

TÜRKİYE DEPREM, SEL VE YANGIN ACİL İMAR PROJESİ (TEFWER)



ANTALYA YANGIN BÖLGELERİ İÇİN İÇME SUYU REHABİLİTASYON PROJESİ



PAYDAŞ KATILIM PLANI EYLÜL 2024

HAZIRLAYAN

ALDAŞ

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ	iii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	iv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	v
1. GİRİŞ	1
2. PAYDAŞ KATILIM PLANI’NIN AMACI/TANIMI.....	1
3. PAYDAŞ BELİRLEME VE ANALİZİ.....	2
3.1. Metodoloji.....	2
3.2. Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar	3
3.3. Dezavantajlı/Kırılgan Bireyler veya Gruplar	5
4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI.....	6
4.1. Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılım Özeti– Halkın Katılımı Toplantısı.....	6
4.2. İnşaat Dönemi ve İşletme Dönemi Sırasında Proje Paydaş İhtiyaçlarının ve Paydaş Katılımı İçin Yöntemlerin, Araçların ve Tekniklerin Özeti	6
4.3. Paydaş Katılım Planı.....	7
4.4. Paydaşlara Geri Raporlama.....	13
5. PAYDAŞ KATILIMI FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA İLİŞKİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	13
5.1. Kaynaklar	13
5.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları	14
6. ŞİKÂYET MEKANİZMASI	17
6.1. Vatandaş Şikâyet Mekanizması	19
6.2. İŞÇİ ŞİKÂYET MEKANİZMASI	22
6.3. Cinsel Sömürü Ve İstismar/ Cinsel Taciz ile İlgili Şikayetlerin Ele Alınması Mekanizması	24
6.4. DÜNYA BANKASININ ŞİKAYET GİDERME SİSTEMİ	26
7. İZLEME VE RAPORLAMA	27
7.1. PKP Uygulama İzleme ve Raporlama Özeti.....	28
7.2. Paydaş Gruplarına Geri Raporlama	29
EKLER	29
1. Ek 1.1-Şikâyet Açma Formu.....	30

Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi -TEFWER
Antalya Yangın Bölgeleri İçin İçme Suyu Rehabilitasyon Projesi
Paydaş Katılım Planı



2. Ek 1.2-Şikâyet Kapama Formu.....	31
3. Ek 2- İstişare Formu.....	32

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Projenin Paydaşları	3
Tablo 2: Paydaş Katılım Planı	9
Tablo 3: Paydaş Katılım Planı Uygulaması Tahmini Bütçe (Üç Alt Proje için).....	14
Tablo 4: PKP'nin Uygulanmasından Sorumlu Taraflar	15
Tablo 5: Halk için Şikâyet Mekanizması Akış Şeması.....	19
Tablo 6: İşçi Şikâyet Mekanizması Akış Şeması.....	22
Tablo 7: Paydaş Katılım Faaliyetleri	27

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Şikâyet Açma Formu	30
Şekil 2: Şikâyet Kapama Formu	31
Şekil 3: İstişare Formu Sayfa-1	32
Şekil 4: İstişare Formu Sayfa-2	33
Şekil 5: İstişare Formu Sayfa-3	34

KISALTMALAR LİSTESİ

ALDAŞ	Altyapı Yönetim ve Danışmanlık Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.
ASAT	Antalya Su ve Atıksu İdaresi Genel Müdürlüğü
ATSO	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ	Cinsel Sömürü ve İstismar
CT	Cinsel Taciz
ÇMO	Çevre Mühendisleri Odası
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSC	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DB	Dünya Bankası
EMO	Elektrik Mühendisleri Odası
GRS	Dünya Bankası Şikâyet Giderme Servisi
İLBANK	İller Bankası Anonim Şirketi
İMO	İnşaat Mühendisleri Odası
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
ŞGM	Şikâyet Giderme Mekanizması
ŞM	Şikâyet Mekanizması
TEFWER	Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi
TYP	Trafik Yönetim Planı
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

1. GİRİŞ

Antalya Büyükşehir Belediyesi Antalya Su ve Atıksu İdaresi (ASAT) Genel Müdürlüğü'ne ait Paydaş Katılım Planı (PKP), Antalya İli, Manavgat İlçesi ve civar köy ve kasabaları için; **Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi (TEFWER)** proje kapsamında yürütülecek olan **Antalya Yangın Bölgeleri İçin İçme Suyu Rehabilitasyon Projesi** İller Bankası A.Ş. (İLBANK) kanalıyla aktarılacak 28.000.000 Avro bütçeli Dünya Bankası (DB) kredisi ile finanse edilen ASAT4-W1 Sözleşmesi ile Manavgat Ulukapı İçme Suyu Deposu ve Terfi Hattı Yapım İş, ASAT4-W2 Sözleşmesi ile Manavgat Ilıca Mahallesi İçme Suyu İsale ve Şebeke Hatları Rehabilitasyonu ile Çolaklı-Evrenseki İçme Suyu Deposu Yapım İş ve ASAT4-W3 Sözleşmesi ile Yangından Etkilenen Mahallelerde (Manavgat Gündoğdu, Hocalar, Kısalar ve Demirciler Mahalleleri) İçme Suyu Deposu, İsale ve Terfi Hattı Yapım İş Projesi için hazırlanmıştır. Proje, İLBANK rehberliğinde ve koordinasyonunda Altyapı Yönetim ve Danışmanlık Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. (ALDAŞ A.Ş) tarafından yönetilecektir.

PKP, planlanan paydaş danışma faaliyetlerini ve paydaş katılımı sürecini kapsamaktadır. Paydaş Katılım Planı, Dünya Bankası'nın Paydaş Katılımı başlıklı ÇSS10 standardına ve İLBANK tarafından hazırlanan çerçeve belge olan Paydaş Katılım Planı (PKP) ile uyumlu olarak hazırlanmıştır. Paydaş katılımı, proje ömrü boyunca yürütülecek kapsayıcı bir faaliyettir. . Projenin çevresel ve sosyal etki ve risklerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı çalışma ilişkilerinin kurulmasını destekler. Bu PKP, İLBANK ile Projeden potansiyel olarak doğrudan ve dolaylı olarak etkilenebilecek veya Projeden herhangi bir çıkarı olabilecek kişiler arasında sürekli bir katılım kurulmasını destekleyecek bir yapı sunmaktadır. Ayrıca, proje ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlayarak paydaş beklentilerini yönetmeye ve risklerin yönetimini desteklemeye ve dolayısıyla olası çatışmaları ve proje gecikmelerini azaltmaya yardımcı olacaktır.

2. PAYDAŞ KATILIM PLANI'NIN AMACI/TANIMI

Paydaş Katılım Planı, projeden etkilenen insanlara ve diğer paydaşlara uygun, zamanında ve ulaşılabilir bilgi sağlanması, böylece proje ve etkileri konusundaki görüş ve kaygıların iletebilme imkanına sahip olacakları şekilde hazırlanmıştır.

Paydaş Katılım Planı'nın amaçları aşağıdaki gibi özetlenebilir;

- Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve Proje ile ilgilenen paydaşların belirlenmesi,
- Proje hazırlığı sırasında başlayacak ve Projenin uygulanmasıyla devam edecek olan paydaş katılım faaliyetlerinin belirlenmesi ve planlanması,
- Çevresel ve sosyal risk ve etkiler hakkındaki ilgili proje bilgilerinin zamanında, anlaşılabilir, ulaşılabilir ve uygun şekilde ve formatta paydaşlarla paylaşılmasını temin etmek,

- Projeden etkilenen taraflara sorunlarını ve şikayetlerini dile getirmeleri için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlayan ve projenin her aşamasında bu tür şikayetlere zamanında yanıt verilmesine ve yönetilmesine olanak tanıyan bir Şikâyet Mekanizması oluşturmak.

Paydaş katılımı, yerel halktan, kadın topluluklarından, mültecilerden, hassas gruplardan, birçok belediye kuruluşundan, yerel ve uluslararası sivil toplum kuruluşlara kadar büyük paydaş çevresi içeren projelerin başarıyla tamamlanmasında kritik bir rol oynamaktadır.

Paydaş Katılım Plan'ı, paydaş katılımını ve farklı paydaş gruplarının katılım yöntemleri ve zamanlamasının detaylarını içeren çerçeveyi sağlamaktadır. Paydaş Katılım Plan'ı sadece farklı paydaş gruplarını değil, ayrıca onların ihtiyaç ve durumlarını da belirleyerek alt projelerden nasıl etkilendiğini tanımlar. Paydaş Katılım Plan'ı dezavantajlı ve hassas/kırılgan grupların tanımlanması için özel itina gösterir ve paydaş katılım aktivitelerine dahil olmalarını nasıl sağlayacağını garanti eder.

3. PAYDAŞ BELİRLEME VE ANALİZİ

Paydaş analizinde, Dünya Bankasının Çevresel ve Sosyal Çerçevesinde (ÇSC) yer alan Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS) 10 “Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı” temel alınmıştır. Paydaş analizi aşağıdaki soruları ele alır: Projeden kimler olumlu ya da olumsuz etkilenebilir? Etkilenen gruplar arasında hassas taraflar kimlerdir? İlgili diğer taraflar kimlerdir?

3.1. Metodoloji

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla projede, paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeler uygulanacaktır.

- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** Proje için halkın katılımı süreci tüm yaşam döngüsü boyunca düzenlenmeli, açık bir şekilde yürütülmeyecek ,dış manipülasyon müdahale zorlama veya gözdağı içermeyecektir.
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Uygun bir formatta tüm paydaşlara bilgi verilecek ve yaygın şekilde dağıtılacak, 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 belirleme çalışmaları yürütülür. Tüm paydaşlar her zaman istişare sürecine dahil olmaya teşvik edilir. Tüm paydaşların bilgiye eşit erişimi sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel ilkedir. Başta kadınlar, yaşlılar, engelliler, yerinden edilmiş kişiler, göçmen işçiler ve topluluklar olmak üzere proje faydalarının dışında kalma riski taşıyan hassas gruplara ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilir.
- **Esneklik:** Sosyal mesafe, kültürel bağlam (örneğin, belirli toplumsal cinsiyet dinamikleri) veya yönetim faktörleri (örneğin, yüksek misilleme riski) geleneksel yüz yüze katılım biçimlerini engelliyorsa, metodoloji çeşitli internet veya telefon tabanlı iletişim biçimleri de dahil olmak üzere diğer katılım biçimlerine uyum sağlamalıdır.

Proje için aşağıdaki paydaşlar belirlenmiş ve her bir proje bileşeni için analiz edilmiştir. Bu paydaşlar arasında projeden etkilenen taraflar, diğer ilgili taraflar ve dezavantajlı/hassas bireyler veya gruplar yer almaktadır.

3.2. Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar

Tablo 1: Projenin Paydaşları

Paydaş Kategorisi/Grubu	Proje ile İlgisi
İller Bankası	TEFWER Projesi kapsamında Proje Yönetim Birimi (PYB) olarak proje yönetiminin sağlanması
ASAT Genel Müdürlüğü	ASAT Genel Müdürlüğü bu projede alt kredi anlaşmasının imzalanması ve alt projelerin yürütülmesinde birincil yetkili merciidir ve İdaredir. Şantiye iş ilerleme toplantılarına katılım sağlanması, uygun olarak resmi onay vermek, Paydaş katılımı faaliyetlerine katılım sağlamak,
ALDAŞ A.Ş. Altyapı Yönetimi Danışmanlık Sanayi ve Ticaret A.Ş.	ALDAŞ A.Ş. proje kapsamında Proje Yönetim Birimi olarak görev alacak olup, sözleşme paketlerinin hem teknik hem idari ilerlemesinden ve Proje yönetiminden İdare adına sorumlu olacaktır. Gerekirse Proje'den doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve/veya ilgilenen paydaşları yeniden tanımlamak ve PKP'de tanımlanan yöntemlerin, araçların, zamanlama ve katılım düzeylerinin uygulanmasını takip etmek için PKP belgesini gözden geçirmek, İlerlemeyi gözden geçirmek ve kritik sorunları belirlemek için ASAT ve paydaş katılım sürecine dâhil olan diğer kişilerle görüşmeler yapmak, Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleriyle ilgili önemli uygunsuzlukları veya tekrar eden sorunları belirlemek ve eylemleri ortaya çıkarmak için şikâyet kayıtlarını gözden geçirmek, PKP uygulamasına ilişkin görüşlerini almak için çeşitli paydaşlarla etkileşim sağlamak, Paydaş katılımı faaliyetlerinde yer almak,
Yüklenici Firma	Proje kapsamında inşaat işleri ve işletme aşaması Yüklenici tarafından gerçekleştirilecektir.
İşçiler	İnşaat faaliyetleri için istihdam edilecek işçiler.

Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi -TEFWER
Antalya Yangın Bölgeleri İçin İçme Suyu Rehabilitasyon Projesi
Paydaş Katılım Planı



Belediyeler (Antalya Büyükşehir Belediyesi, Manavgat Belediyesi ve diğer ilçe belediyeleri)	Projenin başlangıcından sonuna kadar koordineli çalışmalar gerçekleştirilecektir.
Proje sahasında yaşayan halk	Proje öncesi dönemde ve projenin hayata geçirilmesi sırasında halkın bilgilendirilmesi ve mağduriyetin minimum seviyeye, faydanın maksimum seviyeye çıkartılması sağlanacaktır.
- Turizm İşletmecileri - Yerel Esnaflar	İnşaat faaliyetlerinin olası olumsuz etkilerinden minimum düzeyde etkilenmelerini sağlamak ve proje sonunda maksimum düzeyde faydalanmaları için bu gruplarla koordineli çalışmalar yürütülecektir.
- Çocuklar 65 yaş üstü bireyler - Kronik rahatsızlıkları veya özel bakım ihtiyaçları olan bireyler - Engelli bireyler - Sağlık sigortası olmayan bireyler - Asgari ücretin altında kazanan/bağış alan bireyler - Kadın reisli haneler - Etnik azınlıklar ve mülteciler	Projenin hayata geçirilmesi sırasında gerekli görüldüğü hallerde bu gruplarla istişareler yapılacaktır.
Diğer Kamu İdareleri (Antalya Valiliği, Çevre ve Şehircilik İklim Değişikliği Bakanlığı Antalya İl Müdürlüğü, Karayolları Bölge Müdürlüğü, Devlet Su İşleri Bölge Müdürlüğü, Orman Bölge Müdürlüğü, Kültür ve Turizm Bakanlığı Antalya İl Müdürlüğü)	İnşaat faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında gerek görülmesi halinde diğer kamu kuruluşlarının görüşleri/izinler alınacaktır.
Özel İdareler (Elektrik, Doğalgaz, Telekomünikasyon İşletmeleri)	İnşaat faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında diğer altyapı tesislerinin zarara uğramaması için bu gruplarla koordineli çalışılacaktır.
- Meslek Odaları - Sivil Toplum Kuruluşları (İnşaat Mühendisleri Odası (İMO), Çevre Mühendisleri Odası (ÇMO), Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO), Elektrik Mühendisleri Odası (EMO), Antalya Kent Konseyi)	Projenin hayata geçirilmesi sırasında gerekli görüldüğü hallerde bu gruplarla istişareler yapılacaktır.

3.3. Dezavantajlı/Kırılgan Bireyler veya Gruplar

Proje için hassas/dezavantajlı bireyler/gruplar çocuklar, yaşlılar, engelliler, etnik azınlıklar ve mülteciler olarak tanımlanabilir. Proje aşamalarında, inşaat ve bakım çalışmaları nedeniyle bu gruplar etkilenebilir. Özellikle okula gitmek için her gün kamuya açık yolları kullanan çocuklar; genel etki azaltma önlemlerini belirlemekte veya kullanmakta zorluk çekebilecek engelliler ve yerel dili bilmeyen mülteciler için özel önlemler alınmalıdır.

Çocuklar:

- **Olumsuz Etkiler:** İnşaat faaliyetleri nedeniyle artan kaza riski, tehlikeli maddelere veya ekipmana maruz kalma, eğitim ve uykuyu etkileyen bozulan rutinler.

65 yaş üstü bireyler:

- **Olumsuz Etkiler:** Gürültü ve toz nedeniyle fiziksel zorlanma, inşaat sahalarında düşme veya takılma riskinde artış, sağlık tesislerine erişimde aksama.

Kronik rahatsızlıkları veya özel bakım ihtiyaçları olan bireyler:

- **Olumsuz Etkiler:** Tıbbi hizmetlere erişimin aksaması, stres veya çevresel faktörler nedeniyle sağlık koşullarının kötüleşmesi, enfeksiyonlara karşı savunmasızlığın artması.

Engelli bireyler:

- **Olumsuz Etkiler:** Kapanan yollar veya erişilemeyen altyapı nedeniyle sınırlı hareketlilik, artan kaza veya ayrımcılık riski.

Sağlık sigortası olmayan bireyler:

- **Olumsuz Etkiler:** Beklenmedik tıbbi harcamalardan kaynaklanan mali zorlanma, maliyet endişeleri nedeniyle tıbbi yardım alma konusunda isteksizlik.

Asgari ücretin altında kazanan/bağış alan bireyler:

- **Olumsuz Etkiler:** Potansiyel iş kaybı veya azalan gelir nedeniyle artan ekonomik kırılganlık, inşaat kesintileri sırasında temel ihtiyaçları karşılayamama.

Kadın reisli haneler:

- **Olumsuz Etkiler:** Artan bakım sorumlulukları, gelir getirici fırsatlara sınırlı erişim, taciz veya istismara karşı artan kırılganlık.

Etnik azınlıklar ve mülteciler:

- **Olumsuz Etkiler:** Dil ve/veya kültürel engeller, proje faaliyetleriyle ilgili katılım sürecine katılımlarını sekteye uğratabilir."

Proje sahalarında dağıtılacak proje ile ilgili her türlü yazılı veya basılı materyal, projenin dezavantajlı / kırılgan grupları/bireyleri tarafından erişilebilir olacak materyaller ayrıca yabancı uyruklu bireyler için ihtiyaç duyulması halinde uygun ve kolay anlaşılır (teknik olmayan) bir dilde hazırlanacaktır. Bununla beraber, engelli ve yaşlı vatandaşlar için inşaat sahası ve mesken

alanları bağlayan koridor yollar ve köprüler tekerlekli sandalye gibi hassas vatandaşların kullandığı araçlara uygun veya kolay bir şekilde erişim sağlanacak oluşturulacaktır.

4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Farklı paydaş gruplarıyla etkin ve anlamlı katılımı sağlamak için Proje, aşağıda **Tablo 2**'de sunulan Paydaş Katılım Planında özetlendiği üzere, Projenin inşaat öncesi, inşaat sürecinde ve işletme boyunca çeşitli uygun iletişim ve bilgi yöntemlerini kullanacaktır.

4.1. Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılım Özeti– Halkın Katılımı Toplantısı

Proje faaliyetleri başlamadan, Taslak Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ve Paydaş Katılım Planı (PKP) dokümanlarının Dünya Bankası tarafından onaylanmasından sonra projeden etkilenen gruplarla birlikte projenin kapsamı ve gerekliliği hakkında bilgilendirme ve istişarelerin yapılması amacıyla ALDAŞ A.Ş tarafından Halkın Katılım Toplantısı yapılacaktır. Proje süresi boyunca devam etmesi planlanan projenin çevresel ve sosyal etkilerini azaltma önlemleri, şikâyet mekanizması hakkında bilgi , teknik olmayan proje özeti ve sunumları, Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) ilkeleri ve yükümlülükleri taslak ÇSYP ve PKP dokümanlarına dayalı olarak sunulacaktır.

Toplantının yeri, tarihi ve saati en az 10 gün öncesinden, yerel ve ulusal yayın yapan gazetelerde ve ASAT Genel Müdürlüğü'nün web sayfasında ilan edilecektir. Bununla beraber, Halkın Katılımı Toplantısı öncesi imalat yapılacak mahallelerde, muhtarlık ofislerine Proje tanıtım afişleri asılarak, vatandaşlar hem proje hakkında bilgilendirilmesi hem de yapılacak olan halkın katılımı toplantısı için yapılacak duyurulardan haberdar olması sağlanacaktır. Ayrıca toplantı duyurusunun tanıtım afişleri, Antalya halkının bilgilendirilmesi için ASAT Genel Müdürlüğü ve ALDAŞ A.Ş A.Ş Resmî Web Sayfalarında da yayınlanacaktır. Halkın Katılım Toplantısında proje ile ilgili görüş, öneri ve sorular paydaşlarla istişare edilerek kayıt altına alınacaktır.

Taslak ÇSYP ve PKP'nin kamuoyu görüşüne açılmasını takiben, bu belgeler alınan yorumlar ışığında nihai hale getirilecek ve kamuoyuna açıklanacaktır. Halkın Katılımı Toplantısı'nda paydaşlarla istişare yapıldıktan sonra alt başlıklara ilgili bilgi ve dokümanlar eklenecektir.

4.2. İnşaat Dönemi ve İşletme Dönemi Sırasında Proje Paydaş İhtiyaçlarının ve Paydaş Katılımı İçin Yöntemlerin, Araçların ve Tekniklerin Özeti

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

- a) **Haberleşme (Telefon ve e-mail):** Proje gereklilikleri ve etkileri hakkında bilgilendirme, Proje uygulaması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri alınması ve şikâyet mekanizma sürecine eklenmesi,
- b) **Dijital İletişim Araçları:** Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerlemeyle ilgili güncellemeler, proje uygulama takviminin bildirilmesi aylık raporlar,

- c) **Broşür/El İlanları:** Proje uygulama takvimi, sahaya özel proje bilgilerinin dağıtılması, işe başlamadan 10 gün önce çalışma sahası krokisi, başlama ve hedeflenen çalışma bitiş tarihleri ile acil durumlarda iletişim kurulabilecek yetkili kişi iletişim bilgilerini içeren el ilanları hazırlanıp basılarak o bölgede bulunan tüm araç kullanıcılarına ve ilgili muhtarlıklara dağıtılacaktır.
- d) **Şikâyet Mekanizması:** Proje paydaşları tarafından alınan her türlü talebin (öneriler, şikâyetler, bilgi talepleri gibi) alınması ve çözüme kavuşturulması,
- e) **Yapılandırılmış Gündemler:** Yapılandırılmış gündemler, genellikle ilgili paydaşlarla yapılan toplantıları veya etkinlikleri yönlendirmek için kullanılan resmi planlar veya özetlerdir.
- f) **Odak Grup Toplantıları/Tartışmaları:** Hassas gruplar dahil olmak üzere belirli bir grupla belirli bir konuda bilgi paylaşılması- Belirli bir gruptan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması- Belirli bir gruptan proje ile ilgili şikâyet ve endişelerin toplanması- Proje faaliyetlerinin belirli bir paydaş grubu üzerinde oluşturduğu çevresel ve sosyal risk ve etkilerin takip edilmesi- Belirli gruplarla ilişki kurulması.
- g) **İstişare Toplantıları:** Başta topluluklar olmak üzere büyük bir paydaşlar grubuyla Projenin kapsamı ve zaman çizelgesi ve alt proje faaliyetleri hakkında (teknik olmayan bilgiler başta olmak üzere) bilgi paylaşılması. Bir grup paydaştan proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması Proje ile ilgili şikâyet ve endişelerin toplanması- Etkilenen topluluklar ve gruplar ile ilişki kurulması.
- h) **Resmi Toplantılar:** Gerektiğinde kamu kurumları ile istişare toplantıları düzenlenecektir.
- i) **Birebir Görüşmeler:** Paydaşların hassas konularla ilgili endişelerini/görüşlerini dile getirmelerine olanak tanıyan bireysel bazda bilgi toplama.
- j) **Saha Ziyaretleri:** Proje Uygulama Birimi (PUB) ile inşaat sahasını ve proje faaliyetlerini izleyerek sosyal ve çevresel etkilerin azaltılmasına yönelik tedbirleri almak.

4.3. Paydaş Katılım Planı

Proje hazırlık döneminde başlayacak, inşaat ve işletme aşamasında devam edecek olan paydaş katılım faaliyetlerinin belirlenmesi ve planlanması yapılacaktır. Bu aşamalar aşağıdaki şekilde özetlenebilir;

- Hazırlık aşaması;
 - Proje Paydaşlarıyla, Projenin kapsamı ve gerekliliği hakkında paydaşların bilgilendirilmesi için Halkın Katılım Toplantısı gerçekleştirilecektir. Bu Toplantıda,
 - ✓ Proje konsepti, Çevresel ve Sosyal (Ç&S) ilkeler ve yükümlülükler,
 - ✓ Paydaşlarla aşağıdaki konularda istişare yapılması,
 - ✓ Proje tasarımı,
 - ✓ Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler,
 - ✓ Önerilen etki azaltma önlemlerine ilişkin görüşler

- ✓ Paydaşların proje hakkında görüşlerinin alınması,
- Uygulama İnşaat aşaması;
 - Paydaşların proje kapsamı ve devam eden faaliyetler hakkında bilgilendirilmesi (imalat bölgelerindeki yol çalışmaları hakkında bilgilendirme vb.)
 - Şikâyet Mekanizması aracılığıyla, ortaya çıkan sorunlar hakkında paydaşlardan geri bildirim istenmesi ve düzeltmeye veya iyileştirmeye açık olası alanlara dair durum değerlendirmesi

Ayrıca proje dönemi boyunca, trafik yönetim planı oluşturulacak çalışmalar başlamadan önce, ana cadde ve yoğun şekilde vatandaşlar tarafından kullanılan bir bölge olması durumunda (turizm, alışveriş alanı vb.) öncelikli olarak el bilgilendirme notları dağıtılarak trafik yönlendirmesi yapılan sokaklar belirtilecek, bu bölgedeki imalatın süresi hakkında vatandaşlar bilgilendirilecektir. El notları içerisinde hem Yüklenicinin hem de Kontrollük Teşkilatının Saha Mühendislerinin telefon numaralarının bilgisi verilecektir. Herhangi bir şikâyet olması durumunda, bu telefon numaraları vasıtasıyla konu hakkında ekiplerin bilgileneceği sağlanacak ve hemen müdahale edilecektir. Düzenleme ve/veya şikâyet giderimi yapıldıktan sonra konu hakkında vatandaşlara geri bildirim yapılacaktır.

Proje sırasında direkt ASAT Genel Müdürlüğü'ne ulaşan vatandaş şikayetleri, çalışma bölgesi ve projeye göre ilgili Daire Başkanlıklarına iletilecektir. ASAT Genel Müdürlüğü'nün ilgili Daire Başkanlığı Kontrollük Teşkilatının Proje Müdürü'nü bilgilendirerek, sahada gerekli önlemlerin alınması ve geri bildirim yapmasını isteyecektir. Sahada yapılan iyileştirmeler tamamlandıktan sonra Proje Müdürü yine ASAT'ın ilgili Daire Başkanlığına bilgi vererek e-posta, yazılı dilekçe, telefon mesaj veya görüşmelerine geri dönüş yapılacaktır.

- İşletme aşaması;
 - Şikâyet Mekanizması, İşletme aşamasında devam edecek Antalya Büyükşehir Belediyesi ve ASAT Genel Müdürlüğü sorumluluğunda ilgili Belediye ve Muhtarlıklar ve diğer paydaşlar tarafından gelen sorunları çözmek için iyileştirici önlemler geliştirerek geri bildirimleri sağlayacaktır.

Proje hakkında bilgi yayınlamak, önerilen projenin potansiyel faydaları, etkileri ve riskleri, potansiyel olumsuz etkileri/riskleri ve olumlu etkileri ve alınacak etki azaltıcı önlemler konusunda paydaşlarla istişarelerde bulunmak için ASAT, ALDAŞ A.Ş., İLBANK ve İnşaat Yüklenici uygun yöntemleri kullanacaktır (resmi yazışmalar, toplantılar ve resmi internet sayfası vb.). İlgili proje bilgilerinin açıklanması, paydaşların önerilen projelerle ilişkili riskleri, etkileri ve fırsatları daha iyi anlamalarına yardımcı olacaktır. Tüm proje uygulama aşamalarında çeşitli paydaş grupları için uygun olacak yöntemler kullanılarak bilgiler paylaşılacaktır.

Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi -TEFWER
Antalya Yangın Bölgeleri İçin İçme Suyu Rehabilitasyon Projesi
Paydaş Katılım Planı



Tablo 2:Paydaş Katılım Planı

Proje Aşaması	İstişare Amacı /Verilecek Mesaj	Açıklanacak Bilgi/Belge Listesi	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaş	Tahmini Süre	Sorumlu Taraf
İnşaat Öncesi	• Projeden etkilenen gruplara projenin kapsamı ve gerekliliği hakkında bilgi verilmesi • Projenin çevresel ve sosyal etkilerini azaltma önlemleri, şikâyet mekanizması hakkında bilgi , teknik olmayan proje özeti ve sunumlar hakkında bilgi verilmesi • Proje kapsamında, projenin gerçekleştirilmesine yönelik, ilgili idareler ve kurumlardan alınacak gerekli izin ve prosedürler • Paydaşları proje ilerlemesi, çevresel etkiler ve etki azaltma önlemleri, hizmetlere erişim ile ilgili potansiyel kısıtlamalar ve paydaşlardan geri bildirim alma konusunda bilgilendirme	• ÇSYP ve PKP dokümanları ve diğer ilgili proje belgeleri	• Paydaş İstişare Toplantısı (ihtiyaç halinde Türkçe bilmeyenler için tercüman işitme engelliler için işaret dili kullanımı vb.)	• Projeden Etkilenen Taraflar • Dezavantajlı/ Hassas birey veya gruplar • Diğer ilgili taraflar	• Proje faaliyetlerinin başlamasından önce	• ASAT Genel Müdürlüğü • ALDAŞ A.Ş • Yüklenici Firma

Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi -TEFWER
Antalya Yangın Bölgeleri İçin İçme Suyu Rehabilitasyon Projesi
Paydaş Katılım Planı



İnşaat	• Yollardaki inşaat faaliyetlerinin planlanması ve zamanlaması • Paydaşlar ve Projeden etkilenen kişiler ilgili teknik detaylar (örn. güvenli geçişler için bağlantı yolları, inşaat aşamasında kullanılacak araçların tipleri, sayısı ve sıklığı vb.) • Şikâyet Mekanizması	• ÇSYP • PKP • Trafik Yönetim Planı • Şikâyet Mekanizması	• Muhtarlarla ofislerinde veya halka açık yerlerde düzenli veya isteğe bağlı yüz yüze toplantılar • Şikâyet Mekanizması • ALDAŞ A.Ş.'ın web sayfasındaki duyurular • Telefon Görüşmeleri, SMS, Kurumsal Web Sitesi vb. gibi Mobil Teknojiler • Proje Broşürleri • Sunumlar • Kamu Duyuruları	• Bölge halkı • İşletmeler • Muhtarlar	• Her 6 ayda bir ve gerektiğinde (örneğin bir şikâyet alındığında, proje tasarımında/uygulamasında/zaman çizelgesinde değişiklik olduğunda, vb.)	• ASAT Genel Müdürlüğü • ALDAŞ A.Ş. • Yüklenici Firma
---------------	--	---	--	--	--	---

Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi -TEFWER
Antalya Yangın Bölgeleri İçin İçme Suyu Rehabilitasyon Projesi
Paydaş Katılım Planı



İnşaat	• Projenin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimine ilişkin bilgiler: • Çevresel ve sosyal izleme programı ve sonuçları • Projenin ilerleyişi hakkında genel bilgi • Alt proje düzeyinde Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Planı (EPRP)	• ÇSYP • PKP • Şikâyet Mekanizması • Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Planı	• Yüz yüze toplantılar • Paydaş İstişare Toplantısı • A.Ş • Şikâyet Mekanizması • ALDAŞ A.Ş.'ın web sayfasındaki duyurular • Telefon Görüşmeleri, SMS, Kurumsal Web Sitesi vb. gibi Mobil Teknojileri • Proje Broşürleri • Sunumlar • Kamu Duyuruları	• Bölge Halkı • İşletmeler • Muhtarlar	• Her 6 ayda bir ve gerektiğinde (örneğin bir şikâyet alındığında, proje tasarımında/uygulamasında/zaman çizelgesinde değişiklik olduğunda, vb.)	• ASAT Genel Müdürlüğü • ALDAŞ A.Ş • Yüklenici Firma
---------------	---	---	---	--	--	--

Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi -TEFWER
Antalya Yangın Bölgeleri İçin İçme Suyu Rehabilitasyon Projesi
Paydaş Katılım Planı



İşletme	• Şikâyet Mekanizmaları	• ŞM prosedürü	• Paydaş istişare toplantıları • Dijital iletişim araçları/sosyal medya • Şikâyet Mekanizması • ALDAŞ A.Ş.'in resmî web sayfasındaki duyurular • Broşürler • Sunumlar • Kamu duyuruları	• Doğrudan Paydaşlar • Dolaylı Paydaşlar • Dezavantajlı/ Hassas birey veya gruplar • Diğer ilgili taraflar	• Alt proje faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra	• ASAT Genel Müdürlüğü
----------------	-------------------------	----------------	---	--	--	------------------------

4.4. Paydaşlara Geri Raporlama

Paydaşlarla istişare yapıldıktan sonra, paydaşlar genellikle hangi önerilerinin dikkate alındığını, endişelerini gidermek için hangi risk veya etki azaltma önlemlerinin uygulanacağını ve örneğin proje etkilerinin nasıl izleneceğini konusunda bilgilendirilir. Paydaş katılım toplantısında idareye yöneltilen sorular ve idarenin açıklama cevapları herkesin bilgilendirilmesi için İdare'nin resmi internet sitesinde yayımlanacaktır. Böylelikle tüm vatandaşlar ve paydaşlar tarafından proje ilgili her açıklama ulaştırılmış olmaktadır.

ÇSS10 tarafından öngörülen uluslararası en iyi uygulamalar doğrultusunda, Proje; paydaşlara Proje geliştirme ve uygulama boyunca sürekli olarak Proje bilgileri sağlamayı taahhüt etmektedir.

Yüklenici Firma, özellikle projeden etkilenen Belediyeler ve mahallelerdeki ilgili muhtarlıklarda ve çalışma alanlarında halkı bilgilendirecek el ilanları ve gerekli hallerde sosyal uzmanı ile birlikte istişare toplantıları düzenleyecektir.

Şikâyet Mekanizması aracılığıyla alınan şikâyetler ve öneriler için yapılacak eylemler, şikâyet sahiplerine yazılı ve sözlü olarak ulaşılarak geri bildirim yapılacaktır.

5. PAYDAŞ KATILIMI FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA İLİŞKİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

5.1. Kaynaklar

ALDAŞ A.Ş ; açık, tutarlı ve paydaşlara zamanında bilgilendirme sağlayan materyaller geliştirecektir. Tüm iletişim materyalleri İngilizce ve Türkçe dillerinde hazırlanacaktır. ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı tarafından gerektiğinde farklı diller için de tercüman sağlanacaktır. Herhangi bir proje açıklamasından önce ALDAŞ A.Ş ilgili topluluklardaki tüm paydaşlara Proje ile ilgili süreci anlama ve bunlar hakkında yorum yapma fırsatı verilmesini sağlayan bir istişare süreci tanımlamak için Halkın Katılımı Toplantıları gerçekleştirecektir. Paydaşlarla iletişim ve şikâyet mekanizmaları için yeterli bir bütçe ayrılacaktır.

Tablo 3:Paydaş Katılım Planı Uygulaması Tahmini Bütçe (Üç Alt Proje için)

KALEMLER	KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	TAHMİNİ BÜTÇE (AVRO)
Şikâyet Mekanizması	- ASAT Genel Müdürlüğü - Yüklenici Firma	24.000 €/yıl
Sosyal Uzman	Yüklenici Firma	90.000 €/yıl
Bilgilendirme toplantısı, bilgi afişleri, her türlü bilgilendirmeler	- ASAT Genel Müdürlüğü - Yüklenici Firma	1.500 €/yıl
Eğitim ve Kapasite Oluşturma	Yüklenici Firma	2.500 €/yıl

5.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları

ALDAŞ A.Ş. Kontrollük Teşkilatı, Proje boyunca paydaş katılımını ve şikâyet yönetimini sağlamaktan sorumlu olacaktır. Bu sorumluluklar;

- ÇSS10'a göre bu PKP'nin uygulanmasıyla ilgili tüm hususlarda sürekli koordinasyon,
- Mevcut kaynakların gözden geçirilmesi, paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi faaliyetlerine ayrılmış ek kaynaklara yönelik ihtiyaçların belirlenmesi ve iletilmesi,
- Şikâyet Veri Tabanları (T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (Cimer), Yabancılar İletişim Merkezi (Yimer), ASAT Çağrı Merkezi Alo 185, Antalya Büyükşehir Belediyesi, muhtarlıklar, bireysel başvurular v.b.) gözden geçirilmesi ve alınan şikâyetlerin ele alınma süreci hakkında bilgi alınması,
- Potansiyel Proje risklerini erken bir aşamada tespit etmek için yararlanıcılarla sürekli bağlantı halinde olunması,
- Proje için yeni paydaşlar belirlendikçe paydaş listesinin periyodik olarak güncellenmesi,
- Proje ilerledikçe Paydaş Katılım Planının periyodik olarak güncellenmesi,
- Her bir paydaş katılım faaliyetinin ardından, uygulama için ek kurumlarla takip ve koordinasyon gerektiren eylemler üzerinde anlaşmaya varmak için bilgilendirme toplantısı,
- Dış Proje paydaşlarına raporlama içeriğinin koordine edilmesi ve kararlaştırılmasıdır.

Tablo 4:PKP'nin Uygulanmasından Sorumlu Taraflar

SORUMLU TARAF	SORUMLULUKLAR
İLBANK	• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin uygun şekilde yapıldığının izlenmesi • Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için tarafların koordine edilmesi
ASAT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	• Projeyle ilgili tüm belgeleri yayınlamak ve paydaşlara erişilebilirliğini sağlamak, • Paydaş katılımının tüm belediye çalışanları, yükleniciler, danışmanlar ve taşeronlar tarafından gerektiği gibi anlaşılmasının sağlanması, • Tüm paydaş katılımı faaliyetlerinin kamuya duyurulması sürecinin yönetilmesi, • PKP kapsamında yürütülen paydaş katılım faaliyetleri, şikâyet ve geri bildirim süreçlerinin izlenmesi, • Şikâyet giderme mekanizması ve paydaş katılımı ile ilgili süreçlerin uygulanmasının sağlanması, • Şikâyetlere zamanında yanıt verilmesi ve şikâyetlerin kapatılması dâhil olmak üzere şikâyetlerin işlenmesi, yönetilmesi ve izlenmesi, • Şikâyetlerin yönetimi ve çözümü, • Şikâyetleri gidermek için düzeltici eylemlerin uygulanmasının kontrol edilmesi, • Etkili olmasını ve Proje koşullarını yansıtmalarını sağlamak ve bu belgenin uygulanmasında meydana gelebilecek sorunları en aza indirmek için PKP ve paydaş katılım mekanizmasının düzenli olarak gözden geçirilmesi ve gerekirse güncellenmesi, • Yanıtlar ve anlaşmazlıkların çözümü ile ilgili tartışmalara katılım sağlanması, • Bu PKP'de tanımlanan paydaş katılımı faaliyetlerinin uygulanmasına, kaydedilmesine ve raporlanmasına yardımcı olunması, • Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarının (ÇSİR'ler) hazırlanmasında yardım edilmesi.
ALDAŞ A.Ş	• PKP'nin planlanması ve uygulanması, • Paydaş katılım aktivitelerinin yönetilmesi, • Şikâyetlerin yönetimi ve çözümü, • PKP'nin uygulanmasına ilişkin çalışmaların ve Dünya Bankası'na yapılan/Dünya Banka'sından yapılan raporlamaların koordinasyonu, • Sözleşme belgesinin bir parçası olan ÇSYP/PKP belgesindeki tüm koşul ve kuralların uygulanıp uygulanmadığını denetlemek, • Gerekirse Proje'den doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve/veya

	ilgilenen paydaşları yeniden tanımlamak ve PKP'de tanımlanan yöntemlerin, araçların, zamanlama ve katılım düzeylerinin uygulanmasını takip etmek için PKP belgesini gözden geçirmek, • İlerlemeyi gözden geçirmek ve kritik sorunları belirlemek için ASAT ve paydaş katılım sürecine dâhil olan diğer kişilerle görüşmeler yapmak, • Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleriyle ilgili önemli uygunsuzlukları veya tekrar eden sorunları belirlemek ve eylemleri ortaya çıkarmak için şikâyet kayıtlarını gözden geçirmek, • PKP uygulamasına ilişkin görüşlerini almak için çeşitli paydaşlarla etkileşim sağlamak, • Paydaş katılımı faaliyetlerinde yer almak,
Yüklenici Firma	• Bu PKP'de belirtilen sorumluluklarına bağlı kalmak, • Yüklenici, ASAT'ın sosyal uzmanı ve İLBANK PYB'ye uygun olarak, şikâyet giderme mekanizmasının uygulanması ve bu PKP'de ayrıntıları verilen uygulanabilir paydaş katılım faaliyetleri hakkında işçilere talimat verecek ve onlara danışacak bir sosyal uzman istihdam etmek • Paydaş katılım aktivitelerinin organize edilmesi ve yönetilmesi, • Doğru düzeltici eylemler için gerekli kaynakları sağlamak, • Şikâyetlerin yönetimi ve çözümü, İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikâyetleri ALDAŞ A.Ş.'ye iletmek ve çözmek, önemli inşaat faaliyetleri hakkında (yol kapanması ve servis kesintileri gibi) bilgilendirme sağlamak
Sosyal Uzman (Yüklenici)	• PKP'nin planlanması ve uygulanması, • Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanması, • Paydaş Katılımı/İstişare Toplantıları ve proje düzeyinde kamuya açık bilgi paylaşımına ilişkin ilgili etkinliklerin organize edilmesi/yönetilmesi, • PKP'nin periyodik olarak ve büyük Proje değişikliklerinin meydana gelmesi durumunda güncellenmesi, • Paydaşlarla iletişim ve paydaş katılımı konularında PUB'lerin izlenmesi ve maksimum düzeyde desteklenmesi, • Proje ile ilgili şikâyetlerin kayıt altına alınması ve takibinin yapılması, • Proje ile ilgili şikâyetlerin çözüm süreçlerinin yönetilmesi ve koordine edilmesi, • Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleri ile ilgili uygun olmadığı tespit edilen konuların veya tekrar eden sorunlar için şikâyet kayıtlarının incelenmesi, • ŞM temaslarının koordine edilmesi ve izlenmesi, • Tüm farklı ŞM seviyelerinden projeye ilgili şikâyetlerin toplanması, • Çözüm süreci hakkında PUB ve yönetimin bilgilendirilmesi, izlenmesi

	- ve aylık ilerleme raporları ile PUB'a raporlanması, • Şikâyetlere yanıt vermek/çözüm bulmak için PUB ile iletişimin sürdürülmesi,
Çevre Uzmanı (Yüklenici)	• Çevre Uzmanı, Sosyal Uzman ile birlikte genel PKP faaliyetleri ve proje ilerlemesine ilişkin raporları hazırlar. • Paydaşları projenin çevresel etkileri hakkında bilgilendirmek, • Çevresel etkileri ile ilgili şikâyetleri değerlendirmek,
Resmi Makamlar (hem yerel hem de ulusal düzeyde)	• PKP'nin hazırlık ve uygulama aşamalarında girdi ve geri bildirim sağlanması, • İlgili paydaş katılım/istişare toplantılarına katılım sağlanması,

6. ŞİKÂyet MEKANİZMASI

Bu mekanizmanın amacı, başta yakın çevre toplulukları ve proje çalışanları olmak üzere yukarıda sayılan tüm paydaşların proje faaliyetlerine ilişkin her türlü şikâyet, endişe, beklenti, görüş, öneri ve haklarını dikkate alacak, ele alacak, değerlendirecek ve çözüme kavuşturacak bir sistem kurmak ve şikâyetleri en aza indirerek etkin bir şekilde çözüme kavuşturacaktır.

Proje kapsamında işçi şikâyetleri ve bölge halkının şikâyetleri için ayrı ayrı bir şikâyet mekanizması oluşturulacaktır. Vatandaş şikâyet mekanizması **Tablo 5'** de sunulmuştur. İşçi şikâyetleri için "öneri/şikâyet kutuları şantiye sahasına konulacak ve bu kutular tüm proje çalışanlarının erişimine açık olacak ve çalışanların şikâyetlerini veya isteklerini isim vermeksizin rahatça bildirmelerine olanak sağlamak için uygun yerlere yerleştirilecektir. İşçilerin şikâyet mekanizması **Tablo 6'**da işlenmiştir. Böylece şikâyetlerin kısa sürede değerlendirilmesi, onaylanması, araştırılmasını ve iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasını ve şikâyetin kapanışı gerçekleştirilecektir.

Proje uygulama sürecinde şikâyetler temel olarak dört temel düzeyde ele alınacaktır. Bunlar,

- Yüklenici Seviyesi:** İnşaat işleri için ihaleyi kazanan Yüklenici, bu alt proje kapsamında yürütülen inşaat işleri nedeniyle herhangi bir paydaş (kamu binası yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, ev sahibi topluluklar veya yararlanıcılar, proje çalışanları vb) tarafından dile getirilen endişeleri ve şikâyetleri almak, kaydetmek ve mümkünse çözmekle sorumlu olacaktır. Yüklenici ayrıca işlerin başlamasından önce kendi işgücü için bir şikâyet mekanizması kuracaktır. Yüklenici endişe ve şikâyetleri çözemezse, bunları ilgili kişi/kurumlara yönlendirmekle yükümlüdür. Yükleniciler ayrıca çözülen ve çözilemeyen endişeleri ve şikâyetleri içeren kayıtları haftalık olarak ALDAŞ A.Ş A.Ş' e sunacaktır. Ek-1.1 ve Ek-1.2'de verilen örnek şikâyet formları, başvuruların (şikâyet, talep, öneri vb.) alınması için Yüklenicilerin kullanımına sunulacaktır.
- İnşaat Kontrollüğü Seviyesi:** Yüklenici düzeyinde ele alınamayan endişeler ve şikâyetler, İnşaat Kontrolörü olarak atanan Proje Müdürü tarafından ele alınacaktır.

Proje Müdürü bir durum raporu düzenleyerek yüklenicinin sorumluluklarını hatırlatacak ve sorunun çözümü için gerekli önlemlerin alınmasını ve gerekli düzeltici faaliyetlerin uygulanmasını sağlayacaktır. Proje Yöneticisi endişeleri ve şikayetleri çözemezse, bunları PUB'ye yönlendirmekle yükümlüdür.

(iii) Belediye/PUB (Antalya Büyükşehir Belediyesi, ASAT Genel Müdürlüğü, ALDAŞ A.Ş Genel Müdürlüğü, İLBANK,

➤ **ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ**

- Antalya Büyükşehir Belediyesi Resmî Web Sitesi:
<https://www.antalya.bel.tr/Iletisim>
- E-Mail: info@antalya.bel.tr
- İletişim Hattı: [0242 249 50 00](tel:02422495000)
- Adres: [Yüksekalan Mahallesi Adnan Menderes Bulvarı No:20 07310 Muratpaşa/ANTALYA](#)

➤ **ASAT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

- ASAT Genel Müdürlüğü Resmî Web Sitesi:
https://www.asat.gov.tr/tr/e_istek.html
- E-Mail: info@asat.gov.tr
- İletişim Hattı: ALO 185 ve Whatsapp İhbar Hattı: 0530 676 67 67
- Adres: Fabrikalar Mah. Dumlupınar Blv. No:5 ANTALYA

➤ **ALDAŞ A.Ş A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

- ALDAŞ A.Ş A.Ş. Resmî Sitesi: <http://www.aldas.com.tr/>
- İletişim Hattı: 0242 259 32 16
- E-Mail: info@aldas.om.tr
- Adres: Gülveren Mh.3760 Sk. No:15/1 07220 Kepez/ANTALYA
- ALDAŞ A.Ş Kontrollük Teşkilatı

➤ **İLLER BANKASI A.Ş.**

- İLBANK Resmi Şikâyet Web Sitesi:
<https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- E-Mail: bilgiuidb@ilbank.gov.tr
- İletişim Hattı: 0312 508 79 79

- Adres: İLBANK Uluslararası İlişkiler Daire Başkanlığı, ŞM Ekibi Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/ANKARA

(iv)Ulusal Düzey : (CİMER, YİMER)

➤ **T.C CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (CİMER)**

- CİMER Resmî Web Sitesi: <https://www.cimer.gov.tr/>
- İletişim Hattı: ALO150 ve 0312 590 20 00
- Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemin sunmaktadır.

➤ **Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)**

Yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sağlanmaktadır.

- YİMER Resmî Web Sitesi: <https://yimer.gov.tr/>
- E-Mail: yimer@goc.gov.tr
- İletişim Hattı:0312 157 11 22
- Adres: Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No: 4 Yenimahalle/ANKARA

6.1. Vatandaş Şikâyet Mekanizması

Şikâyet Mekanizmasının etkin bir şekilde işletilmesi ile ilgili taraflar, TEFWER'in proje standartlarına ve Şikâyet Mekanizması Prosedürüne uygun olarak şikâyet çözüm sürecini derhal başlatacaktır. Kamu için oluşturulan Şikâyet Mekanizması aşağıda **Tablo 5**'de verilmiştir

Tablo 5:Halk için Şikâyet Mekanizması Akış Şeması

ŞİKÂYET MEKANİZMASI SÜRECİNDEKİ ADIMLAR	SÜRECİN TANIMI	SORUMLU TARAF	ZAMAN ARALIĞI
Şikâyetin Alınması	• Şikâyetin yukarıda açıklanan herhangi bir iletişim kanalıyla alınması veya şantiyede muhtarlıklarda bulunan şikâyet formu doldurulması ile sağlanacaktır.	• ASAT Genel Müdürlüğü • ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı • Yüklenici Firma	• Şikâyet alınır alınmaz.

	Şikayetler ALDAŞ A.Ş PUB'ye iletilir.		
Şikâyetin Kaydı	• Şikâyetçi talebini sözlü olarak dile getirmesi veya şikâyet formu doldurmaması halinde Saha kontrol mühendisleri ve yüklenici kadrosunda bulunan sosyolog, çevre uzmanı ve İSG uzmanı tarafından Ek 1.1: Şikâyet Başvuru Formu doldurulacaktır. • Diğer Şikâyet kanallarından gelen şikâyetlerin alınarak, kayıt altına alınacaktır. • Ayrıca, şikâyetçi isim vermeksizin şikâyetin kaydının alınmasını talep ederse, bu talep karşılanacaktır ve şikâyet isimsiz olarak kaydedilecektir. • Gerekirse, şikâyet sahibinden şikâyete ilişkin ayrıntılı bilgi talep edilebilir.	• ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı • Yüklenici Firma	• Şikâyet alınır alınmaz veya en geç iki (2) iş günü içinde.
Şikâyetin İletilmesi	• Şikâyet, şikâyetin çözümünden sorumlu ilgili kişilere iletilecektir (örneğin, saha yöneticisi, PUB uzmanları, şantiyelerdeki uzmanlar, vb.)	• ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı • Yüklenici Firma	• En geç üç (3) iş günü içinde.
Şikâyetin Değerlendirilmesi	• Şikayetler alınır alınmaz değerlendirilir	• İLBANK A.Ş • ALDAŞ	• Şikâyet alınır alınmaz veya en

	ve mümkün olan en kısa sürede çözüme kavuşturulur. Ancak şikâyetin çözümünün uzun bir süre gerektirmesi halinde on (10) iş günü içerisinde değerlendirilerek şikâyetin kabul edilebilirlik kriterlerine uygun olup olmadığı tespit edilir. Şikâyetin geçerli olmaması halinde şikâyet sahibine gerekli açıklama yapılmalıdır.	Kontrollük Teşkilatı • Yüklenici Firma	geç on (10) iş günü içinde.
Şikâyeteye Yanıt	• Şikâyetin geçerli olması halinde, on beş (15) iş günü içerisinde şikâyetin belirlenmesi ve çözüme kavuşturulması için düzeltici önlemler alınmalıdır. Geçerli şikâyetler için, çözüm eylemlerinin yeterli olup olmadığını konusunda şikâyetçi ile iletişime geçilecektir. Şikâyetin kapatılması konusunda anlaşmaya varılamaması halinde şikâyetçiye İLBANK, CİMER, YİMER ve diğer hukuki yollara başvurabileceği bildirilecektir. Bu sürecin bildirilmesinin ardından Şikâyet Sonuç Formu doldurulacaktır. • Şikâyetçinin iletişim bilgilerinin sağlanması	• İLBANK A.Ş • ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı • Yüklenici Firma	• Şikâyet alınır alınmaz veya en geç on beş (15) iş günü içinde.

	halinde, tüm yorum ve şikâyetler, şikâyetçinin tercih ettiği iletişim yöntemine uygun olarak sözlü veya yazılı olarak yanıtlanacaktır. • Uygun bir irtibat kanalı belirtilmediği veya dilek, öneri, şikâyet ve memnuniyet sahibi ile yüz yüze görüşme olanağının da bulunmadığı durumlarda, Ek 1.2- Şikâyet Kapama Formu doldurularak ilgili vatandaşların oturduğu ya da çalıştığı yerlerin muhtarlıklarına asılarak gerekli bilgilendirmeler yapılacaktır.		
Şikâyet Sonucunun Kaydedilmesi	• Şikâyet formları, ALDAŞ KONTROLLÜK TEŞKİLATI tarafından saklanarak muhafaza edilecek ve aylık ÇSİR sunularak İLBANK'a gönderilecektir.	• İLBANK A.Ş • ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı	• Şikâyet çözümlendiğinde

6.2. İŞÇİ ŞİKÂYET MEKANİZMASI

İşçi Şikâyet Mekanizması'nın iş akışı aşağıdaki **Tablo 6**'da verilmiştir.

Tablo 6:İşçi Şikâyet Mekanizması Akış Şeması

ŞİKÂYET SÜRECİ	AÇIKLAMA	SORUMLU TARAF	ZAMAN ARALIĞI
Şikâyetin Sunulması	• Şantiye sahasında bulunan öneri/dilek kutularından düzenli olarak incelenmesi	• ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı	• Şikâyet alınır alınmaz

	veya işçinin şahsen şikâyet formu doldurulması sağlanacaktır.	• Yüklenici Firma	
Şikâyetin Kaydı	• Saha kontrol mühendisleri ve yüklenici kadrosunda bulunan Sosyal Uzman tarafından Ek 1.1: Şikâyet Başvuru Formu doldurulacaktır. • Ayrıca, şikâyetçi isim vermeksizin şikâyetin kaydının alınmasını talep ederse, bu talep karşılanacaktır ve şikâyet isimsiz olarak kaydedilecektir. • Tüm şikâyetler aynı gün içerisinde kayıt altına alınacak, şikâyetçiye geri bildirimde bulunulacak ve bu süre içerisinde şikâyetçiden şikâyete ilişkin detaylı bilgi talep edilebilecektir.	• ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı • Yüklenici Firma	• Şikâyet alınır alınmaz
Şikâyetin İletilmesi	• Şikâyetin alınmasından sonra, şikâyet konusu en kısa sürede ilgili kişilere (şantiyelerdeki şantiye müdürü ve PUB uzmanları) iletilir.	• ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı • Yüklenici Firma	• Şikâyet alınır alınmaz
Şikâyetin Değerlendirilmesi	• Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve şikâyetin projeye uygulunun belirlenmesi, • Şikâyetin geçerli olmaması durumunda şikâyet sahibine gerekli açıklamanın yapılması.	• ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı • Yüklenici Firma	• Şikâyet alınır alınmaz veya en geç üç (3) iş günü içinde
Şikâyete Yanıt	• Geçerli şikâyetler için, çözüm eylemlerinin yeterli olup olmadığından emin	• ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı	• Şikâyet alınır alınmaz

	olmak için işçi ile iletişime geçilecektir. • Şikâyetin, Şikâyet Kapatma Formu doldurularak kapatılması, • Şikâyetçinin iletişim bilgilerinin sağlanması halinde, tüm yorum ve şikâyetlerin, şikâyetçinin tercih ettiği iletişim yöntemine uygun olarak sözlü veya yazılı olarak yanıtlanması, • İsimsiz olarak kaydedilen şikâyetler için alınan aksiyon ve sonuçlar Sosyal Uzman tarafından işçilere bildirilecektir.	• Yüklenici Firma • İşçi Temsilcisi	veya en geç on beş (15) iş günü içinde.
Şikâyet Sonucunun Kaydedilmesi	• Şikâyet formları, Müşavir tarafından saklanarak muhafaza edilecek ve üç aylık ÇSİR ile sunularak İLBANK'a gönderilecektir.	• İLBANK A.Ş • ALDAŞ Kontrollük Teşkilatı	• Şikâyet çözülür çözülmez

6.3. Cinsel Sömürü ve İstismar/ Cinsel Taciz ile İlgili Şikâyetlerin Ele Alınması Mekanizması

Cinsel sömürü veya istismar (CSİ), cinsel taciz (CT) ve diğer toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet) biçimleriyle ilgili şikâyetlerin yönetilmesi, konunun hassas yapısı; hayatta kalanların damgalanma, reddedilme veya zarar görme potansiyeli ve hayatta kalanların birçoğunun öne çıkıp vakaları bildirme konusundaki isteksizliği nedeniyle proje düzeyindeki şikâyet mekanizmaları aracılığıyla dile getirilen diğer endişe türlerinden farklı bir yaklaşım gerektirir. CSİ ve CT'in kendine özgü doğası, bu tür iddiaların şikâyet mekanizmaları aracılığıyla bildirilmesi ve güvenli ve etik bir şekilde ele alınması için özel önlemler alınmasını gerektirmektedir.¹

¹ Geçici Teknik Not, Dünya Bankası tarafından finanse edilen projelerde Cinsel Sömürü ve İstismar ve Cinsel Tacize yönelik Şikâyet Mekanizmaları, Dünya Bankası, Nisan 2020.

ŞM, CSİ ve CT şikayetlerini ele alırken; (i) mağdurun rızasına, ihtiyaçlarına ve isteklerine dayalı olarak mağdur destek hizmetlerine (sağlık, psikolojik, hukuki yardım vb.) yönlendirme yapılmasını; (ii) yerel hukuk sistemiyle bağlantı kurulmasını ve (iii) iddianın TEFWER projesiyle ilgili olma olasılığını belirlemek için İLBANK/PIU, yüklenicileri ve alt yüklenicileri arasında dahili soruşturma yapılmasını sağlayacaktır. Bireyler veya gruplar bu tür hassas konuları gündeme getirdiğinde, sorumlu proje personeli bu şikayetlerin ŞM'da güvenli ve gizli bir şekilde dosyalanmasını sağlayacaktır. TEFWER projesi, CSİ/CT şikayetlerinin gizli bir şekilde ele alınmasını ve bu tür şikayetleri bildiren kişi veya gruplara karşı misilleme yapılmamasını sağlayacaktır.

CSİ/CT şikâyet mekanizması, Türkiye Cumhuriyeti yasalarına uygun olarak işleyecek ve ülkenin yasal sistemiyle bağlantılar sağlayacaktır. Vakalar, mağdurun rızasının alınması halinde, işleme alınmak üzere ülkenin düzenleyici çerçevesine yönlendirilecektir. Bir CSİ/CT şikayetinin sunulması, mağdurun adli sistemde de dava açmasını engellemeyecektir. Proje faaliyetlerinden kaynaklanan risk düşük olmakla birlikte, ŞM Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) şikayetlerinin yönetimini içermektedir. Proje personelinin veya yerel halkın kullanımına açık olan ŞM, CSİ/CT sorunlarını yönetmek için de kullanılacak ve CSİ/CT sorunlarının güvenli ve etik bir şekilde belgelendirilmesi ve gizli bir şekilde raporlanması için mekanizmalara sahip olacaktır. Bir çalışanın veya vatandaşın proje ŞM'lerine CSİ/CT ile ilgili başvurusu olması halinde, başvuru sahibinin rızasının alınmasının ardından, şikâyetin alınmasını takip eden 48 saat içinde derhal harekete geçilecektir.

Ulusal yasalar uyarınca zorunlu raporlama gerektirmedikçe, işyerinde cinsel sömürü/istismar, cinsel taciz (CSİ/CT) vakaları veya proje sahasında olası çocuk istismarı vakaları için, sorumlu personel CSİ/CT ile ilgili şikayetleri almak ve sadece gerekli temel bilgileri kaydetmekle görevlendirilecektir.² Bu bilgiler daha sonra daha ileri yönetim için PUB ve İLBANK'taki sosyal uzman/CSİ/CT odak noktasına iletilecektir. Sorumlu personel ayrıca mağduru Türkiye'deki zorunlu raporlama yükümlülükleri (varsa), sınırlamaları da dahil olmak üzere ŞM'nin işleyişi ve Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet hizmetlerinin mevcudiyeti hakkında bilgilendirecektir.

Hassas vakanın şikayetçisinin tüm detayları kesinlikle gizli tutulacaktır. Bu tür şikayetler, mağdurun gizliliğini sağlamak için ayrı bir süreçten geçecektir. Anonim şikâyetler, yalnızca şikâyet sahibinin rızası varsa kaydedilecek, değerlendirilecek ve İLBANK Etik Kurulu'na bildirilecektir.

² Şikâyet mekanizması tarafından toplanan bilgiler, mağdurun gizliliğini korumak için asgari düzeyde tutulacaktır. Tüm seviyelerdeki CSİ/CT şikayetlerini alan personel yalnızca aşağıdaki bilgileri isteyecektir: (i) hayatta kalanın ve fail olduğu iddia edilen kişinin yaşı/cinsiyeti (mümkünse), (ii) iddianın niteliği - mağdurun doğrudan sorgulanmadan kendi sözleriyle söyledikleri ve (iii) mağdur olayın Proje ile ilgili olduğunu belirtiyorsa, hizmetlerin mağdura sağlandığı ve mağdur tarafından kabul edildiği.

6.4. DÜNYA BANKASININ ŞİKAYET GİDERME SİSTEMİ

Dünya Bankası (DB) destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerini düşünen topluluklar ve bireyler, şikayetlerini proje düzeyindeki mevcut şikâyet giderme mekanizmalarına veya DB'nin Şikâyet Giderme Servisi'ne (GRS) iletebilirler. GRS, projeye ilgili endişeleri gidermek için alınan şikayetlerin derhal incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikayetlerini, DB'nin politika ve prosedürlerine uymaması sonucunda zarar meydana gelmediğini veya gelebileceğini belirleyen DB'nin bağımsız Teftiş Paneline sunabilirler. Şikayetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda sunulabilir. Şikayetlerin Dünya Bankası'nın kurumsal Şikâyet Giderme Servisi'ne (GRS) nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret edin. Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler şikayetlerini Dünya Bankası Bağımsız Teftiş Paneline (IIP) de iletebilirler. Bu panel, şikâyette bulunan kişi veya toplulukların Dünya Bankası'nın performans kriterlerinden bir veya daha fazlasının ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirler. Panel, alınan şikayetlerle ilgili endişelerini doğrudan DB'ye iletebilir. Bu aşamada, DB'nin şikayetlere yanıt verme fırsatı olacaktır. Dünya Bankası Teftiş Paneline şikayetlerin nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret edin.

7. İZLEME VE RAPORLAMA

Tablo 7:Paydaş Katılım Faaliyetleri

PARAMETRE	KAYNAKLAR	KİLİT PERFORMANS GÖSTERGESİ	PROJE AŞAMASI	DEĞERLEN DİRME SIKLIĞI	SORUMLU TARAF
İşçi Şikayetleri	- Alınan Şikâyet Sayısı (Cinsiyete ve şikâyet kategorisine göre) - Şikâyet Kapanış Süresi - Şikâyet Türleri - Geçersiz Şikâyet Sayısı (Şikâyet formları)	- Alınan şikâyet sayısında azalma Şikâyet kapatma oranındaki artış (kapatılan şikâyetler /toplam şikâyet sayısı) - Şikâyet kapanış süresinde azalma - Hedef zaman çerçevesi içinde kapatılmayan sıfır şikâyet - Toplam şikâyetlerin hedef kapatma oranı %90	İnşaat	Aylık	ASAT Genel Müdürlüğü ALDAŞ A.Ş Kontrollük Teşkilatı Yüklenici Firma
			İşletme	Şikâyet Alındığında, Arıza Durumunda ve Rutin İşletme ve bakım	ASAT Genel Müdürlüğü
Paydaş Şikayetleri	- Alınan Şikâyet Sayısı (Cinsiyete ve şikâyet kategorisine göre) - Açık veya kapalı şikâyet sayısı - Şikâyet Kapanış Süresi - Şikâyet Türleri - Geçersiz Şikâyet Sayısı (Şikâyet formları)	- Alınan şikâyet sayısında azalma Şikâyet kapatma oranındaki artış (kapatılan şikâyetler /toplam şikâyet sayısı) - Şikâyet kapanış süresinde azalma - Hedef zaman çerçevesi içinde kapatılmayan sıfır şikâyet - Toplam şikâyetlerin hedef kapatma oranı %90	İnşaat	Aylık	ASAT Genel Müdürlüğü ALDAŞ A.Ş Kontrollük Teşkilatı Yüklenici Firma
			İşletme	Aylık	ASAT Genel Müdürlüğü
Paydaş Katılım Faaliyetleri	- Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Sayısı - Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Türü - Katılımcı Paydaş Sayısı	- Gerçekleştirilen faaliyet sayısında artış - Katılımcı Sayısında Artış - Farklı Paydaş Türlerinin Sayısında Artış (grup veya kişi olarak)	İnşaat	Gerekli durumlarda	ASAT Genel Müdürlüğü ALDAŞ A.Ş Kontrollük Teşkilatı Yüklenici Firma
			İşletme	-	ASAT Genel Müdürlüğü

	Katılımcı Paydaş Türü (Faaliyet kayıtları toplantı tutanakları, katılımcı kayıtları ve ilgili raporlar, belgeler, v.b.)	Gerçekleştirilen Faaliyet Sayısında Artış			
--	---	---	--	--	--

7.1. PKP Uygulama İzleme ve Raporlama Özeti

Paydaş Katılım Planı, yapılan katılım toplantılarını, gündeme getirilen sorunları, alınan önlemleri kaydetmek ve halkın katılımı sürecindeki değişiklikleri açıklamak için projede teknik yardım faaliyetleri tamamlanana kadar gerektiği durumlarda güncellenecek olan yaşayan bir belgedir. Paydaş katılım faaliyetlerinin durumu ve ilgili düzeltici, önleyici faaliyetlerin uygulanması ile birlikte kamu şikâyetleri, soruşturmalar ve ilgili olaylar hakkında üç aylık çevresel sosyal izleme raporları yüklenici tarafından hazırlanacak ve ALDAŞ A.Ş. Kontrollük Teşkilatına gönderilecek İLBANK, iletilen izleme raporlarını derleyerek altı aylık dönemlerde Dünya Bankası'na proje ile ilgili güncel bilgi olarak sunacaktır. DB proje ekibi de zaman zaman ve gerektiğinde proje denetlemesi kapsamında proje sahalarını ziyaret edecektir. Çevresel İzleme Raporları aşağıdaki bilgileri içerecektir;

- Proje imalat bölgeleri ve ilerle durumu
- Çevresel etki değerlendirme yöntemleri
- Şikâyet Mekanizması uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, halkı bilinçlendirme vb.),
- Alınan şikâyet sayısı (başvuru, öneri, şikâyet, talep, olumlu geri bildirim) ve çözüme kavuşturulan şikâyet sayısına ilişkin nicel veriler,
- Şikâyetlerin ve yanıtların türü, sunulan sorunlar ve çözülmemiş şikâyetler, alınan önlemlerden (yanıtlardan) memnuniyet düzeyine ilişkin nitel veriler,
- Alınan düzeltici faaliyetlerin özeti,
- Alınan şikâyetler hakkında ayrıştırılmış veriler (cinsiyet, il vb.).
- Bugüne kadar yürütülen paydaş katılımı faaliyetleri, katılımın türü, katılımcı sayısı, dağıtılan bilgiler ve alınan geri bildirimlere ilişkin veriler.

7.2. Paydaş Gruplarına Geri Raporlama

Bu PKP, Projenin uygulama aşamasında etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflarla verimli bir etkileşim için etkili bir platform oluşturmak üzere tasarlanmıştır. Proje döngüsü boyunca anlamlı bir paydaş katılımı, etkili proje yönetiminin önemli bir parçasıdır ve aşağıdaki fırsatları sağlar:

- Anlamlı bir şekilde halkın katılımının sağlanması,
- Proje tasarımı, uygulaması, izlemesi ve değerlendirilmesi için bilgi sağlamak üzere geri bildirim talep edilmesi,
- Proje hedeflerinin, kapsamının netleştirilmesi ve beklentilerin yönetilmesi,
- Proje risklerinin değerlendirilmesi ve azaltılması,
- Proje sonuçlarının ve faydalarının iyileştirilmesi,
- Proje bilgi ve materyallerinin paylaşılması ve yayınlanması,
- Proje şikayetlerinin ele alınması,

Bölüm 6’da bahse konu olan şikâyet mekanizmasında da anlatıldığı gibi, Şikâyet Mekanizması aracılığıyla alınan geri bildirimler şikâyet sahiplerine ulaşarak yazılı ve sözlü olarak cevap verilecektir.

EKLER

- 1) **Ek 1.1-Şikâyet Açma Formu**
- 2) **Ek 1.2-Şikâyet Kapama Formu**
- 3) **Ek 2: İstişare Formu**
- 4) **Ek 3: Halkın Katılımı Toplantısı ("Halkın Katılımı Toplantısı" kapsamında yapılan çalışmalar sonra eklenecektir.)**

1. Ek 1.1-Şikâyet Açma Formu

 		ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ / ASAT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi (TEFWER)		
ŞİKÂYET FORMU				
Formu Dolduran Kişi:			Tarih ve Saat:	
Görüşme Gündemi:			Referans No:	
1. ŞİKÂYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ				
Ad Soyadı:			Şikâyetin Geliş Şekli:	
T.C. Kimlik No:			Telefon / Ücretsiz Hat ☐	
Telefon:			Yüz Yüze Görüşme ☐	
Adres:			Web Sitesi / E-posta ☐	
E-Posta:			Diğer (Açıklayın) ☐	
Paydaş Tipi				
Kamu Kurumu ☐	PEB ☐	Özel Teşebbüs ☐	Meslek Odası ☐	STK ☐
İlgi Grupları ☐	Sanayi Birlikleri ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐	Üniversite ☐
2. ŞİKÂYETE İLİŞKİN DETAYLI BİLGİLER				
Şikâyetin açıklanması:				
Şikâyet sahibi tarafından talep edilen çözüm yöntemi				

Şekil 1: Şikâyet Açma Formu

2. Ek 1.2-Şikâyet Kapama Formu

 	ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ / ASAT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi (TEFWER)
ŞİKÂYET KAPAMA FORMU	
Referans No:	
DÜZELTİCİ EYLEMİN BELİRLENMESİ	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
ŞİKÂYETİN SONLANDIRILMASI	
<i>Bu bölüm şikâyet sahibi tarafından "Şikâyet Kayıt Formu" nda belirtilen şikâyetin giderilmesi durumunda doldurulup imzalanacaktır</i>	
Şikâyetin Kapatılma Tarihi: /...../.....	Şikâyeti Kapanan Kişi Adı Soyadı / İmzası: Şikâyet Sahibinin Adı Soyadı /İmzası:

Şekil 2: Şikâyet Kapama Formu

3. Ek 2- İstişare Formu

 	ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ / ASAT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (ANTALYA METROPOLITAN MUNICIPALITY / ASAT GENERAL DIRECTORATE) Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi (TEFWER) (Türkiye Earthquake, Floods and Wildfires Emergency Reconstruction Project (TEFWER))		
İSTİŞARE FORMU (CONSULTATION FORM)			
Formu Dolduran Kişi: (Person filling in the form)			
Tarih ve Yer: (Date/Place)			
Toplantı Gündemi: (Agenda of the Meeting)			
1. İLETİŞİM TÜRÜ (GRIEVANCE RECEIVED BY)			
İletişim Türü (Grievance Received By)	Yüz Yüze Toplantılar (Face to face Meeting)	☐	
	Telefon (Telephone)	☐	
	Çevrimiçi Toplantılar (Online Meeting)	☐	
	Web İletişim Sayfaları (Contact Web Pages)	☐	
	E-Posta (e-mail)	☐	
	Diğer (Açıklama) (Other (Description))	☐	
2. PAYDAŞ TÜRÜ (STAKEHOLDER TYPE)			
Kamu Kurumları (Public Inst.) ☐	Vatandaşlar (Citizen) ☐	Sivil Toplum Kuruluşları (Non-Governmental Organisation) ☐	Meslek Odaları (Trade Association) ☐
Muhtarlıklar (Mukhtars) ☐	İlgi Grupları (Interest Groups) ☐	Sanayi Birlikleri (Industrial Unions) ☐	Medya (Media) ☐
Akademik Kurumlar (Academic Institutions) ☐	İşçi Sendikaları (Workers Union) ☐	Özel Teşebbüs (Private Enterprise) ☐	Diğer (Other) ☐

1 / 3

Şekil 3:İstişare Formu Sayfa-1

3. SUNUM/KONU ÖZETİ (SUMMARY/SUBJECT OF PRESENTATIONS)				
Sunumu Yapan Kişi(ler): (Person(s) made the Presentation)				
Sunum/Konu Özeti: (Summary/Subject of Presentations)				
4. DAVETLİLERİN LİSTESİ (MEVCUT İSE)(LIST OF INVITEES) (IF AVAILABLE)				
No	Paydaş Bilgisi (Stakeholder Information) (Mukhtars, Municipalities, NGO's, Public Institutions, etc.)			
1				
2				
3				
...				
5. KATILIMCILARIN LİSTESİ (LIST OF PARTICIPANTS)				
No	Ad-Soyad (Name-Surname)	Paydaş Bilgisi (Stakeholder Information)	İletişim Bilgileri (Contact Information)	İmza (Signature)
1				
2				
3				
...				
6. SORULAR VE CEVAPLAR (QUESTIONS and ANSWERS)				
1	Soru (Question):			
	Cevap (Answer):			
2	Soru (Question):			

2 / 3

Şekil 4: İstişare Formu Sayfa-2

Şekil 5: İstişare Formu Sayfa-3