



THE WORLD BANK

İKLİM VE AFETLERE DAYANIKLI ŞEHİRLER PROJESİ

İZMİR İLİ, KONAK İLÇESİ, EGE MAHALLESİ KÖPRÜ GEÇİŞİ PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

MART 2026

İÇİNDEKİLER

Sayfa

İÇİNDEKİLER	i
ÇİZELGELER LİSTESİ	ii
ŞEKİL LİSTESİ	iii
KISALTMALAR LİSTESİ	iv
ÖZET	1
1. GİRİŞ/PROJE TANIMI	4
1.1. Alt Projenin Hedefleri.....	4
1.2. Alt Projenin Bileşenleri.....	4
1.3. Alt Projenin Konumu.....	4
1.4. Etki Alanı.....	5
1. PKP'İN HEDEFİ/TANIMI	7
2. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ.....	8
3.1. Metodoloji.....	8
3.2. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar	9
3.3. Dezavantajlı/hassas bireyler veya gruplar	10
3. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	13
4.1. Proje hazırlık aşamasında gerçekleştirilen paydaş katılımının özeti	13
4.2. Proje paydaşlarının ihtiyaçlarının özeti ve paydaş katılımı için yöntem, araç ve teknikler	
13	
4.3. Paydaş katılımı planı	17
4.4. Paydaşlara geri bildirim	18
4. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE	
SORUMLULUKLAR	20
5.1. Proje Uygulama Birimi (PUB)	20
5.2. Kaynaklar.....	21
5.3. Yönetim işlevleri ve sorumlulukları	21
5. ŞİKAYET MEKANİZMASI	23
5.1. Alt Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması.....	24
5.2. İşçiler için Şikayet Mekanizması	29
6. İZLEME VE RAPORLAMA	31
6.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağına ilişkin özet	31
6.2. Paydaş gruplarına raporlama	33
EKLER.....	34
Ek-A Örnek Şikayet Bildirim Formu	34
Ek-B Örnek Şikayet Kapatma Formu	35
Ek-C Örnek Kilit Bilgilendirici Görüşme Formu (Tek Paydaş Görüşmeleri için).....	36
Ek-D Örnek Danışma Formu (Paydaş Katılım Toplantıları için).....	38

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Tablo 3-1. Paydaş Grupları.....	9
Tablo 4-1. Alt Proje Paydaş İhtiyaçları	14
Tablo 4-1. Paydaş Katılım Planı	17
Tablo 5-1. Sorumluluklar	21
Tablo 7-1. Raporlama Süreci Gereklilikleri ve Rol Dağılımı.....	32

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1-1 . Alt Proje Konum Haritası	5
Şekil 1-2 . Alt Proje Alanına Erişim Yolları ve EA Haritası	6
Şekil 5 -1 . Alt Projesinin Organizasyon Yapısı	20
Şekil 5-2 . Proje Uygulama Birimi ve Yüklenici Yapısı	21

KISALTMALAR LİSTESİ

EA	Etki Alanı
CDRC	İklim ve Afetlere Dayanıklı Şehirler
CIMER	Başkanlık İletişim Merkezi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
FA	Finansal Aracı
CDŞ	Cinsiyete Dayalı Şiddet
ŞM	Şikayet Mekanizması
ŞGH	Şikayet Giderme Hizmeti
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İBB	İzmir Büyükşehir Belediyesi
İLBANK	İller Bankası A.Ş.
APG	Anahtar Performans Göstergeleri
İYP	İşgücü Yönetim Planı
İYPrs	İşgücü Yönetimi Prosedürleri
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
DİT	Diğer İlgili Taraflar
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
HKT	Halkın Katılımı Toplantısı
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
PKP	Paydaş Katılım Planı
DB	Dünya Bankası
YIMER	Yabancılar İletişim Merkezi

ÖZET

Türkiye İklim ve Afet Dirençli Şehirler (CDRC) Projesi (bundan sonra “Proje” olarak anılacaktır), Çevre, Şehirleşme ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB), İller Bankası A.Ş. (ILBANK) ve Dünya Bankası’nın katılımıyla, Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti’nin sismik ve iklimle ilgili risklere karşı dayanıklılığını artırmak ve katılımcı belediyelerde doğal afetlerin etkilerini yönetme kapasitesini geliştirmek amacıyla geliştirilmiştir. Proje için İzmir, Tekirdağ, Kahramanmaraş, Manisa ve İstanbul olmak üzere beş büyükşehir belediyesi seçilmiştir. Bu iller, sel, kuraklık ve sıcak dalgaları gibi doğal afetlerin etkilerine ve iklim değişikliğine karşı son derece hassas olmaları ve en önemlisi, hepsinin yüksek sismik riskli bölgelerde yer almaları nedeniyle seçilmiştir. Proje, bu belediyelerde altyapı dayanıklılığına yönelik yatırımların yanı sıra, riskli binalarda yaşayan yararlanıcıların güçlendirme ve/veya yeniden inşa masraflarını karşılayabilmeleri için finansmana erişimini genişletmeye yönelik kapsamlı bir yaklaşım geliştirmeye odaklanmaya devam edecektir.

Buna paralel olarak, İzmir Büyükşehir Belediyesi (bundan sonra “İBB” olarak anılacaktır) 2021 yılında İzmir il sınırları içindeki çeşitli yerlerdeki otoyol ve dere köprüleri projeleri için inşaat doküman hazırlıklarına başlamış ve proje tasarım çalışmaları 2023 yılında tamamlanmıştır.

Bu bağlamda, “İzmir İlçesi, Konak İlçesi, Ege Mahallesi Köprü Geçiş Projesi” (bundan sonra “alt proje” olarak anılacaktır) Proje tarafından finanse edilecek ve CDRC Bileşen 3 – “İklim ve afete dayanıklı belediye altyapısına yatırımlar” alt bileşeni kapsamında değerlendirilecektir. Buna göre, ILBANK bu Bileşen için Finansal Aracı (FA) olacak ve İBB alt projenin sahibi olarak projenin uygulanmasından sorumlu olacaktır.

Alt proje alanı, İzmir ilinin Konak ilçesi sınırları içinde yer almaktadır. Alt projenin genel amacı, acil durumlarda trafik akışında aksaklık yaşanmasını önlemek için şerit sayısını artırarak mevcut Mürselpaşa Zafer Payzın Yolu’nun güzergâh altyapısını güçlendirmektir.

Bununla birlikte, alt proje alanlarına yönelik saha gezileri 14 Ekim 2024 tarihinde Envesu Çevre Enerji İnşaat ve Danışmanlık A.Ş. tarafından gerçekleştirilmiştir. Alt proje alanının fotoğrafları Ek-A’da sunulmuştur.

Ardından, alt projenin Çevresel ve Sosyal (ÇS) riskleri, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) ve ILBANK tarafından geliştirilen CDRC Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ)¹ uyarınca belirlenmiştir. Alt projeye ilişkin ÇS riskleri “Orta” olarak değerlendirilmiş ve bu Çevresel Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hazırlanmıştır. CDRC’nin ÇSYÇ’si, Dünya Bankası ÇSS ve ulusal mevzuata uygun olan bu ÇSYP’nin geliştirilmesi için çerçevesini sağlamaktadır. Buna ek olarak, alt projenin paydaşlarını belirlemek ve alt projenin

¹ https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/uidb/esmf_cdrc_ilbank_rev_final_05072024_cc_1720183156.pdf

geleceği için katılım yöntemleri oluşturmak amacıyla, bu alt projeye yönelik bir başka belge olarak CDRC Proje PKP'si² temel alınarak bir Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmıştır.

Alt projenin inşaat çalışmalarının yaklaşık 24 ay sürmesi beklenmektedir. İnşaat aşamasında çalışacak personel sayısı yaklaşık 13 kişidir. Alt projenin kusur sorumluluk süresi, inşaatın tamamlanmasından sonraki ilk 12 aydır. Alt projenin işletmeye alınma hedefi yılı 2055 olarak planlanmıştır. Alt projenin inşaatı, esas olarak mevcut yol güzergâhı boyunca ilerleyecektir. Bu nedenle, söz konusu alan daha önce kazı çalışmalarının yapıldığı bir alandır. Ancak, inşaat faaliyetlerine başlamadan önce Müze Müdürlüğü'nden bir görüş mektubu alınacaktır. Görüş mektubu ILBANK'a iletilecektir. Kültürel miras açısından faaliyetleri yönetmek için bir Tesadüfi Buluntu Prosedürü hazırlanmıştır (bkz. Ek-C). Ayrıca, alt projenin ömrü boyunca en yaygın İSG risk alanları ve bunlara ilişkin genel azaltma önlemleri Ek-D'de sunulmuştur.

Köprüler ve ilgili erişim yolları projesi olan alt proje, 29.07.2022 tarihli ve 31907 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği'nin Ek I ve Ek II listelerinde yer almadığından ulusal Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) kapsamı dışındadır. Bununla birlikte, İBB, bu alt proje için ilgili "ÇED kapsam dışı" resmi yazıları temin etmek üzere gerekli yazışmaları yapacaktır. İlgili resmi yazı ILBANK'a sunulacaktır.

ILBANK, 24 Aralık 2023 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) kurmuştur. Türkiye İklim ve Afet Dirençli Şehirler (CDRC) Projesi gereklilikleri doğrultusunda, alt projenin çevresel ve sosyal yönetimi, ILBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) çerçevesinde yürütülmektedir. Buna göre, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ve Paydaş Katılım Planı (PKP) dahil olmak üzere tüm alt projeye özgü çevresel ve sosyal belgeler, ILBANK ÇSYS, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) ve ilgili ulusal mevzuata uygun olarak hazırlanmıştır. ÇSYS, alt projenin yaşam döngüsü boyunca şeffaf paydaş katılımı ve etkili şikayet yönetimi sağlarken, çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri belirlemek, değerlendirmek, yönetmek ve izlemek için yapılandırılmış bir yaklaşım sunmaktadır.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS), ÇSS5: Arazi Edinimi, Arazi Kullanım Kısıtlamaları ve Zorunlu Yer Değiştirme standardına göre değerlendirildiğinde, köprü geçişinin inşa edileceği arazilerin halihazırda kullanımda olan mevcut yollar üzerinde bulunduğu ve Belediye'nin sorumluluğu altındaki İmar Kanunu'na göre "kamu tarafından terk edilmiş" kapsamına girdiği tespit edilmiştir. Alt proje alanı herhangi bir özel araziyle çakışmamaktadır. Bu nedenle, alt proje kapsamında kamulaştırma yapılmasına gerek yoktur. Mülkiyet araştırmasında, İBB, alt proje alanında Devlet Su İşleri (DSİ) mülkiyetinde bir parselin

²https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/uidb/clean_stakeholder_engagement_plan_PKP_turkey_cdrc_rev0507_2024_1721718475.pdf

bulunduğunu ve ilgili parsel hakkında kurumla yazışmalar yapıldığını bildirmiştir. Alt proje alanı ile ilgili DSI ile yapılan yazışmalar, İzmir BB'den alındıktan sonra bu ÇSYP'ye eklenecektir.

Etki azaltma önlemlerinin bir parçası olarak, inşaat çalışmalarından önce yüklenici tarafından farklı konulara ilişkin alt yönetim planları ve prosedürleri geliştirilecektir. Bu alt yönetim planları, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planında (ÇSYP) belirtilen risklere ve etki azaltma önlemlerine dayalı olacaktır. Bu planlar, alt projenin inşaat ve işletme aşamaları için, ilgili aşamanın başlamasından en az bir (1) ay önce hazırlanacak ve onay için ILBANK'a sunulacaktır. Çalışanlar, geliştirilecek ilgili planlar konusunda eğitilecektir. Alt projenin her iki aşaması için yönetim planlarının listesi aşağıda sunulmuştur.

- İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Yönetim Planı,
- Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Planı (EPRP),
- İnşaat Sahası Trafik Yönetim Planı,
- Yüklenici Yönetim ve İşgücü Yönetim Planı
- İşgücü Yönetim Planı (İYP) (CDRC'nin İşgücü Yönetim Prosedürlerine (İYPrs) dayalı)³,
- Toplum Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı,
- Atık Yönetimi Planı,
- Dökülme Müdahale Planı,
- Tesadüfi Buluntılar Prosedürü.

³ https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/uidb/cdrpc_labor_management_procedure_imp_1685916683.pdf

1. GİRİŞ/PROJE TANIMI

1.1. Alt Projenin Amaçları

Alt projenin ana hedefi, acil durumlarda trafik aksaklıklarını önlemek amacıyla bir köprü ve ilgili erişim yolları inşa ederek mevcut Mürselpaşa Güzergahı'nın altyapısını güçlendirmektir. Alt proje, İzmir'in ana arterlerinden biri olan D300 karayolu üzerindeki trafik akışını, özellikle yoğun saatlerde iyileştirmek ve Ege Mahallesi ile çevresindeki bölgelerde yaşayanların erişilebilirliğini ve hareket kabiliyetini artırmak üzere tasarlanmıştır. Ege Mahallesi ile ana yol ağı arasında doğrudan ve güvenilir bir bağlantı kurarak, proje, bölgedeki devam eden kentsel dönüşüm ve büyük ölçekli konut ve ticari gelişmelerden kaynaklanan artan ulaşım talebini karşılamayı amaçlamaktadır. Alt Projenin Hedefleri.

Ayrıca, alt proje seyahat sürelerini kısaltmayı, belirlenmiş geçitler aracılığıyla yaya ve araç güvenliğini artırmayı ve afetlerin ardından acil müdahale ve tahliye ihtiyaçlarını desteklemeyi amaçlamaktadır. Yeni altyapının, endüstriyel ve ticari bölgelere verimli erişimi kolaylaştırarak ve daha kapsayıcı ve bağlantılı bir kentsel ulaşım sistemini teşvik ederek bölgenin ekonomik kalkınmasına katkıda bulunması beklenmektedir. K21 Köprüsü (ve menfezi) ile K22-K22A Köprüsü'nün inşası sayesinde, alt proje, dönüşüm geçiren Ege Mahallesi'ni İzmir'in daha geniş kentsel hareketlilik ağına doğrudan bağlayacaktır.

1.2. Alt Projenin Bileşenleri

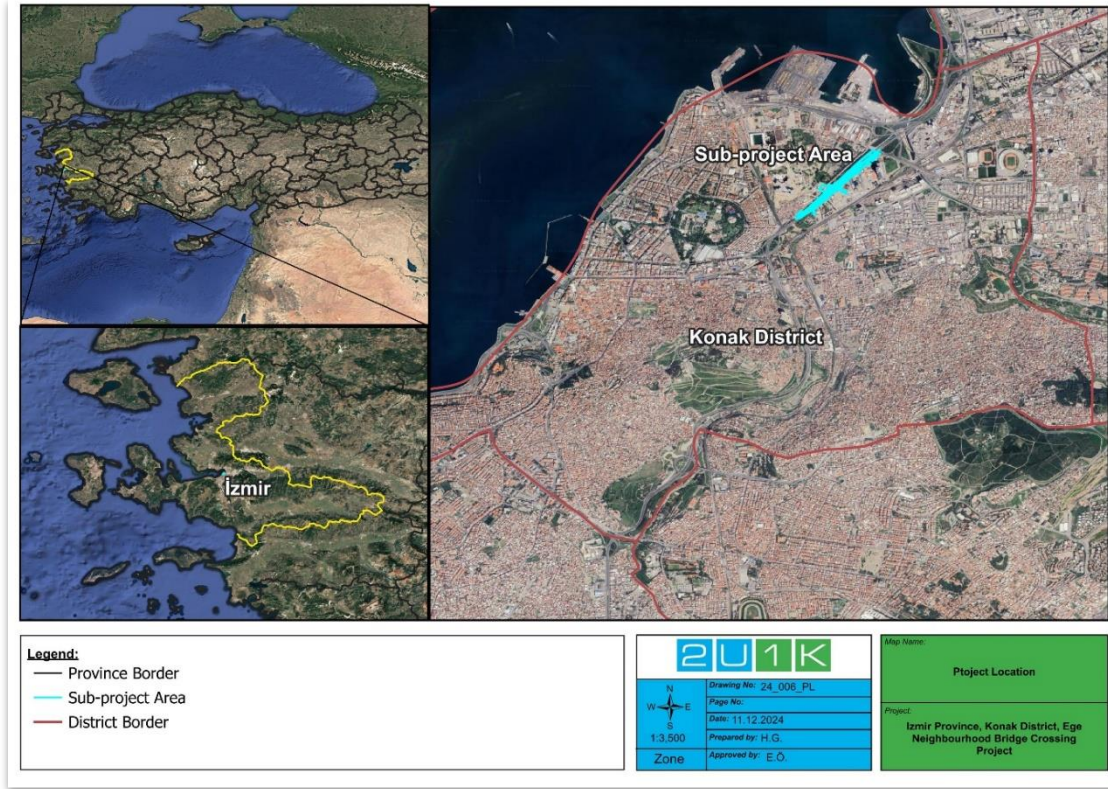
Alt proje, Ege Mahallesi Kavşağı K22 ve K22A köprülerinin inşası ile ilgili yapısal ve yardımcı işleri kapsamaktadır. Ana bileşenler arasında kazı ve temel işleri, betonarme ve ön gerilimli beton köprü elemanlarının inşası, yerinde döküm kazıklar ve prefabrik kirişlerin montajı yer almaktadır. Kapsam ayrıca köprü üst yapısının tamamlanması için gerekli su yalıtım sistemleri, genişleme derzleri, yataklar ve tabliye bileşenlerini de içermektedir.

Ayrıca, alt proje kapsamında yapısal çelik ve ön gerilimli malzemeler, korkuluklar ve güvenlik bariyerleri, drenaj elemanları, cephe panelleri ve koruyucu kaplamaların temini, montajı ve nakliyesi de yer almaktadır. Palplanş kazıkla destekleme, hafriyat nakliyesi ve geri dolgu gibi geçici işler de inşaat faaliyetlerinin bir parçasıdır. Bu bileşenler, topluca köprü yapılarının yapısal bütünlüğünü, trafik güvenliğini ve uzun vadeli dayanıklılığını sağlamayı amaçlamaktadır.

1.3. Alt Proje Konumu

İzmir, kuzeyinde Manisa, güneyinde Aydın illeriyle Ege Denizi'nin kıyısında yer almaktadır. İzmir ilinin toplam yüzölçümü 1.209.827 hektardır.

Alt proje alanları, İzmir ilinin Konak ilçesi sınırları içindedir. Bu bağlamda, alt proje Meles Deresi üzerinde yeni bir köprü inşa edilmesinden oluşmaktadır. Alt proje, kentsel yolları ve ilgili erişim yollarının bulunduğu alanları birbirine bağlayan yollar üzerinde yer aldığından, Etki Alanı (EA) inşaat alanlarının bulunduğu yol boyunca her yönde 50 m ile sınırlıdır. Alt proje alanı ve köprü ile birbirine bağlanan mahalleler Şekil -11 adresinde sunulmuştur.

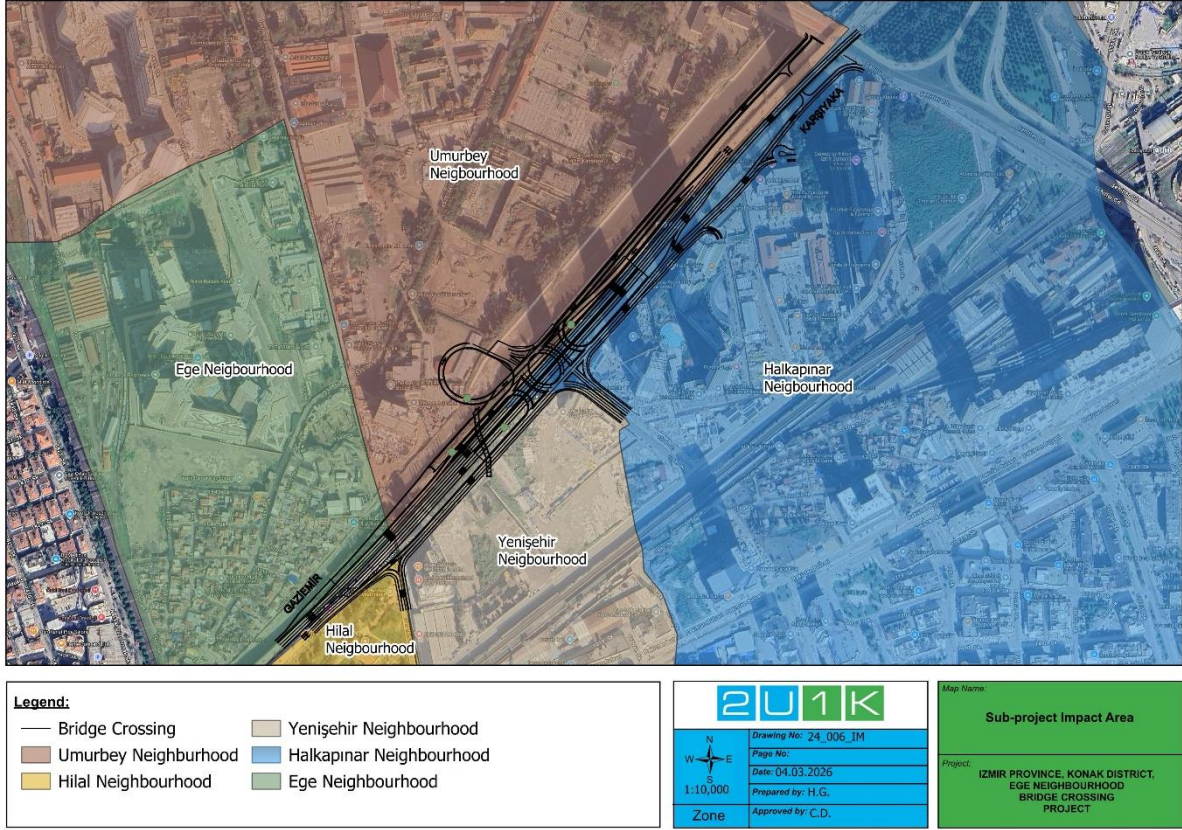


Şekil -11 . Alt Proje Konum Haritası

1.4. Etki Alanı

Alt proje alanı, kentsel yolları ve ilgili erişim yollarının bulunduğu alanları birbirine bağlayan yollardaki mevcut köprüleri de içerdiğinden, Etki Alanı (EA)⁴ 50 m ile sınırlıdır

⁴ Alt projenin süresi boyunca, alt projenin uygulama biriminde yer alacak ve izleme çalışmalarına katılacak uzmanlar tarafından alt projenin ilgi alanı genişletilebilir.



Şekil -12 . Alt Proje Alanı, Erişim Yolları ve Etki Alanı Haritası

1. PKP AMAÇ/TANIMI

Bu PKP'in genel amacı, tüm proje döngüsü boyunca kamuoyuna bilgi verilmesi ve danışma süreçlerini de içeren bir paydaş katılım programı tanımlamaktır. PKP, proje ekibinin paydaşlarla iletişim kurma yöntemlerini ana hatlarıyla belirtir ve insanların proje faaliyetleri veya projeye ilgili herhangi bir faaliyet hakkında endişelerini dile getirebilecekleri, geri bildirimde bulunabilecekleri veya şikayette bulunabilecekleri bir mekanizma içerir.

Paydaşların belirlenmesi, düzenli gözden geçirme ve güncelleme gerektiren sürekli bir süreçtir. Farklı konular, farklı paydaşları ilgilendirebilir. Bu nedenle, paydaşlar alt projeye olan bağlantılarına göre gruplandırılır. Bir paydaş grubunun alt projeye olan bağlantılarını anlamak, katılımın temel hedeflerini belirlemeye yardımcı olur. Bu alt proje için, alt proje paydaşlarını belirlemek ve alt projenin geleceği için danışma planları geliştirmek amacıyla bir Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmıştır. Etkilenen ve ilgilenen paydaşlar (hassas bireyler/gruplar dahil), hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak - olumlu veya olumsuz - etkileneceğini ("etkilenen taraflar") veya alt projeye ilgi duyacağını ("diğer ilgili taraflar") belirlemek amacıyla 4. Bölümde tanımlanmıştır.

2. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ

Paydaş tanımlamasının amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak – olumlu veya olumsuz – etkilenebileceğini (“etkilenen taraflar”) veya Alt Projeye ilgi duyduğunu (“diğer ilgili taraflar”) belirlemektir.

Bu bölüm, paydaş katılım planı ve ilgili etkilenen grupların ve alt projeye ilgili dezavantajlı/hassas grupların belirlenmesi için metodolojik çerçeveyi özetlemektedir.

3.1. Metodoloji

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

- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** Proje döngüsü boyunca projeye ilişkin kamu istişareleri düzenlenecek ve bu istişareler, dış manipölasyon, müdahale, zorlama veya sindirme olmaksızın açık bir şekilde yürütülecektir.
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Bilgiler, uygun bir formatta tüm paydaşlara geniş çapta sağlanacaktır; paydaşların geri bildirimlerini iletmeleri ve yorumları ile endişeleri analiz edip ele almak için fırsatlar sunulacaktır.
- **Kapsayıcılık ve duyarlılık:** Proje döngüsü boyunca daha iyi iletişim kurmak ve etkili ilişkiler geliştirmek amacıyla paydaşların belirlenmesi yapılacaktır. Projelerin katılım süreci kapsayıcı olacaktır. Tüm paydaşlar her zaman istişare ve proje uygulama sürecine dahil olmaya teşvik edilecektir. Tüm paydaşlara bilgiye eşit erişim sağlanacaktır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçilmesinde temel ilke olacaktır. Proje faydalarından mahrum kalma riski taşıyan hassas gruplara ve çeşitli etnik grupların kültürel duyarlılıklarına özel dikkat gösterilecektir.
- **Esneklik:** Sosyal mesafe, kültürel bağlam veya yönetim faktörlerinin geleneksel yüz yüze katılım biçimlerini engellediği durumlarda, alt projenin paydaş iletişim stratejisi metodolojisi, çeşitli internet veya telefon tabanlı iletişim biçimleri dahil olmak üzere alternatif katılım biçimlerine yer verecektir.
- **Paydaş belirleme metodolojisi:** Paydaş belirleme, Proje yaşam döngüsü boyunca yinelemeli ve sistematik bir süreç olarak yürütülecektir. İlgili paydaşlar, proje alanına olan yakınlıkları, potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin niteliği ve büyüklüğü, ilgi ve etki düzeyleri ile projeye ilgili risklere karşı kırılganlıkları temelinde belirlenecektir. Belirleme süreci, masa başı incelemeler, saha gözlemleri, yerel yetkililerle (mahalle muhtarları dahil) yapılan istişareler ve katılım faaliyetleri yoluyla alınan geri bildirimlerden yararlanarak gerçekleştirilecektir. Proje kapsamındaki veya etki alanlarındaki değişiklikleri yansıtmak üzere, proje ilerledikçe paydaş kategorileri gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

Projenin paydaşları, masa başı incelemeleri, saha gözlemleri ve yerel yetkililerle yapılan istişarelerin bir kombinasyonu yoluyla belirlenmiştir. İlk olarak, kamuya açık bilgiler, planlama belgeleri ve kurumsal kayıtlar incelenerek, proje alanı ile ilgili ilgili devlet kurumları, yerel idareler ve kuruluşlar belirlenmiştir. Bunu, yakınlardaki yerleşim alanlarını, işletmeleri ve okullar ile sağlık tesisleri gibi hassas alıcıları belirlemek amacıyla Etki Alanına yapılan saha ziyaretleri izlemiştir. Proje çevresinde yerel toplulukların ve hassas grupların varlığını doğrulamak için mahalle başkanı da dahil olmak üzere yerel yetkililerle istişareler de yapılmıştır. Bu sürece dayanarak, paydaşlar proje alanına olan yakınlıklarına, çevresel ve sosyal etkilere maruz kalma olasılıklarına ve projeye olan ilgi düzeylerine göre projeye etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar olarak sınıflandırılmıştır.

3.2. Projeden Etkilenen Kişiler ve Diğer İlgili Taraflar

Paydaş, alt projesinden etkilenebilecek veya bu alt projeye ve etkilerine ilgi duyan herhangi bir kişi, kuruluş ya da grup olarak tanımlanır.

"Projeden Etkilenen Kişiler" terimi, fiziksel çevreleri, sağlıkları, güvenlikleri, kültürel uygulamaları, refahları veya geçim kaynakları üzerindeki fiili etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle projeden etkilenmesi muhtemel olanları içerir. Bu paydaşlar, yerel topluluklar da dahil olmak üzere bireyleri veya grupları içerebilir.

"Diğer ilgili taraflar" terimi, projenin konumu, özellikleri, etkileri veya kamu yararı ile ilgili konular nedeniyle projeye ilgi duyan bireyleri, grupları veya kuruluşları ifade eder. Örneğin, bu taraflar arasında düzenleyici kurumlar, hükümet yetkilileri, özel sektör, bilim camiası, akademisyenler, sendikalar, kadın örgütleri, diğer sivil toplum kuruluşları ve kültürel gruplar yer alabilir.

Tablo -21 . Paydaş Grupları ları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü		
	Etki/ilgi Nedeni	Etkilenen Taraf	Diğer İlgili Taraf
Belediyeler			
• Diğer İlgili Taraflar	Alt projenin geliştirilmesi, uygulanması ve istihdam	√	
Mahalle			
• Ege Mahallesi	Olası gürültü ve toz emisyonları, trafik, inşaat aşamasında erişim kısıtlamaları	√	
İşletmeler			
• Alt proje alanı içindeki işletmeler	İnşaat aşamasında olası gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	
Hassas/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar			
• Çocuklar • 65 yaş üstü kişiler	İnşaat aşamasında olası gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	

Paydaş Grupları	Paydaş Türü		
	Etki/ilgi Nedeni	Etkilenen Taraf	Diğer İlgili Taraf
- Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler - Engelli kişiler - Mülteciler/Göçmenler			
EA'ye yakın Hassas Alıcıların idareleri			
- Okullar - Hastaneler	Proje alanına yakınlığı nedeniyle projenin etkilerine karşı duyarlı olması gereken kurumlar	√	
Medya			
Ulusal ve yerel medya	Halkı bilgilendirme		√
Kredi veren			
- ILBANK - Dünya Bankası	Alt proje geliştirme, uygulama denetimi		√
Hükümet / Yetkili Makamlar			
- İzmir Valiliği - İzmir Şehir Sağlık Müdürlüğü - Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü - İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - İzmir Kültür ve Turizm Müdürlüğü I. Bölge Kültürel Miras Koruma Kurulu II. Bölge Kültürel Miras Koruma Kurulu - İzmir İl Millî Eğitim Müdürlüğü - TEİAŞ	İnşaat ve işletme aşamalarında alt projenin Sağlık, Çevre ve Sosyal kurumlarla ilişkisi		√
STK			
Çevre koruma, halk sağlığı ve vatandaşlık gibi konularda faaliyet gösteren STK'lar	Bu Projenin ÇSYP'sinde belirlenen potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve etkiler ile uygulama sırasında projenin genel Ç&S performansı.		√

3.3. Dezavantajlı/hassas bireyler veya gruplar

Hassas gruplar, cinsiyet kimliği, cinsel yönelim, din, etnik köken, yerli statüsü, yaş, engellilik, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü nedeniyle hassas durumda olan kişileri ifade eder. Bu kişiler, alt projenin etkilerinden diğerlerinden farklı şekilde etkilenebilir ve alt projenin faydalarından yararlanma veya bu haklarını talep etme konusunda kısıtlı olabilirler. Bu

nedenle, İBB ve Yüklenici, yerinden edilmeden diğerlerine göre daha olumsuz etkilenebilecek ve geçim yardımı ile ilgili kalkınma faydalarından yararlanma veya bunları talep etme konusunda kısıtlı olabilecek dezavantajlı veya hassas bireylere yardım etmek için hükümler uygulayacaktır. Spesifik olarak belirlenen dezavantajlı/hassas gruplar ve bu grupların alt proje kapsamında karşılaşması muhtemel etkiler yukarıda (ve Tablo 3-1'de) verilmiştir:

- **Çocuklar:**
 - İnşaat sırasında çocuklar, inşaat malzemeleri ve ağır makineler gibi tehlikelere maruz kalabilir ve bu da güvenlik riskleri oluşturabilir.
- **65 yaş üstü kişiler:**
 - İnşaat faaliyetleri, yaşlıların günlük rutinlerini ve temel hizmetlere erişimini aksatarak, potansiyel olarak rahatsızlık veya strese neden olabilir.
- **Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler:**
 - İnşaat çalışmalarından kaynaklanan aksaklıklar, temel hizmetlere ve günlük rutinlere erişimi etkileyerek sağlık sorunlarını ağırlaştırabilir veya rahatsızlık yaratabilir.
- **Engelli kişiler:**
 - İnşaat faaliyetleri, erişilebilirlik yollarını veya tesislerini aksatarak hareket kabiliyetini kısıtlayabilir ve rahatsızlık yaratabilir.
- **Mülteciler/Göçmenler:**
 - Dil engelleri ve farkındalık eksikliği, güvenlik risklerine yol açabilir ve gerekli bilgi ve hizmetlere erişimi engelleyebilir.

Saha gözlemleri, yerel bağlam ve paydaşlarla yapılan istişarelere dayanarak, alt proje alanında aşağıdaki hassas gruplar belirlenmiştir. Bu gruplar, özellikle güvenlik riskleri, erişim kısıtlamaları ve geçici aksaklıklar açısından, inşaatla ilgili etkileri genel nüfustan farklı şekilde yaşayabilir. İBB ve Yüklenici, bu nedenle katılım, bilgi paylaşımı ve etki azaltma önlemlerinin bu hassas grupların ihtiyaçlarını yeterince karşıladığından emin olmak için özel tedbirler uygulayacaktır.

Tablo 3-1. Belirlenen Hassas Gruplar ve Olası Etkiler (Ege Mahallesi)

Hassas Grup	Tahmini Sayı (Gösterge Niteliğinde)	Olası Etkiler
Çocuklar	30	İnşaat sırasında çocuklar, inşaat malzemeleri, trafik yönlendirmeleri ve ağır makineler gibi güvenlik tehlikelerine maruz kalabilir ve bu da kaza riskini artırabilir.
65 yaş üstü kişiler	20	İnşaat faaliyetleri günlük rutinleri, yaya erişimini ve temel hizmetlere erişimi aksatabilir, bu da potansiyel olarak rahatsızlık, stres veya hareket kabiliyetinde azalmaya neden olabilir.

Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler	10	Gürültü, toz ve geçici erişim kısıtlamaları günlük rutinleri ve sağlık hizmetlerine erişimi etkileyebilir ve mevcut sağlık sorunlarını daha da kötüleştirebilir.
Engelli kişiler	15	Kaldırımların, rampaların ve erişim yollarının geçici olarak kapatılması veya değiştirilmesi, hareket kabiliyetini ve erişilebilirliği sınırlandırarak rahatsızlık ve bağımsızlık kaybına neden olabilir.
Mülteciler / Göçmenler	25	Dil engelleri ve inşaat programları ile güvenlik önlemleri hakkında sınırlı bilgi, güvenlik risklerini artırabilir ve bilgiye, şikayet mekanizmalarına ve destek hizmetlerine erişimi engelleyebilir.

3. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Şu anda, İBB'nin kurumlarla iletişimi ve istişareleri devam etmektedir, ancak farklı paydaşlarla istişare süreçleri henüz başlatılmamıştır.

4.1. Proje hazırlığı sırasında gerçekleştirilen paydaş katılımının özeti

Temel değerlendirmeyi desteklemek amacıyla 21 Şubat 2024 tarihinde nitelikli çevre ve sosyal uzmanlar tarafından bir saha ziyareti gerçekleştirilmiştir. Ziyaret sırasında, EA içindeki fiziksel ortam, çevresel alıcılar ve sosyo-ekonomik koşullar değerlendirilmiş ve belgelenmiştir.

Bu faaliyetler, şeffaflığı artırmayı, etkilenen topluluklarla güven ilişkisi kurmayı ve özellikle trafik ve imar baskısında artış beklenen yoğun nüfuslu bir kentsel dönüşüm alanı içinde yer alan alt projenin konumunu göz önünde bulundurarak geri bildirimleri proje tasarımına dahil etmeyi amaçlamıştır.

4.2. Proje paydaşlarının ihtiyaçlarının özeti ve paydaş katılımı için yöntemler, araçlar ve teknikler

Paydaş katılımı, alt projenin ömrü boyunca verimli ve etkili bir katılım sağlamak için gerektiğinde kullanılacak yeni mekanizmaların yanı sıra, halihazırda kurulmuş olan iletişim mekanizmalarını kullanmaya devam edecektir. Alt proje, paydaşlarla etkileşim kurmak için aşağıdaki yöntemleri kullanmaktadır ve kullanmaya devam edecektir:

- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla **gayri resmi/resmi yüz yüze veya çevrimiçi toplantılar** – alt projenin ömrü boyunca danışmanın ana biçimi olabilir. Paydaşlar, bu danışma toplantıları hakkında telefon, broşür, afiş ve e-posta yoluyla bilgilendirilecektir. Paydaşlarla yapılacak toplantı veya herhangi bir bilgi paylaşımı faaliyeti, taraflara on (10) gün önceden bildirilecektir.
- Etkilenen topluluklar, diğer paydaşlar ve hassas alıcılar (yani hastaneler, okullar, camiler) ile **odak grup toplantıları** – alt projenin süresi boyunca müzakereleri destekleyecek bir katılım biçimi olabilir. Ayrıca, paydaşların görüşlerini ifade etmeleri için uygun bir ortam sağlayacaktır.
- Gerekirse, Paydaş Katılım Toplantıları sırasında **tercümanlar (İngilizce veya diğer diller)** hazır bulunacaktır.
- **İBB'nin web sitesi** İBB'nin resmi web sitesi, telefon numarası ve kısa mesaj servisi (SMS) aracılığıyla, kamuoyu projeye ilgili duyurular, belgeler, raporlar ve diğer ilgili bilgilerden haberdar edilecektir. – Alt proje için hazırlanan ÇSYP ve PKP belgeleri, İBB'nin web sitesi üzerinden İngilizce ve Türkçe olarak yayınlanacaktır. İBB tarafından oluşturulan şikayet mekanizmasının uygulanmasına ilişkin bilgiler, ŞM sorumlu kişininin

iletişim bilgileriyle birlikte web sitesinde de duyurulacaktır. Aynı zamanda, alt projeye ilgili tüm güncel bilgiler web sitesi aracılığıyla kamuoyuna sunulacaktır.

- **Yazılı materyaller** – Paydaşların alt proje ve bu Paydaş Katılım Planı hakkında bilgi edinebilmelerini sağlamak için el kitapçıkları, afişler, broşürler, el ilanları, posterler, bilgilendirici kitapçıklar vb. – Materyaller, alt proje hakkında bilgi verecek ve paydaşları, alt proje için oluşturulan tüm iletişim yöntemleri ve paydaş katılım araçları hakkında bilgilendirecektir.
- **Şikayet mekanizması** – kamuoyunun erişimine açık olacaktır.
- **Kamu Bilgilendirme ve Açıklama:** Alt projenin süresi boyunca, bilgi paylaşımı ve iletişim bilgileri yerel ve ulusal gazeteler, web siteleri ve İBB'nin sosyal medya hesapları aracılığıyla duyurulacaktır.

İnşaat aşamasından önce (alt proje için hazırlanan ÇSYP ve PKP taslaklarının onaylanmasının ardından) bir Halkın Katılımı Toplantısı (HKT) düzenlenecek ve ayrıca aşağıdaki durumlarda ilave paydaş danışma toplantıları planlanacaktır:

- belirli bir konuda tekrarlanan bir şikayet olması,
- alt projeye ilgili önemli bir değişiklik olması,
- İBB tarafından öngörülen yoğun etki,
- inşaat sırasında ekstra yoğun çalışma olması.

Gayri resmi/resmi yüz yüze görüşmeler sırasında paydaşlardan gelen her türlü bildirim veya şikayet, mekanizma kapsamında işlenmek üzere kaydedilecek ve şikayet mekanizması süreci içinde değerlendirilecektir. Toplantıların tarihi ve saati paydaşlarla istişare edilerek belirlenecek ve mümkün olan en yüksek katılım hedeflenecektir. Gerektiğinde paydaşların toplantılara gelmesi için servis düzenlenecek veya yüz yüze görüşmeler için sorumlu kişiler paydaşların bulunduğu yere gidecektir.

Paydaşların farklı ihtiyaçları olabilir ve her paydaşın bilgiye erişim konusunda tercih ettiği yöntemin farklı olabileceği dikkate alınmalıdır.

Error! Reference source not found. , alt proje kapsamında paydaşların ihtiyaçlarını göstermektedir.

Tablo -31 . Alt Proje Paydaş İhtiyaçları

Etkilene n Taraf	İlgili Taraf	Topluluk	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim yöntemleri (e- posta, telefon, radyo, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük harfli baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
√		Belediye	• İzmir Büyükşehir Belediyesi,	Yönetim birimi	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, e- posta, yüz	Alt proje aşamalarının farkında olun

Etkilene n Taraf	İlgili Taraf	Topluluk	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim yöntemleri (e- posta, telefon, radyo, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük harfli baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
			Konak Belediyesi,			yüze	
√		Ege Mahallesi	Mahalle sakinleri	Alt projenin hedef grubu	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze görüşme, medya	Şikayet ve soruların iletebileceği bir şikayet mekanizmasına erişim; inşaat takvimi ve ulaşım/trafik değişiklikleri hakkında zamanında bilgi
√		Hassas/Dezavantajlı Gruplar	- Çocuklar; 65 yaşın üzerindeki kişiler; - Kronik rahatsızlığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler; - Engelli kişiler; - Mülteciler/Göçmenler	Alt proje faaliyetlerinden (özellikle inşaat işlerinden) daha fazla etkilene olası bulunan kişiler	Türkçe (veya başka herhangi bir dil)	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze görüşme, medya	Alt proje aşamalarının bilinmesi, Çevirmen, Ulaşım
√		Yerel işletmeler	Alt proje alanı içindeki işletmeler	Alt proje alanı çevresindeki işletmeler	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme, sosyal medya,	Alt proje aşamaları hakkında bilgi sahibi olmak, yerel tedarik fırsatları, yerel istihdam
√		Alt Proje Sorumlusu	- MM - Yükleniciler ve Çalışanlar	Projenin uygulanması	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, e-posta, yüz yüze	Belediye, yüklenici ve çalışanlar arasında iç koordinasyon ve net iletişim prosedürleri
	√	Hükümet / Yetkililer	- İzmir Valiliği - İzmir Şehir Sağlık Müdürlüğü - Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü - İzmir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - İzmir Kültür ve Turizm Müdürlüğü I. Bölge Kültür Varlıkları Koruma Kurulu	Kamu adına gerçekleştirilecek projenin devlet tarafını temsil eden	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, e-posta, yüz yüze	Proje uygulaması sırasında resmi yazılı iletişim ve mevzuat koordinasyonu

Etkilene n Taraf	İlgili Taraf	Topluluk	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim yöntemleri (e- posta, telefon, radyo, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük harfli baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
			• İl. Bölge Kültürel Miras Koruma Kurulu • İzmir İl Milli Eğitim Müdürlüğü • TEİAŞ				
	√	STK	• Çevre koruma, halk sağlığı ve vatandaşlık gibi konularda faaliyet gösteren STK'lar	Projenin çevresel ve sosyal etkileri konusunda kamuoyu oluşturma	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme, sosyal medya,	Proje bilgilerine erişim ve çevresel ve sosyal etkiler hakkında geri bildirimde bulunma fırsatları
	√	Medya	• Uluslararası, ulusal ve yerel medya	Halkı proje hakkında bilgilendirme	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme, sosyal medya,	Güncel ve doğru proje bilgilerine ve basın iletişim materyallerine erişim

4.3. Paydaş katılım planı

Tablo -32 . Paydaş Katılım Planı

Alt Proje Aşaması	Danışma Konusu	Kullanılan yöntem	Zaman çizelgesi: Yer ve tarihler	Hedef paydaşlar	Sorumluluklar
İnşaat Öncesi	Alt projeye ilişkin kritik alıcıların görüşleri hakkında bilgi sahibi olmak	Kritik paydaşlarla toplantı	İnşaatın başlamasından önce bir danışma toplantısı düzenlenecektir. Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Kritik alıcılar, en yakın hastane (Medicana International Hastanesi), en yakın okul (Sakarya İlköğretim Okulu)	İnşaat başlamadan önce yapılacak istişareler
İnşaat Öncesi	Ç&S taslak belgeleri (ÇSYP taslağı, PKP vb.) hakkında kamu istişareleri	Paydaş danışma toplantısı,	Alt proje inşaat döneminden önce, halka 10 günlük bildirim süresi verilerek Katılımcıların ihtiyaçları ve profili göz önünde bulundurularak en uygun ve erişilebilir konum.	Topluluklar (Ege Mahallesi)	İnşaat başlamadan önce yapılacak istişareler
İnşaat	Trafik güvenliği	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Etkinliklerin başlamasından en az bir hafta önce ilgili mahalle başkanı bilgilendirilecek ve bildirim ve katılım sürecinde hassas grupların ihtiyaçlarına özel önem verilecektir.	Topluluklar (Ege Mahallesi), Hükümet/Yetkililer (İzmir Büyükşehir Belediyesi Ulaşım Dairesi)	Trafik güvenliği ve alt proje kapsamında alınan önlemler hakkında istişare
İnşaat	Acil durumlarda güvenliğin sağlanması	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	İnşaat sırasında gerektiğinde, Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Topluluklar (Ege Mahallesi), Devlet/Yetkililer (İzmir Trafik Polisi, Konak Belediyesi)	Acil durum yetkili kişinin tanıtımı, iletişim bilgileri
İnşaat	Trafik yönetim planı	Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Paydaş danışma toplantısında, Gerektiğinde, Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Topluluklar (Ege Mahallesi)	Trafik yönetimi hakkında bilgi verilmesi
İnşaat	Acil durum müdahale planı	Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Paydaş danışma toplantısında, Gerektiğinde, Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Topluluklar (Ege Mahallesi)	Topluluklara acil durum prosedürleri, irtibat noktaları ve olay durumunda alınacak önlemler hakkında bilgi verilmesi

Alt Proje Aşaması	Danışma Konusu	Kullanılan yöntem	Zaman çizelgesi: Yer ve tarihler	Hedef paydaşlar	Sorumluluklar
Operasyon	STK'lar tarafından belirlenen ihtiyaç ve sorunları dinlemek, ortak çözüm stratejileri geliştirmek, iyileştirme için harekete geçmek ve alt projenin daha etkili olmasını sağlamak için danışmanlık yapmak	Yüz Yüze Toplantı	Operasyon süresi boyunca ihtiyaç duyulduğunda. Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları	Alt proje faaliyet aşaması boyunca danışmanlık sağlanacaktır.
Operasyon	Acil durumlarda güvenliğin sağlanması	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Operasyon süresince gerektiğinde. Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Topluluklar (Ege Mahallesi)	Acil durum yetkilisinin tanıtımı, iletişim bilgileri
Operasyon	Acil durum müdahale planı	Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Paydaş danışma toplantısında, Gerektiğinde. Talebe göre en uygun yer seçilecek ve belirlenecektir.	Topluluklar (Ege Mahallesi)	Operasyon sırasında acil durum prosedürleri, irtibat noktaları ve müdahale eylemleri hakkında topluluklara bilgi verilmesi

4.4. Paydaşlara geri bildirim

Proje geliştikçe paydaşlar bilgilendirilecek; bu bilgilendirme, projenin çevresel ve sosyal performansı, paydaş katılım planı ve Şikayet Mekanizmasının uygulanması ile projenin genel uygulama süreci hakkında raporlamayı içerecektir.

Aşağıda, her paydaş katılım faaliyeti ve toplantısından sonra hazırlanacak tutanakların içeriğine ilişkin asgari gereklilikler yer almaktadır:

- Danışma/etkinliğin yeri,
- Danışma/etkinlik tarihi,
- Katılımcılarla ilgili ayrıntılar (uygun olduğu şekilde),
- Toplantı/Etkinlik Programı/Takvimi: Neyin kim tarafından sunulacağı,
- Sunum,
- Açıklama ayrıntıları,
- Toplantı tutanakları (yorumlar, sorular ve sunum yapanların yanıtları ile toplantıdan fotoğraflar) ve
- Kararlaştırılan eylemler.

MM, inşaat çalışmaları nedeniyle meydana gelebilecek geçici yol kapatmaları konusunda, etki alanındaki muhtar ofisini en az bir hafta önceden bilgilendirecektir. Benzer şekilde, İBB de Konak Belediyesi binalarında ve/veya duyuru panolarında yapılacak çalışmalar hakkında etkilenen yerel halkı en az bir hafta önceden bilgilendirecektir.

İBB, alt projenin süresi boyunca paydaşlarla iletişimi sürdürmekten sorumlu olacaktır. İletişim faaliyetleri için paydaş kayıtları da doldurulacaktır.

ÇSYP taslağı ve PKP taslağı hakkında yapılacak istişarelerin (HKT dahil) tutanakları ve ilgili ayrıntıları, bu PKP'in nihai versiyonuna ek olarak sunulacaktır.

Alt projenin çevresel ve sosyal performans ve uygulama raporları, paydaşlarla en az yılda bir kez paylaşılacak, ancak halkın daha fazla etki hissedebileceği veya aşamaların değiştiği özellikle yoğun dönemlerde daha sık raporlanacaktır (örneğin, inşaat sırasında üç aylık raporlar).

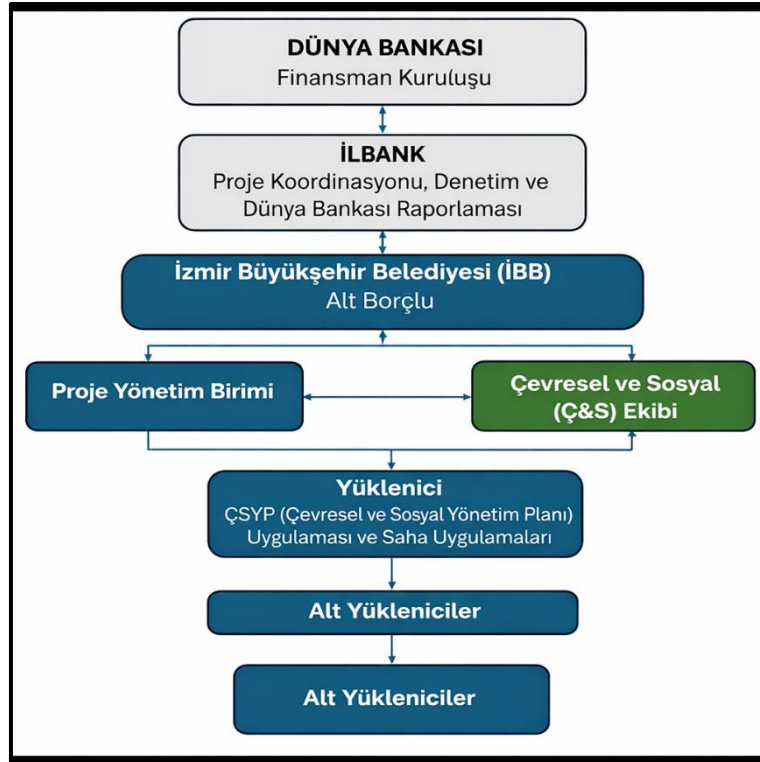
Tüm paydaşlar, PKP'in uygulanmasıyla ilgili görüşlerini ve şikayetlerini İBB'nin web sitesi, mektuplar ve yüz yüze toplantılar gibi çeşitli seçenekler aracılığıyla paylaşabileceklerdir.

Şikayet mekanizması, etkilenen paydaşların süreçten haberdar olmaları, şikayet etme haklarının olduğunu bilmeleri ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikayetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları için İBB'nin web sitesinde duyurulacak ve ilan edilecektir.

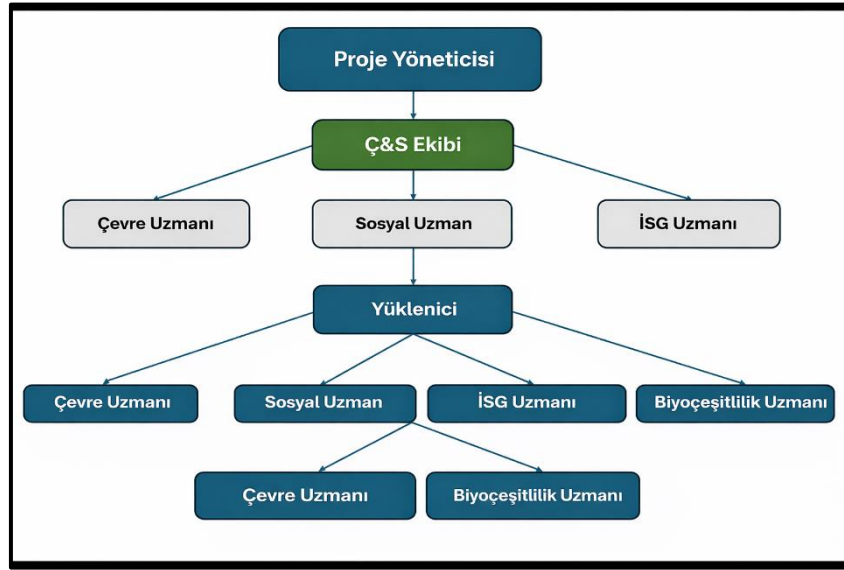
4. PAYDAŞ KATILIMI FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

5.1. Proje Uygulama Birimi (PUB)

İzmir Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki Proje Uygulama Birimi (PUB), alt projenin uygulanmasından ve Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) yönetilmesinden sorumludur. PKP faaliyetlerini belirlenen bir Sosyal Uzman denetler ve etkili paydaş katılımı için özel bir bütçe ayrılmıştır.



Şekil -41 . Alt Projenin Organizasyon Yapısı



Şekil -42 . Proje Uygulama Birimi ve Yüklenici Yapısı

5.2. Kaynaklar

İBB, paydaş katılım faaliyetlerinden sorumlu olacaktır. Bu PKP'in etkin bir şekilde uygulanması için gerekli olacak toplam bütçe 3.000 Euro olarak tahmin edilmektedir ve alt projenin Çevresel ve Sosyal Çerçeve Eğitimi bileşenine dahil edilmiştir.

5.3. Yönetim işlevleri ve sorumlulukları

Paydaş Katılım Planı ve Şikayet Mekanizmasını uygulamak ve yönetmek üzere, Alt Proje Sahibi olan İBB tarafından özel personel atanacaktır. Atanacak uzman, İBB'nin mevcut organizasyon yapısı içinde uygun niteliklere sahip personel olabilir veya yeni bir istihdam gerektirebilir. PKP'nin uygulanmasına ilişkin nihai sorumluluk İBB'ye aittir.

Alt proje, İLBANK Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Departmanı'nın rehberliği altında, İBB bünyesindeki bir Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından yönetilecektir (bkz. Şekil 5-1). PKP sürecine dahil edilen uygulama ve kontroller, İBB tarafından kurulacak PUB'nun Sosyal Uzmanı tarafından yönetilecektir. PUB, satın alma, finansal yönetim, denetim desteği ve raporlamayı üstlenecektir. Tanımlanmış bir organizasyon yapısı, ÇSYP ve PKP uygulamasının rol ve sorumluluklarını ana hatlarıyla belirleyecektir. Temel sorumluluklar, tüm ilgili personele açık bir şekilde iletilecek ve ÇSYP gerekliliklerini karşılamak için gerekli bilgi ve becerilere sahip olmaları sağlanacaktır.

Tablo -41 . Sorumluluklar

Sorumlu Kurum	Sorumluluklar	Faaliyetler
PUB	- PKP ve Şikayet Mekanizmasının genel olarak uygulanması	- PKP ve ŞM'nin uygulanması için Sosyal Uzman atanması - Paydaş katılım faaliyetlerinin

Sorumlu Kurum	Sorumluluklar	Faaliyetler
	- ILBANK ile koordinasyon - Nitelikli Sosyal Uzman ataması - Satın alma, finansal yönetim, denetim desteği ve raporlama - Uygun organizasyon yapısı ve personel alımının sağlanması	- denetlenmesi - Şikayet işleme prosedürlerinin izlenmesi - ILBANK'a raporlama - Sorumlulukları personele iletmek - Satın alma ve finansal süreçleri yönetmek
Denetim Danışmanı	• - PKP ve ÇSYP'nin uygulanmasını izleme konusunda PUB'ya destek olmak - Teknik danışmanlık ve denetim sağlamak - PKP ve ÇSYP gerekliliklerine uyumu sağlamak	- PKP ve ŞM uygulamaları için Sosyal Uzman atamak - Paydaş katılım faaliyetlerini denetlemek - Şikayet işleme prosedürlerini izlemek - ILBANK'a rapor vermek - Sorumlulukları personele iletmek - Satın alma ve finansal süreçleri yönetmek
Yüklenici	• - Sözleşmede belirtilen PKP ile ilgili görevleri yerine getirmek - Şantiye düzeyinde şikayet mekanizmasının işler durumda olmasını sağlamak - Sosyal Uzman ve PUB ile koordinasyon sağlamak - Şikayetleri ve paydaşların endişelerini raporlamak	- Saha düzeyinde paydaş katılımını sağlamak - Şikayet günlüğünü tutmak ve raporları sunmak - Şikayetleri zamanında alınacak önlemlerle takip etmek - Çalışanlara PKP gereklilikleri konusunda eğitim vermek

5. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizması (ŞM), paydaş katılım sürecinin önemli bir bileşenidir; şikâyetleri, geri bildirimleri ve talepleri almak, değerlendirmek, çözüm bulmak ve yanıt vermek üzere oluşturulmuş olup, projenin ilerlemesine olumlu katkı sağlar ve paydaşlarla iletişimi büyük ölçüde güçlendirir.

Alt Proje kapsamında, paydaşlar tarafından şikayet, talep ve önerilerin iletebileceği farklı platformlar ve kanallar bulunmaktadır. ILBANK Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi ile Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) 10 ile uyumlu olarak, İBB tarafından alt projenin etkilediği toplulukların endişe ve şikayetlerini almak, çözmek ve takip etmek üzere bir şikayet mekanizması kurulacaktır. İBB PUB, paydaşlara açık olacak ve tüm şikayetlere (şikayetler, talepler, görüşler, öneriler) mümkün olan en kısa sürede yanıt verecektir. Şikayet mekanizmasındaki en önemli nokta, tüm şikayetlerin önceden belirlenmiş bir zaman çizelgesi içinde ve içeriğine göre PUB tarafından etkin bir şekilde alınmasını, kaydedilmesini, çözülmesini ve yanıtlanmasını sağlamak ve alınacak düzeltici/düzenleyici önlemin her iki taraf için de kabul edilebilir olmasını sağlamaktır. Şikayetlere verilen bu tür yanıtlar her iki taraf için de tatmin edici olacak, faaliyetler izlenecek ve şikayetçiler düzeltici önlemlerin sonuçları hakkında bilgilendirilecektir. Ayrıca, mekanizma, isimsiz şikayetlerin alınmasını ve giderilmesini de kapsayacak şekilde tasarlanmalıdır. Alt proje, Ek A'daki şikayet bildirim formunu kullanacak ve şikayetlerin isimsiz olarak bildirilmesine izin verecektir. Ayrıca, alt proje Şikayet Mekanizması, özel önlemlerin uygulandığı durumlarda Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Taciz ile ilgili gizli şikayetleri almak ve ele almak için bir kanal içerecektir. İBB PUB, tüm paydaşlarla yakın ilişkiler kurmaktan sorumludur.

Aşağıda farklı düzeylerde sunulan şikayet mekanizmalarından herhangi birine bir şikayet ulaştığı takdirde, şikayet mekanizmasının operasyonel akış şeması izlenecektir. Bu şema tabloda sunulmuştur:

Şikayet Süreci	Gereklikler / Eylem
Şikayetin Yapılması	PKP'de açıklanan herhangi bir iletişim kanalı aracılığıyla şikayetin alınması. (Şikayet, Cinsiyete Dayalı Şiddet ve/veya cinsel istismar ve taciz ile ilgili ise, şikayetin alınmasından itibaren 2 gün içinde derhal işlem yapılacaktır. Alt proje sahalarında cinsel istismar ve taciz veya potansiyel çocuk istismarı vakalarında, şikayet (ILBANK genel merkezinde bulunan) irtibat noktası tarafından yönlendirilecektir).
Şikayetin Kaydedilmesi	Şikayet örneği, kayıt tablosuna bir giriş yapılarak kaydedilecektir. Tüm şikayetler kaydedilecek ve şikayetçiye iki iş günü içinde geri bildirimde bulunulacaktır. Şikayetçi, şikayetin anonim olarak ele alınmasını talep ederse, şikayet anonim olarak kaydedilecek ve bu talep uygulanacaktır.

Şikayetin iletilmesi	Şikayet, alındığı tarihten itibaren en geç üç iş günü içinde şikayetin ele alınmasından sorumlu ilgili kişilere (şantiye müdürü ve şantiyelerdeki Proje Uygulama Birimi uzmanları) iletilecektir (acil durumlara ilgili şikayetler uygun şekilde derhal ele alınacaktır).
Şikayetin değerlendirilmesi	Şikayetlerin 10 iş günü içinde değerlendirilmesi ve şikayetin kabul edilebilirlik kriterlerini karşılayıp karşılamadığının belirlenmesi.
Şikayete yanıt verilmesi	Şikayet geçerliyse, şikayeti çözmek için düzeltici önlemler belirlenir ve en geç 15 iş günü içinde alınır. Şikayetin çözülmesi daha uzun sürecekse, şikayetçiye kısmi bir yanıt verilmeli ve Şikayet Kapatma Formu doldurulmalıdır. Tüm yorum ve şikayetlere, iletişim bilgileri verilmişse sözlü veya yazılı olarak, tercihen şikayetçi tarafından belirtilen iletişim yöntemine uygun olarak yanıt verilir.
Şikayet sonucunun kaydedilmesi	Şikayet sonucunun kayıt tablosuna girilmesi
İtiraz hakkı	Şikayet mevcut süreçte çözülmezse, başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal makamlara başvurabilir. Bu kurumlar şu şekilde özetlenebilir: - Asliye Mahkemeleri - İdare Mahkemeleri - Ticaret Asliye Mahkemeleri - İş Mahkemeleri ve - Ombudsman (https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/)

5.1. Alt Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması

Uluslararası standartlar ve paydaş katılımı gereklilikleri doğrultusunda, şikayetler zamanında, tarafsız, etkili ve verimli bir şekilde ele alınmalı ve çözümlenmelidir. Şikayet mekanizması, adil ve sürdürülebilir sonuçlar sağlamayı amaçlayan şeffaf ve güvenilir bir süreç sunar. Bu sayede, Alt Proje paydaşları ile İBB arasında karşılıklı güven ve işbirliği güçlendirilebilir.

Buna göre, Dünya Bankası standartlarına uygun olarak, aşağıda açıklanan Şikayet Mekanizması (ŞM), inşaat öncesi, inşaat ve işletme dahil olmak üzere Alt Projenin tüm aşamalarında hem dış hem de iç paydaşlar için Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından uygulanacaktır.

Şikayet çözüm kanalları Türkçe olarak işleyecektir. Şikayet formları ve danışma kayıtları Türkçe tutulacaktır. Başka bir dilin gerekli olduğu durumlarda çeviri desteği sağlanacaktır.

Şikayetler, talepler ve öneriler için alt proje iletişim kanalları

- **Web sitesi:** <https://www.izmir.bel.tr>
- **E-posta:** info@izmir.bel.tr
- **Telefon:** +90 (232) 293 12 00
- **Çağrı Merkezi:** 153

- **Resmi yazışmalar ve yüz yüze başvurular:** İBB Halkla İlişkiler Birimi Çözüm Masası, Konak Hizmet Binası, Cumhuriyet Caddesi No:1, Konak, İzmir
- **Çevrimiçi başvurular:**

Şikayet mekanizması PUB ve Yüklenici tarafından işletilecektir. Doğrudan ve dolaylı olarak etkilenen tüm iç ve dış paydaşların Alt Proje şikayet süreci hakkında bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla aşağıdaki iletişim araçları kullanılacaktır:

- Web sitesi
- E-posta
- Halka açık toplantılar
- Telefon
- Yazılı materyaller (broşürler, posterler vb.)

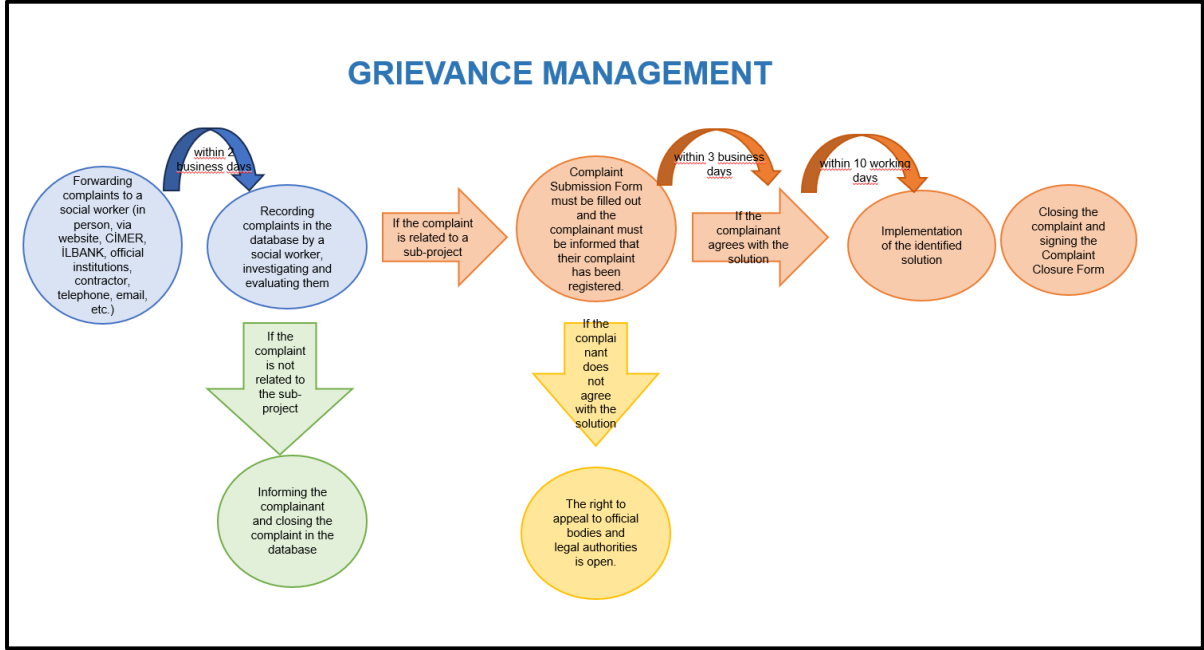
Şikayetlerin iletilme kanalları

Şikayetler aşağıdaki kanallardan iletilbilir:

- Telefon (Çağrı Merkezi ve ilgili birimler)
- İBB ve yüklenicinin merkez ofislerine/şubelerine şahsen başvuru
- Şikayet kutuları (muhtar ofislerinde bulunur)
- E-posta
- Toplantılar
- İBB / Yüklenici çalışanları ve halkla ilişkiler çözüm masası
- İBB / Müteahhit'e sunulan yazılı dilekçeler
- Saha ziyaretleri ve diğer ilgili kanallar
- İLBANK

İBB, paydaşlar tarafından sunulan şikayetleri takip etmek ve çözmek için mevcut sistemlere sahiptir. İnsan Kaynakları ve Eğitim Departmanı tarafından alınan şikayetler, sistem aracılığıyla Halkla İlişkiler Birimine iletilir ve Halkla İlişkiler Birimi de şikayeti ilgili departmanlara iletir. İlgili departmanlar, çözüm sürecini ve yanıtı portal üzerinden bildirdikten sonra, Halkla İlişkiler Birimi sonucu şikayetçiye bildirir.

Aşağıdaki akış şeması, Alt Proje kapsamında uygulanacak şikayet yönetimi sürecini özetlemektedir. Şikayetlerin sunulması ve kaydedilmesinden değerlendirilmesine, çözümlenmesine, uygulanmasına ve kapatılmasına kadar olan eylemlerin sırasını, her adım için ilgili zaman dilimiyle birlikte göstermektedir. Şema ayrıca, bir şikayetin Alt Proje ile ilgili olmadığı veya şikayetçinin önerilen çözümü kabul etmediği durumlarda izlenecek prosedürü de göstermektedir.



Alt Proje kapsamında uygulanacak şikayet yönetimi süreci aşağıdaki adımları ve zaman çizelgelerini takip edecektir: Paydaşlar tarafından PUB veya yükleniciye sunulan tüm şikayetler, PUB sosyal uzmanı tarafından alt proje şikayet veritabanına kaydedilecektir. Her şikayet iki (2) iş günü içinde incelenip değerlendirilecektir. Şikayetin Alt Proje ile ilgisi olmadığı tespit edilirse, şikayetçiye bu durum bildirilecek ve dosya kapatılacaktır. Alt Proje ile ilgili şikayetler için, şikayetçiye iki (2) iş günü içinde telefon ve/veya e-posta yoluyla şikayetin kaydedildiği bildirilecektir. Şikayetçi tarafından yapılan öneriler de dahil olmak üzere olası çözümler değerlendirilecek ve PUB tarafından onaylanan yanıt, kayıttan sonraki üç (3) iş günü içinde şikayetçiye iletilecektir. Anlaşma sağlandığında, önerilen çözüm on (10) iş günü içinde uygulanacak ve şikayet kapatılacaktır. Buna göre, bir şikayetin alınmasından kapatılmasına kadar geçen süre on beş (15) iş gününü aşmayacaktır. Bu sürenin karşılanamadığı durumlarda, şikayetçiye gecikme nedenleri bildirilecek ve dosya buna göre kaydedilecektir. Şikayetçi önerilen çözüme katılmıyorsa, mevcut itiraz mekanizmalarına başvurabilir. Bu gibi durumlarda, PUB, resmi kurumlara, üst düzey şikayet mekanizmalarına veya adli makamlara sunulan itirazlar da dahil olmak üzere süreci izlemeye devam edecektir.

Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması

Paydaşlar, ulusal düzeyde şikayet ve geri bildirimlerini Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) ve İLBANK aracılığıyla iletebilirler.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. Alt Proje paydaşlarının projeye ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan kamu kurumlarına iletebilecekleri alternatif ve yaygın olarak tanınan bir kanal işlevi görmektedir.

İletişim kanalları

- **Web sitesi:** www.cimer.gov.tr
- **Çağrı Merkezi:** 150
- **Telefon:** +90 312 525 55 55
- **Faks:** +90 312 473 64 94
- **Resmi Yazışma / Dilekçe Adresi:** Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Direktörlüğü, Kızılırmak Mah. Mevlâna Bulvarı No:144, Çankaya/ANKARA
- **Posta:** Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı adına
- **Bireysel Başvurular:** Başvurular, valilikler, ilçe valilikleri ve bakanlıkların halkla ilişkiler masalarına şahsen yapılabilir.

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)

YİMER, Türkiye’de yaşayan yabancılar için merkezi bir şikayet sistemidir. Alt Proje paydaşlarının projeye ilgili şikayetlerini doğrudan kamu kurumlarına iletebilecekleri alternatif ve tanınmış bir kanal işlevi görmektedir.

İletişim kanalları

- **Web sitesi:** www.yimer.gov.tr
- **Çağrı Merkezi:** 157
- **Telefon:** +90 312 515 71 22
- **Faks:** +90 312 920 06 09
- **Resmi Yazışmalar / Dilekçe Adresi:** Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı Göç Yönetimi Genel Müdürlüğü, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No: 4, Yenimahalle / ANKARA

- **Posta:** Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı Göç Yönetimi Genel Müdürlüğü
- **Bireysel Başvurular:** Başvurular, Göç Yönetimi Genel Müdürlüğü'ne şahsen yapılabilir.

İller Bankası A.Ş. (İLBANK) Genel Müdürü

Eylül 2021 itibarıyla İLBANK, yerleşik ve resmileştirilmiş bir Şikayet Politikasına sahiptir. Bu politika aracılığıyla İLBANK, Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) ve Diğer İlgili Taraflar (DİT) dahil olmak üzere tüm paydaşların proje planlama, uygulama veya yönetim süreçleri ile ilgili şikayetlerini iletmelerine, endişelerini dile getirmelerine veya geri bildirimde bulunmalarına olanak tanıyan şeffaf ve kapsamlı süreçler sürdürmeyi amaçlamaktadır. Bu tür geri bildirimler, İLBANK Uluslararası İlişkiler Grubu bünyesindeki ilgili birimler tarafından incelenir, değerlendirilir ve zamanında yönetilir/çözülür.

24 Aralık 2023 tarihi itibarıyla, Çevresel ve Sosyal Yönetim Sisteminin (ÇSYS) kurulmasının ardından İLBANK, bu Şikayet Politikasını güncellemiş ve bir Şikayet Mekanizmasına (ŞM) dönüştürmüştür. İLBANK'ın ŞM Politikası, resmi web sitesinde yayınlanmaktadır ve tüm paydaşların erişimine açıktır.

Alt Proje ile ilgili şikayetler için iletişim kanalları

- **Web sitesi:** <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- **E-posta:** uidbbilgi@ibank.gov.tr
- **Telefon:** +90 312 508 79 79
- **Resmi Mektup:** İLBANK Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Departmanı, Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21, Yenimahalle/ANKARA

Dünya Bankası ŞGH

Dünya Bankası tarafından işletilen Şikayet Çözüm Servisi (ŞGH), Dünya Bankası tarafından finanse edilen bir projeden olumsuz etkilendiğini düşünen bireylerin veya toplumların şikayetlerini doğrudan Bankaya iletebilecekleri kurumsal bir mekanizma sağlar. ŞGH, şikayetlerin proje veya ulusal düzeyde tatmin edici bir şekilde çözülmediği durumlarda veya şikayetçilerin doğrudan Bankaya başvurmayı tercih ettiği durumlarda ek bir başvuru yolu sunar.

ŞGH'ye şikayetler, çevrimiçi şikayet formu aracılığıyla, e-posta yoluyla veya Dünya Bankası'nın ülke ofislerine ya da Washington, D.C.'deki genel merkezine yazılı olarak iletilir. Şikayetlerde proje adı, iddia edilen etkinin açıklaması ve şikayetçinin iletişim bilgileri yer almalıdır; ancak gizlilik talep edilebilir ve bu talep saygı gösterilir.

ŞGH, şikayeti aldıktan sonra kayda geçirir, uygunluk incelemesi yapar ve ortaya konulan sorunları değerlendirmek üzere ilgili Dünya Bankası proje ekipleriyle koordinasyon sağlar. Şikayetçiler, inceleme sürecinin ilerleyişi ve sonucu hakkında bilgilendirilir. Mekanizma, şeffaflık, hesap verebilirlik ve gizlilik ilkelerine uygun olarak çalışır.

Taciz, Şiddet ve Ayrımcılık Şikayetlerini Ele Alma Mekanizması

Alt Proje kapsamında, Cinsiyete Dayalı Şiddet, Cinsel Sömürü ve İstismar ile Cinsel Taciz gibi konulara ilişkin şikayetler özel bir hassasiyetle ele alınacaktır.

Bu tür vakalar, etik ilkelere uygun olarak ve gizlilik esasına dayalı olarak, mağdurun güvenliği gözetilerek yönetilecektir. Mağdurların sosyal baskılar nedeniyle bildirimde bulunmaktan çekinebileceği göz önünde bulundurularak, güvenli ve gizli bildirim yapılabilmesini sağlamak üzere bir Şikayet Mekanizması (ŞM) tasarlanmıştır. Bu konu, eğitimler sırasında vurgulanacaktır.

Gerekirse, ilgili kamu kurumlarına gerekli bildirimler yapılacak ve bağımsız bir süreç yürütülecektir. Mağdurun kimliği korunacak ve ikincil mağduriyetin önlenmesi için gerekli önlemler alınacaktır.

İtiraz Mekanizması

Mevcut Şikayet Mekanizması aracılığıyla şikayetleri çözülemeyen veya şikayetleri hassas konuları içeren paydaşlar, her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu hak, Şikayet Mekanizması ile ilgili her toplantı ve eğitimde açıkça vurgulanacaktır.

Herhangi bir nedenle üst düzey şikayet mekanizmalarına veya yasal makamlara iletilen şikayetler PUB tarafından takip edilecek ve gerekli açıklamalar veri tabanına kaydedilecektir.

5.2. Çalışanlar için Şikayet Mekanizması

İşçi Şikayet Mekanizması, alt proje çalışanlarının (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dahil) şikayetleri olarak tanımlanır. Bu mekanizma, alt projenin ömrü boyunca şikayetlerin erken tespit edilmesi, değerlendirilmesi ve çözülmesi için etkili bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikayet Mekanizması, şikayette bulunan hiçbir çalışanın misillemeye maruz kalmayacağını garanti etmelidir.

İşçi Şikayet Mekanizmasının kapsamı, aşağıda özetlenebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir: iş sağlığı ve güvenliği, çalışma koşulları, ücretler, yerel topluluk veya iş arkadaşlarıyla ilgili sorunlar, ortak alanlardaki hijyen sorunları, yetersiz gıda ve/veya işçi güvenliği vb.

Şikayet Mekanizması, tüm alt proje çalışanlarına yazılı ve sözlü iletişim yoluyla duyurulacaktır. Her çalışan, işe alındığı anda Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirilmeli ve mekanizmanın işleyişine ilişkin ayrıntılar, örneğin çalışan el kitapçıklarında kolayca erişilebilir olmalıdır.

Gizlilik bazı çalışanlar için çok önemlidir; bu nedenle, çalışanlar şikayetlerini isimsiz olarak iletebilirler, bu konuda herhangi bir kısıtlama yoktur. İsimsiz bir şikayet alındığında, şikayete karşı alınan düzeltici önlem veya şikayete verilen yanıt, çalışanların kullanacağı konteynerlerin uygun alanlarına asılarak duyurulacaktır.

Yüklenici, şantiyede sözlü olarak veya konteynerlere yerleştirilecek şikayet formları aracılığıyla alınan şikayetleri kaydetmek üzere sorumlu bir kişi atayacaktır. Yüklenicinin sorumlu personeli, şantiyede alınan tüm şikayetleri kaydedecek ve daha fazla işlem ve çözüm için alt proje ŞM görevlisine iletecektir.

Alt proje çalışanlarının, istihdamla ilgili olmayan konularda kamuya açık şikayet mekanizmasına erişim hakkını koruyacakları unutulmamalıdır.

Şikayetler, çözümün öncelikli hale getirilmesi için mümkün olan en kısa sürede soruşturulmalıdır. ILBANK Genel Müdürlük Prosedürleri uyarınca, işçilerin geçim kaynakları veya güvenliği için acil risk teşkil eden şikayetler 24 saat içinde ele alınmalıdır. Diğer şikayetler ise belirlenen 7 iş günü süresi içinde çözümlenmelidir. Tüm şikayetler için soruşturma ve çözüm sürecine ilişkin ayrıntılı kayıtlar tutulmalıdır.

İşçi şikayet mekanizmasının ayrıntılı prosedürü, CDRC Projesi İşgücü Yönetimi Prosedürleri'ne ⁽⁵⁾ dayalı olarak, alt projeye özgü İYP'de açıklanacaktır. İBB tarafından İşçi Şikayet Mekanizması için atanan görevli, Örnek Şikayet Formu (Ek-A) aracılığıyla yazılı olarak öneri ve şikayetleri kabul edecektir. Ardından, bildirilen şikayete ilgili olarak alınan önlemler ve sunulan çözüm, Şikayet Kapatma Formu (Ek-B) ile birlikte kaydedilecektir. Böylelikle, şikayet mekanizması kapsamında yürütülen tüm faaliyetler kaydedilecek ve işçiler ile alt proje sahibi arasında şeffaf bir ilişki kurulmasına özen gösterilecektir.

⁵ https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/uidb/cdrp_labor_management_procedure_imp_1685916683.pdf

6. İZLEME VE RAPORLAMA

6.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağına ilişkin özet

İBB, alt projenin süresi boyunca izleme faaliyetlerini yürütecektir. Bu PKP, paydaşlardan gelen geri bildirimler üzerine güncellenecektir. PKP'te yer alan ancak paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da geri bildirimler doğrultusunda güncellenecektir. Ayrıca, alt projenin kapsamında meydana gelebilecek önemli değişiklikler durumunda PKP güncellenecektir. Bunların yanı sıra, Şikayet Mekanizması'nın (ŞM) uygulanmasına ilişkin bir özet, kişilerin kimlik bilgilerinin gizliliğini korumak amacıyla bu bilgiler çıkarılmak suretiyle her yıl İBB'nin web sitesinde (<https://www.izmir.bel.tr>) yayınlanacaktır.

Yükleniciler, ÇSİR'leri aylık ve üç aylık olarak İBB'ye sunacaktır. İBB, bu ÇSİR'leri inceledikten sonra, çevresel ve sosyal performansına ilişkin ÇSİR'leri, şikayet kayıtlarının özeti (ek olarak şikayet kayıtları dahil) ve raporlama dönemi boyunca yürütülen paydaş katılım faaliyetlerinin özeti ile birlikte üç aylık olarak ILBANK'a sunacaktır.

Alt proje için oluşturulan şikayet mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikayet mekanizmasının çıktılarına ilişkin istatistiksel özet, aylık ve üç aylık olarak İBB ve DB'ye raporlanacaktır.

Ayrıca, ÇSİR'ler, Proje İlerleme Raporları ile birlikte ILBANK tarafından altı ayda bir DB'ye sunulacaktır. İBB, Yüklenici ve alt yüklenicilerinin geçerli ulusal/uluslararası düzenlemelere ve kredi verenlerin gerekliliklerine uymasını sağlamaktan sorumlu olacaktır.

Bu PKP'in uygulanması sırasında kullanılacak temel performans göstergeleri **Error! Reference source not found.**'de gösterilmiştir **Error! Reference source not found.**

Error! Reference source not found.Error! Reference source not found.. Raporlama Süreci
Gereklilikleri ve Rol Dağılımı

No	APG	Kaynaklar	Alt Proje Aşaması	İzleme Önlemleri	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf
1	- Alınan şikayet sayısında azalma - Şikayetlerin kapatılma oranında artış (kapatılan şikayetler / toplam şikayet sayısı) - Şikayetlerin kapatılma süresinde azalma - Hedef süre içinde kapatılmayan şikayet sayısının sıfır olması	- Şikayetlerin sayısı ve türü, aşağıdaki ayrıntıları içerecek şekilde: - Cinsiyet, il, şikayet kategorisi, şikayetlerin durumu (kapatılmış, beklemede, çözülmüş) vb. - Geçersiz şikayet sayısı	İnşaat ve İşletme	Veritabanı	Aylık	İBB
2	Şikayetlerin %90'ı bir aylık hedef süre içinde yanıtlanmıştır	Bir aylık hedef süre içinde yanıtlanan şikayet sayısı	İnşaat ve İşletme	Veritabanı	Aylık	İBB
3	Şikayet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlama	Şikayet Mekanizmasının uygulanmasına ilişkin paydaşlara geri bildirim sağlanması (danışma sayısı ve türü, katılımcı sayısı, dahil olan paydaşların türü vb.)	İnşaat ve İşletme	Raporlama	Aylık	İBB
4	Şikayetçiyi tatmin edecek şekilde, hedeflenen şikayetlerin %90'unun bir ay içinde sonuçlandırılmasına yönelik yıllık izleme	Şikayet Mekanizmasının uygulanmasını ve şikayetlerin uygun şekilde ele alınmasını sağlamak için Şikayet Mekanizmasının iç izlenmesi	İnşaat ve İşletme	Denetim Raporu	Aylık	İBB
5	- Paydaş etkinliklerine katılanların sayısında artış - Paydaş katılım faaliyetlerine katılanların sayısında artış - Farklı paydaş gruplarının (grup veya kişi olarak) sayısında artış	- Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Sayısı - Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Türü - Katılımcı paydaş sayısı - Katılımcı paydaşların türü - (Etkinlik kayıtları, toplantı tutanakları, katılımcı kayıtları ve ilgili raporlar, belgeler vb.)	İnşaat ve İşletme	Raporlama	Aylık	İBB

6.2. Paydaş gruplarına raporlama

Çevresel ve sosyal izleme faaliyetlerinin sonuçları, ilgili paydaş gruplarına zamanında ve erişilebilir bir şekilde iletilecektir. Temel çevresel ve sosyal performans göstergeleri, tespit edilen uyumsuzluklar ve düzeltici eylemler dahil olmak üzere izleme sonuçları, paydaş danışma toplantıları, özet raporlar ve kamuya açık bilgi platformları gibi uygun kanallar aracılığıyla açıklanacaktır.

Paydaşlarla paylaşılan bilgiler, şeffaflığı ve anlaşılabilirliği sağlamak için açık ve teknik olmayan bir biçimde sunulacaktır. İlgili durumlarda, açıklanan izleme sonuçlarına ilişkin paydaşlardan alınan geri bildirimler belgelenecek ve çevresel ve sosyal yönetim önlemlerinin devam eden uygulamasında dikkate alınacaktır.

EKLER

Ek-A Örnek Şikayet Bildirim Formu

İzmir Büyükşehir Belediyesi 	İzmir Büyükşehir Belediyesi <i>İzmir İlçesi, Konak İlçesi, Ege Mahallesi Köprü Geçiş Projesi</i> PROJE NO: 24/004			
		ŞİKAYET FORMU		
Formu Dolduran:		Tarih ve Saat:		
Toplantı Konusu:		İzmir Büyükşehir Belediyesi PROJE NO: 24/004		
1. ŞİKAYETÇİNİN BİLGİLERİ				
Adı-Soyadı:		Şikayetin Bildirildiği Kişi:		
TR Kimlik No:		Telefon / Ücretsiz Numara ☐		
Telefon:		Yüz Yüze Görüşme ☐		
Adres:		Web sitesi / E-posta ☐		
E-posta:		Diğer (Açıklayın) ☐		
Paydaş Türü				
Hükümet Kurumu ☐	PEK ☐	Özel İşletme ☐	Meslek Odası ☐	STK ☐
Odak Grupları ☐	Sendika Endüstri ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐	Üniversite ☐
2. ŞİKAYETLE İLGİLİ AYRINTILI BİLGİLER				
Şikayetin açıklaması:				
Şikayetçi tarafından talep edilen çözüm yöntemi				

Kaydedilen
Adı-Soyadı/İmzaŞikayetçi
Ad-Soyad/İmza

Ek-B Örnek Şikayet Kapatma Formu

İzmir Büyükşehir Belediyesi 	İzmir Büyükşehir Belediyesi <i>İzmir İlçesi, Konak İlçesi, Ege Mahallesi Köprü Geçiş Projesi</i> PROJE NO: 24/004
	ŞİKAYET KAPATMA FORMU
İzmir Büyükşehir Belediyesi PROJE NO: 24/004	
3. DÜZELTİCİ EYLEMİN BELİRLENMESİ	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
4. ŞİKAYETİN KAPATILMASI	
<i>Şikayet Kayıt Formunda belirtilen şikayet giderilmişse, bu bölüm şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	

Şikayet Kapatma Tarihi:

Şikayeti Kapatanın Tam Adı/İmzası:

Şikayetçinin Tam Adı/İmzası:

Ek-C Örnek Kilit Bilgilendirici Görüşme Formu (Tek Paydaş Görüşmeleri İçin)

Görüşme Bilgileri	Paydaş Bilgileri	Rol ve Farkındalık	Önemli Konular ve Algılar	Etkiler ve Azaltma	Beklentiler ve Öneriler	Şikayet ve Takip
Proje Adı:	Adı:	Projeyle ilgili rol:	Algılanan faydalar:	Beklenen olumlu etkiler:	Projeden beklentiler:	Şikayet mekanizması hakkında bilgi sahibi olma durumu: ☐ Evet ☐ Hayır
Alt Proje / Bileşen:	Kurum / Organizasyon:	Katılım düzeyi: ☐ Doğrudan ☐ Dolaylı ☐ Danışmanlık	Başlıca endişeler / riskler:	Beklenen olumsuz etkiler:	Proje sahibi / yükleniciden beklentiler:	Tercih edilen şikayet kanalı: ☐ Telefon ☐ E-posta ☐ Çevrimiçi ☐ Yüz yüze
Tarih:	Pozisyon / Unvan:	Proje hakkında bilgi sahibi olma durumu: ☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısıtlı	Çevresel endişeler:	Önerilen hafifletici önlemler:	İletişim ve katılım beklentileri:	Takip gerekli: ☐ Evet ☐ Hayır
Konum:	Paydaş kategorisi: ☐ Devlet ☐ Belediye ☐ STK ☐ Özel sektör ☐ Topluluk ☐ Diğer	Bilgi kaynağı:	Sosyal / trafik / erişimle ilgili endişeler:	Etki azaltma önlemlerine ilişkin yorumlar:	Paydaş önerileri:	Bilgilerin kullanılmasına izin: ☐ Evet ☐ Hayır
Görüşme yöntemi: ☐ Yüz yüze ☐	Etki alanı / sorumluluk:	Benzer projelerle ilgili önceki deneyim:	Projeye ilişkin genel algı:	Ek etki notları:	Ek yorumlar:	Görüşmeci adı ve imzası:

İzmir İlçesi, Konak İlçesi, Ege Mahallesi Köprü Geçiş Projesi
PAYDAŞ KATILIM PLANI

Çevrimiçi ☐ Telefon						
---	--	--	--	--	--	--

Ek-D Örnek Danışma Formu (Paydaş Katılım Toplantıları için)

Sıra	İstişare tarihi:	İstişare yeri:	İstişare konusu:	İstişare saati:	Toplam katılımcı sayısı:	Katılımcının adı ve soyadı:	Kurum / firma:	Pozisyonu/mesleği:	E-posta/Telefon:	İmza
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										