



Paydaş Katılım Planı (PKP)

*Kayseri Atıksu Arıtma Tesisi 2. Faz İnşaatı ve Kolektör
Hattı Projesi*

Ocak 2026



Paydaş Katılım Planı

Proje Bilgisi

Proje	Detay
İsim	Kayseri Atıksu Arıtma Tesisi 2. Faz İnşaatı ve Kolektör Hattı Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP)
Proje Sahibi	Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (KASKİ)
Finansal Aracı	İller Bankası Anonim Şirketi (İLBANK)
Danışman	POSEİDON Çevre Sosyal Danışmanlık Mühendislik Tic. Ltd. Şti. (POSEİDON)

Kayıt Bilgileri

Kurum	Versiyon	Yayınlanma Tarihi	Teslimat Şekli
Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi (KASKİ)	Rev02	25.12.2025	e-posta: PDF
Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi (KASKİ)	Rev03	20.01.2026	e-posta: PDF

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

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Çevre Uzmanı / Çevre Mühendisi
Gözde YURTTAŞ	Teknik Koordinatör / Biyoçeşitlilik Uzmanı
Fikret VAROL	Çevre Uzmanı / Çevre Mühendisi
İrem AĞAÇCIOĞLU	Çevre Uzmanı / Çevre Mühendisi
Yavuz HİMMETOĞLU	Çevre Uzmanı / Çevre Mühendisi
Mustafa KARAGÖZ	İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı
Merve YILDIRIM	Sosyal Uzman / Sosyolog
Ali Can CAN	Sosyal Uzman / Sosyolog

Bu doküman, İngilizce versiyonun tercümesidir. İki doküman arasında herhangi bir uyumsuzluk olması halinde, İngilizce versiyon geçerli olacaktır.

Bu Paydaş Katılım Planı, İslam Kalkınma Bankası tarafından finanse edilen Kayseri Atıksu Arıtma Tesisi 2. Faz İnşaatı ve Kolektör Hattı Projesi kapsamında POSEİDON Çevre Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret A.Ş. (POSEİDON) tarafından hazırlanmıştır.



İçindekiler

Tablolar Listesi	5
Şekiller Listesi	5
Kısaltmalar	6
YÖNETİCİ ÖZETİ	7
1 GİRİŞ	8
1.1 Proje Tanımı	8
1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı	8
2 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ.....	9
2.1 Metodoloji	13
2.2 Projeden Etkilenen Taraflar	13
2.3 Diğer İlgili Taraflar	14
2.4 Kırılgan / Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar	14
3 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	16
3.1 Proje Hazırlık Aşamasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılımının Özeti	16
3.2 Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemler, Araçlar ve Tekniklerin Özeti.....	20
3.3 Paydaş Katılım Programı.....	20
3.4 Bilgilendirme ve Bilgi Paylaşımı.....	23
3.5 Kırılgan Grupların Görüşlerinin Sürece Dahil Edilmesine Yönelik Önerilen Strateji	23
4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA İLİŞKİN SORUMLULUKLAR VE KAYNAKLAR.....	23
4.1 Proje Uygulama Birimi Uygulama Düzenlemeleri.....	23
4.2 Bütçe.....	28
5 ŞİKAYET MEKANİZMASI.....	29
6 İZLEME VE RAPORLAMA	38
6.1 PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet.....	38
6.2 Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Sağlanması	38
EKLER.....	39
EK-A: TOPLANTI TUTANAĞI ŞABLONU	40
EK-B: PAYDAŞ KATILIMI ANKET ARAÇLARI.....	41
EK-C: İSTİŞARE FORMU	45
EK-D: PKP BÜTÇE TABLOSU	46
EK-E: ŞİKAYET BAŞVURU FORMU	48



EK-F: ŞİKAYET KAPATMA FORMU	49
EK-G: ŞİKAYET VERİTABANI FORMU	50
EK-H: ŞİKAYET TAKİP VE İZLEME FORMU	51
EK-I: TOPLANTI TUTANAKLARI İÇİN ÖZET TABLO	52
EK-J: PAYDAŞ İSTİŞARE TOPLANTISI	53

**Tablolar Listesi**

Tablo 1. Paydaş Grupları.....	11
Tablo 2. Paydaş Katılım Programı	21
Tablo 3. PUB Personel Listesi.....	25
Tablo 4. Rol ve Sorumluluklar	27
Tablo 5. Şikayetlerin Sınıflandırılması	36

Şekiller Listesi

Şekil 2-1 Proje Alanı	9
Şekil 2-2 Çamur Depolama Alanı Erişim Yolları	10
Şekil 2-3 Molu Mahallesi ve Proje Çevresi Haritası	11
Şekil 3-1 İstişare Fotoğrafı.....	19
Şekil 5-1 Proje ile İlgili Şikayet Mekanizması Akış Şeması	29
Şekil 5-2 KASKİ İletişim Sayfası-I	31
Şekil 5-3 KASKİ İletişim Sayfası-II	32
Şekil 5-4 KASKİ İletişim Sayfası-III	33



Kısaltmalar

AAT	Atıksu Arıtma Tesisi
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ	Cinsel Sömürü ve İstismar
CT	Cinsel Taciz
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
Danışman	POSEİDON Çevre Sosyal Danışmanlık Mühendislik Tic. Ltd. Şti.
DİT	Diğer İlgili Taraf
EA	Etki Alanı
İKB	İslam Kalkınma Bankası
İLBANK	İller Bankası Anonim Şirketi
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
KASKİ	Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü
Km	Kilometre
m	Metre
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PİT	Paydaş İstişare Toplantısı
PKP	Paydaş Katılım Planı
POSEİDON	POSEİDON Çevre Sosyal Danışmanlık Mühendislik Tic. Ltd. Şti.
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
ŞM	Şikayet Mekanizması
ŞMİK	Şikayet Mekanizması İletişim Kişisi
TCDŞ	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

YÖNETİCİ ÖZETİ

Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (KASKİ) tarafından yürütülen Proje, Kayseri'nin merkez ilçelerinde artan kentsel nüfusun ihtiyaçlarını karşılamak ve çevresel sürdürülebilirliği desteklemek amacıyla ileri biyolojik atıksu arıtma kapasitesinin artırılmasını hedeflemektedir. Proje, İslam Kalkınma Bankası'nın (İKB) politika ve rehberleri çerçevesinde yürütülmektedir. Bu kapsamda, kapsamlı bir Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) ve Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmıştır.

Proje; biyolojik arıtma havuzları, çöktürme tankları, çamur arıtma üniteleri ve yardımcı tesislerin inşasını, ayrıca yaklaşık 400 metre uzunluğunda yeni bir kolektör hattının yapımını içermektedir. Bu yatırımlar, atıksu arıtma kapasitesini artıracak, çevre ve halk sağlığına katkı sağlayacak ve Kayseri'nin sürdürülebilir kentsel gelişimine önemli destek sunacaktır.

Proje kapsamında herhangi bir arazi edinimi ile fiziksel veya ekonomik yerinden edilme öngörülmemektedir. Boğazköprü Mahallesi'nde yer alan ana Atıksu Arıtma Tesisi (AAT) sahası ile Molu Mahallesi'ndeki döküm sahası kamu idaresinin kontrolü altındadır ve bu alanların mülkiyet durumu tapu kayıtları, imar planları ve kurumlar arası devir belgeleri ile netleştirilmiştir (bkz. ÇSED Ek-H).

PKP, paydaşlara bilginin zamanında, açık ve erişilebilir şekilde sunulmasını, paydaş görüşlerinin alınmasını ve paydaşların endişelerini dile getirebilecekleri ve şikayetlerini iletebilecekleri bir Şikayet Mekanizması (ŞM) kurulmasını öngörmektedir. Bu kapsamda, mahalle muhtarları, yerel halk, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları ile toplantılar gerçekleştirilmiş; paydaşların beklenti ve endişeleri kayıt altına alınmıştır. Ayrıca, Projenin her aşamasında erişilebilir olan şikayet mekanizması sayesinde paydaşların geri bildirimde bulunmaları, konuları iletmeleri ve çözüm süreçlerine dahil olmaları sağlanmaktadır.

Proje Uygulama Birimi (PUB), çevresel ve sosyal konuların takibinden, paydaş katılımının sağlanmasından, şikayet mekanizmasının işletilmesinden ve raporlama faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumludur. Projenin hayata geçirilmesiyle birlikte çevresel performansın iyileştirilmesi, paydaş katılımının güçlendirilmesi ve Kayseri halkına uzun vadeli faydalar sağlanması hedeflenmektedir.

1 GİRİŞ

1.1 Proje Tanımı

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Kayseri Büyükşehir Belediyesi tarafından uygulanacak olan Kayseri Atıksu Arıtma Tesisi 2. Aşama İnşaatı ve Kolektör Hattı Projesi (Proje) için hazırlanmıştır. Proje, İslam Kalkınma Bankası tarafından sağlanacak bir kredi aracılığıyla eş finansmanlı olarak yürütülecektir. İller Bankası A.Ş. (İLBANK), İKB kredisinin borçlusu ve hibe fonlarının aracı yararlanıcısı olacak; proje uygulama ajansı olarak görev yapacak ve finansal aracılık sağlayacaktır. Yerel düzeyde ise Projenin uygulanmasından Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü sorumlu olacaktır.

KASKİ'nin temel misyonu; Kayseri halkına temiz, kaliteli ve güvenli içme suyu sağlamak, su kaynaklarını en verimli şekilde kullanmak ve korumak, atıksuların uygun şekilde arıtılmasını temin etmek ve kurumsal gelişiminde modern bir yönetim anlayışını benimseyerek yüksek standartlarda hizmet sunmaktır.

Proje, Kayseri halkı için güvenli ve sürdürülebilir belediye hizmetlerine erişimin iyileştirilmesini amaçlamaktadır. Mevcut Atıksu Arıtma Tesisi, 2004 yılında 110.000 m³/gün kapasite ile devreye alınmış olup, üç ilave ilçenin sisteme bağlanması nedeniyle yetersiz hale gelmiştir. 2. Aşamanın tamamlanmasıyla birlikte AAT, 220.500 m³/gün tasarım kapasitesine ulaşacak ve yaklaşık 1,4 milyon nüfusa hizmet verecektir.

Proje alanı Kayseri ili Kocasinan ilçesi sınırları içerisinde yer almakta olup, ilave arazi edinimine ihtiyaç duyulmamaktadır. 2. Aşama kapsamında, AAT kapasitesini artırmak amacıyla yeni üniteler inşa edilecek ve 400 metre uzunluğunda bir kollektör hattı yapılacaktır. İzleyen aşamalarda ise yaklaşık 15.440 metre ilave kollektör hattı ile bir çamur yakma tesisinin inşası da planlanmaktadır. İnşaat süresince yaklaşık 100 çalışanın istihdam edilmesi öngörülmektedir.

Arıtılmış atıksu, mevcut durumda olduğu gibi Karasu Deresi'ne ve ardından Kızılırmak Nehri'ne deşarj edilmeye devam edecektir. 2. Aşama ile birlikte Proje, Kayseri'nin artan atıksu arıtma ihtiyaçlarını karşılayacak ve önemli çevresel ve halk sağlığı faydaları sağlayacaktır.

1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı

KASKİ, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgi sağlamak ve paydaşlarla manipülasyon, müdahale, baskı, ayrımcılık veya yıldırma içermeyen, kültürel açıdan uygun bir şekilde istişarelerde bulunmak amacıyla projeye özgü bir PKP hazırlamıştır. PKP, iyi uluslararası uygulamaları yansıtmalarının yanı sıra, İslam Kalkınma Bankası'nın Şeffaflık, hesap verebilirlik, dürüstlük ve yolsuzlukla mücadele taahhütlerini içeren Dürüstlük İlke ve Rehberleri ile uyumludur.

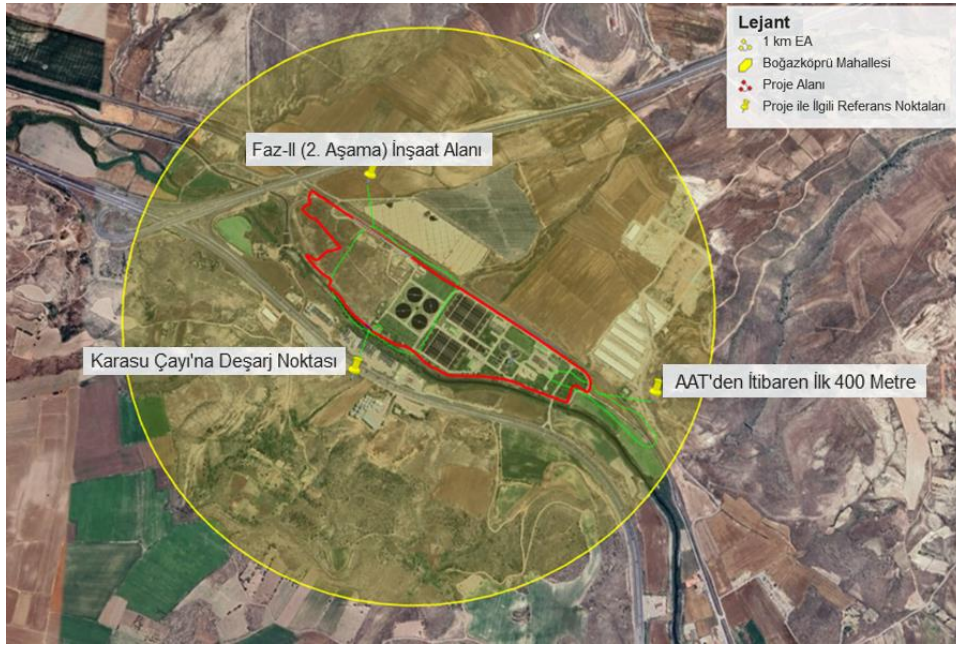
Bu doğrultuda, PKP'nin genel amacı; Projenin tüm yaşam döngüsü boyunca kamuya bilgi açıklaması ve istişareleri de kapsayan bir paydaş katılım programını tanımlamaktır. PKP, KASKİ'nin paydaşlarla nasıl iletişim kuracağını ortaya koymakta ve paydaşların Proje ve Proje ile ilişkili faaliyetler hakkında endişelerini dile getirebilecekleri, geri bildirimde bulunabilecekleri veya şikayette bulunabilecekleri bir Şikayet Mekanizması içermektedir. PKP, özellikle Proje faydalarının dışında kalma riski bulunan ve en kırılgan olarak değerlendirilen grupların katılımına yönelik yöntemleri vurgulamaktadır.

PKP, Proje uygulaması süresince gerekli görüldükçe, İKB Grubu Dürüstlük ve Yolsuzlukla Mücadele Rehberleri doğrultusunda gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

2 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ

Paydaşların belirlenmesi ve analizine yönelik çalışmalar kapsamında, Proje sahası çevresinde olası çevresel ve sosyal etkilerin değerlendirilmesi amacıyla 1 kilometrelik bir etki alanı tanımlanmıştır. Bu alan; hava emisyonları, toz, gürültü ve trafik kaynaklı riskler gibi potansiyel etkiler açısından incelenmiştir. Ayrıca, çamur depolama sahası için, benzer etkiler dikkate alınarak belirlenen erişim yolu boyunca 250 metre genişliğinde bir koridor, özel bir etki alanı olarak değerlendirilmiştir (Şekil 2-1 ve Şekil 2-2).

Bu tanımlanan alanlar içerisinde paydaşların belirlenmesi, Projeden potansiyel olarak etkilenebilecek tüm toplulukların veya bireylerin dikkate alınmasını ve uygun paydaş katılım önlemlerinin tasarlanmasını sağlamayı amaçlamaktadır.



Şekil 2-1 Proje Alanı

The Boğazköprü Mahallesi, 1 kilometrelik etki alanı içerisinde yer almaktadır. Mahalle içerisinde bulunan hassas alıcılar incelenmiş olup, Projenin doğrudan etki alanı içerisinde yer almadıkları tespit edilmiştir. Detaylı bilgi için bkz. ÇSED Bölüm 4.7.



Şekil 2-2 Çamur Depolama Alanı Erişim Yolları

Molu Mahallesi'nde yer alan döküm sahası, kamu idaresinin kontrolü altında bulunan kadastroya konu olmayan taşlık bir alan üzerinde konumlanmaktadır; bu nedenle bu bileşen kapsamında herhangi bir arazi edinimi veya kullanıcıların yerinden edilmesi öngörülmemektedir.

Molu Mahallesi, çamur depolama sahasına erişim yolu boyunca belirlenen 250 metrelik etki alanı içerisinde yer almaktadır. Kullanılacak güzergah boyunca herhangi bir hassas alıcı tespit edilmemiştir. Bununla birlikte, taşıma faaliyetleri sırasında toz, gürültü veya trafik ile ilişkili olası şikayetlere karşı duyarlılığın sağlanması amacıyla, Molu Mahallesi sakinlerinin ve muhtarının, Projeye ilişkin Şikayet Mekanizması ve bu mekanizmaya erişim yolları hakkında bilgilendirilmesi gerekmektedir.

Proje kapsamında çamur depolama sahasına erişim, D260 Kuzey Çevre Yolu ve Molu Mahallesi içerisindeki iç yollar aracılığıyla sağlanacaktır. Erişim güzergahı Molu Mahallesi'nin idari sınırlarından geçmekle birlikte, Molu Mahallesi merkezinin ana Proje sahasına yaklaşık 7 km, çamur depolama sahasına ise yaklaşık 4 km mesafede bulunmaktadır (bkz. Şekil 2-3).

Paydaş Katılım Planı



Şekil 2-3 Molu Mahallesi ve Proje Çevresi Haritası

Proje kapsamında belirlenen paydaş grupları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü			
	Etkilenme Türü	Etkilenme / İlgili Nedeni	Etkilenen Traf	Diğer İlgili Taraf (DİT)
Proje Sahibi				
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi KASKİ Genel Müdürlüğü - Yükleniciler ve Çalışanlar	Doğrudan / Olumlu Etki	Proje geliştirme, uygulama ve istihdam	√	
Kamu / Yetkili Kurumlar				
- Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü - Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü - Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - Kayseri Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü - İl Milli Eğitim Müdürlüğü - İl Tarım ve Orman Müdürlüğü - Boğazköprü Mahallesi Muhtarlığı - Molu Mahallesi Muhtarlığı - Kocasinan Kaymakamlığı	Dolaylı / Olumlu Etki	İnşaat ve işletme aşamalarında projenin sağlık, çevre ve sosyal kurumlarla ilişkisi		√
Belediyeler				

Paydaş Grupları	Paydaş Türü			
	Etkilenme Türü	Etkilenme / İlgili Nedeni	Etkilenen Traf	Diğer İlgili Taraf (DİT)
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi - Kocasinan Belediyesi	Doğrudan/Olumlu Etki	Proje geliştirme, uygulama ve istihdam	√	
Yerel Topluluklar				
- Proje Etki Alanı içinde yer alan Boğazköprü ve Molu Mahalleleri sakinleri - Proje Etki Alanı içinde Boğazköprü ve Molu Mahallelerinde yaşayan kırılğan / dezavantajlı bireyler ve gruplar: 65 yaş üzeri kişiler, - Çocuklar, - Kronik rahatsızlığı olan kişiler, - Engelli bireyler, - Göçmenler / Mülteciler	Doğrudan/Olumsuz Etki	İnşaat aşamasında olası gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	
İşletmeler				
- Kayseri Mega Toplu İş Yeri Yapı Kooperatifi - Beyran Mobilya - Miscup Özel Logolu Baskılı Kağıt Bardak - Combed Yatak - Fatihhan Plastik - Kaytaş Yem Sanayi - Çopur Otomotiv - Kayborsan Plastik Sulama Sistemleri - Pastırmacı Eren 2 – Restoran - Erg Ahşap İşleri	Doğrudan/Olumsuz Etki	İnşaat aşamasında olası gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	
STK				
- Kayseri Kent Konseyi - TEMA - Türkiye Erozyonla Mücadele Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı	Dolaylı Etki	Deşarj edilen sulamanın kirlilik yükü azaltılacak.		√
Medya				
Uluslararası, ulusal ve yerel medya	Dolaylı Etki	Kamuoyunun bilgilendirilmesi		√
Üniversiteler				
- Erciyes Üniversitesi - Kayseri Üniversitesi - Abdullah Gül Üniversitesi	Dolaylı/Olumlu Etki	İlgili üniversitelerin ilgili bölümlerinin proje ile bağlantılı araştırma ve geliştirme		√

Paydaş Grupları	Paydaş Türü			
	Etkilenme Türü	Etkilenme / İlgili Nedeni	Etkilenen Traf	Diğer İlgili Taraf (DİT)
		çalışmalarına katkı sağlayacaktır.		

2.1 Metodoloji

Proje kapsamında paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeler uygulanacaktır:

- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** Projeye ilişkin kamu istişareleri, Projenin tüm yaşam döngüsü boyunca düzenlenecek; dış müdahale, yönlendirme, baskı veya yıldırma içermeyen, açık bir şekilde yürütülecektir.
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Bilgiler, uygun formatlarda tüm paydaşlara sağlanacak ve geniş bir şekilde dağıtılacaktır. Paydaş geri bildirimlerinin iletilmesi, yorum ve endişelerin analiz edilmesi ve ele alınmasına yönelik fırsatlar sunulacaktır.
- **Kapsayıcılık ve hassasiyet:** Paydaşların belirlenmesi, daha iyi iletişimin sağlanması ve etkili ilişkilerin kurulmasını desteklemek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Proje kapsamındaki katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar, her aşamada istişare sürecine dahil olmaya teşvik edilmektedir. Tüm paydaşlara bilgiye eşit erişim sağlanmaktadır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminde temel ilke olarak benimsenmiştir. Proje faydalarının dışında kalma riski bulunan kırılgan gruplara, özellikle kadınlara, yaşlılara, engelli bireylere, yerinden edilmiş kişilere, göçmen işçilere ve topluluklara, ayrıca farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilmektedir.
- **Esneklik:** Sosyal mesafe gereklilikleri, kültürel bağlam (örneğin belirli toplumsal cinsiyet dinamikleri) veya yönetimle ilgili faktörlerin (örneğin misilleme riskinin yüksek olması) yüz yüze katılımın geleneksel biçimlerini sınırlaması durumunda, metodoloji; internet veya telefon temelli iletişim dahil olmak üzere alternatif katılım yöntemlerine uyarlanacaktır.

Proje kapsamında aşağıdaki paydaşlar belirlenmiş ve analiz edilmiştir. Bu paydaşlar; Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) (Bölüm 2.2’de tanımlandığı üzere), Diğer İlgili Taraflar (DİT) (Bölüm 2.3’te tanımlandığı üzere) ve Kırılgan/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplardan (Bölüm 2.4’te tanımlandığı üzere) oluşmaktadır.

2.2 Projeden Etkilenen Taraflar

Projeden Etkilenen Taraflar (PEK), Projeden doğrudan etkilenebilecek yerel toplulukları, topluluk üyelerini ve diğer ilgili tarafları kapsamaktadır. Bu kapsamda, aşağıda belirtilen kişi ve gruplar bu kategoriye dahildir:

- Boğazköprü Mahallesi sakinleri: Projenin uygulanacağı Boğazköprü Mahallesi’nde yaşayan kişiler, inşaat faaliyetlerinin etkilerine doğrudan maruz kalacaktır. Boğazköprü Mahallesi nüfusu: erkek 52, kadın 52, toplam 104*.
- Molu Mahallesi sakinleri: Molu Mahallesi’nde yaşayan kişiler, Proje kapsamında çamur depolama sahasına yönelik taşıma faaliyetleri sırasında oluşabilecek trafik ve toz emisyonları gibi potansiyel etkilerden dolayı olarak etkilenebilecektir. Molu Mahallesi nüfusu: erkek 362, kadın 208, toplam 570*.
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (KASKİ)
- Projenin yüklenicileri ve çalışanları
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi
- Kocasinan Belediyesi
- Kayseri Mega Toplu İşyeri Yapı Kooperatifi
- Beyran Mobilya
- Miscup Özel Logolu Baskılı Kağıt Bardak

Paydaş Katılım Planı

- Combed Yatak
- Fatihhan Plastik
- Kaytaş Yem Sanayi
- Çopur Otomotiv
- Kayborsan Plastik Sulama Sistemleri
- Pastırmacı Eren 2 – Restoran
- Erg Ahşap İşleri

*TÜİK, 2024 verileri

2.3 Diğer İlgili Taraflar

Projenin paydaşları, doğrudan etkilenen topluluklar dışında kalan tarafları da kapsamaktadır. Diğer İlgili Taraflar (DİT); Projenin konumu, doğal veya diğer kaynaklara yakınlığı ya da Proje kapsamında yer alan sektörler veya taraflar nedeniyle Projeye ilgi duyabilecek bireyleri, grupları ve diğer paydaşları içermektedir. Bu grup; etkilenen topluluklarda veya bu topluluklarla bağlantılı alanlarda faaliyet gösteren yerel yönetim yetkililerini, topluluk liderlerini, medyayı ve sivil toplum kuruluşlarını kapsayabilmektedir.

Bu kapsamda DİT aşağıdakileri içermektedir:

- Uluslararası, ulusal ve yerel medya kuruluşları
- Erciyes Üniversitesi
- Kayseri Üniversitesi
- Abdullah Gül Üniversitesi
- Kayseri Kent Konseyi
- TEMA – Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı
- Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
- Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü
- Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü
- Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
- Kayseri Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü
- Kayseri İl Milli Eğitim Müdürlüğü
- Boğazköprü Mahallesi Muhtarlığı
- Molu Mahallesi Muhtarlığı
- Kocasinan Kaymakamlığı
- Tarım ve Orman İl Müdürlüğü

2.4 Kırılgan / Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar

Proje kapsamında, kırılgan veya dezavantajlı bireyler ya da gruplar aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere şu şekilde tanımlanmıştır:

Boğazköprü Mahallesi

- Engelli birey: Mahallede bir engelli birey bulunmaktadır. Bu birey, erişilebilir mekanlar ve ulaşım sağlanmadığı takdirde paydaş katılım faaliyetlerine katılımda fiziksel zorluklarla karşılaşabilir.
- Mülteciler: Mahallede ağırlıklı olarak Suriye ve Afganistan uyruklu olmak üzere yaklaşık 15 mülteci birey yaşamaktadır. Dil engelleri ve hizmetlere sınırlı erişim, bu kişilerin Projeye ilişkin faaliyetlere ve şikayet mekanizmalarına katılımını zorlaştırabilir.
- Kronik hastalığı bulunan bireyler: Mahallede bronşit ve astım gibi kronik sağlık sorunlarına sahip yaklaşık 30 birey bulunmaktadır. Bu durum, istişare toplantılarına katılımı veya katılım etkinliklerine ulaşımı kısıtlayabilir.
- Çocuklar: Mahallede yaklaşık 50 çocuk bulunmaktadır. Paydaş katılımı uygulamalarında çocukların korunmasına ilişkin hususların özellikle dikkate alınması gerekmektedir.



Paydaş Katılım Planı

- Yaşlı nüfus: Mahallede 65 yaş ve üzeri yaklaşık 30 birey yaşamaktadır. Hareket kabiliyetindeki kısıtlılıklar ve bilgiye sınırlı erişim, bu grubun katılım faaliyetlerine katılımını azaltabilir.

Etkinliklere ulaşım imkanlarının sınırlı olması ve dil farklılıkları, kırılgan/dezavantajlı bireyler ve grupların istişare faaliyetlerine katılımında güçlükler yaratabilmektedir. Bu grupların, diğer paydaş gruplarıyla eşit temelde paydaş katılım faaliyetlerine dahil edilmesi hedeflenmektedir.

Kırılgan grupların görüşlerinin sürece dahil edilmesine yönelik önerilen strateji Bölüm 3.5’de sunulmaktadır.



3 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

3.1 Proje Hazırlık Aşamasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılımının Özeti

3 Temmuz 2025 tarihinde, Proje kapsamında saha ziyaretleri gerçekleştirilmiş olup, bu ziyaretler kapsamında Boğazköprü Mahallesi muhtarı ile yüz yüze bir görüşme yapılmıştır. Görüşmenin amacı; Proje hakkında bilgi vermek, mahallenin sosyoekonomik yapısına ilişkin bilgi almak ve muhtarın görüş ve önerilerini edinmektir.

Aynı gün, mahallede hayvancılık faaliyetleriyle uğraşan bir mahalle sakini ile bireysel bir görüşme de gerçekleştirilmiştir. Her iki görüşme de muhtarın evinde yapılmıştır. Geçim kaynakları açısından, görüşülen kişi Projenin herhangi bir gelir kaybına yol açmayacağını düşündüğünü belirtmiştir. Ayrıca, Projeye ilişkin herhangi bir endişe bulunmadığı ve KASKİ yetkilileriyle yüz yüze veya telefon aracılığıyla kolaylıkla iletişim kurulabildiği ifade edilmiştir.

Bu istişarelere ek olarak:

15 Eylül 2025 tarihinde, Projenin Etki Alanı içerisinde yer alan bir işletme olan Beyran Mobilya ile telefon görüşmesi gerçekleştirilmiştir.

13 ve 15 Eylül 2025 tarihlerinde, Proje sahası çevresindeki tarım arazilerinin yerel kullanıcılarıyla telefon görüşmeleri yapılmıştır.

15 Eylül 2025 tarihinde, Kayseri İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü ile telefon görüşmesi gerçekleştirilmiştir.

Gerçekleştirilen istişarelere ilişkin detaylar aşağıda sunulmaktadır. İstişarelere ait fotoğraflar için Şekil 3-1'e bakınız.

Boğazköprü Mahallesi Muhtarı

Nüfus Bilgisi

Boğazköprü Mahallesi'nin nüfusu yaz aylarında yaklaşık 120 kişiye ulaşmakta, kış aylarında ise yaklaşık 50 kişiye düşmektedir. Muhtara göre bu mevsimsel değişimin temel nedeni, geçim olanaklarının büyük ölçüde Melikgazi İlçesi'nde bulunmasıdır. Mahalle sakinleri, düzenli maaşlı işler, esnafılık faaliyetleri veya kamu görevlisi olarak çalışmak üzere Melikgazi'ye gitmektedir.

Geçim Kaynakları

Mahallede ikamet edenlerin temel geçim kaynağı tarımdır. Hayvancılık faaliyetleri oldukça sınırlıdır. Mahallede kalan nüfusun önemli bir bölümü tarımsal üretimle uğraşmaktadır.

Demografik Yapı

Mahallede baskın yaş grubu 40 yaş ve üzeridir. Genç nüfus sınırlı olmakla birlikte, muhtar bu gençlerin büyük çoğunluğunun Kocasinan Çarşısı ve Melikgazi ilçe merkezinde çalıştığını belirtmiştir.

Sağlık Hizmetlerine Erişim

Mahallede herhangi bir sağlık tesisi bulunmamaktadır. Muhtar, mahalle sakinlerinin sağlık hizmetlerine erişim için Melikgazi İlçesi'nde bulunan sağlık merkezlerini kullandığını ifade etmiştir.

Eğitim

Mahallede bir okul binası bulunmakla birlikte, bu bina halihazırda kullanılmamaktadır. Mahallede yaklaşık 50 çocuk bulunmakta olup, bunların yaklaşık 35'i okul çağındadır. Bu çocuklar yaz aylarında mahallede kalmakta; kış aylarında ise aileleriyle birlikte Melikgazi'de ikamet ederek eğitimlerine burada devam etmektedir.

Kırılgan / Dezavantajlı Gruplar

Muhtar tarafından sağlanan bilgilere göre, mahallede tespit edilen kırılgan ve dezavantajlı gruplar aşağıda sunulmaktadır:

- 65 yaş ve üzeri yaklaşık 30 yaşlı birey,
- Astım ve bronşit gibi kronik hastalıklara sahip 30 birey,
- Ağırlıklı olarak Suriye ve Afganistan uyruklu, hayvancılıkla uğraşan yaklaşık 15 göçmen/mülteci,
- 1 engelli birey,
- 50 çocuk.

Projeye İlişkin Görüşler

Muhtar, Projeye ilişkin olarak mahalle sakinlerinden herhangi bir şikayet alınmadığını belirtmiştir. Ayrıca, KASKİ yetkilileriyle yüz yüze ve telefon aracılığıyla iletişimin sorunsuz şekilde sağlandığını; iletilen sorun ve önerilerin hızlı bir şekilde ele alınarak çözüme kavuşturulduğunu ifade etmiştir.

Boğazköprü Mahallesi Sakini

3 Temmuz 2025 tarihinde gerçekleştirilen saha ziyareti kapsamında, Boğazköprü Mahallesi'nde küçük ölçekli hayvancılık faaliyetleriyle aktif olarak uğraşan erkek bir mahalle sakini ile bireysel bir görüşme yapılmıştır. Görüşme, muhtarın evinde gerçekleştirilmiştir.

Görüşülen mahalle sakini, Proje hakkında bilgi sahibi olduğunu ve hem muhtar hem de KASKİ temsilcileri aracılığıyla ön bilgilendirme aldığını belirtmiştir. Proje faaliyetlerinin, geçim kaynakları veya günlük yaşamı üzerinde herhangi bir olumsuz etki yaratmadığını vurgulamıştır. Olası etkiler açısından; mera alanlarına erişim, inşaat kaynaklı gürültü veya toz gibi hususlara ilişkin herhangi bir endişe bulunmadığını ifade etmiştir.

Ayrıca, KASKİ ile iletişimin sorunsuz ve etkili olduğunu; herhangi bir sorun ortaya çıkması durumunda ilgili yetkililerle iletişime geçmekten çekinmeyeceğini belirtmiştir.

Arazi Kullanıcıları ile Yapılan İstişareler

Tarih: 13 ve 15 Eylül 2025

Yöntem: Telefon görüşmesi

Proje alanı çevresinde yer alan iki arazi kullanıcısı ile istişareler gerçekleştirilmiştir.

İlk arazi kullanıcısı, 144/2 ve 144/37 numaralı parselleri kiralamakta olup, toplamda yaklaşık 160 dekar (16 hektar) alanda tarımsal faaliyet yürütmektedir. Temel geçim kaynağı mısır yetiştiriciliği olup, hayvancılık faaliyetleri ikincil bir gelir kaynağı olarak sürdürülmektedir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün resmi kayıtlarına göre, söz konusu parseller halihazırda kadastro güncelleme/sayısallaştırma süreci kapsamında ilan aşamasında bulunmaktadır. Bu nedenle, güncellenmiş konum verileri sistem üzerinden görüntülenememektedir. Bununla birlikte, güncellenmiş kadastro parsel numaraları aşağıdaki şekilde teyit edilmiştir:

- 144/2 → 16823/23
- 144/37 → 16823/21

İkinci arazi kullanıcısı ise toplamda 40 dekar büyüklüğe ulaşan birden fazla küçük parseli kiralamakta olup, bu alanlarda buğday ve arpa yetiştiriciliği yapmaktadır. Bu paydaş için tarım ikincil bir gelir kaynağı niteliğinde olup, büyükbaş hayvan yetiştiriciliği temel geçim faaliyetidir. Söz konusu araziler, tesisten yaklaşık 1 km kuzeydoğuda konumlanmaktadır.

Her iki arazi kullanıcısına da Projeye ilişkin Şikayet Mekanizması ve gerçekleştirilecek Paydaş Katılım Toplantısı hakkında bilgilendirme yapılmıştır.

Beyran Mobilya ile Yapılan İstişare

Tarih: 15 Eylül 2025

Yöntem: Telefon görüşmesi

Projenin Etki Alanı içerisinde yer alan bir işletme olan Beyran Mobilya ile telefon görüşmesi gerçekleştirilmiştir. İstişare sırasında, firma temsilcisi Proje hakkında bilgi sahibi olduklarını ve genel olarak Projeye karşı olumsuz bir yaklaşımlarının bulunmadığını ifade etmiştir. Bununla birlikte, inşaat aşamasında artabilecek trafik ve tozun, firmanın faaliyetlerini geçici olarak etkileyebileceği vurgulanmıştır.

Görüşme sırasında Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirme yapılmış ve firmanın gerçekleştirilecek Paydaş Katılım Toplantısına davet edileceği belirtilmiştir.

Kayseri İl Tarım ve Orman Müdürlüğü / Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü ile Yapılan İstişare

Tarih: 15 Eylül 2025

Yöntem: Telefon görüşmesi

Kayseri İl Tarım ve Orman Müdürlüğü Kırsal Kalkınma ve Örgütlenme Şube Müdürlüğü ile, özellikle inşaat aşamasında ortaya çıkabilecek geçici Proje etkilerine odaklanan bir istişare gerçekleştirilmiştir. Yetkililer, toz ve gürültünün tarımsal üretim üzerinde kısmi olumsuz etkilere yol açabileceğini belirtmiş; ancak bu etkilerin yönetilebilir nitelikte olduğu değerlendirilmiştir. Tarımsal faaliyetlerin en düşük seviyede olduğu Ekim–Şubat dönemi boyunca inşaat faaliyetlerinin yoğunlaştırılmasının uygun olacağı önerilmiştir. Ayrıca, olası endişelerin ele alınmasında Şikayet Mekanizması'nın etkin ve erişilebilir bir araç olduğu teyit edilmiştir.

Yukarıda özetlenen istişareler kapsamında, toplanan verilerin tutarlılığını ve karşılaştırılabilirliğini sağlamak amacıyla yapılandırılmış paydaş katılım araçları (Kilit Bilgilendirici Görüşme Anketi, Sosyo-Ekonomik Düzey Araştırması Topluluk Düzeyi Anketi ve Hanehalkı Anketi) uygulanmıştır. Kullanılan araçlar için EK-B: PAYDAŞ KATILIMI ANKET ARAÇLARI'ya bakınız.



Şekil 3-1 İstişare Fotoğrafı



3.2 Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemler, Araçlar ve Tekniklerin Özeti

Aşağıda belirtildiği üzere, farklı paydaş ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde çeşitli paydaş katılım yöntemleri önerilmektedir:

Halk / Topluluk Toplantıları

Kamu istişare toplantıları 6 ayda bir gerçekleştirilecektir. Bu toplantılar; paydaşların Proje ilerlemesi, çevresel ve sosyal etkiler ve azaltım önlemleri, hizmetlere erişimde yaşanabilecek olası kısıtlar ile paydaşlardan alınan geri bildirimler hakkında bilgilendirilmesini amaçlamaktadır. KASKİ PUB, Projeye ilişkin detayları paylaşacak ve katılımcılardan Projeye ilişkin geri bildirimleri alacaktır. Ayrıca, farklı paydaş gruplarının katılımını sağlamak ve çeşitli bakış açılarını ortaya koymak amacıyla odak grup görüşmeleri, yüz yüze toplantılar ve bireysel görüşmeler gerçekleştirilecektir.

Medya İletişimi

Proje'den etkilenen topluluklarda, farklı yaş grupları ve sosyal kesimler arasında yerel medya kullanım oranlarının yüksek olması nedeniyle, bilginin yaygınlaştırılması amacıyla medya kanallarından mümkün olan en üst düzeyde yararlanılacaktır.

- Kayseri TV
- TV1 Kayseri
- Gazete Kayseri

İletişim Araçları

Yazılı bilgilendirme; broşürler, el ilanları, afişler vb. çeşitli iletişim araçları ve materyaller aracılığıyla kamuya açıklanacaktır. Erişimi genişletmek ve gerçek zamanlı etkileşimi kolaylaştırmak amacıyla sosyal medya araçları da kullanılacaktır (bkz. Şekil 5-4). KASKİ, Projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin bilgileri internet sitesinde¹ düzenli olarak güncelleyecektir. Bu internet sitesinde ayrıca Projeye ilişkin Şikayet Mekanizması hakkında bilgi de yer alacaktır (bkz. Bölüm 5). Şikayetler yazılı olarak kayda alınacak ve İKB standartlarına uygun olarak kurulacak şikayet kurulu tarafından takip edilecektir. Ayrıca, kritik nitelikteki şikayetler 24 saat içerisinde İLBANK'a bildirilecektir. Tüm paydaş katılım süreçleri kayıt altına alınacak, izlenecek, değerlendirilecek ve raporlanacak; EK-C: İSTİŞARE FORMU ile birlikte katılımcı listeleri, fotoğraflar, kayıtlar vb. dokümantasyon yedeklenecektir.

Medya ve Yerel Temsilciler için Proje Saha Gezileri

Gerekli görülmesi halinde, inşaat aşamasının uygun safhalarında medya veya yerel idare temsilcilerinden seçilmiş paydaşlar için saha ziyaretleri veya bilgilendirme/toplantı sunumları düzenlenecektir.

3.3 Paydaş Katılım Programı

Tablo 2'de sunulan paydaş katılım programı; katılım sürecini, sıralamayı da içerecek şekilde uygulanacak yöntemleri, istişare konularını ve hedef paydaşları ortaya koymaktadır. Paydaş katılım programının uygulanmasından KASKİ sorumludur.

¹ <https://www.KASKI.gov.tr/>



Tablo 2. Paydaş Katılım Programı

Proje Aşaması	Hedef Paydaşlar	Paylaşılacak Dokümanlar	İstişare/ Bilgilendirme Konusu	Kullanılan Yöntem	Sıklık / Zamanlama
İnşaat Öncesi Aşama	-PEK -DİT	Projenin Taslak ÇSED'İ (ÇSYP dahil) ve PKP	- Projenin amacı, aşamaları ve proje hakkında genel bilgiler, - Öngörülen çevresel ve sosyal etkiler ve riskler - Önerilen azaltım önlemleri - Şikayet Mekanizması - Gerçekleştirilecek izleme hedefleri ve faaliyetler	KASKİ web sitesi, danışma formları ve bilgilendirme dokümanları (katılımcı föyleri, afişler, broşürler vb.)	Altı ayda bir, ilk olarak ÇSED ve PKP onaylandıktan sonra, ikinci olarak Arazi hazırlama ve inşaat faaliyetlerine başlamadan önce ve üçüncü olarak İşletme faaliyetlerine başlamadan önceve proje kapsamında önemli bir değişiklik olması durumunda
Arazi Hazırlığı ve İnşaat Aşaması	-PEK -DİT	Projenin Taslak ÇSED'İ (ÇSYP dahil) ve PKP	Bilgi Paylaşımı - Arazi hazırlığı, inşaat ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlangıç tarihi, süresi ve niteliği - Şikayet Mekanizması - İlgili çevresel ve sosyal (Ç&S) etki/risklere yönelik azaltım önlemlerinin uygulanma durumu ve etkinliği - İzleme hedefleri ve faaliyetleri ile izleme sonuçlarının paydaşlara düzenli olarak raporlanması - Ç&S dokümanları (ÇSED ve PKP)	Kamu / Topluluk Toplantıları	3 ayda bir
İşletme Aşaması					
Arazi Hazırlığı ve İnşaat Aşaması	-DİT	Projenin Taslak ÇSED'İ (ÇSYP dahil) ve PKP	Sosyal İlerleme, ekonomik ve sosyal kalkınma ve çevresel koruma Aşağıdaki konularda bilgilendirme ve istişare: - Potansiyel çevresel ve sosyal etki ve risklere yönelik azaltım önlemleri - Şikayet mekanizması - Sürdürülebilirlik	Kamu / Topluluk Toplantıları	Yılda bir kez
İşletme Aşaması					
Arazi Hazırlığı ve İnşaat Aşaması	-PEK -Kırılgan Dezavantajlı Bireyler Gruplar	Projenin Taslak ÇSED'İ (ÇSYP dahil) ve PKP	Trafik ve Ulaşım Yönetimi Proje kapsamında; D300 Kayseri-Kırşehir Devlet Yolu, D260 Kuzey Çevre Yolu ile Boğazköprü ve Molu Mahalleleri içerisindeki yerel yolların güvenli kullanımı ve güvenli karşıdan karşıya geçiş dahil olmak üzere yol güvenliği konusunda farkındalığın artırılması hedeflenmektedir.	İletişim Ekipmanları Kamu / Topluluk Toplantıları Medya İletişimi Medya ve yerel temsilciler için proje saha gezileri	Trafik ve ulaşım yönetimine ilişkin şikayetlerin alınması durumunda (Herhangi bir şikayet alınmaması halinde yılda bir kez)



Proje Aşaması	Hedef Paydaşlar	Paylaşılacak Dokümanlar	İstişare/ Bilgilendirme Konusu	Kullanılan Yöntem	Sıklık / Zamanlama
			- İnşaat aşamasında kullanılacak araçların türleri, sayısı ve kullanım sıklığı. - Trafik önlemleri ve proje kapsamındaki yol kullanımına ilişkin bilgilerin muhtar ile paylaşılması. - Şikayet Mekanizması		
İnşaat Öncesi Aşama İnşaat ve İşletme Aşaması	-Kırılgan Dezavantajlı Bireyler / Gruplar	Projenin Taslak ÇSED'İ (ÇSYP dahil) ve PKP	Kırılgan / Dezavantajlı Bireylerin / Grupların İlgili Alanları Aşağıdaki konularda bilgilendirme: - Proje hakkında genel bilgiler; projenin çevresel ve sosyal etkileri, azaltım önlemleri ve izleme faaliyetleri - Kırılgan/dezavantajlı bireyler ve gruplar için özel önlemler: faaliyetlere erişimi sağlamak amacıyla ulaşım araçlarının temini, dil farklılıkları için tercüman desteği. - Özel dil gereksinimleri (Arapça vb.) karşılanacaktır	Kamu / Topluluk Toplantıları	Üç ayda bir, İnşaat faaliyetlerinin başlamasından önce bir kez, Projeye ilişkin faaliyetler hakkında kırılgan/dezavantajlı bireyler veya gruplardan şikayet alınması halinde, ilgili ay içerisinde



3.4 Bilgilendirme ve Bilgi Paylaşımı

Mevcut KASKİ internet sitesi (<https://www.kaski.gov.tr/>) Projeye ilişkin dokümanların Türkçe ve İngilizce olarak kamuya açıklanması amacıyla kullanılacaktır. Proje dokümanları ayrıca KASKİ binasında ve Kocasinan Belediyesinde erişime açık olacaktır. Projeye ilişkin afişler ile Şikayet Mekanizması'na dair bilgiler; muhtarlık ofisi, Boğazköprü Camii gibi ilçelerdeki yerel mekanlarda sunulacaktır. İLBANK tarafından onaylanan broşürler, Proje, şikayet mekanizması ve iletişim bilgilerine ilişkin bilgileri içerecektir.

Proje güncellemeleri (inşaat faaliyetlerine ilişkin haberler, temel çevresel ve sosyal veriler dahil) KASKİ'nin internet sitesinde yayımlanacaktır. Ayrıca, Projeye ilişkin Şikayet Mekanizmasına dair ayrıntılar da internet sitesinde yer alacaktır. KASKİ, internet sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve sürdürecektir.

Nihai onay ve kamuya açıklama öncesinde, taslak Çevresel ve Sosyal dokümanlar; etkilenen topluluklar ve ilgili paydaşlardan geri bildirim almak amacıyla bir paydaş istişare sürecinden geçirilecektir. Bu istişareler; kamu toplantıları, çevrim içi geri bildirim mekanizmaları ve yerel temsilcilerle etkileşim yoluyla gerçekleştirilecektir. İstişare sürecinde alınan görüş ve öneriler gözden geçirilecek ve dokümanlar nihai haline getirilmeden önce gerekli düzenlemeler yapılacaktır.

Bu katılımcı yaklaşım; şeffaflığın artırılmasını, kapsayıcılığın sağlanmasını ve yerel endişelerin Proje planlama ve uygulama süreçlerine dahil edilmesini amaçlamaktadır.

3.5 Kırılgan Grupların Görüşlerinin Sürece Dahil Edilmesine Yönelik Önerilen Strateji

Ulaşım imkanlarının sınırlı olması ve dil engelleri gibi faktörler nedeniyle, kırılgan ve dezavantajlı bireyler veya gruplar paydaş katılımı ve istişare faaliyetlerine katılımda zorluklarla karşılaşabilmektedir. Bu grupların Proje uygulamasına eşit şekilde dahil edilmesini sağlamak amacıyla, Proje süresince aşağıda belirtilen özel önlemler uygulanacaktır:

- Ulaşım Desteği: Hareket kabiliyeti kısıtlı olan bireylerin veya uzak bölgelerde ikamet eden kişilerin katılımını kolaylaştırmak amacıyla Proje araçları sağlanacaktır.
- Esnek Zamanlama: Çalışan bireylerin katılımını desteklemek amacıyla toplantı saatleri uygun zaman dilimlerinde planlanacaktır.
- Çeviri Hizmetleri: Proje alanında yaşayan ve Türkçe bilmeyen mülteci toplulukların (ağırlıklı olarak Suriye ve Afganistan uyruklu) bulunması durumunda, Projeye ilişkin bilgilere ve Şikayet Mekanizması (ŞM)'na erişimi desteklemek amacıyla tercümanlar sağlanacaktır.
- Erişilebilir Mekan Seçimi: İstişare toplantıları fiziksel olarak erişilebilir mekanlarda gerçekleştirilecektir. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, katılımcılara ulaşım desteği sunulacaktır.
- Birebir Görüşmeler: Sağlık durumu veya yaş faktörü nedeniyle grup toplantılarına katılamayan bireyler için Boğazköprü ve Molu mahallelerinde birebir veya küçük grup görüşmeleri gerçekleştirilecektir.

Bu önlemler, kırılgan bireyler ve grupların Proje hakkında bilgi alabilmelerini, görüşlerini ifade edebilmelerini ve karar alma süreçlerine aktif olarak katılabilmelerini sağlamayı amaçlamaktadır.

4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA İLİŞKİN SORUMLULUKLAR VE KAYNAKLAR

4.1 Proje Uygulama Birimi Uygulama Düzenlemeleri

KASKİ, Projenin uygulanmasını yönetmek amacıyla bir Proje Uygulama Birimi (PUB) oluşturmuştur. PUB, diğer görevlerine ek olarak, Projenin inşaat öncesi, inşaat ve işletme aşamaları boyunca çevresel



ve sosyal hususların takibinden sorumludur. PUB; bir PUB Yöneticisi, Çevre Uzmanı, Sosyal Uzman, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı ile ihtiyaç duyulması halinde diğer teknik ve idari personelden oluşmaktadır. PUB üyelerinin görev ve sorumlulukları; ulusal mevzuat, İslam Kalkınma Bankası'nın (İKB) Çevresel ve Sosyal Güvenceleri ile Dürüstlük Politika ve Rehberleri doğrultusunda tanımlanmıştır.

İKB'nin Çevresel ve Sosyal Güvenceleri; Proje yaşam döngüsü boyunca risklerin belirlenmesi, hassasiyet değerlendirmesi, Proje sınıflandırması, paydaş katılımı, bilgilendirme ve projeye özgü şikayet mekanizmalarına ilişkin prosedürleri ortaya koymaktadır. Bu güvenceler, İKB'nin Dürüstlük Politika ve Rehberleri ile birlikte, dürüstlük, şeffaflık ve hesap verebilirliğe ilişkin en yüksek standartlara uyumu güvence altına almaktadır.

Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasına ilişkin genel sorumluluk Üst Yönetime ait olmakla birlikte; paydaş katılım faaliyetlerinin yürütülmesi, Şikayet Mekanizması'nın yönetilmesi ve PKP uygulamasına ilişkin raporlamanın yapılmasından Sosyal Uzman sorumludur. Sosyal Uzman, kapsayıcı katılımın sağlanması, zamanında geri bildirim verilmesi ve EK-C: İSTİŞARE FORMU'de sunulan şablona uygun olarak doğru dokümantasyonun hazırlanması amacıyla diğer PUB üyeleriyle yakın iş birliği içinde çalışmaktadır.

İnşaat yüklenicisi doğrudan paydaş katılımından sorumlu olmamakla birlikte, (örneğin; yol kapanmaları ve gürültü gibi) Proje ile ilişkili rahatsızlıklar ve olumsuz etkiler hakkında etkilenen toplulukları bilgilendirmekle yükümlüdür. Bu görev, yüklenicinin Sosyal Uzmanı tarafından, PUB ile koordinasyon içinde ve PKP ile uyumlu olarak yerine getirilecektir.



Tablo 3. PUB Personel Listesi

PROJE UYGULAMA BİRİMİ (PUB) PERSONEL LİSTESİ			
İsim ve Soyisim	Ünvan	E-posta	Cep Telefonu
Üst Yönetim			
Fatih Mehmet DURMUŞÇELEBİ	Genel Müdür Yardımcısı	fatihcelebi@kaski.gov.tr	0532 305 60 38
Sözleşme / Satın Alma Birimi			
Süleyman HAMURCU	İnşaat Teknisyeni	shamurcu@kaski.gov.tr	0530 248 67 85
Teknik Yönetim			
Erol AYKAR	Daire Başkanı	erolaykar@kaski.gov.tr	0531 421 20 20
Teknik Birim			
Murat ŞAHİN	Şube Müdürü - İnşaat Mühendisi	msahin@kaski.gov.tr	0533 516 09 67
Fevzi DURMUŞ	Şube Müdürü - Çevre Mühendisi	fevzi@kaski.gov.tr	0539 528 29 26
Mehmet Can TAMER	Enerji Sistemleri Mühendisi	mcantamer@kaski.gov.tr	0537 230 49 32
Abdullah TEMİZSOY	İnşaat Mühendisi	atemizsoy@kaski.gov.tr	0507 778 70 27
Çağrı EYLİKLER	Elektrik ve Elektronik Mühendisi	cagrie@kaski.gov.tr	0545 561 72 22



Mali Yönetim			
Necmettin KOCAKAPLAN	Şube Müdürü	necmettink@kaski.gov.tr	0536 251 08 06
Mali Birim			
Kamil GÖREN	Memur	kamilg@kaski.gov.tr	0535 485 17 72
İSG			
Alemdar ÜNLÜ	Yönetici	alemdarunlu@kaski.gov.tr	0535 403 12 73
Mehmet Can DERNEKLİ (Sosyal Uzman)	Çevre Mühendisi	mcandernekli@kaski.gov.tr	0535 460 01 84
İzleme & Değerlendirme			
Hasan EKİRİKAYA	Hasan EKİRİKAYA	Hasan EKİRİKAYA	Hasan EKİRİKAYA
Çevre – Sosyal Uzmanlar			
Harun YÜCEL (Çevre Uzmanı)	Çevre Mühendisi	haruny@kaski.gov.tr	0530 765 55 42
Mehmet Can DERNEKLİ (Sosyal Uzman)	Çevre Mühendisi	mcandernekli@kaski.gov.tr	0535 460 01 84

Tablo 4. Rol ve Sorumluluklar

Birim	Personel / Unvan	Ayrıntılar
Üst Yönetim	PUB Yöneticisi	- Tüm paydaş katılım faaliyetlerinin PKP ve Proje standartlarıyla uyumlu olmasını sağlar. - PUB üyelerinin çalışmalarını koordine eder ve ekip içi etkin iletişimi sağlar. - Ulusal ve uluslararası çevresel ve sosyal mevzuata uyumu izler.
Sözleşme ve Satın Alma Birimi	İnşaat Teknikeri	- PKP ile uyumlu satın alma ve sözleşme süreçlerini destekler. - Malzeme ve hizmetlerin zamanında temini için PUB uzmanlarıyla koordinasyon sağlar.
Teknik Yönetim	Daire Başkanı	Teknik ekipleri denetler ve teknik unsurların çevresel ve sosyal yönetim gereklilikleriyle entegrasyonunu sağlar.
Teknik Birim	Elektrik ve Elektronik Mühendisi	Altyapı planlaması ve iş güvenliği ile ilgili teknik girdiler sağlar.
Teknik Birim	Çevre Mühendisi	- Çevresel azaltım önlemlerinin uygulanmasını ve izlenmesini sağlar. - Saha ziyaretleri gerçekleştirir ve düzeltici faaliyetler önerir. - Paydaşları çevresel uygulamalar konusunda bilgilendirir ve ilgili şikayetlerde sosyal uzmana destek verir.
Finans Yönetim	Şube Müdürü	Bütçeleme ve mali raporlamayı yürütür ve PKP'nin uygulanması için gerekli mali kaynakların sağlanmasını temin eder.
Finans Yönetim	Memur	Paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin dokümantasyon ve mali takibi destekler.
İSG	Müdür	Şikayet değerlendirme süreçlerini destekler ve iş

		sağlığı ve güvenliği mevzuatına uyumu sağlar. ○ Güvenlik eğitimlerini organize eder ve riskli alanlara ilişkin bilgilendirme akışını sağlar.
Çevre-Sosyal Uzmanlar	Sosyal Uzman	○ Paydaş toplantılarını planlar, organize eder ve gerçekleştirir. ○ Şikayet mekanizmasını yönetir ve şikayetlerin etkin bir şekilde çözülmesini sağlar. ○ Tüm paydaş toplantılarını, alınan geri bildirimleri ve gerçekleştirilen faaliyetleri kayıt altına alır. ○ Paydaş katılım faaliyetlerini izler ve raporlar. ○ Mülteci/göçmen haneler ve yaşlı bireyler gibi dezavantajlı grupların paydaş katılım faaliyetlerine katılımını sağlar. ○ Dağıtılan bilgilendirme materyallerini (el ilanları, broşürler, bültenler vb.) takip eder. ○ Şikayetlere ilişkin yanıtları hazırlar ve başvuru sahipleriyle zamanında iletişim kurulmasını sağlar. ○ İstihdam ve sosyal konularla ilgili sözlü olarak iletilen ve gözlemlenen şikayetleri toplar ve raporlar.

4.2 Bütçe

KASKİ PUB, Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasından sorumlu ana birim olup, paydaş katılım faaliyetlerinin etkin ve zamanında yürütülmesi için gerekli tüm kaynakları sağlayacaktır.

Proje kapsamında paydaş katılımının uygulanmasına ilişkin düzenlemeler aşağıda sunulmaktadır:

PKP'nin hazırlanması ve uygulanması için gerekli kaynaklar KASKİ bünyesinden sağlanacaktır. Bütçe dağılımına ilişkin detaylar EK-D: PKP BÜTÇE TABLOSU'de yer almaktadır.

5 ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayetlerin yönetilmesi, önlenmesi, en aza indirilmesi ve etkin bir şekilde ele alınması, sağlam bir paydaş katılım stratejisinin ayrılmaz bir parçasıdır. Deneyimler, birçok şikayetin yanlış anlamalardan kaynaklandığını ve etkilenen topluluklarla proaktif ve tutarlı iletişim yoluyla bu durumların çoğu zaman önlenebileceğini göstermektedir. Bu doğrultuda, İKB standartlarıyla uyumlu olarak hazırlanan aşağıdaki Şikayet Mekanizması, Projenin inşaat öncesi, inşaat ve işletme aşamaları dahil olmak üzere tüm yaşam döngüsü boyunca KASKİ / PUB tarafından uygulanacaktır.

Her iki kurum da şikayetlerin ele alınmasında şeffaflık, erişilebilirlik, hesap verebilirlik, gizlilik ve misilleme yapılmaması ilkelerini temel esaslar olarak benimsemektedir. ŞM, Projeden etkilenen tüm kişiler ve çalışanların şikayetlerini güvenli ve gizli bir şekilde iletebilmelerini ve Proje yaşam döngüsü boyunca zamanında ve etkili yanıtlar almalarını güvence altına almaktadır.



Şekil 5-1 Proje ile İlgili Şikayet Mekanizması Akış Şeması

Proje düzeyinde şikayet ve taleplerin iletilmesi:

Belediye düzeyindeki PUB tarafından gerekli düzenlemeler yapılacaktır.

Bir şikayet alındığında, 2 gün içerisinde kayıt oluşturulacak; şikayet takip eden 10 gün içinde incelenecek ve 15 gün içerisinde çözümlenerek kapatılacaktır.

Şikayet ve taleplerin iletilmesi için aşağıda listelenen çoklu başvuru kanallarına sahip Şikayet Mekanizması uygulanacaktır:

- Web sitesi: <https://www.KASKİ.gov.tr/>
- E-posta: KASKİ@KASKİ.gov.tr
- Telefon numarası: +90 352 432 04 32
- Alo Hattı: Alo 185
- Faks: +90 352 337 09 32
- Resmi yazışma / Dilekçe adresi: Yakut Mah. Mustafa Kemal Paşa Bul. No:186 38090 Kocasinan / KAYSERİ

KASKİ'nin resmi internet sitesinde, "İletişim" bölümünde yer alan İletişim/Şikayet Formu aracılığıyla vatandaşlar görüş ve şikayetlerini doğrudan kuruma iletebilmektedir (bkz. Şekil 5-2). Ayrıca, telefon numarası, adres ve e-posta adresi gibi temel iletişim bilgilerine de aynı bölüm üzerinden



erişilebilmektedir. Bunun yanı sıra, WhatsApp ve BiP gibi mesajlaşma uygulamaları aracılığıyla iletişim kurulmasına yönelik yönlendirmeler de sunulmaktadır (bkz. Şekil 5-3).

İnternet sitesinin alt bölümünde, kurumun resmi sosyal medya hesaplarına yönlendiren bağlantılar ile vatandaşların dijital ortamda kurumu daha yakından takip etmelerine ve iletişim kurmalarına imkan tanıyan "AKILLI ŞEHİR" mobil uygulamasına yönlendirme yer almaktadır (bkz. Şekil 5-4).


ANASAYFA KURUMSAL ABONELİK HABERLER İHALE LABORATUVAR İLETİŞİM
ONLINE İŞLEMLER Alo 185

ALO 185
Anasayfa / ALO 185

Kaski - ALO 185


İstek ve Şikayetlerinizi Buradan Online Olarak İletebilirsiniz...


WhatsApp Hattımıza Bildirimde Bulunabilirsiniz...


Bip Hattımıza Bildirimde Bulunabilirsiniz...

Görüşleriniz ve siz bizim için çok değerlisiniz. Lütfen İletişim/Şikayet formumuzu doldurarak öneri ve şikayetlerinizi bize iletin, en uygun çözümlerle size yardımcı olalım.

Adınız
Adınız

Soyadınız
Soyadınız

TC Kimlik No
TC Kimlik No

Doğum Tarihi
Gün Ay Yıl

Email Adresiniz
Email Adresiniz

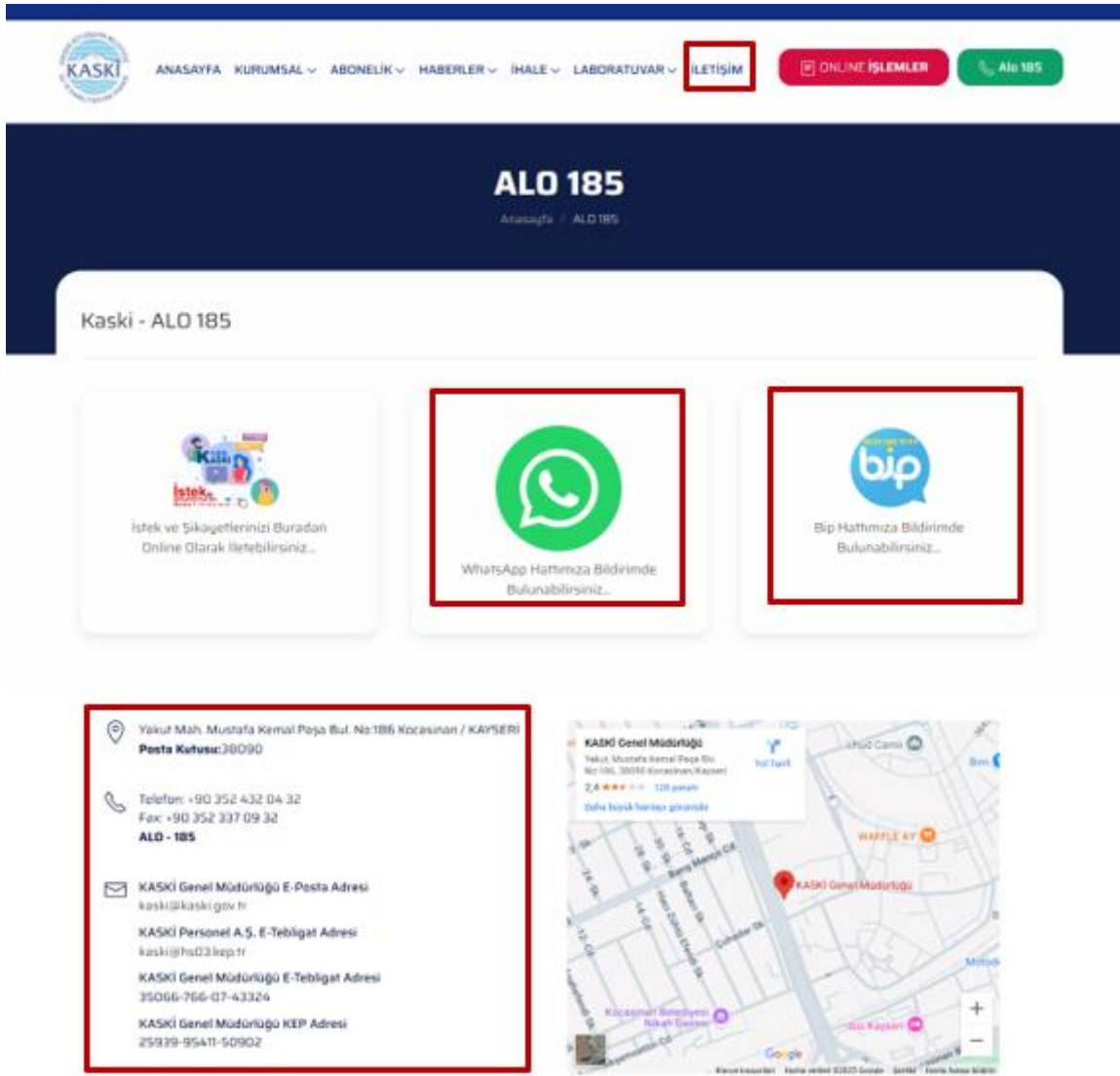
Telefon Numaranız
Telefon Numaranız

Geri Bildirim Kanalı
☐ Eposta

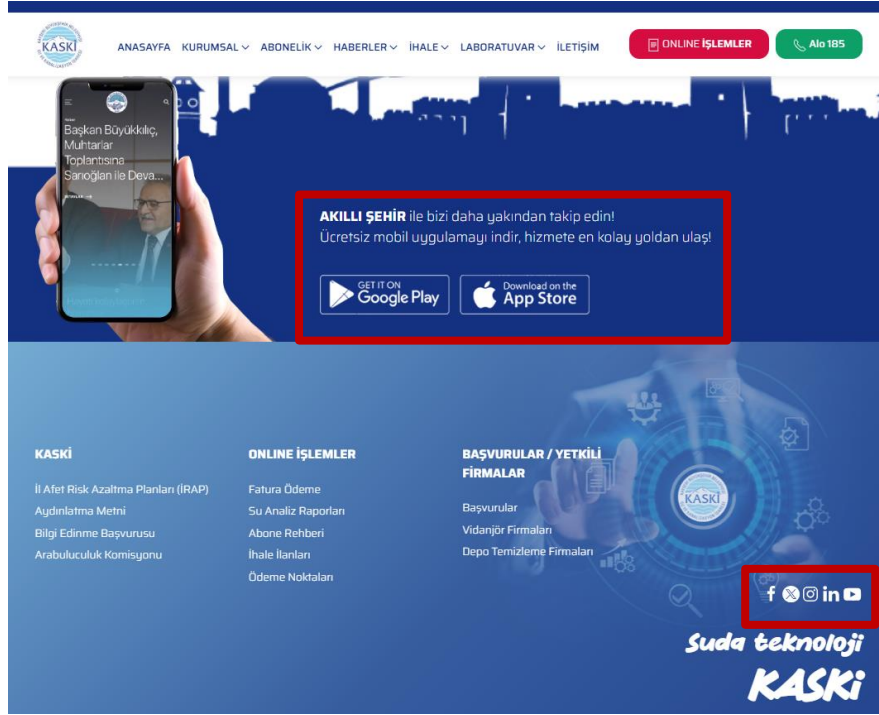
Mesajınız
Mesajınız

GÖNDER

Şekil 5-2 KASKİ İletişim Sayfası-I



Şekil 5-3 KASKİ İletişim Sayfası-II



Şekil 5-4 KASKİ İletişim Sayfası-III

KASKİ'nin çevrim içi şikayet veritabanında oluşturulan şikayet mekanizması, su şebekesine ilişkin sorunlara hızlı çözümler sunmak amacıyla, KASKİ'nin ilgili birimlerine iletilen konu ve şikayetlerin ele alınması ve çözülmesi için tasarlanmıştır. Şikayetler, form aracılığıyla anonim olarak da iletebilmektedir.

Çalışanlar için Şikayet Mekanizması (ŞM)'nin uygulanması, Projenin finansman yaşam döngüsü boyunca sağlanacaktır. PUB, yüklenicilerden, işe başlanmadan önce alt yükleniciler dahil olmak üzere iş gücüne yönelik bir şikayet mekanizması geliştirmelerini ve uygulamalarını talep etmektedir. Alt yükleniciler, çalışan şikayet mekanizmasının ayrıntılı bir tanımını içeren İşgücü Yönetim Planlarını hazırlayacaktır.

Çalışanlar, işe alım sürecinde çalışan hakları, temel iş sağlığı ve güvenliği ile şikayet mekanizması ve işleyişi hakkında bilgilendirilmektedir. Güncel iletişim noktalarının listesi, çalışan el kitaplarında ve/veya ilan panolarında yer almaktadır. Şikayet mekanizmasına ilişkin tüm süreçler, çalışanların anlayabileceği bir dilde aktarılmaktadır. Çalışan haklarına ilişkin bir uyuşmazlık ortaya çıktığında, şikayet mekanizması veya hukuki yollara başvurulmadan önce, sorunu yaşayan çalışan ile yöneticisinin gayriresmi olarak bir araya gelerek sorunu çözmesi esastır.

Çalışanlar, iş sağlığı ve güvenliği kapsamında herhangi bir önlem alınmadığını düşündükleri bir tehlike veya risk tespit ettiklerinde, bu durumu çalışan temsilcisine, iş güvenliği uzmanına ve/veya işyeri hekimine bildirmektedir. Çalışan temsilcisi, söz konusu tehlike ve riskin ayrıntılarını, varsa İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu'na, yoksa işverene veya işveren vekiline ileterek değerlendirilmesini talep etmektedir. Sorunun çözülmemesi durumunda, işyerlerinde çalışanların kolaylıkla erişebileceği alanlara yerleştirilen şikayet kutuları aracılığıyla, yüklenici/alt yüklenici düzeyinde görevlendirilmiş ŞM irtibat kişilerine başvurularak tüm yasal haklar saklı tutulmaktadır.

Çalışan hakları ile iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin talep ve şikayetler, çalışanların kolay erişebileceği alanlarda bulunan şikayet kutularında toplanmaktadır. Toplanan şikayet ve öneriler, şikayet

mekanizmasının temel sürecinde belirtilen zaman sınırları doğrultusunda ele alınmakta ve sonuçlandırılmaktadır.

Başvuruların değerlendirilmesinin ardından, yakın, acil ve hayati tehlikenin devam etmesi durumunda, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Hayatı İletişim Merkezi ALO 170 hattına veya doğrudan ilde faaliyet gösteren Çalışma ve İŞKUR İl Müdürlüklerine bildirim yapılabilmektedir. Başvuruların alınmasını takiben, iş akışı şikayet mekanizması iş akış şemasına uygun şekilde yürütülmektedir.

KASKİ / PUB Ekibi, çalışma koşullarına ilişkin şikayetlerin ele alınması için erişilebilir olacaktır. KASKİ / PUB Ekibi, Proje kapsamında görev yapan tüm çalışanlar için kolay erişilebilir olacak çalışanlara yönelik Şikayet Mekanizması aracılığıyla, doğrudan ve sözleşmeli çalışanlardan gelen şikayetleri değerlendirecek ve çözüm önerileri geliştirecektir.

KASKİ / PUB Ekibi, İKB Çevresel ve Sosyal Güvenceler Politikası (Şubat 2020)² doğrultusunda, Cinsel Sömürü ve İstismarın (CSİ), Cinsel Tacizin (CT) ve Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddetin (TCDŞ) önlenmesine ilişkin rehberler ve iyi uygulamalar hakkında bilgilendirilecektir. Söz konusu politika; paydaş katılımını, bilgilendirmeyi ve çevresel ve sosyal risklerin, toplumsal cinsiyet temelli ve etik konular dahil olmak üzere ele alınmasına yönelik proje düzeyinde şikayet mekanizmalarının kurulmasını vurgulamaktadır.

Ayrıca, bu uygulamalar; 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun, Türk Ceza Kanunu (5237 sayılı Kanun) ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (6698 sayılı Kanun) dahil olmak üzere Türkiye'de yürürlükte olan ilgili ulusal mevzuat ile uyumludur.

TCDŞ ile CSİ/CT kapsamındaki şikayetler, toplumsal damgalanma ve olumsuz tepkiler nedeniyle eksik bildirilebilmektedir. Bu nedenle, Cinsel Sömürü ve İstismar veya Cinsel Şiddet ile ilgili şikayetler ayrı bir süreçte ele alınacak ve yetkili mercilere bildirilecektir. Mağdurların korunması ve kişisel verilerin ifşası veya ikincil mağduriyetin önlenmesi amacıyla gizlilik ve etik kayıt tutma esasları sağlanacaktır. Şikayet yönetiminden sorumlu personel ve yetkililer, bu tür vakaları gizlilik, hassasiyet ve tarafsızlık ilkeleri doğrultusunda ele almakla yükümlüdür.

Halktan gelen şikayetler, talepler, öneriler ve görüşler, KASKİ tarafından görevlendirilecek KASKİ PUB Şikayet Mekanizması İrtibat Kişisi (ŞMİK) aracılığıyla kayıt altına alınacaktır. Alınan tüm şikayetler, gerçek olup olmadıkları ve Proje faaliyetleriyle ilişkili olup olmadıkları açısından sınıflandırılmak üzere incelenecektir. Gerçek olmadığı veya Proje faaliyetleriyle ilgili bulunmadığı değerlendirilen şikayetlerin neden takip edilemediğine ilişkin açıklama, başvuru sahibine iletilecektir.

KASKİ bünyesinde alınan şikayetler değerlendirilerek ilgili birimlere yönlendirilecektir. Uygun bulunan şikayetler, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ve Paydaş Katılım Planı (PKP)'nda tanımlanan Projenin çevresel ve sosyal gereklilikleri doğrultusunda yanıtlanacaktır. Telefon, e-posta, yüz yüze görüşmeler/iletişim ve internet sitesi aracılığıyla doğrudan alınan tüm şikayetler kayıt altına alınacak; kayıt işlemini takiben on (10) iş günü içerisinde Sosyal Uzman başvuru sahibiyle iletişime geçerek Projenin yanıt süreci ve şikayetin çözümüne ilişkin bilgilendirme yapacaktır. Çözümün geliştirilmesi süreci, ilgili kişi veya kişilerle yapılacak istişareleri içerebilecektir. Başvuru sahibi, izlenen yöntem hakkında bilgilendirilecektir. Her başvuru, azami özen, dikkat, adalet ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde değerlendirilecektir.

Önerilen çözüm, ikinci bir bildirim yoluyla başvuru sahibine iletilecektir. Önerilen çözümün başvuru sahibi tarafından kabul edilmesi halinde, KASKİ, şikayetin giderilmesi amacıyla 15 iş günü içerisinde gerekli düzeltici faaliyetleri gerçekleştirecektir. Çözümün başvuru sahibi tarafından kabul edilmemesi

²<https://www.isdb.org/sites/default/files/media/documents/202010/IsDB%20Environmental%20and%20Social%20Safeguards%20Policy%20%28Feb%202020%29.pdf>

durumunda, başvuru sahibi şikayetin yeniden değerlendirilmesini talep edebilecektir. Bu durumda şikayet, PUB bünyesinde yeniden ele alınarak değerlendirilecektir. Başvuru sahibinin sonuçtan memnun kalmaması halinde, şikayet İLBANK Şikayet Mekanizmasına iletebilecek veya aşağıda açıklandığı üzere İKB'ye taşınabilecektir. Ayrıca, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) gibi ulusal mekanizmalar da alternatif itiraz yolları olarak kullanılmaya devam edecektir (bkz. Bölüm 5: Şikayet kanallarının açıklanması).

Proje kapsamında alınan şikayetler, EK-E: ŞİKAYET BAŞVURU FORMU'de Şikayet Formları kullanılarak kayıt altına alınmalı ve ardından Şikayet Veritabanı'na kaydedilmelidir (bkz. EK-G: ŞİKAYET VERİTABANI FORMU). Şikayet kayıt formları, mümkünse şikayetin alındığı aynı gün (şikayetin alınmasını takiben en kısa sürede), ilgili Şikayet Mekanizması (ŞM) Ekibi üyesine (KASKİ PUB Sosyal Uzmanı/Şikayet Mekanizması İrtibat Kişisi – ŞMİK veya Yüklenicinin Çevresel ve Sosyal Uzmanı) iletilecektir. Şikayetin alınmasını takiben iki (2) iş günü içerisinde, şikayetin alındığı ve değerlendirme sürecinde olduğu bilgisi ŞMİK tarafından başvuru sahibine bildirilecektir.

Süreç, Şikayet Veritabanı Formu ve Şikayet Takip-İzleme Formu üzerinden izlenecektir (bkz. EK-G: ŞİKAYET VERİTABANI FORMU ve EK-H: ŞİKAYET TAKİP VE İZLEME FORMU). PUB Ekibi, Proje kapsamında oluşturulacak şikayet kayıt sistemine erişime sahip olacak; sistem ŞMİK veya PUB Sosyal Uzmanı tarafından sürekli olarak güncellenecektir. Şikayet İzleme Tablosu; başvuru sahibi/öneri sunan kişiye ilişkin bilgiler, şikayet/önerinin alınma tarihi, başvuru sahibine geri bildirim tarihi ve yöntemi, şikayetin mevcut durumu (açık, incelemede, kapalı, reddedilmiş) ile mevcut duruma ilişkin açıklamaları (örneğin reddedilme gerekçesi) ve kapanış/reddetme ile geri bildirim tarihlerini içerecektir. Yüklenici ve alt yüklenicilerden gelen şikayetler, Yüklenici(ler)in Çevresel ve Sosyal Uzmanı tarafından ŞMİK'e iletilecek ve ŞMİK tarafından şikayet kayıt formları kullanılarak kayıt altına alınacaktır. Aynı gün içerisinde, Şikayet Kayıt Defteri ve Şikayet Veritabanına veri girişi yapılarak kayıtlar PUB Ekibinin erişimine açılacaktır.

Bu süre zarfında, şikayeti yönetmekle görevli ilgili sorumlu taraflar, başvuru sahibiyle sürekli iletişim halinde olacak ve tüm iletişim, Formlar aracılığıyla ŞM sistemine kaydedilecektir (EK-E: ŞİKAYET BAŞVURU FORMU'ye bakınız). Çözümün uygulanmasının tamamlanmasının ardından şikayet kapatılır. Şikayet kapatıldıktan veya ortadan kaldırıldıktan sonra, başvuru sahibine üçüncü bir bildirimle bilgi verilecek ve ilgili kayıtlar (Şikayet Kapatma Formu, Şikayet Kayıt Defteri vb.) saklanacaktır.

Şikayetler, başvuru tarihinden itibaren otuz (30) iş günü içerisinde kapatılır; ancak başvuru sahibi ile alternatif bir mutabakata varılması halinde bu süre değiştirilebilir. Şikayetlerin otuz (30) iş günü içerisinde çözülememesi durumunda, gecikmeye neden olan hafifletici koşullar kayıt altına alınır ve raporlanır.

Şikayet çözümlendikten ve sonuç başvuru sahibine iletdikten sonra, görevlendirilecek ŞMİK gerekli imzaları alır ve Şikayet Kapatma Formunu doldurarak şikayeti kapatır (bkz. EK-F: ŞİKAYET KAPATMA FORMU).

Önerilen çözümün kabul edilmemesi halinde, şikayet yeniden değerlendirmeye alınır ve revize edilmiş bir çözüm önerisi sunulabilir. Nihai olarak, PUB'ler Proje kapsamında alınan, çözümlenen ve beklemede olan başvuruların sayısını birleştirmekten, izlemekten ve raporlamaktan sorumlu olacaktır. Tüm bu veriler, PUB tarafından derlenerek her ayın sonunda İLBANK'a raporlanacaktır.

PUB'un ortaya çıkan hususları kısa sürede çözememesi durumunda, uzun vadeli bir düzeltici faaliyet belirlenecektir. Başvuru sahibi, önerilen düzeltici faaliyet ve başvurunun kabul edilmesini takiben bu faaliyetin takibine ilişkin olarak bilgilendirilecektir. PUB'un, şikayet mekanizması aracılığıyla iletilen belirli bir hususu çözememesi veya başvurunun herhangi bir işlem gerektirmemesi halinde, konunun neden ele alınmadığına ilişkin ayrıntılı bir açıklama/gerekçe sunulacaktır. Yanıt ayrıca, sonucun başvuru sahibi açısından tatmin edici olmaması durumunda, başvurunun nasıl ilerletilebileceğine ilişkin açıklamayı da içerecektir.

Şikayetlerin Sınıflandırılması

Geri bildirimler ve şikayetler; ciddiyet düzeyi, sıklığı ve en önemlisi hassasiyet derecesi dikkate alınarak sınıflandırılacaktır. Şikayet kategorileri, açıklamaları ve sorumlu taraflar aşağıda sunulmaktadır (bkz. Tablo 5).

Tablo 5. Şikayetlerin Sınıflandırılması

Proje ile İlgili Şikayetler		
Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
Seviye 1	Yanıtın derhal verilebildiği ve/veya Şikayet Mekanizması İletişim Kişisi ile PUB Ekibinin çözüm üzerinde halihazırda çalıştığı şikayetler	• ŞMİK • PUB Ekibi
Seviye 2	Proje takvimini etkilemeyecek veya İLBANK ve İslam Kalkınma Bankası'nın itibarını zedelemeyecek nitelikte tekil şikayetler	• ŞMKK • PUB Ekibi
Seviye 3	Projeyi veya İLBANK ve/veya İslam Kalkınma Bankası'nın itibarını riske atabilecek, tekrarlayan, kapsamlı ve kamuoyunda yüksek görünürlüğe sahip şikayetler	• ŞMİK • PUB Ekibi • İLBANK PYB • Gerekli olması halinde Harici Uzman
Çalışan Şikayetleri		
Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
Seviye 1	Yanıtın derhal verilebildiği ve/veya ŞMİK ile KASKİ/Yüklenici Topluluk Katılım Sorumlularının çözüm üzerinde halihazırda çalıştığı şikayetler	• Ç&S Ekibi • PUB Ekibi
Seviye 2	Projeyi veya İLBANK ve Banka'nın itibarını riske atabilecek, tekrarlayan, kapsamlı ve kamuoyunda yüksek görünürlüğe sahip şikayetler	• Ç&S Ekibi • PUB Ekibi • İLBANK PYB Ekibi • Gerekli olması halinde Harici Uzman

Şikayet grupları kapsamında yer alan her kurum, merkezi bir şikayet veritabanı oluşturarak başvuruların kayıt altına alınmasından ve takibinden sorumludur; ayrıca her başvuru sahibine ayrı bir kayıt numarası verilecektir. Yukarıda Proje Sahibi tarafından sunulan Şikayet Mekanizması kanallarına ek olarak, iç ve dış paydaşlar ile etkilenen grupların Çevresel ve Sosyal Ekibi tarafından sunulan çözümlerden memnun kalmamaları veya daha üst düzeyde açıklama talep etmeleri halinde, şikayetler / talepler / öneriler aşağıda belirtilen iletişim adresleri aracılığıyla paylaşılabilecektir.

İLBANK, finanse ettiği tüm uluslararası projelere ilişkin şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve ele alınması amacıyla Eylül 2021 tarihinde şeffaf ve kapsamlı bir Şikayet Mekanizması oluşturmuş; bu mekanizmayı Ekim 2023 tarihinde erişilebilirliğini, şeffaflığını ve uluslararası standartlarla uyumunu daha da güçlendirmek amacıyla güncellemiştir³. İlgili mekanizma, Proje süresince yürürlükte olacaktır.

İLBANK, ŞM kapsamında birden fazla başvuru kanalı sunmaktadır:

- Web sitesi: <https://www.ILBANK.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- E-posta: bilgiuidb@ILBANK.gov.tr and etikuidb@ILBANK.gov.tr
- Telefon: +90 312 508 79 79
- Resmi Yazı/Dilekçe Adresi: İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi, Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM) Ekibi (Yazıların "kişiye özel" veya "gizli" ibaresiyle gönderilmesi gerekmektedir)

³ https://www.ilbank.gov.tr/userfiles/files/Sikayet_Mekanizmas%C4%B1.pdf



Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/22 Merkez Ankara, R Blok Kat:26, PK:06330
Yenimahalle / ANKARA

İLBANK şikayet mekanizmalarına ek olarak, paydaşlar şikayetlerini İslam Kalkınma Bankası'na, Bağımsız Değerlendirme ve Şikayet Giderme Mekanizması aracılığıyla da iletebilirler. Başvurular aşağıdaki kanallar üzerinden yapılabilir:

İKB Şikayet Mekanizması Başvuru Kanalları:

- Web sitesi: <https://www.isdb.org/>
- E-posta: complaints@isdb.org
- Telefon: +966 12 636 1400
- Resmi Yazı/Dilekçe Adresi: Islamic Development Bank, Independent Evaluation and Grievance Redress Mechanism (IEGRM), IsDB Headquarters, King Khalid Street, P.O. Box 5925, Jeddah 21432, Suudi Arabistan Krallığı

Not: Hassas bilgi içeren veya Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz (SEA/SH) ya da insan hakları ihlallerine ilişkin başvuruların "gizli" ibaresiyle açıkça işaretlenmesi gerekmektedir.

Türkiye'deki paydaşlar, yönlendirme ve yerel destek için İKB Türkiye Bölge Merkezi ile de iletişime geçebilirler:

-Ankara Ofisi

- Resmi Yazı/Dilekçe Adresi: Kızılırmak Mah. Dumlupınar Bulvarı No: 3, Next Level A Blok 3. Kat, Çukurambar, 06530 Ankara, Turkey
- E-posta: rhturkey@isdb.org
- Telefon: +90 312 490 47 32 / +90 312 490 47 33

-İstanbul Ofisi

- Resmi Yazı/Dilekçe Adresi: Beybi Giz Plaza, Dereboyu Cad. Meydan Sokak No: 1, Kat 31, Maslak – Sarıyer, İstanbul, Turkey
- E-posta: rhturkey@isdb.org
- Telefon: +90 212 234 81 00

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER): Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan kamu otoritelerine iletebilecekleri alternatif ve yaygın olarak bilinen bir kanal olarak kullanılabilir.

- Web sitesi: www.cimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi: 150
- Telefon: +90 312 525 55 55
- Faks: +90 0312 473 64 94
- Resmi Yazı/Dilekçe Adresi: Türkiye Cumhuriyeti, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Kızılırmak Mah. Mevlana Bulvarı No:144 Çankaya/ANKARA
- Posta: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı adına gönderilecek yazılar
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklardaki halkla ilişkiler birimleri aracılığıyla bireysel başvurular

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER):

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. YİMER, Proje paydaşlarının Proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan kamu otoritelerine iletebilecekleri alternatif ve bilinen bir kanal olarak kullanılabilir.



- Web sitesi: www.yimer.gov.tr
- Çağrı merkezi: 157
- Telefon: +90 312 5157 11 22
- Faks: +90 0312 920 06 09
- Yazı/Dilekçe Adresi: Ürkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Başkanlığı, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No: 4 Yenimahalle/ANKARA
- Posta: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı adına gönderilecek yazılar
- Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Başkanlığı birimleri aracılığıyla bireysel başvurular

6 İZLEME VE RAPORLAMA

6.1 PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet

PKP, paydaş katılımı ve şikayet performansına ilişkin sonuç göstergelerine dayalı nitel ve nicel raporlama yoluyla; ulusal mevzuat ile İslam Kalkınma Bankası'nın (İKB) politika ve prosedürleri doğrultusunda izlenecektir.

PKP raporlaması aşağıdaki unsurları içerecektir:

(i) PKP faaliyetleri kapsamında alınan geri bildirimlere ilişkin kümülatif nitel raporlama, özellikle aşağıdaki hususları kapsayacaktır:

- (a) Proje uygulaması sırasında ele alınabilecek şekilde gündeme getirilen konular;
- (b) Projenin kapsamı dışında kalan ve alternatif projeler, programlar veya girişimler aracılığıyla ele alınması daha uygun olan konular;
- (c) Teknik nedenler, yetki sınırları veya aşırı maliyet gereksinimleri nedeniyle proje kapsamında ele alınamayan konular.

Katılımcıların görüşlerini özetleyen toplantı tutanakları, PUB bünyesindeki sosyal uzman tarafından hazırlanacak ve üçer aylık dönemler halinde İLBANK'a iletilecek PKP ve Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarına eklenecektir.

(ii) Aşağıda belirtilen göstergelere dayalı nicel raporlama:

- Paydaşlar ve İlgili Gruplar ile gerçekleştirilen resmi ve gayriresmi toplantıların sayısı ve gerçekleştirildiği yerler,
- Dezavantajlı/Kırılgan Gruplar ile gerçekleştirilen resmi ve gayriresmi toplantıların sayısı ve gerçekleştirildiği yerler (yaşlılar, engelli bireyler, mülteciler),
- Yukarıda belirtilen toplantıların her birine katılan yerel halk ve mülteci sayısı,
- Yukarıda belirtilen toplantıların her birine katılan kişi sayısı cinsiyete göre ayrılmış katılan kişi sayısı,
- Paydaşlardan alınan şikayet sayısı ve kategori bazında sınıflandırılarak analiz edilmesi,
- Raporlama dönemi içerisinde (i) açılan, (ii) 15 günden uzun süredir açık olan ve (iii) çözümlenen/kapatılan şikayetlerin sayısı.

6.2 Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Sağlanması

KASKİ bünyesindeki PUB, özellikle projeden etkilenen belediyelerde ve/veya mahallelerde düzenlenecek kamu toplantıları aracılığıyla paydaş gruplarına geri bildirim sağlayacaktır. Toplantı tutanakları, bir sonraki Paydaş İstişare Toplantıları (PİT) kapsamında paylaşılabilecektir. Şikayet Mekanizması (ŞM) aracılığıyla iletilen geri bildirimler yazılı ve sözlü olarak yanıtlanacaktır. Projeye ilişkin temel güncellemeler, KASKİ'nin internet sitesinde en az üç ayda bir yayımlanacaktır.



EKLER



EK-A: TOPLANTI TUTANAĞI ŞABLONU

Proje Adı: Kayseri Atıksu Arıtma Tesisi 2. Faz İnşaatı ve Kolektör Hattı Projesi

Paydaş Katılım Yöntemi:

Broşürler, el ilanları, afişler, istişare formları, katılımcı imza listeleri, fotoğraflar, ses/video kayıtları vb..

Konu:

Tarih:

Saat:

Süre:

Yer:

Özet:

- Toplantı sunumu
- Toplantıya katılan kişi sayısı
- Toplantıya dezavantajlı grupların katılımının sağlanmasına yönelik alınan önlemler
- Katılımcılar için iletişim bilgileri
- Dağıtılan şikayet formu sayısı

Soru ve Cevaplar:

Sonuç:

Toplantı sonrasında yapılması gereken aksiyonlar bulunması halinde, aşağıdaki formatta belirtilmelidir.

Aksiyon No	Açıklama	Son Tarih	Sorumlu Taraf

Katılımcı Listesi:

No	Proje Kurumda Çalışıyor mu? (E/H)	Uygulayıcı Adı Soyadı	Kurum Unvan	İletişim Bilgileri (e-posta ve/veya telefon)	İmza

Fotoğraflar:

* İlgili bölüm, Paydaş Katılım Toplantısı sonrasında eklenecektir.

EK-B: PAYDAŞ KATILIMI ANKET ARAÇLARI

Bu ek, etkilenen kişiler ve ilgili paydaşlarla gerçekleştirilen toplantı, istişare ve anketlere ilişkin kayıtları içermektedir. Ayrıca paydaş katılım araçlarına ilişkin dokümantasyonu da sunmaktadır.

Paydaş Katılımına Yönelik Araçlar

Kilit Bilgilendirici Görüşme Anketi	
Paydaşın Adı / Kurum Adı:	
İletişim Bilgileri:	
Proje hakkında bilgi düzeyiniz nedir?	
Projenin olumlu etkileri nelerdir?	
Projenin olumsuz etkileri nelerdir?	
Bu projenin sizin veya kurumunuzun ekonomik faaliyetleri üzerinde bir etkisi olacak mı? Olacaksa nasıl?	
Proje nedeniyle gelir veya geçim kaybı yaşanacağını düşünüyor musunuz? Eğer evet ise, nasıl bir destek veya önlem alınmasını önerirsiniz?	
Bu projenin hayata geçirilmesi size veya kurumunuza ne tür avantajlar sağlayabilir?	
Projenin çevredeki işletmeler, konutlar ve kurumlar üzerindeki etkisini nasıl değerlendiriyorsunuz?	
Projenin uygulama aşamasında veya tamamlandıktan sonra yaşanabilecek olası sorunlar nelerdir? Bu sorunlara karşı önerileriniz nelerdir?	
Geri bildirimlerinizi, şikayetlerinizi iletmek için hangi iletişim kanallarını tercih edersiniz? (Telefon, e-posta, mobil uygulama, yüz yüze toplantılar vb.) /	
Proje sürecinde düzenli bilgilendirme almak ister misiniz?	
Hangi sıklıkla bilgilendirme yapılmasını tercih edersiniz?	
Proje ile ilgili eklemek istediğiniz başka bir görüş veya öneriniz var mı?	



SOSYO-EKONOMİK DÜZEY ARAŞTIRMASI TOPLULUK DÜZEYİ ANKETİ			
PROJE ADI:			
İL:	İLÇE:	MAHALLE:	TARİH:

GÖRÜŞME BİLGİSİ			
Görüşülen Ad-Soyad:			
Telefon:			
Unvan:			
BÖLÜM A: MAHALLE DEMOGRAFİK BİLGİLER			
A1. Nüfus, yaş, cinsiyet ve göç bilgileri			
1. Mahallenin Nüfusu	Yaz		
	Kış		
	Toplam		
2. Hane Sayısı	Dolu		
	Boş		
	Toplam		
3. Son beş yıl içinde mahallenizdeki nüfusta bir değişiklik oldu mu?	Arttı ☐	Azaldı ☐	Değişmedi ☐
4. Nüfustaki bu artma, azalma veya sabitliğin başlıca nedenleri nedir?			
5. Mahallede konuşulan farklı bir dil var mı/varsayısı?	Var ☐		
	Yok ☐		
6. Mahallede farklı bir inanışa mensup hane var mı? Var ise sayı	Var ☐		
	Yok ☐		
7. Mahallede mülteci (Suriyeli, Iraklı, Afgan, vs.) var mı? Var ise sayı	Var ☐		
	Yok ☐		

1. Mahallenizdeki hassas gruplar hakkında bilgi verebilir misiniz?	ENGELLİ	İŞSİZ	YOKSUL HANE (başkalarının ya da devletin yardımıyla geçinen) /	65 Yaş Üstü Kişi	Kadın Reisli Hane:	SİĞİNMACI (nereli?)
2. Şirket ve Proje ile ilgili olumlu/olumsuz görüşleriniz nelerdir?						
3. İşçi alımlarında size danışılır mı?						
4. Şirket mahallenizde istihdam sağladı mı? Evet ise kaç kişi çalışmakta?						



5. Şirket yetkilileri ile irtibatınız var mı? Ne şekilde iletişim kuruyorsunuz?	
6. Şirket ile ilgili sizin ya da mahallelinin şikayetleri var mı? Şikayetler olduğunda kime ve ne şekilde iletiyorsunuz?	
7. Şirketin çalışmaları sonucu mahallenizde geçim kaynaklarında sorun olması bekleniyor mu?	
8. Mahallenizde kültürel/tarihi eserler var mı?	
9. Şirket çalışmaları sebebiyle herhangi bir çevresel sorun yaşanması bekleniyor mu? (trafik, kaza, koku, gürültü vs)	



Hanehalkı Anketi	
1. Genel Bilgiler Mahalle/Yerleşim: Hanehalkı Büyüklüğü (kişi sayısı): Hanehalkı reisinin yaşı ve cinsiyeti:	
2. Sosyo-Ekonomik Durum Ana gelir kaynağı (tarım, hayvancılık, ücretli iş, diğer): Tarım arazisi mülkiyeti (evet/hayır, büyüklüğü): Hayvancılık (küçükbaş, büyükbaş, sayı): Çalışan hanehalkı üye sayısı: İşsiz hanehalkı üye sayısı:	
3. Eğitim ve Sağlık Çocuk sayısı ve okula devam durumu (devam ediyor/etmiyor): Hane halkında engelli birey var mı? (evet/hayır) En yakın sağlık tesisine erişim (mesafe/süre): /	
4. Altyapı ve Hizmetler Hane halkında mevcut altyapı: Elektrik (evet/hayır) Su temini (şebeke/diğer) Kanalizasyon (evet/hayır) İnternet (evet/hayır) Ulaşım araçları (özel araç, toplu taşıma, yaya): /	
5. Projeye İlişkin Görüşler Projeden beklentiler: Olası endişeler/şikayetler: Proje sürecinde bilgi alma/katılım için tercih edilen yöntem (muhtar, toplantı, anket, diğer): /	

**EK-C: İSTİŞARE FORMU**

İstişare Formu	Paydaş (Adı Soyadı / Kurum / Görev)	İletişim Bilgileri (e-posta ve/veya telefon)	Tarih	Yer	Görüş ve Öneriler	İmza
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						



EK-D: PKP BÜTÇE TABLOSU

Bütçe Kalemleri	Miktar	Birim Maliyet (A)	Süre / Yıl (B)	Toplam Maliyet (Avro) (C = A×B)	Açıklamalar
1. Tahmini Personel Maaşları ve İlgili Giderler					
1a. İletişim Danışmanı					Personel KASKİ idaresi bünyesinden sağlanacağından ek bütçe gerekmemektedir.
1b. Toplum İrtibat Görevlileri için Tahmini Maaşlar					Personel KASKİ idaresi bünyesinden sağlanacağından ek bütçe gerekmemektedir.
2. İstişareler / Katılımcı Planlama, Karar Alma Toplantıları					
2a. Proje lansman toplantıları					PKP ve ÇSED raporları tamamlandıktan sonra POSEIDON bir paydaş istişare toplantısı düzenleyecektir. Toplantı KASKİ toplantı salonunda yapılacaktır. Gerekmesi halinde paydaşların ulaşımı İdarenin servis hizmeti ile sağlanacaktır. Ek maliyet öngörülmemektedir.
2c. Paydaş katılım faaliyetlerine erişimde güçlük yaşayabilecek paydaşlar için ulaşımın sağlanması (bkz. 2.4)					
3. İletişim Kampanyaları					
3a. Afişler, el ilanları, broşürler					Tüm faaliyetlerin bir parçası olarak duyurular idarenin resmi web sitesi ve sosyal medya hesapları üzerinden yapılabilecektir; bu faaliyetler için mevcut belediye kaynakları kullanılacaktır.
3b. Halk/topluluk toplantıları için davetler					
3c. Medya ve yerel temsilciler için proje saha gezileri					
4. Eğitimler					
4a. PUB ve yüklenici personeline yönelik sosyal/çevresel konular eğitimi					Şikayet mekanizması kapsamında, Beyaz Masa personeline eğitim verilmektedir. Ayrıca PUB bünyesindeki sosyal uzman tarafından ilave eğitimler sağlanacaktır.
4b. PUB ve yüklenici personeline					Eğitim, PUB bünyesindeki sosyal uzman tarafından verilecektir.



yönelik Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet eğitimi					
5. Şikayet Mekanizması					
5a. Şikayet Mekanizması komitelerinin eğitimi					Bu PKP kapsamında uygulanacak şikayet mekanizması, KASKİ'nin mevcut sistemi (ALO 185, Beyaz Masa vb.) esas alınarak yürütülecektir. Bu kapsamda anonimlik, dokümantasyon, zamanında yanıt ve yönlendirme gibi unsurlar dahildir.
5b. Mahallelerde öneri/şikayet kutuları					
5c. Şikayet Mekanizması bilgilendirme materyalleri					



EK-E: ŞİKAYET BAŞVURU FORMU

ŞİKAYET BAŞVURU FORMU		
Formu dolduran:		Tarih:
Toplantının konusu:		Referans No:
1. TOPLANTI BİLGİLERİ		
İsim Soyisim:		İletişim Şekli
T.C. Kimlik No:		Telefon ☐
Telefon:		Yüz Yüze ☐
Adres:		Web Sitesi / E-posta ☐
E-posta		Diğer ☐
Paydaş Grubu		
PEK ☐	DİT ☐	Kırılgan / Dezavantajlı Birey veya Grup ☐
2. TOPLANTI DETAYLARI		
Proje ile ilgili sorular		
Projeye ilişkin endişeler / geri bildirimler		
Yukarıda ifade edilen görüşlere verilen yanıtlar		

**EK-F: ŞİKAYET KAPATMA FORMU**

ŞİKAYET KAPATMA FORMU	
Şikayet Kapatma Numarası:	
Alınacak Acil Eylemin Tanımlanması	
Uzun Vadeli Eylem (gerekmesi halinde)	
Tazminat gerekli mi?	☐ Evet ☐ Hayır
ÇÖZÜM SÜRECİ VE KARARIN KONTROLÜ	
Çözüm Süreci ve Kararın Kontrolü	Bitiş Tarihi ve Sorumlu Kurum
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

TAZMİNAT VE NİHAİ AŞAMALAR:

Bu bölüm, başvuru sahibinin tazminat bedelini almasının ve şikayetinin çözüme kavuşturulmasının ardından, başvuru sahibi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.

Açıklamalar:

[İsim Soyisim - İmza]

Tarih: ____ / ____ / ____

Başvuru Sahibi:

Sorumlu Kurum / Şirket Temsilcisi

[Unvan - İsim Soyisim - İmza]



EK-G: ŞİKAYET VERİTABANI FORMU

[illegible]



EK-H: ŞİKAYET TAKİP VE İZLEME FORMU

No	Şikayet Kayıt Numarası	Şikayet Alım Yöntemi (Şikayet Formu, Topluluk Toplantısı, Telefon)	Şikayet Kaynağı (Belediye / Operasyonel Düzey / Saha / Doküman)	Şikayetin Alındığı Tarih	Şikayetin Alındığı Yer	Adı Soyadı	Parsel Numarası (Arazi ile ilgiliyse)	Şikayet Sahibine Ait Bilgiler					Şikayetin Proje ile İlişkisi	Şikayet Kategorisi (Arazi edinimi / varlık zararı / istihdam / sosyal etki vb.)	Şikayet Özeti	Şikayet Durumu (örn. açık, kapalı, inceleme altında)	Alınan Önlem				Şikayetin Kapatılmasına İlişkin Destekleyici Dokümanlar (yanıt yazısı, başvuru sahibinin imzası, şikayet kapatma protokolü)
İsim Soyisim	T.C. Kimlik No	Telefon/E-posta	Köy / Mahalle / İlçe	Cinsiyet	Sorumlu Kişi / Birim	Planlanan Eylem	Şikayetin Nihai Olarak Ele Alındığı Tarih	Eylemin Gerçekleştirildiği Tarih													
1.																					
2.																					

**EK-I: TOPLANTI TUTANAKLARI İÇİN ÖZET TABLO**

Paydaş (Grup veya Birey)	İstişare Tarihleri	İl / İlçe / Mahalle veya Köy	Yer	Katılımcı Sayısı		İstişare Türü	Geri Bildirim Özeti	Proje Uygulama Biriminin Yanıtı	Takip Edilecek Eylem / Sonraki Adımlar	Takip Eylemlerinin Tamamlanması için Zaman Çizelgesi / Tarih
				K	E					



EK-J: PAYDAŞ İSTİŞARE TOPLANTISI

İlgili bölüm, Paydaş İstişare Toplantısı sonrasında eklenecektir.