

YEŞİL VE GELECEĞİN ŞEHİRLERİ PROJESİ (YGŞP)

Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi KARAALİ ATIKSU ARTIRMA TESİSİ İNŞAAT PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Revizyon : Final

Teslim Tarihi : Mart 2026

Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
İsim	Yeşil ve Geleceğin Şehirleri Projesi Karaali Atıksı Arıtma Teisi İnşaat Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP)
Proje Sahibi	Konya Water and Sewerage Administration (KOSKİ) / Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi (KOSKİ)
Finansal Aracı	İLBANK A.Ş.
Hazırlayan	POSEİDON Çevre ve Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (POSEİDON)

Sunum Geçmişi

Firma	Versiyon	Sunum Tarihi	İletme Yöntemi
İLBANK A.Ş. (İLBANK)	Rev.00	5.02.2026	e-mail: PDF
İLBANK A.Ş. (İLBANK)	Rev.01	26.02.2026	e-mail: PDF
İLBANK A.Ş. (İLBANK)	Rev.02	11.03.2026	e-mail: PDF
İLBANK A.Ş. (İLBANK)	Taslak Final	17.03.2026	e-mail: PDF
İLBANK A.Ş. (İLBANK)	Final	31.03.2026	e-mail: PDF

Hazırlayan: POSEİDON Çevre ve Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Proje Yöneticisi / Uluslararası Proje Koordinatörü
Gözde YURTTAŞ	Teknik Koordinatör / Biyolog / Biyoçeşitlilik Uzmanı
Ceyda TERZİ	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Yavuz HİMMETOĞLU	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
Abdullah Mustafa KARAGÖZ	İSG Uzmanı
Merve YILDIRIM	Sosyal Uzman / Sosyolog
Ali Can CAN	Sosyal Uzman / Sosyolog



Bu Paydaş Katılım Planı, İLBANK'ın finansal aracı olduğu ve Dünya Bankası (DB) tarafından desteklenen Yeşil ve Gelecek Şehirler (GFC) Projesi kapsamında, KOSKİ adına POSEİDON Çevre ve Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. tarafından hazırlanmıştır.



İçindekiler

Şekil Listesi	vi
Tablo Listesi	vi
Kısaltma Listesi	vii
Tanımlar	viii
Yönetici Özeti	1
1 Giriş / Proje Tanımı	3
1.1 Amaçlar	3
1.2 Bileşenler	3
1.3 Konum	5
1.4 Etki Alanı	5
2 PKP'nin Amacı / Tanımı	9
3 Paydaş Belirleme ve Analizi	9
3.1 Metodoloji	9
3.2 Projeden Etkilenen Taraflar	10
3.3 Diğer İlgili Taraflar	11
3.4 Hassas/ Dezavantajlı Gruplar/ Bireyler	12
4 Paydaş Katılım Programı	14
4.1 Proje Hazırlık Sürecinde Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti	14
4.2 Paydaş İhtiyaçlarının Özeti ve Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemler, Araçlar ve Teknikler	15
4.3 Paydaş Katılım Planı	16
4.4 Bilgilendirme	20
4.5 Hassas Grupların Görüşlerinin Dahil Edilmesine Yönelik Önerilen Strateji	20
4.6 Paydaşlara Geri Bildirim Sağlanması	21
5 Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasına Yönelik Kaynaklar ve Sorumluluklar	21
5.1 Kaynaklar	21
5.2 Yönetim İşlevleri ve Sorumlulukları	22
6 Şikayet Mekanizması	23
6.1 Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması	23
6.2 Alt Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması	24
6.3 Çalışanlara Yönelik Şikayet Mekanizması	27
6.4 Hassas ve Gizli Şikayetler	27
6.5 Görev ve Sorumlulukların Özeti	28
7 İzleme ve Raporlama	31

7.1	PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet.....	36
7.2	Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Sağlanması	36
EKLER.....		38
EK-A: Şikayet Formu		39
EK-B: Şikayet Veritabanı.....		41
EK-C: Şikayet Kapatma Formu.....		42
EK-C: Kilit Paydaş Görüşmesi Form Örneği.....		43
EK-D: Paydaş Görüşme Formu		44
EK-E: Şikayet Takip-İzleme Formu		45

Şekil Listesi

Şekil 1-1 Türkiye Haritası Üzerinde Konya İlinin Gösterimi.....	6
Şekil 1-2 Karaali Mahallesi'nin Harita Üzerinde Gösterimi	7
Şekil 1-3 Proje Etki Alanı	8
Şekil 6-1. KOSKİ İletişim Sayfası - I	25
Şekil 6-2 KOSKİ İletişim Sayfası - II	25

Tablo Listesi

Tablo 3-1 Hassas/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar*	13
Tablo 6-1 ŞM Uygulamasıyla İlgili Proje Düzeyinde Görev ve Sorumluluklar.....	28
Tablo 7-1 Kilit Performans Göstergeleri	33

Kısaltma Listesi

Kısaltma	Açılım
EA	Etki Alanı
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇS	Çevresel ve Sosyal
ÇS Danışmanı	POSEİDON Çevre ve Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
TCDŞ	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet
ŞM	Şikayet Mekanizması
ŞMİK	Şikayet Mekanizması İrtibat Kişisi
İLBANK	İLBANK A.Ş.
KOSKİ	Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
RG	Resmi Gazete
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
DİT	Diğer İlgili Taraflar
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PTD	Proje Tanıtım Dokümanı
PYB	Proje Uygulama Birimi
POSEİDON	POSEİDON Çevre ve Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
PDT	Paydaş Danışma Toplantısı
Cİ/CT	Cinsel İstismar / Cinsel Taciz
PKP	Paydaş Katılım Planı
Alt Proje	Karaali Atıksu Arıtma Tesisi İnşaat Projesi
Banka	Dünya Bankası
Proje	Yeşil ve Gelecek Şehirler (GFC) Projesi
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
DB	Dünya Bankası
DBG	Dünya Bankası Grubu
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

Tanımlar

Doğrudan Paydaşlar: Bir projeye ilgilenen, projeden doğrudan etkilenebilecek veya projeyi etkileyebilme kapasitesine sahip tüm bireyler, gruplar, kuruluşlar ve kurumlardır.

Dolaylı Paydaşlar: Bir işletme bünyesinde yer alan ve doğrudan işletme içinde çalışan, çalışanlar ve yükleniciler gibi kişi veya gruplardır.

Diğer İlgili Taraflar: İşletme tarafından doğrudan istihdam edilmeyen veya sözleşmeye bağlanmayan ancak işletmenin kararlarından dolayı olarak etkilenen müşteriler, tedarikçiler, yerel topluluklar, Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) ve kamu kurumları gibi kişi veya gruplardır.

Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar: Cinsiyet, etnik köken, yaş, fiziksel veya zihinsel engellilik ya da ekonomik dezavantaj gibi nedenlerle proje bilgilerine erişim veya görüş ve endişelerini ifade etme kapasiteleri sınırlı olabilecek kişi veya gruplardır.

Şikayet: Çözümü için üçüncü taraf müdahalesi veya hakemliği gerektirecek seviyeye ulaşmış sorun, şikayet ve/veya uyuşmazlıklardır. Genellikle şikayetler, topluluğun geneline ilişkin olup belirli bir süre resmi yollarla çözülmemiş konuları ifade eder.

Şikayet Mekanizması: Şirketin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının faaliyetleri ya da davranışlarına ilişkin topluluk şikayetlerinin ele alınması, değerlendirilmesi ve çözülmesine yönelik açık ve şeffaf bir çerçeve sağlayan resmi bir mekanizmadır.

Proje Etkilenen Kişiler (PEK): Projenin çevresel ve sosyal etkilerinden doğrudan (fiilen veya potansiyel olarak) etkilenen bireyler, gruplar veya topluluklardır. PEK'ler; Projenin Etki Alanı içerisinde ikamet eden, çalışan veya geçim faaliyetlerini sürdüren kişilerin yanı sıra, inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan etkiler (örneğin gürültü, toz, trafik), erişim kısıtları veya çevresel koşullardaki değişikliklerden etkilenebilecek kişileri de kapsamaktadır. Ayrıca, Proje yaşam döngüsü boyunca etkilenebilecek altyapı kullanıcıları (örneğin yolları kullanan kişiler) da PEK kapsamında değerlendirilmektedir.

Proje Uygulama Birimi (PUB): Projenin ön inşaat, arazi hazırlık, inşaat ve işletme aşamalarında çevresel, sosyal ve İSG uygulamalarından sorumlu birimdir. PUB ekibi en az altı personelden oluşur: PUB Başkanı (veya Proje Yöneticisi), iki finans uzmanı, Çevre Uzmanı, Sosyal Uzman ve İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı.

Şikayet Mekanizması Ekibi: İç ve dış paydaşlardan gelen şikayet, talep ve geri bildirimleri yöneten ve ulusal mevzuat, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Şikayet Mekanizması Politikası, İLBANK Şikayet Mekanizması Politikası ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi doğrultusunda hazırlanan Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ve Paydaş Katılım Planı (PKP) kapsamında şikayet mekanizması prosedürlerini uygulayan ekiptir.

Yönetici Özeti

Karaali Atıksu Arıtma Tesisi İnşaat Alt Projesi, Dünya Bankası tarafından finanse edilen Yeşil ve Gelecek Şehirler Projesi kapsamında, finansal aracı olarak İller Bankası A.Ş. (İLBANK) görev almak üzere Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi (KOSKİ) tarafından yürütülmektedir. Alt proje, Konya İli Beyşehir İlçesi Karaali Mahallesi'nde yer almakta olup, hizmet alanında oluşan evsel atıksuların arıtılması suretiyle Beyşehir Gölü'nün su kalitesinin korunmasını ve halk sağlığı ile çevresel risklerin azaltılmasını amaçlamaktadır.

Alt proje, ileri biyolojik atıksu arıtma tesisi ile ilave son dezenfeksiyon ünitesinin inşasını ve işletilmesini kapsamaktadır. Atıksu arıtma tesisi, 2050 yılı tasarım yılı için günlük 400 m³ kapasite ile tasarlanmıştır. Arıtma prosesi; tambur ızgara, biyolojik fosfor giderimi, havalandırma, ikincil çöktürme ve dezenfeksiyon ünitelerini içermektedir. Arıtma süreci sonucunda oluşan çamur, çamur depolama ünitelerinde geçici olarak depolanacak olup, proje kapsamında çamur susuzlaştırma ünitesi bulunmamaktadır. Arıtılmış çıkış suyu, Beyşehir Gölü Havzası'nın hassasiyeti dikkate alınarak ulusal deşarj standartları ve ilgili uluslararası kılavuzlara uygun şekilde Çay Deresi'ne deşarj edilecektir. Enerji Nakil Hattı alt proje kapsamında finanse edileceğinden ilişkili tesis olarak değerlendirilmemektedir. Ancak içme suyu bağlantısı alt proje finansmanı dışında gerçekleştirileceğinden ilişkili tesis olarak tanımlanmaktadır. Alt proje, İLBANK Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) kapsamında İLBANK tarafından Orta Risk kategorisinde sınıflandırılmıştır. Bu doğrultuda, inşaat ve işletme aşamalarında ortaya çıkabilecek çevresel ve sosyal risk ve etkilerin belirlenmesi ve yönetilmesi amacıyla bu Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hazırlanmıştır.

Arazi edinimi değerlendirmesi, saha ziyaretleri ve ilgili tapu kayıtlarının incelenmesi yoluyla ÇSS5 gereklilikleri doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Karaali AAT sahası, 257 ada 1 parsel üzerinde yer almakta olup Hazine arazisi olarak kayıtlıdır ve atıksu arıtma tesisi inşası amacıyla resmi olarak KOSKİ'ye tahsis edilmiştir. Alt projenin toplam yüzölçümü 4.318,69 m² olup parselin tamamını kapsamaktadır. Tapu kayıtları incelemesi ve saha doğrulamaları sonucunda, proje alanının tamamen bu kamu mülkiyetindeki parsel içinde yer aldığı, AAT sahası için herhangi bir kalıcı veya geçici özel mülkiyetli arazi edinimi, fiziksel yer değiştirme veya ekonomik yer değiştirme gerektirmediği belirlenmiştir. Söz konusu araziler üzerinde herhangi bir ağaç veya bitki örtüsü bulunmamaktadır. Çevresel ve sosyal dokümanların hazırlanması sürecinde herhangi bir gayriresmî arazi kullanıcısı tespit edilmemiş olup, bu durum saha doğrulamaları ve Karaali Mahalle Muhtarı ile hayvancılıkla uğraşan bir hane ile gerçekleştirilen görüşmelerle teyit edilmiştir.

Mevcut 300 mm çapında betonarme kolektör hattı (yaklaşık 1,5 km uzunluğunda) hâlihazırda mevcut olup cazibeli akışla çalışmaktadır; bu nedenle kolektör hattı için ilave arazi edinimi gerekmemektedir. Yaklaşık 60 metre uzunluğundaki deşarj hattı, arıtılmış suyun Çay Deresi'ne iletilmesini sağlamak üzere kamu mülkiyetindeki alanlar ve/veya proje parseli sınırları içerisinde tasarlanmıştır. Bu doğrultuda, özel mülkiyete konu araziler etkilenmeyecek olup deşarj hattı için herhangi bir arazi edinimi veya arazi kullanım kısıtı öngörülmemektedir.

Karaali AAT'ye enerji sağlamak amacıyla gerekli Enerji Nakil Hattı (ENH), KOSKİ tarafından sağlanan ön bilgilere göre yaklaşık 1,6 km uzunluğunda planlanmaktadır. Muhtemel güzergâh KML formatında paylaşılmış olmakla birlikte nihai teknik doğrulamaya tabidir. Mevcut aşamada ENH'nin, araziye ilişkin etkilerin en aza indirilmesi amacıyla mümkün olduğu ölçüde mevcut yol koridorlarını ve kamuya açık alanları takip etmesi öngörülmektedir. Ön güzergâh bilgilerine dayanarak, önemli bir arazi edinimi veya fiziksel yer değiştirme beklenmemektedir. Nihai güzergâhın ön güzergâhtan farklılık göstermesi durumunda çevresel ve sosyal değerlendirme buna göre güncellenecektir.

Alt projenin etki alanı, çevresel ve sosyal standartlar doğrultusunda 500 metre yarıçap olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlanan etki alanı içerisinde Karaali Mahallesi etki alanı olarak kabul edilmektedir.

İnşaat aşamasında yaklaşık 15 işçi istihdam edilecek olup, işletme aşamasında bakım faaliyetleri için 5 personel görev alacaktır.

Proje sahası içerisinde işçi konaklaması yapılmayacaktır. İnşaat ve işletme personeli saha dışında (gerekmesi halinde otellerde) konaklayacak ve sahaya günlük olarak ulaşım sağlayacaktır. İnşaat aşamasında, yemek ve hijyen gibi günlük ihtiyaçların karşılanması amacıyla proje parseli içerisinde konaklama içermeyen geçici bir çalışan alanı oluşturulacaktır.

Paydaşlar, masa başı çalışmalar ile saha temelli veri toplama yöntemlerinin birlikte kullanılmasıyla belirlenmiştir. İkincil veriler; TÜİK demografik verileri, kadaströ kayıtları ve yerel idari bilgiler gibi resmi kaynaklardan temin edilmiştir. Birincil veriler ise saha gözlemleri ve paydaş görüşmeleri yoluyla elde edilmiştir.

Paydaş katılım faaliyetleri kapsamında, 20 Ağustos 2025 tarihinde saha ziyaretleri gerçekleştirilmiş; Karaali Mahalle Muhtarı ve hayvancılıkla uğraşan bir hane ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Bu faaliyetler ÇSS10 gerekliliklerine uygun şekilde yürütülmüştür.

Bu doküman, paydaşlarla şeffaf iletişimin sağlanması, olumsuz sosyal etkilerin en aza indirilmesi ve Karaali Atıksu Arıtma Tesisi Projesi'nin olumlu etkilerinin artırılması amacıyla hazırlanmıştır. Plan; paydaşlarla istişare yöntemlerini, paydaş görüş ve endişelerinin ele alınmasını ve geri bildirimlerin proje karar süreçlerine entegre edilmesini kapsamaktadır. Bu kapsamda paydaş analizi, istişare araçları, planlanan katılım faaliyetleri, şikayet mekanizması ve iletişim stratejisi yer almaktadır.

Paydaş Katılım Planı (PKP) ayrıca paydaş etkileşimlerinin izlenmesi ve katılım faaliyetlerinin etkinliğinin değerlendirilmesine yönelik izleme ve raporlama mekanizmalarını içermektedir. Ayrıca plan, paydaş iletişimde kapsayıcı ve sistematik bir yaklaşım sağlamak amacıyla örnek istişare ve şikayet formlarını da içermektedir.

PKP, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi ÇSS10 gereklilikleri, İLBANK Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) ve Türkiye'de yürürlükteki mevzuat doğrultusunda hazırlanmıştır. Proje süresince paydaş geri bildirimleri ve proje gelişmelerine bağlı olarak sürekli güncellenecek olup, projenin uzun vadeli güvenliği, işlevselliği ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasına katkıda bulunacaktır. PKP, ÇSYP ile koordineli şekilde hazırlanmış olup, tutarlılık ve tamamlayıcılığın sağlanması amacıyla ÇSYP kapsamında belirlenen paydaş riskleri ve katılım faaliyetlerini yansıtmaktadır.

1 Giriş / Proje Tanımı

Dünya Bankası tarafından desteklenen ve Türkiye’de İLBANK aracılığıyla uygulanan Yeşil ve Geleceğin Şehirleri Projesi (YGŞP), iklim dirençli ve sürdürülebilir kentsel gelişimi teşvik etmeyi amaçlayan stratejik bir girişimdir. Kentleşmenin hızlanmasıyla birlikte şehirler, sera gazı emisyonları, çevresel bozulma ve iklim değişikliğine bağlı risklere karşı artan kırılganlık gibi önemli zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır. YGŞP, belediyelere yeşil altyapı ve düşük karbonlu çözümleri hayata geçirebilmeleri için gerekli finansal, teknik ve kurumsal desteği sağlayarak bu zorlukların ele alınmasını hedeflemektedir. Türkiye’nin en büyük ve en hızlı büyüyen şehirlerinden biri olan Konya; hızlı kentleşme, yüksek enerji tüketimi ve su kıtlığı ile ısı stresi gibi iklim kaynaklı risklere yüksek derecede maruz kalması nedeniyle YGŞP kapsamında seçilmiştir. Bu kapsamda proje, kapsamlı iklim dirençli kentsel planlama ve sürdürülebilir altyapı yatırımlarının büyük ölçekli bir kentsel merkezde nasıl etkin bir şekilde uygulanabileceğini göstermeyi amaçlamaktadır.

YGŞP, Türkiye’de yer alan katılımcı belediyeler ve altyapı kuruluşlarının iklim direnci planlaması yapmaları ve sera gazı (SG) emisyonlarını azaltmaya yönelik yatırımlar gerçekleştirmeleri amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilecektir. İller Bankası A.Ş. (İLBANK), Finansal Aracı Kuruluş (FAK) olarak görev yapacaktır.

Bu kapsamda, “Karaali Atıksu Arıtma Tesisi (AAT) Alt Projesi” (bundan sonra Alt Proje olarak anılacaktır) Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi (KOSKİ) tarafından yürütülecektir. Alt Projenin amacı, Konya İli Beyşehir İlçesi Karaali Mahallesi’nde oluşan evsel atıksuların toplanması, arıtılması ve arıtılmış atıksuyun alıcı ortama güvenli bir şekilde deşarj edilmesidir.

1.1 Amaçlar

Alt Projenin temel amacı, Karaali Mahallesi’nde oluşan evsel atıksuların toplanması, arıtılması ve arıtılmış atıksuyun belirlenen alıcı ortama (Çay Deresi) ulusal mevzuat ve geçerli uluslararası standartlara uygun şekilde güvenli olarak deşarj edilmesidir.

2050 yılı nüfus projeksiyonlarına göre hizmet verilecek nüfusun 3.014 kişi olacağı öngörülmektedir. Atıksu arıtma tesisinin tasarım kapasitesi, 400 m³/gün olarak belirlenmiştir.

Alt Proje aşağıdaki hedefleri gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır:

- Arıtılmamış atıksuların kontrolsüz deşarjının önlenmesi,
- Yeraltı ve yüzey suyu kaynaklarının korunması,
- Halk sağlığı ve çevresel koşulların iyileştirilmesi,
- Beyşehir bölgesinde uzun vadeli çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlanması.

Alt Proje, Türkiye ÇED Yönetmeliği’ne (29.07.2022 tarihli ve 31907 sayılı Resmî Gazete) tabidir. Konya Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü’ne yapılan başvuru (Ref: 2025/D.035) sonrasında Proje, ÇED Yönetmeliği Ek-II kapsamında değerlendirilmiştir. 13.02.2026 tarihli ve E-47342952-220.03-14914879 sayılı resmi yazıya göre, “Karaali Atıksu Arıtma Tesisi (400 m³/gün)” Projesi, tasarım kapasitesinin Ek-II eşik değerinin altında kalması nedeniyle “Kapsam Dışı” olarak değerlendirilmiştir.

1.2 Bileşenler

Alt Proje aşağıdaki bileşenlerden oluşmaktadır:

Atıksu Arıtma Tesisı (AAT)

Günlük 400 m³ kapasiteye sahip bir atıksu arıtma tesisinin inşaa edilmesini kapsamaktadır. Arıtma prosesi; tambur ızgara, biyolojik fosfor giderimi, havalandırma tankları, ikincil çöktürme tankları ve dezenfeksiyon ünitesini içermektedir. Arıtma süreci sonucunda oluşan çamur, çamur depolama ünitelerinde depolanacaktır. Tüm arıtma üniteleri ve yardımcı tesisler 257/1 parseli içerisinde inşaa edilecektir.

Tesis ayrıca giriş yapısı, giriş pompa istasyonu, çıkış debi ölçüm yapısı ve işletme binasını da içerecektir.

Mevcut Kolektör Altyapısı ile Entegrasyon

Karaali Mahallesi'nde yaklaşık 7,5 km uzunluğunda bir atıksu kolektör sistemi hâlihazırda işletmede olup, Alt Proje kapsamında bu mevcut kolektör hattı için herhangi bir yeni inşaat faaliyeti gerçekleştirilmeyecektir.

Proje alanı içerisinde, mevcut kolektör altyapısını yeni arıtma tesisine bağlamak amacıyla yaklaşık 60 metre uzunluğunda, 300 mm çapında HDPE koruge boru inşaa edilecektir.

Mevcut kolektör sisteminin durumu ve AAT ile bağlantısı, ÇSYP hazırlık sürecinde KOSKİ temsilcileri ile gerçekleştirilen teknik koordinasyon toplantıları aracılığıyla teyit edilmiştir.

Mevcut altyapıya, parsel sınırlarına ve çevredeki kadaastro parselleri ile olan ilişkisine dair detaylı mekânsal bilgiler ÇSYP'de sunulmaktadır.

Deşarj Hattı

Arıtılmış atıksuyun Çay Deresi'ne iletilmesi amacıyla yaklaşık 60 metre uzunluğunda bir deşarj hattı inşaa edilecektir. Deşarj hattı güzergâhı, proje parseline bitişik konumda olup kamuya ait yol geçiş hakkı içerisinde yer almaktadır.

Deşarj hattı güzergâhına ilişkin haritalama çalışmaları ve kadaastro parselleri ile çakışma durumu ÇSYP'de sunulmaktadır.

Enerji Temini

Alt Proje kapsamında Karaali Atıksu Arıtma Tesis'i'nin işletilmesi için elektrik dağıtım şebekesine bağlantı sağlanması gerekmektedir. Bu kapsamda, Karaali AAT'ye enerji sağlamak amacıyla yeni bir Enerji Nakil Hattı (ENH) inşaa edilmesi planlanmaktadır.

KOSKİ tarafından sağlanan ön bilgilere göre ENH'nin yaklaşık 1,6 km uzunluğunda olması öngörülmektedir. Muhtemel güzergâh KML formatında belirlenmiş ve paylaşılmış olup, detaylı tasarım aşamasında ilgili elektrik dağıtım kurumu ile koordinasyon içerisinde nihai teknik doğrulamaya tabi olacaktır.

Önerilen ENH güzergâhına ilişkin gösterge niteliğindeki bilgiler ÇSYP'de sunulmaktadır. Nihai güzergâh ve uygulama detayları detaylı tasarım aşamasında belirlenecek olup, gerekli olması halinde çevresel ve sosyal değerlendirme güncellenecektir

1.3 Konum

Alt Proje sahası, Konya İli Beyşehir İlçesi Karaali Mahallesi'nde, toplam 4.318,69 m² yüzölçümüne sahip 257/1 numaralı kadastro parseli üzerinde yer almaktadır. Saha, Konya il merkezine yaklaşık 75 km, Beyşehir ilçe merkezine ise yaklaşık 45 km mesafededir. Beyşehir Kaymakamlığı Milli Emlak Müdürlüğü tarafından düzenlenen resmi tahsis belgesine göre parselin tamamı Hazine mülkiyetinde olup, atıksu arıtma tesisi inşası amacıyla Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi'ne ön tahsis edilmiştir. Ön tahsis kararı 28.02.2025 tarihinde alınmıştır (bkz. ÇSYP-Ek C).

Parselin tamamı AAT ünitelerinin inşası için kullanılacaktır.

Deşarj hattı, bitişik kamuya ait yol geçiş hakkı üzerinden geçecektir. Alt Proje kapsamında herhangi bir özel mülkiyetli arazi kullanılmayacaktır.

1.4 Etki Alanı

Alt Projenin Etki Alanı (EA), inşaat ve işletme aşamalarında ortaya çıkabilecek potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin mekânsal yayılımı dikkate alınarak AAT sahası etrafında 500 metre yarıçaplı bir alan olarak tanımlanmıştır. Alt projenin ulusal ve il düzeyindeki konumu Şekil 1-1 ve Şekil 1-2'de sunulmaktadır.

Şekil 1-3 'te, alt projenin potansiyel Etki Alanı (500 metre yarıçap) en yakın yerleşim alanı ile birlikte gösterilmektedir. Etki Alanı belirlenirken eğitim tesisleri, sağlık hizmetleri, ibadet yerleri ve yerleşim alanları gibi hassas alıcıların varlığı dikkate alınmıştır. Şekil 1-3'te sunulan mekânsal değerlendirmeye göre, tanımlanan 500 metre Etki Alanı sınırları içerisinde herhangi bir hassas alıcı bulunmamaktadır. En yakın yerleşim alanı olan Karaali Mahallesi, alt proje sahasına yaklaşık 1.000 metre mesafededir.

Şekil 1-3'te ayrıca alt proje alanı yakın çevresinde yer alan hassas alıcılar da gösterilmektedir. Bunlar:

- Beyşehir Karaali Aile Sağlığı Merkezi,
- Okul,
- Cami,
- Kahvehane.

Alt proje sahasına erişim, mevcut yerel yol ağı üzerinden sağlanacaktır. Ana erişim güzergâhı, Karaali Mahallesi'nden geçen Kazım Karabekir Caddesi'nden başlamaktadır. Yerleşim içerisinde doğu–batı doğrultusunda ilerleyen Kazım Karabekir Caddesi üzerinden, bu ana yoldan ayrılan tali bir yol aracılığıyla alt proje sahasına ulaşım sağlanmaktadır. Şekil 1-3'te pembe renkle gösterilen güzergâh mevcut erişim yolunu temsil etmektedir.

Bu güzergâh hâlihazırda kullanılmakta olup Alt Proje kapsamında yeni bir erişim yolu inşası öngörülmemektedir. İnşaat aşamasında makine ve malzeme taşımacılığı bu mevcut yol üzerinden gerçekleştirilecektir.

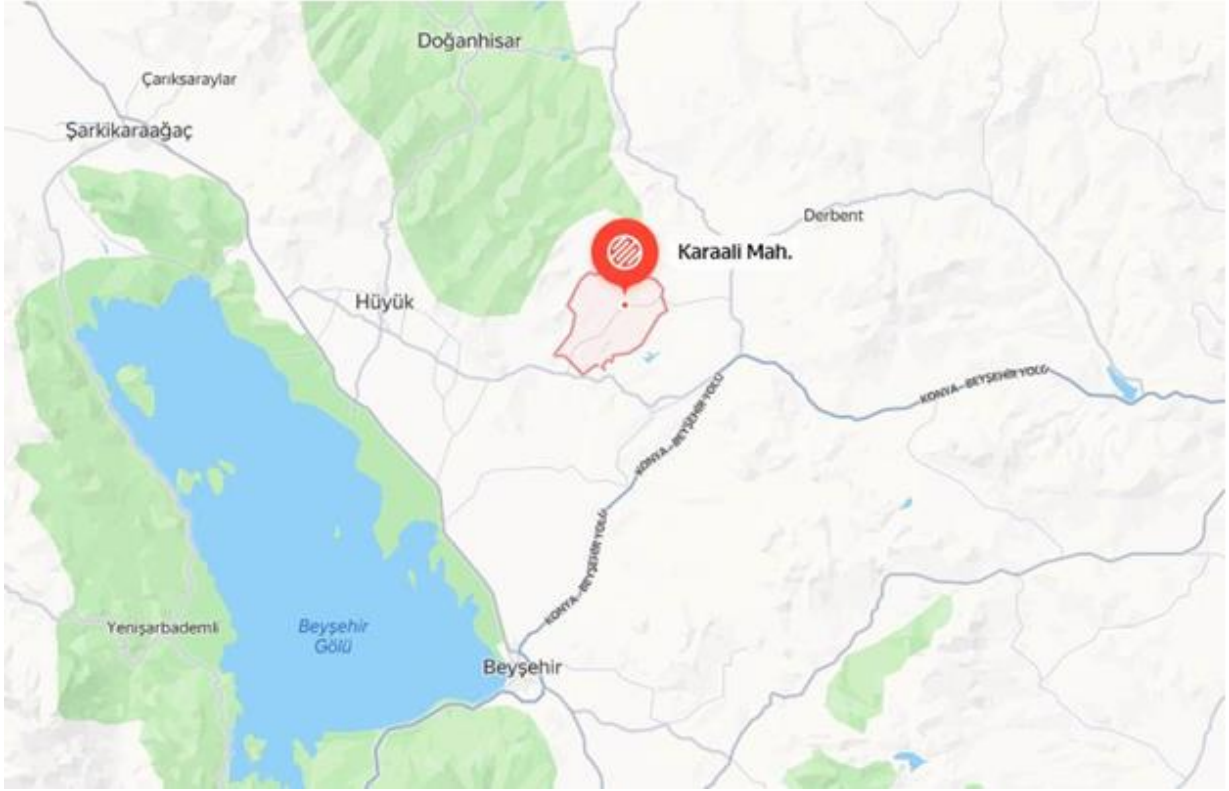
Erişim güzergâhı ağırlıklı olarak kırsal ve seyrek nüfuslu alanlardan geçmektedir. Bununla birlikte, inşaat aşamasında Kazım Karabekir Caddesi ve bağlantılı tali yol üzerinde geçici trafik artışları

yaşanabilecektir. Bu kapsamda, ilgili trafik yönetimi, yol güvenliği ve toplum sağlığı ve güvenliği önlemleri ÇSYP doğrultusunda uygulanacaktır.

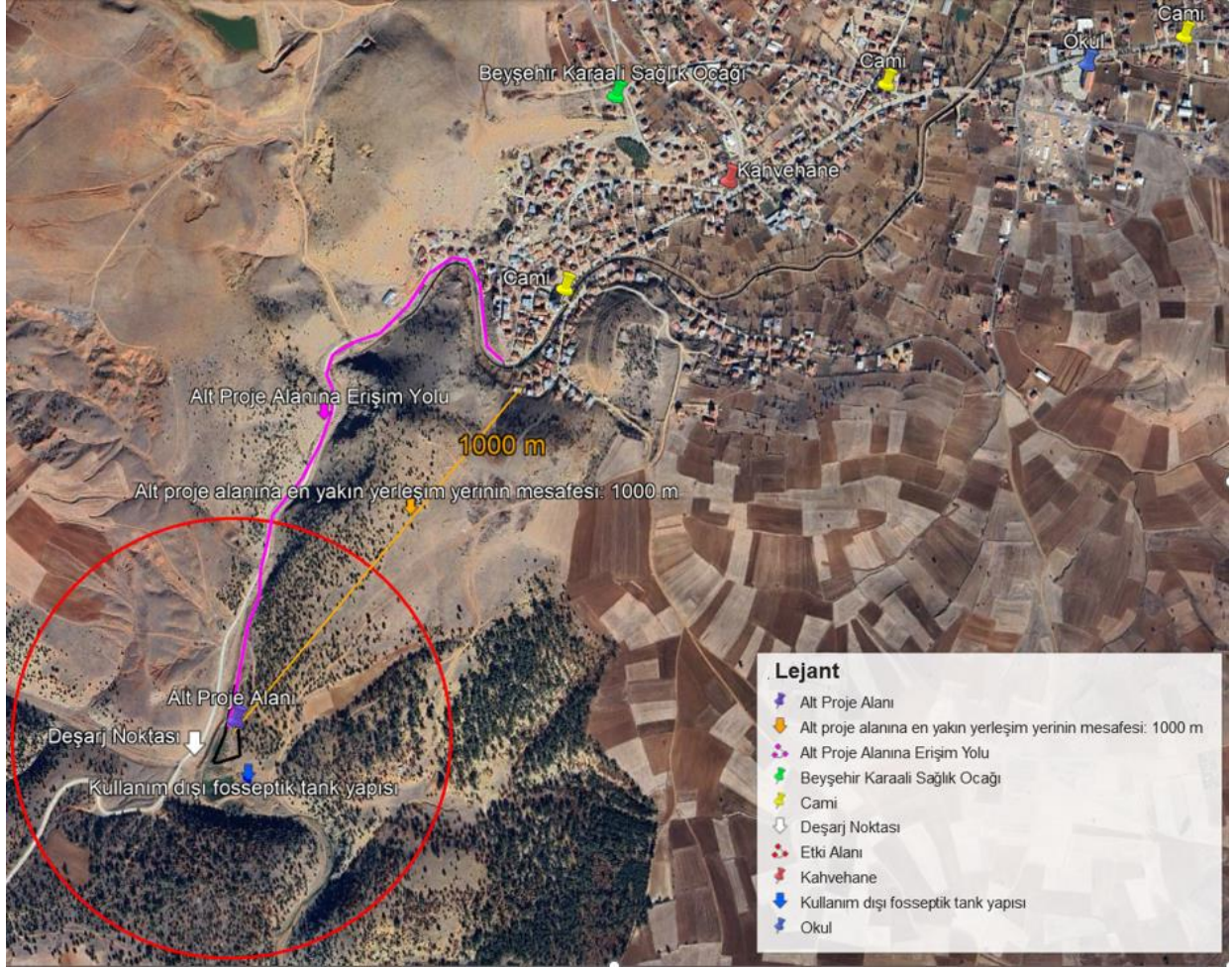
Mevcut yolların kalıcı olarak genişletilmesi, değiştirilmesi veya yeniden hizalanması planlanmamaktadır. İnşaat sürecinde gerekli olabilecek geçici düzenlemeler yerel idareler ile koordinasyon içerisinde gerçekleştirilecek ve çalışmaların tamamlanmasının ardından eski haline getirilecektir.



Şekil 1-1 Türkiye Haritası Üzerinde Konya İlinin Gösterimi



Şekil 1-2 Karaali Mahallesi'nin Harita Üzerinde Gösterimi



Şekil 1-3 Proje Etki Alanı

2 PKP'nin Amacı / Tanımı

Bu Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) amacı, paydaş katılımına yönelik yapılandırılmış bir yaklaşım oluşturmak ve proje yaşam döngüsü boyunca kamuya bilgi açıklanmasını ve istişare süreçlerini sağlamaktır. PKP, paydaşların Alt Proje kapsamında nasıl sürece dahil edileceğini tanımlamakta ve proje faaliyetlerine ilişkin endişelerin iletilmesi, geri bildirim sağlanması veya şikayetlerin sunulması için bir mekanizma ortaya koymaktadır.

PKP'nin amacı, Alt Borçlanıcıya aşağıdaki konularda rehberlik etmektir:

- Tüm paydaşlarla, özellikle etkilenen topluluklarla yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmek,
- Paydaş görüşlerini proje tasarımına entegre etmek ve çevresel ve sosyal performans hususlarını dikkate almak,
- Proje yaşam döngüsü boyunca tüm paydaşlar ve etkilenen taraflarla etkin ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek,
- Projeye ilişkin çevresel ve sosyal risk ve etkilerin zamanında, anlaşılır ve erişilebilir şekilde açıklanmasını sağlamak,
- Etkilenen toplulukların sorun ve şikayetlerini iletebilecekleri kapsayıcı ve erişilebilir kanallar sağlamak ve bu başvuruların uygun şekilde ele alınmasını temin etmek.

Bu PKP; (i) paydaşların belirlenmesi ve analizi, (ii) paydaş katılım programı, (iii) paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanmasına yönelik kaynaklar ve sorumluluklar, (iv) şikayet mekanizması ve (v) izleme ve raporlama bileşenlerini içermektedir. KOSKİ, bu PKP'nin Projenin tüm aşamalarında uygulanmasını taahhüt etmektedir. PKP, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi'nin ÇSS10 gereklilikleri, İLBANK Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) ve Türkiye'de yürürlükteki mevzuat doğrultusunda hazırlanmıştır. PKP yaşayan bir doküman olup Alt Borçlanıcı tarafından düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

3 Paydaş Belirleme ve Analizi

3.1 Metodoloji

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla Proje kapsamında paydaş katılımına yönelik aşağıdaki ilkeler uygulanacaktır:

- Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı: Proje(ler) kapsamında kamu istişareleri, proje yaşam döngüsünün tamamı boyunca düzenlenecek; açık bir şekilde, dış müdahale, yönlendirme, baskı veya yıldırma olmaksızın yürütülecektir.
- Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim: Tüm paydaşlara uygun formatta bilgi sağlanacak ve geniş şekilde dağıtılacaktır; paydaş geri bildirimlerinin iletilmesi ile yorum ve endişelerin analiz edilmesi ve ele alınmasına yönelik fırsatlar sunulacaktır.
- Kapsayıcılık ve hassasiyet: Paydaş belirleme süreci, daha etkili iletişim ve güçlü ilişkiler kurulmasını destekleyecek şekilde yürütülmektedir. Projeye ilişkin istişare süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar, her aşamada istişare sürecine katılmaya teşvik edilmektedir. Tüm paydaşlara eşit bilgi erişimi sağlanmaktadır. Katılım yöntemlerinin belirlenmesinde paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık temel ilke olarak benimsenmektedir. Proje faydalarından dışlanma riski bulunan hassas gruplara, özellikle

kadınlar, yaşlılar, engelli bireyler, yerinden edilmiş kişiler ile göçmen işçiler ve topluluklara ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilmektedir.

YGŞP'nin ana finansman kaynağının Dünya Bankası olması nedeniyle, alt proje İLBANK Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS), ulusal mevzuat ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS), kılavuzlar ve iyi uluslararası uygulamalar ile uyumlu olmak zorundadır. Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) kapsamındaki Çevresel ve Sosyal Standart 10 (ÇSS10) "Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklama", Borçlanıcı ile proje paydaşları arasında açık ve şeffaf etkileşimin iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olduğunu kabul etmektedir (Dünya Bankası, 2018, s.1). ÇSS10'a göre paydaş katılım süreci, paydaşların belirlenmesi ve analiz edilmesi ile başlamaktadır.

Karaali Atıksu Arıtma Tesisi (AAT) Alt Projesi için ilgili paydaşların belirlenmesi ve Dünya Bankası ÇSS10 gerekliliklerine uyumun sağlanması amacıyla masa başı inceleme ve saha temelli istişare yöntemlerinin birlikte kullanıldığı bir yaklaşım benimsenmiştir.

Masa başı inceleme kapsamında TÜİK demografik verileri, kadastro kayıtları ve yerel idari kaynaklar ile KOSKİ'den temin edilen resmi bilgiler incelenmiştir. Bu kaynaklar, Etki Alanı içerisindeki demografik yapı, mülkiyet durumu, yerleşim özellikleri ve potansiyel paydaş gruplarının anlaşılması amacıyla kullanılmıştır.

Saha temelli paydaş katılım faaliyetleri, 20 Ağustos 2025 tarihinde POSEİDON proje ekibi tarafından gerçekleştirilmiştir. Mevcut arazi kullanımı, erişim yolları, çevredeki hassas alıcılar ve en yakın yerleşim alanına olan mesafe gibi unsurların gözlemlenmesi amacıyla saha incelemesi yapılmıştır. Bu yerinde değerlendirme, mekânsal koşulların doğrulanmasına ve Alt Projeye özgü potansiyel çevresel ve sosyal hassasiyetlerin belirlenmesine olanak sağlamıştır.

Aynı tarihte, Karaali Mahalle Muhtarı ile yerel kahvehanede yüz yüze yarı yapılandırılmış bir görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşmeye POSEİDON ekibinden bir Çevre Mühendisi, bir İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı ve bir Sosyolog katılmıştır. Görüşmede yerel çevresel sorunlar, topluluk beklentileri, mevcut altyapı durumu ve inşaat faaliyetlerine bağlı potansiyel etkiler ele alınmıştır.

Buna ek olarak, proje alanı yakınında hayvancılıkla uğraşan bir hane ile, kişinin tarımsal faaliyetlerini yürüttüğü sırada ayrı bir yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu görüşme, proje Sosyoloğu tarafından yürütülmüş olup yerel geçim kaynaklarının anlaşılması ve tarım ile hayvancılık faaliyetleri üzerindeki potansiyel etkilerin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Görüşmeler sırasında, ÇSS10 gereklilikleri doğrultusunda Etki Alanı içerisindeki hassas veya dezavantajlı grupların belirlenmesine özel önem verilmiştir. Hassas gruplara ilişkin değerlendirme, Muhtar ile yapılan görüşmeler ve 20 Ağustos 2025 tarihinde gerçekleştirilen saha gözlemlerine dayanmaktadır. Hassas ve dezavantajlı gruplara ilişkin detaylı bulgular bu PKP'nin 3.4 bölümünde sunulmaktadır.

Bu karma yöntem yaklaşımı sayesinde paydaş belirleme ve analiz süreci, hem resmi kayıtlara hem de Alt Projeye özgü saha temelli topluluk etkileşimlerine dayandırılmış; böylece kapsayıcı ve bağlama özgü bir paydaş katılım stratejisinin oluşturulması sağlanmıştır.

3.2 Projeden Etkilenen Taraflar

Projeden Etkilenen Taraflar, Projenin Etki Alanı (EA) içerisinde yer alan ve Projeden doğrudan (filen veya potansiyel olarak) etkilenen ve/veya Proje ile ilişkili değişikliklere en hassas olduğu belirlenen kişi, grup ve diğer paydaşlardır. Bu paydaşların, etkilerin ve önem derecelerinin belirlenmesi ile azaltım ve yönetim tedbirlerine ilişkin karar alma süreçlerine yakından dahil edilmesi gerekmektedir.

Tanımlanan 500 metrelik Etki Alanı içerisinde herhangi bir konut, kalıcı yerleşim veya ticari yapı bulunmamaktadır. En yakın yerleşim alanı olan Karaali Mahallesi, proje sahasına yaklaşık 1.000 metre mesafededir.

Etki Alanı içerisinde tespit edilen tek yapı, kullanılmayan ve Alt Proje ile bağlantısı bulunmayan terk edilmiş bir fosseptik yapısıdır (bkz. Şekil 1-3). Tanımlanan Etki Alanı sınırları içerisinde aktif olarak kullanılan herhangi bir tesis veya yapı bulunmamaktadır.

Bu alt proje özelinde, aşağıdaki kişi ve gruplar bu kategori kapsamında değerlendirilmektedir:

- Karaali Mahallesi sakinleri, özellikle erişim yolları üzerinde inşaat faaliyetlerine bağlı geçici trafik hareketlerinden etkilenebilecek kişiler,
- İnşaat aşamasında Kazım Karabekir Caddesi ve bağlantılı tali erişim yolunu kullanan yol kullanıcıları.

3.3 Diğer İlgili Taraflar

Projenin paydaşları ayrıca, projeden doğrudan etkilenmeyen ancak çıkarlarının projeden etkilendiğini düşünen veya algılayan ve/veya proje ve uygulama sürecini etkileyebilecek kişi, grup ve kuruluşları da kapsamaktadır.

Bu kapsamda ilgili paydaşlar aşağıda sunulmaktadır:

- Etki Alanı (EA) dışında yer alan Beyşehir İlçesi sakinleri ve dolaylı olarak etkilenen yerleşimlerin muhtarları,
- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Konya Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, Konya İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, Beyşehir Kaymakamlığı, Beyşehir İlçe Sağlık Müdürlüğü, Emniyet Müdürlüğü ve Beyşehir İlçe Jandarma Komutanlığı gibi kamu kurumları,
- Konya Beyşehir Belediyesi ve Konya Büyükşehir Belediyesi gibi yerel yönetimler,
- Beyşehir Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, Konya Sanayici ve İş İnsanları Derneği (KONSIAD) ve Beyşehir Muhtarlar Derneği gibi sivil toplum kuruluşları,
- Merhaba Gazetesi ve Yeni Konya Gazetesi gibi medya kuruluşları,
- Başta Selçuk Üniversitesi olmak üzere akademik kurumlar.

Buna ek olarak, Etki Alanı içerisinde tanımlanan hassas alıcılar (Karaali Aile Sağlığı Merkezi, okul, cami ve kahvehane gibi), tanımlanan 500 metrelik EA sınırının dışında yer almakla birlikte, işlevsel hassasiyetleri ve projeye bağlı dolaylı etkilerden etkilenme potansiyelleri nedeniyle Projeden Etkilenen Kişiler (PAP) kapsamında değerlendirilmiştir.

Ayrıca, tarım ve hayvancılıkla uğraşan yerel halk da, inşaat aşamasında ortaya çıkabilecek trafik artışı, gürültü ve geçici rahatsızlıklar gibi etkilerin otlatma düzeni, erişim yolları ve genel hayvancılık faaliyetleri üzerinde etkili olabileceği dikkate alınarak PAP kapsamında değerlendirilmiştir.

Tablo 3-1 Paydaşların Tanımlanması ve Analizi

Paydaş Grubu	Kategori (PEK/DİT/)	Etki Türü	İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
Karaali sakinleri	PEK	Dolaylı (trafik, gürültü)	Yüksek	Düşük

Hayvancılıkla uğraşanlar/çiftçiler	PEK	Dolaylı	Yüksek	Düşük
Yol kullanıcıları	PEK	Doğrudan güvenliği)	(trafik Orta	Düşük
Hassas alıcılar:				
Karaali Aile Sağlığı Merkezi				
Karaali Camii	PEK	Dolaylı	Yüksek	Orta
Karaali Okulu				
Kahvehane				
Kamu kurumları	DİT	Düzenleyici	Yüksek	Yüksek
Belediyeler	DİT	İdari	Yüksek	Yüksek
STK'lar	DİT	Sosyal	Orta	Orta
Medya	DİT	Bilgilendirici	Orta	Orta
Akademi	DİT	Danışma	Düşük	Düşük

Yapılan analiz, Projeden Etkilenen Tarafların, özellikle yerel halk, hayvancılıkla uğraşan kişiler ve hassas alıcıların, esas olarak inşaat aşamasında gürültü, trafik ve geçici rahatsızlıklar gibi dolaylı etkilerden etkileneneğini; bu durumun yüksek düzeyde ilgi ancak sınırlı etki ile sonuçlanacağını göstermektedir.

Diğer taraftan, kamu kurumları ve belediyeler düzenleyici ve idari rolleri nedeniyle yüksek düzeyde etkiye sahipken, STK'lar, medya ve akademi bilgi yayılımı ve danışmanlık işlevleri açısından orta düzeyde bir role sahiptir.

3.4 Hassas/ Dezavantajlı Gruplar/ Bireyler

Alt Proje kapsamında hassas veya dezavantajlı birey ve gruplar; sosyoekonomik, demografik veya sağlıkla ilgili koşullar nedeniyle proje bilgilerine erişimde, paydaş katılım faaliyetlerine katılımında veya proje çıktılarından eşit şekilde yararlanma konusunda engellerle karşılaşabilecek kişi veya gruplardır.

Alt proje alanı içerisinde hassas ve dezavantajlı grupların varlığına ilişkin bilgiler, 20 Ağustos 2025 tarihinde Muhtar ile gerçekleştirilen görüşmeler aracılığıyla elde edilmiştir. Karaali Mahalle Muhtarı ile iletişime geçilerek veri sağlanmıştır. Alt proje alanı içerisinde çocuk reisli hanelerin, mültecilerin veya belirli doğal kaynaklara bağımlı bireylerin bulunmadığı teyit edilmiştir. Yapılan görüşmeler sonucunda yalnızca yoksul haneler, kadın reisli haneler ve fiziksel engelli bireyler hassas gruplar olarak belirlenmiştir. Saha özelinde elde edilen bilgiler aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

Tanımlanan 500 metrelik Etki Alanı içerisinde herhangi bir yerleşim bulunmamakla birlikte, hassas gruplar alt proje sahasına yaklaşık 1.000 metre mesafede bulunan Karaali Mahallesi'nde yaşamaktadır. Bu nedenle paydaş katılım faaliyetleri, özellikle inşaat ve işletme aşamalarında bilgi paylaşımı ve istişare süreçlerinde bu grupların özel ihtiyaçlarını dikkate alacak şekilde yürütülecektir.

Mevcut demografik veriler ve saha gözlemleri ayrıca Karaali Mahallesi'nde yaşlı bireylerin (65+), işsiz kişilerin ve geçimini tarım ve hayvancılıkla sağlayan hanelerin varlığını göstermektedir. Yaz aylarında

nüfusta yaşanan mevsimsel artışlar da tespit edilmiş olup, bu durum paydaş katılım planlamasında dikkate alınacaktır.

Tablo 3-1 Hassas/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar*

Mahalle	Düşük Gelirli Haneler	Kadın Reisli Haneler	Yaşlı Bireyler (65+)	İşsizler
Karaali	20	10	5	100

* Muhtardan alınan bilgilere göre, engelli herhangi bir birey tespit edilmemiştir; bu nedenle, nicel veri mevcut değildir.

4 Paydaş Katılım Programı

Paydaş katılım programının temel amacı ve planlanan paydaş katılım faaliyetlerinin zamanlaması, bu faaliyetlerin proje yaşam döngüsü boyunca hangi aşamalarda ve hangi sıklıkta gerçekleştirileceğini tanımlamaktır. Henüz halk toplantılarının yeri ve zamanı belirlenmemişse, gelecekte bilgiye erişim ve görüş bildirme fırsatlarının paydaşlara nasıl duyurulacağına ilişkin bilgiler sağlanmaktadır.

4.1 Proje Hazırlık Sürecinde Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti

20 Ağustos 2025 tarihinde, Karaali AAT Alt Projesi kapsamında POSEİDON tarafından paydaş katılım faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Karaali Mahalle Muhtarı ve hayvancılıkla uğraşan bir hane ile görüşmeler yapılmıştır.

Gerçekleştirilen görüşmeler, planlanan Alt Projeye ilişkin görüş ve endişelerin alınmasını ve yerel paydaşların bakış açılarının paydaş katılım sürecine dahil edilmesini amaçlamıştır. Görüşmelerden elde edilen başlıca bulgular aşağıda özetlenmektedir.

• Karaali Mahalle Muhtarı ile Görüşme

- o Muhtar, atıksu arıtma tesisinin inşasının Karaali Mahallesi için acil ve gerekli bir ihtiyaç olduğunu vurgulamıştır.
- o Mevcut yetersiz kanalizasyon sistemi nedeniyle mahallede ciddi koku problemleri yaşandığını ve bunun yaşam koşullarını doğrudan olumsuz etkilediğini belirtmiştir.
- o Arıtılmamış atıksuların toprağa sızmaya devam etmesi durumunda yerel kuyuların ve su kaynaklarının kirlenebileceğini ifade ederek yeraltı suyu kirliliği riskine dikkat çekmiştir.
- o Kontrolsüz atıksu deşarjlarının tarımsal üretimi olumsuz etkilediğini belirtmiştir.
- o Karaali'de neredeyse her hanenin az sayıda hayvana sahip olduğunu, genellikle hane başına 3 ila 10 büyükbaş hayvan bulunduğunu ifade etmiştir.
- o İnşaat kaynaklı etkiler açısından, proje sahasının yerleşimden uzak olması nedeniyle gürültünün yerleşime ulaşmasının beklenmediğini ve topluluğu rahatsız etmeyeceğini belirtmiştir.
- o Ayrıca proje konumu ve hâkim rüzgâr koşulları dikkate alındığında toz emisyonlarının çevredeki tarım arazilerine zarar vermesinin beklenmediğini ifade etmiştir.
- o Genel olarak Muhtar, Alt Projeyi tarımın, hayvancılığın, halk sağlığının ve çevresel kalitenin korunması açısından gerekli bir yatırım olarak değerlendirerek güçlü destek verdiğini belirtmiştir.

• Hayvancılıkla Uğraşan Hane ile Görüşme

- o Görüşülen hane, ağırlıklı olarak büyükbaş ve küçükbaş hayvancılıkla uğraştıklarını ve faaliyetlerinin temiz su kaynakları ile sağlıklı otlak alanlarına bağlı olduğunu ifade etmiştir.
- o Atıksu arıtma tesisinin çevresel kirliliği azaltarak ve hijyen koşullarını iyileştirerek hayvancılık faaliyetleri üzerinde olumlu etkisi olacağını belirtmişlerdir.
- o Alt proje sahasının konumu dikkate alındığında otlak alanlar veya hayvan sağlığı üzerinde herhangi bir olumsuz etkinin beklenmediğini ifade etmişlerdir.
- o Mevcut kanalizasyon sistemi ve kontrolsüz deşarjların zaman zaman hayvancılık açısından sağlıksız koşullar oluşturduğunu, Alt Projenin uygulanmasıyla bu sorunların giderileceğini belirtmişlerdir.

o Ayrıca projenin hem tarım hem de hayvancılık açısından faydalı olacağını değerlendirerek genel olarak projeye destek ve onay verdiklerini ifade etmişlerdir.

4.2 Paydaş İhtiyaçlarının Özeti ve Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemler, Araçlar ve Teknikler

Odak grup görüşmeleri (OGG), özellikle inşaat aşamasının başlangıç döneminde, yerel halkın benzer sorular yönelteceği ve ortak görüşler ifade edeceği öngörüldüğünden, temel kamu istişare aracı olarak kullanılacaktır. Bu kapsamda istişare toplantıları daha katılımcı bir yöntemle gerçekleştirilecektir.

Paydaş İstişare Toplantıları (PİT), paydaşları bilgilendirmek, geri bildirim toplamak ve proje yaşam döngüsü boyunca katılımcı karar alma süreçlerini desteklemek amacıyla planlanan yapılandırılmış katılım faaliyetleridir.

Alt projenin ilk Paydaş İstişare Toplantısı (PİT), taslak Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) raporunun onaylanmasının ardından, Karaali'de yeterli kapasite ve imkânlara sahip uygun bir mekânda gerçekleştirilecektir. Yukarıda belirtilen Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) ve Diğer İlgili Taraflar (DİT) toplantıya davet edilecektir.

PİT'lerden önce, yerel ve ulusal gazetelerde ve KOSKİ'nin resmi internet sitesinde duyurular yayımlanacaktır. Proje bilgilendirme broşürleri, toplantılardan en az 10 gün önce katılımcılara dağıtılacak olup, alt projeye ait haritalar hem bu broşürlerde hem de köy kahvehaneleri ve muhtarlıklar gibi kamusal alanlarda erişilebilir olacaktır. Resmi duyurulara ek olarak, toplantı öncesinde muhtarlarla iletişime geçilerek yerel halkın katılımı teşvik edilecek ve proje hakkında farkındalık artırılacaktır.

Ayrıca, yerel katılım KOSKİ Sosyal Uzmanı tarafından toplum liderleri ile doğrudan iletişim kurularak desteklenecektir. İnşaat faaliyetleri takvimine bağlı olarak mahalle ziyaretleri gerçekleştirilecektir. Muhtar(lar) ve yerel halk, proje ve proje kapsamındaki şikâyet mekanizması hakkında istişare toplantıları aracılığıyla detaylı şekilde bilgilendirilecektir. İnşaat faaliyetlerinin gerçekleştirileceği alanlarda muhtar eşliğinde keşif gezileri yapılacak ve hane ziyaretleri gerçekleştirilecektir. Bu hanelerle ayrıca istişare toplantıları düzenlenecektir.

İstişare toplantıları, toplantının amacı ve kapsamının açıklanması ile başlayacak ve KOSKİ tarafından yapılan sunumların ardından soru, görüş ve önerilerin alındığı tartışma oturumu ile devam edecektir.

Sunumlarda ele alınacak başlıca konular aşağıdaki gibidir:

- Alt projenin amacı ve kapsamı,
- Projenin beklenen faydaları,
- Çevresel ve Sosyal Olumsuz Etkiler: Projenin öngörülen çevresel ve sosyal olumsuz etkileri ile bu etkilerin azaltılmasına yönelik önerilen önlemler (katılımcılar, öngördükleri ek olumsuz etkileri paylaşmaya ve planlanan önlemlerin yeterliliği hakkında görüş bildirmeye veya alternatif/ek önlemler önermeye davet edilecektir),
- Şikâyet mekanizması,
- Tartışma (Soru-Cevap) oturumu.

İstişare toplantıları katılımcı bir yaklaşımla gerçekleştirilecektir. Yerel halkın projeye ilişkin görüşlerini ifade etmesi teşvik edilerek projenin olası olumsuz sosyal etkilerinin en aza indirilmesi hedeflenecektir. Bu konuları içeren bir bilgilendirme broşürü hazırlanacak ve hem toplantılar sırasında hem de kamusal alanlarda dağıtılacaktır. Broşürde gerekli iletişim bilgileri (telefon ve e-posta) yer alacak olup, toplantılar sırasında katılımcılar alt proje sosyal uzmanları ile iletişime geçmeleri konusunda teşvik edilecektir.

Paydaş katılımı için diğer yöntemler:

Yüklenici firma sosyal uzmanı tarafından yüz yüze görüşmeleri içeren düzenli saha ziyaretleri gerçekleştirilecektir. Bu ziyaretlerin amaçları aşağıda sunulmaktadır:

- Şikâyet süreçlerinin yürütülmesi,
- Proje hakkında ilave bilgilendirme yapılması,
- Dezavantajlı/hassas grupların varlığını ortaya çıkarabilecek nüfus değişimlerinin tespit edilmesi.

Saha ziyaretleri, yerel halkın talebi doğrultusunda da gerçekleştirilebilecek olup, yerel halkın alt proje yönetim ofislerini ziyaret etmesi de bir paydaş katılım aracı olarak değerlendirilecektir.

Belirli durumlarda telefon görüşmeleri veya kısa mesajlar tercih edilebilecek olmakla birlikte, temel ve tercih edilen yöntem yüz yüze görüşmelerdir..

4.3 Paydaş Katılım Planı

Karaali AAT Alt Projesi kapsamında paydaş katılımı, ÇSS10 gereklilikleri doğrultusunda yapılandırılmış bir süreç izlenerek yürütülecektir. İlk olarak taslak çevresel ve sosyal dokümanlar (ÇSYP ve PKP) kamuya açıklanacaktır. Açıklama sürecinin ardından bir Paydaş İstişare Toplantısı (PİT) gerçekleştirilecektir. İstişare sürecinde alınan görüş ve yorumlar değerlendirilerek dokümanlara yansıtılacaktır. Sonrasında ÇSYP ve PKP'nin nihai versiyonları kamuya açıklanacak ve Proje yaşam döngüsü boyunca erişilebilir olacaktır.

Belirlenen paydaşların listesi ve sınıflandırılması, hassas ve dezavantajlı gruplar dâhil olmak üzere bu PKP'nin 3. Bölümünde sunulmaktadır. Bu kapsamda özellikle toplum sağlığı ve güvenliği konularında proaktif bir katılım yaklaşımı benimsenerek risklerin mümkün olan en etkin şekilde azaltılması hedeflenmektedir. Ayrıca paydaşlardan gelen taleplerin hızlı şekilde ele alınması, geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve sorunların etkin biçimde çözülmesini sağlamak üzere hızlı yanıt mekanizması oluşturulacaktır.

İnşaat aşamasında şeffaflık ve etkin iletişimin sağlanması amacıyla çeşitli bilgilendirme faaliyetleri yürütülecektir:

Broşür dağıtımı kapsamında, alt proje alanındaki yerel işletmelere ve muhtarlıklara bilgilendirme broşürleri ulaştırılacak, ayrıca ana yaya güzergâhları boyunca yerleştirilecek panolar aracılığıyla genel proje bilgileri paylaşılabilecektir. Bu broşürlerde inşaat takvimi, şikâyet mekanizması ve Sosyal Uzman iletişim bilgileri yer alacaktır.

Saha girişlerine yerleştirilecek bilgilendirme panoları aracılığıyla yürütülen inşaat faaliyetleri ve şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgiler vatandaşlarla paylaşılacaktır.

Yüklenici firma temsilcisi, alt proje alanına yakın mahalle muhtarı ile düzenli iletişim halinde olacaktır.

Toplum sağlığı ve güvenliğinin korunması amacıyla, ana yaya güzergâhları, şantiye girişleri ve çevre alanlarda gerekli güvenlik işaretleri ve uyarı levhaları yerleştirilecektir.

Alt proje kapsamında gerekli tüm izinler alınacak ve ilgili kurumlar gerektiğinde bilgilendirilecektir.

Trafik ve inşaatla ilgili etkiler için özel iletişim önlemleri uygulanacaktır. Bunlar arasında yol kapatmaları veya güzergâh değişiklikleri hakkında önceden bildirim, yönlendirme levhalarının yerleştirilmesi, muhtarlar aracılığıyla duyurular ve yerel iletişim kanalları aracılığıyla bilgi yayımı yer almaktadır; böylece etkilenen tüm paydaşların zamanında bilgilendirilmesi sağlanacaktır.

Savunmasız ve dezavantajlı gruplar için özel katılım önlemleri uygulanacaktır. Bunlar arasında basitleştirilmiş ve erişilebilir bilgilendirme materyalleri, muhtarlar aracılığıyla broşür dağıtımı, doğrudan yüz yüze görüşmeler ve gerektiğinde görsel materyallerin kullanımı yer almaktadır. Ayrıca, erişilebilirliği sağlamak için GRM bilgileri birden fazla kanal aracılığıyla açıkça iletilecektir.

Bu uygulamalar, paydaşların yeterli düzeyde bilgilendirilmesini ve inşaat faaliyetlerine ilişkin ortaya çıkabilecek hususların hızlı bir şekilde ele alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

Paydaşlarla çift yönlü iletişimin sağlanması amacıyla çeşitli katılım teknikleri kullanılacaktır. Bu kapsamda paydaşların hem proje hakkında bilgi alması hem de görüşlerini iletebilmesi sağlanacaktır. Kullanılacak iletişim araçları ve istişare yöntemleri, paydaş gruplarının ihtiyaçları, endişeleri ve alt proje üzerindeki etki düzeyleri dikkate alınarak belirlenecektir.

Kadınların, özellikle de kadınların yönettiği hanelerin etkin katılımını sağlamak için özel önlemler de uygulanacaktır. Bu önlemler arasında uygun zamanlarda toplantılar düzenlemek, erişilebilir ve kültürel olarak uygun yerler seçmek ve istişareler sırasında kapsayıcı iletişim yaklaşımları sağlamak yer almaktadır.

İstişare ve bilgi paylaşım yaklaşımına ilişkin detaylar, genel stratejinin sunulduğu Tablo 4-1'de yer almaktadır.

İnşaat ve işletme aşamalarında gerçekleştirilecek ilave paydaş katılım faaliyetleri, etkilerin büyüklüğü ve paydaş ihtiyaçları ile orantılı şekilde yürütülecektir. Katılım sıklığı ve yöntemleri Tablo 4-1 **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.**'de sunulduğu üzere her bir paydaş grubu için ayrı ayrı belirlenecektir.

Tablo 4-1 Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemler, Sorumluluklar ve Zamanlama

Proje Aşaması	Hedef Paydaşlar	Açıklanacak Dokümanlar	İstişare Konusu / Mesaj	Kullanılan Yöntem	Sıklık / Zamanlama
İnşaat Öncesi Aşama	-PEK - Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar -DİT	Alt projeye ait Taslak ÇSYP ve PKP (nihai hale getirilmeden önce açıklanacak ve istişare edilecek)	- Alt projenin amacı, aşamaları ve genel bilgileri - Öngörülen Ç&S etkiler ve riskler - Önerilen azaltım önlemleri - Şikâyet mekanizması - İzleme hedefleri ve faaliyetleri - Ç&S dokümanları (ÇSYP ve SEP)	KOSKİ web sitesi ve çevrimiçi platformlar; yerel idari birimlerde erişim; basılı materyallerin dağıtımı (broşür vb.); kamusal alanlarda duyurular (muhtarlıklar, okullar, camiler, kahvehaneler); şikâyet mekanizmaları (ALO 153, e-belediye, çevrimiçi formlar); yerel halk ve muhtarlarla yüz yüze görüşmeler; Paydaş İstişare Toplantıları (PİT) ve dokümantasyon (katılımcı listeleri, fotoğraflar, kayıtlar)	Arazi hazırlığı ve inşaat faaliyetleri başlamadan önce, işletme başlamadan önce ve projede önemli değişiklik olması durumunda
Arazi Hazırlığı ve İnşaat Aşaması	-PEK -DİT	Alt projeye ait Nihai ÇSYP ve PKP	Bilgilendirme (Bilgi Paylaşımı) - Arazi hazırlığı, inşaat ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve niteliği - Şikâyet mekanizması - İlgili Ç&S etkileri/risklerine yönelik azaltım önlemlerinin uygulanma durumu ve etkinliği	Paydaş İstişare Toplantıları (PİT) ve Odak Grup Görüşmeleri (OGG), Bölüm 4.2’de açıklandığı şekilde, yüz yüze görüşmeler ile birlikte gerçekleştirilecektir..	PİT (inşaat aşamasında aylık, işletme aşamasında yıllık) OGG (yalnızca inşaat aşamasında, ihtiyaç doğrultusunda) Yüz yüze görüşmeler (işletme aşamasında haftalık)
İşletme Aşaması					

Proje Aşaması	Hedef Paydaşlar	Açıklanacak Dokümanlar	İstisare Konusu / Mesaj	Kullnıalın Yöntem	Sıklık / Zamanlama
			- İzleme hedefleri ve faaliyetleri ile izleme sonuçlarının paydaşlara düzenli olarak raporlanması - Ç&S dokümanları (ÇSYP ve PKP)		
Arazi Hazırlığı ve İnşaat Aşaması İşletme Aşaması	-PEK -Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar -DİT	Alt projeye ait Nihai ÇSYP ve PKP	Sosyal ilerleme, ekonomik ve sosyal kalkınma ve çevresel koruma Bilgilendirme ve istisare konuları: - Olası Ç&S etkiler/risklere karşı azaltım önlemleri - Şikâyet mekanizması - Sürdürülebilirlik Trafik ve Ulaşım Yönetimi - Alt proje kapsamındaki yol kullanımı ve trafik güvenliği farkındalığı - İnşaat aşamasında kullanılacak araçların türü, sayısı ve kullanım sıklığı - Yerel halk ve ilgili kurumlarla iş birliği yapılarak işaretleme, görünürlük ve genel yol güvenliğinin artırılması (inşaat faaliyetlerinin gerçekleştirileceği alanlarda) - Trafik önlemleri ve proje yollarının kullanımı hakkında muhtarlarla iletişim - Şikâyet mekanizması	Paydaş İstisare Toplantıları (PİT) Odak Grup Görüşmeleri (OGG) Yüz yüze görüşmeler Medya iletişimi	PİT: İnşaat aşamasında aylık, işletme aşamasında yıllık OGG: İhtiyaç doğrultusunda Yüz yüze görüşmeler: Haftalık Medya iletişimi: Gerekliğinde

4.4 Bilgilendirme

Alt projeye ait dokümanlar (ÇSYP ve PKP dâhil) KOSKİ'nin mevcut internet sitesi (<https://www.koski.gov.tr/>) üzerinden Türkçe ve İngilizce olarak kamuya açıklanacaktır. Söz konusu dokümanlara ayrıca KOSKİ ofisinde ve Beyşehir Belediyesi'nde erişim sağlanabilecektir.

Alt proje kapsamında hazırlanan posterler ve şikayet mekanizmasına ilişkin bilgilendirmeler; muhtarlıklar, okullar, camiler ve yerel kahvehaneler gibi yerel alanlarda dağıtılacaktır. İLBANK tarafından onaylanan broşürler; proje hakkında genel bilgileri, şikayet mekanizmasını ve iletişim bilgilerini içerecektir.

Ayrıca KOSKİ'nin internet sitesinde, inşaat faaliyetlerine ilişkin duyurular ve önemli çevresel ve sosyal veriler gibi alt projeye ilişkin güncellemeler paylaşılacaktır. KOSKİ, internet sitesinin düzenli olarak güncellenmesini ve sürdürülebilir şekilde işletilmesini sağlayacaktır. Bu açıklama yöntemleri Tablo 4-1'de de özetlenmiştir.

4.5 Hassas Grupların Görüşlerinin Dahil Edilmesine Yönelik Önerilen Strateji

KOSKİ, hassas ve dezavantajlı bireylerin ve grupların etkin şekilde sürece dahil edilmesini ve görüşlerinin proje planlama ve uygulama süreçlerine yansıtılmasını sağlamak amacıyla özel önlemler uygulayacaktır.

Hassas gruplar; düşük gelirli haneler, yaşlı bireyler, engelli bireyler, kadın hane reisleri ve sosyal, ekonomik veya fiziksel kısıtlar nedeniyle katılımda zorluk yaşayabilecek diğer grupları kapsayabilir, ancak bunlarla sınırlı değildir.

Anlamlı ve kapsayıcı katılımın sağlanması amacıyla KOSKİ aşağıdaki hedefe yönelik stratejileri uygulayacaktır:

- Hassas ve dezavantajlı bireyler/gruplarla hedefe yönelik istişareler gerçekleştirerek, bu grupların özel ihtiyaçlarını, endişelerini ve proje ile ilgili bilgi ve hizmetlere erişimde karşılaştıkları engelleri belirlemek
- Bu gruplara erişimi kolaylaştırmak amacıyla toplum liderleri, temsilciler ve ilgili kuruluşları belirlemek ve sürece dahil etmek
- Uygun olduğu durumlarda, hassas gruplarla çalışan sivil toplum kuruluşları (STK'lar) ve derneklerle koordinasyon sağlamak
- Bu grupların ihtiyaç ve hassasiyetlerine uygun Odak Grup Görüşmeleri (OGG) ve küçük ölçekli toplantılar düzenlemek
- İletişim materyallerinin ve katılım yöntemlerinin kültürel olarak uygun ve erişilebilir olmasını sağlamak

Buna ek olarak, hassas grupların paydaş katılım faaliyetlerine katılımını artırmak amacıyla aşağıdaki destekleyici önlemler uygulanacaktır:

- İstişare toplantıları için erişilebilir mekânların seçilmesi
- Gerekli durumlarda, uzak veya kırsal alanlarda yaşayan bireyler için ulaşım desteği sağlanması
- Özel ihtiyaçlara göre uyarlanmış toplantıların düzenlenmesi (örneğin işaret dili tercümesi destekli toplantılar)
- Çalışan bireylerin katılımını sağlamak amacıyla toplantıların uygun zamanlarda planlanması
- Toplantılara katılamayan bireyler için broşürler, sosyal medya, proje web sitesi ve birebir yüz yüze görüşmeler gibi alternatif iletişim kanallarının sağlanması

Bu önlemler, hassas ve dezavantajlı grupların paydaş katılım sürecinin dışında kalmamasını ve proje yaşam döngüsü boyunca görüşlerinin yeterli şekilde dikkate alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

4.6 Paydaşlara Geri Bildirim Sağlanması

KOSKİ, istişare toplantıları, şikâyet mekanizması, proje web sitesi ve diğer katılım faaliyetleri aracılığıyla paydaşlardan alınan geri bildirimlerin sistematik olarak kaydedilmesini, değerlendirilmesini ve ele alınmasını sağlayacaktır.

Tüm yorumlar, öneriler ve şikâyetler; Proje Uygulama Birimi (PUB) bünyesindeki sorumlu personel tarafından, ilgili durumlarda yüklenici temsilcileri ile koordinasyon içerisinde, Şikâyet Mekanizması İrtibat Kişisi (ŞMİK) dahil olmak üzere değerlendirilecektir.

Değerlendirme sonuçlarına göre uygun aksiyonlar belirlenecektir. Alınan kararlar, önerilen aksiyonlar ve uygulama takvimleri dahil olmak üzere sonuçlar, mümkün olan durumlarda paydaşların tercih ettiği iletişim kanalları aracılığıyla kendilerine iletilecektir.

Bir yorum veya talebin makul bir süre içerisinde karşılanamaması durumunda, bunun gerekçesi açıklanacak ve alternatif çözümler değerlendirilecektir.

Paydaşlar, projenin çevresel ve sosyal performansı hakkında, azaltım önlemlerinin uygulanması dahil olmak üzere, KOSKİ web sitesi ve paydaş katılım faaliyetleri aracılığıyla düzenli olarak bilgilendirilecektir.

İnşaat aşamasında, yol kapanmaları, su kesintileri ve diğer hizmet kesintileri gibi spesifik bilgilendirmeler uygun iletişim kanalları aracılığıyla önceden duyurulacaktır.

Bu yaklaşım, sürekli bir geri bildirim mekanizması oluşturulmasını, şeffaflığın sağlanmasını ve KOSKİ ile paydaşlar arasında güvenin güçlendirilmesini amaçlamaktadır..

5 Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasına Yönelik Kaynaklar ve Sorumluluklar

Bölüm 1’de özetlendiği üzere, alt proje Dünya Bankası ile İLBANK arasında imzalanan YGŞP kapsamında finanse edilecektir. Proje Dünya Bankası tarafından finanse edilmekte olup, İLBANK finansal aracı olarak görev yapmakta ve çevresel ve sosyal koruma gerekliliklerini, çevre, sosyal ve İSG uzmanlarından oluşan Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi (ÇSYB) aracılığıyla yönetmektedir.

Alt proje düzeyinde ise KOSKİ, İLBANK ile imzalanan alt kredi anlaşması kapsamında koruma gerekliliklerini yönetmek üzere bir Proje Uygulama Birimi (PUB) kurmuş ve bir çevre uzmanı, bir sosyal uzman ve bir İSG uzmanı görevlendirmiştir.

Alt projenin uygulanması kapsamında KOSKİ, inşaat faaliyetlerinin denetimi için müşavir firma ile ve inşaat işlerinin yürütülmesi için yüklenici firma ile sözleşme imzalayacaktır. Hem müşavir hem de yüklenici, bir çevre uzmanı, bir sosyal uzman ve bir İSG uzmanından oluşan Ç&S ekiplerine sahip olacaktır.

5.1 Kaynaklar

PUB, bu PKP’de belirtildiği üzere paydaş katılım faaliyetlerinin yüklenici ile koordinasyonundan birincil derecede sorumlu olacaktır. Şikâyetlerin, soruların ve geri bildirimlerin toplanması ise doğrudan PUB bünyesindeki Şikâyet Mekanizması İrtibat Kişisi (ŞMİK) ile yüklenici Ç&S uzmanının sorumluluğunda olacaktır.

KOSKİ tarafından sağlanacak kaynaklar aşağıda sunulmaktadır:

- KOSKİ resmi internet sitesi üzerinde projeye özel bir alan,
- Şikayet kayıtlarına ilişkin elektronik veri tabanı,
- Paydaş katılım kayıtları,
- PKP gerekliliklerine uygun olarak kullanılacak basılı dokümanlar (kılavuzlar, broşürler, posterler vb.).

Sorumlu personele ait iletişim bilgileri henüz belirlenmemiştir. Bu nedenle telefon numarası, adres, e-posta adresi, unvan gibi iletişim bilgileri PKP'nin bu bölümünde daha sonra güncellenecek şekilde yer alacaktır.

Paydaşlarla iletişim ve şikayet çözüm mekanizmasının etkin şekilde yürütülmesi için yeterli bütçe ayrılacak olup, bu bütçe proje bütçesi içerisinde yer almaktadır.

5.2 Yönetim İşlevleri ve Sorumlulukları

Bu PKP'nin uygulanmasına ilişkin genel sorumluluk Proje Uygulama Birimi (PUB) yöneticisine aittir. Paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumlu kuruluşlar PUB ve yüklenicidir. Paydaş katılım faaliyetlerinden PUB sosyal uzmanı ile yüklenici firmanın sosyal uzmanı sorumlu olacaktır. Proje veya istişare süreci ile ilgili yorum ve sorular aşağıdaki iletişim kanalları aracılığıyla iletilebilir:

Konya Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (KOSKİ)

Adres: İhsaniye Mah. Kazım Karabekir Cad. No:56 42060 Selçuklu/Konya, Türkiye

Telefon: +90 (332) 221 61 00

E-posta: bilgi@koski.gov.tr

PUB Sosyal Uzmanı:

Reyyan ERDOĞAN

İnsan Kaynakları Dairesi – Sosyal Uzman

Paydaş katılım faaliyetleri, KOSKİ sosyal uzmanı tarafından istişare formları aracılığıyla kayıt altına alınacaktır (bkz. EK-D: Paydaş Görüşme Formu) İstişare toplantılarının kısa özetleri; toplantı formatı, içeriği, paydaşlar tarafından dile getirilen temel konular ve verilen yanıtları içerecek şekilde aylık ve üç aylık raporlara yansıtılacaktır.

6 Şikayet Mekanizması

Şikayet mekanizmasının temel amacı, şikayet ve endişelerin hızlı, etkili ve adil bir şekilde çözüme kavuşturulmasını sağlayarak ilgili tüm tarafların memnuniyetini temin etmektir. Bu mekanizma aşağıdaki şekilde tasarlanmıştır:

- Alt proje ile ilgili hususların tespit edilmesini ve tarafsız, zamanında ve etkin şekilde çözüme kavuşturulmasını sağlamak,
- Alt projeden etkilenen paydaşlar da dahil olmak üzere yararlanıcılara karşı hesap verebilirliği artırmak,
- Paydaşların geri bildirim sağlaması ve görüşlerini iletmeleri için yapılandırılmış bir platform sunmak.

Şikayetlerin gizliliği, tüm süreçler boyunca titizlikle korunacaktır. Proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerin kayıt altına alınması ve yönetimine ilişkin aşağıda tanımlanan tüm süreçler, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (6698 sayılı Kanun) hükümlerine uygun olarak yürütülecektir.

KOSKİ, alt proje kapsamında görüşlerini paylaşan paydaşlara karşı herhangi bir misilleme veya yaptırım uygulanmasına müsamaha göstermeyecektir.

6.1 Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması

Mevcut ulusal düzeydeki şikayet mekanizmalarına ilişkin başvuru kanalları aşağıda sunulmaktadır:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER):

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi olup, başvurular yalnızca Türkçe olarak kabul edilmektedir.

CİMER aracılığıyla başvuru sahipleri taleplerini doğrudan ilgili kurumlara iletebilmektedir. Yapılan başvurular genellikle 30 gün içerisinde sonuçlandırılmaktadır. Bu süre içerisinde yanıt alınamaması durumunda başvuru sahipleri şikayetlerini yeniden CİMER üzerinden iletebilir veya Kamu Denetçiliği Kurumu'na (www.ombudsman.gov.tr) başvurabilirler.

- CİMER Web Sitesi: www.cimer.gov.tr
- CİMER Çağrı Merkezi: 150
- CİMER Telefon Numarası: +90 312 525 55 55
- CİMER Faks Numarası: +90 0312 473 64 94
- Resmi Yazışma Adresi: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, Kızılırmak Mahallesi, Mevlana Bulvarı No:144, Çankaya/Ankara

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER):

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), özellikle yabancılara yönelik merkezi bir şikayet sistemidir. Alt proje paydaşları için, proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerin doğrudan kamu kurumlarına iletebileceği alternatif ve yaygın bir platform olarak erişilebilir olacaktır.

- YİMER Web Sitesi: www.yimer.gov.tr
- YİMER Çağrı Merkezi: 157
- YİMER Telefon Numarası: +90 312 5157 11 22
- YİMER Faks Numarası: +90 0312 920 06 09
- Resmi Yazışma Adresi: Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Başkanlığı, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No:4, Yenimahalle/Ankara

İLBANK Şikayet Mekanizması:

- Web Sitesi: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- Telefon Numarası: 0 (312) 508 79 79
- Resmi Yazışma Adresi: Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21, Yenimahalle/Ankara
- E-posta: uidbbilgi@ilbank.gov.tr

6.2 Alt Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması

Şikayet mekanizması ve başvuru kanallarına ilişkin bilgiler, tüm paydaşların erişimini sağlamak amacıyla broşürler, bilgilendirme panoları, muhtarlık ofisleri, kamu duyuruları ve çevrimiçi platformlar aracılığıyla ilgili taraflara iletilecektir.

Dış paydaşlar, şikayetlerini veya yorumlarını aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletebilirler. Şikayetler anonim olarak iletilebilir ve süreç boyunca gizlilik sağlanacaktır:

Dış paydaşlar, şikayet veya yorumlarını aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletebilir:

- Alt proje sahası ve muhtarlıklar gibi erişilebilir kamusal alanlara yerleştirilecek şikayet/yorum kutuları ve formları aracılığıyla,
- Yüz yüze toplantılar veya ziyaretler aracılığıyla (örneğin şantiye şefleri, yöneticiler ve PUB bünyesindeki Toplum İrtibat Görevlileri geri bildirimleri almak üzere hazır bulunacaktır),
- Telefon aracılığıyla (PUB bünyesindeki Toplum İrtibat Görevlisi için belirlenmiş iletişim numaraları üzerinden),
- E-posta aracılığıyla (yerel topluluklara zaman içerisinde sağlanacak resmi e-posta adresi üzerinden şikayet/yorum iletimi),
- İnternet sitesi aracılığıyla (PUB bünyesindeki Toplum İrtibat Görevlisinin iletişim bilgileri paydaşlar için burada da erişilebilir olacaktır).

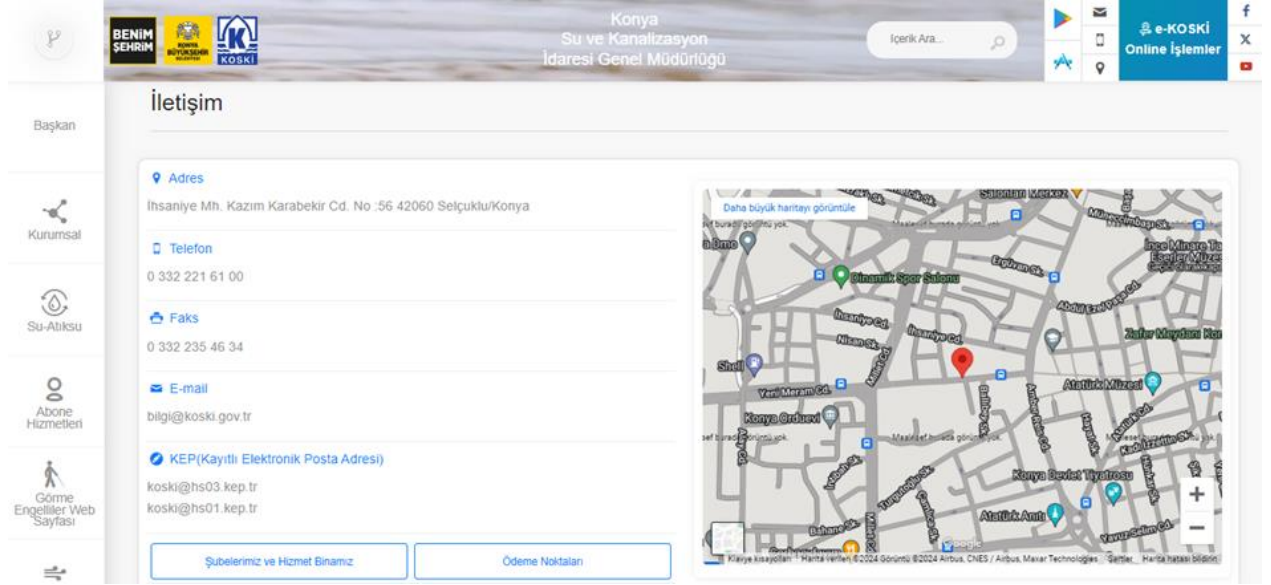
Alt Borçlu Düzeyinde Şikayet Mekanizması

Alt borçlu (KOSKİ), vatandaşların talep ve şikayetlerini Alo 185 Çözüm Merkezi, resmi internet sitesi, e-posta ve sosyal medya aracılığıyla kabul etmektedir. Başvurular ilgili birimlere yönlendirilmekte, incelenmekte ve sonuç hakkında başvuru sahibi ile iletişime geçilmektedir. Alt borçlu, bu sistem aracılığıyla hizmet kalitesini artırmayı ve vatandaş memnuniyetini sağlamayı amaçlamaktadır.

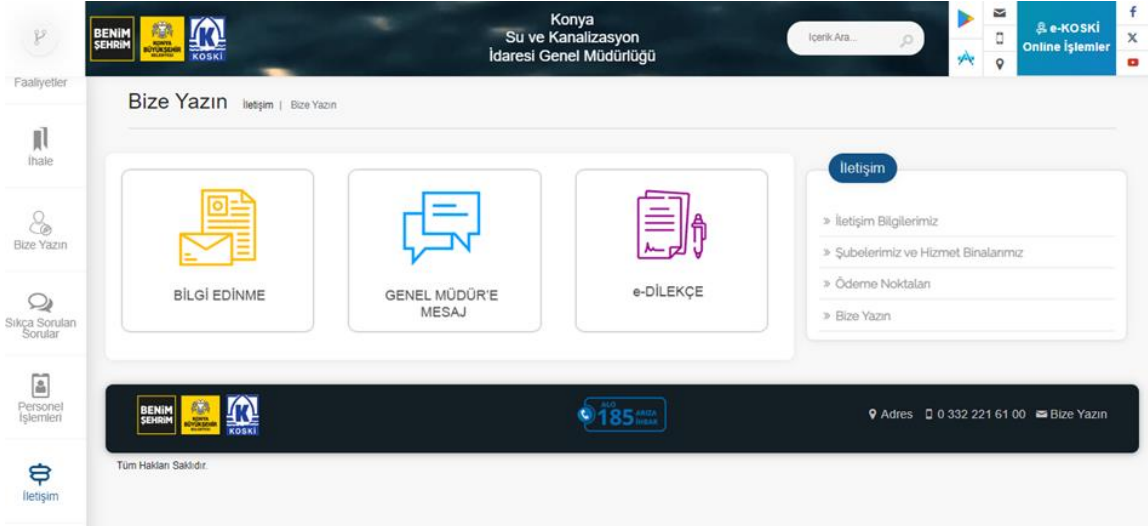
- Web sitesi: <https://www.KOSKİ.gov.tr/>

- E-posta: bilgi@KOSKİ.gov.tr
- Telefon numarası: +90 (332) 221 61 00
- Çağrı hattı: Alo 185
- Faks numarası: +90 (332) 235 46 34
- Resmi yazışma / dilekçe adresi: İhsaniye Mah. Kazım Karabekir Cad. No:56 42060 Selçuklu/Konya

Ayrıca, KOSKİ'nin internet sitesinin ana sayfasının birçok bölümünde, şikayetlerin iletebileceği sosyal medya hesaplarına ve telefon numaralarına ilişkin bilgiler yer almaktadır.



Şekil 6-1. KOSKİ İletişim Sayfası - I



Şekil 6-2 KOSKİ İletişim Sayfası - II

Başlangıçta, KOSKİ Sosyal Uzmanı, EK-A: Şikayet Formu aracılığıyla bir şikayetin alındığını iki gün içinde teyit edecektir. Ardından şikayet, KOSKİ PUB tarafından tutulan şikayet veri tabanına kaydedilecektir (bkz. EK-B: Şikayet Veritabanı) ve uygun bir çözümün belirlenmesi amacıyla aynı uzman tarafından bir inceleme süreci yürütülecektir. Bu aşama on iş günü içerisinde tamamlanacak olup, yüklenici ve KOSKİ temsilcilerinden oluşan bir Şikayet Komitesi sürece dahil olacaktır. Aylık izleme ve değerlendirme çalışmaları yapılacak, veriler yüklenici ofisinde toplanarak her ayın ilk haftasında KOSKİ ve İLBANK'a raporlanacaktır. Şikayet dosyasının kapatılmasını takiben iki hafta içerisinde, çözüm sürecine ilişkin memnuniyet geri bildirimi KOSKİ Sosyal Uzmanı tarafından toplanacaktır. Gerekli görülmesi halinde, kayıp veya zararların telafisi KOSKİ Sosyal Uzmanı tarafından yürütülecek olup, tazminat aynı veya nakdi olarak 15 gün içerisinde sağlanacaktır.

Yüklenici Şikayet Mekanizması

Şikayet doğrudan yüklenici sosyal uzmanına iletilmesi durumunda, şikayet mekanizması süreci başvuru ile birlikte derhal başlatılır. Ardından sosyal uzman tarafından yanıt hazırlanır ve onay için Proje Yönetimine sunulur. Onayın ardından gerekli aksiyonlar uygulanır ve şikayet, şikayet sahibinin teyidini takiben 15 gün içerisinde kapatılarak Şikayet Kapatma Formu'na kaydedilir (bkz. EK-C: Şikayet Kapatma Formu). Şikayet sahibi ile iletişim yöntemi her zaman şikayet sahibinin tercihinin uygun olacaktır.

Yüklenici sosyal uzmanı, şikayetlerin alınması ve değerlendirilmesinden sorumlu olacaktır. Bu kişi, alt proje için geliştirilmiş prosedürleri kullanarak sorunu doğrudan ele alacaktır. Tüm şikayetler başvurudan itibaren on beş gün içerisinde çözüme kavuşturulmalıdır. Bu süre içerisinde çözüm sağlanamaması durumunda, gecikmenin nedeni şikayet sahibine açık ve anlaşılır bir şekilde bildirilecektir.

Şikayet sahibi, bu aşamada sunulan çözümden memnun kalmazsa, şikayetini daha kapsamlı bir değerlendirme yapılması amacıyla KOSKİ'ye iletebilir. Bu aşamada da 15 günlük süre korunacak ve herhangi bir gecikme olması durumunda gerekçesi açıklanacaktır. Şikayet sahibi ayrıca, aynı çözüm süresi korunmak kaydıyla, şikayetini bir üst değerlendirme ve çözüm süreci için İLBANK'a iletmeye hakkına sahiptir. Tüm bu seçeneklerin sonuç vermemesi halinde, şikayet sahibi yerel mahkemeler aracılığıyla yasal yollara başvurabileceği konusunda bilgilendirilecektir. Yüklenici proje yöneticisi, her aşamada detaylı dokümantasyonun tutulmasını ve şeffaf iletişimin sağlanmasını temin etmekten sorumludur. Bu sayede şikayet sahibine hakları ve sahip olduğu seçenekler hakkında açık bilgi sunulacaktır.

Ayrıca yüklenici firmanın yönetimi ve Ç&S personeli, inşaat sözleşmelerinde belirtildiği üzere alt proje düzeyinde şikayet mekanizmasının etkin şekilde uygulanabilmesi için yeterli çevresel ve sosyal kapasitenin sağlanmasından sorumludur. Günlük şikayet mekanizması faaliyetlerini yürütmek üzere bir sosyal uzman görevlendirilecek ve bu kişi müşavir firma, KOSKİ veya İLBANK tarafından düzenlenen eğitimlere katılım sağlayacaktır. Şikayet kayıtları ve veri tabanları düzenli olarak güncellenecek ve kamuya ait şikayetler ile çalışanlara ait şikayetler ayrı şekilde izlenecektir. KOSKİ'ye sunulan aylık raporlar, alınan şikayetlere ilişkin şeffaf bilgi içerecek olup, İLBANK ve KOSKİ temsilcilerinin bu kayıtlara erişimine izin verilecektir. Yüklenici, şikayet mekanizmasının etkin şekilde uygulanmasına yönelik gerekli aksiyonları gerçekleştirecek ve çalışanlar veya halktan gelen önemli proje ile ilgili şikayetleri derhal KOSKİ PUB'a bildirecektir.

Şikayetçi, şikayetin sonucu ve alınan önlemler hakkında tercih ettiği iletişim kanalı (örneğin telefon, e-posta, yüz yüze görüşme) aracılığıyla bilgilendirilecektir. Şikayet sürecinin tamamlanmasını sağlamak için memnuniyetle ilgili geri bildirimler toplanacaktır.

6.3 Çalışanlara Yönelik Şikayet Mekanizması

Proje şikayet mekanizmasına ek olarak, yüklenici ve müşavir firma, Çalışma ve İş Koşullarına ilişkin ÇSÇ ÇSS2 gereklilikleri doğrultusunda kendi Çalışan Şikayet Mekanizmalarını (ÇŞM) kuracaktır. Ücret/maaş karşılığında Proje kapsamında hizmet sunan çalışanlar, ÇŞM'yi kullanmak istediklerinde talep etmeleri halinde anonim kalabilecek ve şikayette bulunan çalışanın kimliği kesinlikle gizli tutulacaktır. Bir çalışanın ÇŞM'yi kullanması nedeniyle herhangi bir istihdam hakkı kaybına uğraması, yüklenici ile KOSKİ veya müşavir firma ile KOSKİ arasındaki sözleşmenin çok ciddi bir ihlali olarak değerlendirilecektir.

6.4 Hassas ve Gizli Şikayetler

Alt proje kapsamında, özellikle Cinsel Sömürü ve İstismar / Taciz (CSİ/CS) ile ilgili olanlar başta olmak üzere hassas ve gizli şikayetlerin ele alınması için özel prosedürler uygulanacaktır. Bu tedbirler, Dünya Bankası ESF kapsamında yayımlanan CSİ/CS İyi Uygulama Notu doğrultusunda hayata geçirilecektir.

Her zaman mağdur odaklı bir yaklaşım benimsenecek olup, mağdurun güvenliği, onuru, refahı ve bilgilendirilmiş rızası önceliklendirilecektir. Şikâyet sahibinin açık rızası olmaksızın hiçbir işlem gerçekleştirilmeyecektir.

Bireylerin CSİ/CT ile ilgili şikâyetlerini güvenli bir şekilde iletebilmelerini sağlamak amacıyla gizli bildirim kanalları oluşturulacaktır. Bu kanallar; özel e-posta adresleri, çağrı merkezleri ve KOSKİ ile Proje Uygulama Birimi (PUB) bünyesinde görev yapan eğitimli irtibat noktalarına doğrudan bildirim gibi yöntemleri içerebilir. Ayrıca, şikâyet sahipleri hassas şikâyetler için İLBANK Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulan Etik Komite ile doğrudan iletişime geçebilecektir. Tüm CSİ/CT şikâyetleri sıkı gizlilik ilkeleri çerçevesinde ele alınacak ve bilgiler yalnızca "bilmesi gereken" kişilerle paylaşılacaktır.

CSİ/CT ile ilgili bir şikâyetin alınması durumunda, söz konusu şikâyet proje kapsamında soruşturulmayacaktır. Bunun yerine, mağdurun açık rızası doğrultusunda vaka derhal uygun hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir. Bu hizmetler; tıbbi, psikososyal ve hukuki destek hizmetlerini kapsamakta olup, belirlenen yönlendirme mekanizmasına uygun şekilde yürütülecektir. Gerekli durumlarda yönlendirme süreçleri İLBANK bünyesindeki ilgili Sosyal Odak Kişiler ile koordinasyon içerisinde gerçekleştirilecektir.

Proje Uygulama Birimi (PUB) bünyesinde görevlendirilen sosyal uzmanlar, İLBANK ile koordinasyon halinde CSİ/CT ile ilgili şikâyetlerin yönetiminden ve uygun yönlendirmelerin yapılmasından sorumlu olacaktır. Şikâyet sahibinin kimliği her koşulda korunacak olup, rızası olmaksızın hiçbir bilgi paylaşılmayacaktır.

Şikayet kayıtlarına kişisel olarak tanımlanabilir hiçbir bilgi kaydedilmeyecektir. Sadece şikayet türü, tarih ve dosyanın durumu gibi kişisel olarak tanımlanamayan bilgiler belgelenecektir.

Ayrıca, proje çalışanları ve ilgili paydaşlar için CSİ/CT konusunda farkındalık artırıcı eğitimler düzenlenecek; önleme tedbirleri, bildirim mekanizmaları ve müdahale prosedürlerine ilişkin bilgi sağlanacaktır. Bu faaliyetler KOSKİ, yükleniciler ve İLBANK'ın ilgili birimleri ile koordinasyon içerisinde yürütülecektir.

Uyumsuz davranışların tespiti halinde, ulusal mevzuat ve proje politikaları doğrultusunda disiplin ve hesap verebilirlik mekanizmaları uygulanacak; ancak tüm süreçlerde mağdur koruma ilkeleri titizlikle gözetilecektir.

6.5 Görev ve Sorumlulukların Özeti

Proje ŞM'nin uygulanmasında KOSKİ PUB, inşaat süpervizör danışmanı ve yüklenici ekiplerinin rol ve sorumluluklarının özeti Tablo 6-1'de yer almaktadır.

Tablo 6-1 ŞM Uygulamasıyla İlgili Proje Düzeyinde Görev ve Sorumluluklar

Taraf	Rol	Kilit Sorumluluklar
KOSKİ	PUB Yöneticisi	• Şikayet Mekanizmasının, KOSKİ ve yüklenici personel tarafından etkin şekilde uygulanmasını sağlamak, • ŞM'nin günlük uygulanmasından sorumlu olacak personelin (sosyal uzman) atanmasını sağlamak, • Yüklenici ve müşavir ihale dokümanları ile sözleşmelerine dahil edilen sosyal gerekliliklerin, ŞM uygulama gerekliliklerini yeterli şekilde kapsamalarını sağlamak, • Projenin çevresel ve sosyal performansının (ŞM uygulamasının izlenmesi dahil) izlenmesi ve alt kredi sözleşmesi koşulları doğrultusunda Dünya Bankası standartlarında İLBANK'a raporlanmasının sağlanması için gerekli kaynakları tahsis etmek.
	Sosyal Uzman	<u>Şikayet Yönetimi/Çözümü:</u> • KOSKİ, müşavir ve yüklenici personeli tarafından Şikayet Mekanizmasının (ŞM), İLBANK ŞM ilkeleri ve bu SEP'te belirtilen süreçler doğrultusunda günlük uygulanmasından sorumlu olmak • Halktan ve proje çalışanlarından gelen şikayetlerin doğruluğunu ve uygunluğunu, yerel ve bölgesel dinamiklere ilişkin bilgiye dayanarak proje faaliyetleri ile ilişkisi kapsamında değerlendirmek ve öncelik ile hassasiyet düzeyine göre sınıflandırmak • Uygun şikâyetlerin Şikâyet Mekanizması (ŞM) kapsamında kaydedilmesini, incelenmesini ve yönetilmesini/çözüme kavuşturulmasını sağlamak; CSİ/CT ile ilgili şikâyetlerin ise CSİ/CT'ye özgü şikâyet mekanizması (CSİ/CT ŞM) prosedürleri doğrultusunda ele alınmasını temin etmek. • Uygun bulunmayan şikayetler hakkında (uygunsuzluk değerlendirmesi tamamlandıktan sonra) PYB sosyal uzmanını bilgilendirmek • Çevresel konularla ilgili şikayetlerin yönetimi için çevre uzmanı ile koordinasyon sağlamak • Şikayetlerin etkin yönetimi/çözümü için ilgili KOSKİ veya yüklenici personeli tarafından gerekli aksiyonların ŞM doğrultusunda uygulanmasını sağlamak • Şikayet kayıtlarının müşavir ve yükleniciden alınan girdilerle düzenli olarak güncellenmesini sağlamak; veri tabanını düzenli olarak sürdürmek ve güncel tutmak • Gerekli durumlarda veya İLBANK Sosyal Uzmanı talep ettiğinde, şikayetlerin etkin çözümü için arabuluculuk rolünü üstlenmek veya bu rol için KOSKİ PYB personeli arasından görevlendirme yapmak, • CİS/CT önlenmesi gerekliliklerinin ilgili paydaşlarla koordinasyon içinde uygulanmasını ve izlenmesini sağlamak

Taraf	Rol	Kilit Sorumluluklar
		- Etki Alanı içerisindeki topluluklara yönelik CİS/CT konusunda farkındalık artırıcı faaliyetler yürütmek <u>Bilgilendirme ve Eğitim:</u> - İLBANK tarafından düzenlenecek eğitimlere (ŞM gereklilikleri dahil) katılım sağlamak - Şikayetlerin toplanması, kaydedilmesi ve yönetilmesine ilişkin olarak müşavir ve yüklenicilere bu ŞM doğrultusunda eğitim vermek <u>İzleme ve Raporlama:</u> - Alt kredi sözleşmesi koşulları doğrultusunda, Dünya Bankası standartlarına uygun şekilde projenin çevresel ve sosyal performansının (ŞM uygulaması dahil) periyodik olarak izlenmesini ve İLBANK'a raporlanmasını sağlamak - Periyodik raporlamalar kapsamında alınan şikayetlere ilişkin yeterli ve şeffaf bilgiyi İLBANK'a sunmak - İLBANK temsilcilerinin şikayet kayıtlarına erişimine izin vermek - Proje ile ilgili (sosyal medya dahil) ortaya çıkan şikayet veya konuların tespit edilmesi amacıyla düzenli medya taraması yapmak ve bulguları periyodik raporlara dahil etmek
	Çevre & İSG Uzmanı	Çevresel ve İSG konularına ilişkin şikayetlerin yönetimi kapsamında, ŞM için PYB sosyal uzmanı tarafından koordine edilecek faaliyetlere katılım sağlamak
Süpervizör Danışman	Yönetim ve Ç&S ekibi	- KOSKİ tarafından devredilen ŞM ile ilgili görevleri yerine getirmek - ŞM'nin etkin uygulanabilmesi için yeterli Ç&S kapasitesini sağlamak ve ŞM'nin günlük uygulanmasından sorumlu olacak personeli görevlendirmek - ŞM kapsamında tanımlanan şikayet ve geri bildirim toplama kanallarının alt projelerde erişilebilir olmasını sağlamak - Mevcut kanallar aracılığıyla (örneğin şikayet kutuları, yükleniciye iletilen formlar vb.) başvuru sahipleri tarafından iletilen yazılı şikayetleri haftalık olarak toplamak ve KOSKİ sosyal uzmanına iletmek - KOSKİ tarafından düzenlenecek eğitimlere (ŞM gerekliliklerini kapsayan) katılım sağlamak - Proje çalışanları veya halktan alınan önemli proje kaynaklı şikayetleri derhal KOSKİ'ye bildirmek
Yüklenici	Yönetim ve Ç&S ekibi	- Alt borçlanıcılar tarafından geliştirilen ve inşaat sözleşmelerinde tanımlanan alt proje düzeyindeki ŞM'nin etkin uygulanması için yeterli Ç&S kapasitesini sağlamak; ŞM'nin günlük uygulanmasından sorumlu olacak (en az bir kadın ve bir erkek) personeli görevlendirmek - Müşavir, KOSKİ veya İLBANK tarafından düzenlenecek eğitimlere (ŞM gerekliliklerini kapsayan) katılım sağlamak - Sözlü ve yazılı olarak alınan şikayetlere dayanarak alt projelere ait şikayet kayıtlarını ve veri tabanlarını düzenli olarak güncellemek (halk ve çalışan şikayetleri ayrı ayrı olacak şekilde) - Aylık raporlama kapsamında alınan şikayetlere ilişkin yeterli ve şeffaf bilgiyi KOSKİ'ye sunmak

Taraf	Rol	Kilit Sorumluluklar
		• İLBANK ve KOSKİ temsilcilerinin (müşavirler dahil) şikayet kayıtlarına erişimine izin vermek • Şikayetlerin etkin yönetimi/çözümü için ilgili yüklenici veya alt yüklenici personeli tarafından gerekli aksiyonların ŞM doğrultusunda uygulanmasını sağlamak • CİS/CT önlenmesi gerekliliklerinin uygulanmasını desteklemek ve çalışanların SEA/SH riskleri ile bildirim mekanizmaları konusunda farkındalığını sağlamak • Proje çalışanları veya halktan alınan “önemli” proje kaynaklı şikayetleri derhal KOSKİ PYB’ye bildirmek

7 İzleme ve Raporlama

KOSKİ, paydaş katılım sürecini dikkate alarak Projeyi tüm yaşam döngüsü boyunca izleyecektir. Onaylanmış PKP yılda iki kez gözden geçirilecek ve proje gelişmeleri ile beklenmeyen halk tepkilerine bağlı olarak gerekli olması halinde güncellenecektir. KOSKİ tarafından kurulan ŞM etkin bir şekilde kullanılacak ve ŞM çıktılarının istatistiksel özeti; alınan, çözülen ve çözülmeyen tüm başvurular, Şikayet Kayıt Defteri, Şikayet İzleme Tablosu ve Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları (ÇSİR) ile birlikte aylık olarak İLBANK'a raporlanacaktır. Aylık raporlama kapsamında; toplam şikayet sayısı, aylık şikayet sayısı, şikayetlerin konu ve cinsiyete göre dağılımı, 7 gün içinde yanıtlanan şikayetler, 30 gün içinde çözülen şikayetler ve ilgili listelerin sunulması gereklidir.

Paydaş katılımı ve şikayet mekanizmasına ilişkin bilgiler, Şikayet Kayıt Defteri ile birlikte ÇSİR'lerde ayrı bir bölüm olarak sunulacaktır.

Proje ilerleme raporları kapsamında, ŞM ve performansı düzenli olarak Dünya Bankası'na raporlanacaktır. Şikayet istatistikleri, proje ilerleme raporları kapsamında üç aylık periyotlarla Dünya Bankası'na sunulacaktır.

Ayrıca, aşağıdaki parametreleri içeren bir dizi Kilit Performans Göstergesi (KPG) izlenecek ve düzenli olarak proje ilerleme raporlarına entegre edilecektir:

- I. Raporlama döneminde alınan toplam şikayet sayısı,
- II. Raporlama döneminde alınan başvuruların dağılımı (cinsiyet, il, tür vb.),
- III. Belirlenen süreler içerisinde çözülen şikayetlerin sayısı ve yüzdesi,
- IV. Açıklanan nedenlerle 30 günden uzun süredir açık olan şikayet sayısı,
- V. Raporlama dönemi içerisinde gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin sayısı (proje aşamasına göre ayrıştırılmış: inşaat öncesi, inşaat, işletme),
- VI. Paydaş toplantıları ve istişare faaliyetlerinin tarihleri ve yerleri,
- VII. Paydaş katılım faaliyetlerine katılan katılımcı sayısı ve türü,
- VIII. Paydaşlar tarafından dile getirilen temel konuların özeti ve bu konuların nasıl ele alındığı veya çözüme kavuşturulduğu,
- IX. Paydaşlar tarafından dile getirilen ve henüz sonuçlandırılmamış konular ile önerilen takip aksiyonları.

Paydaş katılım faaliyetleri ve elde edilen çıktılar düzenli olarak Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları'nda (ÇSİR) dokümanite edilecek ve raporlanacaktır. Bu kapsamda, gerçekleştirilen toplantıların özeti, ele alınan başlıca konular ve paydaş geri bildirimlerine verilen yanıtlar doğrultusunda alınan aksiyonlar raporlanacaktır.

Şikayetlerin Raporlanması

Talep kayıtları:

- Yüklenici/alt yüklenici tarafından ilgili KOSKİ birimine aylık olarak,
- Müşavir firma ve yüklenici/alt yüklenici tarafından ilgili KOSKİ ve PYB ŞM İrtibat Kişisine aylık olarak,
- KOSKİ bünyesindeki PYB ŞM İrtibat Kişisi tarafından aylık olarak iletilecektir. KOSKİ ŞM irtibat kişisi, ŞM'ye ilişkin aylık raporları PYB'ye sunacaktır. Yüklenici ŞM irtibat kişisi aylık raporları müşavir firmaya sunacak, müşavir firma ŞM irtibat kişisi ise aylık raporları KOSKİ ve PYB'ye iletilecektir.
- ŞM uygulama durumu (prosedürler, eğitimler, kamu bilgilendirme faaliyetleri, bütçe vb.),
- Alınan başvuruların sayısına ilişkin sayısal veriler (başvurular, öneriler, şikayetler, talepler, olumlu geri bildirimler) ve çözülen şikayet sayısı,
- Başvuru türleri ve verilen yanıtlar, iletilen sorunlar ve çözülmemiş şikayetlere ilişkin nitel veriler,

alınan aksiyonlara ilişkin memnuniyet düzeyi (yanıt),
• Alınan düzeltici faaliyetler.

KOSKİ, aşağıdaki konulara ilişkin güncel bilgileri içeren Şikayet Kayıt Tablosunu ve Aylık Raporları, ŞM'ye ek olarak PYB'ye aylık olarak sunacaktır:

- ŞM uygulama durumu (prosedürler, eğitimler, kamu bilgilendirme faaliyetleri, bütçe vb.),
- Alınan başvuruların sayısına ilişkin sayısal veriler (başvurular, öneriler, şikâyetler, talepler, olumlu geri bildirimler) ile çözüme kavuşturulan şikâyetlerin sayısı (CSİ/CT şikâyetleri dahil),
- Başvuru türleri ve verilen yanıtlar ile çözülmemiş şikâyetlere ilişkin nitel veriler ve memnuniyet düzeyi,
- Alınan düzeltici faaliyetler.

Yüklenici/alt yüklenici, aşağıdaki konulara ilişkin güncel bilgileri içeren Şikayet Kayıt Tablosunu ve Aylık Raporları müşavir firma ve KOSKİ'ye sunacaktır:

- ŞM uygulama durumu (prosedürler, eğitimler, kamu bilgilendirme faaliyetleri, bütçe vb.),
- Alınan başvuruların sayısına ilişkin sayısal veriler ve çözülen şikâyet sayısı,
- Şikâyet türleri ve verilen yanıtlar, iletilen sorunlar ve çözülmemiş şikâyetlere ilişkin nitel veriler ile memnuniyet düzeyi,
- Alınan düzeltici faaliyetler.

Müşavir firma, aşağıdaki konulara ilişkin güncel bilgileri içeren Şikayet Kayıt Tablosunu ve Aylık Raporları KOSKİ ve PYB'ye sunacaktır:

- ŞM uygulama durumu (prosedürler, eğitimler, kamu bilgilendirme faaliyetleri, bütçe vb.),
- Alınan başvuruların sayısına ilişkin sayısal veriler ve çözülen şikâyet sayısı,
- Şikâyet türleri ve verilen yanıtlar, iletilen sorunlar ve çözülmemiş şikâyetlere ilişkin nitel veriler ile memnuniyet düzeyi,
- Alınan düzeltici faaliyetler.

Tablo 7-1'de, ÇSİR'lerde dokümente edilmesi gereken PKP performansına ilişkin kapsamlı bir gösterge seti sunulmaktadır. Ayrıca, şikâyetlerin izlenmesi EK-E: Şikâyet Takip-İzleme Formu'nda sunulan Şikâyet İzleme Tablosu aracılığıyla gerçekleştirilecektir.

Tablo 7-1 Kilit Performans Göstergeleri

Proje Aşaması	Gösterge	Doğrulama Yöntemi	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf	Hedef
İnşaat Öncesi	KOSKİ PYB ekip üyelerinin görevlendirilmesi	Bu personele ait görevlendirme yazıları	Aylık	Ç&S Danışman Süpervizör Danışman KOSKİ	KOSKİ PYB ekip üyelerinin görevlendirilmesini takiben
	ÇSYP, PKP, Şikayet Mekanizması vb. proje dokümanlarının tanıtımına yönelik paydaş katılım faaliyetlerinin düzenlenmesi	Paydaş katılımına ilişkin dokümanlar (duyuru belgeleri, katılım listeleri, fotoğraflar, toplantı tutanakları, katılım türü, katılımcı sayısı ve türü vb.)			İnşaat öncesi aşamada en az 2 paydaş katılım faaliyeti gerçekleştirilmesi • Paydaş katılım faaliyetleri kapsamında en az 20 katılımcıya ulaşılması (cinsiyete göre ayrıştırılmış: kadın/erkek) • Paydaş katılım faaliyetlerinin farklı paydaş gruplarını (ör. yerel halk, hassas gruplar, kurumlar, STK'lar) kapsamı ve kayıt altına alınması • Gerekli durumlarda kilit paydaşlarla en az 3 birebir görüşme gerçekleştirilmesi • Tüm katılım faaliyetlerinin katılımcı listeleri, toplantı tutanakları ve fotoğraf kayıtları ile dokümente edilmesi Paydaş katılım faaliyetleri için başlangıç değeri, inşaat öncesi aşama öncesinde sıfır (0) olarak kabul edilmektedir.
	Proje için yeni bir Şikayet Mekanizmasının kurulması veya mevcut Şikayet Sisteminin projeye özgü olarak revize edilmesi	Mevcut Şikayet Veri Tabanının (projeye özgü) etkin şekilde çalışması			Alınan şikayet sayısındaki azalış, Şikayet kapatma oranındaki artış (kapatılan şikayetler / toplam şikayet sayısı), Şikayet kapatma süresindeki azalış, Hedef süre içinde kapatılmayan şikayet sayısının sıfır olması izlenecektir

Proje Aşaması	Gösterge	Doğrulama Yöntemi	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf	Hedef
Arazi hazırlığı, İnşaat ve İşletme	Şikayet, talep ve önerilerin (Ş/T/Ö) toplanması ve derlenmesi	Şikayet Veri Tabanı (projeye özgü), şikayet kayıt defteri	Aylık	Ç&S Danışman Süpervizör Danışman KOSKİ	Şikayet, talep ve önerilerin toplanması takip ve izleme kapsamında değerlendirilecektir.
	Şikayet/talep/öneri sayısı ve yüzdesi	Şikayet Veri Tabanı (projeye özgü) - Alınan ve çözülen şikayet/talep/öneri (Ş/T/Ö) sayısı ve yüzdesi (çözülen/alınan) - Çözümlemeyen şikayet/talep/öneri (Ş/T/Ö) sayısı (nedenleriyle birlikte) ve yüzdesi (çözümlemeyen/alınan) - Değerlendirilmeyen şikayet/talep/öneri (Ş/T/Ö) sayısı (nedenleriyle birlikte) ve yüzdesi (değerlendirilmeyen/alınan) - Şikayet türleri - Ortalama şikayet kapatma süresi			Şikayet/talep/öneri sayısı ve yüzdesi takip edilecek ve izlenecektir.
	Şikayet, talep ve önerilerin ilgili olduğu genel konular	Şikayet Veri Tabanı (projeye özgü) Şikayet, talep ve öneri konularına ilişkin yüzdeler (örneğin; şikayetlerin %15'i su kesinti saatleri ile ilgili, taleplerin %35'i bozulan yolların hızlı onarımı ile ilgilidir vb.)	Aylık	Ç&S Danışman Süpervizör Danışman KOSKİ	Şikayet, talep ve önerilere ilişkin genel konular izlenecektir.

Proje Aşaması	Gösterge	Doğrulama Yöntemi	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf	Hedef
	Proje kapsamında farkındalık artırma ve bilgilendirme faaliyetlerinin yürütülmesi	Dokümanlar (toplantı tutanakları, fotoğraflar, broşürler, el ilanları, katılım listeleri vb.)			Proje kapsamında farkındalığı artırmak amacıyla bilgilendirme faaliyetleri düzenlenecektir.

7.1 PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet

PKP'nin tüm proje faaliyetlerine tam olarak entegre edilmesini ve uygulanmasını sağlamak KOSKİ'nin sorumluluğundadır. Proje yaşam döngüsü boyunca tüm paydaşların danışma süreçlerine dahil edilmesi ve ŞM'yi kullanabilmesi sağlanacaktır. Diğer yandan, PKP, proje kapsamındaki fiziki işlere ilişkin tüm ihale dokümanlarının bir parçası olacaktır.

Dünya Bankası ÇSÇ gereklilikleri kapsamında, taslak PKP, taslak ÇSYP ile birlikte kamuya açıklanmak üzere uygun bulunduğu ve İLBANK tarafından onaylandığında kamuya duyurulacaktır. Bu duyuru, Proje Yürütücüleri ve müşavir firma sorumluluğunda olup, KOSKİ PKP'nin hem basılı olarak hem de resmi internet sitesi (<https://KOSKI.gov.tr/>) üzerinden yayımlanmasını sağlayacaktır. Ayrıca hazırlanan tüm çevresel ve sosyal dokümanların kopyaları, KOSKİ Genel Müdürlüğü, muhtarlıklar ve Konya İli Beyşehir İlçesi'nde faaliyet gösteren yerel STK'lar gibi etkilenen grupların kolay erişebileceği yerlerde bulundurulacaktır.

Her katılım etkinliği için katılımcı verileri kaydedilecek ve uygun olduğu durumlarda cinsiyet ve paydaş grubuna göre ayrıntılı veriler de sunulacaktır.

PKP dinamik bir doküman olup, Projenin uygulanması süresince gerekli görüldüğünde (örneğin proje bileşenlerinde tasarım değişiklikleri, ÇSİR bulguları, paydaşlardan gelen talep/şikayetler, uygunsuzlukların giderilmesi vb.) gözden geçirilecek, güncellenecek ve İLBANK tarafından onaylanacaktır. PKP'nin her güncellenmiş versiyonu için KOSKİ, uygun iletişim kanalları aracılığıyla kamuya açıklamadan sorumlu olacaktır.

PYB ve Ç&S Ekibi, şikayetlerin toplanması, kaydedilmesi ve ele alınması amacıyla aylık ve üç aylık toplantılar düzenleyecektir. Gerekli durumlarda acil müdahale ve aksiyonların ele alınması için ilave toplantılar gerçekleştirilebilecektir.

ŞM, KOSKİ tarafından yürütülecek ihale süreci ile seçilecek ve İLBANK tarafından onaylanacak müşavir firma tarafından izlenecektir. Müşavir firma, PYB ekibini denetleyecek ve mekanizmanın bu PKP'de belirtilen ilkeler doğrultusunda etkin şekilde uygulanıp uygulanmadığını izleyip değerlendirmekten sorumlu olacaktır.

PYB ekip üyeleri, şikayetlerin ele alınması sürecinde karşılaşılan sorunlara ilişkin olarak müşavir firma ile aylık raporlama yapacaktır. Mekanizma, ilk kurulumdan üç (3) ay sonra, gerekli görülmesi halinde İLBANK, PYB ve Ç&S Ekibi ile birlikte ve başvurusu sonuçlanmış veya devam eden şikayet sahiplerinin de katılımıyla gözden geçirilecektir.

İLBANK, ÇSYP ve PKP uygulamasında herhangi bir sorun tespit etmesi halinde PYB Ekibini bilgilendirecek ve bu sorunların çözümüne yönelik atılacak adımlar üzerinde mutabakata varacaktır. Özellikle önemli çevresel veya sosyal sorunlar söz konusu olduğunda, PYB Ekibi üç (3) iş günü içerisinde İLBANK'ı bilgilendirecek ve İLBANK bu bilgiyi derhal Dünya Bankası'na iletecektir.

Paydaş katılım faaliyetlerinin izlenmesi, gerçekleştirilen toplantı sayısı, toplantıların tarihleri ve yerleri, katılımcı sayısı ve türü, paydaşlar tarafından gündeme getirilen temel konular ve bu konuların nasıl ele alındığı veya çözüldüğü gibi unsurları içerecektir.

7.2 Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Sağlanması

PYB Ekibi, toplum, yerel idareler, arazi sahipleri, diğer şirketler, STK'lar, medya, akademik kurumlar ve diğer ilgili gruplardan alınan geri bildirimleri etkin bir danışma ve şikayet mekanizması aracılığıyla sistematik olarak kaydedecek ve İLBANK'a raporlayacaktır.

Gerekli olması halinde KOSKİ, sosyal ve çevresel izleme faaliyetlerinin yürütülmesi için bir müşavir firma ile çalışacaktır. Müşavir firma, PKP ve ÇSYP dokümanlarında belirtilen çevresel ve sosyal hususların alt proje süresince uygulanıp uygulanmadığını izleyerek KOSKİ'ye raporlayacaktır.

PYB Ekibi, alınan geri bildirim ve şikayetlere ilişkin istatistiksel ve nitel analizleri ile sonuçlarını aylık olarak müşavir firmaya sunacak, müşavir firma ise bunları inceleyerek İLBANK PYB'ye iletecektir. Ayrıca ilgili şikayetler ve mevcut durumları ÇSİR'lerde raporlanacaktır. Raporlarda yalnızca gerekli bilgiler yer alacak olup, ŞM'yi kullanan kişilere ait kişisel veriler gizli tutulacak ve hiçbir şekilde paylaşılmayacaktır.

Cinsel istismar/cinsel tacizle ilgili şikayetler, mağdur merkezli ilkeler doğrultusunda, yalnızca toplu ve anonimleştirilmiş bir şekilde rapor edilecek ve hiçbir kişisel tanımlayıcı bilgi kaydedilmeyecek veya açıklanmayacaktır.

Paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanmakta olduğunu göstermek amacıyla, bu faaliyetlerin özetine üç aylık periyotlarla KOSKİ'nin resmi internet sitesi (<https://KOSKI.gov.tr>) üzerinden kamuya açık şekilde yer verilecektir. Bu özet, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında bireylerin kimlik bilgileri çıkarılarak yayımlanacaktır.

EKLER



EK-A: Şikayet Formu

	Koski Karaali AAT İnşaatı Alt Projesi
	Şikayet Formu
Başvuru No.	
Paydaş Türü: ☐ Projeden Etkilenen Kişi (PEK) ☐ Diğer İlgili Taraf (DİT) ☐ Savunmasız / Dezavantajlı Grup ☐ İşçi ☐ Diğer: _____	
Ad Soyad* (Anonim başvurular da kabul edilmektedir. Başvurunuzu anonim olarak yapmak isterseniz, aşağıda sizinle nasıl iletişime geçilmesini istediğinizi işaretleyiniz. Anonim şikayetler için alınacak önlemlere ilişkin geri bildirimler, başvuru sahibiyle doğrudan paylaşılmasa dahi kamuya açık şekilde paylaşılacaktır.)	
Lütfen sizinle nasıl iletişime geçilmesini istediğinizi belirtin (posta, telefon, e-posta) Gönderim Yöntemi: ☐ Şahsen ☐ Telefon ☐ E-posta ☐ Web sitesi / Çevrimiçi form ☐ Öneri/şikayet kutusu ☐ Anonim ☐ Diğer: _____	
İl / İlçe	
İlgili KOSKİ Birimi	
Tarih	

Şikayet Kategorisi	
Projeden etkilenen varlıklar/mülkler/yerleşimler hakkında	
Altyapı hakkında	
Gelir kaybı veya tamamen ortadan kalkması hakkında	
Çevresel konular hakkında (örn. gürültü, kirlilik, atık yönetimi)	
İstihdam hakkında	
Trafik, ulaşım ve diğer riskler hakkında	
İş Sağlığı ve Güvenliği	
8. Çalışan Hakları	
Diğer (Gizli ise lütfen doğrudan Proje Uygulama Birimi (PYB) ile iletişime geçiniz):	
Şikayetin Tanımı: Sorun nedir? Sorun ne zaman ve nerede meydana gelmiştir? Sorunun sonucu nedir?	
Sorunun çözülmesi için ne yapılmasını bekliyorsunuz?	
TARİH:	İMZA:
Not: İsim ve adres belirtmek zorunlu olmamakla birlikte, bilgi eksikliği nedeniyle şikayete ilişkin geri bildirim sürecinde bazı sorunlar yaşanabileceği dikkate alınmalıdır.	

EK-B: Şikayet Veritabanı

[illegible]

EK-C: Şikayet Kapatma Formu

Şikayet Kapatma Formu	
Şikayet Kapanış Numarası:	
Alınacak acil aksiyonun tanımlanması:	
Uzun vadeli aksiyon (gerekirse):	
Tazminat gerekli mi?	☐ Evet ☐ Hayır
Çözüm Süreci ve Kararın Kontrolü	
Çözüm Süreci Aşamaları	Bitiş Tarihi ve Sorumlu Kurum
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

TAZMİNAT VE NİHAİ AŞAMALAR: Bu bölüm, başvuru sahibi tazminat bedelini aldıktan ve şikayeti çözüme kavuşturulduktan sonra doldurulacak ve imzalanacaktır.

Notlar:

[Ad-Soyad ve İmza]

Tarih: ____ / ____ / ____

Başvuru Sahibi:

Sorumlu Kurum/Şirket Temsilcisi

[Unvan-Ad-Soyad ve İmza]

EK-C: Kilit Paydaş Görüşmesi Form Örneği

Görüşme Formu		
Kayıt Alan:	Tarih:	
Görüşmenin Konusu:	Referans No:	
1. Görüşme Bilgileri		
Ad Soyad:	İletişim Şekli	
Tc No:	Telefon	☐
Telefon:	Yüzyüze	☐
Adres:	Website/ E-mail	☐
E-mail:	Diğer	☐
Paydaş Grubu		
PEK ☐	DİK ☐	Hassas Dezavantajlı Grup ☐
2. Görüşme Detayları		
Proje ile ilgili sorular:		
Projeye ilişkin endişeler/geri bildirimler:		
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen yanıtlar:		

EK-D: Paydaş Görüşme Formu

Halk Katılım Formu	Paydaş (Ad-Soyad) (Kurum/Pozisyon)	Tarih		Yer	Görüş ve Öneriler	İmza
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						



EK-E: Şikayet Takip-İzleme Formu

No	Şikayet Kayıt Numarası	Şikayetin Alınma Yöntemi (Şikayet Formu, Toplantı, Telefon)	Şikayet Kaynağı (Belediye/İşletme Düzeyi, Şantiye, Doküman)	Şikayetin Alındığı Tarih	Şikayetin Alındığı Yer	Şikayeti Alan Kişi	Parsel Numarası (Arazi ile ilgili ise)	Başvuru Sahibi Bilgileri					Şikayet ile İlgili Proje Bileşeni	Şikayet Kategorisi (Arazi edinimi/varlık hasarı, istihdam, sosyal etki vb.)	Şikayetin Özeti	Şikayetin Durumu (ör. kapalı, açık, beklemede)	Alınan Aksiyon				Şikayet Kapanışına İlişkin Destekleyici Dokümanlar (yanıt mektubu, başvuru sahibi imzası, şikayet kapatma tutanağı)
Ad Soyad	TC No:	Telefon/ e-mail	Mahalle İlçe	Cinsiyet									Sorumlu Kişi/Birim	Planlanan Aksiyon	Şikayetin Sonuçlandırıldığı Tarih	Aksiyonun Gerçekleştirildiği Tarih					
1.																					
2.																					

