



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

MAYIS 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)	24
6. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	26
6.1. Kırılgan Grupların Görüşlerinin Dahil Edilmesi İçin Strateji	26
6.2. Paydaş Katılım Yöntemleri	28
6.3. Bilgilerin Açıklanması	30
6.4. Paydaşlardan Alınan Geribildirimlerin İncelenmesi.....	33
7. PAYDAŞ KATILIMINA İLŞKİN UYGULAMA DÜZENLEMELERİ	34
8. ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI	36
8.1. PUB Düzeyinde ŞÇM.....	37
8.2. Ulusal Düzeyde ŞÇM.....	38
8.2.1. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)	38
8.2.2. Yabancılar İletişim Merkezi (Yimer)	38
8.3. Dünya Bankası Şikayet Çözüm Sistemi.....	39
8.4. İşçi Şikayet Çözüm Mekanizması	39
8.5. Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz Konularının Yönetilmesi	40
8.6. ŞÇM Prosedürü.....	41
8.6.1. Şikayet Kütüğü	41
EKLER	43
EK 1. Şikayet Formu	43
EK 2. Şikayet Kapama Formu	44
EK 3. Şikayet Kütüğü	45
EK 4. Mevcut YİGM Şikayet Çözüm Mekanizması	46
EK 5. ÇŞİDB tarafından gerçekleştirilen Halkın Katılımı Toplantılarından Fotoğraflar	61

EK 6. 7 Kasım 2023 tarihinde KADİYAP Ana Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Çevrimiçi Halkın Katılımı Toplantısından Ekran Görüntüleri	62
EK 7. 7 Kasım 2023 tarihinde KADİYAP Ana Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Kamu İstişare Toplantısında Sunulan Sunum İçeriği	65
EK 8. TERRP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarına Ait Fotoğraflar.....	67
EK 8.1. DESSUP 01 Malatya Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları	67
EK. 8.2. DESSUP 02 Kahramanmaraş Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları.....	68
EK 8.3. DESSUP 03 Elazığ Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları	69
EK 8.4. DESSUP 04 Adıyaman & Şanlıurfa Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları	70
EK 8.5. DESSUP 05 Elazığ Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları	71
EK 8.6. DESSUP 06 Tunceli Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları	72
EK 8.7. DESSUP 07 Gaziantep & Kilis Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları	73
EK 9. 8 Mayıs 2026 tarihinde KADİYAP İkinci İlave Finansman (AF2) Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Çevrimiçi Kamu İstişare Toplantısından Ekran Görüntüleri.....	74
EK 10. 8 Mayıs 2026 tarihinde KADİYAP AF2 Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Kamu İstişare Toplantısı Toplantı Tutanağı.....	75
EK 11. 8 Mayıs 2026 tarihinde KADİYAP AF2 Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Kamu İstişare Toplantısında Sunulan Sunum İçeriği	79

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	25
Tablo 6. Dezavantajlı/Kırılgan Bireylerin/Grupların Özeti ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemleri	27
Tablo 7. Proje Kapsamında Başvurulacak Katılım Yöntemleri	28
Tablo 8. Paydaş Katılım Programına Dair Genel Bilgiler.....	32
Tablo 9. PKP Uygulamasında kilit aktörlerin/paydaşların sorumlulukları	34
Tablo 10. Tanımlı her seviyede ŞÇM'nin uygulanmasında sorumlu taraflar	47
Tablo 11. ŞÇM'nin tüm tarafları için talebin Değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılacak adımlar.....	52
Tablo 12. ŞÇM raporlama süreci gereklilikleri.....	57

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. KADİYAP İkinci İlave Finansman Kapsamındaki Proje İlleri	10
Şekil 2. KADİYAP Ana Kredi ve Ek Finansman – 1 Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarında Cinsiyete Göre Katılımcı Dağılımı	22
Şekil 3. Şikayet Çözüm Mekanizması'nın operasyonel Akışı	46

KISALTMALAR

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

KADİYAP : Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi
TÜİK : Türkiye İstatistik Kurumu

YÖNETİCİ ÖZETİ

6 Şubat 2023 tarihinde, Kahramanmaraş İli'nin sırasıyla Pazarcık ve Ekinözü ilçelerinde merkez üssü bulunan 7,8 Mw ($\pm 0,1$) ve 7,5 Mw büyüklüğünde iki büyük deprem dokuz saat arayla meydana gelmiştir. "Asrın felaketi" olarak nitelendirilen bu depremler sonucunda, resmi rakamlara göre Türkiye'de en az 50.399 kişi ve Suriye'de en az 8.476 kişi hayatını kaybetmiş, toplamda 122.000'den fazla kişi yaralanmıştır. Depremlerin ardından, büyüklüğü 6,7 Mw'ye kadar ulaşan 24.000'den fazla artçı sarsıntı meydana gelmiş ve geniş bir coğrafi alanda ciddi sosyal, ekonomik ve fiziksel yıkıma neden olmuştur. Özellikle kırsal alanlarda çok sayıda konut ağır hasar görmüş veya tamamen yıkılmış, bu durum depremden etkilenen nüfus için güvenli ve dayanıklı konutlara erişimi acil bir ihtiyaç haline getirmiştir.

Bu felakete yanıt olarak, Dünya Bankası (DB) ve Fransız Kalkınma Ajansı (AFD) tarafından finanse edilen ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) tarafından Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) iş birliğiyle uygulanan Türkiye Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi (KADİYAP) geliştirilmiştir. Projenin temel amacı, depremden etkilenen kırsal alanlarda yıkılmış veya ağır hasar görmüş köy evlerinin dayanıklı, güvenli ve yaşanabilir şekilde yeniden inşa edilmesidir.

KADİYAP'ın başlangıcından bu yana, kırsal konut yapım faaliyetleri Ana Kredi ve Ek Finansman – 1 kapsamında Kahramanmaraş, Elazığ, Malatya, Adıyaman, Tunceli, Gaziantep, Kilis, Şanlıurfa ve Bingöl illerinde yürütülmüştür. Ek Finansman – 2 kapsamında ise, Adıyaman, Kahramanmaraş, Şanlıurfa, Hatay, Malatya, Diyarbakır, Bingöl, Elazığ ve Tunceli illerinde depremden etkilenen uygun hak sahipleri için kırsal konutların inşasına devam edilmesi planlanmaktadır. Dünya Bankası ve AFD tarafından sağlanan ikinci ek finansman desteğiyle, yaklaşık 180 yeni köy veya mahalle dâhil olmak üzere yaklaşık 300 kırsal yerleşimde yaklaşık 3.000 kırsal konut biriminin inşa edilmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda Proje, depremden etkilenen kırsal nüfusun güvenli barınma koşullarına erişimini iyileştirmeyi ve afet sonrası iyileşme sürecini desteklemeyi amaçlamaktadır.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), KADİYAP kapsamında Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek tüm paydaşlarla etkili, şeffaf ve kapsayıcı bir iletişim mekanizması oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır. PKP, projeden etkilenen bireylerin, yerel toplulukların, kamu kurumlarının, sivil toplum kuruluşlarının ve diğer ilgili paydaşların proje süreci boyunca aktif katılımını destekleyen temel yönlendirici belgelerden biri niteliğindedir. Aynı zamanda, paydaşların görüş, öneri, talep ve şikâyetlerini Proje Uygulama Birimine (PUB) iletebilecekleri bir iletişim ve geri bildirim mekanizması sunmaktadır.

PKP kapsamında; proje paydaşlarının belirlenmesi, uygun katılım yöntemlerinin tanımlanması ve proje yaşam döngüsü boyunca anlamlı istişare süreçlerinin yürütülmesine ilişkin temel ilkeler ortaya konulmaktadır. Planın başlıca amaçları; karar alma süreçlerini güçlendirmek, projeden etkilenen kişilerin zamanında ve etkin katılımını sağlamak, kırılgan ve dezavantajlı grupların görüşlerinin dikkate alınmasını desteklemek ve proje uygulama faaliyetlerine duyulan güveni artırmaktır. Bu kapsamda paydaşlar üç ana kategori altında sınıflandırılmıştır: (i) projeden etkilenen taraflar, (ii) diğer ilgili taraflar ve (iii) dezavantajlı/kırılgan gruplar.

PKP ayrıca, projeden etkilenen kişiler, kadınlar, yaşlılar, engelliler, düşük gelirli haneler ve diğer kırılgan gruplarla yürütülecek sistematik istişare süreçlerine ilişkin çerçeveyi de ortaya koymaktadır. Buna göre Plan; proje faaliyetlerinin sosyal kapsayıcılık ilkesi doğrultusunda uygulanmasını, paydaş beklenti ve ihtiyaçlarının etkin biçimde değerlendirilmesini ve proje uygulamasının tüm aşamalarında şeffaflığın sürdürülmesini sağlamayı amaçlamaktadır.

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, World Bank ve Agence Française de Développement (AFD) tarafından sağlanacak 400 milyon Avro tutarındaki ikinci ilave finansman dilimi kapsamında, 180'ni yeni olmak üzere yaklaşık 300 yeni kırsal yerleşim biriminde yaklaşık 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 180 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
TOPLAM				10.470

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.¹

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:

¹ <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 yıldırımdan 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 depremlerinin ardından, Ministry of Environment, Urbanization, and Climate Change'nin (MoEUCC) ilgili tüm birimleri etkilenen alanlarda saha ziyaretleri gerçekleştirmiştir. Hasar tespit çalışmalarının tamamlanmasının ardından MoEUCC, yerel topluluklar, muhtarlar, sivil toplum kuruluşları (STK'lar) ve kaymakamlıkların katılımıyla bir dizi bilgilendirici halk danışma toplantısı organize etmiş ve yürütmüştür. Bu toplantılara ilişkin detaylar aşağıdaki Tablo 2'de sunulmaktadır. MoEUCC tarafından gerçekleştirilen halk danışma toplantılarından fotoğraflar ise Ek 5'te yer almaktadır.

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

Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri'nin hemen ardından Dünya Bankası finansmanı ile hayata geçirilen Türkiye Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi'nin (KADİYAP) ilk resmi kamuoyu istişare toplantısı, 7 Kasım 2023 tarihinde çevrimiçi olarak gerçekleştirilmiştir. Toplantıya; Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) bünyesindeki Yapı İşleri Genel Müdürlüğü (YİGM) Proje Uygulama Birimi (PUB) uzmanları, proje yöneticileri, depremden ağır biçimde etkilenen illerdeki ilgili kamu kurumlarının temsilcileri, sivil toplum kuruluşu (STK) temsilcileri, hak sahipleri ve diğer ilgili paydaşlar sanal ortamda katılım sağlamıştır. Toplantı süresince katılımcılara Proje'nin güncel durumuna ilişkin bir sunum yapılmış ve katılımcıların yönelttiği sorular PUB uzmanları tarafından yanıtlanmıştır. Toplantıda yapılan sunum içeriğine Ek 7'den, çevrimiçi oturum sırasında alınan ekran görüntülerine ise Ek 6' dan ulaşılabilir.

KADİYAP'ın başlangıcından bu yana 229 köyde toplam 103 paydaş katılım toplantısı gerçekleştirilmiştir. KADİYAP dinamik bir proje niteliği taşıdığından, yeni alt projelerin devreye alınması ve mevcut alt projelere yeni köylerin eklenmesi gibi sahada yaşanan süregelen değişimler doğrultusunda paydaş katılım faaliyetleri yoğun biçimde sürdürülmektedir. Aşağıda Tablo 3, KADİYAP Ana Kredi ve Ek Finansman 1 Kredisi kapsamında yürütülen paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin ayrıntılı bir genel bakış 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
DESSUP 01 Malatya TERRP-WORKS-REC-P02R 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
DESSUP 01 Malatya TERRP-WORKS-REC-P01 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
DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P10 Nurhak İlçesi, 92 Kırsal Konut	Karşıyaka (Fatih) Mahallesi	Ana Kredi	92	28.09.2024	12	15	27
DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P05 Nurhak İlçesi, 129 Kırsal Konut	Bahçelievler (Kullar) Mahallesi		129	29.09.2024	12	18	30
	Bahçelievler (Kullar) Mahallesi		129	2 nd PKT 20.05.2025	36	19	55
DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P08 Nurhak İlçesi, 46 Kırsal Konut	Tatlar (Yeni) Mahallesi		46	18.12.2024	12	8	20
	Tatlar (Yeni) Mahallesi		46	2 nd PKT 20.05.2025	N/A	N/A	N/A
DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P12 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
DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P04 Çağlayanerit & Dulkadiroğlu İlçeleri, 96 Kırsal Konut	Çağlayanerit İlçesi Soğukpınar Mahallesi		10	Birleştirilmiş PKT 01.10.2024	52	2	54
	Dulkadiroğlu İlçesi Başdervişi Mahallesi		86				
DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P19 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
DESSUP 02 Kahramanmaraş TERRP-WORKS-REC-P19 Göksun İlçesi, 55 Kırsal Konut	Yeniyapan & Bozhüyük Mahallesi	44 + 11 = 55		Birleştirilmiş PKT 25.10.2025	24	9	33
DESSUP 03 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P03 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
DESSUP 03 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P06 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
	Uçağaç Köyü		5				
	Alpavut Köyü		3				
	Yukarıçakmak Köyü		2				
	Cip Köyü		19				
	Alaca Köyü		9				
	Altınkuşak Köyü		3				
	Alatarla Köyü		1				
	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 nd Paydaş Katılım Toplantısı)			2 nd 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 st PKT 30.07.2024	64	15	79
	Gölyurt Köyü		40				
	Onevler Köyü		11				
	Yenibardak Köyü		25				
	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				
	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	31	6	37
	Arıkonak Köyü		6				
	Eskiköy Köyü		2				
	Karaköse Köyü		1				
	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 24.10.2025	26	9	35
	Dilektepe Köyü		3				
	Söğütlübahçe Köyü		5				
	Kocahisar Mahallesi		1				
	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				
	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
	Sarıkaş Köyü		35	10.09.2024	25	12	37
	Şahsuvar Köyü		9	01.10.2024	8	1	9
	Aydıncık 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
DESSUP 05 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P14 Merkez İlçesi, Grup 3 126 Kırsal Konut	Balıca Köyü	Ana Kredi	8	01.10.2024	6	7	13
	Çalica Köyü		14	30.09.2024	14	6	20
	Kavaktepe Köyü		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
	İşıkolu Köyü		5	30.09.2024	12	6	18
	İçme Köyü		6	25.06.2025	6	12	18
	Örençay Köyü		37	24.06.2025	4	14	18
	Karaali Köyü		29	Birleştirilmiş PKT 24.06.2025	8	24	32
	Sultanuşağı Köyü		10	24.06.2025	4	15	19
Karaçavuş Köyü	10	Birleştirilmiş PKT 23.06.2025	13	8	21		
Üçağaç Köyü	16	23.06.2025	4	15	19		
Yukarıçakmak Köyü	13	23.06.2025	7	7	14		
Aydınlık Köyü	6	23.06.2025	4	9	13		
DESSUP 05 Elazığ TERRP-WORKS-REC-P15 Merkez & Kovancılar İlçeleri, Grup 4 246 Kırsal Konut	Dallica Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	8	Birleştirilmiş PKT 23.06.2025	8	10	18
	Dambüyük Köyü		13	23.06.2025	4	11	15
	Hıdırbaba Köyü		7	Birleştirilmiş PKT 24.06.2025	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
	Karıncaköy 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				
	Koyungölü 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										
DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P20 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										
DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P20 Çemişgezek İlçesi, Küme-2 30 Kırsal Konut	Ulukale Köyü	Ek Finansman-1 Kredisi	1	Birleştirilmiş PKT 25.09.2025	36	14	50						
	Akçapınar Köyü		13										
	Yemişdere Köyü		9										
	Doğan Köyü		1										
	Tekeli Köyü		4										
	Toratlı Köyü		1										
	Alağuş Köyü		4										
	Arpaderen Köyü		2										
DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P20 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										
DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P23 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										
	Biçmekaya Köyü		2										
	Çalıözü Köyü		3										
	Karagüney Köyü		8										
	Koçpınar Köyü		3										
	Kolankaya Köyü		4										
	Konurat Köyü		3										
DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P23 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										
	Dorutay Köyü		1										
	Kayabağı Köyü		2										
	Konaklar Köyü		3										
	Sağman Köyü		4										
	Yalınkaya Köyü		6										
	Yamaçoba Köyü		3										
DESSUP 06 Tunceli TERRP-WORKS-REC-P23 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										
	DESSUP 07 TERRP-WORKS-REC-P24 Gaziantep İli, İslahiye İlçesi, Küme-1 103 Kırsal Konut		Alağuş Köyü					Ek Finansman-1 Kredisi	92	Birleştirilmiş PKT 12.02.2026	28	2	30
			Alaca Mahallesi						2				
			Kayabaşı Mahallesi						8				
			Yukarıbilenler Mahallesi						1				
DESSUP 07	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
TERRP-WORKS-REC-P24 Gaziantep İli, Nurdağı, Araban and İslahiye 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				
DESSUP 07 TERRP-WORKS-REC-P24 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				
DESSUP 07 TERRP-WORKS-REC-P24 İslahiye 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				
DESSUP 07 TERRP-WORKS-REC-P21 Kilis İli, Musabeyli İlçesi, Küme-1 58 Kırsal Konut	Çınarköy Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	14	Birleştirilmiş PKT 11.02.2026	29	6	35
	Delifakıkaradut Mahallesi		6				
	Tahtalıkaradut Mahallesi		14				
	Fericek Mahallesi		2				
DESSUP 07 TERRP-WORKS-REC-P21 Kilis İli, Musabeyli İlçesi, Küme-2 54 Kırsal Konut	Hüseyinoğlu Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	13	Birleştirilmiş PKT 11.02.2026	17	13	30
	Bağarası Mahallesi		22				
	Belentepe Mahallesi		7				
	Doğançay Mahallesi		3				
	Alahan (Çıldıroba) Mahallesi		7				
	Yavuzlu Mahallesi		1				
DESSUP 07 TERRP-WORKS-REC-P21 Kilis İli, Polateli İlçesi, Küme-3 15 Kırsal Konut	Polatbey Mahallesi	Ek Finansman-1 Kredisi	5	Birleştirilmiş PKT 11.02.2026	28	5	33
	Söğütlü Mahallesi		4				
	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.

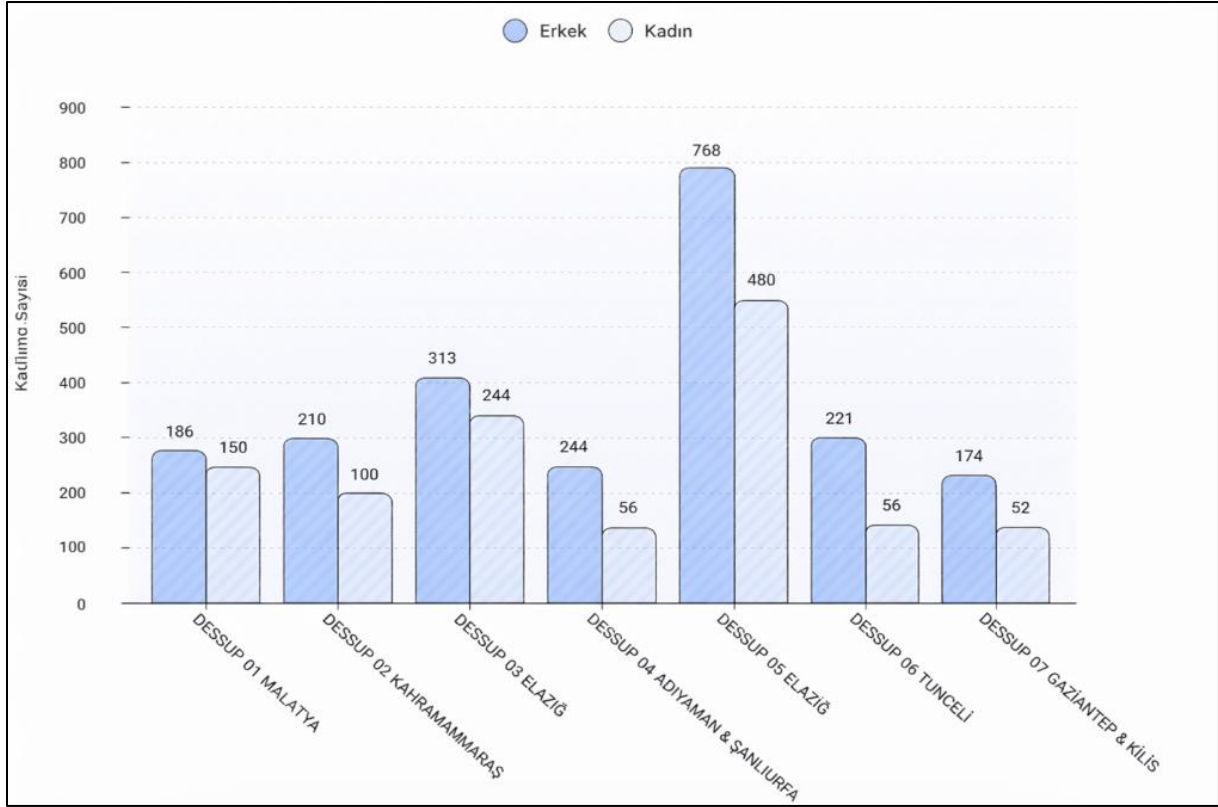
Tablo 4. KADİYAP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarının Özeti

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
TOPLAM	229	103	2026	1135	3161

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 Ana Kredi ve Ek Finansman – 1 Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarında Cinsiyete Göre Katılımcı 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.

KADİYAP Ana Kredi ve EF1 kapsamında gerçekleştirilen paydaş katılım toplantılarına ilişkin fotoğraflar, DESSUPlara göre sınıflandırılmış şekilde Ek-8'de ve bu ekin alt başlıklarında sunulmaktadır.

Türkiye Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi'nin (KADİYAP) ikinci ek finansman süreci (EF-2), Dünya Bankası tarafından sağlanan 250 milyon Euro ve Agence Française de Développement (AFD) tarafından sağlanan 150 milyon Euro dahil olmak üzere toplam 400 milyon Euro'luk bir finansman paketiyle başlamıştır. Bu çerçevede, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği

Bakanlığı (ÇŞİDB) Yapı İşleri Genel Müdürlüğü (YİGM) bünyesinde kurulan Proje Uygulama Birimi'nin (PUB) koordinasyonunda ikinci çevrimiçi kamuoyu istişare toplantısı düzenlenmiştir. Toplantı; paydaşları İkinci Ek Finansman -2 (EF2) kapsamında önerilen faaliyetler hakkında bilgilendirmek, görüş ve önerilerini almak ve proje uygulama sürecine yönelik katılımcı yaklaşımı güçlendirmek amacıyla organize edilmiştir.

Toplantıya, KADİYAP bünyesinde görev yapan proje yöneticileri ve PUB uzmanlarının yanı sıra EF2 kapsamındaki hedef illerden yerel ve ulusal düzeydeki kamu kurumlarının temsilcileri, Proje'de yer alan müteahhit ve danışmanlık firmalarının temsilcileri, köy muhtarları, hak sahipleri ve diğer ilgili paydaşlar katılım sağlamıştır. Katılımcı profili, Proje faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen çeşitli paydaş gruplarını kapsayacak şekilde tasarlanmış; böylece toplantı boyunca çok paydaşlı ve kapsayıcı bir katılım yapısı sağlanmıştır.

Toplantının açılış oturumunda katılımcılara KADİYAP'ın genel çerçevesi, Proje kapsamında bugüne kadar uygulanan faaliyetler ve İkinci Ek Finansman'ın temel hedefleri hakkında genel bilgi verilmiştir. PUB Sosyal Uzmanı tarafından gerçekleştirilen çevrimiçi sunum kapsamında, özellikle orijinal kredi ve Ek Finansman-1 faaliyetleri çerçevesinde tamamlanarak hak sahiplerine teslim edilen kırsal konutlara ilişkin güncel bilgiler paylaşılmıştır. Bunun yanı sıra Proje'nin EF2 kapsamında genişleyen coğrafi kapsamı, uygulama alanları, desteklenecek kırsal konut sayısı ve hedeflenen yararlanıcı sayısına dair ayrıntılı bilgi sunulmuştur.

Sunumda ayrıca Proje kapsamında uygulanacak çevresel ve sosyal yönetim yaklaşımına ilişkin kapsamlı bilgilere de yer verilmiştir. Bu bağlamda, çevresel ve sosyal risklerin yönetimine yönelik uygulanacak temel araçlar, paydaş katılım mekanizmaları, şikayet başvuru mekanizmaları ve sahada yürütülecek izleme faaliyetleri hakkında açıklamalar yapılmıştır. Katılımcılara, Proje uygulama süreci boyunca ortaya çıkabilecek talep, öneri ve şikayetlerin iletilmesini sağlamak amacıyla oluşturulan Şikayet Çözüm Mekanizması (ŞÇM) süreçleri hakkında bilgi verilmiştir. Şikayetlerin nasıl alınacağı, değerlendirileceği ve çözüme kavuşturulacağına dair bilgiler paylaşılmıştır. Ayrıca, Proje uygulama süreci boyunca özellikle kırılgan grupların görüşlerinin gözetileceği ve paydaş katılım faaliyetlerinin düzenli olarak sürdürüleceği vurgulanmıştır.

Toplantı boyunca katılımcılar başta hak sahibi uygunluk süreçleri, kırsal konutların yapım süreci, uygulama takvimi, köy bazlı planlama faaliyetleri ve Proje kapsamında sağlanan destek mekanizmaları olmak üzere çeşitli konularda sorular yönelmiştir. Katılımcıların paylaştığı görüş ve öneriler toplantı sırasında kayıt altına alınmış; ilgili değerlendirmelerin Proje uygulama süreçlerinde göz önünde bulundurulacağı ifade edilmiştir. Bu itibarla toplantı, yalnızca bir bilgi paylaşım faaliyeti olarak kalmayıp paydaşların görüş ve beklentilerini dile getirebildiği önemli bir katılım platformu işlevi de görmüştür.

Kamu istişare toplantısına toplam 60 katılımcı iştirak etmiştir. Katılımcıların cinsiyete ve katılım kategorisine göre dağılımı şu şekildedir:

- Erkek katılımcı: 30 kişi (%50)
- Kadın katılımcı: 25 kişi (%41,7)
- Kimliği belirlenemeyen / kurumsal katılımcı: 5 kişi (%8,3)

Toplam katılımcı sayısı 60 olup bu rakam tüm katılımcıların %100'ünü temsil etmektedir.

Katılımcı dağılımına ilişkin değerlendirme, toplantının farklı paydaş grupları arasında dengeli bir katılımı sağlayacak biçimde yürütüldüğünü ortaya koymaktadır. Özellikle kadın katılım oranının yüksekliği, Proje kapsamında gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin kapsayıcı niteliğini ön plana çıkarmaktadır. Toplantı boyunca katılımcılar sürece etkin biçimde dahil olmuş; yönelttikleri sorular ve paylaştıkları görüşler aracılığıyla Proje uygulamasına katkı sağlamıştır.

Toplantı sırasında alınan ekran görüntüleri Ek-9'da, Toplantı Tutanağı Ek-10'da ve toplantıda kullanılan sunum içeriği ise Ek-11'de sunulmaktadır.

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

6. 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"> - Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında bilgi paylaşımı (özellikle teknik) - Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davetler - Proje sahasının izninin, ruhsatının alınmasına, devir ve tahsisine ilişkin düzenlemeler - Proje uygulaması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri 	Diğer ilgili devlet makamları ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, ulusal ve yerel medya ve kuruluşlar / ajanslar

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

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"> - Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerlemeye dair güncellemeler - Projeye ilgili önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanan belgelerin duyuruları 	Projeden etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Proje bilgilendirme broşürleri/el ilanları	<ul style="list-style-type: none"> - Düzenli olarak güncellemelerin sağlanması için kısa proje bilgilerinin paylaşılması - Arazi edinimi, arazi girişi ve çıkışı, proje uygulama takvimi, proje faaliyetlerinin ve alt projelerin kapsamı vb. gibi belirli konularda paydaşların bilgilendirilmesi - Sahaya özel proje bilgilerinin dağıtılması 	Projeden etkilenen topluluklar ve PEK'ler, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Çevrimiçi toplantı (gerekirse alternatif araç)	<ul style="list-style-type: none"> - Kırılgan gruplar dâhil olmak üzere bir grup insan ile belirli bir konuda bilgi paylaşılması - Belirli bir gruptan proje ile ilgili yorum, geri bildirim, görüş ve fikir alınması - Bir gruptan projeye ilgili şikâyetlerin, endişelerin ve geri bildirimlerin toplanması - Proje faaliyetlerinin bir grup üzerindeki çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin izlenmesi - Yerel topluluklarla ilişkiler kurulması 	Projeden etkilenen insanlar, kırılgan gruplar vb. dâhil olmak üzere proje süresince belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Şikayet Çözüm Mekanizması (ŞÇM)	<ul style="list-style-type: none"> - Proje paydaşları tarafından alınan her türlü talebin (öneriler, şikayetler, övgüler, bilgi talepleri veya muhbir şikayetleri gibi) alınması ve çözüme kavuşturulması 	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 şikayetlerini dile getirmeleri için kanallar sağlamaktır. ŞÇM ile ilgili detaylı bilgi Bölüm 8'de verilmiştir.

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

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

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

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

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

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

8. ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

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

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

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

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

KADİYA Projesi kapsamında şikayetler/endişeler/öneriler birden çok düzeyde ele alınacaktır: (a) Yüklenici düzeyinde; (b) İnşaat Kontrolörü düzeyinde; (c) İl ÇŞİD Müdürlükleri düzeyinde; (d) ÇŞİDB Proje Uygulama Birimi (PUB) düzeyinde ve € 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 iletilir. Şikayet formu, şantiyelerde ilgili tüm paydaşların kolayca erişebileceği yerlerde hazır bulundurulacaktır. Gizlilik ilkesi ve isimsiz şikayette bulunma hakkı sağlanacaktır. Yüklenici, Kontrolörlük Danışmanı ve ÇŞİDB PUB tarafından aşağıdaki sürelerle uyulacaktır:

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

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

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

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

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

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

8.2.2. Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)

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

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

8.3. Dünya Bankası Şikayet 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 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.

S.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	
Şikayet Kategorisi	
1. Metruk bina	
2. Projeden etkilenen varlıklar/mülkler	
3. Altyapı	
4. Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybı	
5. Çevresel sorunlar (örneğin kirlilik)	
6. İstihdam	
7. Trafik, ulaşım ve diğer riskler	
9- Diğer (gizli ise doğrudan PUB'u arayınız):	
Şikayet Açıklaması <i>Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonucu nedir?</i>	
Sorunun çözümü için ne yapıldığını görmek isterdiniz?	
<i>İsim ve adres vermek zorunlu olmamakla birlikte, şikayet ile ilgili geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunlar yaşanabileceği unutulmamalıdır.</i>	

İmza:

Tarih:

EK 2. Şikayet Kapama Formu

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

TAZMİNAT VE SON AŐAMALAR

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

Notlar:

Őikayetçi

[Ad-Soyad ve İmza]

Tarih: / /

Sorumlu Kurum/Şirket Temsilcisi

[Unvan-Ad-Soyad ve İmza]

EK 3. Şikayet Kütüğü

Şikayet ve Öneri Kayıt Numarası	Şikayet/Öneri Alma Kanalına İlişkin Ayrıntılar				Şikayet Sahibi				Şikayet/Öneri				Yapılan İşlem				Şikâyet/Öneri Kapanışı İçin Destekleyici Belgeler	Şikayet Kapatılmamış/ Çözülmemiş 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 özetini	Şikayetin/önerilerin sisteme ulaştığının ve değerlendirilmediği olduğuunun şikayet sahibine bildirildiği tarih	Şikayet Durumu Açık, Kapalı, Beklemede	Şikayetin/Önerinin çözümlenmesi için yönlendirildiği Kişi/Bölüm	Planlanan işlem	Şikayetin Ele Alınması İçin Son Tarih	Şikayetin Kapanış Tarihi	Şikâyet/Öneri Kapanışı İçin Destekleyici Belgeler	Şikayet Kapatılmamış/ Çözülmemiş ise ayrıntıları belirtiniz (başka kuruma / kişiye, vs. yönlendirilmiştir.)

EK 4. Mevcut YİGM Şikayet Çözüm Mekanizması

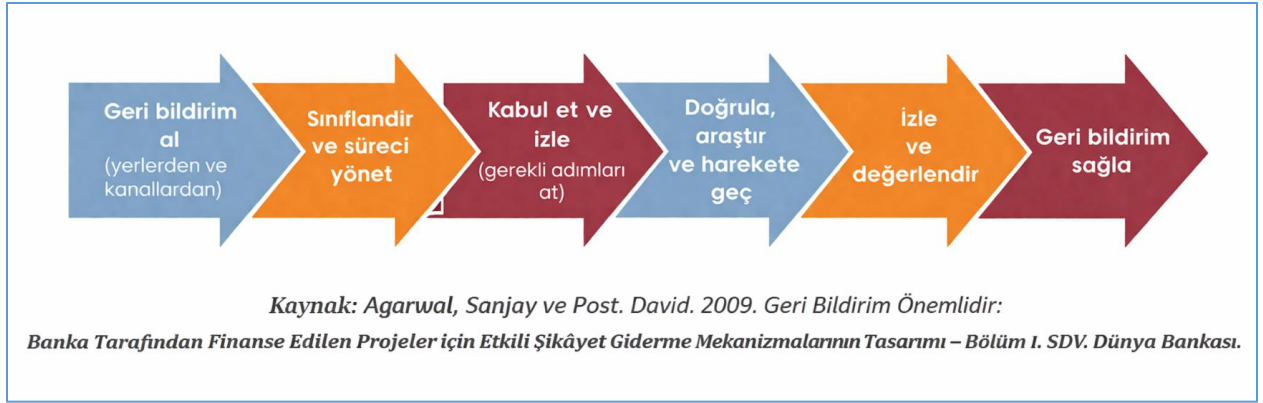
Giriş

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

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

Kapsam

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

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

² 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"> • Yüklenici düzeyindeki ŞÇM irtibat sorumlularını koordine etmek ve izlemek. • Farklı ŞÇM düzeylerinden alınan Proje ile ilgili talepleri birleştirmek. • PUB ve yönetimi çözüm süreci hakkında bilgilendirmek. • Projenin konsolide ŞÇM raporlarını hazırlamak.
İl Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü ŞÇM İrtibat Sorumlusu (İl ÇŞİD Müd.)	<ul style="list-style-type: none"> • Proje ile ilgili taleplerin alınması (şikâyetler, övgüler, geri bildirimler, bilgi talepleri vs.). • Gizlilik ve güvenlik önlemlerini alarak sorumluluk alanına giren şikâyetlerin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması. • Çözülün veya çözülmesin, her bir talebin kayıt ve izleme sistemi üzerinde kaydedilmesi ve kayıt defterinin aylık olarak ÇŞİDB'ye iletilmesi. • Şikâyetler büyük önem taşıyorsa (cinsel istismar, iş kazası vs.) derhal ÇŞİDB/PUB'a bilgi verilmesi.
Sosyal Uzmanlar Kontrolörlük Danışmanları	<ul style="list-style-type: none"> • Gelen başvuruların Yüklenicinin Sosyal Uzmanı/İSG Uzmanı ile birlikte değerlendirilmesi ve ele alınması veya gerekli görülmesi halinde yüklenicilerin yönetimi ve Proje Yöneticileri (Kontrolörlük Danışmanlarının) başvuruların çözüm sürecine dahil edilecektir. • Yüklenicilerin şikâyet kayıtlarını ve çözümlerini izlemek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'a raporlamak.

Şikâyet Çözüm Mekanizması'nın Duyurulması

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

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

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

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

Bir Talebin İletilmesi

Şikâyet Mekanizmasını Kimler Kullanabilir?

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

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

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

Bir Talep Nasıl İletilir?

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

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

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

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

Şikayet Çözüm Mekanizması Süreci

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

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

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

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"> Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikayet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır. (Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır. <p>Eğer anlaşma sağlanırsa, alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayet sahibi tarafından imzalanacak Şikayet Kapanış Formuna eklenecektir.</p> <p>Eğer şikayet sahibi çözümden memnun değilse, temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	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	Çalışanın yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	<p>Anlaşmazlık durumunda, 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>Çalışan, önerilen ilave işlemlerden veya açıklamalardan halen tatmin olmamış ise, temyiz süreci hakkında bilgilendirilecektir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
Kontrolörlük Danışmanı	Kontrolörlük Danışmanının çalışanı şikayette bulunursa	Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü ve/veya genel Merkezi	Şikâyet derhal çözülebiliyorsa, Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü ve/veya Genel Merkezi gerekli önlemleri belirleyecek ve alacaktır. Aksi takdirde, gerekli önlemlerin belirlenmesi ve alınması için şikâyet PUB'a yönlendirilecektir. Şikâyet, Projeyi veya Bankanın itibarını tehlikeye atabilecek şekilde tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli bir durum ise, şikâyet PUB'a yönlendirilecek ve alınması gereken önlemler belirlenecektir. Uygun çözüm ve yapılacak işlemlerin belirtildiği bir cevap hazırlanacak ve şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.	Kontrolörlük Danışmanının Proje Müdürü PUB/ÇŞİDB	Çalışanın yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	<ul style="list-style-type: none"> Başka düzeltici işlemleri tartışmak, önermek ve üzerinde anlaşmaya varmak için işçi ile sanal veya yüz yüze toplantı yapılacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa, alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve işçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. Çalışan, açıklama ve önerilen işlemlerden halen memnun değilse, temyiz süreci hakkında bilgilendirilecektir. 	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
İl ÇŞİD Müdürlüğü	Şikâyet devam eden bir alt projenin faaliyetleri ile ilgili ise	İl ÇŞİD Müdürlüğü ŞÇM irtibat sorumlusu	Derhal bir cevabın verilebildiği/düzeltilen işlemin yapılabileceği durumlarda ; sorumlu kişi 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	Şikâyet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , 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"> Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır. Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikâyet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır. (Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. <p>Eğer anlaşma sağlanırsa, alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyet sahibi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir.</p> <p>Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun değilse, temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> CİMER Asliye Hukuk Mahkemeleri İdari Mahkeme Asliye Ticaret Mahkemeleri İş Mahkemeleri Ombudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov

Şikayeti/ Öneriyi Alan Taraf	Açıklama	Değerlendiren Organ	Şikâyetlerin Ele Alınması için Yapılacak İşlem	Onay Organı	Kapanış	Anlaşmazlık Durumunda Yapılacak İşlem	Temyiz Mercileri
PUB/ÇŞİDB	Bir cevap/düzeltilici eylem hemen sağlanabildiğinde	PUB İrtibat Kişisi	Şikâyet sözlü ise, çevrimiçi bir şikâyet ve öneri formuna kaydedilecektir (bu işlem tüm şikâyet türleri için yapılacaktır). Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim, PUB'ın SÇM irtibat kişisi tarafından hazırlanacak ve 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">Eğer uygunsa, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için bir saha ziyareti düzenlenecektir.Mümkünse, başka bir düzeltme eylemi önermek için şikâyet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir toplantı yapılacaktır.Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici eylemler doğrultusunda hazırlanacak ve şikâyetçiye sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanmak üzere Şikâyet Kapatma Formuna eklenecektir. Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun kalmazsa , itiraz süreci hakkında bilgilendirilecektir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Şikâyetin uygun bir şikâyet olup olmadığı belirlenemiyorsa	PUB/ÇŞİDB	PUB/ÇŞİDB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. PUB/ÇŞİDB, şikâyetin KADİYAP faaliyetleriyle ilgili olduğuna ve değerlendirme için uygun olduğuna karar verirse , 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. PUB/ÇŞİDB şikâyetin KADİYAP Faaliyetleri ile ilgili OLMADIĞINA dolayısıyla değerlendirme için uygun olmadığına karar verirse , 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. Şikâyet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , 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">Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikâyet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır.(Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	Sunulan 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. Şikâyetin değerlendirilebilecek kadar ayrıntılı olması için şikâyet üzerinde gerekli revizyonlar yapıldıktan ve şikâyet değerlendirildikten sonra; şikâyet sahibine gerekli önlemleri içeren geri bildirim gönderilecektir.	PUB Direktörü	Şikâyet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	Sunulan talebin Proje SÇM kapsamında değerlendirileceği açıklığa kavuşmuş ve alınan önlemlerle ilgili halen bir anlaşmazlık varsa , PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none">Gerekliyse, sorun/anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti yapılacaktır.Mümkünse başka bir düzeltici işlem önermek için şikâyet sahibi ile sanal veya yüz yüze bir görüşme yapılacaktır.(Varsa) ilave düzeltici işlemler doğrultusunda nihai cevap hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. Eğer anlaşma sağlanırsa , alınan düzeltici önlemlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyetçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun değilse , temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov
	PUB'un bir görevlisi 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	Şikâyet sahibinin verilen cevaptan ve yapılan işlemlerden tatmin olması durumunda , şikâyet sahibi tarafından düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu imzalanacaktır.	<ul style="list-style-type: none">Eğer şikâyet sahibi çözümden memnun değilse, temyiz süreci hakkında kendisine bilgi verilir	<ul style="list-style-type: none">CİMERAsliye Hukuk Mahkemeleriİdari MahkemeAsliye Ticaret Mahkemeleriİş MahkemeleriOmbudsman https://ebasvuru.ombudsman.gov

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

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

Geri Bildirim

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

Temyiz Hakkı

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

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

Dünya Bankası Şikayet Servisi

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

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

İzleme

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

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

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

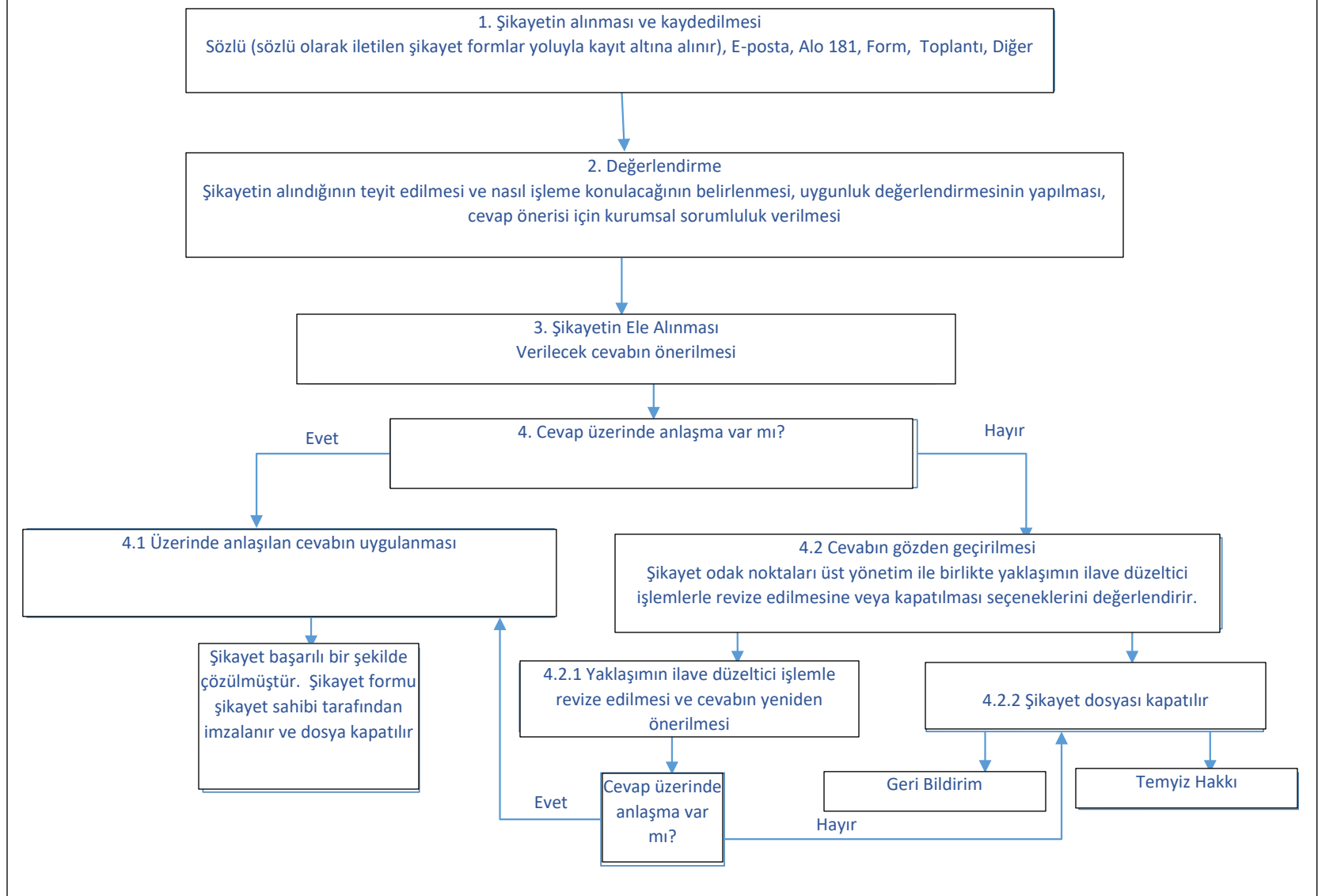
Raporlama

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

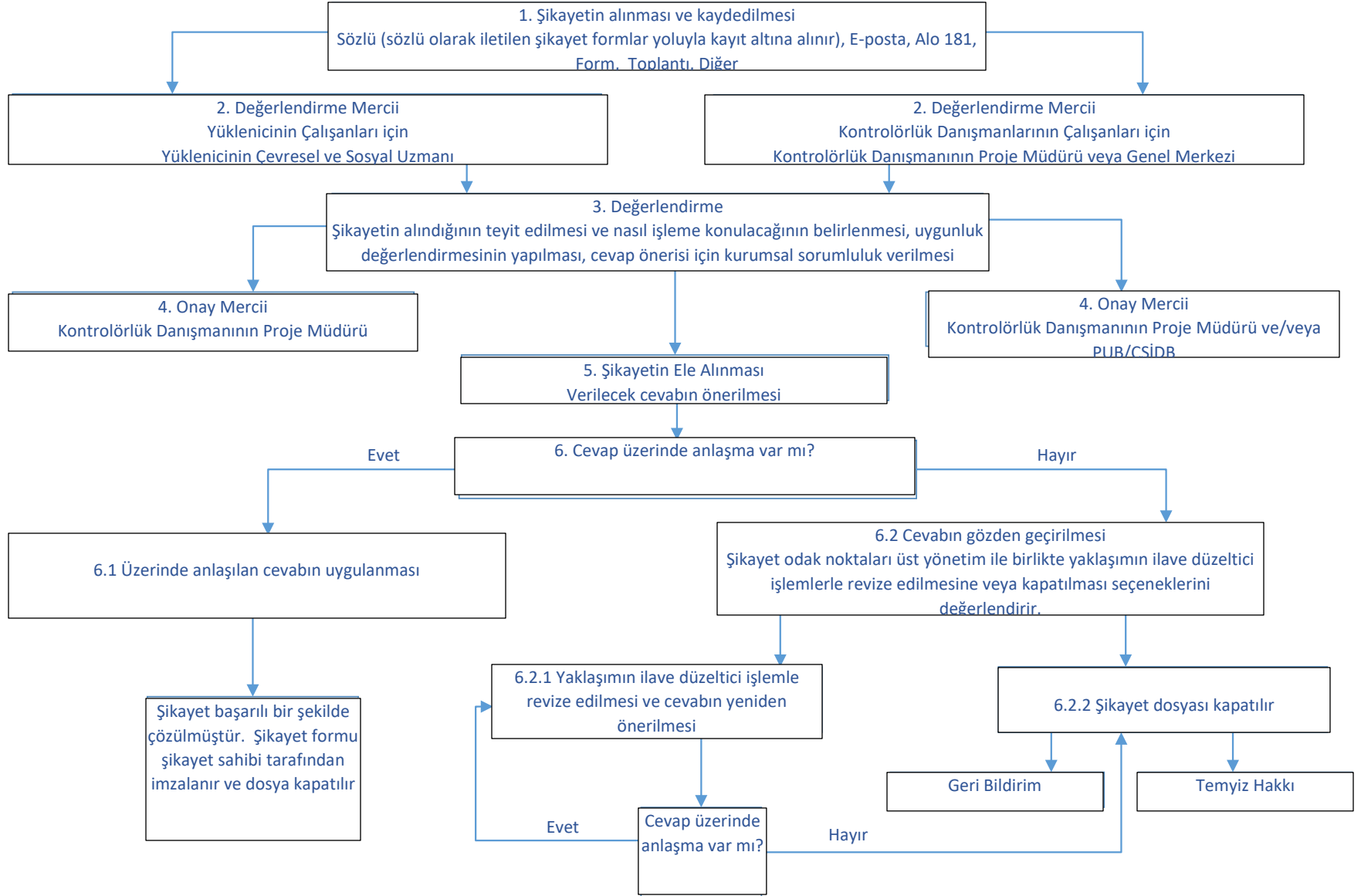
Tablo 12. ŞÇM raporlama süreci gereklilikleri

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

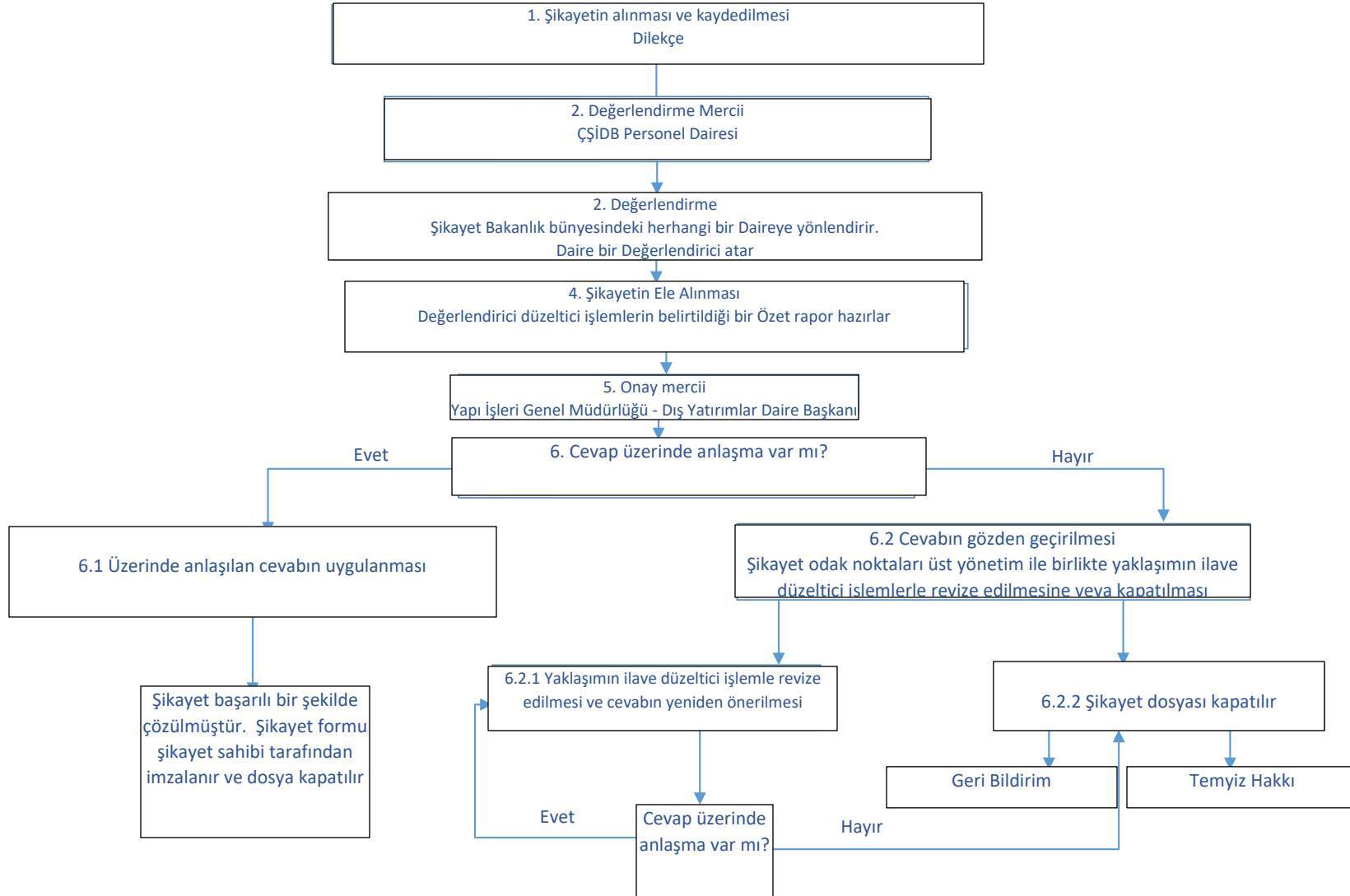
ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



İŞÇİLER İÇİN ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



PUB ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



EK 5. ÇŞİDB tarafından gerçekleştirilen Halkın Katılımı Toplantılarında Fotoğraflar



EK 6. 7 Kasım 2023 tarihinde KADİYAP Ana Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Çevrimiçi Halkın Katılımı Toplantısından Ekran Görüntüleri

The screenshot displays a Microsoft Teams meeting interface. The main content is a presentation slide titled "KADİYAP - 4.Etap". The slide features a map of a region and text in Turkish. The text on the slide reads: "4. grup korutular 'Elazığ İli Alacakaya ve Arıcak ilçelerindeki 346 Konut Yapım İş'i' olarak ihale edilmesine yönelik hazırlanmaktadır. Müşavirlik işinin davet usulü ile ihale/ en düşük fiyat tekli olarak yürütülmesi planlanmaktadır. Yapım işi ihalesine yönelik hazırlıklara devam edilmektedir. Betonarme olarak inşa edilecektir."

The meeting interface includes a top navigation bar with participant avatars (Emre Gök..., Zafer Nuh..., Gonül EDE..., utku k. (Ko..., Zeynep Üh...), a "Katılımcılar" (Participants) list on the right, and a bottom navigation bar with icons for chat, gallery view, and other meeting controls. The bottom left corner shows the time as 02:53 and the temperature as 21°C.

04:45

Sembet Kijler Sızışe Tepe ver Görünüm Tümü Kamera Mikrofon Payış Ayrl

ZD GE UK ZÜ ÖY ÖE EA

Zafer Nuh... Gönül ERD... utku k. (Konuk) Zeynep Ün... Özdem ERD... Özdem Er... Tamamla görüş...

TÜRKİYE CUMHURİYETİ ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI **hir** YAPI İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ WORLD BANK GROUP

KIRSAL ALANLARDA DEPREM İYİLEŞTİRME VE YENİDEN YAPIM PROJESİ

KADIYAP

Katılımcılar

Bu toplantıda (11) Tümünün sesini kapat

- EA Enes Altındöven... (Konuk) İptisamlı konuşu
- ÇİDB (Konuk) İptisamlı konuşu
- ELAZIG FATH O... (Konuk) İptisamlı konuşu
- ET Emre Tanıverdi... (Konuk) İptisamlı konuşu
- GI Gönül EİDEROĞ... (Konuk) İptisamlı konuşu
- OY Özdem ERDEM Y... (Konuk) İptisamlı konuşu
- OS Özdem Ersavaş (S... (Konuk) İptisamlı konuşu
- UK utku k. (Konuk) İptisamlı konuşu
- ZD Zafer Nuh DEMİ... (Konuk) İptisamlı konuşu
- ZK Zeki Sak Çıbal (Konuk) İptisamlı konuşu
- ZÜ Zeynep Ünsal-Ç... (Konuk) İptisamlı konuşu

05:22


Sembet Kijler Sızışe Tepe ver Görünüm Tümü Kamera Mikrofon Payış Ayrl

ZD GE UK ZÜ ÖY ÖE EA

Zafer Nuh... Gönül ERD... utku k. (Konuk) Zeynep Ün... Özdem ERD... Özdem Er... Tamamla görüş...

TÜRKİYE CUMHURİYETİ ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI **hir** YAPI İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ WORLD BANK GROUP

KADIYAP



06 Şubat 2023'de meydana gelen depremler neticesinde Dünya Bankasına Bakanlığımıza yaklaşık 2.500 adet köy konutunun inşası maksadıyla 296,5 milyon ABD doları tutarındaki kredi finansmanı sağlanmıştır. Kırsal konutların müşavirlik ve yapım ihaleleri AFAD'dan gelen bilgiler doğrultusunda etaplar halinde gerçekleştirilmektedir.

Katılımcılar

Bu toplantıda (11) Tümünün sesini kapat

- EA Enes Altındöven... (Konuk) İptisamlı konuşu
- ÇİDB (Konuk) İptisamlı konuşu
- ELAZIG FATH O... (Konuk) İptisamlı konuşu
- ET Emre Tanıverdi... (Konuk) İptisamlı konuşu
- GI Gönül EİDEROĞ... (Konuk) İptisamlı konuşu
- OY Özdem ERDEM Y... (Konuk) İptisamlı konuşu
- OS Özdem Ersavaş (S... (Konuk) İptisamlı konuşu
- UK utku k. (Konuk) İptisamlı konuşu
- ZD Zafer Nuh DEMİ... (Konuk) İptisamlı konuşu
- ZK Zeki Sak Çıbal (Konuk) İptisamlı konuşu
- ZÜ Zeynep Ünsal-Ç... (Konuk) İptisamlı konuşu

13:17

Sembet Kijler Sızışe Tepe ver Görünüm Tümü Kamera Mikrofon Payış Ayrl

UK ZÜ

utku k. (Konuk) Zeynep Ün...

ÖY ÖE

Özdem ERD... Özdem Er...

ET ZÇ

Emre Tanı... Zeki Sak Ç...

GE TK

Gönül ERD... İyşin körlü...

ZD HB

Zafer Nuh... HSGM BES...

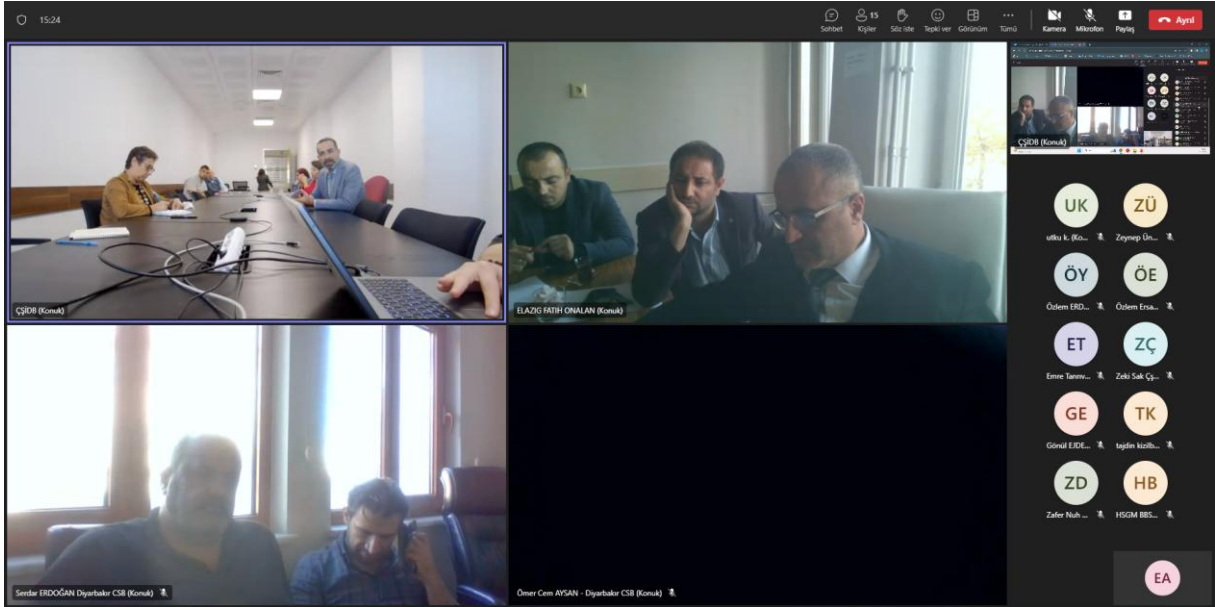
EA

ÇİDB (Konuk) ...

ELAZIG FATH ONALAN (Konuk)

Ömer Cem AYŞAN Diyarbakir ÇSB (Konuk)

Seher ERDOĞAN Diyarbakir ÇSB (Konuk)



EK 7. 7 Kasım 2023 tarihinde KADIYAP Ana Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Kamu İstişare Toplantısında Sunulan Sunum İçeriği



YAP IŞLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



YAP IŞLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



KIRSAL ALANLARDA DEPREM İYİLEŞTİRME VE YENİDEN YAPIM PROJESİ

KADIYAP

KADIYAP



06 Şubat 2023'te meydana gelen depremler neticesinde Dünya Bankası'na Bakanlığımıza yaklaşık 2.50 adet köy konutunun inşası amacıyla 296,5 milyon ABD doları tutarındaki kredi finansmanı sağlanmıştır. Kırsal konutların müşavirlik ve yapım ihaleleri AFAD'dan gelen bilgiler doğrultusunda etaplar halinde gerçekleştirilmektedir.



YAP IŞLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



KADIYAP - KÖY KONUTLARININ TİPLERİ



YAP IŞLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



KADIYAP

KADIYAP PROJESİ ÖDENEK DURUMU (2023 YILI)			
ÖDENEK (TL)	HARCANAN (TL)	2023 YILI SONUNA KADAR HARCANMASI PLANLANAN TOPLAM ÖDENEK (TL)	KALAN (TL)
640.000.000,00	0,00	200.000.000,00	440.000.000,00

2024 yılı için 5.963.100.000,00 TL ödenek ihtiyacı Cumhurbaşkanlığına bildirilmiştir

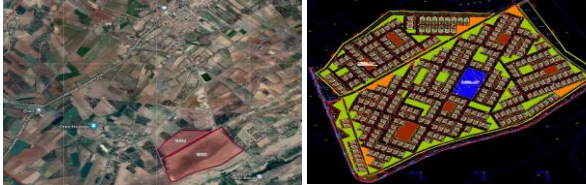
- Proje, 26.10.2023 tarihinde efektif olmuştur. Hazine ve Maliye Bakanlığı'nca proje özü hesabı açılmıştır. Kuruma ilişkin yetkili imza sirküleri Dünya Bankası ve Merkez Bankası'na bildirilecektir.
- Proje Uygulama Birimine uzman personel temini süreci devam etmektedir.



YAP IŞLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



KADIYAP - 1.Etap



1. etap konutlar "Malatya ili Akçadağ İlçesi Ören Köyü 287 Konut ve 13 Ahır Yapım İşi" olarak ihale edilmiştir. Yapılan ihaleler neticesinde;

Müşavirlik işi sözleşmesi 19.10.2023 tarihinde KOLTEK firmasıyla 472.096 \$ (KDV Hariç) bedelle

Yapım işi sözleşmesi 02.11.2023 tarihinde PEKINTAŞ firmasıyla 1.044.000.000 TL (KDV Hariç) bedelle imzalanmıştır.



YAP IŞLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



KADIYAP - 2.Etap



2. etap konutlar "Kahramanmaraş ili Nurhak, Çağlayanerit ve Onikişubat İlçelerindeki 60 Konut Yapım İşi" olarak ihale edilmesinönelik hazırlanmaktadır.

Müşavirlik işi ihalesi 10 Kasım 2023 tarihinde yapılacaktır. Yapım işi ihalesinönelik hazırlıklar devam edilmekte olup Betonarme/Çelik olarak inşa edilecektir.



YAP IŞLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



KADIYAP - 2.Etap

ETAP	İLÇE	KÖY	KIRSAL KONUT SAYISI	YAPIM YERİ/ ŞEKLİ
Etap 1	Nurhak	Kullar	85	Yeniden Yerleşim Çelik
Etap 2	Çağlayanerit	Soğukpınar	96	Yeniden Yerleşim Çelik
Etap 3	Onikişubat	Yenicakale	2	Yerinde Yapım Betonarme
		Topçalı	15	Yerinde Yapım Betonarme
Etap 4	Onikişubat	Kürtül	4	Yerinde Yapım Betonarme
		Beşen	31	Yerinde Yapım Betonarme
Etap 5	Onikişubat	Süleymanlı	63	Yerinde Yapım Betonarme
Etap 6	Onikişubat	Sangüzel	70	Yerinde Yapım Betonarme
Etap 7	Onikişubat	Hacıbudak	31	Yerinde Yapım Betonarme
Etap 8	Onikişubat	Kurucaova	60	Yerinde Yapım Betonarme
Etap 9	Onikişubat	Çukurhisar	53	Yerinde Yapım Betonarme
TOTAL			522	

Konutların dağılımını gösteren tablo



YAP IŞLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



KADIYAP - 3.Etap



3. etap konutlar "Malatya ili Pütürge ve Doğanöylü İlçeleri 125 Konut Yapım İşi" olarak ihale edilmesinönelik hazırlanmaktadır.

Müşavirlik hizmeti 1. etabın ihalesini kazanan KOLTEK firmasından alınacaktır.

Yapım işi ihalesine yönelik hazırlıklara devam edilmektedir. Betonarmeler olarak inşa edilecektir.

KADİYAP – 4.Etap



4. grup konutlar "Elazığ İli Alacakaya ve Arıcak İlçelerindeki 346 Konut Yapım İşi" olarak ihale edilmesine yönelik hazırlanmaktadır.

Müşavirlik işinin davet usulü ihale/ en düşük fiyat teklifi olarak yürütülmesi planlanmaktadır.

Yapım işi ihalesine yönelik hazırlıklara devam edilmektedir. **Betonarmeler** olarak inşa edilecektir.

Diğer Hususlar

- Daire Başkanlığımızın hali hazırda çalışmakta olduğu Dünya Bankası'nda yaklaşık **2.500 kırsal konutun** inşası için sağlanan **296,5 milyon Dolar** finansmanın tamamını **2023 yılı sonuna kadar sözleşmeye bağlanacağı** değerlendirilmektedir.
- Bu kapsamda; halen yapımına ihtiyaç duyulan yaklaşık 100.000 kırsal konuttan **azami sayıda** kırsal konutun inşası için **Dünya Bankasından ilave finansman talep edilmektedir.**

EK 8. TERRP Ana Kredi ve Birinci İlave Finansman Kapsamında Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Toplantılarına Ait Fotoğraflar

EK 8.1. DESSUP 01 Malatya Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



EK. 8.2. DESSUP 02 Kahramanmaraş Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



EK 8.3. DESSUP 03 Elazığ Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



EK 8.4. DESSUP 04 Adiyaman & Şanlıurfa Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



EK 8.5. DESSUP 05 Elazığ Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



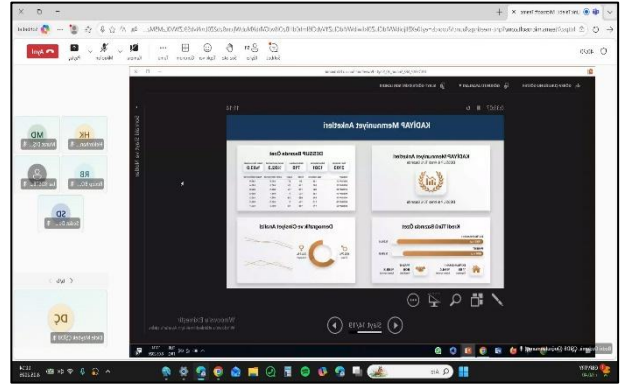
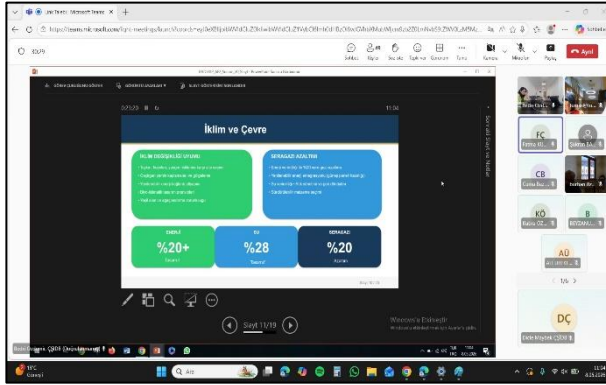
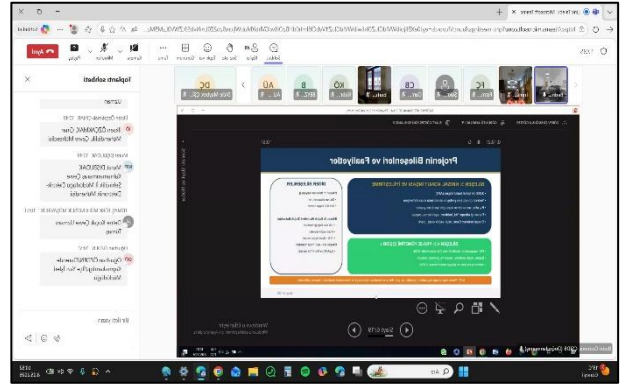
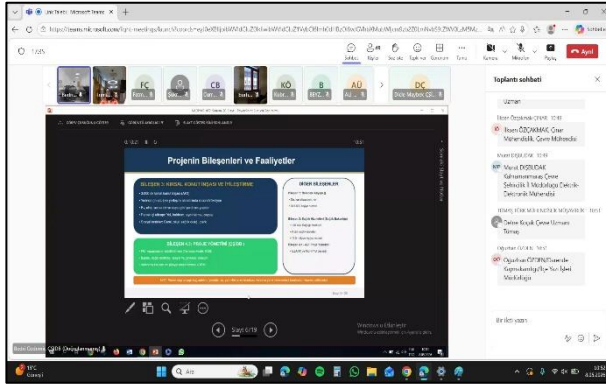
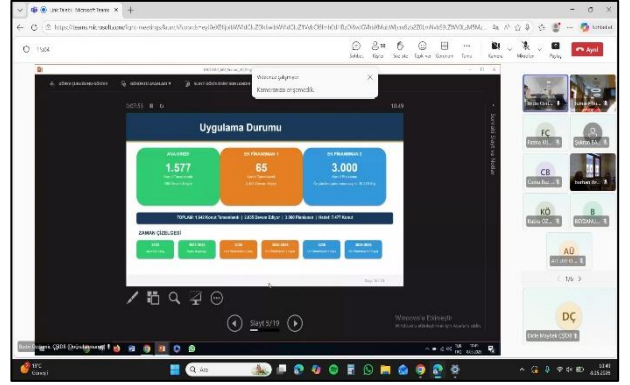
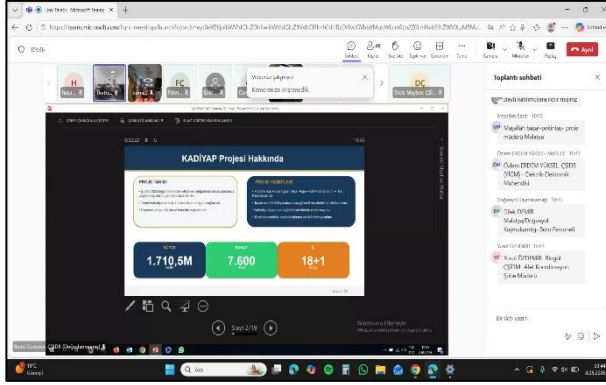
EK 8.6. DESSUP 06 Tunceli Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



EK 8.7. DESSUP 07 Gaziantep & Kilis Paydaş Katılım Toplantısı Fotoğrafları



EK 9. 8 Mayıs 2026 tarihinde KADIYAP İkinci İlave Finansman (AF2) Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Çevrimiçi Kamu İstişare Toplantısından Ekran Görüntüleri



EK 10. 8 Mayıs 2026 tarihinde KADİYAP AF2 Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Kamu İstişare Toplantısı Toplantı Tutanağı

TOPLANTI TUTANAĞI

Kamuoyu İstişare Toplantısı

Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi (KADİYAP) – Ek Finansman 2

Tarih: 8 Mayıs 2026

Saat: 10:30

Yer: Çevrim İçi (Online) Toplantı

Proje: Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi (KADİYAP) – Ek Finansman 2

Organizatör: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı bünyesindeki Yapı İşleri Genel Müdürlüğü (YİGM) Proje Uygulama Birimi

S. Toplantının Amacı

Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi (KADİYAP) kapsamında önerilen Ek Finansman 2 için, 8 Mayıs 2026 Cuma günü saat 10:30'da çevrim içi kamuoyu istişare toplantısı gerçekleştirilmiştir. Söz konusu Ek Finansman 2; Dünya Bankası tarafından sağlanan 250 milyon Avro ve Fransız Kalkınma Ajansı tarafından sağlanan 150 milyon Avro olmak üzere toplam 400 milyon Avro finansman içermektedir.

Toplantının temel amacı; KADİYAP Ek Finansman 2 kapsamındaki faaliyetler, finansman yapısı, çevresel ve sosyal yönetim yaklaşımı, paydaş katılım faaliyetleri, şikâyet çözüm mekanizması ve proje uygulama süreci hakkında paydaşların bilgilendirilmesidir.

2. Katılımcılar

Toplantıya;

- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Yapı İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde TERRP için oluşturulan Proje Uygulama Birimi uzmanları ve proje yöneticileri,
- İlgili kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcileri,
- Müşavir firma temsilcileri,
- Yüklenici firma temsilcileri,
- Hedef iller kapsamındaki köylerin muhtarları,
- Hak sahipleri ve yararlanıcılar,
- Diğer ilgili paydaşlar

katılım sağlamıştır.

Toplantıya toplam **60 kişi** katılmış olup katılımcıların cinsiyet ve katılım türüne göre dağılımı aşağıda sunulmuştur:

Kategori	Sayı	Yüzde
Erkek	30	50%
Kadın	25	41,7%
Belirlenemeyen / Kurumsal Katılımcı	5	8,3%
Toplam	60	100%

Toplantıda kadın katılım oranının yüksek olması, proje kapsamındaki paydaş katılım faaliyetleri açısından olumlu değerlendirilmiştir.

3. Görüşülen Konular

Toplantı kapsamında katılımcılara KADİYAP ve önerilen Ek Finansman 2 hakkında genel bilgiler sunulmuştur.

Toplantıda ele alınan başlıca konular aşağıda özetlenmektedir:

- KADİYAP kapsamında yürütülen faaliyetlere ilişkin temel bilgilerin paylaşılması,
- Ek Finansman 2 kapsamında belirlenen coğrafi kapsamın ve hedef illerin tanıtılması,
- KADİYAP kapsamında Proje Uygulama Birimi tarafından hazırlanan çevresel ve sosyal raporlar ile çerçeve dokümanların tanıtılması,
- Katılımcıların detaylı bilgiye erişebilmesi amacıyla proje dokümanlarının yayımlandığı resmi proje internet sitesine yönlendirme yapılması: kadiyap.csb.gov.tr
- Ana kredi ve Ek Finansman 1 kapsamında sağlanan mevcut uygulama ilerlemesinin değerlendirilmesi,
- Ek Finansman 2 kapsamında hedeflenen kırsal konut ve yararlanıcı sayılarının paylaşılması,
- Proje kapsamında yürütülen çevresel, sosyal ve iş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerinin özetlenmesi,
- KADİYAP Paydaş Katılım Stratejisi ile Şikâyet Çözüm Mekanizmasının detaylı biçimde aktarılması,
- Projenin finansman yapısı ile kreditor kuruluşların çevresel, sosyal ve finansal beklentileri hakkında bilgilendirme yapılması,
- Proje kapsamında inşa edilen kırsal konut tasarımlarının görseller ve teknik bilgiler eşliğinde katılımcılarla paylaşılması.

4. Paydaş Görüşleri ve Sorular

Toplantı boyunca katılımcılar aktif şekilde görüş ve sorularını paylaşmıştır.

Hak Sahipliği Süreçleri:

Katılımcılar tarafından hak sahipliği süreçlerine ilişkin çeşitli sorular yöneltilmiştir. Proje temsilcileri tarafından genel bilgilendirmeler yapılmış, hak sahipliği değerlendirme ve onay süreçlerinin resmi olarak Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı tarafından yürütüldüğü belirtilmiştir. Katılımcılar daha detaylı bilgi ve bireysel değerlendirmeler için AFAD'a yönlendirilmiştir.

Yer Seçimi Süreci:

Bir katılımcı tarafından kırsal konutların yer seçim süreçlerine ilişkin soru yöneltilmiştir. Soruya cevap olarak; yer seçim sürecinde gerçekleştirilen jeolojik uygunluk değerlendirmeleri, mülkiyet durumları, altyapı uygunluğu, teknik analizler ve kurumsal onay mekanizmaları detaylı şekilde açıklanmıştır.

5. Sonuç

Toplantı, paydaşların aktif katılımıyla başarılı şekilde tamamlanmıştır. Katılımcılar; KADİYAP Ek Finansman 2'nin hedefleri, uygulama yaklaşımı, çevresel ve sosyal yönetim sistemi ile proje kapsamındaki paydaş katılım mekanizmaları hakkında kapsamlı şekilde bilgilendirilmiştir.

Gerçekleştirilen istişare süreci sayesinde aşağıdaki konularda farkındalık artırılmıştır:

- Proje uygulama süreçleri,
- Çevresel ve sosyal risk yönetimi uygulamaları,
- Paydaş katılım mekanizmaları,
- Şikâyet çözüm süreçleri,
- Kurumsal sorumluluklar ve koordinasyon yapısı.

Toplantı sırasında paylaşılan görüş, öneri ve soruların proje uygulama süreci boyunca Paydaş Katılım Planı (PKP) doğrultusunda dikkate alınmaya devam edileceği belirtilmiştir.

KATILIMCI LİSTESİ

#No	Ad Soyad	Kurum/Şirket	Görev/Pozisyon
1	Emre Geçimli	ABRC İnşaat Şirketi	İnşaat Mühendisi
2	Abdullah Altındağ	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB)	Satın Alma Uzmanı
3	Abdullah Mercan	Gaziantep ÇŞİDB İl Müdürlüğü	İnşaat Mühendisi
4	Ali Ürekli	Palu İlçe Jandarma Komutanlığı	Astsubay Kıdemli Başçavuş
5	Asım Yılmaz	Kahramanmaraş ÇŞİDB İl Müdürlüğü	Jeoloji Mühendisi
6	Beyzanur Saçmaözü	ÇŞİDB	Makine Mühendisi
7	Burhan Özarslan	Diyarbakır ÇŞİDB İl Müdürlüğü	Şube Müdürü
8	Bülent Tütüncü	ÇŞİDB	Makine Mühendisi
9	Dilek Demir	Doğanyol Kaymakamlığı	Memur
10	Fadime Meriç	Belirtilmemiş	Belirtilmemiş
11	Hakan Aydın	Elazığ ÇŞİDB İl Müdürlüğü	İnşaat Mühendisi
12	Halil Şimşek	Belirtilmemiş	Belirtilmemiş
13	Koltek Danışmanlık	Koltek Danışmanlık	Belirtilmemiş
14	Kübra Özsoy	Çınar Danışmanlık	Çevre Mühendisi
15	Maşallah Başar	Pekintaş İnşaat Şirketi	İnşaat Mühendisi
16	Murat Dışbudak	Kahramanmaraş ÇŞİDB İl Müdürlüğü	Elektrik-Elektronik Mühendisi
17	Mustafa Ertemiz	Koltek Danışmanlık	Çevre Uzmanı
18	Mustafa Öztürk	Emay Danışmanlık	İnşaat Mühendisi
19	Nisa Şahinoğlu	Belirtilmemiş	Belirtilmemiş
20	Oğuzhan Özden	Darende Kaymakamlığı	Belirtilmemiş
21	Ömer Bürkük	Belirtilmemiş	Jeoloji Mühendisi
22	Özge Ünal	Tümaş Danışmanlık	Mimar
23	Özlem Erdem Yüksel	ÇŞİDB	Elektrik-Elektronik Mühendisi
24	Rabia Beyza Türkyılmaz	ÇŞİDB	Mimar
25	Remzi Demircioğlu	ÇŞİDB	İnşaat Mühendisi
26	Sema Acay Kızır	Adıyaman ÇŞİDB İl Müdürlüğü	Belirtilmemiş
27	Ceyda Kuloğlu	Emay Danışmanlık	Sosyal Uzman
28	Tuğçe	Belirtilmemiş	Belirtilmemiş
29	Tülin Yıldırım	ÇŞİDB	İSG Uzmanı
30	Cuma Baz	ÇŞİDB	İSG Uzmanı
31	Tümaş Danışmanlık	Tümaş Danışmanlık	Belirtilmemiş
32	Yavuz	Belirtilmemiş	Belirtilmemiş
33	Hekimhan Kaymakamlığı	Doğanyol Kaymakamlığı	Belirtilmemiş
34	Yusuf Özdemir	Bingöl ÇŞİDB İl Müdürlüğü	Şube Müdürü
35	393521080198738	Belirtilmemiş	Belirtilmemiş
36	İsa Köstek	Akçadağ Kaymakamlığı	Belirtilmemiş

37	Muhammed Fırat	Koltek Danışmanlık	Sosyal Uzman
38	DC	Belirtilmemiş	Belirtilmemiş
39	Sedat Demircigil	Üçer Danışmanlık	Belirtilmemiş
40	Helin Aksöz	Koltek Danışmanlık	İnşaat Mühendisi
41	Berkay Yılmaz	Emay Danışmanlık	Proje Müdürü
42	Serdar Arslan	Belirtilmemiş	Harita Mühendisi
43	Nisanur Akbulut	Kuluncak Kaymakamlığı	Memur
44	Özlem Ayhan	Tümaş Danışmanlık	Harita Mühendisi
45	Nurşen Öztürk	Belirtilmemiş	Belirtilmemiş
46	Duygu Özkır	ÇŞİDB	Şube Müdürü
47	Mustafa Ünal	ÇŞİDB	Şube Müdürü
48	Fatma Kulaksız	ÇŞİDB	Çevre Uzmanı
49	Kübra Özenç	ÇŞİDB	Çevre Uzmanı
50	Bedri Özdemir	ÇŞİDB	Sosyal Uzman
51	S. Dicle Maybek	ÇŞİDB	Sosyal Uzman
52	Ayşe Canbaz Akkurt	Çınar Danışmanlık	Çevre Uzmanı
53	Nedim Koçer	Koltek Danışmanlık	Proje Müdürü
54	Defne Koçak	Tümaş Danışmanlık	Çevre Uzmanı
55	İlksen Özçakmak	Çınar Danışmanlık	Çevre Uzmanı
56	Onur Bilginer	Emay Danışmanlık	Sosyal Uzman
57	Şükran Batırhan	Doğanşehir Kaymakamlığı	Şube Müdürü
58	Şafak Mert Dördü	Koltek Danışmanlık	Çevre Uzmanı
59	Recep Boz	Sivrice Kaymakamlığı	Şube Müdürü
60	Esen Günay Akkuzu	Koltek Danışmanlık	Sosyal Uzman

NOTLAR:

- ÇŞİDB: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
- İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı
- Hatalı kayıtlar: No 33 (kurum bilgisi isim yerine yazılmış), No 35 (TC kimlik no/numara girilmiş), No 38 (sadece "DC" kısaltması)
- Eksik bilgiler: 10, 12, 19, 28, 32, 45 numaralı katılımcılarda kurum ve görev belirtilmemiş
- Şirket kayıtları: No 13 (Koltek) ve No 31 (Tümaş) şirket adı isim sütununda tekrarlanmış

EK 11. 8 Mayıs 2026 tarihinde KADİYAP AF2 Kredisi kapsamında gerçekleştirilen Kamu İstişare Toplantısında Sunulan Sunum İçeriği

KADİYAP

Kırsal Alanlarda Deprem İyileştirme ve Yeniden Yapım Projesi

Ek Finansman 2

Dünya Bankası (DB) & Fransız Kalkınma Ajansı (AFD) Finansmanlı Proje

Proje Kodu: P180849 | Beklenen Onay: Mayıs 2026 | Kapanış: 31 Aralık 2028

KADİYAP Projesi Hakkında

PROJE TANIMI

- Şubat 2023 depreminin etkilenen bölgelerde kırsal alanlarda yapılan konutların yeniden tesis etme.
- Temel belediye ve sağlık hizmetlerine erişimi sağlamak.
- Depreme dayanıklı konutlar inşa etme.

PROJE HEDEFLERİ

- 7.600 kırsal konut inşası (Ana Proje + EK Finansman 1 + EK Finansman 2)
- Toplamda 26.570 yaratanınciya güvenli ve sürdürülebilir barınma
- Belediye altyapı ve sağlık hizmetlerinin restorasyonu
- Yerel ekonominin canlandırılması ve istihdam yaratımı

BÜTÇE

1.710,5M
EUR

KONUT

7.600
Adet

İL

18+1
İlçe

Slayt 3 / 20

KADİYAP'ın Finansman Yapısı

DÜNYA BANKASI
IBRD

EUR 250 Milyon

(P180849)

AFD
Fransız Kalkınma Ajansı

EUR 150 Milyon

(P18733)

EK FİNANSMAN 2 TOPLAM

EUR 400 Milyon

TOPLAM PROJE FİNANSMANI (Ana Proje + AF1 + AF2)

Kaynak	Ana Proje	EK FİNANSMAN 1	EK FİNANSMAN 2	TOPLAM
DÜNYA BANKASI	EUR 930,5M	EUR 200M	EUR 250M	EUR 1.380,5M
Fransız Kalkınma Ajansı	—	EUR 200M	EUR 150M	EUR 350M
TOPLAM	min 930,5M	EUR 400M	EUR 400M	EUR 1.730,5M

Slayt 6 / 20

Ek Finansman 2

EK FİNANSMAN 2 NEDEN GEREKLİ?

- 632.667 konut hasar gördü (çökme, ağır veya orta hasar)
- 410.335 hak sahibi beklendi
- 81.300 konut hak sahibi programa katıldı
- 65.255 konut teslim edildi, 11.357 devam ediyor
- Hak sahipliği geçici binalmalarda yaşamaya devam ediyor

EK FİNANSMAN 2'nin HEDEFLERİ

- 3.000 ek kırsal konut inşası
- 10.470 ek kişiye fayda sağlanması
- EK Finansman 1 ile aynı coğrafi kapsamın sürdürülmesi
- Teknik kapasite ve PUJ desteğinin devamı
- İlim direnciği ve enerji verimliliğinin artırılması

3.000
EK Finansman 2 Hedef Konut Sayısı

7.600
Toplam Hedef

Slayt 4 / 20

Uygulama Durumu

ANA KREDİ

1.577
Konut Tamamlandı
398 Devam Ediyor

EK FİNANSMAN 1

65
Konut Tamamlandı
2.407 Devam Ediyor

EK FİNANSMAN 2

3.000
Konut Planlandı
Öngörülen yararlanıcı sayısı: 10.470 Kişi

TOPLAM: 1.642 Konut Tamamlandı | 2.835 Devam Ediyor | 3.000 Planlanan | Hedef: 7.477 Konut

ZAMAN ÇİZELGESİ

2023 Ana Proje Onay	2023-2024 İşletmeye Başlangıç	2025 EK FİNANSMAN 1 Onay	2025-2026 EK FİNANSMAN 1 İşletme	2026 EK FİNANSMAN 2 Onay	2026-2028 EK FİNANSMAN 2 İşletme
------------------------	----------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------

Slayt 15 / 20

Projenin Bileşenleri ve Faaliyetler

BİLEŞEN 3: KIRSAL KONUT İNŞASI VE İYİLEŞTİRME

- 3.000 ek kırsal konut inşası (AF2)
- Yerinde (in-situ) ve yerleşim alanlarında rekonstrüksiyon
- Ev ahr, samanlık ve depo gibi yardımcı yapılar
- Parçel içi altyapı: Yık, kaldrım, aydınlatma, peyzaj
- Sosyal tesisler: Cami, okul, sağlık ocağı, park

DİĞER BİLEŞENLER

Bileşen 1: Belediye Altyapı (I)

- Su kanalizasyon, yol
- 845.000 kişiye hizmet

Bileşen 2: Sağlık Hizmetleri (Sağlık Bakanlığı)

- 110 Aile Sağlık Merkezi
- Mobil sağlık ünitesi
- 11,5 milyon kişiye hizmet

Bileşen 4.1-4.2: Proje Yönetimi

- LEBANIK ve MHP PUJ desteği

BİLEŞEN 4.3: PROJE YÖNETİMİ (ÇŞİDB)

- PUJ kapasitesinin sürdürülmesi (Temmuz-Aralık 2026)
- İdare, değerlendirme, sosyal ve çevresel yönetim
- Valdardık kalite ve şikayet mekanizması (GRM)

NOT: Parsel dışı altyapı bağlantıları (elektrik, su, yol) Mülkame (mekazi) veya başka yerli yönetimler tarafından finanse edilecektir.

Slayt 8 / 20

Projenin Aktörleri, Yapısı ve Bileşenlerin Dağılımı

KREDİTÖRLER

Dünya Bankası (IBRD)
Fransız Kalkınma Ajansı (AFD)

BORÇLU

Hazine ve Maliye Bakanlığı

İDARE

ÇŞİDB / YGM

PROJENİN ORTAKLARI

AFAD, İLLER BANKASI VE SAĞLIK BAKANLIĞI

Çevre, Sağlık ve İlim Bakanlığı

Bileşen 2 ve 4. Teknik İhtis. Sıkıştırma EAS Yönetimi, İdare ve Raporlama

Sağlık Bakanlığı

Bileşen 2: Sağlık Hizmetleri Mobil sağlık ünitesi

İller Bankası

Bileşen 1: Belediye Altyapı Su ve kanalizasyon

AFAD

Hak sahipliğinin belirlenmesi Koordinasyon ve teslim

GÜVENLİ ÇALIŞMA Slayt 5 / 20

Coğrafi Kapsam

DEPREM ETKİLENE İLLER İLLER

Adana • Adıyaman • Diyarbakır • Elazığ • Gaziantep • Hatay • Kahramanmaraş • Kilis • Malatya • Osmaniye • Şanlıurfa • Batman • Bingöl • Kocaeli • Mardin • Niğde • Tunceli • Şivas (Gümrük İlçesi)

7 Şubat 2023 tarihli Cumhurbaşkanlığı Kararnameli No: 6785

EK FİNANSMAN 1 KAPSAMI

Adıyaman, Kahramanmaraş, Şanlıurfa, Malatya, Bingöl, Elazığ, Tunceli, Gaziantep, Kilis

EK FİNANSMAN 2 KAPSAMI

Adıyaman, Kahramanmaraş, Şanlıurfa, Hatay, Malatya, Diyarbakır, Bingöl, Elazığ ve Tunceli

TOPLAM COĞRAFİ KAPSAM

18
İL
1
İLÇE
190.000
km² Alan

GÜVENLİ ÇALIŞMA Slayt 7 / 20

KADİYAP Çevresel, Sosyal ve İSG Dokümanları

ÇSYÇ
Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi

YYÇ
Yeniden Yerleşim Çerçevesi

PKP
Projeleşim Katılım Planı

İYP
İş Güvenliği Yönetim Prosedürü

KADİYAP kapsamında PUB tarafından hazırlanan çevre dokümanlara aşağıdaki adresten erişim sağlanabilir:

<https://kadiyap.csb.gov.tr/>

Çevre dokümanlar dışında inşaat çalışmasının yürütüldüğü sahalar için çevresel-sosyal tarama formları, çevresel-sosyal yönetim planları, yeniden yerleşim planları KADİYAP kapsamında hazırlanmaktadır. Bu dokümanlara da yine yukarıdaki linkten erişim sağlayabilirsiniz.

Slayt 11 / 20

Kırsal Konutlarda Teknik Özellikler ve Standartlar

YAPI STANDARTLARI

- Tek Değerim Yönetmeliği (TREC-2018) tam uyum
- Firnas, kar ve ısırgan yalıtımlarla donatılmış
- Yapısal güçlendirme ve modern tasarım
- Bina yüksekliği, Tek katlı + çakı katı (maksimum)

ENERJİ VERİMLİLİĞİ

- Tek Enerji Sınıfı C (veya üstü) sertifikasyonu
- Enerji tüketiminde %20+ iyileştirme
- Yüksek güneş enerjisi kullanımı için izinler
- Doğru havalandırma (mekanik) pencereler
- Yüksek kaliteli izolasyon malzemeleri
- Kalıp kalite kontrolü

SU VERİMLİLİĞİ

- Su tasarruflu armatürler (%20 tasarruf)
- Yapıya uygun tesisat
- Su verimliliği • Akıllı yönetim ve geri dönüşüm
- Sıfır tesisat, Sıfır, mutfak, WC

MALZEME VE KALİTE

- Yerel malzeme kullanımı teşvii
- Malzeme malzemesinde ISO 9001 belgesi
- Çelik, metal levha veya beton kırılmaları
- Yüksek kaliteli malzeme kullanımı
- Kapı, Çelik kapı (giriş), ahşap (iç)

GÜVENLİ ÇALIŞMA

Slayt 9 / 20

İklim ve Çevre

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ UYUMU

- Taşkın, heyelan, yangın risklerine karşı önlemler
- Geçerli zaman kaplamaları ve gözetim
- Yenilenebilir enerji bağlantı altyapısı
- Biyo-klimatik tasarım prensipleri
- Yerel alan ve ağaçlandırma zorunluluğu

SERAGAZI AZALIMI

- Enerji verimliliği ile %20 sera gazı azaltım
- Yenilenebilir enerji entegrasyonu (güneş paneli hatırlığı)
- Su verimliliği • Akıllı yönetim ve geri dönüşüm
- Sıfırlanabilir malzeme seçimi

%20+
Tasarruf

%28
Tasarruf

%20
Azaltım

Slayt 10 / 20

PAYDAŞ KATILIMI

Paydaş Katılım Toplantısı
Projenin paydaşların proje hakkında bildirimleri amaçlı yapılan toplantı.

Paydaş Kimdir?
Proje faaliyetlerinden etkilenen ya da etkilenme ihtimali olan gerçek ya da tüzel kişiler.

Paydaşlar

✓ Proje sahibi, proje patronları	✓ Ulusal ve yerel devlet kurumları
✓ Kredi veren kuruluşlar	✓ Proje alanına yakın yerleşimler
✓ Proje alanı dışındaki diğer kişiler (PDR)	✓ Devletler/yerel yönetimler/ diğer kurumlar
✓ Sivil toplum kuruluşları	✓ Üstlenen, satış, kooperatifler
✓ Yerel kuruluşlar/özel	✓ Yabancı ve dış kuruluşlar



Paydaş Katılımı

- Yerel yönetim
- Göç ve dâhilat
- Sağlık ve sosyal hizmetler
- Toplumal kuruluşlar

Paydaş Katılım Toplantıları Neden Düzenlenir?

Şeffaflık Sağlamak
Proje hakkında tüm tarafları doğru, güncel ve erişilebilir bilgiyle tutarlı tutmak.

Katılımı Teşvik Etmek
Etkilenen tarafların, yerel yönetimlerin, STKların ve diğer paydaşların görüş ve önerilerine alanlar fırsatı yaratmak.

Sosyal Uyumlu Güçlendirmek
Farklı çıkar grupları arasında diyalog kurarak olası çatışmaları erken aşamada önlemek.

Risikleri Belirlemek
Projenin doğabilecek çevresel, sosyal veya ekonomik riskleri yerel bilgiyle tespit etmek.

Projeyi İyileştirmek
Paydaşların geri bildirimleriyle proje tasarımı, uygulanması veya işletilmesi geliştirilebilir.

Hesap Verebilirliği Artırmak
Proje uygulayıcılarının topluma ve finansörlerine karşı sorumluluklarına yerine getirmelerini sağlamak.

Toplumsal Sahiplenmeyi Sağlamak
Projeyle etkilenen halkın desteğini kazanmak, "bizim projemiz" bir projeye dönüşmesini sağlamak.

Şikayet Çözüm Mekanizmasını Tanıtmak
Paydaşlara şikayetlerini bildirebilecekleri resmi yollar hakkında bilgi vermek.

KADİYAP Memnuniyet Anketleri

KADİYAP Memnuniyet Anketleri
DESSUP & Kredi Türü Bazında



Kredi Türü Bazında Özet

EX FİNANSMAN 1	1155	%54.4
PARENT	806	%39.6

DESSUP Bazında Özet

Tutar	2103	Ortalama	1381	Kullanıcı	718	Ortalama	%92.3	Kullanıcı	%93.0
DESSUP-01	144	34	47	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
DESSUP-02	253	115	85	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
DESSUP-03	287	170	117	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
DESSUP-04	332	192	140	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
DESSUP-05	844	439	279	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
DESSUP-06	215	104	81	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
DESSUP-07	171	120	50	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Demografik ve Cinsiyet Analizi

65.7% Erkek, 34.3% Dişer

KADİYAP Şikayet Çözüm Mekanizması

Mekanizmanın Amacı

- Etkin ve etkili bir şikayet kanalı sağlamak
- Müşüklerin konularını ve beklentilerini
- Müşüklerin hızlı ve adil şekilde çözüm
- Tekrarlayan hataları önlemek

Kimler Şikayet Edebilir?

- **Mağdur**: Şikayet eden kişidir.
- **Tanık**: Olayın şahidi olan kişidir.
- **Üçüncü şahıs**: Olayın dışında olan kişidir.

Şikayet Betim Kanalları

Yüz Yüze
Değerlendirme

Telefon
Ahlat

E-posta
Vatandaş

Dişer
Yerel Yönetim

Acil Durum
Şikayet Kanalı

Şikayet ve Taleplerin Değerlendirme Süreci

1. Başvuru Alın
2. Ön Değerlendirme
3. Soruşturma
4. Karar ve Bildirim
5. Takip ve Destek

Cinsiyet Eşitliği

KADINLARA YÖNELİK ÖNLEMLER

- Kadınlara yönelik özel eğitim oturumları
- Kadın hak sahipliğine öncelikli bilgilendirme
- Kadınların karar alma süreçlerine katılımı
- Cinsiyet eşitliği eğitimleri (zorunlu)
- SEA/SH (Cinsel Sömürü ve Taciz) sıfır tolerans

FIRSATLAR VE HEDEFLER

- Kadın istihdamının artırılması
- Kadın sağlığı hizmetlerinin geliştirilmesi
- Eğitim ücret ve çalışma koşulları

KADIN KATILIMI
%30
Hedef

KADIN YARARLANICI SAYISI
%50
Tahmini

CİNSİYET EŞİTLİĞİ
100%
Eğitim

GÜVENLİ ÇALIŞMA

Slayt 12 / 20

