave finansman ile 300’ü yeni olmak üzere toplamda 350 köy/mahallede yaklaşık 3.000 kırsal konut biriminin inşa edilmesi planlanmaktadır.

Bu doküman, KADİYAP kapsamında projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenecek paydaşlarla iletişim yöntemlerini tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır. Paydaş Katılım Planı (PKP) paydaşların projeye katılımını ve görüş, talep ve şikâyetlerini Proje Uygulama Birimine (PUB) iletebilmelerini sağlayacak bir yol haritası niteliğindedir. PKP, şeffaflığı güvence altına alarak proje bileşenlerinin tamamı için: (i) paydaşların belirlenmesi, (ii) uygun katılım yöntemlerinin tanımlanması ve (iii) proje döngüsü boyunca katılım ve anlamlı istişare planlarının hazırlanmasına yönelik genel ilkeleri ve iş birliği stratejisini ortaya koymaktadır. PKP’nin amacı, karar alma süreçlerini geliştirmek ve kolaylaştırmak; Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) ile diğer paydaşların zamanında ve etkin biçimde sürece dahil olduğu, bu gruplara görüş ve endişelerini ifade etmeleri için yeterli fırsatların sağlandığı bir anlayış ortamı oluşturmaktır.

Bu PKP, proje bileşenleri ve alt bileşenleri dâhil olmak üzere projeye ilgili tüm paydaşları dikkate alarak paydaşların belirlenme sürecini ortaya koymaktadır. Belirlenen paydaşlar, hâlihazırda projeye ilişkili olanlar ile uygulamanın ilerleyen aşamalarında projeye dâhil olacak tarafları kapsamaktadır. Paydaşlar üç ana grup altında tanımlanmış ve sınıflandırılmıştır: i) projeden etkilenen taraflar, ii) diğer ilgili taraflar ve iii) dezavantajlı ve hassas gruplar. Bu çerçevede, projeden etkilenen kişiler, kadınlar, topluluğun hassas ve yoksul üyeleri ile diğer paydaşlarla yürütülecek sistematik istişare (systematic consultation) süreçlerine ilişkin ayrıntıları sunmakta; bu kesimlerin proje üzerindeki ilgi ve etkilerinin anlaşılmasını hedeflemektedir.

# 1. GİRİŞ

Bu doküman, Türkiye Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi ("KADİYAP" veya "Proje") kapsamında uygulanması planlanan paydaş istişare ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planıdır. Paydaş Katılım Planı, Dünya Bankasının "*Paydaş Katılımı ve Bilginin Açıklanması*" başlıklı ÇSS-10 doğrultusunda hazırlanmıştır. Ayrıca, dokümanın hazırlanması sürecinde dokümanda yer alması gereken içerik hakkında Fransız Kalkınma Ajansı ve Dünya Bankası yetkilileri ile toplantılar gerçekleştirilmiştir.

Bilindiği üzere, 2023 yılı 6 Şubat tarihinde, Kahramanmaraş ilinin sırasıyla Pazarcık ve Ekinözü ilçeleri merkezli, dokuz saat arayla 7,8 Mw ( $\pm 0,1$ ) ve 7,5 Mw büyüklüğünde iki büyük deprem meydana gelmiştir. Resmî verilere göre depremler sonucunda Türkiye'de en az 50 bin 399 kişi, Suriye'de ise en az 8 bin 476 kişi hayatını kaybetmiş, toplamda 122 binden fazla kişi yaralanmıştır. Depremlerin ardından büyüklüğü 6,7 Mw'ye kadar ulaşan 24.000'den fazla artçı sarsıntı meydana gelmiştir. 6785 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Kahramanmaraş, Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, Kilis, Malatya, Osmaniye, Elazığ ve Şanlıurfa illeri afet bölgesi ilan edilmiştir. Daha sonra Tunceli, Bingöl, Mardin, Batman, Kayseri, Niğde ve Sivas illeri de bu listeye eklenmiştir. Depremden etkilenen Adıyaman, Kahramanmaraş, Şanlıurfa, Hatay, Malatya, Diyarbakır, Bingöl, Elazığ ve Tunceli illerinde, Dünya Bankası ve Fransız Kalkınma Ajansı tarafından sağlanacak 400 milyon avroluk ikinci ilave finansman dilimi kapsamında yaklaşık 350 köyde 3.000 kırsal konut biriminin inşa edilmesi öngörülmektedir.

Bu proje, 6 Şubat 2023 depremlerinden etkilenen illerde acil onarımların desteklenmesi ve iyileştirilmesi, yeni kırsal konutların inşası ve gerekli olması hâlinde içme suyu şebekesi, kanalizasyon ve kırsal yol gibi hasarlı altyapının yıkımı ve yeniden yapımı için yalnızca Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na eş finansman sağlayacaktır.

Proje, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından Yapı İşleri Genel Müdürlüğü aracılığıyla uygulanacaktır. Bu birim hâlihazırda yaklaşık 40 teknik personel (satın alma, mali yönetim uzmanları ve mühendisler) ile çevresel-sosyal süreçler ve iş sağlığı ve güvenliği süreçlerini yönetmek üzere görevlendirilmiş 4 bireysel danışmandan oluşmaktadır.

Bu doğrultuda, Yapı İşleri Genel Müdürlüğü hedefleri gerçekleştirmeye yönelik iş ve faaliyetleri yürütürken, paydaşlarının proje ömrü boyunca sürekli katılımını ve sürece dahil olmasını sağlamayı da amaçlayacaktır.

Paydaş katılımı, proje yaşam döngüsü boyunca yürütülen kapsayıcı bir süreçtir. Uygun şekilde tasarlanıp uygulandığında, projenin çevresel ve sosyal risklerinin başarılı şekilde yönetilmesi açısından önemli olan güçlü, yapıcı ve karşılık verebilen ilişkilerin geliştirilmesini destekler. Paydaşlarla erken, sık ve açık iletişim kurulması beklentilerin yönetilmesine ve risklerin, olası çatışmaların ve proje gecikmelerinin önlenmesine yardımcı olur. Ayrıca bu çerçevede, proje ömrü boyunca etkili olacak paydaş beklentilerinin yönetilmesine de katkı sağlar.

Paydaş Katılım Planı'nın amaçları; projenin farklı gelişim aşamalarındaki paydaşların belirlenmesi ve ulusal mevzuat ile Dünya Bankası ve Fransız Kalkınma Ajansı'nın gereklilikleri doğrultusunda Proje Uygulama Birimi (PUB) ile paydaşlar arasındaki bilgi alışverişinin yönetimine ilişkin kuralların oluşturulmasıdır. Paydaş Katılım Planı'nın amacı ayrıca, Yapı İşleri Genel Müdürlüğü PUB'ın proje yaşam döngüsü boyunca KADİYAP'tan etkilenebilecek veya projeye ilgi duyabilecek paydaşlarla nasıl iletişim kurmayı planladığını ortaya koymaktır. Bunun yanında, paydaşların proje hakkında endişelerini iletebilecekleri, proje uygulamasını ve sonuçlarını etkileyebilecek görüşlerini sunabilecekleri bir süreç olan şikâyet giderim mekanizmasını da açıklamaktadır.

Paydaş Katılım Planı yaşayan bir dokümandır; bu nedenle yeni faaliyetler, projedeki değişiklikler ve yeni belirlenen paydaşlar doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Bu planın güncel versiyonu proje faaliyetlerine başlanmadan önce kamuoyu ile paylaşılacaktır.

## 2. PROJE TANIMI

### 2.1. Projenin Amacı

Proje Geliştirme Amacı, 6 Şubat 2023 depremlerinden etkilenen illerde acil barınma desteğinin sağlanması ve iyileşme sürecinin desteklenmesidir. Bu iki büyük depremden etkilenen Adıyaman, Kahramanmaraş, Şanlıurfa, Hatay, Malatya, Diyarbakır, Bingöl, Elazığ ve Tunceli illerinde, Dünya Bankası ile Fransız Kalkınma Ajansı tarafından sağlanan 400 milyon avruluk ikinci ilave finansman paketi kapsamında yaklaşık 350 yeni köyde 3.000 kırsal konut biriminin inşa edilmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda;

- Yıkılmış veya ağır hasar görmüş kırsal konutların, değerlendirme çalışmaları, tasarım/kontrollük danışmanlığı ve yapım işleri dâhil olmak üzere, dayanıklı şekilde yeniden inşası,
- Konut iyileştirme çalışmalarının yürütüldüğü köylerde hasar görmüş altyapının (su, kanalizasyon, yollar dâhil) ve sosyal tesislerin onarımı/güçlendirilmesi ile yeniden inşası veya yeni konut alanlarında bu tür altyapı ve tesislerin inşası,
- Afet sonrası koşullarda mevcut kırsal konut programının çeşitli yönlerini güçlendirmeye yönelik teknik destek,
- Çoklu tehlike risk değerlendirmeleri ve zarar azaltma planları, bütünleşik konut ve altyapı planlaması, kentsel/arazi kullanım planları ve benzeri orta/uzun vadeli dayanıklı toparlanmaya yönelik temel stratejik yaklaşımları ve planlamayı desteklemek amacıyla teknik destek ve danışmanlık hizmetleri ile kentsel alanların yeniden yapılandırılması da proje kapsamında ele alınacaktır.

Aşağıdaki Tablo 1, ikinci ilave finansman kredi programı kapsamında kırsal konut yapılacak illeri, il bazında konut sayılarını, bu illerdeki ortalama hane büyüklüğünü ve toplam faydalanıcı sayısını göstermektedir.

**Tablo 1.** İl bazında planlanan kırsal konut yapımı için doğrudan faydalanıcı tahmini.

İL	TÜİK'e göre ortalama hanehalkı büyüklüğü	İnşaa Edilecek Kırsal Konut Sayısı	Yöntem	Tahmini Yararlanıcı Sayısı
Adıyaman	3,6	300	300 X 3,6	1080
Bingöl	3,3	500	500 X 3,3	1650
Diyarbakır	4,1	500	500 X 4,1	2050
Elazığ	3,1	300	300 X 3,1	930
Hatay	3,3	500	500 X 3,3	1650
Kahramanmaraş	3,4	400	400 X 3,4	1360
Malatya	3,1	300	300 X 3,1	930
Şanlıurfa	4,6	150	150 X 4,6	690
Tunceli	2,6	50	50 X 2,6	130
<b>TOPLAM</b>				<b>10.470</b>

Proje faydalanıcılarının sayısını tahmin etmek için kullanılan yöntem, kırsal konut birimlerinin inşa edilmesinin planlandığı her il için Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2024 yılı için yayımlanan ortalama hanehalkı büyüklüğü verilerine dayanmaktadır.<sup>1</sup>

Her hedef il için tahmini faydalanıcı sayısı, planlanan kırsal konut sayısının il bazındaki ortalama hanehalkı büyüklüğü ile çarpılması yoluyla hesaplanmıştır. Bu yaklaşım, yeni inşa edilen her bir kırsal konutun bir haneyi barındıracağı ve hane yapısının genel olarak en güncel resmî demografik ortalamaları yansıtacağı varsayımına dayanmaktadır.

Buna göre uygulanan hesaplama formülü aşağıdaki gibidir:

<sup>1</sup> <https://nip.tuik.gov.tr/?value=OrtalamaHanehalkiBuyuklugu>

Tahmini Faydalanıcı Sayısı = İnşa Edilecek Kırsal Konut Sayısı × Ortalama Hanehalkı Büyüklüğü (TÜİK, 2024).

Bu yöntemle göre proje kapsamında dokuz ilde 3.000 kırsal konut biriminin inşa edilmesi ve bunun sonucunda toplam 10.470 doğrudan faydalanıcıya ulaşılması beklenmektedir.

İl bazındaki dağılım incelendiğinde, Diyarbakır 2.050 kişi ile en yüksek tahmini faydalanıcı sayısına sahiptir. Bu sonuç, hem görece yüksek hanehalkı büyüklüğü (hane başına 4,1 kişi) hem de önemli düzeydeki konut hedefinden (500 birim) kaynaklanmaktadır. Bingöl ve Hatay ise her biri 1.650 faydalanıcı ile bunu takip etmekte olup, her iki ilde de 500 konut birimi inşa edilmesi ve ortalama hanehalkı büyüklüğünün 3,3 olması bu sonucu yansıtmaktadır.

Görece yüksek hanehalkı büyüklüğüne sahip iller arasında Şanlıurfa, 4,6 ile en yüksek ortalama hanehalkı büyüklüğü ile öne çıkmaktadır. İlde yalnızca 150 birim planlanmış olmasına rağmen bu durum yine de 690 kişilik tahmini faydalanıcıya karşılık gelmekte, böylece hanehalkı büyüklüğünün faydalanıcı hesabı üzerindeki belirleyici etkisini açıkça göstermektedir.

Buna karşılık Tunceli, 130 kişi ile en düşük faydalanıcı tahminine sahiptir. Bunun temel nedeni, hedef iller arasında hem en düşük konut tahsisine (50 birim) hem de en düşük ortalama hanehalkı büyüklüğüne (2,6) sahip olmasıdır.

Tablo ayrıca önemli bölgesel demografik farklılıkları da ortaya koymaktadır. Diyarbakır ve Şanlıurfa gibi ortalama hanehalkı büyüklüğünün proje genel ortalamasının üzerinde olduğu illerde, konut birimi başına düşen faydalanıcı sayısı daha yüksek olmaktadır. Buna karşılık Tunceli, Elazığ ve Malatya gibi hanehalkı büyüklüğünün görece daha düşük olduğu illerde, benzer yapım sayılarına rağmen toplam faydalanıcı sayısı daha düşük gerçekleşmektedir.

Genel olarak faydalanıcı tahmin yöntemi, projenin doğrudan sosyal erişimini öngörmek için şeffaf, veriye dayalı ve istatistiksel olarak güçlü bir temel sunmaktadır. Resmî TÜİK hanehalkı istatistiklerine dayanılması sayesinde bu yaklaşım, ulusal demografik standartlarla uyumu sağlamakta ve proje planlaması, paydaş iletişimi ile sonuçların izlenmesi açısından güvenilir bir raporlama altyapısı oluşturmaktadır.

## 2.2. Proje Lokasyonları

2023 yılı 6 Şubat tarihinde, Kahramanmaraş ilinin sırasıyla Pazarcık ve Ekinözü ilçeleri merkezli, dokuz saat arayla 7,8 Mw (±0,1) ve 7,5 Mw büyüklüğünde iki deprem meydana gelmiştir. Resmî verilere göre depremler sonucunda Türkiye’de en az 50 bin 399 kişi, Suriye’de ise en az 8 bin 476 kişi hayatını kaybetmiş, toplamda 122 binden fazla kişi yaralanmıştır. Depremlerin ardından büyüklüğü 6,7 Mw’ye kadar ulaşan 24.000’den fazla artçı sarsıntı meydana gelmiştir. Proje, aşağıda Şekil 1’de sunulan haritada gösterilen Adıyaman, Kahramanmaraş, Şanlıurfa, Hatay, Malatya, Diyarbakır, Bingöl, Elazığ ve Tunceli illerinde yürütülecektir.



**Şekil 1. KADİYAP İkinci İlave Finansman Kapsamındaki Proje İlleri**

### 3. YASAL ÇERÇEVE

#### 3.1. Paydaş Katılımına İlişkin 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

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

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

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

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

#### 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

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

## **Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun**

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

## **Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği**

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

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

## **3.2. Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Mevzuat**

### **BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi**

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

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

### **Dünya Bankası Gereklilikleri**

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

1. "Borçlular, proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erken aşamada ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişareler yapılmasını sağlayan bir süre içerisinde bu tür bir katılımı başlatarak proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşim kuracaklardır. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin niteliği ve ölçeği ve potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır."
2. "Borçlular, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaklardır. Borçlular, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlayacak ve yönlendirme, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve yıldırma uzak, kültürel olarak uygun bir şekilde onlarla istişare edecektir."
3. "Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaşların belirlenmesi ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğini planlanması; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikâyetleri ele almak ve bunlara yanıt vermek ve (vi) paydaşlara raporlama."

4. "Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların bir tanımını, alınan geri bildirim bir özetini ve geri bildirim nasıl dikkate alındığına ya da neden alınmadığına dair kısa bir açıklamayı içeren belgelenmiş bir paydaş katılımı kaydını tutacak ve açıklayacaktır (Dünya Bankası, 2017: 98)."

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

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

#### 4. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ

6 Şubat 2023 depremi sonrasında, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığının tüm birimleri afet bölgesine ziyaretler gerçekleştirmiş; hasar tespit çalışmalarının tamamlanmasının ardından, yerel halk, muhtarlar, sivil toplum kuruluşları ve kaymakamların katılımıyla bilgilendirme toplantıları Bakanlık tarafından düzenlenmiş ve gerçekleştirilmiştir. Bu bilgilendirme toplantılarına ilişkin ayrıntılar aşağıda verilen **Tablo 2’de** sunulmaktadır.

**Tablo 2. ÇŞİDB tarafından yapılan paydaş katılım toplantıları**

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

Aşağıda yer alan **Tablo 3**, KADİYAP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman kapsamında yürütülen paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin ayrıntılı bir genel görünüm sunmaktadır.

**Tablo 3. KADİYAP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantıları**

Dessup	İl/İlçe/Köy	Kredi Türü	İnşa Edilecek Kırsal Konut Sayısı	Toplantı Tarihi	Katılımcı Sayısı		
					Erkek	Kadın	Toplam
<b>DESSUP 01 Malatya TERRP-WORKS-REC-P02R</b> Pütürge & Doğanıyol İlçesi, 105 Kırsal Konut	Pütürge & Doğanıyol İlçeleri, Küme-1	Ana Kredi	105	06.11.2024	11	5	16
	Pütürge & Doğanıyol İlçeleri, Küme-2			05.11.2024	25	9	34
	Pütürge & Doğanıyol İlçeleri, Küme-3			05.11.2024	24	8	32
	Pütürge & Doğanıyol İlçeleri, Küme-3			05.11.2024	33	17	50
<b>DESSUP 01 Malatya TERRP-WORKS-REC-P01</b> Akçadağ İlçesi, 382 Kırsal Konut & 13 Ahır	Ören Mahallesi	Ana Kredi	287 Kırsal Konut & 13 Ahır	09.11.2023	70	86	156
	Ören Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	95	24.01.2025	23	25	48
<b>DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P10</b> Nurhak İlçesi, 92 Kırsal Konut	Karşıyaka (Fatih) Mahallesi	Ana Kredi	92	28.09.2024	12	15	27
<b>DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P05</b> Nurhak İlçesi, 129 Kırsal Konut	Bahçelievler (Kullar) Mahallesi		129	29.09.2024	12	18	30
	Bahçelievler (Kullar) Mahallesi		129	2 <sup>nd</sup> PKT 20.05.2025	36	19	55
<b>DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P08</b> Nurhak İlçesi, 46 Kırsal Konut	Tatlar (Yeni) Mahallesi		46	18.12.2024	12	8	20
	Tatlar (Yeni) Mahallesi		46	2 <sup>nd</sup> PKT 20.05.2025	N/A	N/A	N/A
<b>DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P12</b> Afşin İlçesi, 52 Kırsal Konut	Afşin İlçesi Büyüktatlar Mahallesi		23	30.09.2024	18	4	22
	Afşin İlçesi Küçüktatlar Mahallesi		29	30.09.2024	13	3	16
<b>DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P04</b> Çağlayanerit & Dulkadiroğlu İlçeleri, 96 Kırsal Konut	Çağlayanerit İlçesi Soğukpınar Mahallesi		10	Birleştirilmiş PKT 01.10.2024	52	2	54
	Dulkadiroğlu İlçesi Başdervişi Mahallesi		86				
<b>DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P19</b> Göksun İlçesi, 26 Kırsal Konut	Ericek Mahallesi		Ek Finansman-1 Kredisi	14	25.10.2025	28	6
	Karadut Mahallesi	12		25.10.2025	3	16	19
<b>DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P19</b> Göksun İlçesi, 55 Kırsal Konut	Yeniyapan & Bozhüyük Mahallesi	44 + 11 = 55		Birleştirilmiş PKT 25.10.2025	24	9	33
<b>DESSUP 03 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P03</b> Arıcak & Alacakaya İlçeleri, Grup-1, 79 Kırsal Konut	Gürçubuk Köyü	Ana Kredi	14	16.07.2024	17	13	30
	Halkalı Köyü		10	16.07.2024	7	13	20
	Çevrecik Köyü		17	17.07.2024	8	20	28
	Saman Köyü		36	17.07.2024	15	14	29
	Haberci Köyü		2	17.07.2024	13	6	19
<b>DESSUP 03 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P06</b> Arıcak & Alacakaya İlçeleri Grup-2, 171 Kırsal Konut	Bakladamlar Köyü		10	16.07.2024	18	6	24
	Çakmakkaya Köyü		38	04.04.2024	26	15	41
	Erimli Köyü		38	03.04.2024 16.07.2024	24	10	34
	Kambertepe Köyü		56	03.04.2024	19	9	28
	Ormanpınar Köyü		29	03.04.2024	27	5	32

Dessup	İl/İlçe/Köy	Kredi Türü	İnşa Edilecek Kırsal Konut Sayısı	Toplantı Tarihi	Katılımcı Sayısı		
					Erkek	Kadın	Toplam
DESSUP 03 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P07 Merkez İlçesi, Grup-3, 58 Kırsal Konut	Poyraz Köyü	Ana Kredi	1	Birleştirilmiş PKT 18.07.2024	17	9	26
	Üçağaç Köyü		5				
	Alpavut Köyü		3				
	Yukarıçakmak Köyü		2	Birleştirilmiş PKT 18.07.2024	21	6	27
	Cip Köyü		19				
	Alaca Köyü		9				
	Altınkuşak Köyü		3				
	Alatarla Köyü		1	Birleştirilmiş PKT 19.07.2024	18	12	30
	Çamyatağı Köyü		13				
	Salkaya Köyü		2				
DESSUP 03 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P13R Yeşilyurt İlçesi, Grup-4 240 Kırsal Konut	Gündüzbey Mahallesi	Ana Kredi	240	14.09.2024	61	81	142
	Gündüzbey Mahallesi (2 <sup>nd</sup> Paydaş Katılım Toplantısı)			2 <sup>nd</sup> PKT 22.05.2025	22	25	47
DESSUP 04 Adıyaman TERRP-WORKS-REC-P16 Gerger İlçesi, Küme 1 & 2 100 Kırsal Konut	Dallarca Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	12	Birleştirilmiş 1 <sup>st</sup> PKT 30.07.2024	64	15	79
	Gölyurt Köyü		40				
	Onevler Köyü		11				
	Yenibardak Köyü		25	Birleştirilmiş 2 <sup>nd</sup> PKT 23.10.2025	31	7	38
	Geçitli Köyü		1				
	Konacık Köyü		2				
	Ortaca Köyü		9				
DESSUP 04 Adıyaman TERRP-WORKS-REC-P16 Gerger İlçesi, Küme 3 50 Kırsal Konut	Aşağıdağlıca Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	1	Birleştirilmiş PKT 23.10.2025	2	16	18
	Gerger district center		25				
	Eskikent Köyü		4				
	Gümüşkaşık Köyü		1	Ek Finansman-1 Kredisi	31	6	37
	Güngörmüş Köyü		1				
	Uçkaya Köyü		2				
	Yeşilyurt Köyü		16				
DESSUP 04 Adıyaman TERRP-WORKS-REC-P17 Sincik İlçesi, Küme 1 37 Kırsal Konut	Aksu Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	25	Birleştirilmiş PKT 24.10.2025	26	9	35
	Arıkonak Köyü		6				
	Eskiköy Köyü		2				
	Karaköse Köyü		1	Ek Finansman-1 Kredisi	23	4	27
	Yarpuzlu Köyü		3				
DESSUP-04 Adıyaman TERRP-WORKS-REC-P17 Sincik İlçesi, Küme 2 35 Kırsal Konut	Çatbahçe Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	5	Birleştirilmiş PKT 18.02.2026	23	4	27
	Dilektepe Köyü		3				
	Söğütlübahçe Köyü		5				
	Kocahisar Mahallesi		1	Ek Finansman-1 Kredisi	38	6	44
	Taşlıca Mahallesi		20				
	Merkez Mahallesi		1				
DESSUP 04 Şanlıurfa TERRP-WORKS-REC-P28 Bozova İlçesi, Küme 1 55 Kırsal Konut	Arıkök Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	2	Birleştirilmiş PKT 18.02.2026	23	4	27
	Eskin Köyü		1				
	Karacaören Köyü		3				
	Karğılı Köyü		1	Ek Finansman-1 Kredisi	38	6	44
	Koçhisar Köyü		16				
	Yaslıca Köyü		32				
DESSUP 04 Şanlıurfa	Yamaçalı (Duruluca) Mahallesi		2	Birleştirilmiş PKT	38	6	44

Dessup	İl/İlçe/Köy	Kredi Türü	İnşa Edilecek Kırsal Konut Sayısı	Toplantı Tarihi	Katılımcı Sayısı		
					Erkek	Kadın	Toplam
TERRP-WORKS-REC-P28 Eyyübiye, Haliliye, Hilvan & Karaköprü İlçeleri, Küme 2 55 Kırsal Konut	Erikli (Argül) Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	1	18.02.2026			
	Saylakaya Mahallesi		1				
	Gürpınar Mahallesi		7				
	Gölcük Mahallesi		1				
	Hoşın Mahallesi		1				
	Gölpınar Mahallesi		1				
	Yarıntepe Mahallesi		2				
	Tülmen Mahallesi		6				
	Gazibey Mahallesi		8				
DESSUP 05 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P09 Merkez İlçesi, Grup 1 175 Kırsal Konut	Değirmenönü Köyü	Ana Kredi	19	11.09.2024	23	12	35
	Yolüstü Köyü		18	10.09.2024	20	10	30
	Dereboğazı Köyü		8	11.09.2024	10	9	19
	İçme Köyü		44	10.09.2024	15	19	34
	Korucu Köyü		23	11.09.2024	12	9	21
	Kumla Köyü		19	10.09.2024	15	6	21
	Sarıkamış Köyü		35	10.09.2024	25	12	37
	Şahsuvar Köyü		9	01.10.2024	8	1	9
	Aydincik Köyü		15	13.09.2024	12	8	20
DESSUP 05 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P11 Merkez İlçesi, Grup 2 119 Kırsal Konut	Gümüşbağlar Köyü	Ana Kredi	32	13.09.2024	22	11	33
	Karataş Köyü		6	12.09.2024	11	2	13
	Pelte Köyü		10	12.09.2024	30	8	38
	Sedeftepe Köyü		6	11.09.2024	18	9	27
	Serince Köyü		19	12.09.2024	13	14	27
	Uzuntarla Köyü		31	12.09.2024	9	3	12
	Bağlarca (Nekerek) Köyü		8	30.09.2024	15	6	21
	Balıca Köyü		8	01.10.2024	6	7	13
	Çalica Köyü		14	30.09.2024	14	6	20
DESSUP 05 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P14 Merkez İlçesi, Grup 3 126 Kırsal Konut	Kavaktepe Köyü	Ana Kredi	8	01.10.2024	7	2	9
	Kuyulu Köyü		19	02.10.2024	19	2	21
	Sarılı Köyü		11	30.09.2024	18	2	20
	Tadım Köyü		15	01.10.2024	15	3	18
	Yedigöze Köyü		12	02.10.2024	25	4	29
	Yukarıdemirtaş Köyü		13	01.10.2024	31	22	53
	Bağdere Köyü		5	30.09.2024	9	4	13
	Gölköy Köyü		8	30.09.2024	14	7	21
	İşkyolu Köyü		5	30.09.2024	12	6	18
DESSUP 05 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P15 Merkez & Kovancılar İlçeleri, Grup 4 246 Kırsal Konut	İçme Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	6	25.06.2025	6	12	18
	Örençay Köyü		37	24.06.2025	4	14	18
	Karaali Köyü		29	Birleştirilmiş PKT	8	24	32
	Sultanuşağı Köyü		10	24.06.2025	4	15	19
	Karaçavuş Köyü		10	Birleştirilmiş PKT	13	8	21
	Üçağaç Köyü		16	23.06.2025	4	15	19
	Yukarıçakmak Köyü		13		7	7	14
	Aydınlı Köyü		6		4	9	13
	Dallica Köyü		8	Birleştirilmiş PKT	8	10	18
	23.06.2025			4	11	15	
	Dambüyük Köyü		13		4	11	15
	Hıdırbaba Köyü		7	Birleştirilmiş PKT	6	11	17
	Koruk Köyü		15	24.06.2025	8	8	16
	Koçkale Köyü		4	-	-	-	-

Dessup	İl/İlçe/Köy	Kredi Türü	İnşa Edilecek Kırsal Konut Sayısı	Toplantı Tarihi	Katılımcı Sayısı		
					Erkek	Kadın	Toplam
	Mustafaköy Köyü		16	-	-	-	-
	Yalındamlar Köyü		22	-	-	-	-
	Değirmenönü Köyü		3	-	-	-	-
	Dereboğazı Köyü		6	-	-	-	-
	Gözebaşı Köyü		6	-	-	-	-
	Körpe Köyü		1	-	-	-	-
	Kuyulu Köyü		4	-	-	-	-
	Yedigöze Köyü		4	-	-	-	-
	Yolçatı Köyü		9	-	-	-	-
	Yünlüce Köyü		1	-	-	-	-
DESSUP 05 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P18 Kovancılar, Karakoçan & Palu İlçeleri, Grup 5 305 Kırsal Konut	Karaman Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	7	30.07.2025	15	15	30
	Çakırkaş Köyü		32	31.07.2025	20	1	21
	Şenova Köyü		15	30.07.2025	29	30	59
	Köprüdere Köyü		8	30.07.2025	14	0	14
	Gedikyurt Köyü		11	-	-	-	-
	Saraybahçe Köyü		12	31.07.2025	22	4	26
	Yazıbaşı Köyü		23	30.07.2025	15	3	18
	Soğukpınar Köyü		7	29.07.2025	11	3	14
	Kuşçu Köyü		9	01.08.2025	11	5	16
	Karınca Köyü		10	31.07.2025	20	4	24
	Ekinözü Köyü		11	29.07.2025	23	3	26
	Hamzalı Köyü		16	28.07.2025	17	6	23
	Ağamezrası Köyü		9	28.07.2025	13	23	36
	Bulğurcuk (Yığ) Köyü		29	28.07.2025	24	17	41
	Başyurt Köyü		13	29.07.2025	20	7	27
	Tekardıç Köyü		4	28.07.2025	10	11	21
	Yeniköy Köyü		4	-	-	-	-
	Soğanlı Köyü		8	-	-	-	-
	Kuşbayırı Köyü		7	-	-	-	-
	Özlüce Köyü		10	-	-	-	-
	Sarıcan Köyü		35	-	-	-	-
	Çelebi Köyü		14	-	-	-	-
	Okçular Köyü		4	-	-	-	-
Kayahisar Köyü	7	-	-	-	-		
DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P22 Ovacık İlçesi, 52 Kırsal Konut	Akyayık Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	7	Birleştirilmiş PKT 26.09.2025	52	17	69
	Aşağıtorunoba Köyü		3				
	Çakmaklı Köyü		4				
	Çemberlitaş Köyü		1				
	Eğripınar Köyü		2				
	Gözeler Köyü		3				
	Güneykonak Köyü		5				
	Kızık Köyü		3				
	Konaklar Köyü		1				
	Koyungözü Köyü		12				
	Öveçler Köyü		5				
	Paşadüzü Köyü		1				
	Yaylağünü Köyü		2				
	Yaziören Köyü		1				

Dessup	İl/İlçe/Köy	Kredi Türü	İnşa Edilecek Kırsal Konut Sayısı	Toplantı Tarihi	Katılımcı Sayısı								
					Erkek	Kadın	Toplam						
	Yoncalı Köyü		4										
	Ziyaret Köyü		1										
<b>DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P20</b> Çemişgezek İlçesi, Küme-1 51 Kırsal Konut	Aşağıbudak Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	9	Birleştirilmiş PKT 25.09.2025	34	4	38						
	Karasar Köyü		4										
	Büyükörence Köyü		13										
	Bağsuyu Köyü		5										
	Yukarıbudak Köyü		3										
	Uzungöl Köyü		12										
	Sakyol Köyü		5										
	Sarıbalta Köyü		1										
<b>DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P20</b> Çemişgezek İlçesi, Küme-2 30 Kırsal Konut	Ulukale Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	1	Birleştirilmiş PKT 25.09.2025	36	14	50						
	Akcıpınar Köyü		13										
	Yemişdere Köyü		9										
	Doğan Köyü		1										
	Tekeli Köyü		4										
	Toratlı Köyü		1										
	Alakuş Köyü		4										
	Arpaderen Köyü		2										
<b>DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P20</b> Çemişgezek İlçesi, Küme-3 35 Kırsal Konut	Doğanalan Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	1	Birleştirilmiş PKT 25.09.2025	41	6	47						
	Erkalkan Köyü		4										
	Gedikler Köyü		1										
	Vişneli Köyü		15										
	Yünbükten Köyü		8										
	Günboğazı Köyü		23										
	Kaçarlar Köyü		14										
	Pirinççi Köyü		6										
<b>DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P23</b> Pertek İlçesi, Küme-1 49 Kırsal Konut	Sumak Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	5	Birleştirilmiş PKT 31.10.2025	30	8	38						
	Tozkoparan Köyü		1										
	Bıçmekaya Köyü		2										
	Çalıözü Köyü		3										
	Karagüney Köyü		8										
	Koçpınar Köyü		3										
	Kolankaya Köyü		4										
	Konurat Köyü		3										
<b>DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P23</b> Pertek İlçesi, Küme-2 41 Kırsal Konut	Pınarlar Baltagirmez	Ek Finansman-1 Kredisi	18	Birleştirilmiş PKT 30.10.2025	17	4	21						
	Akdemir Köyü		2										
	Ardıç Köyü		1										
	Demirsaban Köyü		2										
	Durutay Köyü		1										
	Kayabağı Köyü		2										
	Konaklar Köyü		3										
	Sağman Köyü		4										
	Yalınkaya Köyü		6										
	Yamaçoba Köyü		3										
<b>DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P23</b> Pertek İlçesi, Küme-3 24 Kırsal Konut	Kerküt (Boğaziçi) Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	92	Birleştirilmiş PKT 30.10.2025	11	3	14						
	Alaca Mahallesi		2										
	Kayabaşı Mahallesi		8										
	Yukarıbilenler Mahallesi		1										
	<b>DESSUP 07</b> TERRP-WORKS-REC-P24 Gaziantep İli, İslahiye İlçesi, Küme-1 103 Kırsal Konut		Alaca Mahallesi					Ek Finansman-1 Kredisi	2	Birleştirilmiş PKT 12.02.2026	28	2	30
			Kayabaşı Mahallesi						8				
			Yukarıbilenler Mahallesi						1				
			Yukarıbilenler Mahallesi						1				
<b>DESSUP 07</b>	Noğaylar Mahallesi		1	Birleştirilmiş PKT	20	16	36						

Dessup	İl/İlçe/Köy	Kredi Türü	İnşa Edilecek Kırsal Konut Sayısı	Toplantı Tarihi	Katılımcı Sayısı		
					Erkek	Kadın	Toplam
<b>TERRP-WORKS-REC-P24</b> Gaziantep İli, Nurdağı, Araban and Islahiye İlçeleri, Küme-2 71 Kırsal Konut	Gedikli Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	6	12.02.2026			
	Gökçedere Mahallesi		9				
	Hisar Mahallesi		11				
	Gözlühüyük Mahallesi		3				
	Kartal Mahallesi		37				
	Örtülü (Elbistan Hüyükü) Mahallesi		4				
<b>DESSUP 07</b> <b>TERRP-WORKS-REC-P24</b> Şahinbey, Araban, Yavuzeli and Şehitkamil İlçeleri, Küme-3 25 Kırsal Konut	Beydili Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	7	Birleştirilmiş PKT 13.02.2026	24	6	30
	Gözey (Güzey) Mahallesi		13				
	Kasaba Mahallesi		1				
	Bağbaşı Mahallesi		2				
	Tokdemir Mahallesi		2				
	Sofalıcı Mahallesi		6				
<b>DESSUP 07</b> <b>TERRP-WORKS-REC-P24</b> Islahiye İlçesi, Küme-4 27 Kırsal Konut	Çakal (Damlacık) Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	2	Birleştirilmiş PKT 13.02.2026	28	4	32
	Sekili Mahallesi		15				
	Kürüm Mahallesi		3				
	Doğanpınar Mahallesi		1				
	Bozkaya Mahallesi		24				
	Çınarköy Mahallesi		14				
<b>DESSUP 07</b> <b>TERRP-WORKS-REC-P21</b> Kilis İli, Musabeyli İlçesi, Küme-1 58 Kırsal Konut	Delifakıkaradut Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	6	Birleştirilmiş PKT 11.02.2026	29	6	35
	Tahtalıkaradut Mahallesi		14				
	Fericek Mahallesi		2				
	Hüseyinoğlu Mahallesi		13				
<b>DESSUP 07</b> <b>TERRP-WORKS-REC-P21</b> Kilis İli, Musabeyli İlçesi, Küme-2 54 Kırsal Konut	Bağarası Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	22	Birleştirilmiş PKT 11.02.2026	17	13	30
	Belentepe Mahallesi		7				
	Doğançay Mahallesi		3				
	Alahan (Çıldıroba) Mahallesi		7				
	Yavuzlu Mahallesi		1				
	Polatbey Mahallesi		5				
<b>DESSUP 07</b> <b>TERRP-WORKS-REC-P21</b> Kilis İli, Polateli İlçesi, Küme-3 15 Kırsal Konut	Söğütlü Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	4	Birleştirilmiş PKT 11.02.2026	28	5	33
	Yılanca (Karapınar) Mahallesi		5				

Aşağıda yer alan Tablo 4, TERRP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman kapsamında DESSUP'lar bazında gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarının dağılımını, cinsiyete göre ayrılaştırılmış katılım verileriyle birlikte sunmaktadır. Projenin başlangıcından bu yana 229 köy ve mahalle için toplam 103 Paydaş Katılım Toplantısı gerçekleştirilmiş, bu toplantılara toplam 3.161 kişi katılmıştır (2.026 erkek ve 1.135 kadın). Bazı proje sahalarında, coğrafi yerleşimin oldukça dağınık olması ve yerinde yapılacak konut birimlerinin sayısının fazla olması nedeniyle, birbirine yakın köyler kümeler hâlinde gruplandırılmış ve buna uygun şekilde birleşik paydaş katılım toplantıları düzenlenmiştir.

Katılımdaki gözlenen cinsiyet dengesizliği, proje bölgelerinin ağırlıklı olarak kırsal karakter taşıyan sosyo-kültürel bağlamı içinde değerlendirilmelidir. Bu alanlarda geleneksel normlar ve hareketlilik kısıtları, kadınların kamusal istişare ortamlarına katılımını çoğu zaman sınırlandırmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, ortaya çıkan katılım deseni kırsal kalkınma faaliyetlerinde yaygın olarak görülen tipik katılım sonuçlarıyla uyumludur. Kadın katılımı daha düşük seviyede kalmakla birlikte, proje mevcut yerel dinamikler çerçevesinde kapsayıcı erişimi sağlamayı sürdürmüştür.

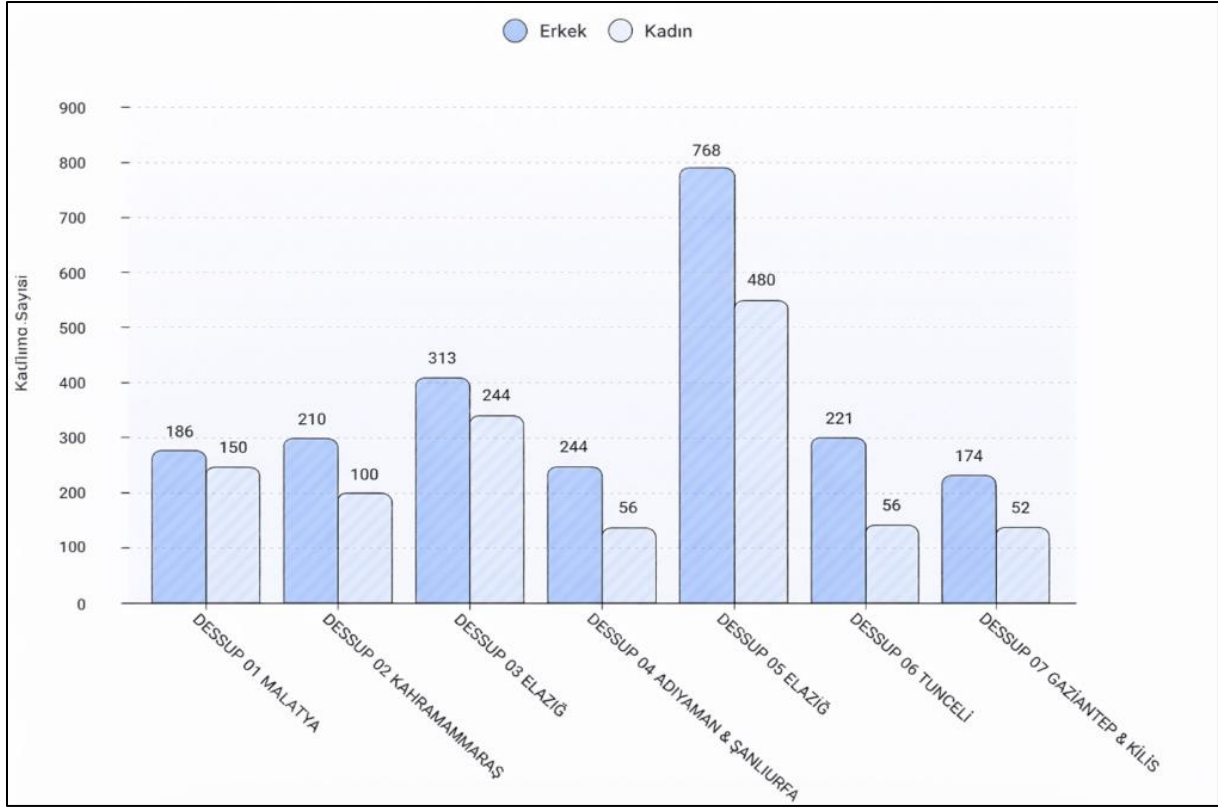
**Tablo 4. KADİYAP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarının Özeti**

DESSUP/ İL	Köy ve Mahalle Sayısı	PKT Sayısı	Katılımcı Sayısı		
			Erkek	Kadın	Toplam
DESSUP 01 MALATYA	5	6	186	150	336
DESSUP 02 KAHRAMANMARAŞ	11	11	210	100	310
DESSUP 03 ELAZIĞ	21	16	313	244	557
DESSUP 04 ADIYAMAN & ŞANLIURFA	41	7	154	53	207
DESSUP 05 ELAZIĞ	57	49	768	480	1248
DESSUP 06 TUNCELİ	58	7	221	56	277
DESSUP 07 GAZİANTEP & KİLİS	36	7	174	52	226
<b>TOPLAM</b>	<b>229</b>	<b>103</b>	<b>2026</b>	<b>1135</b>	<b>3161</b>

Aşağıda yer alan Şekil 2, KADİYA projesi kapsamında DESSUP bölgeleri genelinde gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarındaki katılımın cinsiyete göre dağılımını göstermektedir. Genel olarak tüm bölgelerde erkek katılımı kadın katılımından daha yüksektir. En dikkat çekici katılım ise, hem erkek (768) hem de kadın (480) katılımının en yüksek seviyeye ulaştığı DESSUP 05 (Elazığ) bölgesinde gözlemlenmektedir. Bu durum, söz konusu alandaki proje faaliyetlerinin ölçeğini ve yoğunluğunu yansıtmaktadır.

Diğer bölgelerde katılım düzeyleri görece orta seviyededir. DESSUP 03 (Elazığ) ile DESSUP 01 (Malatya) bölgelerinde katılım nispeten daha dengeli olmakla birlikte yine de erkek ağırlıklı bir görünüm sergilemektedir. Buna karşılık DESSUP 04 (Adıyaman ve Şanlıurfa), DESSUP 06 (Tunceli) ve DESSUP 07 (Gaziantep ve Kilis) bölgelerinde toplam katılım daha düşük düzeyde olup, bu durum özellikle kadın katılımında daha belirgin şekilde görülmektedir.

Tüm lokasyonlarda gözlenen sürekli cinsiyet farkı, proje alanlarının ağırlıklı olarak kırsal karakter taşıyan sosyo-kültürel özellikleriyle uyumludur. Bu bölgelerde kadınların kamusal istişare süreçlerine katılımı çoğu zaman geleneksel roller ve hareketlilik kısıtları nedeniyle sınırlandırılmaktadır. Bu bağlamda ortaya çıkan dağılım, kırsal kalkınma uygulamaları için tipik bir görünüm sunmaktadır. Bu dengesizliğe rağmen veriler, paydaş katılım faaliyetlerinin bölgeler genelinde geniş bir erişim sağladığını ve katılım örüntülerinin uygulama eksikliklerinden ziyade yerel gerçeklikleri yansıttığını göstermektedir.



Şekil 2. KADİYAP Kapsamında Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

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

- Tüm alt projelerde paydaşların temel beklentisi, depreme dayanıklı kırsal konutların mümkün olan en kısa sürede tamamlanması ve bürokratik sürecin kısaltılması olmuştur.
- KADİYAP toplantılarının gerçekleştirildiği köylerde, özellikle Elazığ ve Kahramanmaraş illerinde, paydaşlar ahır ve depo ihtiyacı bulunduğunu ifade etmiş ve bu tesislerin köylere en kısa sürede kazandırılmasını talep etmiştir.
- Toplantılar sırasında gündeme gelen bir diğer konu, bölgedeki diğer deprem projeleri ile KADİYAP kapsamında yürütülen çalışmaların karıştırılması olmuştur. Bu konuda paydaşlara gerekli bilgilendirme yapılmış ve KADİYAP kapsamında yürütülen faaliyetler açıklanmıştır.
- Toplantılarda öne çıkan bir diğer husus ise hak sahipliği sorunu olmuştur. Hak sahipliği konusunda yetkili kurum AFAD olduğundan, paydaşlar AFAD'ın ilgili birimlerine yönlendirilmiştir.
- Bölgenin sosyal, kültürel ve dini yapısı nedeniyle toplantılara kadın paydaşların katılımı düşük seviyede kalmıştır. Kadınların sürece aktif katılımını sağlamak amacıyla evlerde kadınlara yönelik bilgilendirme toplantıları da düzenlenmiştir. KADİYAP sosyal uzmanları haneleri ziyaret ederek kadın paydaşlara bilgi vermiş ve dezavantajlı ailelerle görüşmeler gerçekleştirmiştir.
- KADİYAP kapsamında alt projelere özgü paydaş katılım planları hazırlanmamaktadır. Düzenlenen toplantıların temel amacı, ana proje için düzenli bir paydaş katılım sürecinin sürdürülmesini sağlamaktır.

## 5. PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ (HARİTALAMA)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aşağıda Tablo-5'te yukarıda bahsedilen etkilenen tarafların her biri için potansiyel çıkarları ve etkileri özetlemektedir.

**Tablo 5. KADİYA Projesi için Belirlenen Paydaş Grupları**

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

## 6. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

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

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

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

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

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

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

Temel iletişim ilkeleri şunlar olacaktır:

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

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

### 6.1. Kırılgan Grupların Görüşlerinin Dahil Edilmesi İçin Strateji

Proje etkilerinin, genellikle endişelerini dile getiremeyen veya projenin etkilerini anlayamayan dezavantajlı/kırılgan bireyleri veya grupları aşırı bir şekilde etkileyip etkilemediğini anlamak özellikle önemlidir. Proje faaliyetlerini ve faydalarını tam olarak anlamaları için, Proje ile ilgili bilinçlendirme ve

paydaş katılımı faaliyetleri, bu gruplara ve bireylere özel zorluklar ve kültürel hassasiyetler dikkate alınarak, uygulanmalıdır. Kırılgan grup ve bireylerle etkileşim, genellikle bu grup ve bireylerin sürecin genelinden haberdar olmalarını ve sürece katkılarının diğer paydaşlarla dengeli olmasını sağlamak ve katılımını sağlamaya odaklanmak için özel önlemler ve destekler gerektirir.

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

Tablo-6, dezavantajlı/ kırılgan birey/grupların belirlenmesi için yürütülen ön haritalamanın yanında, her bir dezavantajlı/ kırılgan birey/grup için önerilen paydaş katılım yöntemlerini özetlemektedir. Dezavantajlı/ kırılgan bireyler/gruplar dâhil olmak üzere paydaş kategorileri ve bu doğrultuda bu PKP, herhangi bir proje faaliyeti başlamadan önce güncellenecektir.

**Tablo 6. Dezavantajlı/Kırılgan Bireylerin/Grupların Özeti ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri**

Proje Bileşeni	Kırılgan Bireyler / Gruplar	Özellikler/İhtiyaçlar	Bilgi paylaşımı ve istişare için tercih edilen yöntem	İlave Kaynak Desteği
Bileşen -3	Engelliler	Erişilebilirlik, bilgi ve özel ihtiyaçları olan bireylere yardımcı olmak için iletişim materyallerinin geliştirilmesi dâhil olmak üzere eğitim ve iletişim stratejisi için finansman	Ses cihazları, erişilebilir platformlar vb. özel eğitim ihtiyaçları	Özel eğitim koordinatörleri, işaret dili tercümanları /çevirmenleri
	Yaşlı bireyler	Erişilebilirlik, çevrimiçi araçlar, hizmetler ve iletişim kanalları hakkında bilgi eksikliği ve deneyimsizlik	Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri	Gerekli değil
	Göçmenler, mülteciler ve anadili Türkçe olmayan kişiler	İletişim kurmakta güçlük çeken kişiler	Tercüme edilen belgeler, özel tercümanlar, erişilebilir alanlarda iletişim	Çevirmenler
	Hamile kadınlar ve/veya küçük çocuklu kadınlar	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği	Erişilebilir alanlarda ve yöntemlerle iletişim	İlgili değil
	Aile reisi kadın olan hanehalkları			
	Çocuklar	Güvenlik ve iletişimin ve kolaylaştırmanın uygunluğu	Eğitilmiş kolaylaştırıcılar	Özel olarak tasarlanmış iletişim ortamları ve yaklaşımı
	Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB)	Tercihen afet sonrası travmalarla başa çıkmak için eğitilmiş profesyoneller	Eğitilmiş kolaylaştırıcılar, psikologlar	Psikolojik destek

Proje Bileşeni	Kırılgan Bireyler / Gruplar	Özellikler/İhtiyaçlar	Bilgi paylaşımı ve istişare için tercih edilen yöntem	İlave Kaynak Desteği
	ve/veya ruh sağlığı sorunları yaşayan kişiler.	kullanılarak, iletişim ve kolaylaştırmanın güvenliği, zamanlaması ve uygunluğu,		

Kırılgan grupların görüşlerini dâhil etmek için:

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

## 6.2. Paydaş Katılım Yöntemleri

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

Paydaşların ihtiyaç ve endişelerine ek olarak, etki düzeyi, belirli gruplarla etkileşimde bulunmak için seçilecek iletişim araçlarının ve yöntemlerinin seçiminde bir temel teşkil edecektir. Projenin muhtemel paydaşları için öngörülen katılım yöntemleri ve araçları aşağıdaki Tablo-7'de sunulmaktadır. Proje süresince iletişim dilinin Türkçe olması beklenmektedir; ancak katılım faaliyetlerinin etkinliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak için gerekirse farklı dillerin kullanılması da göz önünde bulundurulacaktır. Paydaş katılım faaliyetleri, kültürel açıdan uygun şekilde yürütülecek ve paydaş katılımı için paydaş gruplarıyla etkili ilişkiler kurulmasına yönelik en iyi yaklaşımları içerecektir.

**Tablo 7. Proje Kapsamında Başvurulacak Katılım Yöntemleri**

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulanması/Amacı	Hedef Paydaş
Haberleşme (Mektup, Telefon, E-postalar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında bilgi paylaşımı (özellikle teknik)</li> <li>- Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davetler</li> <li>- Proje sahasının izninin, ruhsatının alınmasına, devir ve tahsisine ilişkin düzenlemeler</li> <li>- Proje uygulaması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri</li> </ul>	Diğer ilgili devlet makamları ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, ulusal ve yerel medya ve kuruluşlar / ajanslar

Katılım Yöntemi	Yöntemin Uygulanması/Amacı	Hedef Paydaş
Bire bir toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paydaşların hassas konularla ilgili endişelerini/görüşlerini dile getirmelerine olanak tanımak amacıyla bireysel bazda bilgi toplanması</li> <li>- Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurulması</li> </ul>	İlgili devlet makamlarının ve hükümet yetkililerinin temsilcileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, kuruluşlar/ajanslar, yükleniciler ve danışmanlar
Resmi toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında toplu bilgi paylaşımı</li> <li>- Bir grup kamu kurumunun proje hakkında yorumlarının, geri bildirim, görüş ve fikirlerinin alınması</li> <li>- Kamu kurumları ile ilişkilerin kurulması</li> </ul>	Farklı ulusal ve yerel hükümet yetkilileri ve yetkilileri, STK'lar, akademi ve kurum/kuruluşlar, ulusal ve yerel medya
İstişare toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projenin kapsamı ve zaman çizelgesi ve alt proje faaliyetleri hakkında geniş bir paydaş grubu ile, özellikle topluluklarla, bilgi paylaşılması (özellikle teknik olmayan)</li> <li>- Bir grup paydaştan yorum, geri bildirim, görüş ve fikir alınması</li> <li>- Proje ile ilgili şikâyetlerin ve kaygıların toplanması</li> <li>- Etkilenen topluluklar ve gruplarla ilişkiler kurulması</li> </ul>	Projeden etkilenen topluluklar ve gruplar, yerel STK'lar, ulusal ve yerel yönetim temsilcileri/ yetkilileri, işletmeler, kuruluşlar/ ajanslar vb. dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Yüz yüze görüşmeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeden etkilenen, Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) ile ilgili bireysel bazda mevcut durum verisinin toplanması</li> <li>- Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin bireysel olarak anlaşılması, izlenmesi ve değerlendirilmesi</li> <li>- Bireysel düzeyde ilişkilerin kurulması</li> </ul>	PEK'ler, proje çalışanları (inşaat faaliyetlerinde çalışmak üzere işe alınan işçiler, PUB personeli, sözleşmeli işçiler vb. dâhil), kırılğan /dezavantajlı gruplar/insanlar
Odak grup görüşmeleri	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kırılğan gruplar da dahil olmak üzere belirli bir grup insanla belirli bir konu hakkında bilgi paylaşımı</li> <li>- Belirli bir gruptan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve fikir alınması</li> <li>- Belirli bir gruptan proje ile ilgili şikâyet ve kaygıların toplanması</li> <li>- Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal risklerinin ve belirli bir paydaş grupları üzerindeki etkilerinin izlenmesi</li> <li>- Belirli gruplarla ilişkiler kurulması</li> </ul>	Toplantı sırasında paylaşılacak ve tartışılacak bilgilerle ilgili olabilecek paydaş grupları, kırılğan gruplar
ÇŞİDB web sitesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje ile ilgili bilgilerin paylaşımı ve ilerleme hakkında güncelleme</li> <li>- Proje/alt proje ile ilgili dokümantasyon ve iletişim araçlarının açıklanması: Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP), Yeniden Yerleşim Planı (YYP), Sonradan Sosyal Denetim Dokümanı, şikâyet mekanizması (ŞÇM), sunumlar, broşürler, vs..</li> <li>- Önemli etkinliklerin duyuruları (tarih/saat, mekân)</li> </ul>	Projeden etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu

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

### 6.3. Bilgilerin Açıklanması

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

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

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

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

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

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

Tablo 8. Paydaş Katılım Programına Dair Genel Bilgiler

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

#### **6.4. Paydaşlardan Alınan Geribildirimlerin İncelenmesi**

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

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

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

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

## 7. PAYDAŞ KATILIMINA İLŞKİN UYGULAMA DÜZENLEMELERİ

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

Aşağıdaki Tablo-9, KADİYAP kapsamında görev alacak farklı tarafların rollerini ve sorumluluklarını göstermektedir.

**Tablo 9. PKP Uygulamasında kilit aktörlerin/paydaşların sorumlulukları**

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
<b>PUB</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tüm paydaş katılım çalışmalarının çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dâhil edilmesi</li><li>Paydaş katılımı sürecinde kaydedilen ilerlemenin ve sonuçların üst yönetime ve çalışanlara iletilmesi için dâhili bir sistemin geliştirilmesi</li><li>Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin, uygun şekilde uygulanmalarını sağlayacak şekilde PUB oluşturma çalışmalarının hızlandırılması ve izlenmesi.</li><li>Şikâyet Çözüm Mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için tarafların koordine edilmesi</li></ul>
<b>Sosyal Uzman (PUB)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>PKP'nin planlanması ve uygulanması</li><li>Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanması</li><li>Belirlenen paydaşlarla paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesi</li><li>Paydaşlarla etkileşimi olabilecek diğer PUB personelinin desteklenmesi</li><li>PKP'nin uygulanmasına ilişkin arayüzün ve Dünya Bankası'na yapılan/Dünya Banka'sından yapılan raporlamaların koordinasyonu</li><li>PKP'nin periyodik olarak ve önemli Proje değişikliklerinin meydana gelmesi durumunda güncellenmesi</li><li>PUB'de ŞÇM için odak noktası olarak hareket edilmesi</li><li>Proje ile ilgili şikâyetlerin kayıt altına alınması ve takibinin yapılması</li><li>Proje ile ilgili şikâyetlerin çözüm süreçlerinin yönetilmesi ve koordine edilmesi</li><li>Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleri ile ilgili uygun olmadığı tespit edilen önemli konuların veya tekrar eden sorunlar için şikâyet kayıtlarının incelenmesi ve çözümlerin önerilmesi</li><li>Danışman ve yüklenici düzeylerinde ŞÇM irtibat sorumlularının koordine edilmesi ve izlenmesi</li><li>Tüm farklı ŞÇM seviyelerinden gelen projeye ilgili şikâyetlerin birleştirilmesi</li><li>Çözüm süreci hakkında PUB ve yönetimin bilgilendirilmesi</li><li>Proje ile ilgili konsolide ŞÇM raporlarının hazırlanması</li></ul>
<b>Çevre Uzmanı (PUB)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje ilerlemesinin izlenmesi</li><li>Belirlenen tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması</li><li>Genel PKP faaliyetleri ve proje ilerlemesine ilişkin konsolide raporlama</li><li>Sosyal ve çevresel izleme faaliyetlerinin yürütülmesi</li><li>İlgili belgelerde belirtilen sosyal ve çevresel konuların Proje sürecince uygulanıp uygulanmadığının izlenmesi ve PUB'a ve yönetime raporlanması</li></ul>
<b>Satın Alma Uzmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proje kapsamında yapılacak ihalelerde danışmanlık verilmesi</li><li>ŞÇM ve diğer çevresel ve sosyal araçların ihale belgelerine dahil edilmesi</li><li>İhale dokümanlarının İngilizce ve Türkçe kopyalarının hazırlanması</li></ul>

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

## 8. ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

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

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

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

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

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

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

## 8.1. PUB Düzeyinde ŞÇM

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

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

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

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

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

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

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

Şikayet Kütüğü, şikayeti gönderen kişileri cinsiyetlerine ve şikayet türlerine göre ayrıştırmak 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/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.

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

## 8.2. Ulusal Düzeyde ŞÇM

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

### 8.2.1. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

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

<b>Web Sayfası</b>	<a href="http://www.cimer.gov.tr">www.cimer.gov.tr</a>
<b>Çağrı Merkezi</b>	150
<b>Telefon Numarası</b>	+90 312 525 55 55
<b>Faks No.</b>	+90 312 473 64 94
<b>Posta Adresi</b>	Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı
Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklardaki halkla ilişkiler masalarına <b>bireysel başvurular</b>	

### 8.2.2. Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)

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

<b>Web Sayfası</b>	<a href="http://www.yimer.gov.tr">www.yimer.gov.tr</a>
<b>Çağrı Merkezi</b>	157
<b>Telefon Numarası</b>	+90 312 157 11 22
<b>Faks No.</b>	+90 312 920 06 09
<b>Posta Adresi</b>	Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı
Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklardaki halkla ilişkiler masalarına <b>bireysel başvurular</b>	

### 8.3. Dünya Bankası Şikayet Çözüm Sistemi

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

### 8.4. İşçi Şikâyet Çözüm Mekanizması

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

ÇŞİDB PUB ve Kontrolörlük Danışmanı işlerin başlamasından önce alt yükleniciler de dahil olmak üzere çalışanları için bir şikâyet çözüm mekanizması geliştirecek ve uygulamaya koyacaktır. Çalışan şikâyet çözüm mekanizması şunları kapsayacaktır: (i) şikâyet çözüm mekanizmasının akışını tarif eden bir prosedür; (ii) şikâyetlere yanıt vermek ve şikâyet vakalarını çözüme ulaştırmak için gerekli müddetler; (iii) şikâyetlerin zamanında çözüme ulaştırılması sürecini kaydedecek ve takip edecek bir kayıt çizelgesi; (iv) şikâyetleri toplayacak, kaydedecek, ele alacak ve çözüme ulaştırılmaları sürecini takip edecek bir irtibat sorumlusu. Fizibilite Etüdü Danışmanı çalışanları, şikâyetleri için proje web sitesi aracılığıyla PUB'a başvuracaklardır.

Kontrolörlük Danışmanı ve Yükleniciler, çalışanların şikâyetlerini kayıt altına alacak, çözecek ve bunları

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

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

Bu mekanizma şu ilkelere dayalı olacaktır:

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

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

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

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

## **8.5. Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz Konularının Yönetilmesi**

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

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

Although the risk from project activities is moderate, the grievance mechanism includes handling Sexual Exploitation and Abuse/Sexual Harassment (SEA/SH) complaints. The GRM in place for project staff is also used to address SEA/SH issues and has confidential reporting mechanisms with safe and ethical documentation of SEA/SH issues.

## 8.6. ŞÇM Prosedürü

### 8.6.1. Şikayet Kütüğü

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. Şikayet Kütüğü şu bilgileri içermelidir:

- Şikayet sahibi, 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.

Kontrolörlük Danışmanı ve Yüklenici, 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,
- Kararlaştırılan eylem planı.

#### 8.6.1.1. Şikayetlerin İzlenmesi ve Raporlanması

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

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

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

- Yüklenicilerden şikayetlerin sayısı, içeriği ve durumuna ilişkin veri toplayarak ortak bölgesel veri

tabanına yüklemek,

- Bölgesel düzeyde alınan şikayetlerin kayıtlarını muhafaza etmek, ve
- Çözülmemiş sorunları takip etmek ve bunları çözmek için önlemler önermek ve
- ŞÇM ile ilgili olarak PUB'a üç aylık raporlar göndermek

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

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

PUB Sosyal Uzmanı aşağıdakilerden sorumlu olacaktır:

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

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

## EKLER

### EK 1. Şikayet Formu

Referans Numarası	
Tam Adı* (zorunlu değildir, isimsiz olarak sunabilirsiniz)	
Lütfen sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi belirtiniz (posta, telefon, e-posta).	
İl/İlçe/Mahalle	
Tarih	
<b>Şikayet Kategorisi</b>	
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):	
<b>Şikayet Açıklaması</b> <i>Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonucu nedir?</i>	
Sorunun çözümü için ne yapıldığını görmek isterdiniz?	
<i>İsim ve adres vermek zorunlu olmamakla birlikte, şikayet ile ilgili geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunlar yaşanabileceği unutulmamalıdır.</i>	

İmza:

Tarih:

## EK 2. Şikayet Kapama Formu

Şikayet kapaniŐ numarası:	
Gereken acil eylemi belirtiniz:	
Gereken uzun vadeli eylemi belirtiniz (gerekli ise):	
Tazminat gerekiyor mu?	<input type="checkbox"/> EVET <input type="checkbox"/> HAYIR
<b>DÜZELTİCİ EYLEMİNİN KONTROLÜ VE KARAR</b>	
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 Kapatılamamış/ Çözülememiş ise ayrıntıları belirtiniz			
	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 sisteme ulaştığının ve değerlendirilmediği olduğu tarih	Şikayet Durumu Açık, Kapalı, Beklemede	Şikayetin/önerinin çözümlenmesi için yönlendirildiği Kişi/Bölüm	Planlanan işlem	Şikayetin Ele Alınması İçin Son Tarih	Şikayetin Kapanış Tarihi	Uygun/mümkün olduğunda: fotoğraf, resmi onay mektubu, vb.  Binaların kullanıcıları/hak sahipleri herhangi bir kaza veya hasar geçirmiş ise ilgili tüm belgeler kayıt altına alınmalıdır.	(başka kuruma / kişiye, vs. yönlendirilmiştir.)

## EK 4. Mevcut YİGM Şikayet Çözüm Mekanizması

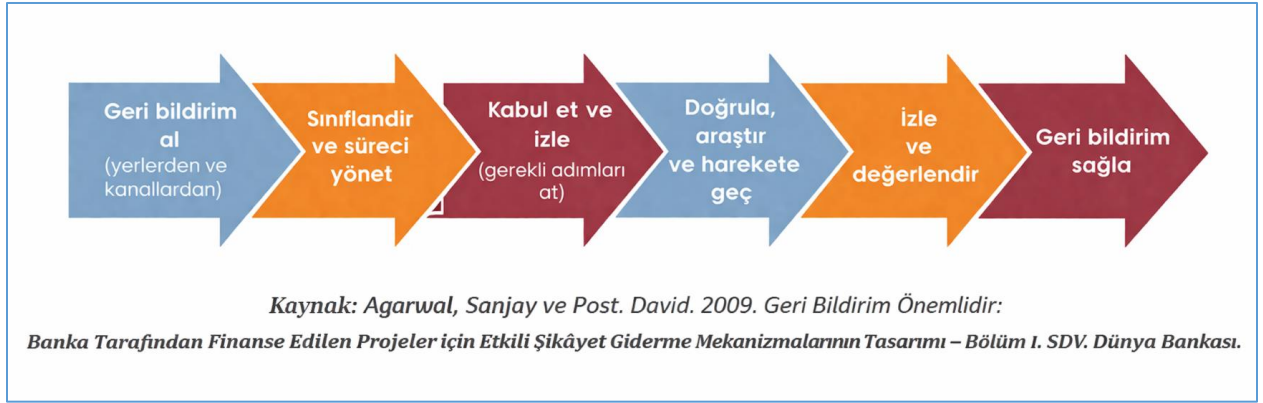
### Giriş

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

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

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

Paydaşlar için Şikayet Mekanizmasının operasyonel akışı aşağıda Şekil-3'de verilmiştir.



**Şekil 3.** Şikayet Çözüm Mekanizması'nın operasyonel Akışı

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

### Amaç

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

ŞÇM, paydaşların projenin genel yönetimi ve uygulanması ile ilgili her türlü taleplerini (şikayetler, övgüler, geri bildirimler, bilgi talepleri vb.) ve proje ile finanse edilen ve desteklenen hizmetlerle ilgili aşağıda örnekleri

verilen sorunları dile getirmelerini sağlamak için kullanılabilir:

- kötü yönetim, Proje Fonlarının kötüye kullanılması veya yolsuzluk teşkil eden uygulamalar,
- proje politikalarının, kılavuzlarının veya prosedürlerinin ihlali, suistimal veya herhangi bir uygunsuz davranış/suistimal [işyerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (CSİ/CT) dahil olmak üzere]<sup>2</sup>,
- etkilenen topluluklar arasında ortaya çıkabilecek kaynak kullanım kısıtlamalarıyla ilgili anlaşmazlıklar ve
- proje faaliyetlerinden veya projenin fiilen uygulanmasından memnun olmayan topluluk üyelerinin şikayetleri.

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

## Kapsam

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

## Sorumlu Taraflar

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

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

Aşağıdaki Tablo-10, sorumlu tarafları ve bunların ŞÇM uygulamasına ilişkin rollerini/sorumluluklarını göstermektedir.

**Tablo 10. Tanımlı her seviyede ŞÇM'nin uygulanmasında sorumlu taraflar**

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

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

	<p>veya tekrar eden sorunları göstermek için şikâyet kayıtlarını incelemek ve uygun önlemleri bulmak.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yüklenici düzeyindeki ŞÇM irtibat sorumlularını koordine etmek ve izlemek.</li> <li>• Farklı ŞÇM düzeylerinden alınan Proje ile ilgili talepleri birleştirmek.</li> <li>• PUB ve yönetimi çözüm süreci hakkında bilgilendirmek.</li> <li>• Projenin konsolide ŞÇM raporlarını hazırlamak.</li> </ul>
<b>İl Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü ŞÇM İrtibat Sorumlusu (İl ÇŞİD Müd.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje ile ilgili taleplerin alınması (şikâyetler, övgüler, geri bildirimler, bilgi talepleri vs.).</li> <li>• Gizlilik ve güvenlik önlemlerini alarak sorumluluk alanına giren şikâyetlerin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması.</li> <li>• Çözülün veya çözülmesin, her bir talebin kayıt ve izleme sistemi üzerinde kaydedilmesi ve kayıt defterinin aylık olarak ÇŞİDB'ye iletilmesi.</li> <li>• Şikâyetler büyük önem taşıyorsa (cinsel istismar, iş kazası vs.) derhal ÇŞİDB/PUB'a bilgi verilmesi.</li> </ul>
<b>Sosyal Uzmanlar Kontrolörlük Danışmanları</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Yüklenicilerin şikâyet kayıtlarını ve çözümlerini izlemek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'a raporlamak.</li> </ul>

### **Şikâyet Çözüm Mekanizması'nın Duyurulması**

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

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

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

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

### **Bir Talebin İletilmesi**

#### **Şikâyet Mekanizmasını Kimler Kullanabilir?**

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

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

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

### **Bir Talep Nasıl İletilir?**

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

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

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

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

### **Şikayet Çözüm Mekanizması Süreci**

<b>Web Sayfası</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>Çağrı Merkezi</b>	Alo 150
<b>Telefon</b>	+90 312 590 2000
<b>Faks</b>	+90 312 473 6494

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

- Yüklenici Düzeyinde:** İnşaat işlerini yürütmekle görevlendirilen her yüklenici, KADİYAP kapsamında yürütülen inşaat işleri nedeniyle herhangi bir paydaşın (hak sahipleri, yerel topluluklar, proje çalışanları vb.) dile getirdiği endişe ve şikâyetlerin alınmasından, kaydedilmesinden ve mümkünse çözüme kavuşturulmasından sorumlu olacaktır.. PUB ayrıca yüklenicilerin işe başlamadan önce alt yükleniciler de dahil olmak üzere işgücü için bir şikâyet mekanizması geliştirmelerini ve uygulamaya

koymalarını gerektirecektir. Eğer yüklenici endişe ve şikayetleri gideremez ise ilgili kişi/kurumlara yönlendirmekle yükümlüdür. Yükleniciler ayrıca, çözüme kavuşturulan ve kavuşturulamayan endişeleri ve şikayetleri içeren kayıtları haftalık olarak PUB'ye sunacaktır.

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

## Kayıt

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

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

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

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

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

## **Alo 181 Şikâyet Kayıt Süreci**

Alo 181 Merkezi, KADİYAP hakkında bilgilendirilmiştir ve şu anda KAYEP ile ilgili her türlü soruyu almakta, kaydetmekte ve bunları KADİYAP PUB birimine iletmektedir. ALO 181 görevlisi şikâyeti kaydedecek ve

şikayet sahibine cevap isteyip istemediğini soracaktır. Şikayet sahibinin şikayetinin sonucu hakkında geri bildirim istemesi halinde, şikayet sahibinden telefon veya e-posta bilgilerini vermesi istenecektir. Şikâyet sahibi isminin gizli kalmasını tercih etse bile Alo 181 temsilcisi tarafından 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.

ŞÇM'nin tüm tarafları, paydaş/paydaşlarla irtibat kuracak ve bir çözüm üzerinde çalışacak bir şikayet sorumlusu atamaktan sorumlu olacaktır. Daha ileri düzeyde değerlendirme için sorumlu tarafın kim olacağını ve şikayete nasıl yaklaşılacağını belirlemek için şikayetler bir tarama işlemine tabi tutulacaktır. Talebin ŞÇM'nin her düzeyinde değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılması gereken adımlar Tablo-10'da verilmektedir.

Tablo 11. ŞÇM'nin tüm tarafları için talebin Değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılacak adımlar

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

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

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

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

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

### **Geri Bildirim**

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

### **Temyiz Hakkı**

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

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

### **Dünya Bankası Şikayet Servisi**

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

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

### **İzleme**

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

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

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

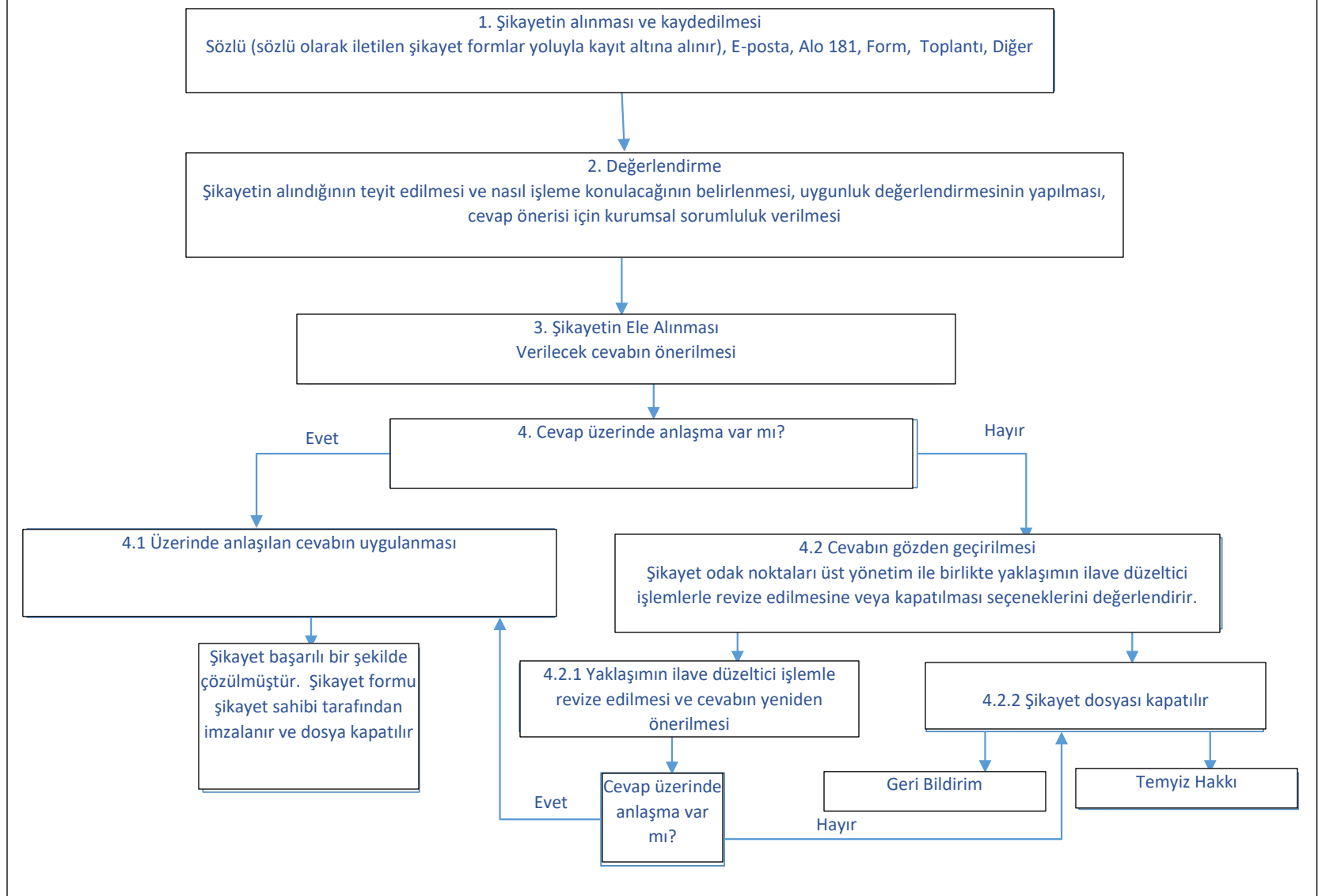
## Raporlama

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

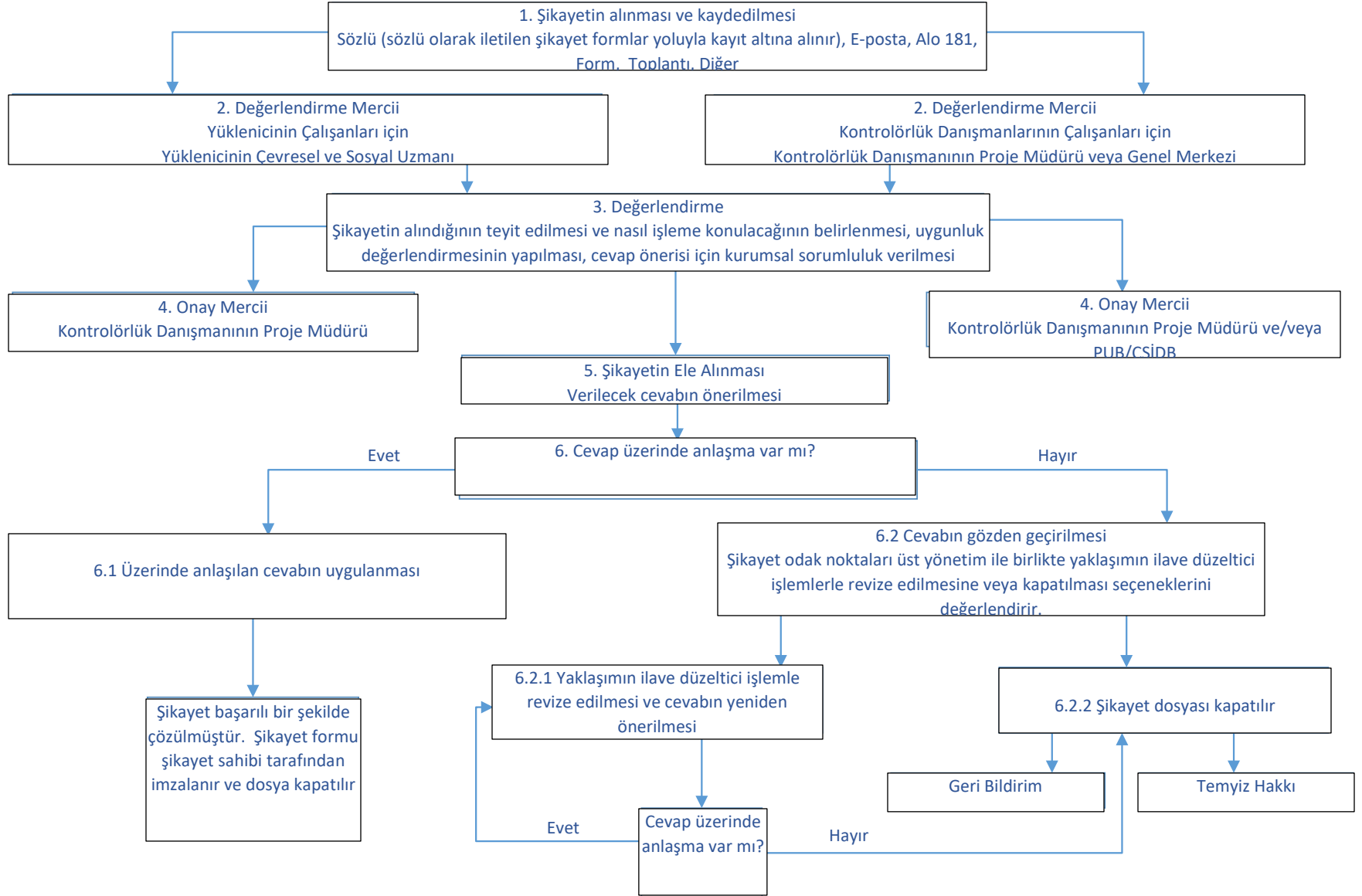
**Tablo 12. ŞÇM raporlama süreci gereklilikleri**

Sorumlu Taraf	Raporlama Süreci Gereklilikleri
<b>Yüklenicinin Sosyal Uzmanları</b>	<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"><li>Alınan başvuru sayısı (öneri, şikayet, istek, olumlu geri bildirim) ve çözüme kavuşturulan şikayet sayısına ilişkin nicel veriler,</li><li>Şikayetlerin türü ve verilen cevaplar, çözülen sorunlar ve henüz çözülemeyen şikayetler, alınan önlemlerden (verilen cevaplardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,</li><li>Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,</li><li>Alınan şikayetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vs. bazında)</li></ul>
<b>Bina İdaresi</b>	<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>
<b>Kontrolörlük Danışmanları</b>	<p>PUB'a aylık raporlar sunulması ve bu raporlarda aşağıdakileri içeren yüklenici raporlarına yer verilmesi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Alınan başvuru sayısı (öneri, şikayet, istek, olumlu geri bildirim) ve çözüme kavuşturulan şikayet sayısına ilişkin nicel veriler,</li><li>Şikayetlerin türü ve verilen cevaplar, çözülen sorunlar ve henüz çözülemeyen şikayetler, alınan önlemlerden (verilen cevaplardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,</li><li>Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,</li><li>Alınan şikayetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vs. bazında).</li></ul>
<b>İl ÇŞİD Müdürlüğü</b>	<p>Şikayet Tablosunun haftalık olarak PUB'a sunulması.</p>
<b>PUB ŞÇM İrtibat Sorumlusu</b>	<p>Alınan şikayetlerin yönetilmesi ile ilgili olarak aşağıdaki bilgileri içeren Üç Aylık raporların PUB'a sunulması:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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,</li><li>Şikayetlerin türü ve verilen cevaplar, çözülen sorunlar ve henüz çözülemeyen şikayetler, alınan önlemlerden (verilen cevaplardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,</li><li>Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,</li><li>Alınan şikayetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vs. bazında).</li></ul>
<b>ÇŞİDB/PUB</b>	<p>Dünya Bankasına, Şikayet çözüm mekanizması ile ilgili olarak aşağıdaki konularda güncel bilgilerin yer aldığı Şikayet Tablosu (Ek-2) içeren 6 aylık raporlar sunulması:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ŞÇM uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, kamuoyu farkındalık yaratma kampanyaları, bütçeleme vs.),</li><li>Alınan başvuru sayısı (öneri, şikayet, istek, olumlu geri bildirim) ve çözüme kavuşturulan şikayet sayısına ilişkin nicel veriler,</li><li>Şikayetlerin türü ve verilen cevaplar, çözülen sorunlar ve henüz çözülemeyen şikayetler, alınan önlemlerden (verilen cevaplardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,</li><li>Alınan düzeltme önlemlerinin özeti,</li><li>Alınan şikayetler hakkında ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vs. bazında).</li></ul>

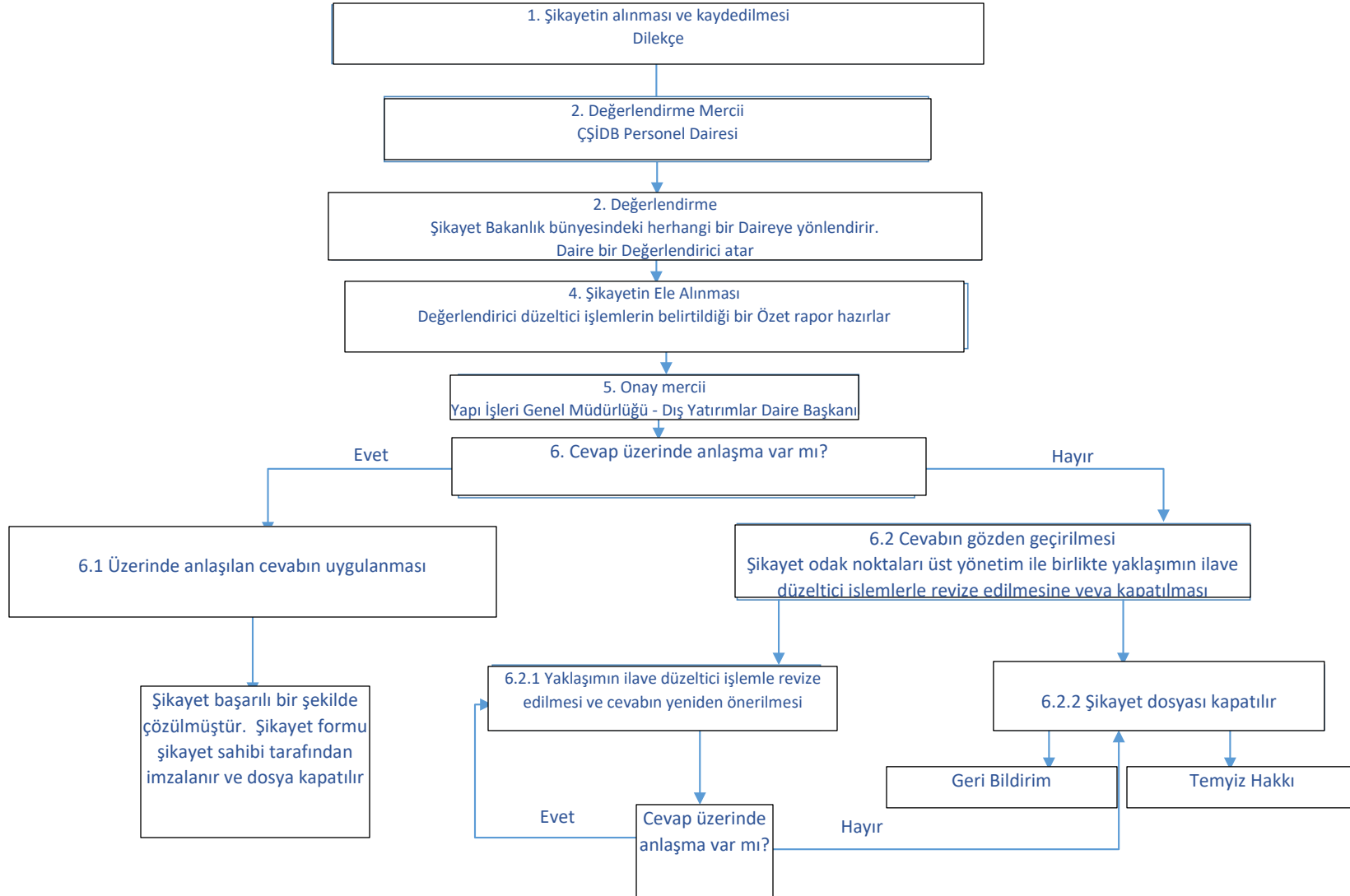
## ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



## İŞÇİLER İÇİN ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



## PUB ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



## EK 5. TERRP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarına Ait Fotoğraflar

### DESSUP 01 Malatya Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



## DESSUP 02 Kahramanmaraş Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



## DESSUP 03 Elazığ Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



## DESSUP 04 Adiyaman & Şanlıurfa Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



## DESSUP 05 Elazığ Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



## DESSUP 06 Tunceli Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



## DESSUP 07 Gaziantep & Kilis Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları

