

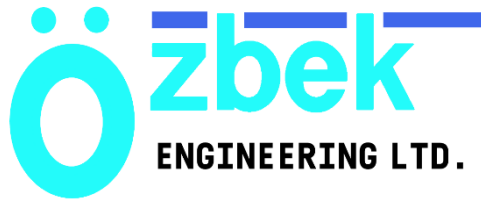


KASTAMONU

TEFWER Kapsamında İçme Suyu Dağıtım Şebekesi ve
Kanalizasyon Şebekesi Projesi
Paydaş Katılım Planı



Ekim 2024



İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	1
TABLolar LİSTESİ	2
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	3
KISALTMALAR LİSTESİ.....	4
1 GİRİŞ	6
1.1 Alt Proje Tanımı ve Faaliyetleri	7
1.2 Bileşen-1 – Kastamonu (Merkez) İçme Suyu Şebekesi	7
1.3 Bileşen 2 – Kastamonu (Merkez) Kanalizasyon Şebekesi Projesi	9
2 PKP'nin Amacı	11
3 Paydaş Belirleme ve Analizi	12
3.1 Metodoloji	12
3.2 Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar	12
3.3 Dezavantajlı/ Hassas Bireyler veya Gruplar.....	12
4 Paydaş Katılım Programı	17
4.1 Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti	17
4.2 Proje Paydaş İhtiyaçlarının ve Paydaş Katılımına Yönelik Yöntem, Araç ve Tekniklerin Özeti.....	18
5 Paydaş Katılımı Faaliyetlerinin Uygulanması için Kaynaklar ve Sorumluluklar	24
5.1 Kaynaklar.....	24
5.2 Yönetim İşlevleri ve Sorumlulukları	24
6 Şikayet Mekanizması	27
6.1 Şikayetlerin Toplanması	27
6.1.1 KB/PUB Düzeyi.....	27
6.1.2 Yüklenici Düzeyi.....	28
6.1.3 İLBANK Düzeyi	28
6.1.4 Ulusal Düzey	28
6.1.5 İtiraz Mekanizması	29
6.2 Kamu Şikayet Mekanizması	29
6.3 İşçi Şikayet Mekanizması.....	32
6.4 Dünya Bankası Şikayet Giderme Hizmeti.....	35
7 İzleme ve Raporlama.....	36
7.1 Paydaş Gruplara Geri Raporlama	37
8 Ekler	38

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Mahallelerdeki Savunmasız/Dezavantajlı Gruplar/Bireyler	13
Tablo 2. Proje için Belirlenen Paydaşların Listesi	14
Tablo 3. Önemli Bilgi Veren Görüşme Bulguları	17
Tablo 4. Hazırlık, İnşaat ve İşletme Aşamasında Paydaş Katılım Programı	20
Tablo 5. Roller ve Sorumluluklar	24
Tablo 6. Kamu Şikayet Mekanizması Özeti	30
Tablo 7. İşçi Şikayet Mekanizması Özeti	32
Tablo 8. PKP İzleme Çerçevesi	36

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. İçme Suyu Şebekesi Genel Planı.....	8
Şekil 2. Bu Finansman İle Yapılacak Kanalizasyon Hatları	10
Şekil 3. Kamu Şikayet Mekanizması Akış Şeması	31
Şekil 4. Çalışan Şikayet Mekanizması Akış Şeması	34

KISALTMALAR LİSTESİ

AFAD	: Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
Başkent EDAŞ	: Başkent Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi
CİMER	: T.C Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
KK	: Krepin Kotu
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
ARY	: Afet Risk Yönetimi
Ç&S	: Çevresel ve Sosyal
ÇED	: Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSÇ	: Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSİR	: Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu
ÇSYÇ	: Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	: Çevresel ve Sosyal Yönetim Plan
ÇSYS	: Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
FA	: Finansal Aracı
ŞM	: Şikâyet Mekanizması
ILBANK	: İller Bankası A.Ş
İYD	: İtfaiyeciler Yardımlaşma Derneği
GBK	: Giriş Boru Kotu
İŞKUR	: Türkiye İş Kurumu
KB	: Kastamonu Belediyesi
İYP	: İş Gücü Yönetim Prosedürü
İY Plan	: İş Gücü Yönetim Planı
ÇŞİDB	: Türkiye Cumhuriyeti Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
TOÖ	: Teknik Olmayan Özet
İSG	: İş Sağlığı ve Güvenliği
DİT	: Diğer İlgili Taraflar
PTT	: Posta, Telgraf ve Telefon İdaresi
YYÇ	: Yeniden Yerleşim Çerçevesi
PKP	: Paydaş Katılım Planı
DSI	: Devlet Su İşleri
TEFWER	: Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar Projesi
TİBDER	: Tüm İtfaiyeciler Birliği Derneği

TMMOB : Türkiye Mühendisler ve Mimarlar Odası

DB : Dünya Bankası

YİMER : Yabancılar İletişim Merkezi

TİG : Halkla İlişkiler Sorumlusu

1 GİRİŞ

Seller, orman yangınları, fırtınalar ve toprak kaymaları Türkiye'de sık görülen ve yerel kayıplara yol açan olaylardır. Daha yoğun yağış, aşırı sıcaklık ve deniz seviyesinin yükselmesi gibi gözlemlenen ve beklenen iklim değişikliği etkilerinin, nehir deltalarının ve kıyı şehirlerinin alçak bölgelerinde daha sık ve yoğun sel baskınları ve fırtına, dolu ve hortum gibi diğer aşırı hava olayları da dahil olmak üzere doğal afet risklerinin artmasına yol açması beklenmektedir. Türkiye'de uzun vadeli sürdürülebilir büyüme, jeofiziksel ve iklim değişikliği kaynaklı afetlerle ilişkili fiziksel, sosyal ve ekonomik risklerin azaltılmasını gerektirmektedir.

Dünya Bankası uzun yıllardır Türkiye'de Afet Risk Yönetimi (ARY) ve kentsel kalkınma tematik alanlarında lider bir ortak olmuştur. Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar (TEFWER) Projesi, İller Bankası A.Ş. (İLBANK) ve Dünya Bankası'nın (DB) katılımıyla, belediyelerin acil onarım, yapısal güçlendirme ve gerekirse belediyeye ait hasarlı altyapının yıkım/yeniden inşası, rehabilitasyonu veya yeni inşasını üstlenmelerini desteklemek, afete hazırlık ve iklim adaptasyonunu artırmaya yönelik önlemleri uygulamaya koymak amacıyla geliştirilmiştir.

TEFWER Projesi, son zamanlarda meydana gelen orman yangınları, seller ve depremlerden kaynaklanan acil ve en kritik yeniden inşa ve rehabilitasyon ihtiyaçlarına cevap verirken, aynı zamanda sıklığı ve yoğunluğu artan afet ve iklim risklerine karşı dayanıklılık oluşturmak için gereken acil önlemleri proaktif olarak ele almaktadır. İLBANK, anonim, mevduat kabul etmeyen bir kalkınma ve yatırım bankası olarak belediyelere finansal kaynaklar sağlamaktadır ve bu projede finansal aracı (FA) olarak hareket edecektir.

TEFWER Projesi kapsamında dört bileşen vardır:

Bileşen 1: Belediye Altyapısının Yeşil ve Dirençli Rehabilitasyonu, Yeniden İnşası ve Yapımı ve Belediye Direncini Güçlendirme Eylemleri: Bu bileşen altında, (1.a) dirençli ve iklim değişikliğine duyarlı yağmur suyu sistemlerine yatırım yoluyla kentsel sellerin azaltılması, (1.b) sel, orman yangını ve diğer afetler için belediyelerdeki acil müdahale kapasitesinin artırılması, (1.c) su ve atık su hizmetlerinin dayanıklılığının yeniden sağlanması ve iyileştirilmesi, (1.d) ulaşım ve tahliye yollarının dayanıklılığı ve (1.e) belediyeler için kapasite geliştirme faaliyetleri ile ilgili beş alt bileşen yer alır.

Bileşen 2: Yeşil, Dirençli ve Kapsayıcı Şehirleri Desteklemek için Teknik Yardım: Bu bileşen altında, (2.a) proje belediyelerindeki afet ve iklim tehditlerinin değerlendirilmesi, şehir stratejik ve mekânsal planlarına entegrasyonun desteklenmesi için kılavuz ve politika önerilerinin geliştirilmesi, (2.b) dayanıklılık stratejilerinin hazırlanması, yatırım planlaması, halkın bilinçlendirilmesi ve (2.c) mühendislik, mimarlık ve diğer ilgili belediye profesyonellerinin kapasitesinin artırılması olmak üzere üç alt bileşen bulunmaktadır.

Bileşen 3: Proje Yönetimi ve İşletme

Bileşen 4: Beklenmedik Acil Durum Müdahale Bileşeni

Kastamonu İçme Suyu Dağıtım Şebekesi ve Kanalizasyon Şebekesi Projeleri TEFWER Projesinin 1.c Alt Bileşeni kapsamında finanse edilecektir. Şebekeler yıpranmıştır ve yenilenmesi gerekmektedir. Hâlihazırda kullanılan borular, malzemeleri (asbest, beton, demir vb.) nedeniyle zaman içinde hasar görmüştür.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaşların tanımlanmasını, planlanan istişare faaliyetlerini ve katılım sürecini içermektedir. Bu PKP, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, İLBANK'ın TEFWER

Projesi için hazırladığı Paydaş Katılım Planı (PKP), Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ) ve Türk mevzuatına uygun olarak hazırlanmıştır.

Bu PKP, Projenin inşaat ve işletme aşamalarında çevresel ve sosyal (Ç&S) etkileri/riskleri başarılı bir şekilde yönetmek için Kastamonu Belediyesi ile paydaşlar, projeden etkilenen topluluklar ve ilgi grupları arasında bir diyalog kurmayı ve sürdürmeyi amaçlamaktadır.

Böylece PKP, paydaşların endişelerini dikkate alarak Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nın (ÇSYP) uygulanmasını geliştirecektir.

1.1 Alt Proje Tanımı ve Faaliyetleri

Kastamonu İçme Suyu Dağıtım Şebekesi ve Kanalizasyon Şebekesi Projelerinin kapsamı iki ayrı bileşene ayrılmıştır. Bileşen 1 tamamen içme suyu şebekesinden oluşmaktadır. İçme suyu rezervuarları bulunmaktadır. Proje kapsamında yeni rezervuar inşaatı yapılmayacaktır.

Bileşen 2 tamamen kanalizasyon şebekesinden oluşmaktadır. Kanalizasyon şebekesi kapsamında terfi merkezi gibi yapılar bulunmamaktadır. Sadece şebeke hatlarından oluşmaktadır.

Potansiyel çevresel, sosyal riskler ve etkiler, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planında (ÇSYP) ayrıntılı olarak değerlendirilmiştir. Bu faaliyetlerden kaynaklanan etkileri önlemek, en aza indirmek veya telafi etmek için önerilen etki azaltma önlemleri ÇSYP'de tanımlanmıştır. Proje detayları için lütfen ÇSYP'ye bakınız.

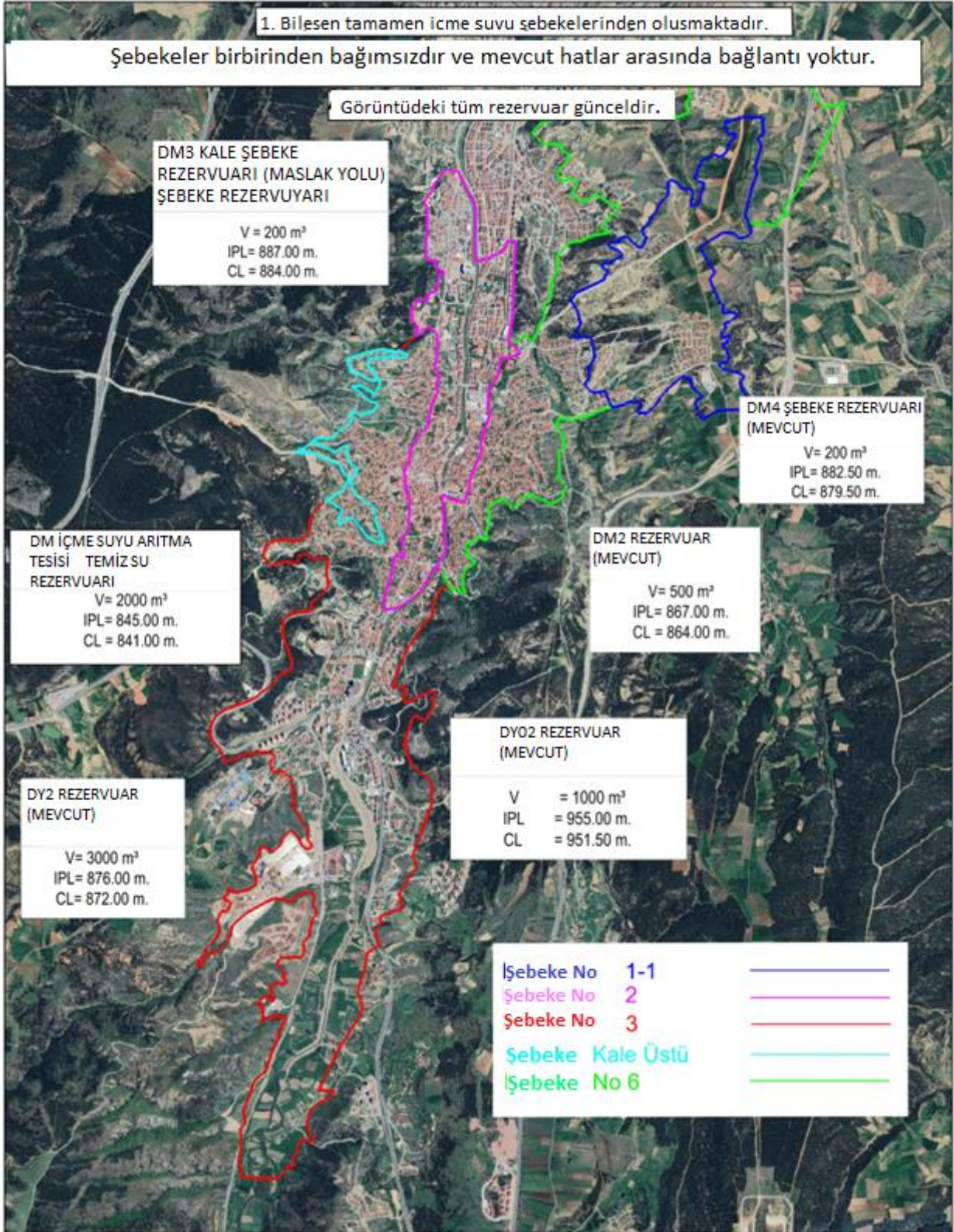
1.2 Bileşen-1 – Kastamonu (Merkez) İçme Suyu Şebekesi

“Kastamonu Belediyesi (Merkez) İçme Suyu Şebekesi Hidrolik Modelleme ve Uygulama Projesi” Raporu, Mestcon Danışmanlık, Mühendislik ve Ticaret Ltd. Şti. tarafından Ekim 2021'de Kastamonu Belediyesi tarafından ihale edildikten sonra hazırlanmıştır.

Yapım amacıyla, onaylanmış projelerin bazı bölümlerinin uygulamaya esas olacak şekilde revize edilmesine ihtiyaç duyulmuştur. Bu kapsamda Kastamonu (Merkez) Kısmi Mahalleleri İçme ve Kanalizasyon Projesi Revizyonu, Kastamonu Belediyesi tarafından ihale edilmiş ve Özbek Mühendislik Ltd. Şti. tarafından gerçekleştirilmiştir.

Projede tüm şehir şebekesinin yenilenmesi öngörülmemektedir. Finansman kapsamında belediye tarafından yenilenmesi gereken kısımlar şehrin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak belirlenmiştir.

İçme Suyu Şebekesi Projesi'nin (Bileşen 1) Kastamonu Merkez'e bağlı Akmescit, Akteke, Saraçlar, Budamış, İsfendiyer, Beyçelesi, Yavuz Selim, Atabeygazi, Hisarardi, Hepkebirler, Honsalar, İsmailbey, Topçular, Esentepe, Mehmet Akif, Çandaroğlu, İnönü, Cebail ve Kırçeşme Mahalleleri'nde inşa edilmesi planlanmıştır. Projenin 1. Bileşenine ilişkin detaylar Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nda (ÇSYP) sağlanmıştır.



Şekil 1. İçme Suyu Şebekesi Genel Planı

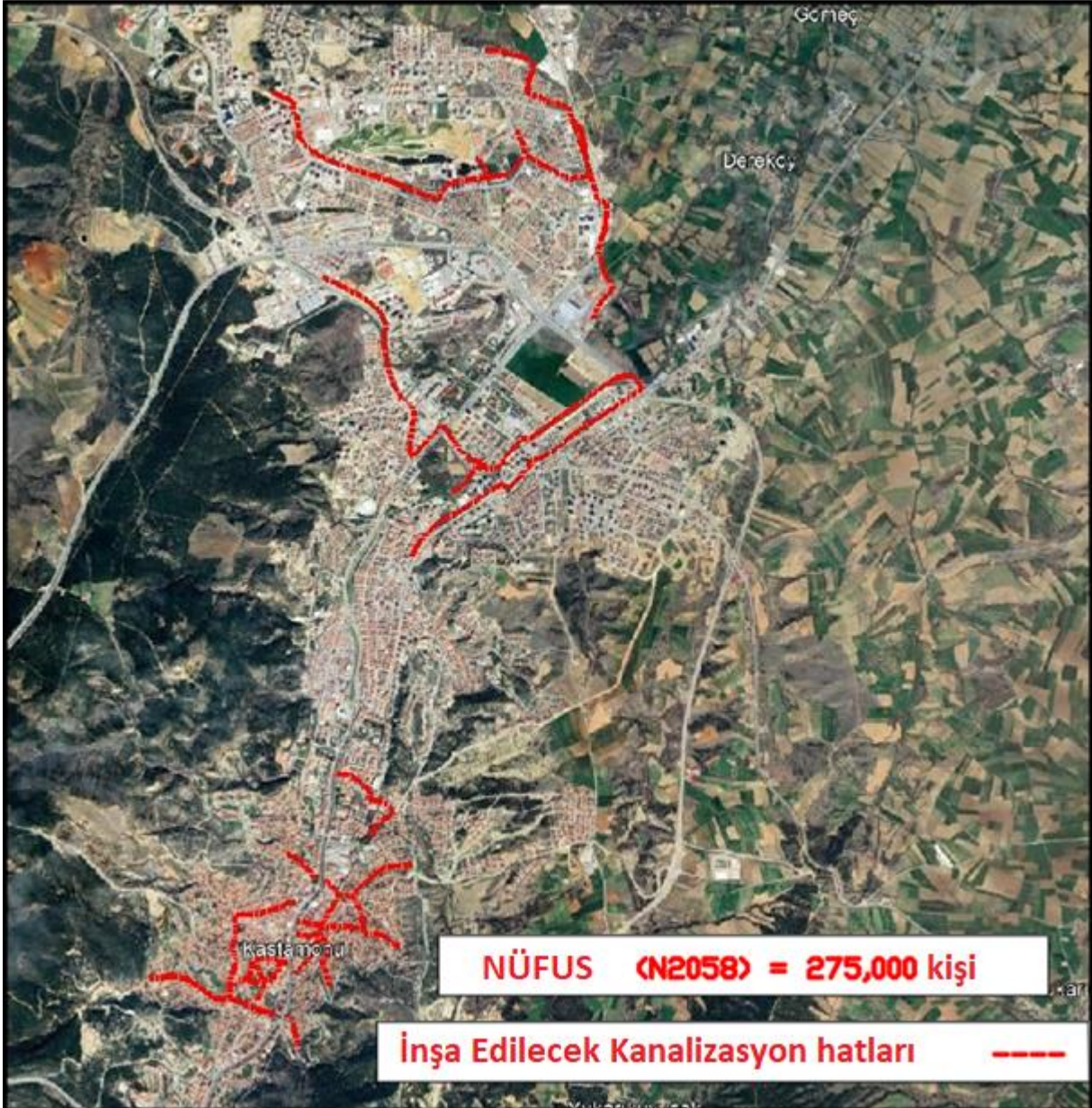
1.3 Bileşen 2 – Kastamonu (Merkez) Kanalizasyon Şebekesi Projesi

Kastamonu (Merkez) Kanalizasyon Şebekesi Projesi, Kasım 2021'de Kastamonu Belediyesi tarafından ihale edildikten sonra Proeko Mühendislik Müşavirlik İnşaat Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi tarafından hazırlanmıştır.

Yapım amacıyla, onaylanmış projelerin bazı bölümlerinin uygulamaya esas olacak şekilde revize edilmesine ihtiyaç duyulmuştur. Bu kapsamda Kastamonu (Merkez) Kısmi Mahalleleri İçme ve Kanalizasyon Projesi Revizyonu, Kastamonu Belediyesi tarafından ihale edilmiş ve Özbek Mühendislik Ltd. Şti. tarafından gerçekleştirilmiştir.

Proje tüm şehir şebekesinin yenilenmesini öngörmemektedir. Finansman kapsamında belediye tarafından yenilenmesi gereken kısımlar şehrin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak belirlenmiştir.

Kanalizasyon Şebekesi Projesi'nin (Bileşen 2) Kastamonu İli Merkez İlçesi Saraçlar, Budamış, İsfendiyer, Yavuz Selim, Atabeygazi, Hisarardi, Akmesic, Honsalar, İsmailbey, Topçuoğlu, Esentepe, Mehmet Akif, Cebrail, Kırçeşme ve İnönü Mahalleleri'nde inşa edilmesi planlanmaktadır. Projenin 2. Bileşenine ilişkin detaylar Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nda (ÇSYP) verilmiştir.



Şekil 2. Bu Finansman İle Yapılacak Kanalizasyon Hatları

2 Paydaş Katılım Planının Amacı

DB ÇSYÇ kapsamında projeler, projenin türü, yeri, hassasiyeti ve ölçeği; potansiyel Ç&S risklerinin ve etkilerinin niteliği ve büyüklüğü; borçlunun kapasitesi, taahhüdü, Ç&S azaltma önlemlerinin ve sonuçlarının sağlanmasıyla ilgili olabilecek diğer risk alanları gibi ilgili potansiyel riskler ve etkiler dikkate alınarak Yüksek Risk, Önemli Risk, Orta Risk veya Düşük Risk kategorilerinde sınıflandırılır. Bu riskler ve etkiler göz önünde bulundurularak, Proje Orta Riskli Proje olarak tanımlanmıştır.

TEFWER Projesi ile finanse edilecek ve uygulanacak alt projeler için projenin Ç&S tarama, inceleme ve izleme prosedürlerini yöneten temel prosedür belgeleri, DB ÇSYÇ'ye uygun olarak hazırlanan ve DB tarafından onaylanan TEFWER Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ), Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı (ÇSTP), Yeniden Yerleşim Çerçevesi (YYÇ), İşgücü Yönetimi Prosedürleri (İYP) ve Paydaş Katılım Planı'dır (PKP). İLBANK, TEFWER Projesi için Şubat 2022'de İYP ve YYÇ'yi, Şubat 2023'te ise ÇSYÇ, ÇSTP ve PKP'yi açıklamıştır.

Bu PKP, Orta Risk kategorisindeki bu projenin uygulanmasını desteklemek amacıyla, karar alma sürecini iyileştirmek ve kolaylaştırmak, paydaşlarla zamanında ve sürekli diyalog kurmak ve bu gruplara proje kararlarını etkileyebilecek görüş ve endişelerini dile getirmeleri için eşit ve yeterli fırsat verilmesini sağlamak için hazırlanmıştır.

Bu PKP, bu projenin hazırlanması ve uygulanması sırasında projenin tüm paydaşlarına (doğrudan ve dolaylı paydaşlar, projenin doğrudan ve sözleşmeli çalışanları, diğer ilgili taraflar dahil) ilgili, zamanında ve erişilebilir bilgi sağlanmasını amaçlamaktadır

PKP'nin spesifik hedefleri aşağıdaki gibidir:

- Doğrudan ve dolaylı paydaşları, diğer ilgili tarafları belirlemek ve zamanında, sürekli, doğru ve şeffaf bir iletişim stratejisi geliştirmek, sürdürmek ve proje boyunca iyi organize edilmiş bir yaklaşımla tüm paydaşlarla yapıcı bir ilişki sürdürmek,
- Paydaşların projeye olan ilgisinin ve desteğinin niteliğini belirlemek ve paydaşların görüşlerinin proje tasarımında, çevresel ve sosyal (Ç&S) etki azaltma önlemlerinde dikkate alınmasını sağlamak,
- Potansiyel olarak etki yaratabilecek konularda proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlar ve diğer ilgili taraflarla etkili, kapsayıcı katılımı teşvik etmek ve bunun için araçlar sağlamak,
- Paydaşlara proje ve potansiyel Ç&S riskleri ve etkileri hakkında zamanında, anlaşılabilir ve erişilebilir bir formatta tam bilgi sağlamak,
- Paydaşlar ve halk için erişilebilir, kapsayıcı bir şikayet mekanizmasının yapısını belirlemek ve PUB'nin bu tür şikayetlere ve ortaya çıkan sorunlara yanıt vermesine ve bunları çözmesine izin vermek.

3 Paydaş Belirleme ve Analizi

3.1 Metodoloji

Paydaş belirleme sürecinin amacı, hangi paydaşların projeden doğrudan ya da dolaylı olarak olumlu ya da olumsuz etkilenebileceğini (“Projeden Etkilenen Taraflar” olarak anılacaktır) ya da projeye ilgi duyduğunu (“Diğer İlgili Taraflar” olarak anılacaktır) tespit etmektir. Paydaşların başarılı bir şekilde sürece dahil edilmesini sağlamak için paydaşların kim olduğunu anlamak çok önemlidir. Paydaşların katılımı ilgili ihtiyaç ve beklentilerinin yanı sıra proje ile ilgili öncelik ve hedeflerinin anlaşılması da önemlidir. Bu verilerin toplanmasının ardından, katılım süreci her bir paydaş türü için özelleştirilir.

Bu, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişi ve kuruluşların yanı sıra projeye ilgisi olan diğer kişiler de dahil olmak üzere projenin tüm paydaşlarını dikkatle değerlendirecek başarılı bir PKP'nin oluşturulmasını sağlayacaktır.

Etkilerin yoğunluğuna bağlı olarak doğrudan ya da dolaylı olmak üzere çeşitli şekillerde ilişki kurulması gerekmektedir. Paydaşların belirlenmesi sürecinde, projenin sonuçlarının özellikleri belirlenir ve paydaşlarla geliştirilecek ilişkilerin yöntemleri ve sıklığı üzerinde çalışılır.

3.2 Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar

Projeden etkilenen taraflar, yerel topluluklar da dahil olmak üzere bireyleri veya grupları içerebilir. Bunlar, projenin çevresel ve sosyal etkilerinden kaynaklanan değişiklikleri gözlemleme olasılığı en yüksek olan bireyler veya hanelerdir. Projenin uygulanacağı 19 mahallenin sakinleri arazi hazırlama, inşaat ve işletme faaliyetlerinin etkilerine doğrudan ve dolaylı olarak maruz kalacaktır.

Proje çalışanları ve yükleniciler de çalışma koşulları işverenler tarafından belirlenen proje usul ve esaslarına bağlı olduğu için etkilenen taraflar olarak kabul edilmektedir.

Kastamonu İli Merkez İlçe sınırları içerisinde 20 mahalle bulunmaktadır. Etki alanı içerisinde yer alan 19 mahallenin dışında yaşayanlar projeden dolaylı olarak etkilenecektir.

Proje paydaşları olarak yer alan kamu idareleri, projenin hazırlık ve inşaat aşamalarını doğrudan ve dolaylı olarak etkilemektedir. Kamu idareleri ve kurumları, Projenin gerçekleştirilmesi için onayları gerektiğinden önemli bir rol oynamaktadır. Proje boyunca etkili olan bu paydaşlar doğrudan etki kategorisinde yer aldığından, aktif katılım hedeflenmelidir.

“Diğer İlgili Taraflar” terimi, ‘projenin konumu, doğal ve diğer kaynaklara yakınlığı, özellikleri ve etkileri, kamu yararı ile ilgili konular veya projeye dahil olan sektör veya taraflar nedeniyle ‘projeye ilgi duyan bireyler, gruplar veya kuruluşlar’ anlamına gelir.

Proje faaliyetlerine ilgi duyabilecek veya projenin ilerleyişi, etkileri ve riskleri hakkında bilgi sahibi olmak isteyebilecek hükümet ve sivil toplum kuruluşları gibi “Diğer İlgili Taraflar” belirlenmiştir.

3.3 Dezavantajlı/ Hassas Bireyler veya Gruplar

Paydaş belirleme sürecinin bir parçası olarak, dezavantajlı veya hassas durumları nedeniyle projeden farklı veya orantısız şekilde etkilenen ve/veya proje faydalarına erişim, proje hakkında bilgi edinme veya endişelerini dile getirme açısından dezavantajlı olabilecek birey ve grupların belirlenmesi de önemlidir. Potansiyel hassas/dezavantajlı gruplar aşağıdaki gibidir:

- Fiziksel ve/veya Zihinsel Engelli Aile Üyelerine Sahip Haneler,
- Yalnız Yaşayan ve Bakıma Muhtaç 70 Yaş Üstü Yaşlılar,
- Kadın Reisli Haneler,
- Düşük Gelirli veya Hiç Geliri Olmayan Haneler

- Mülteci Haneler

Hassas/dezavantajlı bireylerin/grupların belirlenmesinde proje alanındaki muhtarlardan elde edilen bilgilerden yararlanılmıştır. Ayrıca, bölgedeki resmi makamların ve kamu kurumlarının yönlendirmeleri de olası hassas/dezavantajlı bireylerin/grupların belirlenmesinde yardımcı olmuştur. Dolayısıyla, bu bireylerle/gruplarla etkin istişare ve bilgi paylaşımı ile mağduriyetlerinin giderilmesi PKP'nin hedefleri arasındadır.

Yapılan bilgilendirici görüşme sırasında muhtarlardan alınan bilgilere göre, hassas, dezavantajlı gruplar/bireyler aşağıda Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Mahallelerdeki Savunmasız/Dezavantajlı Gruplar/Bireyler

Mahalleler	Fiziksel Zihinsel Üyelerine Haneler	Ve/Veya Engelli Aile Sahip	Düşük Gelirli Veya Hiç Geliri Olmayan Haneler	Kadın Reisli Haneler	Mülteci Haneler (Suriyeliler)	Yalnız Yaşayan Ve Bakıma Muhtaç 70 Yaş Üstü Yaşlılar
Akmescit						
Aktekke	-	-	-	-	-	-
Atabeygazi	3	91	40	3	41	
Beyçeşme	20	-	80	5	476	
Budamış	5	150	50	4	250	
Candaroğlu	-	-	-	-	-	
Cebrail	-	-	-	-	250	
Esentepe	25	300	50	-	160	
Hepkebirler	10	200	12	15	93	
TiGarardı	5	110	10	6	30	
Honsalar						
İnönü	50	150	100	125	450	
İsfendiyer	-	-	-	-	138	
İsmailbey	-	300	-	50	500	
Mehmet Akif	75	400	306	150	600	
Kırçeşme	5	30	60	2	120	
Saraçlar	-	-	-	-	-	
Yavuz Selim	9	89	28	2	154	
Topçular	5	150	10	30	100	

Proje uygulaması sırasında, paydaşların proje uygulamasından potansiyel olarak dışlanmalarını önlemek için bu grupların özel araçlar/otobüsler gibi uygun ulaşım araçlarıyla ulaşımının sağlanması gibi özel hafifletici önlemler alınacaktır.

Buna ek olarak, çalışan paydaşlar için bu etkinliklerin zamanlaması katılımlarını kolaylaştıracak şekilde düzenlenecek veya bunlar için alternatif çözümler oluşturulacaktır.

Paydaş katılım faaliyetlerinin planlanması ve uygulanması sırasında bu proje kapsamında belirlenen hassas/dezavantajlı gruplar/bireyler için aşağıdaki ek destek veya kaynaklar sağlanacaktır:

- Türkçe anlamayan/konuşamayan mülteciler için çeviri sağlanması.
- Proje bilgileri ile ilgili yazılı materyallerin, ihtiyaç duyulduğunda daha büyük yazı tiplerinde ve Braille sisteminde sağlanması.
- İstişare etkinlikleri için erişilebilir mekanların seçilmesi ve/veya uzak bölgelerdeki insanlar için ulaşımın sağlanması (örneğin merkezden uzakta yaşayan sakinler)
- İhtiyaç duyulduğu zaman/yerde, hassasiyetlerine göre kırılabilir/dezavantajlı kişiler için küçük etkinlikler veya toplantılar düzenlemek (örneğin, işitme engelli bireyler için işaret dili uzmanı eşliğinde küçük bir toplantı)
- İlgili STK'larla (varsa) koordinasyon içinde hassas/dezavantajlı gruplarla etkinlikler/toplantılar veya istişare süreçleri düzenlemek (örneğin, bedensel engelliler için Bedensel Engellilerle Dayanışma Derneği'nin yardımıyla toplantı/etkinlik düzenlemek)
- İstişare etkinliklerinin zamanlaması, çalışan paydaşların katılabileceği şekilde düzenlenecektir. Zamanlama ayarlandığı halde katılmayanlar için broşürler, aktif bir web sayfası, sosyal medya, yüz yüze bireysel toplantılar vb. organize edilebilir.

Bu bağlamda, paydaşların kapsamlı bir listesi Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Proje için Belirlenen Paydaşların Listesi

Paydaşların Kategorisi	Seviyesi	Paydaş Grubu	Belirleyici Paydaşlar	Özel İlgi / Alaka
Doğrudan Etkilenen Paydaşlar	Ulusal	Proje Grupları	ILBANK	- Ç&S etki/risk yönetimi ve izleme - Sözleşme yönetimi - Proje yönetimi
			Kastamonu Belediyesi	- Projenin Ç&S performansı ile ilgili itibar
			Yüklenici/Alt Yüklenici	- İstihdam fırsatları - Sahada Ç&S uygulama pratikleri
			Denetleme Danışmanı	- Sözleşme yönetimi - Proje uygulamasının kontrol edilmesi - EHS Kalite izleme
	Proje Personeli	- İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) İncelemesi		
	Uluslararası	Uluslararası Kuruluşlar/Kredi Kuruluşları	Dünya Bankası	- Proje finansmanı kontrolü - Ç&S risk değerlendirmesi ve izleme
	Yerel	Yerleşim Alanları/Yerel Topluluklar/Potansiye Olarak Projeden Etkilenen Kişiler/Etkilenen Arazi Sahipleri/Kullanıcıları	Bileşen 1: Saraçlar, Budamiş, İsfendiye, Yavuz Selim, Atabeygazi, Hisarardı, Akmesit, Honsalar, İsmailbey, Topçuoğlu, Esentepe, Mehmet Akif, Cebail, Kırçesme, and İnönü Mahalleleri	-Ç&S etkilerine genel bakış -Etki azaltma önlemlerinin etkinliğini değerlendirmek için toplum katılımı -Yerel istihdam ve mal ve hizmet tedariki için fayda ve planlamayı en üst düzeye çıkarmak için işbirliği-

Paydaşların Kategorisi	Seviyesi	Paydaş Grubu	Belirleyici Paydaşlar	Özel İlgil / Alaka
			Bileşen 2 : Saraçlar, Budamiş, İsfendiyer, Yavuz Selim, Atabeygazi, Hisarardi, Akmesit, Honsalar, İsmailbey, Topçuoğlu, Esentepe, Mehmet Akif, Cebail, Kırçesme, and İnönü Mahalleleri	
Diğer İlgili Taraflar	Ulusal	Bakanlıklar ve İlgili Merkezi Makamlar	ÇŞİDB	<ul style="list-style-type: none"> - Ulusal ve bölgesel planlama ve kalkınma - Proje ile ilgili izin süreçleri, etki azaltma önlemlerinin uygulanması - Politika formülasyonu - Taraflar arasında etkileşim - Kümülatif Etkilerin Yönetimi
			ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	
			Mekânsal Planlama Genel Müdürlüğü	
			Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	
			İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü (İSG)	
			Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
			Sosyal Güvenlik Genel Müdürlüğü	
			İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)	
	STK'lar		Çevre Mühendisleri Odası	<ul style="list-style-type: none"> -Proje için çevre, sağlık ve güvenlik (ÇSG) ve sosyal etki/risk azaltımlarına katılım
			Türkiye Çevre Vakfı	
			Kastamonu Doğayı ve Hayvanları Koruma Derneği	
			Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği	
	Yerel	Resmi/Yerel Makamlar ve Ajanslar	Kastamonu Valiliği	<ul style="list-style-type: none"> - Proje ile ilgili izin süreçleri -Proje faaliyetlerinin ve süreçlerinin koordinasyonu -Çevresel ve sosyal etkilerin/risklerin (atık, atık su) yönetimi ve azaltma önlemleri - Politika formülasyonu -Acil durum hazırlığı ve koordinasyonu -Sosyal sorumluluk/sosyal kalkınma projelerinin planlanması -Taraflar arasında etkileşim
			Kastamonu Belediyesi	
Ankara Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu				
Kastamonu ÇŞB				
KB Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü				
Kastamonu İl Özel İdaresi				
Kastamonu Ticaret ve Sanayi Odası				
Kastamonu AFAD İl Müdürlüğü				
Kastamonu İmar ve Kentsel İyileştirme Müdürlüğü				
16 Mahallenin Muhtarları				
Karayolları Genel Müdürlüğü			<ul style="list-style-type: none"> -Sorumlulukları kapsamındaki inşaat ve işletme faaliyetleri 	
15. Bölge Müdürlüğü - Kastamonu				
Kastamonu Yol ve Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü				
Türk Telekom İl Müdürlüğü				
			Devlet Su İşleri (DSİ) 23. Bölge Müdürlüğü	

Paydaşların Kategorisi	Seviyesi	Paydaş Grubu	Belirleyici Paydaşlar	Özel İlgil / Alaka
			Başkent Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (Başkent EDAŞ)	
			Posta, Telgraf ve Telefon İdaresi (PTT)	
			Türkiye Mühendis ve Mimar Odaları Birliği (TMMOB) Kastamonu İl Temsilciliği	
			TÜRÇEP Batı Karadeniz Çevre Platformu	
			Kastamonu Kent Konseyi	
			Kastamonu İl Sağlık Müdürlüğü	
			Kastamonu İl Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüğü	
		Kastamonu İŞKUR		
		Ticari İşletmeler	Ticari işletmeler proje alanında bulunmaktadır	-Proje ile ilgili mal ve hizmetlerin tedariki
		Üniversite	Kastamonu Üniversitesi	-Teknik Danışmanlık
Yerel Medya			Kastamonu Gazeteciler Cemiyeti	-Proje bilgilerinin paydaşlara açıklanması
			Kastamonu Gazetesi	
			Kastamonu Sözcü Gazetesi	
			Diğer Yerel gazeteler, yerel dergiler, yerel TV kanalları vb.	
Yerel STKlar			Kastamonu Engelliler Eğitim Kültür Gençlik Derneği	-Proje için çevre, sağlık ve güvenlik (ÇSG) ve sosyal etki/risk azaltımlarına katılım -Proje bilgilerinin paydaşlara açıklanması
			Özel Bireyler ve Aileleri Dayanışma Derneği	
			Türkiye Sakatlar Derneği Kastamonu Şubesi	
			Kastamonu İnsan Hakları Derneği	
			Kastamonu Gıda Bankası Yoksullara Hizmet Derneği	
Savunmasız/D ezavantajlı Bireyler/Gruplar	Yerel	Savunmasız/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> - Fiziksel ve/veya Zihinsel Engelli Aile Üyelerine Sahip Haneler, - Yalnız Yaşayan ve Bakıma Muhtaç 70 Yaş Üstü Yaşlılar, - Kadın Reisliler Haneler, - Düşük Gelirli veya Hiç Geliri Olmayan Haneler ve - Mülteci Haneler. 	<ul style="list-style-type: none"> -Hassas/dezavantajlı bireylerin/grupların Proje hakkında yeterli bilgiye erişiminin sağlanması ve Projeden eşit şekilde faydalanmalarının sağlanması -Ç&S etkilerine genel bakış -Etki azaltma önlemlerinin etkinliğini değerlendirmek için toplum katılımı -Yerel istihdam ve mal ve hizmet tedariki için fayda ve planlamayı en üst düzeye çıkarmak için işbirliği

4 Paydaş Katılım Programı

4.1 Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti

Özellikle 19 mahalle muhtarına yönelik yürütülen anket çalışmaları doğrultusunda “etkilenen taraflar” kategorisi altında projeden doğrudan/dolaylı olarak etkilenebilecek hassas/dezavantajlı kişi veya topluluklar analiz edilmiştir. Bu kapsamda muhtarlarla yapılan görüşmelerde hassas/dezavantajlı grupların/kişilerin varlığı ve sayıları sorulmuştur.

Proje hakkındaki bilgilerini ölçmek ve mahallelerin sosyo-ekonomik durumu ve projeye ilgili belgeler (ÇSYP, PKP vb.) hakkında veri ve bilgi toplamak amacıyla 26-27 Ocak 2024 tarihlerinde muhtarlarla kilit bilgi sahibi görüşmeleri gerçekleştirilmiştir. Kilit bilgi sahibi görüşmeleri sırasında paydaşlara proje, potansiyel etkileri ve riskleri ve bu etkilerin nasıl azaltılacağı/izleneceği hakkında kısa bilgiler de verilmiştir.

26-27 Ocak 2024 tarihlerinde gerçekleştirilen saha çalışmaları kapsamında yapılan kilit bilgi sahibi görüşmeleri kapsamında Kastamonu Belediyesi Özbek Mühendislik Ltd. tarafından ziyaret edilmiştir. Bu görüşmeden elde edilen bazı bilgiler aşağıdaki gibidir:

- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü tarafından projenin ÇED prosedüründen muaf olduğuna karar verilmiştir.
- Proje kapsamında herhangi bir arazi edinimi söz konusu olmayacaktır.
- Projenin inşaat aşamasında işgücü ihtiyacını karşılamak amacıyla yerel istihdam olanaklarına öncelik verilecektir.
- Projenin işletme aşamasında yaklaşık on (10) kişinin istihdam edilmesi planlanmaktadır.

Ayrıca 26-27 Ocak 2024 tarihlerinde 19 mahallenin muhtarı ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmelerde muhtarlardan mahallelerin genel sosyo-ekonomik yapısı hakkında bilgi alınmıştır. Bu görüşmelerden elde edilen bulgular aşağıda Tablo 3’de sunulmuş ve bu görüşmelere ait resimler Ek 1’de verilmiştir.

Tablo 3. Önemli Bilgi Veren Görüşme Bulguları

Mahalleler	Nüfus			Mahalleler	Başlıca Ekonomik Faaliyetler	Başlıca Sorunlar	Proje Daha Önce Duyuldu	Detaylar Varsa, Evet	Genel Tutum
	Kadın	Erkek	Toplam						
Akmescit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aktekke	1843	1854	3697	-	Emeklilik	İmar Planı	Hayır	-	Pozitif
Atabeygazi	150	168	318	132	Emeklilik	Altyapı	Hayır	-	Pozitif
Beyçelesi	1421	1207	2682	-	-	-	Evet	Kastamonu Belediyesi	Pozitif
Budamış	1476	1386	2862	1020	Ücretli Çalışma (Devlet Memuru)	Altyapı	Hayır	-	Pozitif
Candaroğlu	4336	4137	8473	-	-	Altyapı	Evet	Kastamonu Belediyesi	Pozitif
Cebrail	835	796	1631	650	Ticari Faaliyetler	Park Alanı	Evet	Kastamonu Belediyesi	Pozitif
Esentepe	1601	1438	3039	1100	Emeklilik	İmar Planı	Hayır	-	Pozitif
Hepkebirler	779	728	1507	485	-	İmar Planı	Evet	Kastamonu Belediyesi	Pozitif

Mahalleler	Nüfus			Mahalleler	Başlıca Ekonomik Faaliyetler	Başlıca Sorunlar	Proje Daha Önce Duyuldu	Detaylar Varsa, Evet	Genel Tutum
	Kadın	Erkek	Toplam						
TiGarardı	650	600	1250	1100	Emeklilik	Altyapı	Hayır	-	Pozitif
Honsalar	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İnönü	11215	10013	21228	9500	Emeklilik	Altyapı	Hayır	-	Pozitif
İsfendiyer	508	570	1078	350	Ticari Faaliyetler	-	Evet	Kastamonu Belediyesi	Pozitif
İsmailbey	3000	4000	7000	1500	Emeklilik	Altyapı	Evet	Kastamonu Belediyesi	Pozitif
Mehmet Akif	12897	12184	25084	11500	Emeklilik	Altyapı	Hayır	-	Pozitif
Kırçeşme	719	613	1332	1184	Emeklilik	Altyapı	Hayır	-	Pozitif
Saraçlar	6907	5299	12206	-	-	-	Hayır	-	-
YavuzSelim	404	391	795	488	Emeklilik	Üstyapı	Evet	Kastamonu Belediyesi	Pozitif
Topçular	440	406	846	305	Ücretli Çalışma (Devlet Memuru)	İçme Suyu	Hayır	-	Pozitif

4.2 Proje Paydaş İhtiyaçlarının ve Paydaş Katılımına Yönelik Yöntem, Araç ve Tekniklerin Özeti

PKP, paydaşların katılımını ve bilgilendirilmelerini sağlamak ve projenin yaşam döngüsü boyunca endişelerini dikkate almak için hazırlanmıştır. Katılım etkinlikleri, tüm kilit paydaşların mümkün olan en geniş ölçüde katılımını sağlayacak şekilde düzenlenecektir. Paydaş katılımını optimize etmek için, yerel paydaşların günlük işlerini aksatmaktan kaçınır ve katılım faaliyetlerinin zamanını ve sıklığını kontrol eder. Sonuç olarak, tüm katılım faaliyetlerinin bir parçası olarak sonuçların ve yorumların belgelenmesi, uygun taraflarla paylaşılması ve prosedüre uyulması kritik önem taşır. Ayrıca, katılım girişimleri kültürel olarak kabul edilebilir olmalı, önemli paydaşlara eşit erişim sağlamalı ve geri bildirim için izin vermelidir. Son olarak, tüm katılım çalışmaları projeye özgü PKP zaman çizelgesine ve ÇSYP'de verilen sözlere uygun olmalıdır.

ÇSYP ve PKP'nin tamamlanmasının ardından, paydaşlar ve diğer ilgili taraflarla istişare oturumları Dünya Bankası ÇSS'leri ve TEFWER'in ÇSYÇ'si doğrultusunda gerçekleştirilecektir. Kayıt formları ve istişarelerden elde edilen tam toplantı tutanakları belgelenecek ancak PKP'nin bir eki olarak kamuya açıklanmayacaktır. PKP duyurulurken, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca kişisel verileri içeren uygun satırlar gizlenecektir. PKP, medya reklamları, katılım listeleri, toplantı tutanakları ve örnek broşürler gibi paydaş faaliyetlerine ilişkin tüm destekleyici belgeleri içerecektir.

Onaylanan nihai PKP, İLBANK ve Kastamonu Belediyesi tarafından planlanan projenin potansiyel faydaları, potansiyel olumsuz etkileri ve ilgili etki azaltma önlemleri hakkında uygun yöntemlerle bilgilendirmek amacıyla paydaşlara açıklanacaktır.

Projenin inşaat ve işletme aşamaları boyunca iletişim ve bilgilendirme, paydaş katılım günlüğü örneği Ek 6'da verilen bir örnek aracılığıyla kaydedilecek ve Tablo 4'de açıklanan yöntemlerle yürütülecektir.

Paydaş katılımı sürecinde kullanılacak İstişare Formu bu planın Ek 3'ünde yer almaktadır. Bölüm 6'da ayrıntıları verilen ŞM'ye benzer şekilde, takip eylemleri Proje Uygulama Birimi (PUB) ve/veya Yüklenici yönetimleri tarafından netleştirilecektir. Daha sonra, Paydaş Katılım Günlüğü ile birlikte İstişare Formu, Bölüm 5'te açıklandığı üzere Kastamonu Belediyesi tarafından görevlendirilecek Toplum İrtibat Görevlileri (TİG) tarafından uygun şekilde doldurulacaktır. Daha sonra ilgili paydaş, TİG'ler tarafından telefon ve/veya e-posta yoluyla takip eylemleri hakkında bilgilendirilir. Bu nedenle, ŞM sürecinde benimsenecek zaman aralıkları danışma sürecinde de dikkate alınacaktır.

İhtiyaç duyulması halinde hassas/dezavantajlı paydaşların katılımını kolaylaştırmak için aşağıdaki tedbirler düşünülebilir:

- Türkçe anlamayan/konuşamayan mülteciler için Arapça çeviri desteği sağlanması,
- Proje bilgileriyle ilgili Arapça yazılı materyallerin, ihtiyaç duyulduğunda daha büyük yazı tiplerinde ve Braille sisteminde sağlanması,
- İstişare etkinlikleri için erişilebilir mekanların seçilmesi ve/veya uzak bölgelerdeki (örneğin köylerdeki) insanlar için ulaşımın sağlanması,
- Hassas durumdaki kişiler için hassasiyetlerine göre küçük etkinlikler veya toplantılar düzenlemek (örneğin işitme engelli bireyler için işaret dili uzmanı eşliğinde küçük bir toplantı),
- İlgili STK'larla koordinasyon içinde hassas/dezavantajlı bireyler/gruplarla etkinlikler/toplantılar veya istişare süreçleri düzenlemek (varsa ve gelecekte herhangi bir STK tarafından isteniyorsa) (örneğin, bedensel engelliler için Bedensel Engelliler Dayanışma Derneği'nin yardımıyla toplantı/etkinlik düzenlemek).

Hassas/dezavantajlı paydaşlar için potansiyel Sivil Toplum Kuruluşları (STK) bu PKP belgesinin hazırlanması sırasında belirlenmiş ve aşağıda sunulmuştur. Bunlar aşağıdakilerle sınırlı olmayıp, proje inşaat ve işletme döneminde projeye ilgilenen diğer ilgili STK'lar da aşağıdaki listeye dahil edilebilir.

- Kastamonu Engelliler Eğitim Kültür Gençlik Derneği
- Özel Bireyler ve Aileleri Dayanışma Derneği
- Türkiye Sakatlar Derneği Kastamonu Şubesi
- Kastamonu İnsan Hakları Derneği
- Kastamonu Gıda Bankası Yoksullara Hizmet Derneği

Tablo 4. Hazırlık, İnşaat ve İşletme Aşamasında Paydaş Katılım Programı

Aşama	Hedef Paydaş	Danışma Konusu	Açıklanacak Belgeler	Yöntemler	Sıklık	Sorumluluk
Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> Yerel Topluluklar (hassas/dezavantajlı gruplar/bireyler dahil) Potansiyel Olarak Projeden Etkilenen Kişiler Etkilenen Arazi Sahipleri/Kullanıcıları 	<ul style="list-style-type: none"> Taslak ÇSYP Taslak PKP (ŞM Dahil) Proje zaman çizelgesi ve Proje inşaatı ve işletimi sırasında oluşabilecek koşullar hakkında bilgi 	<ul style="list-style-type: none"> ÇSYP PKP (ŞM dahil) İletişim Kanalları ve ŞM hakkında bilgi içeren broşürler 	<ul style="list-style-type: none"> Yüz yüze görüşmeler Yerel muhtar ofisleri ve proje sahasındaki bilgi kurulları Danışma toplantıları Proje Broşürleri Yerel STK ofislerinde ve proje sahasında Bilgilendirme Panoları 	<ul style="list-style-type: none"> ÇSYP ve PKP'nin hazırlanması sırasında En az bir kez 16 Mahalle muhtarı ile Projeden Etkilenen Kişiler ve Savunmasız/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar ile en az bir kez 	<ul style="list-style-type: none"> PUB
Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> Bakanlıklar ve İlgili Merkezi Makamlar Resmi/Yerel Makamlar ve Ajanslar 	<ul style="list-style-type: none"> Proje bilgileri kapsamı ve gerekçesi ve Ç&S ilkeleri Gerekli onayların/görüşlerin alınması Koordinasyon Faaliyetleri 	<ul style="list-style-type: none"> ÇSYP PKP (ŞM dahil) 	<p>Yüz yüze görüşmeler</p> <p>Resmi yazışmalar ve toplantılar, bilgi paylaşımı ve istişare raporlaması, izleme, izin talepleri</p>	<ul style="list-style-type: none"> ÇSYP ve PKP'NİN hazırlanması sırasında İlgili makamlarda en az bir kez 	<ul style="list-style-type: none"> PUB
İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> Yerleşim Alanları/Yerel Topluluklar/Potansiyel Olarak Projeden Etkilenen Kişiler/Etkilenen Arazi Sahipleri/Kullanıcıları 	<ul style="list-style-type: none"> Proje ile ilgili Ç&S araçları (ÇSYP, PKP vb.) hakkında bilgilendirme Şikâyet Mekanizması Yerel istihdamın gereklilikleri ve fırsatları hakkında bilgi vermek Proje, Ç&S yönleri ve inşaat faaliyetleriyle ilgili etkileri hakkında bilgi verin Proje zaman çizelgesi, proje inşaatı ve işletimi sırasında ortaya çıkabilecek günlük rutinleri etkileyebilecek koşullar, Ç&S etkileri ve hafifletme önlemleri (belirlenen tüm etkiler/riskler) 	<ul style="list-style-type: none"> Proje bilgileri, Ç&S, inşaat/işletme etkileri ve ilgili etki azaltma önlemleri. İletişim kanalları ve ŞM hakkında bilgi içeren broşürler Özet formatında izleme faaliyetlerinin sonuçları 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare Toplantıları Yüzyüze görüşmeler Ad-hoc toplantıları Yerel muhtarlıklarda ve proje sahasında bilgilendirme panoları 	<ul style="list-style-type: none"> İnşaat Aşaması Boyunca – Aylık 	<ul style="list-style-type: none"> Yüklenici PUB

Aşama	Hedef Paydaş	Danışma Konusu	Açıklanacak Belgeler	Yöntemler	Sıklık	Sorumluluk
		ve ÇSYP'de açıklanan hafifletme önlemleri) dahil olmak üzere Proje ile ilgili tüm bilgiler hakkında muhtarların bilgilendirilmesi,				
İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> Ulusal- Bakanlıklar ve İlgili Merkezi Makamlar Yerel Yönetimler / yerel Makamlar ve Ajanslar 	<ul style="list-style-type: none"> İnşaat sırasında ilgili izinler, çevresel, mesleki ve sosyal konular hakkında yetkililere danışın. Acil durum hazırlığı ve müdahale planı konusunda yetkililerle işbirliği yapın. Proje bilgileri kapsamı ve gerekçesi ve Ç&S ilkeleri Koordinasyon Faaliyetleri Şikâyet Mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> Proje hakkında güncel bilgilerin açıklanması Proje bilgileri, Ç&S, inşaat etkileri ve ilgili etki azaltma önlemleri. -Acil durum hazırlığı ve müdahale işbirliği ÇSYP ve PKP 	<ul style="list-style-type: none"> Yüz yüze görüşmeler E-posta yazışmaları veya diğer araçlar Kamu/topluluk toplantılarına davetler Mobil Teknoloji (Telefon görüşmeleri, SMS, Kurumsal Web Sitesi, vb.) Proje Broşürleri Sunumlar 	İnşaat Aşamasında - Yılda İki Kez	<ul style="list-style-type: none"> PUB Toplum İrtibat Görevlisi (TİG) (KB & Yüklenici)
İnşaat	Ticari İşletmeler	<ul style="list-style-type: none"> Yerel tedarik ve hizmet sunumunun gereklilikleri ve fırsatları hakkında bilgi sağlamak. Proje, Ç&S yönleri ve inşaat faaliyetleriyle ilgili etkileri hakkında bilgi verin 	<ul style="list-style-type: none"> Gerekli mal ve hizmetlere ilişkin özel bilgiler Proje bilgileri, Ç&S, inşaat/işletme etkileri ve ilgili etki azaltma önlemleri. Şikâyet Mekanizması ÇSYP ve PKP 	<ul style="list-style-type: none"> Yüz yüze görüşmeler E-posta yazışmaları Mobil Teknoloji (Telefon görüşmeleri, SMS, Kurumsal Web Sitesi, vb.) 	İnşaat Aşaması Boyunca – Aylık	<ul style="list-style-type: none"> Yüklenici PUB
İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> STK'lar Üniversiteler Yerel Medya Yerel STK'lar 	Güncellenmiş proje durumu, ilgili proje faaliyetleri, proje aşamasına bağlı olarak potansiyel Ç&S etkileri, topluluk İSG yönetimi ve acil durum hazırlık konuları da dahil olmak üzere proje Ç&S Yönetim Sistemi (ÇSYS) hakkında bilgi	<ul style="list-style-type: none"> Ç&S konuları (Özellikle proje ile ilgili endişelere yanıt olarak hazırlanan belgeler/materyaller) Proje ile ilgili görsel materyaller/reklamla r 	<ul style="list-style-type: none"> Yüz yüze görüşmeler E-posta Yazışmaları Mobil Teknoloji (telefon görüşmeleri, SMS, Kurumsal Web Sitesi vb.) Proje Broşürleri Sunumlar 	İnşaat Aşaması Boyunca – Gerekirse	<ul style="list-style-type: none"> PUB Yüklenici

Aşama	Hedef Paydaş	Danışma Konusu	Açıklanacak Belgeler	Yöntemler	Sıklık	Sorumluluk
			<ul style="list-style-type: none"> • ÇSYP ve PKP 			
İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Ekipleri • Uluslararası • Kurumlar ve Kredi Kuruluşları 	<ul style="list-style-type: none"> -Projenin güncellenmiş Ç&S Performansının Kredi Kuruluşlarına sunulması -Dünya Bankası gerekliliklerine uyum 	<ul style="list-style-type: none"> • İLBANK tarafından DB'ye sunulacak altı aylık raporlar • Özet formatında izleme faaliyetlerinin sonuçları 	<ul style="list-style-type: none"> • Yüz yüze görüşmeler • E-posta yazışmaları • Mobil Teknoloji (telefon görüşmeleri, SMS, Kurumsal Web Sitesi, vb.) • Proje Broşürleri • Sunumlar 	İnşaat Aşaması Boyunca- Yılda iki kez	<ul style="list-style-type: none"> • PUB
İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> • Savunmasız/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar 	<ul style="list-style-type: none"> • ÇSYP • PKP (ŞM Dahil) • Proje zaman çizelgesini ve proje inşaatı sırasında oluşabilecek günlük rutinleri etkileyebilecek koşulları, Ç&S etkilerini/risklerini ve azaltımlarını (ÇSYP'de tanımlanan tüm etkiler ve azaltımlar) içerecek şekilde projeye ilgili tüm bilgiler. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje bilgileri, Ç&S, inşaat etkileri ve ilgili etki azaltma önlemleri. • Acil durum hazırlıkları ve işbirliği yanıtları. • Özet formatında izleme faaliyetlerinin sonuçları • ÇSYP ve PKP 	<ul style="list-style-type: none"> • Bölüm3.3'te tanımlanan özel hükümler. • Yüz yüze görüşmeler • Yerel STK ofislerinde ve proje sahasında bilgilendirme panoları • Danışma toplantıları • Proje broşürleri 	İnşaat Aşaması Boyunca- Aylık	<ul style="list-style-type: none"> • PUB
Çalışma	<ul style="list-style-type: none"> • Tüm Paydaşlar 	<ul style="list-style-type: none"> • Şikâyet Mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> • ŞM formları ve rehberlik • ÇSYP ve PKP 	<ul style="list-style-type: none"> • Yüz yüze görüşmeler • E-posta yazışmaları • Mobil Teknoloji (telefon görüşmeleri, SMS, Kurumsal Web Sitesi, vb.) • Proje Broşürleri 	Çalışma Boyunca	<ul style="list-style-type: none"> • PUB

Paydaş katılımı, bu PKP'nin geliştirilmesinden önce başlayan ve Projenin ömrü boyunca devam edecek olan sürekli bir süreçtir. Kastamonu Belediyesi, projenin ömrü boyunca belirlenen paydaşlarla aktif iletişim halinde olacaktır. Kastamonu Belediyesi özellikle projenin çevresel ve sosyal performansı ve belirlenen etki azaltma önlemlerinin ve Şikâyet Mekanizmasının uygulanması konusunda paydaşlardan geri bildirim isteyecektir. Projede, özellikle paydaşları etkileyecek ek risk ve etkilere yol açan önemli değişiklikler olması durumunda, Kastamonu Belediyesi bu risk ve etkiler hakkında bilgi verecek ve bu risk ve etkilerin nasıl azaltılacağı konusunda paydaşlara danışacaktır.

Hedeflenen paydaş gruplarının her biri için, PKP'ye erişimlerini ve katılımlarını artırmak amacıyla farklı bilgilendirme yöntemleri ve araçları kullanılabilir. Özellikle paydaş danışma toplantıları için, toplantı yeri/yerleri, saati ve tarihi ayarlanacak ve bu bilgiler etkinlikten en az 10 gün önce halka duyurulacak ve tüm topluluk üyelerinin düzenlenecek etkinlik hakkında bilgilendirilmesi sağlanacaktır.

5 Paydaş Katılımı Faaliyetlerinin Uygulanması için Kaynaklar ve Sorumluluklar

KB ve Yüklenici, projenin inşaat ve işletme aşamalarında paydaş katılım faaliyetlerini uygulayacaktır. Denetim danışmanı, Kastamonu Belediyesi'ne ve ihale edilecek olan yükleniciye bu PKP faaliyetlerinin etkin bir şekilde uygulanması için destek sağlayacaktır.

5.1 Kaynaklar

Paydaşlarla iletişim ve şikâyet çözüm mekanizması için yeterli bütçe ayrılacaktır. Bütçe, proje bütçesine dahil edilmiştir. KB/PUB, PKP'nin uygulanmasının koordinasyonu, uygulanması, izlenmesi ve raporlanması ve yüklenicilerle koordinasyondan sorumlu ana taraf olacaktır. Projenin paydaş katılımına ilişkin ayrıntılı rol ve sorumluluklar Tablo 5'de verilmiştir.

5.2 Yönetim İşlevleri ve Sorumlulukları

Kastamonu Belediyesi/PUB, PKP'nin uygulanmasının koordinasyonu, uygulanması, izlenmesi ve raporlanmasından ve yüklenicilerle koordinasyondan sorumlu ana taraf olacaktır. Projenin paydaş katılımına ilişkin ayrıntılı rol ve sorumluluklar Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5. Roller ve Sorumluluklar

Kurum		Roller ve Sorumluluklar
Kastamonu Belediyesi / PUB	Proje Müdürü (PUB Başkanı)	<ul style="list-style-type: none"> Tüm paydaş katılımı faaliyetlerini genel Ç&S yönetim sistemlerine dahil eder; paydaş katılımının ilerlemesini ve sonuçlarını üst yönetime ve personele iletmek için bir iç sistem geliştirir, Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin düzgün bir şekilde uygulanması için ilgili tarafları ve sosyal ekibi hızlandırır, izler, takip eder ve koordine eder, Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin düzgün bir şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlar, Yükleniciler tarafından aylık olarak sunulacak olan Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları (ÇSİR'ler) aracılığıyla İLBANK'ı üç ayda bir bilgilendirir.
	PUB Sosyal Uzmanı Proje ŞM Ekibi	<ul style="list-style-type: none"> Eğitimler yoluyla paydaş katılımının tüm Belediye personeli, yükleniciler ve danışmanlar tarafından anlaşılmasını sağlar, Tüm işleri proje prosedürleri ve sözleşme şartlarının yanı sıra kalite, güvenlik, bütçe ve program gerekliliklerine uygun olarak üretir, Paydaş katılımı ile ilgili tanımlanmış tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesini sağlar, Paydaş danışma toplantılarını ve bilgilerin kamuya açıklanmasıyla ilgili diğer bilgilendirme faaliyetlerini yönetir, PKP kapsamında yürütülen bilgilendirme faaliyetlerinin takibini yapar, İLBANK ile PKP'nin uygulanmasına ilişkin iletişim ve DB'ye/ DB'den raporlamayı koordine eder, İLBANK/WB'nin sorumlu ekipleri ile görüşür ve gerektiğinde soruları yanıtlar, Yüklenicinin inşaat faaliyetleri ve projeye ilgili diğer konular hakkında halkı bilgilendirmesini sağlar, Kayıt tutma, raporlama vb. dahil olmak üzere şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı ile ilgili süreçleri uygular,

Kurum		Roller ve Sorumluluklar
		<ul style="list-style-type: none"> Şikâyet sahiplerine ve PUB'ye gerekli raporlamaları yönetir, PKP'nin uygulanması için gerekli etki azaltıcı önlemlerin/eylemlerin uygulanmasını sağlar, Proje ile ilgili şikâyetleri diğer proje birimleri ile koordineli olarak çözüme kavuşturmak için aksiyon alır, PKP'nin yıllık olarak gözden geçirilmesi ve gerekirse projedeki gelişmelere ve beklenmedik kamuoyu tepkilerine göre güncellenmesi, Kastamonu Belediyesi PUB'dan gelen bilgilere göre uygun önlemleri alır.
	Toplum İrtibat Görevlisi (TİG)	<ul style="list-style-type: none"> Proje ile ilgili şikâyet, talep ve önerileri kayıt altına alır ve PUB ile paylaşır, proje ile ilgili şikâyetleri takip eder ve izler, PUB'dan alınan şikâyetlerin çözümü hakkında şikâyet sahibine geri bildirimde bulunur.
KB'nin Ç&S Danışmanı	Çevre Uzmanı Sosyal Uzman	<ul style="list-style-type: none"> İLBANK ve Dünya Bankası'nın onayı için ÇSYP ve PKP'nin hazırlanması, proje kapsamında halka/paydaşlara ve STK'lara yönelik düzenlenecek paydaş danışma (ÇSYP tanıtım) toplantısının organizasyonunda yer almak, Paydaşların endişelerine/görüşlerine göre raporların sonuçlandırılması.
Yüklenici	Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"> Yüklenicinin sosyal politikasını uygular ve geliştirir, Uygun düzeltici faaliyetler için gerekli kaynakları sağlar, Şikâyetlerin takibini yapar ve çözüm süreci hakkında STK'yı bilgilendirir, TİGTİG ve PUB Sosyal Uzmanı ile koordineli olarak şikâyet mekanizması, haklar, inşaat işleri ve programı, toplum güvenliği, gerektiğinde ekonomik kayıpların tazmini konularında projeden etkilenen topluluklara danışır, Gerektiğinde şikâyetlerin ve katılım faaliyetlerinin kayıtlarını tutar ve bunları PUB'nin TİGTİG ve Sosyal Uzmanına iletir, Şikâyetleri ŞM Ekibine bildirir, Aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını (ÇSİR) Kastamonu Belediyesine sunar (STK ile ilgili kısımlar). İnşaat yüklenicisi aylık ÇSİR'ler hazırlamalı ve Müşavir aracılığıyla Belediye'ye sunmalıdır.
İLBANK	İLBANK	<ul style="list-style-type: none"> Proje İlerleme Raporları ile birlikte altı (6) aylık dönemler halinde ÇSİR'ler aracılığıyla DB'yi bilgilendirir. Projenin çevresel ve sosyal değerlendirmesine ilişkin dokümanları gözden geçirmek, danışmanlara görüş bildirmek ve DB gerekliliklerine uygun olarak bu dokümanlara ve prosedürlere resmi onay vermek, Hazırlanan Çevresel Değerlendirme (ÇD) belgelerinin Dünya Bankası gerekliliklerini karşıladığına dair genel bir kalite güvence işlevinin yerine getirilmesi.
	Sosyal Uzman	<ul style="list-style-type: none"> Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve/veya ilgilenen paydaşları yeniden tanımlamak ve PKP'de belirlenen yöntem, araç, zamanlama ve katılım düzeylerinin uygulanmasını takip etmek için PKP belgesini gözden geçirin, İlerlemeyi gözden geçirmek ve kritik sorunları belirlemek için Kastamonu Belediyesi, PUB ve paydaş katılım sürecine dahil olan diğer kişilerle görüşmeler, Projenin paydaş katılımı performansına ilişkin geri bildirimlerini belirlemek için kilit bilgilendirici görüşmeler yoluyla etkilenen haneler ve topluluk liderleriyle istişarelerde bulunulması,

Kurum		Roller ve Sorumluluklar
		<ul style="list-style-type: none"> • PKP'nin uygulanmasına ilişkin görüşlerini almak için çeşitli paydaşlarla etkileşim kurar, • İnşaat aşamasında çalışacak personele gerekli eğitimlerin verilip verilmediğini kontrol eder, • Paydaş katılımı ve diğer proje faaliyetleriyle ilgili önemli uyumsuzlukları veya tekrar eden sorunları belirlemek ve eylemleri ortaya çıkarmak için şikâyet kayıtlarını inceler, • WB koruma politikaları ve denetim ekipleri ile görüşür ve gerektiğinde soruları yanıtlar, • PKP'de tanımlanan taahhütlerle ilgili olarak kaydedilen ilerlemeyi izler ve raporlar.
Denetim Danışmanı	Sosyal Uzman	<ul style="list-style-type: none"> • Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve/veya ilgilenen paydaşları yeniden tanımlamak ve PKP'de belirlenen yöntem, araç, zamanlama ve katılım düzeylerinin uygulanmasını takip etmek için PKP belgesini gözden geçirir, • İlerlemeyi gözden geçirmek ve kritik sorunları belirlemek için Kastamonu Belediyesi PUB ve paydaş katılım sürecine dahil olan diğer kişilerle görüşmeler, • Projenin paydaş katılımı performansına ilişkin geri bildirimlerini belirlemek için kilit bilgilendirici görüşmeler yoluyla etkilenen haneler ve topluluk liderleriyle istişarelerde bulunulması, • PKP'nin uygulanmasına ilişkin görüşlerini almak için çeşitli paydaşlarla etkileşim kurar, • İnşaat aşamasında çalışacak personele gerekli eğitimlerin verilip verilmediğini kontrol eder, • Paydaş katılımı ve diğer proje faaliyetleriyle ilgili önemli uyumsuzlukları veya tekrar eden sorunları belirlemek ve eylemleri ortaya çıkarmak için şikâyet kayıtlarını inceler, • WB koruma politikaları ve denetim ekipleri ile görüşür ve gerektiğinde soruları yanıtlar, • PKP'de tanımlanan taahhütlerle ilgili olarak kaydedilen ilerlemeyi izler ve raporlar.

6 Şikâyet Mekanizması

Şikâyetlerin yönetilmesi, önlenmesi, en aza indirilmesi ve etkili bir şekilde ele alınması, sağlam bir paydaş katılımı stratejisinin ayrılmaz bir parçasıdır. Deneyimler, şikâyetlerin önemli bir kısmının yanlış anlamalardan kaynaklandığını ve bu tür şikâyetlerin topluluklarla proaktif ve tutarlı bir katılım yoluyla önlenebileceğini veya azaltılabileceğini göstermektedir. Katılım aynı zamanda toplulukların endişelerinin öngörülmesine ve gözden geçirilerek şikâyete dönüşmesinin önlenmesine yardımcı olur. Bu nedenle, DB uyarınca projeye özel bir Şikâyet Mekanizması (ŞM) KB/PUB tarafından inşaat öncesi, inşaat ve işletme aşamaları da dahil olmak üzere proje ömrü boyunca uygulanacaktır.

Halihazırda proje Sahibi, halkın şikâyetlerini ve görüşlerini Hilal Masa Sistemi aracılığıyla ele almaktadır. Bu belediye birimi, yerel vatandaşlardan gelen şikâyet ve talepleri almak ve bildirilen endişeler için belediye bünyesinde olası çözümler üretmek amacıyla kurulmuştur. Hilal Masa Sistemi projeye özel bir şikâyet mekanizması olarak görülmemekle birlikte, belediyelerin kendi bünyelerinde benimsedikleri genel bir şikâyet sistemi olarak işlev görmektedir.

Proje ile ilgili şikâyetlerin alınması için Hilal Masa Sistemi kullanılabilir de proje ile ilgili şikâyetlerin derlenmesi ve çözüm için sorumlu personele ve/veya birime yönlendirilmesi için projeye özel bir şikâyet mekanizmasının kurulması gerekmektedir. Yüklenici, CİMER, YİMER, İLBANK, DB vb. tarafından alınan diğer şikâyetler de bu merkezi sisteme yönlendirilecektir.

6.1 Şikâyetlerin Toplanması

Paydaşlar şikâyetlerini ve görüşlerini aşağıda sunulan kanallar aracılığıyla iletebileceklerdir:

6.1.1 KB/PUB Düzeyi

Paydaşların şikâyetlerini iletebilecekleri KB'deki PUB ofisinin iletişim bilgileri aşağıdaki gibidir;

- Web Sitesi : <https://www.kastamonu.bel.tr/v2/>
- Email : hilalmasa@kastamonu.bel.tr
- Telefon Numarası : +90 366 153 00 00
- Resmi Mektup : Aktekke Mah. Yalçın Cad. Barbaros Sok. Belediye Başkanlığı Binası
Kastamonu
- Hilal Masa Sistemi ¹: 153 (Alo 153)

Şikâyetler, talepler, öneriler ve görüşler Kastamonu Belediyesi tarafından atanacak Toplum İrtibat Görevlisi (TİG) aracılığıyla kaydedilecektir. Proje ile ilgili olarak toplanan şikâyetler Ek 5'te verilen Şikâyet Kayıt Tablosu'na kaydedilecek ve daha sonra Şikâyet Kayıt Formu'na (bkz. Ek 2) kaydedilecektir. Şikâyetin alınmasından sonraki iki (2) iş günü içerisinde TİG tarafından şikâyet sahibine şikâyetin alındığına ve değerlendirildiğine dair bir bildirim gönderilecektir. Bu formlar basılı kopyalar halinde belediye ofislerinde ve belediyenin web sitesinde bulunacaktır.

Şikâyet veri tabanında şikâyetçi bilgileri, şikâyetin/önerinin alındığı tarih, şikâyetçiye geri bildirim tarihi ve yöntemi, şikâyetin durumu (açık, inceleniyor, kapatıldı, reddedildi) ve bu mevcut duruma ilişkin açıklamalar (örneğin neden reddedildiği vb.), kapatma/ret ve geri bildirim tarihleri yer alacaktır.

KB ve PUB ekibi, tüm proje paydaşlarının kolayca erişebileceği bu ŞM'yi kullanarak şikâyetleri değerlendirecek ve kamu ŞM'si için çözümler önerecektir.

¹ <https://www.kastamonu.bel.tr/v2/portfolio/hilalmasa/>

6.1.2 Yüklenici Düzeyi

Belediye, yüklenici düzeyindeki ŞM 'nin çalışır durumda olmasını sağlayacaktır. Yüklenicinin ŞM'sine iletilen şikâyetler yüklenici düzeyinde çözülebiliyorsa, yüklenici bunların çözülmesinden ve kaydedilmesinden sorumlu olacaktır. Bununla birlikte, şikâyetin farklı seviyelerde daha fazla değerlendirme ve çözüm gerektirmesi halinde, yüklenici ilgili tarafları şikâyet hakkında bilgilendirmekten de sorumlu olacaktır.

6.1.3 İLBANK Düzeyi

Paydaşlar, yukarıda belirtilen kanallar aracılığıyla tatmin edici bir çözüme ulaşamazlarsa veya daha üst düzey bir açıklama talepleri olursa, (İLBANK'ın iletişim kanallarına) ulaşabileceklerdir.

İLBANK'ın proje ile ilgili şikâyetlerin iletebileceği iletişim araçları aşağıda verilmiştir:

- Web Sitesi : <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- Email : bilguidb@ilbank.gov.tr ve etikuidb@ilbank.gov.tr
- Telefon Numarası : +90 312 508 79 79
- Resmi Mektup : İLBANK Uluslararası İlişkiler Bölümü, ŞM Ekibi (mektuplar kişisel veya gizli olarak işaretlenmelidir) Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/ANKARA

İLBANK bir şikâyet aldığı anda, ŞM Ekibi şikâyeti kaydedecek ve değerlendirecektir. Eğer şikâyet herhangi bir alt proje ile ilgiliyse, İLBANK şikâyeti belediyelerin/işletmelerin ŞM'sine gönderecektir, çünkü belediyelerin (İLBANK tarafından IFI aracılığıyla finanse edilen projeler için bir Proje Uygulama Birimi vardır) kendi ŞM'leri olacaktır. Bu aşamadan sonra İLBANK'ın rolü, kendi ŞM sistemi içerisinde şikâyetin ilerleyişini takip etmek olacaktır. Şikâyet taahhüt edilen süre içerisinde (şikâyet alındıktan ve değerlendirildikten sonra on beş (15) iş günü) çözülmezse, İLBANK ŞM Ekibi konuyu devralacaktır.

Bazı şikâyetler acil eylem gerektirir ve normal ŞM prosedürü uygun olmayabilir veya bir sorunun tırmanmasını önlemek için çok yavaş olabilir. Hangi durumlarda kullanılacağına dair rehberlik de dahil olmak üzere ayrı bir hızlı takip edilen ŞM, yüksek öncelikli şikâyetlerin (cinsel sömürü ve istismar, cinsel taciz, hassas grupların şikâyetleri vb. ile ilgili şikâyetler) zamanında ele alınmasını sağlamaya yardımcı olabilir. Ciddi zarar veya zarar riski ve/veya ciddi hak ihlalleri iddiasında bulunan şikâyetler söz konusu olduğunda, ŞM'nin standart çalışma prosedürleri, ŞM tarafından veya derhal başka bir ofis veya kuruluşa yönlendirilerek ve bu yönlendirme şikâyet sahibine derhal bildirilerek hızlı bir şekilde yanıt verilmesini gerektirecektir.

İLBANK'ın ŞM Politikası resmi web sayfasında yayımlanmıştır ve tüm paydaşların erişimine açıktır.

6.1.4 Ulusal Düzey

Paydaşlar yukarıda belirtilen kanallar aracılığıyla tatmin edici bir çözüme ulaşamazlarsa veya daha üst düzey bir açıklama talepleri olursa, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve Yabancılar İletişim Merkezi'ne (YİMER) ulaşabileceklerdir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (CİMER)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) bünyesinde Türk vatandaşları ve tüzel kişiler için ulusal bir merkezi şikâyet sistemi kurulmuştur. Şikâyetlerin doğrudan devlet yetkililerine iletebilmesi için bu kanala proje paydaşları da erişebileceklerdir. CİMER'in iletişim bilgileri aşağıda yer almaktadır:

- Web Sitesi : www.cimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi : 150

- Telefon Numarası : +90 312 525 55 55
- Fax Numarası : +90 312 473 64 94
- E-mail : cumhurbaskanligi@tcbb.gov.tr
- Resmi Mektup/Dilekçe için Adres: Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı Kızıllırmak Mah. Mevlana Bulvarı No:144 Çankaya/ANKARA
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı'na hitaben posta
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklardaki halkla ilişkiler masalarına bireysel başvurular

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)

Yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi, diğer bir deyişle İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü bünyesindeki Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) de etkinleştirilmiştir. Bu kanal proje paydaşlarının da erişimine açık olacak ve böylece şikâyetler doğrudan devlet makamlarına iletilebilecektir. YİMER'in iletişim bilgileri aşağıda yer almaktadır:

- Web Sitesi : www.yimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi : 157
- Telefon Numarası : +90 312 5157 11 22
- Fax Numarası : +90 312 920 06 09
- E-mail : yimer@goc.gov.tr
- Resmi Yazı/Dilekçe için Adres: Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No: 4 Yenimahalle/ANKARA
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı'na hitaben posta
- Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne Bireysel Başvuru

6.1.5 İtiraz Mekanizması

Şikâyetleri mevcut ŞM aracılığıyla çözülemeyen veya hassas konular içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu kurumlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Asliye Hukuk Mahkemeleri,
- İdare Mahkemesi,
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri ve
- Ombudsman (<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/>)

İlgili yasal süreç ŞM aracılığıyla izlenecektir.

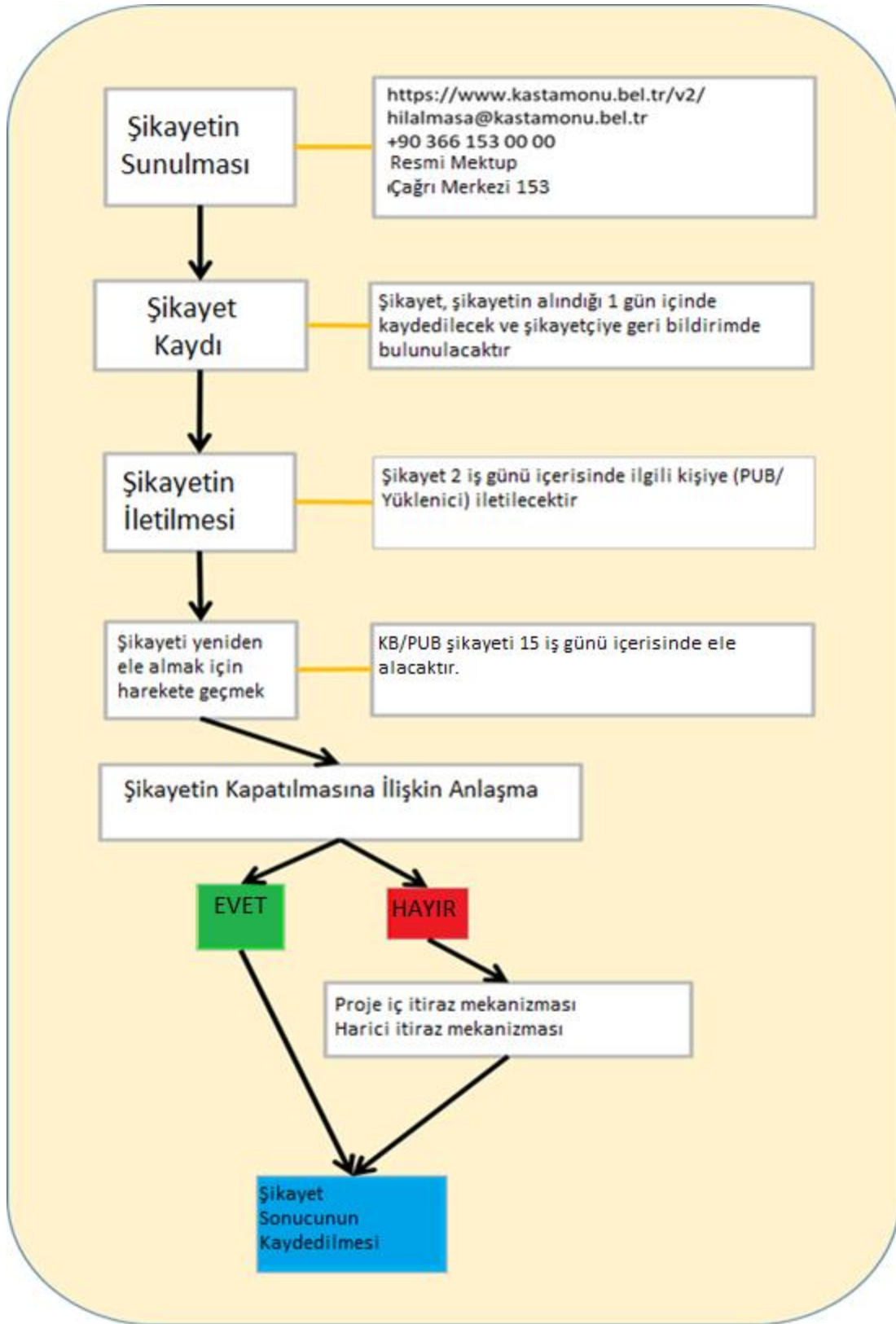
6.2 Kamu Şikâyet Mekanizması

İnşaat ve işletme faaliyetleri sırasında, yukarıda açıklanan ŞM paydaşların görüşleriyle yönlendirilmeye devam edecek ve bu prosedürü işçiler de dahil olmak üzere tüm paydaşlar için erişilebilir kılacaktır. Acil çözüm ve/veya destek gerektiren talepler aynı gün içinde yanıtlanacak ve destek verilecektir. Bekleyen tüm şikâyetler/talepler iki iş günü içinde kaydedilecek, on iş günü içinde incelenecek ve değerlendirilecek ve en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırılacaktır. Şikâyetin çözüme kavuşturulması için düzeltici önlemler alınacaktır. ŞM özeti

Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Kamu Şikâyet Mekanizması Özeti

Şikâyet Aşaması	Gereksinim / Eylem	Sorumlu Ekip
Bir Şikâyetin Sunulması	Şikâyetin yukarıda açıklanan herhangi bir iletişim kanalıyla alınması (Bölüm 6.1) (Bu noktada, şikâyet çocuk istismarı, cinsel taciz veya istismar veya Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDŞ) içeren hassas bir şikâyet ise, şikâyetin alınmasından sonraki 48 saat içinde derhal harekete geçilecektir. İşyerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (SEA/SH) veya proje sahalarındaki olası çocuk istismarı ile ilgili vakalar için, şikâyet ŞM odak noktası (İLBANK genel merkezinde bulunan) tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Savcılık gibi ilgili yasal makamlara/hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir.	KB/PUB
Şikâyet Kaydı	Şikâyet kayıt defterine giriş yapılarak (örnek için bkz.Ek 5) ve Şikâyet Formu doldurularak (bkz.Ek 2) kayıt altına alınacaktır. Tüm şikâyetler, şikâyetin alındığı gün kaydedilecek ve şikâyet sahibine geri bildirimde bulunulacaktır. Bu süre içerisinde şikâyet sahibinden şikâyeti ile ilgili detaylı bilgi talep edilebilir. Şikâyetin proje faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı da bu aşamada değerlendirilecektir. Şikâyet geçerli değilse, şikâyet sahibine konuyla ilgili açıklama yapılacaktır. Şikâyetçi bu şikâyetin anonim olarak ele alınmasını talep ederse, bu şikâyet anonim olarak kaydedilecek ve talep karşılanacaktır.	KB/PUB
Şikâyetin İletilmesi	Şikâyet, şikâyetin alınmasını takiben en geç iki (2) iş günü içinde şikâyetin ele alınmasından sorumlu ilgili kişilere (PUB/Yüklenicinin TİG'i) iletilir.	KB/PUB
Şikâyet İçin Cevap	Şikâyetin geçerli olması halinde, şikâyetin alınmasından itibaren en geç on beş (15) iş günü içinde şikâyetin çözülmesi için düzeltici önlemlerin belirlenmesi ve alınması. KB/PUB şikâyeti ele alacak ve tatmin edici bir çözüm sağlamak için şikâyetin çözülmesi sırasında şikâyetçi/şikâyetçi temsilcisi ile bir tartışma/toplantı gerçekleştirilecektir. Şikâyetin kapatılması konusunda bir anlaşmaya varılamazsa, şikâyet sahibi Proje İç İtiraz Mekanizması ve Dış İtiraz Mekanizmasına başvurabileceği konusunda bilgilendirilecektir. Bu sürecin bildirilmesinden sonra Şikâyet Kapatma Formu doldurulacaktır (bkz. Ek 4). Tüm yorum ve şikâyetler, şikâyetçinin iletişim bilgileri sağlanmışsa, şikâyetçi tarafından tercih edilen iletişim yöntemine uygun olarak sözlü veya yazılı olarak yanıtlanacaktır. Bu noktada, isimsiz olarak kaydedilen bu şikâyete ilişkin alınan aksiyonun ve sonucun KB web sitesinde paylaşılacağı ve böylece isimsiz şikâyet sahibinin şikâyeti ve sonuçları hakkında bilgilendirileceği unutulmamalıdır.	KB/PUB
Şikâyetin Sonucunun Kaydedilmesi	Şikâyet sonucunun şikâyet kaydına kaydedilmesi (bkz.Ek 5).	KB/PUB



Şekil 3. Kamu Şikayet Mekanizması Akış Şeması

6.3 Çalışan Şikayet Mekanizması

- İşçi ŞM, aşağıda açıklandığı gibi şikayet alma kanallarına sahip olacaktır:
- Web Sitesi : <https://www.kastamonu.bel.tr/v2/>
- Email : hilalmasa@kastamonu.bel.tr
- Telefon Numarası : +90 366 153 00 00
- Resmi Mektup : Aktekke Mah. Yalçın Cad. Barbaros Sok. Belediye Başkanlığı Binası Kastamonu
- Hilal Masa Sistemi ²: Çağrı Merkezi 153 (Alo 153)
- Şikayet Kutusu

Çalışanlar (doğrudan, sözleşmeli, PUB personeli dahil), duyuru panoları, “öneri/şikayet kutularının” varlığı ve gerektiğinde diğer yollarla şikayet mekanizmalarının varlığı hakkında bilgilendirilecektir. Buna ek olarak, çalışanların şikayet mekanizması tüm proje çalışanlarına verilecek personel işe giriş eğitimleri sırasında açıklanacaktır. İşçilerin ŞM'si isimsiz şikayet ve taleplerin sunulmasına izin verecek ve bu isimsiz başvurular da ele alınıp değerlendirilecektir. İsimli bir şikayet olması durumunda, şikayetin özeti ve çözümü Belediye web sitesinde ve Proje İdari Binası çevresindeki ilan panolarında yayınlanacaktır.

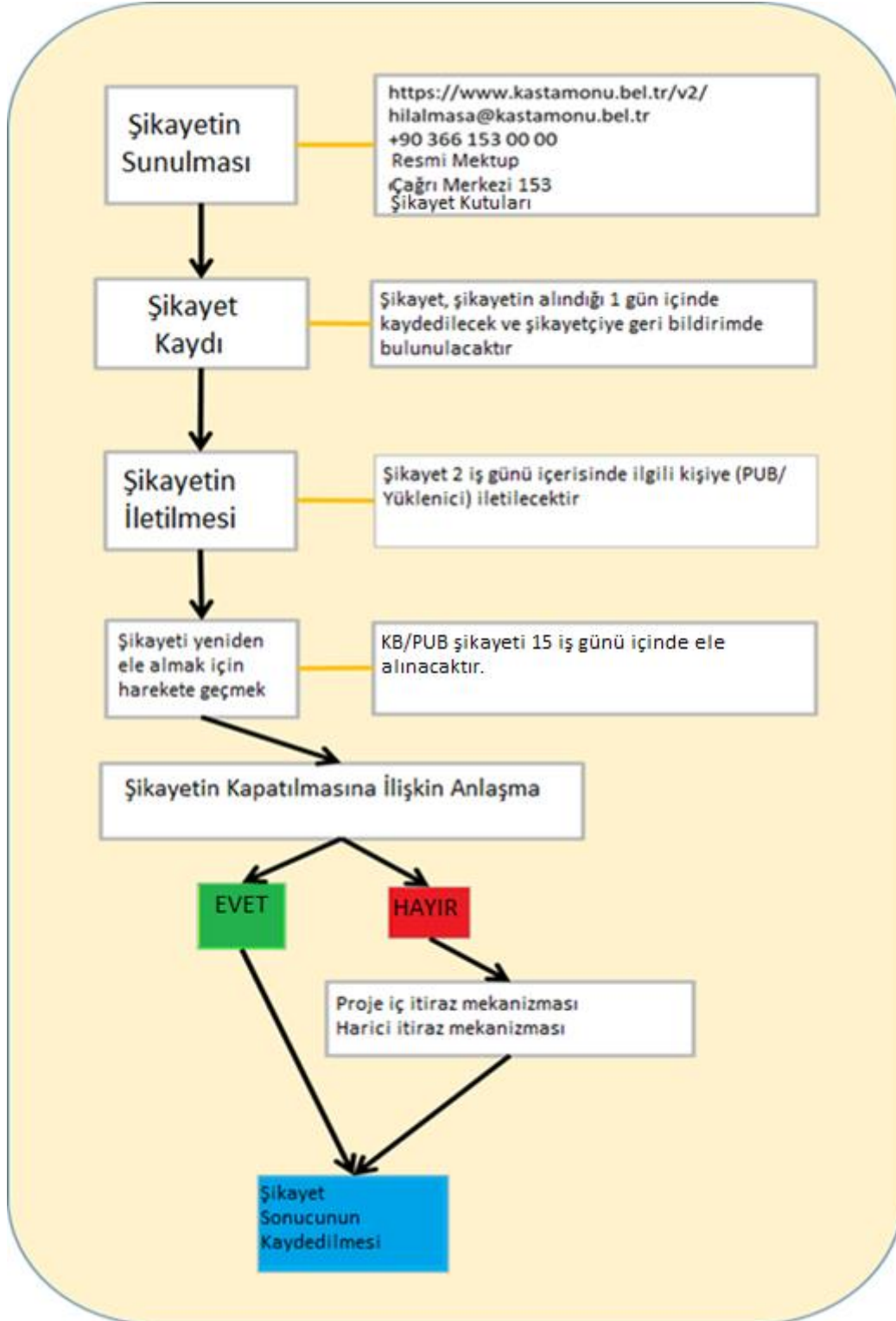
KB ve PUB ekibi, tüm proje çalışanları için kolayca erişilebilir olacak bu dahili ŞM'yi kullanarak doğrudan ve sözleşmeli çalışanlar için şikayetleri değerlendirecek ve çözümler önerecektir.

Tablo 7. İşçi Şikayet Mekanizması Özeti

Şikayet Aşaması	Gereksinim / Eylem	Sorumlu Ekip
Bir Şikayetin Sunulması	Şikayetin yukarıda açıklanan herhangi bir iletişim kanalıyla alınması (Bölüm 6.3). (Bu noktada, şikâyet çocuk istismarı, cinsel taciz veya istismar veya Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDS) içeren hassas bir şikâyet ise, şikâyet alındıktan sonra 48 saat içinde derhal harekete geçilecektir. İşyerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (SEA/SH) veya proje sahalarında olası çocuk istismarı ile ilgili vakalar için, şikayet ŞM odak noktası (İLBANK genel merkezinde bulunan) tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Savcılık gibi ilgili yasal makamlara/hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir.	KB/PUB
Şikayet Kaydı	Şikâyet kayıt defterine giriş yapılarak (örnek için bkz.Ek 5) ve Şikâyet Formu doldurularak (bkz. Ek-2) kayıt altına alınacaktır. Tüm şikayetler, şikayetin alındığı gün kaydedilecek ve çalışana geri bildirimde bulunulacaktır. Şikayete ilişkin detaylı bilgi bu süre içerisinde çalışandan talep edilebilir. İsimsiz şikayetler ve talepler ile bu isimsiz başvurular da ele alınacak ve değerlendirilecektir	KB/PUB
Şikayetin İletilmesi	Şikayet, şikayetin alınmasını takiben en geç iki (2) iş günü içinde şikayetin ele alınmasından sorumlu ilgili kişilere (PUB/Yüklenicinin TİG'i) iletilir.	KB/PUB
Şikayet İçin Cevap	Şikayetin alınmasından itibaren en geç on beş (15) iş günü içinde şikayetin çözümüne yönelik düzeltici önlemler belirlenecek ve alınacaktır. KB/PUB şikayeti ele alacak ve tatmin edici bir çözüm sağlamak için şikayetin çözümü sırasında çalışanla bir tartışma/toplantı gerçekleştirilecektir. Şikayetin kapatılması konusunda bir anlaşmaya varılmazsa, çalışan Proje İç İtiraz	KB/PUB

² <https://www.kastamonu.bel.tr/v2/portfolio/hilalmasa/>

Şikâyet Aşaması	Gereksinim / Eylem	Sorumlu Ekip
	<p>Mekanizması ve Dış İtiraz Mekanizmasına başvurabileceği konusunda bilgilendirilecektir. Bu sürecin bildirilmesinden sonra Şikâyet Kapatma Formu doldurulacaktır (bkz.Ek 4).</p> <p>Tüm yorum ve şikâyetler, şikâyetçinin iletişim bilgilerinin sağlanması halinde, şikâyetçi tarafından tercih edilen iletişim yöntemine uygun olarak sözlü veya yazılı olarak yanıtlanacaktır.</p> <p>Bu noktada, isimsiz olarak kaydedilen bu şikâyete ilişkin alınan aksiyonun ve sonucun KB web sitesinde paylaşılacağı ve böylece isimsiz şikâyet sahibinin şikâyeti ve sonuçları hakkında bilgilendirileceği unutulmamalıdır.</p>	
Şikâyetin Sonucunun Kaydedilmesi	Şikâyet sonucunun şikâyet kaydına kaydedilmesi (bkz.Ek 5).	KB/PUB



Şekil 4. Çalışan Şikayet Mekanizması Akış Şeması

6.4 Dünya Bankası Şikâyet Giderme Hizmeti

Dünya Bankası destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerini düşünen topluluklar ve bireyler, şikâyetlerini proje düzeyindeki mevcut şikâyet giderme mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikâyet Giderme Servisi'ne (GRS) iletebilirler. GRS, projeye ilgili endişeleri gidermek için alınan şikâyetlerin derhal incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikâyetlerini, DB'nin politika ve prosedürlerine uymaması sonucunda zarar meydana gelip gelmediğini veya gelebileceğini belirleyen DB'nin bağımsız teftiş paneline sunabilirler. Şikâyetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda sunulabilir. Dünya Bankası'nın kurumsal GRS'sine şikâyetlerin nasıl iletileceğine ilişkin bilgiler Dünya Bankası web sitesinde yer almaktadır.

Web Sitesi : <http://www.worldbank.org/en/projectsoperations/products-and-services/grievance-redress-service>.

DB Teftiş Kurulu'na nasıl şikâyette bulunulacağına ilişkin bilgilere internet sitesi üzerinden ulaşılabilir: www.inspectionpanel.org.

7 İzleme ve Raporlama

Bu PKP yaşayan bir dokümandır, PKP'nin uygulanması kapsamında gerekli görüldüğü üzere paydaş istişaresi sırasında periyodik olarak (en az 6 ayda bir) gözden geçirilecek ve güncellenecektir. KB PUB ve Yüklenici TİG, gelen tüm kurumsal şikayetleri/yorumları veri tabanlarına kaydedecektir. KB, PKP'de yapılan her türlü değişiklik hakkında bilgi verecektir.

KB, PUB ve İLBANK paydaşların planlanan katılım faaliyetlerine katılımını izleyecektir. Sonuçların ve katılımın etkisinin değerlendirilmesi yoluyla PUB, Bölüm 4'te verilen bazı planlı katılım faaliyetleri ve Bölüm 6'da verilen Şikâyet Mekanizması ve farklı iletişim araçlarının etkin kullanımı yoluyla paydaşlardan düzenli geri bildirim almayı ve planlanan sonuçlara ulaşıp ulaşılmadığını veya yaklaşımın değiştirilmesi gerekip gerekmediğini öğrenmeyi amaçlamaktadır. PKP izleme çerçevesi Tablo 8'de açıklanmaktadır.

Tablo 8. PKP İzleme Çerçevesi

Parametre	Aşama	Göstergeler	Frekans	Sorumlu Ekip
Paydaş Katılım Süreci	İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> Planlanan toplantı sayısı (örneğin, kamu istişaresi, yetkililerle toplantı, odak grup toplantıları, derinlemesine toplantılar, vb.) 	Aylık	KB PUB Yüklenici
	İşletme	<ul style="list-style-type: none"> Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Türü (örneğin, kamu istişaresi, yetkililerle toplantı, odak grup toplantıları, derinlemesine toplantılar, vb.) Paydaşların sayısı İlgili kişiler Proje faaliyetlerinden etkilenen yerleşim yerlerine yapılan ziyaret sayısı Katılımcı paydaşların türü (Faaliyet kayıtları, toplantı tutanakları, katılımcı kayıtları ve ilgili raporlar, belgeler vb.) 	Üç Aylık	KB PUB
Proje ŞM	İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> Alınan şikayet/yorum sayısı (cinsiyete, yerleşim yerine, şikayet kategorisine, şikayet durumuna göre yapılacak dağılım) 	Aylık	KB PUB Yüklenici
	İşletme	<ul style="list-style-type: none"> Şikayetlerin/yorumların türleri (toplum İSG, istihdam, yerel tedarik vb.) Her bir şikayete yanıt için zaman dilimleri Açık veya kapalı şikayetlerin sayısı ve yüzdesi (Şikayet formları, veri tabanı, diğer çevrimiçi ve çevrimdışı iletişim yöntemleri vb.) Geçersiz şikayetlerin sayısı (Şikayet formları, veri tabanı, diğer çevrimiçi ve çevrimdışı iletişim yöntemleri vb.) 	Üç Aylık	KB PUB
İşçi ŞM	İnşaat	<ul style="list-style-type: none"> Çalışanlar tarafından alınan şikayet/yorum sayısı İşçi yönetimi ve çalışma koşullarına ilişkin şikayetlerin/yorumların türleri (örn. İşçi hakları, İSG, vb.) 	Aylık	KB PUB Yüklenici
	İşletme	<ul style="list-style-type: none"> Alınan Şikâyet Sayısı (cinsiyete ve şikâyet kategorisine göre) 	Üç Aylık	KB PUB

		<ul style="list-style-type: none">• Her bir şikayete yanıt için zaman dilimleri• Açık veya kapalı şikayet sayısı• Geçersiz şikayet sayısı (Şikayet formları, diğer çevrimiçi ve çevrimdışı iletişim yöntemleri vb.)		
--	--	---	--	--

7.1 Paydaşlara Geri Raporlama

PUB Ekibi, topluluklardan, yerel yönetimlerden, arazi sahiplerinden, diğer şirketlerden, STK'lardan, medyadan, akademik kurumlardan ve diğer çıkar gruplarından alınan geri bildirimleri, geliştirilen ve Proje'nin yüklenicileri/alt yüklenicileri tarafından proje'nin ömrü boyunca kullanılacak olan etkin bir danışma ve ŞM aracılığıyla sistematik bir temelde kaydedecek ve İLBANK'a raporlayacaktır. Alınan şikâyetlerin izlenmesi, şikâyet kaydı aracılığıyla gerçekleştirilecektir (Ek 5).

PUB Ekibi, geri bildirim ve şikâyetlerin istatistiksel ve niteliksel analizinin yanı sıra bunların sonuçlarını aylık olarak Denetim Danışmanına sunacak, Danışman da bunları inceleyerek Etik Kurul, Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanı ve İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi Genel Müdür Yardımcısına dağıtacaktır. Ayrıca, ilgili şikâyetler ve bunların fiili durumları ÇSİR'lerde raporlanacaktır. Raporlarda sadece gerekli olduğu kadarıyla şikâyete ilişkin bilgilere yer verilecek olup, ŞM'yi kullanan kişilere ait kişisel bilgiler gizli kalacak ve bu raporlarda asla paylaşılmayacaktır.

Paydaş katılımı faaliyetlerinin ve süreçlerinin uygulandığını göstermek için paydaş katılımı faaliyetlerinin uygulanmasına ilişkin bir özet, Kastamonu Belediyesi'nin resmi web sitesi (<https://www.kastamonu.bel.tr/v2/>) aracılığıyla üç ayda bir kamuoyuna sunulacaktır. Özet, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca kişilerin kimliklerini korumak için kimlik bilgileri çıkarıldıktan sonra yayınlanacaktır.

8 Ekler


Ek 1. Paydaş Görüşmelerinin Fotoğrafları




Ek 2. Şikayet Formu

	KASTAMONU BELEDİYESİ Proje Kodu: Kastamonu İçme Suyu Dağıtım Şebekesi ve Kanalizasyon Şebekesi Projesi			
	ŞİKAYET FORMU			
Formu Dolduran Kişi :	Tarih :			
Görüşme Gündemi:	Referans Numarası :			
1. ŞİKAYETÇİ HAKKINDA BİLGİLER				
İsim Soyisim : <i>Şikayet sahibi bu şikayetin anonim olarak ele alınmasını talep ederse, bu şikayet anonim olarak kaydedilecek ve talep karşılanacaktır.</i>	Şikayetin Nasıl Alınacağı			
TC Kimlik Numarası:	Telefon	<input type="checkbox"/>		
Telefon:	Yüz yüze	<input type="checkbox"/>		
Adres:	Web Sitesi/ E-posta	<input type="checkbox"/>		
E-posta :	Diğer (Açıklayınız)	<input type="checkbox"/>		
Paydaş Türü				
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	Projeden Etkilenen Kişiler <input type="checkbox"/>	Özel Kurumsal <input type="checkbox"/>	Ticaret Birliği <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>
İlgi Grupları <input type="checkbox"/>	Kurum Dernekleri <input type="checkbox"/>	İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
2. ŞİKAYET HAKKINDA DETAYLI BİLGİ				
Şikayetin Tanımı:				
Şikayetçinin Talep Ettiği Çözüm Yöntemi:				
Kayıtlı Kişinin Adı Soyadı/İmzası	Şikayetçinin Adı Soyadı/İmzası			

Ek 3. İstişare Formu

	KASTAMONU BELEDİYESİ Proje Kodu: Kastamonu İçme Suyu Dağıtım Şebekesi ve Kanalizasyon Şebekesi Projesi			
	DANIŞMA DETAYLARI			
Formu Dolduran Kişi :	Tarih ve Saat:			
Toplantı Gündemi:	Danışmanlık Kayıt No:			
1. DANIŞMA BİLGİLERİ				
Danışılan Kurum\Kişi:	İletişim Tipi			
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:	Telefon / Yardım Hattı	<input type="checkbox"/>		
Telefon	Yüz Yüze Görüşme	<input type="checkbox"/>		
Adres	Web Sitesi / E-posta	<input type="checkbox"/>		
E-posta adresi:	Diğer (Açıklayınız)	<input type="checkbox"/>		
Paydaş Türü:				
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	Projeden Etkilenen <input type="checkbox"/>	Özel <input type="checkbox"/>	Profesyonel <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>
	Kişiler	Kurumsal	Oda	
İlgi <input type="checkbox"/>	Kurum Dernekleri <input type="checkbox"/>	İşçi <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
Grupları		Sendikaları		
2. İSTİŞARE DETAYLARI				
Proje Hakkında Sorular				
Proje Endişesi/Geri Bildirimi				
Yukarıda İfade Edilen Görüşlere Yanıtlar:				
<i>Tarafından kaydedildi</i> <i>Ad-Soyad/İmza</i>				

Ek 4. Şikayet Kapatma Formu

	KASTAMONU BELEDİYESİ Proje Kodu : Kastamonu İçme Suyu Dağıtım Şebekesi ve Kanalizasyon Şebekesi Projesi
	ŞİKAYET KAPATMA FORMU
Referans Numarası:	
1. DÜZELTİCİ EYLEMİN BELİRLENMESİ	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Bölümler	
2. ŞİKAYETİN KAPATILMASI	
<i>Bu bölüm, "Şikâyet Kayıt Formu"nda belirtilen şikâyetin çözüme kavuşturulması halinde Şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	
Tarih: /...../.....	İsim Soyisim / Şikayeti Kapatın Kişinin İmzası
	İsim Soyisim / Şikayetçinin İmzası

Ek 5. Şikayet Kaydı

No	Şikayet Kaydı Sayısı	Şikâyetin Alınış Şekli (Şikâyet Formu, Topluluk Toplantısı, Telefon)	Şikâyet Seviyesi (Belediye/İşletme Seviyesi, Bölgesel)	Alınan Şikâyetin Tarihi	Alınan Şikâyetin Konumu	Şikâyeti Alan Kişinin İsmi	Arazi Parsel # (Şikâyet arazi ile ilgili ise)	Şikâyetçinin Bilgileri					Şikâyet İlişkin Proje Bileşeni	Şikâyet Kategorisi (kamulaştırma/arazi edinimi ile ilgili, çevresel konular, yapılara verilen zararlar vb.)	Şikâyet Özeti	Şikâyet Durumu (açık, kapalı veya beklemede)	Alınan Önlemler				Şikâyet Kapatma İçin Gerekli Destekleyici Belgeler (Tazminat İçin Banka Dekontu, Şikâyet Kapatma Protokolü)
								İsim/ Soyisim	T.C Kimlik Numarası	Telefon/ E-posta	Köy/İlçe	Cinsiyet					Sorumlu Kişi/Bölümü	Planlanan Önlemler	Şikâyetin Ele Alındığı Son Tarih	Alınan Eylem Tarihi	
1																					

Ek 6. Paydaş Katılım Kayıt Şablonu

Date of Last Revision (Son Revizyon Tarihi)	
Person who made the Last Revision (Son Revizyonu Yapan Kişi)	

A. General Information on Stakeholder Engagement Activities Paydaş Katılımı Faaliyetleri Hakkında Genel Bilgiler					B. Information on Stakeholder Engaged With / Consulted İstişare Edilen Kişi / Kişilere ait Bilgiler					
Reference No Referans Numarası	Date Tarih	Place Yer	Time Saat	ILBANK Project in relation to the Grievance / Feedback Şikayet/Geri Bildirimim ilgili olduğu ILBANK Projesi/Alt-projesi	ILBANK Subproject in relation to the Grievance / Feedback Şikayet/Geri Bildirimim ilgili olduğu ILBANK Projesi/Alt-projesi	Type of Stakeholder Paydaş Tipi	Name of Stakeholder(s) Paydaşların İsmi	Definition of the Stakeholder Paydaşın/ Paydaşların Tarifi	Number of People Engaged with / Consulted Görüşülen Kişi Sayısı	Contact Details of the Stakeholder Paydaşa ait İletişim Bilgileri

