

YEŞİL VE GELECEĞİN ŞEHİRLERİ PROJESİ (GFCP)

KONYA SU VE KANALİZASYON İDARESİ

KIRELİ ATIKSU ARITMA TESİSİ İNŞAAT PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Revizyon : Final
Teslim Tarihi : Haziran 2026

Bu doküman, orijinal İngilizce versiyonundan Türkçeye çevrilmiştir. Türkçe ve İngilizce metinler arasında herhangi bir farklılık olması halinde İngilizce versiyon esas alınacaktır.

Proje Bilgileri

Proje	Detaylar
İsim	Yeşil ve Geleceğin Şehirleri Projesi Kireli Atıksu Arıtma Tesisi İnşaat Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP)
Proje Sahibi	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.01	6.02.2026	e-posta: PDF
İLBANK A.Ş. (İLBANK)	Final	19.06.2026	e-posta: PDF

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

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Proje Yöneticisi / Uluslararası Proje Koordinatörü
Gözde YURTTAŞ	Teknik Koordinatör / Biyolog / Biyoçeşitlilik Uzmanı
Efe Can OĞUZOĞLU	Proje Mühendisi / Çevre Mühendisi
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 Yeşil Ve Geleceğin Şehirleri (GFC) Projesi kapsamında, KOSKİ adına POSEİDON Çevre ve Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. tarafından hazırlanmıştır.

İçindekiler

Şekil Listesi	vi
Tablo Listesi.....	vi
Kısaltmalar	vii
Tanımlamalar	viii
Yönetici Özeti.....	1
1 Giriş ve Proje Tanımı	4
1.1 Amaçlar	4
1.2 Bileşenler	5
1.3 Konum	6
1.4 Etki Alanı.....	6
2 PKP'nin Amacı / Tanımı	10
3 Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi.....	11
3.1 Metodoloji	11
3.2 Projeden Etkilenen Kişiler (PEK).....	12
3.3 Diğer İlgili Taraflar (DİT)	14
3.4 Hassas/Dezavantajlı Bireyler ve Gruplar	15
4 Paydaş Katılım Programı.....	16
4.1 Proje Hazırlık Sürecinde Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti.....	16
4.2 Proje Paydaşlarının İhtiyaçlarının Özeti ile Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemler, Araçlar ve Teknikler	19
4.3 Paydaş Katılım Planı	20
4.4 Bilgi Paylaşımı	25
4.5 Hassas Grupların Görüşlerinin Dikkate Alınmasına Yönelik Önerilen Strateji.....	25
4.6 Paydaşlara Geri Bildirim Sağlanması	26
5 Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasına Yönelik Kaynak ve Sorumluluklar	27
5.1 Kaynaklar.....	27
5.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar	27
6 Şikayet Mekanizması	29
6.1 Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması	29
6.2 Alt Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması.....	30
6.3 Çalışan Şikayet Mekanizması.....	33
6.4 Hassas ve Gizli Nitelikteki Şikayetler	33

6.5	Rol ve Sorumlulukların Özeti	34
7	İzleme ve Raporlama	36
7.1	PKP Uygulamasının İzlenmesi ve Raporlamasına İlişkin Özet	41
7.2	Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Sağlanması	42
EKLER.....		43
Ek-A: Şikayet Formu		44
Ek-B: Şikayet Veritabanı.....		46
Ek-C: Şikayet Kapatma Formu		47
Ek-D: Kilit Paydaş Görüşmesi Form Örneği		48
Ek-E: Paydaş İstişare Formu		49
Ek-F: Şikayet Takip İzleme Formu		50

Şekil Listesi

Şekil 1-1 Türkiye haritasında Konya ilinin gösterimi	8
Şekil 1-2 Alt Proje Etki Alanı	9
Şekil 6-1 KOSKİ İletişim Sayfası -I	31
Şekil 6-2 KOSKİ İletişim Sayfası -II	31

Tablo Listesi

Tablo 3-1 Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi.....	14
Tablo 3-2 Hassas/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar.....	16
Tablo 4-1 Paydaş Katılım Yöntemleri, Sorumlulukları ve Zamanlaması	23
Tablo 6-1 Şikayet Mekanizmasının Uygulanmasına İlişkin Proje Düzeyindeki Rol ve Sorumluluklar.....	34
Tablo 7-1 Kilit Performans Göstergeleri (KPG)	38

Kısaltmalar

Alt Proje	Kireli Atıksu Arıtma Tesisi İnşaat Projesi
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CİS/CT	Cinsel İstismar ve Sömürü / Cinsel Taciz
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇS	Çevresel ve Sosyal
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSİG	Çevre, Sağlık ve İş Güvenliği
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları
ÇSYB	Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DB	Dünya Bankası
DBG	Dünya Bankası Grubu
DİT	Diğer İlgili Taraflar
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
EA	Etki Alanı
İLBANK	İLBANK A.Ş.
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KOSKİ	Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PİT	Paydaş İstişare Toplantısı
PKP	Paydaş Katılım Planı
POSEİDON	POSEİDON Çevre ve Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret Ltd. Şti.
Proje	Yeşil ve Geleceğin Şehirleri Projesi
PTD	Proje Tanıtım Dosyası
PUB	Proje Uygulama Birimi
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞM	Şikayet Mekanizması
ŞMİK	Şikayet Mekanizması İrtibat Kişisi
TCDŞ	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
GFC	Yeşil ve Geleceğin Şehirleri
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

Tanımlamalar

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 (DİT): 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

Kireli Atıksu Arıtma Tesisi İnşaat Projesi, Dünya Bankası finansmanı ile yürütülen Yeşil ve Geleceğin Şehirleri Projesi (GFC) kapsamında, finansal aracı olarak görev yapan İller Bankası A.Ş. (İLBANK) aracılığıyla Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi (KOSKİ) tarafından uygulanmaktadır. Alt Proje, Konya İli, Hüyük İlçesi, Kireli Mahallesi'nde yer almakta olup, Kireli, Çavuş, Tolca ve Göçeri mahallelerinde oluşan evsel atıksuların toplanması ve arıtılması yoluyla Beyşehir Gölü'nün su kalitesinin korunmasını, halk sağlığı ve çevre üzerindeki risklerin azaltılmasını amaçlamaktadır.

Alt Proje kapsamında, ileri biyolojik arıtma ve besi maddesi giderimi sağlayan bir atıksu arıtma tesisinin inşa edilmesi ve işletilmesi planlanmaktadır. Atıksu Arıtma Tesisi (AAT), 2048 hedef yılı için günlük 800 m³/gün arıtma kapasitesine sahip olacak şekilde tasarlanmış olup, 7.585 kişilik öngörülen nüfusa hizmet verecektir. Beyşehir Gölü'nün hassas alıcı ortam olarak tanımlanmış olması nedeniyle arıtma prosesi, organik kirliliğin yanı sıra azot ve fosfor yüklerini de azaltacak şekilde tasarlanmıştır. Arıtılmış atıksular, yaklaşık 350 m uzunluğundaki deşarj hattı aracılığıyla kuru dere yatağına deşarj edilecek olup, nihai alıcı ortam Beyşehir Gölü olacaktır.

Alt Proje, Kireli Mahallesi'nde bulunan 216 ada, 32 parsel üzerinde gerçekleştirilecektir. Söz konusu parsel 5.006,11 m² yüzölçümüne sahip olup KOSKİ mülkiyetindedir. Parsel, 2017 yılında Hüyük Belediyesinden satın alınmış ve mülkiyet devri aynı yıl içerisinde tamamlanmıştır. Tapu niteliğinin değiştirilmesinin ardından parsel resmî olarak "Atıksu Arıtma Tesisi Alanı" olarak tescil edilmiştir. Bu nedenle, geçmişte Tarım Dışı Marjinal Tarım Arazisi Belgesi bulunmasına rağmen Proje parseli için yeni bir Tarım Dışı Marjinal Tarım Arazisi Belgesi alınmasına ihtiyaç bulunmamaktadır. Güncellenmiş tapu belgesi rapor eklerinde sunulacaktır.

Proje sahasında, daha önce yapımına başlanmış ancak tamamlanmamış bir atıksu arıtma tesisine ait mevcut betonarme yapı bulunmaktadır. Bu yapı Alt Proje kapsamında yıkılacak ve yeni Atıksu Arıtma Tesisi üniteleri ile yardımcı tesisler aynı parsel üzerinde inşa edilecektir. Atıksu Arıtma Tesisinin tüm yerleşim alanı KOSKİ mülkiyetindeki parsel sınırları içerisinde kalacaktır.

Alt Proje kapsamında inşa edilecek atıksu kollektör hatları, Kireli, Çavuş, Tolca ve Göçeri mahallelerinde oluşan evsel atıksuları Kireli Atıksu Arıtma Tesisine iletecektir.

Buna ek olarak, İlmen Mahallesi mevcut durumda Çavuş Mahallesi kanalizasyon hattına bağlı olup Alt Proje kapsamında İlmen Mahallesi için yeni bir kollektör hattı inşa edilmeyecektir. Mevcut bağlantı korunacak ve İlmen Mahallesi'nde oluşan atıksular da mevcut altyapı üzerinden Kireli Atıksu Arıtma Tesisine iletilerek Alt Proje kapsamında arıtılacaktır. Bu nedenle İlmen Mahallesi de yeni altyapı yatırımı gerektirmeksizin Alt Projenin hizmet verdiği yerleşimler arasında yer almaktadır.

Kollektör hatları mevcut yol güzergâhları boyunca ve kamuya ait yol koridorları içerisinde yer alacaktır. Bu nedenle, kollektör hattı güzergâhlarının özel mülkiyete konu parsellerden geçmesi öngörülmemektedir. Benzer şekilde, deşarj hattı da kamuya ait yol/irtifak koridorları içerisinde inşa edilecek olup özel mülkiyete konu parsellerden geçmeyecektir.

Alt Proje kapsamında yeni bir enerji iletim hattı inşa edilmeyecektir. MEDAŞ görüşü doğrultusunda yalnızca mevcut bir trafo direğinin deplase edilmesi öngörülmektedir. Bu faaliyet mevcut KOSKİ mülkiyetindeki parsel sınırları içerisinde gerçekleştirilecek olup ilave

arazi edinimi veya özel mülkiyete konu arazilerin kullanımını gerektirmeyecektir. Tesisin elektrik enerjisi ihtiyacının karşılanmasında mevcut enerji iletim altyapısı kullanılmaya devam edilecektir.

ÇSS5 gereklilikleri doğrultusunda, saha gözlemleri, ilgili tapu kayıtlarının incelenmesi ve planlanan altyapı güzergâhlarının değerlendirilmesi yoluyla bir arazi edinimi değerlendirmesi gerçekleştirilmiştir. Mevcut mülkiyet bilgileri ve saha doğrulama çalışmaları doğrultusunda, Atıksu Arıtma Tesis (AAT) sahasının tamamen KOSKİ mülkiyetindeki parsel içerisinde yer aldığı, kollektör hatları ile deşarj hattının ise mevcut kamu yolu koridorları içerisinde konumlanacağı belirlenmiştir. Bu nedenle, Alt Proje kapsamında herhangi bir kalıcı veya geçici özel arazi edinimi, fiziksel yer değiştirme, ekonomik yer değiştirme veya arazi kullanımına yönelik herhangi bir kısıtlama öngörülmemektedir. Uygulama sürecinde öngörülmemen araziye ilişkin herhangi bir etki veya geçici erişim kısıtlamasının ortaya çıkması halinde, söz konusu etkiler ÇSYP, Proje ŞM'si, yürürlükteki ulusal mevzuat ve Dünya Bankası ÇSYS 5 gereklilikleri doğrultusunda yönetilecektir.

Alt Projenin Etki Alanı (EA); Kireli Mahallesi'nde yer alan AAT sahasını, Kireli, Çavuş, Tolca ve Göçeri mahallelerinden geçen atıksu kollektör hattı güzergâhlarını, deşarj hattını, inşaat süresince kullanılacak ulaşım yollarını ve inşaat ile işletme faaliyetlerinden etkilenmesi muhtemel çevredeki alıcıları kapsamaktadır. Çavuş, Tolca ve Göçeri mahalleleri AAT sahasının yakın çevresinde yer almamakla birlikte, atıksu kollektör hattı güzergâhlarının bu mahallelerden geçmesi ve Alt Projenin faydalanıcısı olmaları nedeniyle Alt Projenin EA'sı içerisinde değerlendirilmiştir. İlmen Mahallesi'nde ise Alt Proje kapsamında yeni bir atıksu kollektör hattı inşa edilmeyecek olup, mahalle mevcut durumda Çavuş Mahallesi kanalizasyon hattına bağlıdır. Bu nedenle İlmen Mahallesi, mevcut altyapı üzerinden Kireli Atıksu Arıtma Tesisinden hizmet alacak olması nedeniyle Alt Projenin faydalanıcısı olarak Etki Alanı (EA) kapsamında değerlendirilmiştir.

Alt Projenin EA'sı içerisinde belirlenen hassas alıcılar ve toplumsal alıcılar; Kireli Şehit Kadir Kayhan İlkokulu ve Ortaokulu, Kireli Lisesi, Kireli Aile Sağlığı Merkezi, Yeni Cami ve Yunus Emre Camii, Çavuş Mahallesi Mezarlığı, Göçeri Mahallesi'nde bulunan mescit, özel mülkiyete ait tarım arazileri, Kireli Mahallesi'nde faaliyet gösteren su ürünleri işleme tesisi ile Tolca Mahallesi'nde bulunan Callut Tarım, Turizm ve Su Ürünleri Tesisidir. Bu alıcılar, paydaşların belirlenmesi ve paydaş katılım faaliyetlerinin planlanması sürecinde dikkate alınmıştır.

Paydaşlar, masa başı incelemeler ile saha temelli veri toplama yöntemlerinin birlikte kullanılmasıyla belirlenmiştir. İkincil veriler; TÜİK nüfus verileri, kadastro kayıtları, Proje tasarım dokümanları ve yerel idari bilgiler dâhil olmak üzere resmî kaynaklardan elde edilmiştir. Birincil veriler ise saha gözlemleri ile yerel temsilciler, topluluk üyeleri ve ilgili kurumlarla gerçekleştirilen paydaş görüşmeleri aracılığıyla toplanmıştır.

Projeden etkilenen ve aynı zamanda Projeden faydalanan başlıca paydaşlar; Kireli, Çavuş, İlmen, Tolca ve Göçeri mahallelerinin sakinleri, faydalanıcı yerleşimlerin muhtarları, hassas ve dezavantajlı gruplar, tarım arazisi kullanıcıları, tarım ve/veya hayvancılıkla uğraşan haneler, inşaat güzergâhlarını kullanan yol kullanıcıları, KOSKİ çalışanları, yükleniciler, alt yükleniciler, tedarikçiler, hizmet sağlayıcılar ile EA içerisinde yer alan hassas/toplumsal alıcılardır. Diğer ilgili taraflar (DİT) ise ilgili kamu kurumları, yerel yönetimler, elektrik dağıtım kuruluşları, sivil toplum kuruluşları (STK'lar), medya temsilcileri, akademik kurumlar, İLBANK ve Dünya Bankasından oluşmaktadır.

Alt Projenin EA'sı içerisinde belirlenen hassas ve dezavantajlı gruplar; yoksul haneler, kadın reisli haneler, 65 yaş ve üzeri yaşlı bireyler, engelli bireyler ve işsiz bireylerden oluşmaktadır.

Yerel istişareler kapsamında elde edilen bilgilere göre Kireli, Çavuş, Göçeri, Tolca ve İlmen mahallelerinde toplam 118 yoksul hane, 200 kadın reisli hane, 370 adet 65 yaş ve üzeri yaşlı birey, 21 engelli birey ve 55 işsiz birey bulunmaktadır. Bu nedenle, paydaş katılım faaliyetleri muhtarların desteğiyle, açık, anlaşılır ve yerel koşullara uygun iletişim yöntemleri kullanılarak erişilebilir ve kapsayıcı bir yaklaşımla planlanacaktır.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaşlarla şeffaf bir iletişim yürütülmesini sağlamak, potansiyel olumsuz sosyal etkileri en aza indirmek ve Kireli Atıksu Arıtma Tesisi Alt Projesi'nin olumlu etkilerini artırmak amacıyla hazırlanmıştır. PKP; paydaş istişaresi, bilgi paylaşımı, şikayet yönetimi, geri bildirimlerin alınması ve paydaş görüşlerinin Proje uygulamasına entegre edilmesine yönelik yöntemleri ortaya koymaktadır. Ayrıca paydaş analizi, paydaş katılım araçları, planlanan paydaş katılım faaliyetleri, kurumsal sorumluluklar, izleme düzenlemeleri ve raporlama mekanizmalarını da sunmaktadır.

PKP, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC) kapsamındaki ÇSS10 gereklilikleri, İLBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS), yürürlükteki Türkiye Cumhuriyeti mevzuatı ve Projeye özgü ÇSYP doğrultusunda hazırlanmıştır. PKP, paydaşlardan gelen geri bildirimleri, Alt Projedeki gelişmeleri ve çevresel ve sosyal riskler ile uygulama düzenlemelerinde meydana gelebilecek değişiklikleri yansıtacak şekilde Alt Proje yaşam döngüsü boyunca sürekli olarak güncellenecektir. Paydaş katılım tedbirleri ile çevresel ve sosyal risk yönetimi faaliyetleri arasında tutarlılık ve tamamlayıcılığın sağlanması amacıyla PKP, ÇSYP ile koordinasyon içerisinde hazırlanmıştır.

1 Giriş ve Proje Tanımı

Dünya Bankası tarafından desteklenen ve Türkiye'de İLBANK aracılığıyla yürütülen Yeşil ve Geleceğin Şehirleri (GFC) Projesi, iklim değişikliğine dayanıklı ve sürdürülebilir kentsel gelişimi desteklemeyi amaçlayan stratejik bir girişimdir. Kentleşmenin hız kazanmasıyla birlikte şehirler; sera gazı emisyonlarının artması, çevresel bozulma ve iklim değişikliğine bağlı risklere karşı artan kırılganlık gibi önemli zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır. GFC Projesi, belediyelere yeşil altyapı yatırımları ile düşük karbonlu çözümleri hayata geçirebilmeleri için gerekli finansal, teknik ve kurumsal desteği sağlayarak bu zorlukların giderilmesini amaçlamaktadır.

Türkiye'nin en büyük ve en hızlı gelişen şehirlerinden biri olan Konya, hızlı kentleşmesi, yüksek enerji tüketimi ve su kıtlığı ile sıcaklık stresi gibi iklim değişikliği kaynaklı sorunlara karşı yüksek düzeyde hassasiyet göstermesi nedeniyle GFC Projesi kapsamına alınmıştır. Proje ile Konya'da, iklim değişikliğine dayanıklı kentsel planlama anlayışı ile sürdürülebilir altyapı yatırımlarının büyük ölçekli bir kentte nasıl etkin şekilde uygulanabileceğinin ortaya konulması hedeflenmektedir.

GFC Projesi, Türkiye'de yer alan katılımcı belediyelerin ve altyapı idarelerinin iklim değişikliğine dayanıklılık ile sera gazı (SG) emisyonlarının azaltılmasına yönelik planlama ve yatırım faaliyetlerini desteklemek amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İller Bankası A.Ş. (İLBANK) ise Projede Finansal Aracı (FA) görevini üstlenmektedir.

Bu kapsamda, Konya Büyükşehir Belediyesi Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (KOSKİ) tarafından "Kireli Atıksu Arıtma Tesis (AAT) Alt Projesi" (bundan sonra Alt Proje olarak anılacaktır) uygulanacaktır. Alt Projenin amacı; Konya İli, Hüyük İlçesine bağlı Kireli, Tolca, Çavuş, İlmen ve Göçeri mahallelerinde oluşan evsel atıksuların toplanması, arıtılması ve arıtılmış atıksuyun güvenli bir şekilde alıcı ortama deşarj edilmesidir.

1.1 Amaçlar

Alt Projenin temel amacı; Konya İli, Hüyük İlçesine bağlı Kireli, Tolca, Çavuş, İlmen ve Göçeri mahallelerinde oluşan evsel atıksuların toplanması, arıtılması ve arıtılmış atıksuyun ulusal mevzuat ile ilgili uluslararası standartlara uygun olarak güvenli bir şekilde alıcı ortama deşarj edilmesidir.

2048 yılı hedef nüfus projeksiyonlarına göre hizmet verilecek nüfus 7.585 kişi olarak öngörülmektedir. Kireli Atıksu Arıtma Tesisinin tasarım kapasitesi 800 m³/gün olarak belirlenmiştir. Beyşehir Gölü'nün hassas alıcı ortam olarak tanımlanması nedeniyle Alt Proje, özellikle azot ve fosfor yüklerinin azaltılmasını sağlayacak besi maddesi giderimli ileri biyolojik atıksu arıtma tesisi olarak tasarlanmıştır.

Alt Projenin amaçları aşağıda sunulmaktadır:

- Arıtılmamış evsel atıksuların kontrolsüz deşarjını önlemek,
- Beyşehir Gölü Havzasına ulaşan kirletici ve besi maddesi yüklerini azaltmak,
- Yeraltı ve yerüstü su kaynaklarını korumak,
- Alıcı ortamda ötrofikasyon riskini en aza indirmek,
- Faydalanıcı mahallelerde halk sağlığı ve çevresel sanitasyon koşullarını iyileştirmek,
- Hüyük İlçesi ve Beyşehir Gölü Havzasında uzun vadeli çevresel sürdürülebilirliğe ve su kalitesinin korunmasına katkı sağlamak.

Arıtılmış atıksu, yaklaşık 350 metre uzunluğundaki bir deşarj hattı aracılığıyla kuru dere yatağına deşarj edilecek olup, nihai alıcı ortam Beyşehir Gölü olacaktır.

Alt Proje, 29 Temmuz 2022 tarihli ve 31907 sayılı Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği kapsamındadır. Kireli Atıksu Arıtma Tesisi Alt Projesinin ÇED kapsamındaki uygulanabilirliği ve durumu, Konya Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü tarafından verilecek resmî görüş/karar doğrultusunda kesinleştirilecek ve raporun ilgili bölümü ile eklerine yansıtılacaktır.

1.2 Bileşenler

Alt Proje aşağıdaki bileşenlerden oluşmaktadır:

Atıksu Arıtma Tesisi (AAT)

Alt Proje kapsamında, Konya İli Hüyük İlçesine bağlı Kireli, Tolca, Çavuş, İlmen ve Göçeri mahallelerine hizmet verecek, 800 m³/gün tasarım kapasitesine sahip bir Atıksu Arıtma Tesisi (AAT) inşa edilecektir. Tesis, 2048 yılı hedef nüfusu olan 7.585 kişiye hizmet verecek şekilde tasarlanmıştır.

Beyşehir Gölü'nün hassas alıcı ortam olarak tanımlanması nedeniyle, arıtma prosesi besi maddesi giderimine sahip ileri biyolojik arıtma sistemi esas alınarak tasarlanmıştır. Sistem, alıcı ortama deşarj öncesinde organik kirliliğin yanı sıra azot ve fosfor yüklerinin de azaltılmasını sağlayacak şekilde planlanmıştır.

AAT, Kireli Mahallesi'nde bulunan 216 ada, 32 parsel üzerinde inşa edilecektir. Toplam 5.006,11 m² büyüklüğündeki parsel KOSKİ mülkiyetindedir. Tapu kayıtlarında gerçekleştirilen cins değişikliği işleminin ardından parsel "Atıksu Arıtma Tesisi Alanı" olarak tescil edilmiştir. Bu nedenle Proje parseli için yeniden Tarımsal Marjinal Arazi Belgesi alınmasına gerek bulunmamaktadır. Güncel tapu belgesi rapor eklerinde sunulmaktadır.

Proje sahasında daha önce yapımına başlanmış ancak tamamlanmamış bir atıksu arıtma tesisine ait mevcut bir betonarme yapı bulunmaktadır. Bu yapı Alt Proje kapsamında yıkılacak ve yeni AAT üniteleri ile yardımcı tesisler aynı parsel üzerinde inşa edilecektir.

Atıksu Kollektör Hatları

Alt Proje kapsamında ayrıca Kireli, Tolca, Çavuş ve Göçeri mahallelerinde oluşan evsel atıksuları toplayarak Kireli AAT'ye iletecek atıksu kollektör hatları inşa edilecektir. İlmen Mahallesi ise mevcut durumda Çavuş Mahallesi kanalizasyon hattına bağlı olup, Alt Proje kapsamında bu mahalle için yeni bir kollektör hattı inşa edilmeyecektir. İlmen Mahallesi'nde oluşan evsel atıksular mevcut altyapı aracılığıyla Kireli AAT'ye iletilecek ve tesis tarafından arıtılacaktır.

Kollektör hattı güzergâhlarına ilişkin ikincil Etki Alanı (EA), yeni kollektör hatlarının geçtiği Kireli, Tolca, Çavuş ve Göçeri mahallelerini kapsamaktadır. İlmen Mahallesi'nde yeni kollektör hattı inşa edilmeyeceğinden bu mahalle ikincil Etki Alanı kapsamında değerlendirilmemiş, ancak mevcut altyapı üzerinden Kireli AAT'den hizmet alacak olması nedeniyle Alt Projenin faydalanıcısı olarak birincil Etki Alanı kapsamında dikkate alınmıştır.

Kollektör hattı güzergâhlarına, bu güzergâhların yerleşim alanları, kamu yolu koridorları ve çevredeki kadastro parselleri ile ilişkisine ilişkin ayrıntılı mekânsal bilgiler ÇSYP'de sunulmaktadır.

Deşarj Hattı

Kırelı AAT'de arıtılan atıksular, yaklaşık 350 metre uzunluğundaki deşarj hattı aracılığıyla kuru dere yatağına deşarj edilecektir. Arıtılmış atıksuyun nihai alıcı ortamı Beyşehir Gölü olacaktır. Deşarj hattı kamu yolu/irtifak koridorları içerisinde inşa edilecek olup özel mülkiyete ait parsellerden geçmeyecektir. Deşarj hattı güzergâhı ile kadastro parselleri ve alıcı ortam arasındaki ilişkiye ilişkin bilgiler ÇSYP'de sunulmaktadır.

Enerji Temini

Alt Proje kapsamında Kırelı AAT'nin işletilebilmesi için elektrik enerjisi temin edilecektir. Alt Proje kapsamında yeni bir enerji nakil hattı inşa edilmeyecek olup, MEDAŞ'ın görüşü doğrultusunda yalnızca mevcut bir trafo direğinin deplase edilmesi öngörülmektedir. Deplase çalışması, mevcut KOSKİ mülkiyetindeki parsel sınırları içerisinde gerçekleştirilecek olup ilave arazi edinimi veya özel mülkiyete ait arazilerin kullanımını gerektirmeyecektir. Tesisin enerji ihtiyacı mevcut enerji iletim altyapısı kullanılarak karşılanacaktır. Enerji teminine ilişkin yazışmalar ve destekleyici bilgiler ÇSYP eklerinde sunulmaktadır.

1.3 Konum

Alt Proje sahası, Konya İli, Hüyük İlçesi, Kırelı Mahallesi sınırları içerisinde yer alan 216 ada, 32 parselde konumlanmakta olup toplam 5.006,11 m² yüzölçümüne sahiptir. Atıksu Arıtma Tesisi (AAT) sahası, Konya Büyükşehir Belediyesi Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (KOSKİ) mülkiyetindedir. Söz konusu parsel, 2017 yılında Hüyük Belediyesinden satın alınmış ve mülkiyet devri aynı yıl içerisinde tamamlanmıştır.

Tapu kayıtlarında gerçekleştirilen cins değişikliği işleminin ardından parsel resmî olarak "Atıksu Arıtma Tesisi Alanı" olarak tescil edilmiştir. Bu nedenle Proje parseli için yeniden Tarımsal Marjinal Arazi Belgesi alınmasına gerek bulunmamaktadır. Güncel tapu belgesi bu raporun eklerinde sunulmaktadır.

Alt Proje, KOSKİ mülkiyetindeki mevcut parsel sınırları içerisinde gerçekleştirilecektir. Proje sahasında, daha önce yapımına başlanmış ancak tamamlanmamış bir atıksu arıtma tesisine ait mevcut bir betonarme yapı bulunmaktadır. Bu yapı Alt Proje kapsamında yıkılacak ve yeni Atıksu Arıtma Tesisi üniteleri ile yardımcı tesisler aynı parsel üzerinde inşa edilecektir.

Atıksu kollektör hatları mevcut yol güzergâhları boyunca ve kamu yolu koridorları içerisinde inşa edilecektir. Arıtılmış atıksular, yaklaşık 350 metre uzunluğundaki bir deşarj hattı aracılığıyla kuru dere yatağına deşarj edilecek olup, nihai alıcı ortam Beyşehir Gölü olacaktır. Ne kollektör hatları ne de deşarj hattı özel mülkiyete ait parsellerden geçecektir.

Bu doğrultuda, Alt Proje kapsamında Atıksu Arıtma Tesisi, kollektör hatları veya deşarj hattının inşası için özel mülkiyete ait herhangi bir arazi kullanılmayacak olup, kalıcı veya geçici herhangi bir arazi edinimi öngörülmemektedir.

1.4 Etki Alanı

Alt Projenin Etki Alanı (EA), inşaat ve işletme aşamalarında ortaya çıkabilecek potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin mekânsal yayılımı dikkate alınarak, Atıksu Arıtma Tesisi (AAT) sahasının çevresinde 500 metrelik bir yarıçap esas alınarak belirlenmiştir. Alt Projenin ulusal ve il düzeyindeki konumu Şekil 1-1'de sunulmaktadır.

Şekil 1-2'de, Alt Projenin potansiyel Etki Alanı (500 metrelik yarıçap) ile en yakın yerleşim alanı birlikte gösterilmektedir. Etki Alanının (EA) belirlenmesi sırasında eğitim tesisleri, sağlık hizmetleri, ibadet alanları ve yerleşim alanları gibi hassas alıcıların varlığı dikkate alınmıştır. Şekil 1-2'de sunulan mekânsal değerlendirmeye göre, tanımlanan 500 metrelik EA sınırları içerisinde herhangi bir hassas alıcı bulunmamaktadır. Alt Proje sahasına en yakın yerleşim alanı Kireli Mahallesi'dir.

Alt Projenin Etki Alanı (EA); Kireli Mahallesi'nde yer alan Atıksu Arıtma Tesisi sahasını, Kireli, Çavuş, Tolca ve Göçeri mahallelerinden geçen atıksu kollektör hattı güzergâhlarını, deşarj hattını, inşaat süresince kullanılacak mevcut ulaşım yollarını ve inşaat ile işletme faaliyetlerinden etkilenmesi muhtemel çevredeki alıcıları kapsamaktadır.

Çavuş, Tolca ve Göçeri mahalleleri AAT sahasının yakın çevresinde yer almamakla birlikte, atıksu kollektör hattı güzergâhlarının bu mahallelerden geçmesi nedeniyle Alt Projenin EA'sı içerisinde değerlendirilmiştir. İlmen Mahallesi ise yeni kollektör hattı inşa edilmeyecek olmasına rağmen mevcut kanalizasyon bağlantısı üzerinden Kireli AAT'den hizmet alacak olması nedeniyle Alt Projenin faydalanıcısı olarak EA kapsamında yer almaktadır.

Bu nedenle söz konusu yerleşimler, Projeden etkilenen ve aynı zamanda Projeden faydalanan yerleşimler olarak değerlendirilmekte olup, bu PKP kapsamında yürütülecek paydaş katılım faaliyetlerine dâhil edilmiştir.

Alt Proje alanı çevresinde ve ilişkili altyapı güzergâhları boyunca yer alan hassas alıcılar ile paydaşlarla ilişkili alıcılar Şekil 1-2'te gösterilmektedir. Bunlar aşağıda sunulmaktadır:

- Kireli Şehit Kadir Kayhan İlkokulu ve Ortaokulu,
- Kireli Lisesi,
- Kireli Aile Sağlığı Merkezi,
- Yeni Cami ve Yunus Emre Camii,
- Özel mülkiyete ait tarım arazileri,
- Kireli Mahallesi'nde faaliyet gösteren su ürünleri işleme tesisi,
- Çavuş Mahallesi Mezarlığı,
- Göçeri Mahallesi'nde bulunan mescit,
- Tolca Mahallesi'nde bulunan Callut Tarım, Turizm ve Su Ürünleri Tesisi

Alt Proje sahasına erişim, mevcut yerel yol ağı üzerinden sağlanacaktır. Proje sahası Kireli Mahallesi'nde yer almakta olup, çevredeki tarım arazileri ve yerleşim alanlarına hizmet veren mevcut kamu yolları kullanılarak ulaşılabilecektir. Alt Proje kapsamında yeni bir ulaşım yolu inşa edilmesi öngörülmemektedir.

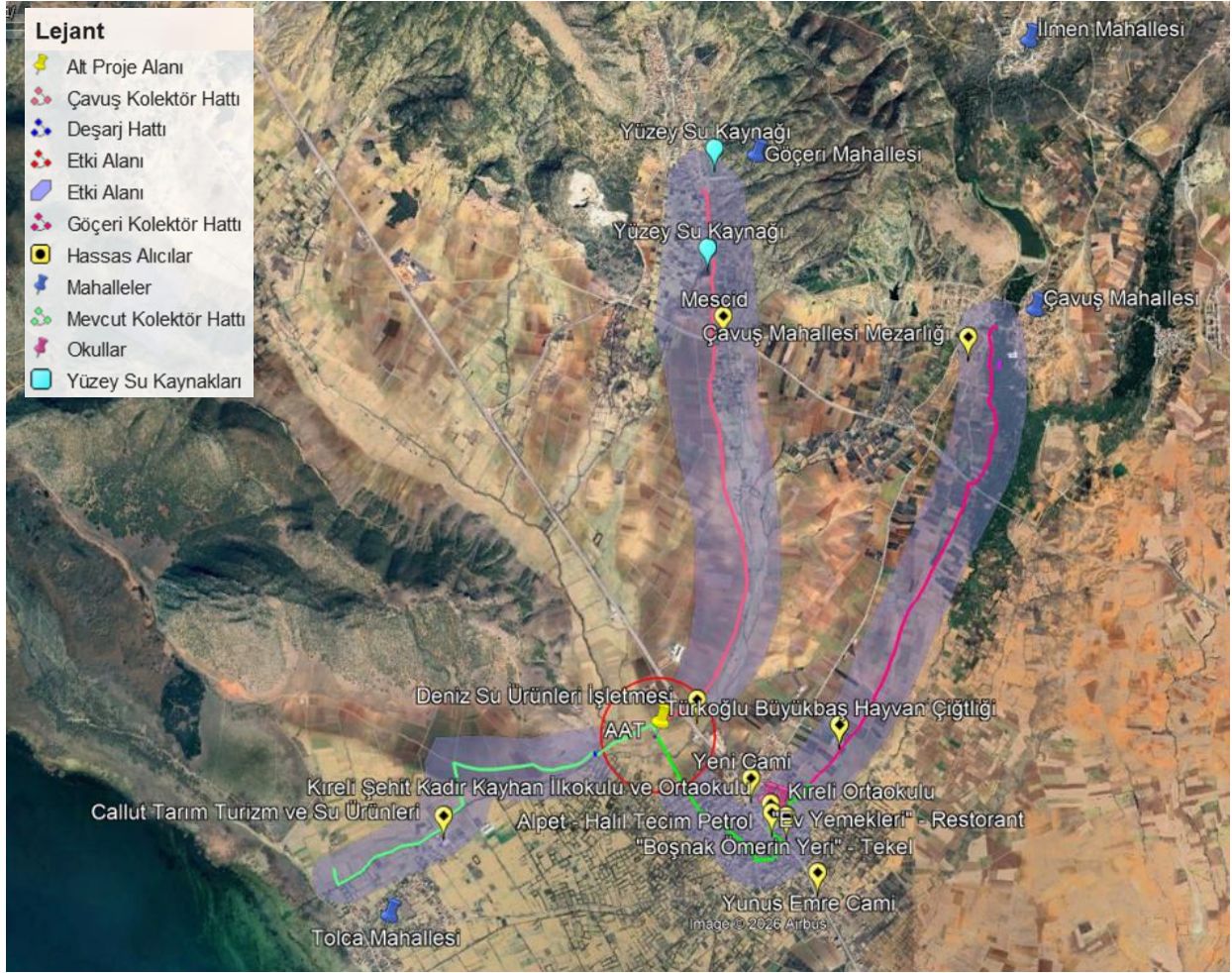
İnşaat aşamasında makine, ekipman ve malzeme taşımacılığı mevcut yol ağı kullanılarak gerçekleştirilecektir. Buna ilave olarak, kollektör hatlarının inşasına ilişkin faaliyetler, Kireli, Çavuş, Tolca ve Göçeri mahallelerindeki mevcut yol koridorları boyunca geçici ve yerel ölçekte rahatsızlıklara neden olabilecektir. Bu etkilerin kısa süreli olması ve yalnızca inşaat faaliyetlerinin yürütüldüğü alanlarla sınırlı kalması beklenmektedir.

Trafik yönetimi, yol güvenliği ile toplum sağlığı ve güvenliğine ilişkin gerekli tedbirler ÇSYP doğrultusunda uygulanacaktır. Bu tedbirler; trafik planlamasını, hız sınırlarının belirlenmesini, gerekli noktalarda uyarı levhalarının yerleştirilmesini, yerel idareler ve muhtarlarla koordinasyon sağlanmasını ve inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan trafik hareketlerine ilişkin yerel toplulukların zamanında bilgilendirilmesini içermektedir.

Alt Proje kapsamında mevcut yolların kalıcı olarak genişletilmesi, değiştirilmesi veya yeniden güzergâhlandırılması planlanmamaktadır. İnşaat süresince ihtiyaç duyulabilecek küçük ölçekli geçici düzenlemeler, ilgili yerel idarelerle koordinasyon içerisinde gerçekleştirilecek ve çalışmaların tamamlanmasının ardından eski durumuna getirilecektir.



Şekil 1-1 Türkiye haritasında Konya ilinin gösterimi



Şekil 1-2 Alt Proje Etki Alanı

2 PKP'nin Amacı / Tanımı

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP)'nin amacı, Proje yaşam döngüsü boyunca bilgi paylaşımını ve paydaş istişarelerini sağlayacak yapılandırılmış bir paydaş katılım yaklaşımı oluşturmaktır. PKP, paydaşların Alt Projeye nasıl dâhil edileceğini ortaya koymakta ve Proje faaliyetlerine ilişkin endişelerin iletilmesi, geri bildirim sağlanması veya şikayetlerin sunulmasına yönelik bir mekanizma tanımlamaktadır.

PKP'nin amaçları aşağıda sunulmaktadır:

- Tüm paydaşlarla, özellikle de etkilenen toplumlarla yapıcı bir ilişki kurmak ve bu ilişkiyi sürdürmek,
- Paydaş görüşlerinin Proje tasarımına yansıtılmasını sağlamak ve çevresel ile sosyal performansa ilişkin hususların dikkate alınmasını temin etmek,
- Proje yaşam döngüsü boyunca tüm paydaşlar ve etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı bir paydaş katılım süreci yürütmek,
- Projeye ilişkin çevresel ve sosyal riskler ile etkiler hakkında zamanında, anlaşılır ve erişilebilir bilgi paylaşımını sağlamak,
- Etkilenen toplumların görüşlerini, taleplerini ve şikayetlerini iletebilmelerine yönelik kapsayıcı ve erişilebilir başvuru kanalları oluşturmak ve bu başvuruların uygun şekilde değerlendirilmesini ve yönetilmesini sağlamak.

Bu PKP; (i) paydaşların belirlenmesi ve analizi, (ii) paydaş katılım programı, (iii) paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanmasına yönelik kaynaklar ve sorumluluklar, (iv) Şikayet Mekanizması (ŞM) ile (v) izleme ve raporlama bölümlerinden oluşmaktadır.

KOSKİ, bu PKP'yi Projenin tüm aşamaları boyunca uygulamayı taahhüt etmektedir. PKP; Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC) kapsamındaki ÇSS10 gereklilikleri, İLBANK'ın Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) ve yürürlükteki Türkiye Cumhuriyeti mevzuatı doğrultusunda hazırlanmıştır. PKP yaşayan bir doküman olup, Alt Borçlu tarafından düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

3 Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi

3.1 Metodoloji

En iyi uluslararası uygulama yaklaşımlarına uyum sağlamak amacıyla Proje kapsamında paydaş katılım sürecinde aşağıdaki ilkeler uygulanacaktır:

- Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı: Proje kapsamında gerçekleştirilecek paydaş istişareleri, Proje yaşam döngüsü boyunca yürütülecek olup, dış müdahale, yönlendirme, baskı veya yıldırımdan uzak, açık ve şeffaf bir şekilde gerçekleştirilecektir.
- Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim: Tüm paydaşlara uygun formatta bilgi sağlanacak ve bu bilgiler yaygın bir şekilde paylaşılacaktır. Paydaşların görüş ve geri bildirimlerini iletebilmeleri için uygun fırsatlar oluşturulacak; iletilen görüş ve endişeler değerlendirilecek ve gerekli işlemler gerçekleştirilecektir.
- Kapsayıcılık ve duyarlılık: Paydaşların belirlenmesi, daha etkin iletişim kurulmasını ve güçlü ilişkiler geliştirilmesini desteklemek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Proje kapsamında yürütülecek paydaş istişare süreci kapsayıcı bir yaklaşımla yürütülecek olup, tüm paydaşlar süreç boyunca paydaş katılım faaliyetlerine katılmaya teşvik edilecektir. Tüm paydaşlara bilgiye eşit erişim imkânı sağlanacaktır. Paydaş katılım yöntemlerinin belirlenmesinde temel ilke, paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık gösterilmesidir. Özellikle kadınlar, yaşlılar, engelli bireyler, yerinden edilmiş kişiler, göçmen işçiler ve topluluklar ile farklı etnik grupların kültürel hassasiyetleri dikkate alınarak, Proje faydalarından dışlanma riski taşıyan hassas gruplara özel önem verilecektir.

GFC Projesinin temel finansman kaynağı Dünya Bankası olduğundan, Alt Projenin İLBANK Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS), ulusal mevzuatın yanı sıra Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS), ilgili kılavuzlar ve iyi uluslararası uygulamalar ile uyumlu olması gerekmektedir. Dünya Bankasının Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC) kapsamında yer alan Çevresel ve Sosyal Standart 10 (ÇSS10) – "Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı", borçlu ile Proje paydaşları arasında açık ve şeffaf bir paydaş katılım sürecinin iyi uluslararası uygulamanın temel unsurlarından biri olduğunu kabul etmektedir (Dünya Bankası, 2018, s.1). ÇSS10'a göre paydaş katılım süreci, paydaşların belirlenmesi ve analiz edilmesi ile başlamaktadır.

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

Masa başı incelemeler kapsamında; TÜİK nüfus verileri, kadastro kayıtları ile yerel idari kurumlardan ve KOSKİ'den temin edilen resmî bilgiler incelenmiştir. Bu kaynaklardan; Etki Alanı (EA) içerisindeki demografik yapı, arazi mülkiyet durumu, yerleşim özellikleri ve potansiyel paydaş gruplarının belirlenmesi amacıyla yararlanılmıştır.

Saha temelli paydaş katılım faaliyetleri, 20 Ağustos 2025 tarihinde POSEİDON proje ekibi tarafından gerçekleştirilmiştir. Saha çalışmaları kapsamında mevcut arazi kullanım durumu, ulaşım güzergâhları, çevredeki alıcılar ve en yakın yerleşimlere olan mesafelerin değerlendirilmesi amacıyla saha gözlemleri gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalar sayesinde

mekânsal koşullar doğrulanmış ve Alt Projeye özgü çevresel ve sosyal hassasiyetler belirlenmiştir.

Aynı tarihte Kireli Mahallesi Muhtarı ve ilgili yerel paydaşlarla yüz yüze yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelere POSEİDON ekibinden bir Çevre Mühendisi, bir İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı ile bir Sosyolog katılmıştır. Görüşmeler kapsamında yerel çevresel ve sosyal hususlar, toplumun beklentileri, mevcut atıksu ve altyapı koşulları, hassas alıcılar, hassas/dezavantajlı gruplar ile AAT sahası, kollektör hatları, deşarj hattı ve ulaşım yolları ile ilişkili inşaat faaliyetlerinden kaynaklanabilecek potansiyel etkiler değerlendirilmiştir.

Çavuş, İlmen, Tolca ve Göçeri mahalleleri de atıksu kollektör hattı güzergâhları ile Alt Projenin faydalanıcısı olmaları nedeniyle Alt Projenin EA'sı içerisinde yer aldığından, paydaş katılım faaliyetleri bu mahalleleri de kapsamıştır. Gerçekleştirilen istişarelerde; atıksu yönetimine ilişkin yerel beklentiler, kollektör hattı inşaatı sırasında ortaya çıkabilecek geçici etkiler, erişim koşulları, toplum sağlığı ve güvenliği hususları ile mevcut şikayet başvuru kanallarına ilişkin değerlendirmeler yapılmıştır.

Buna ilave olarak, Alt Proje alanı çevresinde tarım ve/veya hayvancılık faaliyetleriyle uğraşan arazi kullanıcıları ve haneler ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeler, Proje Sosyoloğu tarafından yerel geçim kaynaklarının daha iyi anlaşılması ve Alt Projenin inşaat aşamasında tarımsal faaliyetler, hayvancılık, araziye erişim veya günlük geçim faaliyetleri üzerinde geçici bir etki oluşturup oluşturmayacağının değerlendirilmesi amacıyla yürütülmüştür.

Gerçekleştirilen istişarelerde, ÇSS10 gereklilikleri doğrultusunda EA içerisinde bulunan hassas ve dezavantajlı grupların belirlenmesine özel önem verilmiştir. Hassas gruplara ilişkin değerlendirmeler; 20 Ağustos 2025 tarihinde Muhtar ile gerçekleştirilen görüşmeler ve saha gözlemleri doğrultusunda yapılmıştır. Hassas ve dezavantajlı gruplara ilişkin ayrıntılı bulgular bu PKP'nin Bölüm 3.4'ünde sunulmaktadır.

Bu karma yöntem yaklaşımı sayesinde paydaşların belirlenmesi ve analiz edilmesi, hem resmî kayıtlar hem de Alt Projeye özgü doğrudan saha çalışmaları ve toplumla gerçekleştirilen istişarelere dayandırılmış; böylece kapsayıcı ve Alt Projeye özgü bir paydaş katılım stratejisinin oluşturulması sağlanmıştır.

3.2 Projeden Etkilenen Kişiler (PEK)

Projeden Etkilenen Kişiler (PEK), Alt Projenin Etki Alanı (EA) içerisinde yer alan, Alt Projeden doğrudan veya potansiyel olarak etkilenen ya da Alt Proje ile ilişkili değişikliklerden etkilenme olasılığı en yüksek olan kişi, grup ve diğer kuruluşlardır. Bu paydaşların, potansiyel etkilerin ve bunların önem derecesinin belirlenmesi ile azaltıcı ve yönetim tedbirlerinin geliştirilmesi ve uygulanması süreçlerine etkin şekilde dâhil edilmeleri gerekmektedir.

Kireli Atıksu Arıtma Tesisi Alt Projesi kapsamında Etki Alanı (EA); Kireli Mahallesi'nde yer alan Atıksu Arıtma Tesisi (AAT) sahasını, Kireli, Çavuş, Tolca ve Göçeri mahallelerinden geçen atıksu kollektör hattı güzergâhlarını, deşarj hattını, inşaat süresince kullanılacak ulaşım yollarını ve inşaat ile işletme faaliyetlerinden etkilenmesi muhtemel çevredeki alıcıları kapsamaktadır. Çavuş, İlmen Tolca ve Göçeri mahalleleri AAT sahasının yakın çevresinde yer almamakla birlikte, atıksu kollektör hattı güzergâhlarının bu mahallelerden geçmesi ve Alt Projenin faydalanıcısı olmaları nedeniyle Alt Projenin EA'sı içerisinde değerlendirilmiştir. Kireli, Çavuş, Tolca ve Göçeri mahallelerinde oluşan evsel atıksular toplanarak arıtılmak üzere Kireli Atıksu Arıtma Tesisine iletilecektir.

Alt Projenin EA'sı; faydalanıcı mahallelerde ve ilişkili altyapı güzergâhlarında yer alan yerleşim alanlarını, yerel yolları, kamu yolu koridorlarını, özel mülkiyete ait tarım arazilerini, hassas/toplumsal alıcıları, ekonomik faaliyet alanlarını ve yerel geçim kaynaklarını kapsamaktadır. Buna bağlı olarak, potansiyel etkiler yalnızca AAT sahası çevresinde değil, aynı zamanda kollektör hattı koridorları, ulaşım güzergâhları ve deşarj hattı boyunca da ortaya çıkabilecektir.

Bu Alt Proje kapsamında aşağıdaki kişi, grup ve alıcılar Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) kapsamında değerlendirilmektedir:

- Kireli, Çavuş, İlmen, Tolca ve Göçeri mahallelerinin sakinleri,
- Yerel yollar ve ulaşım güzergâhlarında inşaat faaliyetlerinden kaynaklanabilecek geçici trafik hareketlerinden etkilenebilecek yerel halk ve yol kullanıcıları,
- Atıksu kollektör hatları ile deşarj hattının inşa edileceği kamu yolu koridorlarını kullanan kişiler,
- Alt Projenin EA'sı içerisinde ve çevresinde bulunan, inşaat faaliyetleri, erişim düzenlemeleri, toz, gürültü veya trafik hareketlerinden geçici olarak etkilenebilecek özel mülkiyete ait tarım arazilerinin kullanıcıları,
- Alt Proje sahası ve ilişkili altyapı güzergâhları yakınında tarım ve/veya hayvancılık faaliyetleriyle uğraşan haneler,
- Kireli Mahallesi'nde faaliyet gösteren su ürünleri işleme tesisi,
- Kireli Şehit Kadir Kayhan İlkokulu ve Ortaokulu, Kireli Lisesi, Kireli Aile Sağlığı Merkezi, Yeni Cami, Yunus Emre Camii, Çavuş Mahallesi Mezarlığı, Göçeri Mahallesi'nde bulunan mescit ile Tolca Mahallesi'nde bulunan Callut Tarım, Turizm ve Su Ürünleri Tesisi dâhil olmak üzere faydalanıcı mahallelerde yer alan hassas ve toplumsal alıcılar,
- Kireli, Çavuş, İlmen, Tolca ve Göçeri mahallelerinde yaşayan; yoksul haneler, kadın reisli haneler, yaşlı bireyler, engelli bireyler, işsiz bireyler ve Projeye ilişkin bilgilere veya şikayet başvuru kanallarına erişimde güçlük yaşayabilecek haneler dâhil olmak üzere hassas ve dezavantajlı bireyler/gruplar,
- AAT ve ilişkili altyapının inşası, işletilmesi ve bakım çalışmalarında görev alacak KOSKİ çalışanları ve işletme personeli,
- Alt Projenin uygulanmasında görev alacak yükleniciler, alt yükleniciler, tedarikçiler ve hizmet sağlayıcılar.

Bu gruplar üzerindeki potansiyel etkilerin ağırlıklı olarak geçici, yerel ölçekte ve inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan etkiler olması beklenmektedir. Bu etkiler; geçici trafik yoğunluğu, toz, gürültü, kısa süreli erişim kısıtlamaları, toplum sağlığı ve güvenliği riskleri ile tarımsal faaliyetler veya geçim kaynakları üzerindeki geçici rahatsızlıkları içerebilir. İşletme aşamasında ise Alt Projenin; atıksu yönetiminin iyileştirilmesi, arıtılmamış atıksuların kontrolsüz deşarjının önlenmesi, su kaynaklarının korunması ve Kireli, Çavuş, İlmen, Tolca ve Göçeri mahallelerinde halk sağlığı ile çevresel koşulların iyileştirilmesine katkı sağlaması yoluyla olumlu etkiler oluşturmaları beklenmektedir.

Yukarıda tanımlanan tüm Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) bu PKP kapsamında yürütülecek paydaş katılım faaliyetlerine dâhil edilecektir. Görüş, endişe ve önerilerinin Alt Proje yaşam döngüsü boyunca alınması, değerlendirilmesi ve uygun şekilde ele alınmasını sağlamak amacıyla uygun bilgi paylaşımı, paydaş istişareleri ve Şikayet Mekanizması (ŞM) süreçleri uygulanacaktır.

3.3 Diğer İlgili Taraflar (DİT)

Projenin paydaşları arasında, Projeden doğrudan etkilenmemekle birlikte çıkarlarının etkilenebileceğini düşünen veya Projeyi ve uygulama sürecini etkileyebilecek kişi, grup ve kuruluşlar da yer almaktadır.

Bu paydaşlar aşağıdakileri içermektedir:

- Etki Alanı (EA) dışında yer alan Hüyük İlçesi sakinleri ile dolaylı olarak etkilenebilecek 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 (AFAD), Hüyük Kaymakamlığı, Hüyük İlçe Sağlık Müdürlüğü, İlçe Emniyet Amirliği ve Hüyük İlçe Jandarma Komutanlığı gibi kamu kurum ve kuruluşları,
- Konya Hüyük Belediyesi ve Konya Büyükşehir Belediyesi gibi yerel yönetimler,
- Hüyük Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, Konya Sanayici ve İş İnsanları Derneği (KONSİAD) ve Hüyük Muhtarlar Derneği gibi sivil toplum kuruluşları (STK'lar),
- Merhaba Gazetesi ve Yeni Konya Gazetesi başta olmak üzere medya temsilcileri,
- Özellikle Selçuk Üniversitesi olmak üzere akademik kurumlar.

Buna ilave olarak, Etki Alanı (EA) içerisinde belirlenen hassas alıcılar, tanımlanan 500 metrelik EA sınırının dışında yer almakla birlikte, işlevsel hassasiyetleri ve Proje kaynaklı dolaylı etkilerden etkilenme potansiyelleri nedeniyle Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) kapsamında değerlendirilmiştir.

Ayrıca, tarım ve hayvancılık faaliyetleriyle uğraşan yerel halk da; inşaat aşamasında ortaya çıkabilecek artan trafik yoğunluğu, gürültü ve geçici rahatsızlıkların otlatma düzenini, ulaşım güzergâhlarını ve hayvancılık faaliyetlerinin yürütülmesini etkileyebilecek olması nedeniyle PEK kapsamında değerlendirilmiştir.

Tablo 3-1 Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi

Paydaş Grubu	Kategori (PEK/DİT)	Etki Türü	İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
Kireli, Çavuş, İlmen, Tolca ve Göçeri mahalle sakinleri	PEK	Dolaylı (trafik, gürültü)	Yüksek	Düşük
Hayvancılıkla uğraşanlar / çiftçiler	PEK	Dolaylı (gürültü, trafik, erişim kısıtları)	Yüksek	Düşük
Yol kullanıcıları	PEK	Doğrudan (trafik güvenliği)	Orta	Düşük
Hassas alıcılar: • Kireli Şehit Kadir Kayhan İlkokulu ve Ortaokulu • Kireli Lisesi • Kireli Aile Sağlığı Merkezi • Yeni Cami ve Yunus Emre Camii • Özel mülkiyete ait tarım arazileri	PEK	Dolaylı	Yüksek	Orta

• Kireli Mahallesi'nde faaliyet gösteren su ürünleri işleme tesisi • Çavuş Mahallesi Mezarlığı • Göçeri Mahallesi'nde bulunan mescit • Tolca Mahallesi'nde bulunan Callut Tarım, Turizm ve Su Ürünleri Tesisi				
Kamu kurumları	DİT	Düzenleyici	Yüksek	Yüksek
Belediyeler	DİT	İdari	Yüksek	Yüksek
STK'lar	DİT	Sosyal	Orta	Orta
Medya	DİT	Bilgilendirici	Orta	Orta
Akademik kurumlar	DİT	Danışma	Düşük	Düşük

Analiz sonuçları, Projeden Etkilenen Kişilerin (PEK), özellikle yerel halk, hayvancılıkla uğraşan kişiler ve hassas alıcıların; başta gürültü, trafik ve geçici rahatsızlıklar olmak üzere dolaylı etkiler nedeniyle ağırlıklı olarak inşaat aşamasında etkileneceğini göstermektedir. Bu paydaş gruplarının Projeye ilişkin ilgi düzeyleri yüksek olmakla birlikte, Proje üzerindeki etki düzeyleri sınırlıdır.

Buna karşılık, kamu kurumları ve belediyeler, düzenleyici ve idari görevleri nedeniyle Proje üzerinde yüksek düzeyde etkiye sahipken; sivil toplum kuruluşları (STK'lar), medya temsilcileri ve akademik kurumlar ise bilgi paylaşımı ve danışmanlık rolleri bakımından orta düzeyde etkiye sahiptir.

3.4 Hassas/Dezavantajlı Bireyler ve Gruplar

Alt Proje kapsamında hassas veya dezavantajlı bireyler ve gruplar; sosyoekonomik, demografik, fiziksel veya sağlık durumlarına bağlı olarak Projeye ilişkin bilgilere erişimde, paydaş katılım faaliyetlerine katılımda, şikayetlerini iletmede veya Projenin faydalarından eşit şekilde yararlanmada engellerle karşılaşabilecek kişi veya gruplar olarak tanımlanmaktadır.

Kireli Atıksu Arıtma Tesisi Alt Projesi kapsamında, hassas ve dezavantajlı gruplar Alt Projenin Etki Alanı (EA) içerisinde yer alan Kireli, Çavuş, İlmen, Tolca ve Göçeri mahalleleri için belirlenmiştir. Bu yerleşimler; Atıksu Arıtma Tesisi sahası, atıksu kollektör hattı güzergâhları, ilişkili altyapı bileşenleri ve Alt Projenin faydalanıcısı olmaları nedeniyle Alt Projenin EA'sı kapsamında değerlendirilmiştir.

Alt Proje alanında bulunan hassas ve dezavantajlı gruplara ilişkin bilgiler, muhtarlar ve ilgili yerel paydaşlar dâhil olmak üzere yerel temsilcilerle gerçekleştirilen saha istişareleri ve görüşmeler aracılığıyla elde edilmiştir. Mevcut bilgiler doğrultusunda, faydalanıcı mahallelerde belirlenen başlıca hassasiyet kategorileri; yoksul haneler, kadın reisli haneler, 65 yaş ve üzeri yaşlı bireyler, engelli bireyler ve işsiz bireylerden oluşmaktadır.

Elde edilen veriler, faydalanıcı mahallelerde farklı hassasiyet türlerinin bulunduğunu göstermektedir. Atıksu Arıtma Tesisi sahasının yer aldığı Kireli Mahallesi, kadın reisli haneler ile 65 yaş ve üzeri yaşlı bireylerin en fazla bulunduğu mahalledir. Çavuş Mahallesi'nde de yoksul haneler ile 65 yaş ve üzeri yaşlı bireylerin sayısı dikkat çekmektedir. Göçeri ve Tolca mahallelerinde ise yoksul haneler ile işsiz bireyler belirlenmiş olup, Tolca Mahallesi'nde ayrıca

engelli bireyler de bulunmaktadır. İlmen Mahallesi'nde ise yoksul haneler, kadın reisli haneler, yaşlı bireyler, engelli bireyler ve işsiz bireyler dâhil olmak üzere farklı hassas grupların bulunduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda sunulan kategorilere ilave olarak, özellikle kollektör hattı güzergâhları ve yerel yollar boyunca oluşabilecek geçici erişim kısıtlamaları, toz, gürültü, trafik hareketliliği ve kısa süreli rahatsızlıklar gibi inşaat faaliyetlerinden kaynaklanabilecek geçici etkilerden etkilenebilecek tarım ve/veya hayvancılıkla geçimini sağlayan haneler de paydaş katılım planlaması kapsamında dikkate alınmaktadır.

Hassas ve dezavantajlı bireyler ile grupların paydaş katılım sürecine etkin katılımını sağlamak amacıyla özel tedbirler uygulanacaktır. Bu tedbirler; erişilebilir ve anlaşılır iletişim yöntemlerinin kullanılması, Paydaş İstişare Toplantılarının (PİT) uygun zaman ve mekânlarda düzenlenmesi, bilgi paylaşımı sürecine muhtarların dâhil edilmesi, Şikayet Mekanizmasına (ŞM) ilişkin açık ve anlaşılır bilgilendirme yapılması ve gerektiğinde hassas grupların Projeye ilişkin bilgilere erişebilmesi ve şikayetlerini herhangi bir güçlük yaşamadan iletebilmesi amacıyla ihtiyaçlarına uygun destek sağlanmasını içermektedir.

Tablo 3-2 Hassas/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar

Mahalle	Yoksul Haneler	Kadın Reisli Haneler	Yaşlı Nüfus (65+)	Engelli Bireyler	İşsiz
Kireli	28	150	150	-	-
Çavuş	50	30	150	-	-
İlmen	15	20	40	15	30
Göçeri	10	-	-	-	10
Tolca	15	-	30	6	15
Toplam	118	200	370	21	55

4 Paydaş Katılım Programı

Paydaş katılım programının temel amacı, Proje yaşam döngüsü boyunca gerçekleştirilecek çeşitli paydaş katılım faaliyetlerinin hangi aşamalarda ve hangi sıklıkta yürütüleceğini tanımlamaktır. Ayrıca, halkın katılım toplantıları, toplantı yerleri ve toplantı zamanlarına ilişkin kararların henüz alınmamış olması durumunda, paydaşların gelecekte Projeye ilişkin bilgileri inceleyebilecekleri ve görüşlerini paylaşabilecekleri fırsatlardan nasıl haberdar edileceklerine ilişkin bilgiler de sunulmaktadır.

4.1 Proje Hazırlık Sürecinde Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti

20 Ağustos 2025 tarihinde, Alt Proje kapsamında POSEİDON tarafından paydaş katılım faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Kireli, Çavuş ve Göçeri Mahalle Muhtarları ile Kireli Mahallesi'nde tarımsal faaliyetlerde bulunan iki hane temsilcisiyle mahalle kahvehanesinde yüz yüze paydaş istişareleri gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, 1 Eylül 2025 tarihinde Callut Tarım, Turizm ve Su Ürünleri işletmesinin sahibi ile Tolca ve İlmen Mahallesi Muhtarları ile telefon aracılığıyla paydaş istişareleri gerçekleştirilmiştir.

Gerçekleştirilen görüşmelerin amacı, planlanan Alt Projeye ilişkin görüş ve endişeleri belirlemek ve yerel paydaşların bakış açılarının paydaş katılım sürecine yansıtılmasını sağlamaktır. Gerçekleştirilen istişarelerin özeti aşağıda sunulmaktadır.

Kireli Mahallesi

Projeye İlişkin Görüşler:

- Projeye ilişkin herhangi bir endişe dile getirilmemiştir.

- Yerel halkın Projeye yönelik beklentileri olumludur.
- Arıtılmış suyun tarımsal sulamada yeniden kullanılmasına yönelik talepte bulunulmuştur.

Yerel Haneler ile Gerçekleştirilen İstişarelers:

- Tarımsal faaliyetlerle uğraşan iki hane ile görüşme gerçekleştirilmiştir.
- Her iki hane de Projeyi desteklemektedir.
- Proje sayesinde koku ve sivrisinek sorunlarının azalmasının beklendiği ifade edilmiştir.
- Arıtılmış suyun sulama amacıyla kullanılmasının sağlayacağı faydalar vurgulanmıştır.

Beklenen İlave Faydalar:

- Sulama imkânlarının iyileştirilmesi,
- Çevre kirliliğinin azaltılması ile toprak ve su kalitesinin iyileştirilmesi,
- Koku ve haşere kaynaklı sorunların azalmasına bağlı olarak yaşam kalitesinin artırılması,
- Tarımsal verimliliğin ve sosyoekonomik refahın güçlendirilmesi.

Göçeri Mahallesi

Projeye İlişkin Görüşler:

- Projeye tam destek verildiği ifade edilmiştir.
- Arıtılmamış atıksuların Beyşehir Gölü'ne ulaşarak kirliliğe neden olduğu, bu nedenle Atıksu Arıtma Tesisinin gerekli olduğu belirtilmiştir.

Cavuş Mahallesi

Projeye İlişkin Görüşler:

- Projenin olumlu sonuçlar sağlayacağı ifade edilmiştir.
- Projeye ilişkin herhangi bir endişe dile getirilmemiştir.

Tolca Mahallesi

Projeye İlişkin Görüşler:

- Projeye güçlü destek verildiği ifade edilmiştir.
- Projenin;
 - Arıtılmış suyun sulamada kullanılmasını sağlayarak yağışa olan bağımlılığı azaltacağı,
 - Daha temiz su sayesinde hayvancılık faaliyetlerini iyileştireceği,
 - Callut başta olmak üzere bölgedeki tarımsal işletmelerin sürdürülebilirliğini destekleyeceği,
 - Kirliliği azaltarak su kalitesini iyileştireceği ve daha sağlıklı bir çevre oluşturacağı,
 - Tarımsal verimliliğin artmasına bağlı olarak hane gelirini ve yerel ekonomiyi güçlendireceği

ifade edilmiştir.

İlmen Mahallesi

Mahalleye İlişkin Genel Bilgiler:

- Mahallenin nüfusu yaklaşık 1.000 kişidir.
- Mahallede ağırlıklı yaş grubu 25–50 yaş aralığındadır.
- Yaklaşık 20 öğrenci taşınmalı eğitim kapsamında Hüyük'te eğitim görmektedir.
- Başlıca geçim kaynakları tarım, emekli aylıkları ve sınırlı düzeyde hayvancılık faaliyetleridir.

Projeye İlişkin Görüşler:

- Daha önce yaşanan kanalizasyon sorunlarının KOSKİ ile gerçekleştirilen görüşmeler sonrasında kısa sürede çözüme kavuşturulduğu ifade edilmiştir.
- KOSKİ ile iletişimin güçlü, erişilebilir ve çözüm odaklı olduğu belirtilmiştir.
- Projeye ilişkin herhangi bir endişe dile getirilmemiştir.
- Ortaya çıkabilecek olası sorunların KOSKİ ile koordinasyon içerisinde kısa sürede çözülebileceğine yönelik güven duyulduğu ifade edilmiştir.

Hassas ve Dezavantajlı Gruplar:

Mahallede yaklaşık 15 yoksul hane, 20 kadın reisli hane, 30 işsiz birey, 40 adet 65 yaş ve üzeri yaşlı birey ile 15 engelli birey bulunduğu belirlenmiştir.

Yerel İşletme Temsilcisi ile Gerçekleştirilen İstişare:

- Callut Tarım, Turizm ve Su Ürünleri işletmesinin sahibi (aynı zamanda bölge sakini) ile görüşme gerçekleştirilmiştir.
- İşletme sahibi Projeye güçlü destek verdiğini belirtmiştir.
- Projenin;
- Tarım ve hayvancılık faaliyetlerine olumlu katkı sağlayacağı,
- Artırılmış suyun su ürünleri yetiştiriciliğinde kullanılmasına imkân tanıyacağı,
- Kirliliği azaltarak çevre kalitesini iyileştireceği,
- Koku sorununu azaltarak yaşam kalitesini ve turizm potansiyelini artıracığı,
- Yerel işletmelerin gelişimini destekleyerek sosyoekonomik kalkınmaya katkı sağlayacağı ifade edilmiştir.
- Mahallede ağırlıklı yaş grubu 25-50 yaş aralığındadır.
- Yaklaşık 20 öğrenci taşınmalı eğitim kapsamında Hüyük'te eğitim görmektedir.
- Başlıca geçim kaynakları tarım, emekli aylıkları ve sınırlı düzeyde hayvancılık faaliyetleridir.

Projeye İlişkin Görüşler:

- Daha önce yaşanan kanalizasyon sorunlarının KOSKİ ile gerçekleştirilen görüşmeler sonrasında kısa sürede çözüme kavuşturulduğu ifade edilmiştir.
- KOSKİ ile iletişimin güçlü ve çözüm odaklı olduğu belirtilmiştir.
- Projeye ilişkin herhangi bir endişe bulunmadığı, ortaya çıkabilecek sorunların KOSKİ ile koordinasyon içerisinde kısa sürede çözülebileceğine yönelik güven duyulduğu ifade edilmiştir.

Projeye İlişkin Genel Görüşler

- Tüm mahallelerde paydaşlar Projeye destek verdiklerini ifade etmiştir.
- En sık dile getirilen faydalar; artırılmış suyun sulamada yeniden kullanılması, tarım ve hayvancılık faaliyetlerinin iyileştirilmesi, koku ve sivrisinek sorunlarının giderilmesi ile özellikle Beyşehir Gölü başta olmak üzere su kirliliğinin önlenmesi olmuştur.
- Paydaşlar ayrıca çevre kalitesinin, halk sağlığının ve sosyoekonomik refahın iyileşeceğini ifade etmiştir.
- KOSKİ ile kurulan iletişimin etkin olduğu ve bunun sorunların çözümüne yönelik güveni artırdığı belirtilmiştir.

Gerçekleştirilen paydaş istişareleri sırasında Projeye yönelik önemli bir endişe veya karşı görüş dile getirilmemiştir.

Bununla birlikte, Alt Proje sahasının çevresindeki yerel yolların nispeten dar olduğu ve bu yolların yerel halk, tarım arazisi kullanıcıları ile çevredeki tarımsal faaliyetlere hizmet veren araçlar tarafından da kullanıldığı dikkate alınmalıdır. Ayrıca, Proje parselinin hemen bitişiğinde özel mülkiyete ait tarım arazileri bulunmaktadır. Bu nedenle, Alt Proje kapsamında herhangi bir arazi edinimi veya arazi kullanım kısıtlaması öngörülmemekle birlikte, inşaat faaliyetleri sırasında trafik akışında geçici aksamalar, araç manevra alanlarının daralması, toz oluşumu, kısa süreli erişim kısıtlamaları, çevredeki tarım arazilerine istem dışı giriş yapılması ve ürünler veya tarla sınırlarında oluşabilecek olası zararlar gibi geçici ve yerel ölçekte etkiler ortaya çıkabilecektir. Bu hususlar, Alt Projeye ait ÇSYP kapsamında ayrıntılı olarak değerlendirilmiştir.

4.2 Proje Paydaşlarının İhtiyaçlarının Özeti ile Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemler, Araçlar ve Teknikler

Özellikle inşaat aşamasının başlangıç döneminde, yerel halk tarafından benzer soruların yöneltilmesinin ve ortak görüşlerin dile getirilmesinin beklendiği durumlarda, Odak Grup Görüşmeleri (OGG) temel paydaş istişare yöntemi olarak kullanılacaktır. Bu sayede paydaş istişare faaliyetleri daha katılımcı bir yöntemle yürütülecektir.

Paydaş İstişare Toplantıları (PİT), paydaşları bilgilendirmek, geri bildirimlerini almak ve Proje yaşam döngüsü boyunca katılımcı karar alma sürecini desteklemek amacıyla planlanmış yapılandırılmış paydaş katılım faaliyetleridir.

Alt Proje kapsamında gerçekleştirilecek ilk Paydaş İstişare Toplantısı (PİT), taslak ÇSYP raporunun onaylanmasının ardından, Kireli Mahallesi'nde yeterli kapasite ve uygun fiziki koşullara sahip bir toplantı salonunda gerçekleştirilecektir. Böylece katılımcılar için rahat ve etkin bir iletişim ortamı sağlanacaktır. Daha önce belirtilen PEK ve DİT toplantıya davet edilecektir.

Paydaş İstişare Toplantıları (PİT) öncesinde yerel ve ulusal gazetelerde, ayrıca KOSKİ'nin resmî internet sitesinde duyurular yayımlanacaktır. Projeye ilişkin bilgilendirme broşürleri toplantılardan 10 gün önce katılımcılara dağıtılacak; Alt Proje haritaları ise broşürlerde yer alacak ve köy kahvehaneleri ile muhtarlıklar gibi halka açık alanlarda erişime sunulacaktır. Resmî duyuruların yanı sıra, toplantı öncesinde muhtarlarla iletişime geçilerek yerel halkın katılımı teşvik edilecek ve böylece toplantıya katılımın artırılması ile Proje hakkında farkındalık oluşturulması sağlanacaktır.

Resmî duyurulara ilave olarak, KOSKİ Sosyal Uzmanı tarafından topluluk liderleri ile doğrudan iletişim kurularak yerel katılım teşvik edilecektir. Mahalle ziyaretleri, inşaat faaliyetleri takvimine uygun olarak gerçekleştirilecektir. Muhtar(lar) ve yerel halk, Paydaş İstişare Toplantıları (PİT) aracılığıyla Proje ve Proje kapsamındaki Şikayet Mekanizması (ŞM) hakkında ayrıntılı olarak bilgilendirilecektir. İnşaat faaliyetlerinin yürütüleceği alanlarda muhtar ile birlikte ön inceleme ziyaretleri gerçekleştirilecek ve hanelere özel ziyaretlerde bulunulacaktır. Bu hanelerle ayrıca paydaş istişare toplantıları düzenlenecektir.

Paydaş İstişare Toplantıları (PİT), toplantının amacı ve kapsamının açıklanmasıyla başlayacak; ardından KOSKİ tarafından yapılacak sunumları takiben katılımcıların soru, görüş, öneri ve endişelerini paylaşabilecekleri bir değerlendirme oturumu gerçekleştirilecektir.

Sunumlarda ele alınacak başlıca konular aşağıda yer almaktadır:

- Alt Projenin amacı ve kapsamı,
- Projeden beklenen faydalar,
- Projenin beklenen çevresel ve sosyal olumsuz etkileri ile bu etkilerin azaltılmasına yönelik önerilen tedbirler (katılımcılar, öngördükleri ilave olumsuz etkileri paylaşmaya ve önerilen tedbirlerin yeterliliği konusunda görüş bildirmeye veya ilave/alternatif tedbirler önermeye davet edilecektir),
- Şikayet Mekanizması (ŞM),
- Değerlendirme (Soru-Cevap) Oturumu.

Paydaş İstişare Toplantıları (PİT) katılımcı bir yaklaşımla gerçekleştirilecektir. Projenin olası olumsuz sosyal etkilerinin en aza indirilmesine katkı sağlamak amacıyla yerel halkın Proje hakkındaki görüş ve önerilerini özgürce ifade etmesi teşvik edilecektir. Bu konuları kapsayan bir bilgilendirme broşürü hazırlanacak, Paydaş İstişare Toplantıları (PİT) sırasında dağıtılacak ve ayrıca halka açık alanlarda erişime sunulacaktır. Broşürde gerekli iletişim telefon numaraları ve e-posta adresleri yer alacak; toplantılar sırasında yerel halk, Alt Projenin sosyal uzmanları ile iletişime geçmeleri konusunda teşvik edilecektir.

Paydaş katılımına yönelik diğer yöntemler

Yüklenicinin Sosyal Uzmanı tarafından yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmesini amaçlayan düzenli saha ziyaretleri yapılacaktır. Bu ziyaretlerin amaçları aşağıda sunulmaktadır:

- Şikayet süreçlerinin yürütülmesi,
- Projeye ilişkin ilave bilgilendirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Hassas veya dezavantajlı bireylerin varlığını ortaya çıkarabilecek nüfus değişikliklerinin belirlenmesi.

Saha ziyaretleri, yerel halktan gelen talepler doğrultusunda da gerçekleştirilebilecektir. Ayrıca yerel halkın Alt Proje yönetim ofislerini ziyaret etmesi de paydaş katılım faaliyetlerinden biri olarak değerlendirilecektir.

Belirli durumlarda telefon görüşmeleri veya kısa mesaj gibi iletişim yöntemleri tercih edilebilmekle birlikte, öncelikli tercih edilen paydaş istişare yöntemi yüz yüze görüşmeler olacaktır.

4.3 Paydaş Katılım Planı

Kırelî Atıksu Arıtma Tesisi Alt Projesi kapsamında yürütülecek paydaş katılım faaliyetleri, ÇSS10 gereklilikleri doğrultusunda yapılandırılmış bir süreç izlenerek gerçekleştirilecektir. İlk olarak taslak çevresel ve sosyal dokümanlar (ÇSYP ve PKP) kamuoyu ile paylaşılacaktır. Kamuoyu bilgilendirme sürecinin ardından bir Halkın Katılım Toplantısı (HKT) gerçekleştirilecektir. İstişare sürecinde alınan görüş ve öneriler değerlendirilecek ve revize edilen dokümanlara yansıtılacaktır. Daha sonra ÇSYP ve PKP'nin nihai versiyonları kamuoyu ile paylaşılacak ve Proje yaşam döngüsü boyunca erişime açık tutulacaktır.

Hassas ve dezavantajlı gruplar dâhil olmak üzere belirlenen paydaşların listesi ve sınıflandırılması bu PKP'nin Bölüm 3'ünde sunulmaktadır. Paydaş katılım faaliyetleri, özellikle toplum sağlığı ve güvenliği konularında proaktif bir yaklaşım benimsenerek risklerin mümkün olan en etkin şekilde azaltılmasına odaklanacaktır. Ayrıca, paydaşlardan gelen görüş ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi, taleplerin dikkate alınması ve ortaya çıkabilecek sorunların etkin bir şekilde çözülmesi amacıyla hızlı bir geri bildirim sistemi uygulanacaktır.

İnşaat aşamasında, paydaşlarla şeffaf ve etkin bir iletişimin sağlanması amacıyla aşağıdaki bilgi paylaşım faaliyetleri gerçekleştirilecektir:

- Broşür Dağıtımı: Alt Proje alanındaki yerel işletmelere ve muhtarlıklara bilgilendirme broşürleri dağıtılacak, ayrıca Projeye ilişkin genel bilgiler ana yaya güzergâhlarına yerleştirilecek bilgilendirme panolarında paylaşılacaktır. Broşürlerde inşaat takvimi, Şikayet Mekanizması (ŞM) ve Sosyal Uzmanın iletişim bilgileri yer alacaktır.
- Saha Bilgilendirme Panoları: İnşaat sahalarının girişlerine, devam eden inşaat faaliyetleri ile ŞM hakkında bilgi içeren bilgilendirme panoları yerleştirilecektir.
- Yüklenici İletişimi: Yüklenici temsilcisi, Alt Proje alanına yakın mahallelerin muhtarları ile düzenli iletişim halinde olacaktır.
- Sağlık ve Güvenlik Tedbirleri: Halk sağlığı ve güvenliğinin korunması amacıyla, ana yaya güzergâhları, inşaat sahalarının girişleri ve çevresindeki alanlara gerekli uyarı levhaları ve güvenlik işaretleri yerleştirilecektir.
- İzinler ve Kurumsal Koordinasyon: Alt Proje kapsamında gerekli tüm izinler alınacak ve ihtiyaç duyulması halinde ilgili kurum ve kuruluşlar bilgilendirilecektir.

Şikayet Mekanizmasına (ŞM) ilişkin bilgiler; broşürler, kamuoyu duyuruları, saha bilgilendirme panoları, muhtarlıklar ve çevrimiçi platformlar aracılığıyla paydaşlarla paylaşılacaktır. ALO 185, e-Belediye sistemi ve çevrimiçi başvuru formları gibi şikayet başvuru kanallarına ilişkin bilgiler, tüm paydaşların kolaylıkla erişebileceği şekilde açık ve anlaşılır olarak duyurulacaktır.

Trafik ve inşaat faaliyetlerinden kaynaklanabilecek etkilere yönelik özel iletişim tedbirleri de uygulanacaktır. Bu kapsamda; yol kapanmaları veya güzergâh değişiklikleri hakkında önceden bilgilendirme yapılacak, yönlendirme levhaları yerleştirilecek, muhtarlıklar aracılığıyla duyurular gerçekleştirilecek ve yerel iletişim kanalları kullanılarak etkilenen tüm paydaşların zamanında bilgilendirilmesi sağlanacaktır.

Bu tedbirler, paydaşların Alt Proje hakkında yeterli düzeyde bilgilendirilmesini ve inşaat faaliyetlerinden kaynaklanabilecek hususlara ilişkin görüş, talep ve endişelerin zamanında ele alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

Paydaşların hem Projeye ilişkin bilgi edinmesini hem de görüşlerini paylaşabilmesini sağlamak amacıyla iki yönlü iletişimi destekleyen farklı paydaş katılım yöntemleri kullanılacaktır. Kullanılacak iletişim araçları ve istişare yöntemleri; farklı paydaş gruplarının ihtiyaçları, endişeleri ve Alt Proje üzerindeki etki düzeyleri dikkate alınarak belirlenecektir.

Kadınların, özellikle kadın reisli hanelerin paydaş katılım faaliyetlerine etkin katılımını sağlamak amacıyla özel tedbirler uygulanacaktır. Bu kapsamda; toplantılar katılımı kolaylaştıracak uygun zamanlarda düzenlenecek, erişilebilir ve kültürel açıdan uygun mekânlar seçilecek ve istişare sürecinde kapsayıcı iletişim yöntemleri kullanılacaktır.

Hassas ve dezavantajlı grupların paydaş katılım sürecine etkin katılımını sağlamak amacıyla da özel uygulamalar gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda; sade ve erişilebilir bilgilendirme materyalleri hazırlanacak, broşürler muhtarlıklar aracılığıyla dağıtılacak, gerektiğinde bire bir yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilecek ve görsel materyallerden yararlanılacaktır. Ayrıca ŞM'ye ilişkin bilgiler, tüm paydaşların kolaylıkla erişebilmesini sağlamak amacıyla farklı iletişim kanalları aracılığıyla açık ve anlaşılır şekilde paylaşılacaktır.

İnşaat ve işletme aşamalarında gerçekleştirilecek ilave paydaş istişare faaliyetleri, etkilerin büyüklüğü ve paydaşların ihtiyaçları dikkate alınarak yürütülecektir. Paydaş katılım

faaliyetlerinin sıklığı ve uygulanacak yöntemler, Tablo 4-1'de sunulduğu şekilde her bir paydaş grubuna göre belirlenecektir.



Tablo 4-1 Paydaş Katılım Yöntemleri, Sorumlulukları ve Zamanlaması

Proje Aşaması	Hedef Paydaşlar	Paylaşılabilecek Dokümanlar	İstişare Konusu / Verilecek Mesaj	Kullanılacak 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 istişareye sunulacaktır.	- Alt Proje hakkında amaç, aşamalar ve genel bilgiler - Beklenen çevresel ve sosyal etkiler ile riskler - Önerilen azaltıcı tedbirler - Şikayet Mekanizması (ŞM) - İzleme hedefleri ve gerçekleştirilecek faaliyetler - Çevresel ve Sosyal dokümanlar (ÇSYP ve PKP)	KOSKİ internet sitesi ve çevrimiçi bilgi paylaşım platformları; yerel idari birimlerde erişime sunulması; basılı materyallerin dağıtılması (broşürler, bilgilendirme notları); kamu duyuruları; halka açık alanlarda bilgi paylaşımı (muhtarlıklar, okullar, camiler, çay ocakları); Şikayet Mekanizması kanalları (ALO 153, belediyenin çevrimiçi formları); topluluklar ve muhtarlarla yüz yüze toplantılar; paydaş istişare toplantıları ve toplantı kayıtlarının tutulması (katılımcı listeleri, fotoğraflar, tutanaklar).	Arazi hazırlık ve inşaat faaliyetlerine başlamadan önce, işletme faaliyetleri başlamadan önce ve projede önemli bir değişiklik olması durumunda.
Arazi hazırlığı ve inşaat aşaması	- PEK - DİT	Alt Projeye ait nihai ÇSYP ve PKP	Bilgi Paylaşımı - Arazi hazırlığı, inşaat ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve niteliği - Şikayet Mekanizması (ŞM) - Çevresel ve sosyal etkiler/risklere ilişkin azaltıcı tedbirlerin uygulanma durumu ve ilgili gelişmeler - İzleme hedefleri ve faaliyetleri ile izleme sonuçlarının paydaşlara düzenli olarak geri bildirilmesi - Çevresel ve Sosyal dokümanlar (ÇSYP ve PKP)	Paydaş İstişare Toplantıları (PİT'ler) ve Odak Grup Görüşmeleri (OGG'ler) (Bölüm 4.2'de açıklandığı şekilde) ile yüz yüze toplantılar.	PİT'ler: İnşaat aşamasında aylık, işletme aşamasında yıllık OGG'ler: Yalnızca inşaat aşamasında, ihtiyaç halinde Yüz yüze toplantılar: İşletme aşamasında haftalık
İşletme aşaması					
Arazi hazırlığı ve	- PEK - DİT	Alt Projeye ait nihai ÇSYP ve PKP	Sosyal gelişim, ekonomik ve çevresel koruma Bilgilendirme ve istişare konuları:		

Proje Aşaması	Hedef Paydaşlar	Paylaşılabilecek Dokümanlar	İstişare Konusu / Verilecek Mesaj	Kullanılacak Yöntem	Sıklık / Zamanlama
İnşaat aşaması	- Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar		• Olası çevresel ve sosyal etki/risklere yönelik azaltıcı tedbirler • Şikayet Mekanizması (ŞM) • Sürdürülebilirlik Trafik ve Ulaşım Yönetimi • Alt Proje kapsamı ile trafik güvenliği farkındalığı • İnşaat aşamasında kullanılacak araç türleri, sayısı ve kullanım sıklığı • Yerel topluluklar ve yol otoriteleriyle koordinasyon sağlanarak işaretleme, görünürlük ve yol güvenliğinin iyileştirilmesi • Trafik tedbirleri ve Proje yollarının kullanımı hakkında muhtarlarla iletişim • Şikayet Mekanizması (ŞM)	Paydaş İstişare Toplantıları (PİT'ler) Odak Grup Görüşmeleri (OGG'ler) Yüz yüze toplantılar Medya iletişimi	PİT'ler: İnşaat aşamasında aylık, işletme aşamasında yıllık OGG'ler: İhtiyaç halinde Yüz yüze toplantılar: Haftalık Medya iletişimi: Gerektiğinde
İşletme aşaması					

4.4 Bilgi Paylaşımı

Alt Projeye ilişkin dokümanlar, ÇSYP ve PKP dâhil olmak üzere, Türkçe ve İngilizce olarak KOSKİ'nin resmî internet sitesi (<https://www.koski.gov.tr/>) üzerinden kamuoyu ile paylaşılacaktır. Alt Proje dokümanları ayrıca KOSKİ Genel Müdürlüğü ile Hüyük Belediyesi'nde erişime açık bulundurulacaktır.

Alt Projeye ilişkin posterler ile Şikayet Mekanizmasına (ŞM) ilişkin bilgilendirme materyalleri; muhtarlıklar, okullar, camiler ve çay ocakları gibi yerel toplulukların kolaylıkla erişebileceği noktalarda dağıtılacaktır.

İLBANK tarafından onaylanan broşürlerde Alt Proje, ŞM ve iletişim bilgilerine ilişkin bilgiler yer alacaktır.

Buna ilave olarak, KOSKİ'nin resmî internet sitesinde Alt Projeye ilişkin; inşaat faaliyetleri, önemli çevresel ve sosyal gelişmeler ile diğer güncel bilgilere yer verilecektir. KOSKİ, internet sitesinin düzenli olarak güncellenmesini ve güncelliğinin korunmasını sağlayacaktır.

4.5 Hassas Grupların Görüşlerinin Dikkate Alınmasına Yönelik Önerilen Strateji

KOSKİ, hassas ve dezavantajlı bireyler ile grupların paydaş katılım sürecine etkin bir şekilde dâhil edilmesini ve görüşlerinin Projenin planlanması ile uygulanması süreçlerine yansıtılmasını sağlamak amacıyla özel tedbirler uygulayacaktır.

Hassas gruplar; yoksul haneler, yaşlı bireyler, engelli bireyler, kadın reisli haneler ve sosyal, ekonomik veya fiziksel kısıtlar nedeniyle paydaş katılım sürecine erişimde güçlük yaşayabilecek diğer grupları içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir.

Anlamlı ve kapsayıcı bir paydaş katılımının sağlanması amacıyla KOSKİ aşağıdaki hedefe yönelik stratejileri uygulayacaktır:

- Hassas ve dezavantajlı bireyler/gruplarla, Projeye ilişkin bilgi ve hizmetlere erişim konusundaki özel ihtiyaçlarını, endişelerini ve karşılaştıkları engelleri belirlemek amacıyla hedefe yönelik istişareler gerçekleştirilmesi,
- Bu gruplara erişimin kolaylaştırılması amacıyla topluluk liderleri, temsilcileri ve ilgili kuruluşların belirlenmesi ve sürece dâhil edilmesi,
- Uygun olduğu durumlarda, hassas gruplarla çalışan sivil toplum kuruluşları (STK'lar) ve ilgili derneklerle iş birliği yapılması,
- Bu grupların ihtiyaç ve hassasiyetlerine uygun Odak Grup Görüşmeleri (OGG) ile küçük ölçekli toplantılar düzenlenmesi,
- İletişim materyalleri ile paydaş katılım yöntemlerinin kültürel açıdan uygun ve erişilebilir olmasının sağlanması.

Buna ilave olarak, KOSKİ hassas grupların paydaş katılım faaliyetlerine katılımını artırmak amacıyla aşağıdaki destekleyici tedbirleri uygulayacaktır:

- Paydaş İstişare Toplantıları (PİT) için erişilebilir toplantı yerlerinin seçilmesi,
- Gerektiğinde uzak veya kırsal alanlarda yaşayan bireylere ulaşım desteği sağlanması,
- Özel ihtiyaçlara göre uyarlanmış toplantılar düzenlenmesi (örneğin işaret dili tercümesi desteği sağlanan toplantılar),
- Çalışan bireylerin katılımını kolaylaştırmak amacıyla toplantıların uygun zamanlarda planlanması,
- İstişare faaliyetlerine katılım sağlayamayan kişiler için broşürler, sosyal medya, Projeye özel internet sayfası ve bire bir yüz yüze görüşmeler gibi alternatif iletişim kanallarının kullanılması.

Bu tedbirler, hassas ve dezavantajlı grupların paydaş katılım sürecinin dışında kalmamasını ve görüşlerinin Proje yaşam döngüsü boyunca yeterli düzeyde dikkate alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

4.6 Paydaşlara Geri Bildirim Sağlanması

KOSKİ, Paydaş İstişare Toplantıları (PİT), Şikayet Mekanizması (ŞM), Projeye özel internet sayfası ve diğer paydaş katılım faaliyetleri aracılığıyla paydaşlardan alınan geri bildirimlerin sistematik olarak kayıt altına alınmasını, değerlendirilmesini ve gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlayacaktır.

Alınan tüm görüşler, öneriler ve şikayetler; Şikayet Mekanizması İrtibat Kişisi (ŞMİK) dâhil olmak üzere Proje Uygulama Birimi (PUB) bünyesindeki sorumlu personel tarafından, gerektiğinde ilgili yüklenici temsilcileri ile koordinasyon içerisinde değerlendirilecektir.

Değerlendirme sonuçlarına göre uygun aksiyonlar belirlenecektir. Alınan kararlar, uygulanacak faaliyetler ve uygulama takvimine ilişkin bilgiler, mümkün olması halinde paydaşların tercih ettikleri iletişim kanalları aracılığıyla kendilerine iletilecektir.

Herhangi bir görüş veya talebin makul bir süre içerisinde karşılanmasının mümkün olmaması durumunda, bunun gerekçesi paydaşlara açıklanacak ve uygun alternatif çözüm seçenekleri değerlendirilecektir.

Paydaşlar, azaltıcı tedbirlerin uygulanması da dâhil olmak üzere Projenin çevresel ve sosyal performansı hakkında, KOSKİ'nin resmî internet sitesi ve paydaş katılım faaliyetleri aracılığıyla düzenli olarak bilgilendirilecektir.

İnşaat aşamasında, yol kapanmaları veya trafik kısıtlamaları, su kesintileri ve diğer hizmet kesintileri gibi hususlar uygun iletişim kanalları aracılığıyla önceden paydaşlara duyurulacaktır.

Bu yaklaşım, sürekli bir geri bildirim mekanizmasının işletilmesini sağlayacak, şeffaflığı artıracak ve Proje yaşam döngüsü boyunca KOSKİ ile paydaşlar arasındaki güven ilişkisini güçlendirecektir.

5 Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasına Yönelik Kaynak ve Sorumluluklar

Bölüm 1'de özetlendiği üzere, Alt Proje, Dünya Bankası ile İLBANK arasında imzalanan Yeşil ve Geleceğin Şehirleri (GFC) Projesi kapsamında finanse edilmektedir. Projenin finansmanı Dünya Bankası tarafından sağlanırken, 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 KOSKİ arasında imzalanan alt kredi sözleşmesi kapsamında çevresel ve sosyal koruma gerekliliklerinin yönetilmesi amacıyla bir Proje Uygulama Birimi (PUB) oluşturmuş ve bir çevre uzmanı, bir sosyal uzman ile bir İSG uzmanı görevlendirmiştir.

Alt Projenin uygulanması kapsamında KOSKİ, inşaat işlerinin denetimini yürütmek üzere müşavir ile, inşaat işlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla ise yüklenici ile sözleşme imzalayacaktır. Hem müşavir hem de yüklenici bünyesinde; bir çevre uzmanı, bir sosyal uzman ve bir İSG uzmanından oluşan ÇS ekipleri görev yapacaktır.

5.1 Kaynaklar

PUB, bu PKP'de tanımlanan paydaş katılım faaliyetlerinin yükleniciler ile koordinasyon içerisinde yürütülmesinden birincil derecede sorumlu olacaktır. Şikayet, soru, talep, öneri ve geri bildirimlerin alınmasından ise PUB ŞMİK'i ile yüklenicinin ÇS Uzmanı doğrudan sorumlu olacaktır.

KOSKİ tarafından sağlanacak kaynaklar aşağıda sunulmaktadır:

- KOSKİ'nin resmî internet sitesinde Projeye özel oluşturulacak bir sayfa,
- Şikayet kayıtlarının tutulacağı elektronik veri tabanı,
- Paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin kayıtlar,
- PKP gereklilikleri doğrultusunda kullanılacak basılı dokümanlar (kılavuzlar, broşürler, posterler vb.).

Sorumlu personele ait iletişim bilgileri henüz belirlenmemiştir. Bu nedenle telefon numarası, adres, e-posta adresi, unvan ve benzeri iletişim bilgileri, güncellenmiş PKP kapsamında bu bölüme eklenecektir.

Paydaşlarla iletişim faaliyetleri ile Şikayet Mekanizmasının uygulanması için yeterli bütçe tahsis edilecektir. Söz konusu bütçe, Proje bütçesi kapsamında yer almaktadır.

5.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar

Bu PKP'nin uygulanmasına ilişkin genel sorumluluk PUB Yöneticisine aittir. Paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumlu birimler PUB ve yüklenicidir. Paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesinden PUB Sosyal Uzmanı ile yüklenicinin Sosyal Uzmanı sorumlu olacaktır.

Proje veya paydaş katılım sürecine ilişkin görüş, öneri, talep ve sorular aşağıdaki iletişim bilgileri aracılığıyla iletilir:

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

Adres: İhsaniye Mahallesi, Kazım Karabekir Caddesi No:56, 42060 Selçuklu/Konya, Türkiye

Telefon: +90 (332) 221 61 00

E-posta: bilgi@koski.gov.tr

PUB Sosyal Uzmanı:

Reyyan ERDOĞAN COŞKUN

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı – Sosyal Uzman

Paydaş katılım faaliyetleri, KOSKİ Sosyal Uzmanı tarafından Paydaş İstişare Formu aracılığıyla kayıt altına alınacaktır (bkz. Ek-E: Paydaş İstişare Formu). Gerçekleştirilen Paydaş İstişare Toplantılarına (PİT) ilişkin kısa özetler; toplantıların yöntemi, içeriği, paydaşlar tarafından dile getirilen temel hususlar ve bunlara verilen yanıtları içerecek şekilde aylık ve üç aylık raporlarda sunulacaktır.

6 Şikayet Mekanizması

Şikayet Mekanizmasının (ŞM) temel amacı, şikayet ve endişelerin hızlı, etkin ve adil bir şekilde çözüme kavuşturulmasını sağlayarak sürece dahil olan tüm tarafların memnuniyetini sağlamaktır. Bu mekanizma aşağıdaki amaçlar doğrultusunda tasarlanmıştır:

- Alt Proje ile ilgili sorunların tarafsız, zamanında ve etkin bir şekilde tespit edilmesini ve çözüme kavuşturulmasını sağlamak.
- Alt Projeden etkilenen paydaşlar da dahil olmak üzere yararlanıcılara karşı hesap verebilirliği güçlendirmek.
- Paydaşlara geri bildirimlerini iletebilecekleri ve görüş ile endişelerini paylaşabilecekleri yapılandırılmış bir platform sunmak.

Şikayetlerin gizliliği, ŞM kapsamındaki tüm süreçler boyunca titizlikle korunacaktır. Proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerin kayıt altına alınması ve yönetilmesine ilişkin aşağıda tanımlanan tüm süreçler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri doğrultusunda yürütülecektir.

KOSKİ, Alt Proje hakkında görüş, öneri veya endişelerini paylaşan paydaşlara karşı herhangi bir misilleme veya ayrımcı uygulamaya kesinlikle müsamaha göstermeyecektir.

6.1 Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması

Ulusal düzeyde mevcut Şikayet Mekanizmalarına (ŞM) ait başvuru kanalları aşağıda sunulmaktadır.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için hizmet veren merkezi bir başvuru sistemidir. Başvurular yalnızca Türkçe olarak kabul edilmektedir.

Başvuru sahipleri, CİMER aracılığıyla talep, öneri ve şikayetlerini doğrudan ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına iletebilmektedir. Yapılan başvurular genel olarak 30 gün içerisinde sonuçlandırılmaktadır. Bu süre içerisinde yanıt alınamaması durumunda başvuru sahipleri şikayetlerini yeniden CİMER'e iletebilir veya Kamu Denetçiliği Kurumu Hak Arama Kurumuna başvurabilir (www.ombudsman.gov.tr).

- **İnternet Sitesi:** www.cimer.gov.tr
- **Çağrı Merkezi:** 150
- **Telefon:** +90 312 525 55 55
- **Faks:** +90 0312 473 64 94
- **Resmî Yazışma Adresi:** T.C. İletişim Başkanlığı, Kızılırmak Mahallesi, Mevlana Bulvarı No:144, Çankaya/ANKARA

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER)

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancı uyruklu kişiler için oluşturulmuş merkezi bir başvuru sistemidir. Alt Proje paydaşları açısından, Proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerin doğrudan ilgili kamu kurumlarına iletebileceği alternatif ve yaygın olarak kullanılan bir başvuru kanalı olarak hizmet verecektir.

- **İnternet Sitesi:** www.yimer.gov.tr
- **Çağrı Merkezi:** 157
- **Telefon:** +90 312 5157 11 22
- **Faks:** +90 0312 920 06 09

- **Resmi Yazışma Adresi:** T.C. Göç İdaresi Başkanlığı, Çamlıca Mahallesi, 122. Sokak No:4, Yenimahalle/ANKARA

İLBANK ŞM

- **İnternet Sitesi:** <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- **Telefon:** 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 kanalları hakkında bilgiler; tüm paydaşların erişimini sağlamak amacıyla broşürler, bilgilendirme panoları, muhtarlıklar, kamuoyu duyuruları ve çevrimiçi platformlar aracılığıyla paylaşılacaktır.

Dış paydaşlar, aşağıda belirtilen kanallar aracılığıyla şikayet, talep, öneri ve görüşlerini iletebilecektir. Başvurular isimsiz (anonim) olarak yapılabilecek olup, süreç boyunca gizlilik esasına uygun hareket edilecektir.

- **Şikayet/görüş kutuları ve başvuru formları:** Alt Proje sahası, muhtarlıklar ve benzeri kolay erişilebilir kamusal alanlara yerleştirilecektir.
- **Yüz yüze görüşmeler veya saha ziyaretleri:** Alt Proje personeli (örneğin; saha şefleri, yöneticiler ve PUB Toplum İrtibat Görevlileri) paydaşların geri bildirimlerini almak üzere erişilebilir olacaktır.
- **Telefon:** PUB Toplum İrtibat Görevlisine ait iletişim numaraları paydaşlarla paylaşılacaktır.
- **E-posta:** Yerel toplulukların şikayet, talep, öneri ve görüşlerini iletebilmeleri amacıyla resmî bir e-posta adresi kullanılacaktır.
- **İnternet sitesi:** PUB Toplum İrtibat Görevlisinin iletişim bilgileri, paydaşların erişimine açık olacak şekilde yayımlanacaktır.

Alt Borçlu Düzeyinde Şikayet Mekanizması

Alt Borçlu (KOSKİ), vatandaşların talep ve şikayetlerini Alo 185 Çağrı Merkezi, resmî internet sitesi, e-posta ve sosyal medya hesapları aracılığıyla kabul etmektedir. Başvurular ilgili birimlere yönlendirilmekte, değerlendirilmekte ve sonuç hakkında başvuru sahibine geri bildirim sağlanmaktadır. Bu sistem ile KOSKİ, hizmet kalitesini artırmayı ve vatandaş memnuniyetini sağlamayı amaçlamaktadır.

- **İnternet Sitesi:** <https://www.KOSKİ.gov.tr/>
- **E-posta:** bilgi@KOSKİ.gov.tr
- **Telefon:** +90(332) 221 61 00
- **Çağrı Merkezi:** Alo 185
- **Faks:** +90(332) 235 46 34
- **Resmi yazışma adresi:** İhsaniye Mh. Kazım Karabekir Cd. No :56 42060 Selçuklu/Konya

Buna ek olarak, KOSKİ'nin resmî internet sitesinde, paydaşların şikayet, talep, öneri ve geri bildirimlerini iletebilecekleri iletişim kanallarına erişim sağlayan özel bir iletişim sayfası bulunmaktadır. Bu sayfada iletişim bilgileri, çevrimiçi başvuru seçenekleri, sosyal medya hesapları ve telefon numaraları yer almaktadır (bkz. Şekil 6-1 ve Şekil 6-2). Ayrıca, KOSKİ'nin

internet sitesinin birçok bölümünden de bu iletişim kanallarına doğrudan erişim sağlanabilmektedir.

The screenshot displays the 'İletişim' (Contact) page of the Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü. The page features a sidebar with navigation icons for 'Başkan', 'Kurumsal', 'Su-Atıksu', 'Abone Hizmetleri', and 'Görme Engelliler Web Sayfası'. The main content area includes contact details: Adres (İhsaniye Mh. Kazım Karabekir Cd. No :56 42060 Selçuklu/Konya), Telefon (0 332 221 61 00), Faks (0 332 235 46 34), E-mail (bilgi@koski.gov.tr), and KEP (Kayıtlı Elektronik Posta Adresi) (koski@hs03.kep.tr, koski@hs01.kep.tr). A map of Konya is shown on the right, with a red pin indicating the location. The page also includes buttons for 'Şubelerimiz ve Hizmet Binalarımız' and 'Ödeme Noktaları'.

Şekil 6-1 KOSKİ İletişim Sayfası -I

The screenshot displays the 'Bize Yazın' (Write to Us) page of the Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü. The page features a sidebar with navigation icons for 'Faaliyetler', 'İhale', 'Bize Yazın', 'Sıkça Sorulan Sorular', 'Personel İşlemleri', and 'İletişim'. The main content area includes three service options: 'BİLGİ EDİNME' (Information), 'GENEL MÜDÜR'E MESAJ' (Message to the General Manager), and 'e-DİLEKÇE' (e-Petition). A 'İletişim' (Contact) button is also present. The page includes a footer with the KOSKİ logo, the number 185, and contact information: Adres (0 332 221 61 00) and Bize Yazın (Write to Us).

Şekil 6-2 KOSKİ İletişim Sayfası -II

KOSKİ Sosyal Uzmanı, öncelikle Şikayet Formu (bkz. Ek-A: Şikayet Formu) aracılığıyla başvurunun alındığını iki (2) gün içerisinde başvuru sahibine bildirecektir. Ardından şikayet, KOSKİ PUB tarafından tutulan Şikayet Veri Tabanına (bkz. Ek-B: Şikayet Veritabanı) kaydedilecek ve aynı uzman tarafından uygun çözümün belirlenmesi amacıyla inceleme süreci başlatılacaktır.

Bu süreç on (10) iş günü içerisinde tamamlanacak olup, yüklenici ve KOSKİ temsilcilerinden oluşan Şikayet Komitesi sürece katılım sağlayacaktır.

Şikayetlere ilişkin aylık izleme ve değerlendirme faaliyetleri yürütülecek; veriler yüklenici ofisinde toplanacak ve her ayın ilk haftasında KOSKİ ile İLBANK'a raporlanacaktır.

Şikayetin sonuçlandırılmasının ardından, dosyanın kapatılmasını takip eden iki (2) hafta içerisinde KOSKİ Sosyal Uzmanı tarafından başvuru sahibinin şikayet çözüm sürecinden duyduğu memnuniyete ilişkin geri bildirim alınacaktır.

Gerekli görülmesi halinde, meydana gelen kayıp veya zararların giderilmesine yönelik işlemler KOSKİ Sosyal Uzmanı tarafından yürütülecek olup, uygun görülen tazminat on beş (15) gün içerisinde aynı veya nakdi olarak sağlanacaktır.

Yüklenici Şikayet Mekanizması

Şikayetin doğrudan yüklenicinin Sosyal Uzmanına iletilmesi halinde, Şikayet Mekanizması (ŞM) süreci başvurunun alınmasıyla birlikte derhal başlatılır. Ardından Sosyal Uzman, başvuruya ilişkin yanıt taslağını hazırlar ve onaylanmak üzere Proje Yönetimine sunar. Onayın alınmasının ardından gerekli düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir ve başvuru sahibinin onayı alındıktan sonra şikayet on beş (15) gün içerisinde sonuçlandırılarak Şikayet Kapatma Formu'na kaydedilir (bkz. Ek-C: Şikayet Kapatma Formu). Başvuru sahibi ile kurulacak iletişimde her zaman başvuru sahibinin tercih ettiği iletişim yöntemi (telefon, e-posta, yüz yüze görüşme vb.) kullanılacaktır.

Yüklenicinin Sosyal Uzmanı, şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve yönetilmesinden sorumlu olacaktır. Sosyal Uzman, Alt Proje için oluşturulan prosedürler doğrultusunda şikayetleri değerlendirecek ve gerekli işlemleri yürütecektir. Tüm şikayetler başvurunun alınmasını takip eden on beş (15) gün içerisinde sonuçlandırılacaktır. Bu süre içerisinde çözüme ulaşılamaması halinde, gecikmenin nedeni açık ve anlaşılır bir şekilde başvuru sahibine bildirilecektir.

Başvuru sahibinin bu aşamada sunulan çözümden memnun kalmaması durumunda, şikayet KOSKİ'ye iletebilecek ve daha kapsamlı bir değerlendirme süreci yürütülecektir. Bu aşamada da on beş (15) günlük çözüm süresi esas alınacak olup, herhangi bir gecikme yaşanması halinde gerekçesi başvuru sahibine bildirilecektir.

Başvuru sahibi, ilave değerlendirme ve çözüm süreci için şikayetini İLBANK'a da iletebilir. İLBANK aşamasında da aynı çözüm süresi esas alınacaktır. Mevcut başvuru yollarının hiçbirinin başvuru sahibini tatmin etmemesi halinde ise, başvuru sahibine yerel mahkemeler aracılığıyla yasal yollara başvurma hakkı bulunduğu hakkında bilgi verilecektir.

Yüklenici Proje Müdürü; süreç boyunca ayrıntılı kayıtların tutulmasını ve şeffaf iletişimin sürdürülmesini sağlamakla sorumludur. Böylece başvuru sahibine hakları ve kullanabileceği başvuru yolları hakkında açık ve anlaşılır bilgi sağlanacaktır.

Buna ilave olarak, yüklenicinin yönetim ve ÇS personeli, inşaat sözleşmelerinde tanımlandığı şekilde Alt Proje düzeyinde ŞM'nin etkin şekilde uygulanabilmesi için yeterli çevresel ve sosyal kapasitenin oluşturulmasını sağlayacaktır. ŞM'nin günlük uygulanmasını yürütmek üzere bir Sosyal Uzman görevlendirilecek ve bu personel; Müşavir, KOSKİ veya İLBANK tarafından düzenlenen eğitimlere katılacaktır.

Şikayet kayıtları ve veri tabanı düzenli olarak güncellenecek; halktan gelen şikayetler ile çalışan şikayetleri ayrı ayrı kayıt altına alınacaktır. KOSKİ'ye sunulacak aylık raporlarda alınan şikayetlere ilişkin yeterli, doğru ve şeffaf bilgiler yer alacak; İLBANK ve KOSKİ temsilcilerinin şikayet kayıtlarına erişimine imkân sağlanacaktır.

Yüklenici, ŞM kapsamında şikayetlerin etkin şekilde yönetilebilmesi amacıyla gerekli faaliyetleri yürütecek ve çalışanlardan veya halktan gelen Proje ile ilgili önemli şikayetleri gecikmeksizin KOSKİ PUB'una bildirecektir.

Başvuru sahibine, şikayetin sonucu ve alınan önlemler; tercih ettiği iletişim kanalı (örneğin telefon, e-posta veya yüz yüze görüşme) aracılığıyla bildirilecektir. Ayrıca, ŞM sürecinin etkin şekilde tamamlandığının teyit edilmesi amacıyla başvuru sahibinin memnuniyetine ilişkin geri bildirim alınacaktır.

6.3 Çalışan Şikayet Mekanizması

Projeye özgü Şikayet Mekanizmasına (ŞM) ilave olarak, yüklenici ve müşavir, DB Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC) kapsamında ÇSYS 2: İş Gücü ve Çalışma Koşulları (ESS2) gereklilikleri doğrultusunda kendi Çalışan Şikayet Mekanizmalarını (ÇŞM) oluşturacaktır. Proje kapsamında görev yapan tüm çalışanlar ÇŞM'den yararlanabilecektir. Talep edilmesi halinde başvurular anonim olarak değerlendirilecek ve başvuru sahibinin kimliği kesinlikle gizli tutulacaktır.

Bir çalışanın ÇŞM'yi kullanması nedeniyle herhangi bir hak kaybına uğraması veya olumsuz bir muameleye maruz kalması; yüklenici ile KOSKİ veya müşavir ile KOSKİ arasında imzalanan sözleşmeler kapsamında ciddi bir sözleşme ihlali olarak değerlendirilecektir.

6.4 Hassas ve Gizli Nitelikteki Şikayetler

Alt Proje kapsamında, özellikle Cinsel İstismar ve Sömürü / Cinsel Taciz (CİS/CT) ile ilgili olanlar başta olmak üzere hassas ve gizli nitelikteki şikayetlerin yönetilmesi amacıyla, DB ÇSC CİS/CT İyi Uygulama Notu ve Projeye özgü CİS/CT Prosedürleri doğrultusunda özel süreçler uygulanacaktır.

Tüm süreçlerde mağdur odaklı yaklaşım esas alınacak; mağdurun güvenliği, onuru, refahı ve bilgilendirilmiş rızası öncelikli olarak gözetilecektir. Başvuru sahibinin açık rızası olmaksızın hiçbir işlem gerçekleştirilmeyecektir.

CİS/CT ile ilgili şikayetlerin güvenli bir şekilde iletilebilmesi amacıyla gizli başvuru kanalları oluşturulacaktır. Bu kapsamda; özel olarak tanımlanmış e-posta adresleri, çağrı merkezleri ve KOSKİ ile PUB bünyesinde görevlendirilen eğitilmiş irtibat kişilerine doğrudan başvuru gibi iletişim kanalları kullanılabilir. Ayrıca başvuru sahipleri, hassas nitelikteki şikayetlerini doğrudan İLBANK Genel Müdürlüğü bünyesinde oluşturulan Etik Kurula da iletebilecektir.

CİS/CT ile ilgili tüm başvurular tam gizlilik içerisinde ele alınacak olup, bilgiler yalnızca görev gereği erişmesi gereken kişilerle paylaşılacaktır.

CİS/CT ile ilgili bir başvurunun alınması halinde, söz konusu başvuru Proje tarafından soruşturulmayacaktır. Bunun yerine, mağdurun açık rızasının alınmasını takiben, önceden belirlenmiş yönlendirme mekanizması doğrultusunda uygun hizmet sağlayıcılara (sağlık, psikososyal destek ve hukuki destek hizmetleri gibi) derhal yönlendirme yapılacaktır. Gerektiğinde yönlendirme süreci, İLBANK tarafından görevlendirilen Sosyal İrtibat Kişileri ile koordinasyon içerisinde yürütülecektir.

PUB bünyesinde görevlendirilen Sosyal Uzmanlar, İLBANK ile koordinasyon içerisinde CİS/CT ile ilgili başvuruların uygun şekilde yönlendirilmesinden ve sürecin yönetilmesinden sorumlu olacaktır. Başvuru sahibinin kimliği her koşulda gizli tutulacak ve açık rızası olmaksızın hiçbir bilgi paylaşılmayacaktır. Şikayet kayıtlarında kimliği belirleyebilecek hiçbir kişisel veri yer almayacaktır. Yalnızca başvurunun türü, tarihi ve mevcut durumu gibi kimlik bilgisi içermeyen veriler kayıt altına alınacaktır.

Bunun yanı sıra, Proje çalışanları ve ilgili paydaşlara yönelik olarak CİS/CT'nin önlenmesi, bildirim mekanizmaları ve müdahale süreçlerine ilişkin farkındalık ve eğitim faaliyetleri düzenlenecektir. Bu faaliyetler KOSKİ, yükleniciler ve İLBANK'ın ilgili birimleri ile koordinasyon içerisinde yürütülecektir.

Uygunsuz davranışların tespit edilmesi halinde, mağdurun korunmasına ilişkin ilkelerden taviz verilmeksizin ulusal mevzuat ve Proje politikaları doğrultusunda gerekli disiplin tedbirleri uygulanacak ve hesap verebilirlik mekanizmaları işletilecektir.

6.5 Rol ve Sorumlulukların Özeti

KOSKİ PUB, müşavir ve yüklenici ekiplerinin Proje kapsamında uygulanacak Şikayet Mekanizmasına (ŞM) ilişkin rol ve sorumluluklarının özeti Tablo 6-1'de sunulmaktadır.

Tablo 6-1 Şikayet Mekanizmasının Uygulanmasına İlişkin Proje Düzeyindeki Rol ve Sorumluluklar

Taraf	Rol	Temel Sorumluluklar
KOSKİ	PUB Yöneticisi	• ŞM'nin KOSKİ ve yüklenici personeli tarafından etkin şekilde uygulanmasını sağlamak. • ŞM'nin günlük uygulamasından sorumlu olacak uygun personeli (Sosyal Uzman) görevlendirmek. • Sosyal gerekliliklerin yüklenici ihale dokümanları ve sözleşmelerine, ŞM'nin uygulanmasına yönelik gereklilikleri karşılayacak şekilde dâhil edilmesini sağlamak. • Alt kredi sözleşmesi kapsamındaki İLBANK ve DB standartlarına uygun olarak, ŞM'nin uygulanması (şikayetlerin izlenmesi dâhil) için gerekli kaynakları tahsis etmek ve raporlama yapmak.
	Sosyal Uzman	<u>Şikayet Yönetimi / Çözümü:</u> • PKP'de tanımlanan İLBANK ŞM ilkeleri ve süreçleri doğrultusunda, KOSKİ, müşavir ve yüklenici personeli tarafından ŞM'nin günlük uygulanmasını yürütmek ve koordine etmek. • Şikayetlerin doğruluğunu ve uygunluğunu incelemek; Proje kapsamı ile ilişkisini değerlendirmek, bölgesel ve yerel dinamikleri dikkate alarak önem ve hassasiyet düzeyine göre sınıflandırmak. • Tüm uygun şikayetlerin kayıt altına alınmasını, araştırılmasını ve bu ŞM kapsamında yönetilmesini/çözümlemesini sağlamak; CİS /CT ile ilgili şikayetlerin ise CİS /CT'ye özgü Şikayet Mekanizması prosedürleri kapsamında yönetilmesini sağlamak. • Uygun olmadığı değerlendirilen şikayetler hakkında (uygunsuzluk kararı verildiğinde) PYB Sosyal Uzmanını bilgilendirmek. • Çevresel konularla ilgili şikayetlerin yönetimi için Çevre Uzmanı ile koordinasyon sağlamak. • KOSKİ ve yüklenici personeli tarafından yürütülen düzeltici faaliyetlerin bu ŞM doğrultusunda uygulanmasını ve şikayetlerin çözümlemesini sağlamak. • Müşavirden alınan bilgiler doğrultusunda şikayet kayıtlarının düzenli olarak güncellenmesini ve veri tabanına zamanında işlenmesini sağlamak. • Gerekli görülmesi halinde, İLBANK Sosyal Uzmanının talebi üzerine, PYB personeli arasında arabuluculuk yapmak veya arabulucu görevlendirmek. • İlgili paydaşlarla koordinasyon içinde CİS /CT'nin önlenmesine yönelik gerekliliklerin uygulanmasını ve izlenmesini sağlamak. • Etki Alanı içerisindeki topluluklara yönelik CİS /CT konusunda farkındalık faaliyetleri yürütmek. <u>Bilgilendirme ve Eğitim:</u> • İLBANK tarafından düzenlenecek eğitimlere (ŞM gereklilikleri dâhil) katılım sağlamak. • Yüklenici denetim personeline ve yüklenicilere, şikayetlerin alınması, kaydedilmesi ve yönetilmesi konusunda bu ŞM doğrultusunda eğitim vermek. <u>İzleme ve Raporlama:</u> • Projenin ÇS performansını (ŞM'nin uygulanması dâhil) düzenli olarak izlemek ve alt kredi sözleşmesi doğrultusunda İLBANK ile DB standartlarına uygun şekilde raporlamak. • Periyodik raporlama kapsamında, alınan şikayetlere ilişkin yeterli, doğru ve şeffaf bilgileri İLBANK'a sunmak. • İLBANK temsilcilerinin şikayet kayıtlarına erişimini sağlamak. • Sosyal medya platformlarıyla ilgili olanlar dâhil olmak üzere, şikayet ve sorunları tespit etmek amacıyla düzenli medya takibi yapmak ve bulguları periyodik raporlara dâhil etmek. • Çevresel ve sosyal konulara ilişkin ŞM kapsamında yürütülen faaliyetleri koordine etmek.
	Çevre & İSG Uzmanı	• ŞM kapsamında çevresel ve İSG konularına ilişkin şikayetlerin yönetimine yönelik PUB koordinasyonunda yürütülen faaliyetlere katılım sağlamak.

Taraf	Rol	Temel Sorumluluklar
Müşavir	Yönetim ve ÇS Personeli	• KOSKİ tarafından devredilen ŞM kapsamındaki görevleri yerine getirmek. • ŞM'nin etkin şekilde uygulanması için yeterli ÇS kapasitesini sağlamak ve ŞM'nin günlük uygulanmasından sorumlu personeli görevlendirmek. • ŞM'de tanımlanan şikayet ve geri bildirim alma kanallarının Proje kapsamında kullanıma sunulmasını sağlamak. • Başvuru sahipleri tarafından mevcut kanallar (örneğin şikayet kutuları, şikayet formları vb.) aracılığıyla iletilen tüm yazılı şikayetleri KOSKİ adına toplamak ve bunları KOSKİ'nin Sosyal Uzmanına iletmek. • KOSKİ tarafından düzenlenecek eğitimlere (ŞM gereklilikleri dâhil) katılım sağlamak. • Proje çalışanlarından veya halktan alınan Proje ile ilgili önemli şikayetleri derhal KOSKİ'ye bildirmek.
Yüklenici	Yönetim ve ÇS Personeli	• İnşaat sözleşmelerinde tanımlandığı şekilde, ŞM'nin etkin bir şekilde uygulanması için yeterli ÇS kapasitesi sağlamak; ŞM'nin günlük uygulanmasından sorumlu olacak personeli (en az bir kadın ve bir erkek) görevlendirmek. • Müşavir, KOSKİ ve İLBANK tarafından düzenlenecek eğitimlere (ŞM gereklilikleri dâhil) katılım sağlamak. • Proje kapsamında alınan sözlü ve yazılı şikayetlere ilişkin kayıtları, halk ve çalışan şikayetlerini ayrı ayrı gösterecek şekilde düzenli olarak güncellemek. • Aylık raporlamanın bir parçası olarak alınan şikayetlere ilişkin yeterli, doğru ve şeffaf bilgileri KOSKİ'ye sunmak. • İLBANK ve KOSKİ temsilcilerinin (müşavirin gözetiminde) şikayet kayıtlarına erişimini sağlamak. • ŞM doğrultusunda, ilgili yüklenici veya alt yüklenici personeli tarafından yürütülecek faaliyetlerin uygulanmasını sağlayarak şikayetlerin etkin şekilde çözümlenmesini temin etmek. • Proje çalışanlarından veya halktan alınan Proje ile ilgili önemli şikayetleri derhal KOSKİ PUB'una bildirmek. • CİS/CT gerekliliklerinin uygulanmasını desteklemek ve çalışanların CİS/CT riskleri ile bildirim mekanizmaları konusunda farkındalığını sağlamak.

7 İzleme ve Raporlama

KOSKİ, Proje süresince paydaş katılım sürecini dikkate alarak Projeyi izleyecektir. Onaylı PKP yılda iki kez gözden geçirilecek ve Projede meydana gelen gelişmeler veya beklenmeyen toplumsal tepkiler doğrultusunda gerekli görülmesi halinde güncellenecektir.

KOSKİ tarafından oluşturulan ŞM etkin bir şekilde uygulanacak olup, ŞM'nin çıktılarına ilişkin istatistiksel özetler; alınan, çözümlenen ve çözümlenmemiş tüm başvurular, Şikayet Kayıt Defteri, Şikayet İzleme Tablosu ve Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları (ÇSİR) ile birlikte aylık olarak İLBANK'a sunulacaktır. Aylık raporlarda; toplam şikayet sayısı, aylık şikayet sayısı, şikayetlerin konu bazında ve cinsiyete göre dağılımı, yedi (7) gün içerisinde yanıtlanan şikayetler, otuz (30) gün içerisinde sonuçlandırılan şikayetler ve ilgili diğer istatistiksel bilgiler yer alacaktır.

Paydaş katılım faaliyetleri ile ŞM'nin uygulanmasına ilişkin bilgiler, Şikayet Kayıt Defteri ile birlikte ÇSİR'lerde ayrı bir bölüm altında raporlanacaktır.

Proje ilerleme raporlarının bir parçası olarak, ŞM'nin uygulanması ve performansı düzenli olarak Bankaya raporlanacaktır. Şikayetlere ilişkin istatistiksel veriler, üç aylık Proje ilerleme raporları kapsamında DB'ye sunulacaktır.

Ayrıca aşağıda belirtilen parametreleri kapsayan bir dizi Kilit Performans Göstergesi (KPG) düzenli olarak izlenecek ve Proje ilerleme raporlarına dahil edilecektir:

- Raporlama döneminde alınan toplam şikayet sayısı,
 - Raporlama döneminde alınan başvuruların dağılımı (cinsiyet, il, tür vb.),
 - Belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılan başvuruların sayısı ve oranı,
 - Gerekçeleriyle birlikte otuz (30) günden uzun süredir açık olan şikayet sayısı,
 - Raporlama döneminde gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin sayısı (Proje aşamalarına göre; inşaat öncesi, arazi hazırlığı ve inşaat ile işletme aşaması),
 - Paydaş toplantıları ve istişare faaliyetlerinin tarihleri ve gerçekleştirildiği yerler,
 - Paydaş katılım faaliyetlerine katılan kişi sayısı ve katılımcı profili,
 - Paydaşlar tarafından dile getirilen temel konular ile bu konuların nasıl ele alındığı veya çözüme kavuşturulduğuna ilişkin özet bilgiler,
 - Henüz sonuçlandırılmamış paydaş talepleri ile bunlara yönelik planlanan takip faaliyetleri.
- Paydaş katılım faaliyetleri ve bunların sonuçları, gerçekleştirilen toplantıların özeti, görüşülen temel konular ve paydaş geri bildirimleri doğrultusunda alınan aksiyonları içerecek şekilde düzenli olarak ÇSİR'lerde raporlanacaktır.

Şikayetlerin Raporlanması

Şikayet kayıtları aşağıdaki şekilde raporlanacaktır:

- Yüklenici/Alt Yüklenici tarafından ilgili KOSKİ birimine aylık olarak,
- Müşavir ve Yüklenici/Alt Yüklenici tarafından ilgili KOSKİ birimine ve PUB ŞMİK'ine aylık olarak,
- KOSKİ ŞMİK'i tarafından PUB'a aylık olarak.

Bu kapsamda;

- KOSKİ ŞMİK'i, ŞM'ye ilişkin aylık raporları PUB'a sunacaktır.
- Yüklenici ŞMİK'i, aylık raporlarını İnşaat Müşavirine sunacaktır.
- İnşaat Müşaviri ŞMİK'i ise aylık raporlarını KOSKİ'ye ve PUB'a sunacaktır.

Aylık raporlarda aşağıdaki bilgiler yer alacaktır:

- ŞM'nin uygulanma durumu (prosedürler, eğitimler, kamuoyu farkındalık faaliyetleri, bütçe vb.),

- Alınan başvurulara ilişkin sayısal veriler (başvurular, öneriler, şikayetler, talepler, olumlu geri bildirimler) ile sonuçlandırılan şikayet sayısı (CİS/CT ile ilgili şikayetler dahil),
- Başvuru türleri ve verilen yanıtlar, çözümlenemeyen şikayetler, ele alınan konular ve alınan aksiyonlara ilişkin memnuniyet düzeyini gösteren nitel veriler,
- Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler.

KOSKİ, yukarıda belirtilen güncel bilgileri içeren Şikayet Kayıt Tablosu'nu, ŞM ve aylık raporların eki olarak her ay PUB'a sunacaktır.

Yüklenici/Alt Yüklenici, aynı bilgileri içeren Şikayet Kayıt Tablosu'nu ve aylık raporları müşavire ve KOSKİ'ye sunacaktır.

Müşavir ise aynı kapsamda hazırlanan Şikayet Kayıt Tablosu'nu ve aylık raporları KOSKİ ile PUB'a iletecektir.

Tablo 7-1'de, PKP performansının izlenmesine yönelik ve ÇSİR'lerde raporlanması gereken kapsamlı Kilit Performans Göstergeleri (KPG) sunulmaktadır. Ayrıca şikayetlerin izlenmesi, Ek-F: Şikayet Takip İzleme Formu'nda yer alan Şikayet İzleme Tablosu aracılığıyla gerçekleştirilecektir.

Tablo 7-1 Kilit Performans Göstergeleri (KPG)

Proje Aşaması	Gösterge	Doğrulama Yöntemi	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf	Hedef
İnşaat Öncesi	KOSKİ PUB ekip üyelerinin görevlendirilmesi	İlgili personele ait görevlendirme yazıları	Aylık	ÇS Müşaviri Müşavir KOSKİ	KOSKİ PUB ekip üyelerinin görevlendirilmesinin tamamlanması
	ÇSYP, PKP ve ŞM gibi Proje dokümanlarının tanıtımına yönelik paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesi	Paydaş katılımına ilişkin dokümanlar (duyuru dokümanları, katılımcı listeleri, fotoğraflar, toplantı tutanakları, paydaş katılım faaliyetlerinin türü, sayısı ve katılımcı profili vb.)			• İnşaat öncesi aşamada en az 2 paydaş katılım faaliyetinin gerçekleştirilmesi. • Paydaş katılım faaliyetleri kapsamında en az 20 katılımcıya ulaşılması. • Yerel halk, hassas gruplar, kurumlar ve STK'lar gibi farklı paydaş gruplarının faaliyetlere dâhil edilmesi ve kayıt altına alınması. • Gerekğinde kilit paydaşlarla en az 3 bire bir toplantı gerçekleştirilmesi. • Tüm paydaş faaliyetlerinin tutanaklar ve fotoğraflarla belgelenmesi; bu kayıtların inşaat öncesi aşama boyunca saklanması.
	Proje için yeni bir Şikayet Mekanizmasının oluşturulması veya mevcut Şikayet Mekanizmasının Projeye özgü gerekliliklere göre uyarlanması	Mevcut Şikayet Veri Tabanının (Projeye özgü) etkin şekilde işletilmesi			• Alınan şikayet sayısında azalma. • Çözümlenen şikayet oranında artış (çözümlenen şikayetler / toplam şikayetler). • Çözümlemeyen şikayet sayısında azalma. • Hedef süre içinde sonuçlandırılmayan şikayet sayısının sıfır olması.

Proje Aşaması	Gösterge	Doğrulama Yöntemi	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf	Hedef
Arazi Hazırlığı, İnşaat ve İşletme Aşaması	Şikayet, talep ve önerilerin (ŞTÖ) alınması ve kayıt altına alınması	Şikayet Veri Tabanı (Projeye özgü), Şikayet Kayıt Defteri	Aylık	ÇS Müşaviri Müşavir KOSKİ	Şikayet, talep ve öneriler kayıt altına alınacak, izlenecek ve takip edilecektir.
	Şikayet, talep ve önerilerin sayısı ve oranı	Şikayet Veri Tabanı (Projeye özgü): •Alınan ve çözümlenen şikayet/talep/önerilerin (ŞTÖ) sayısı ve yüzdesi (çözümlenen/alınan). •Çözümlemeyen şikayetlerin sayısı (gerekçesiyle birlikte) ve yüzdesi (çözümlemeyen/alınan). •Değerlendirilmeyen şikayetlerin sayısı (gerekçesiyle birlikte) ve yüzdesi (değerlendirilmeyen/alınan). •Şikayet türleri. •Ortalama şikayet sonuçlandırma süresi.			Şikayet, talep ve önerilerin sayısı ve oranı izlenecek ve takip edilecektir.
	Şikayet, talep ve önerilerin ilişkin olduğu genel konular	Şikayet Veri Tabanı (Projeye özgü): • Şikayet, talep ve öneri konularının yüzdesel dağılımı (örneğin; şikayetlerin %15'i yol durumu ile, %35'i ise bozulan yolların hızlı onarımı ile ilgilidir vb.).	Aylık	ÇS Müşaviri Müşavir KOSKİ	Şikayet, talep ve önerilere ilişkin genel konular izlenecek ve takip edilecektir.

Proje Aşaması	Gösterge	Doğrulama Yöntemi	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf	Hedef
	Proje kapsamında farkındalığın artırılması ve bilgilendirme etkinliklerinin düzenlenmesi	Toplantı tutanakları, fotoğraflar, broşürler, el ilanları, katılım listeleri			Proje kapsamında farkındalığın artırılmasına yönelik bilgilendirme etkinlikleri düzenlenecektir.

7.1 PKP Uygulamasının İzlenmesi ve Raporlamasına İlişkin Özet

PKP'nin tüm Proje faaliyetlerine tam olarak entegre edilmesi ve etkin bir şekilde uygulanmasının sağlanmasından KOSKİ sorumludur. Proje yaşam döngüsü boyunca tüm paydaşlarla istişare edilmesi ve paydaşların ŞM'den yararlanabilmesi sağlanacaktır. Ayrıca, PKP Proje kapsamındaki fiziki işlere ilişkin tüm ihale dokümanlarının ayrılmaz bir parçasını oluşturacaktır.

DB ÇSÇ gereklilikleri kapsamında, taslak ÇSYP ve taslak PKP kamuoyu ile paylaşılmaya hazır hale getirildikten ve İLBANK tarafından onaylandıktan sonra taslak PKP kamuoyuna açıklanacaktır. Dokümanın kamuoyu ile paylaşılmasından Proje Yürütücüleri ve müşavir sorumlu olacak, KOSKİ ise PKP'nin hem basılı kopya olarak hem de kurumsal internet sitesinde (<https://KOSKI.gov.tr/>) yayımlanmasını sağlayacaktır.

Benzer şekilde, hazırlanan tüm çevresel ve sosyal dokümanların basılı kopyaları KOSKİ Genel Müdürlüğü'nde ve Projeden etkilenen kişilerin kolaylıkla erişebileceği Konya İli Hüyük İlçesindeki muhtarlıklar ile yerel STK'lar gibi uygun noktalarda erişime sunulacaktır.

Gerçekleştirilen her bir paydaş katılım faaliyetine ilişkin katılımcı bilgileri kayıt altına alınacak; uygun olduğu durumlarda bu kayıtlar cinsiyet ve paydaş gruplarına göre ayrıştırılacaktır.

PKP yaşayan bir dokümandır ve Projenin uygulanması süresince gerektiğinde (örneğin; Proje bileşenlerinin tasarımında değişiklik yapılması, Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarının (ÇSİR) sonuçları, PKP'nin uygulanmasına ilişkin paydaşlardan gelen talep ve şikayetler, uygunsuzlukların giderilmesi vb.) gözden geçirilecek, güncellenecek ve İLBANK'ın onayına sunulacaktır. PKP'nin güncellenen her bir versiyonunun ilgili iletişim kanalları aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılmasından KOSKİ sorumlu olacaktır.

PUB ve ÇS Ekibi, şikayetlerin alınması, kayıt altına alınması ve değerlendirilmesi amacıyla aylık ve üç aylık toplantılar düzenleyecektir. Gerektiğinde acil müdahale ve düzeltici faaliyetlerin değerlendirilmesi amacıyla ilave toplantılar gerçekleştirilebilecektir.

ŞM, KOSKİ tarafından yürütülecek ihale süreci sonucunda seçilecek ve İLBANK tarafından onaylanacak Müşavir tarafından izlenecektir. Müşavir, PUB Ekibini denetleyecek ve mekanizmanın bu PKP'de tanımlanan ilke ve gerekliliklere uygun şekilde uygulanıp uygulanmadığını izlemek ve etkinliğini değerlendirmekten sorumlu olacaktır.

PUB üyeleri, şikayetlerin yönetimi sırasında karşılaşılan sorunlara ilişkin olarak Müşavir ile aylık değerlendirme toplantıları gerçekleştirecektir. ŞM, ilk uygulamaya alınmasını takip eden üç (3) ay içerisinde, gerektiğinde İLBANK, PUB, ÇS Ekibi ve başvurusu sonuçlandırılmış veya değerlendirme süreci devam eden başvuru sahipleri ile yapılacak istişareler doğrultusunda gözden geçirilecek ve revize edilecektir.

İLBANK'ın ÇSYP veya PKP'nin uygulanması sırasında herhangi bir sorun tespit etmesi halinde, PUB bilgilendirilecek ve sorunların giderilmesine yönelik atılacak adımlar üzerinde mutabakata varılacaktır. Özellikle önemli çevresel veya sosyal sorunların ortaya çıkması durumunda, PUB üç (3) iş günü içerisinde İLBANK'ı bilgilendirecek; İLBANK ise bu bilgiyi derhal DB'ye iletecektir.

Paydaş katılım faaliyetlerinin izlenmesi kapsamında; gerçekleştirilen toplantı sayısı, toplantı tarihleri ve yerleri, katılımcı sayısı ve profili, paydaşlar tarafından dile getirilen temel hususlar ile bu hususların nasıl ele alındığı ve çözüme kavuşturulduğu takip edilecektir.

7.2 Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Sağlanması

PUB, topluluklardan, yerel yönetimlerden, arazi sahiplerinden, diğer şirketlerden, STK'lardan, medyadan, akademik kurumlardan ve diğer ilgili paydaşlardan gelen geri bildirimleri etkin bir istişare ve ŞM aracılığıyla sistematik olarak kayıt altına alacak ve İLBANK'a raporlayacaktır. Gerektiğinde KOSKİ, çevresel ve sosyal izleme faaliyetlerinin yürütülmesi amacıyla bir müşavirden destek alacaktır. Müşavir, PKP ve ÇSYP'de tanımlanan çevresel ve sosyal hususların Alt Proje süresince uygulanmasını izleyecek ve sonuçlarını KOSKİ'ye raporlayacaktır.

PUB, alınan geri bildirimler ve şikayetlere ilişkin istatistiksel ve nitel analizleri ile bunların sonuçlarını aylık olarak hazırlayacak ve Müşavire sunacaktır. Müşavir bu bilgileri inceleyerek İLBANK PUB'una iletecektir. Ayrıca ilgili şikayetler ve güncel durumları ÇSİR'lerde raporlanacaktır. Raporlarda yalnızca şikayetlerin değerlendirilmesi açısından gerekli bilgiler yer alacak; ŞM'yi kullanan kişilere ait kişisel bilgiler gizli tutulacak ve hiçbir şekilde bu raporlarda paylaşılmayacaktır.

CİS/CT ile ilgili şikayetler yalnızca toplulaştırılmış ve anonimleştirilmiş şekilde raporlanacak; mağdur odaklı yaklaşım doğrultusunda kimliği belirlenebilir hiçbir kişisel bilgi kayıt altına alınmayacak veya paylaşılmayacaktır.

Paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanmasına ilişkin özet bilgiler, faaliyetlerin ve süreçlerin etkin şekilde yürütüldüğünü göstermek amacıyla üç ayda bir KOSKİ'nin resmî internet sitesinde (<https://KOSKI.gov.tr>) kamuoyu ile paylaşılacaktır. Bu özetler yayımlanmadan önce, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri doğrultusunda kişilerin kimliğini ortaya çıkarabilecek tüm bilgiler çıkarılacaktır.

EKLER



Ek-A: Şikayet Formu

	Koski Kireli AAT İnşaatı Alt Projesi
	ŞİKAYET 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 paylaşılamasa 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

Şikayetin Tarihi	Şikayetçinin İsmi (Opsiyonel)	Paydaş Türü	İletişim Kanalı	Şikayetin Konusu	Önerilen Düzeltici Faaliyet	Şikayetin Durumu (Açık / İnceleme Altında / Kapalı / Reddedildi)	Kapanış Tarihi	Açıklamalar / Takip Faaliyetleri



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-D: 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-E: Paydaş İstişare Formu

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

Ek-F: 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)	Ad Soyad	TC No:	Telefon/ e-mail	Mahalle İlçe	Cinsiyet	Şikayet ile İlgili Proje Bileşeni	Şikayet Kategorisi (Arazi edinimi/varlık hasarı, istihdam, sosyal etki vb.)	Şikayetin Özeti	Şikayetin Durumu (ör. kapalı, açık, beklemede)	Sorumlu Kişi/Birim	Planlanan Aksiyon	Şikayetin Sonuçlandırıldığı Tarih	Aksiyonun Gerçekleştirildiği Tarih	Şikayet Kapanışına İlişkin Destekleyici Dokümanlar (yanıt mektubu, başvuru sahibi imzası, şikayet kapatma tutanağı)
1.																					
2.																					