



*This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir*

SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRLER PROJESİ-II EK FİNANSMAN

ODUNPAZARI BELEDİYESİ ENGELSİZ YAŞAM VE OTİZM MERKEZİ PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

ODUNPAZARI BELEDİYESİ ENGELSİZ YAŞAM VE OTİZM MERKEZİ PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

Versiyon	Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kalite Yönetimi	Kontrol Eden	Onaylayan
Taslak	A.0	Mayıs 2022	Şeyma Nur Geyik Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi / Kalite Yönetimi Temsilcisi	Günel Özenirler Çevre Yüksek Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi
	A.1	Haziran 2022	Onur Ali Taşkın Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi / Kalite Yönetimi Temsilcisi	Günel Özenirler Çevre Yüksek Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi
	A.2	Temmuz 2022	Şeyma Nur Geyik Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi / Kalite Yönetimi Temsilcisi	Günel Özenirler Çevre Yüksek Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi
	A.3	Eylül 2022	Şeyma Nur Geyik Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi / Kalite Yönetimi Temsilcisi	Günel Özenirler Çevre Yüksek Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi
Nihai	C.0	Aralık 2022	Şeyma Nur Geyik Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi / Kalite Yönetimi Temsilcisi	Günel Özenirler Çevre Yüksek Mühendisi	Turgay Eser Çevre Mühendisi

REVİZYON KODLARI: A: TASLAK, B: NİHAİ TASLAK, C: NİHAİ

PROJE NO: 21/016

ARALIK 2022

MÜŞTERİ:



Emniyet Mahallesi
Hipodrom Caddesi No:9/21
Yenimahalle / ANKARA
☎: +90 (312) 508 70 00

DANIŞMAN:



Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi
Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar
Bulvarı No: 266 B Blok Kat: 2 Daire: 38
Çankaya- Ankara / Türkiye
☎: +90 (312) 295 62 48
☎: +90 (312) 295 62 00

Bu Rapor, 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından İLBANK adına hazırlanmıştır. 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş.'nin izni olmaksızın, basım, fotokopi, mikrofilm veya başka herhangi bir yolla çoğaltılamaz ve/veya yayınlanamaz; ne de böyle bir izin olmaksızın, üretildikleri amaç dışında herhangi bir amaç için kullanılamaz. 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. entegre yönetim sistemi, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ve ISO 45001:2018'e göre sertifikalandırılmıştır.

Dokümanın İngilizce versiyonu onaylanmış olup, herhangi bir uyumsuzluk olması halinde İngilizce versiyonun dikkate alınacaktır.



İÇİNDEKİLER LİSTESİ

Sayfa

<i>İçindekiler Listesi</i>	<i>i</i>
<i>Tabloların Listesi</i>	<i>ii</i>
<i>Şekillerin Listesi</i>	<i>ii</i>
<i>Kısaltmalar</i>	<i>iii</i>
YÖNETİCİ ÖZETİ	1
1 GİRİŞ	3
2 PROJE HAKKINDA	5
2.1 Projenin Amacı ve Gereklilikler	7
2.2 Projenin Yeri	9
2.3 Görev ve Sorumluluklar.....	11
2.4 Projenin Organizasyon Yapısı.....	13
3 YASAL GEREKLİLİKLER	16
3.1 Ulusal Yasal Çerçeve.....	16
3.2 Uluslararası Standartlar	17
3.3 Ulusal ÇED Yönetmeliği ile Dünya Bankası Çevre Değerlendirme Politikası (OP 4.01) Arasındaki Önemli Farklılıklar	20
4 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ	23
5 PROJE PAYDAŞLARI	24
6 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE ARAÇLARI	28
6.1 Gelecekteki Paydaş Katılımı	32
6.1.1 Halkın Katılımı Toplantısı	32
7 COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI	34
8 ŞİKÂyet ÇÖZÜM MEKANİZMASI	38
8.1 Şikâyet Kaydı	42
8.2 Halka Açık Şikâyet Çözüm Mekanizması	42
8.3 Çalışan Şikâyet Çözüm Mekanizması	44
9 İZLEME VE RAPORLAMA	46
REFERANSLAR	49
Ek - A Muafiyet Yazısı.....	51
Ek - B İstişare Formu Örneği	52
Ek - C Şikâyet Formu Örneği	53
Ek - D Şikâyet Kapama Formu Örneği.....	54
Ek - E Örnek Şikâyet Kaydı	55





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

TABLULARIN LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2-1. Proje Kapsamında İstihdam Edilecek Personel	6
Tablo 2-2. Projenin Organizasyon Yönetimi	13
Tablo 3-1. Ulusal ÇED Yönetmeliği'nin Hedefleri	16
Tablo 3-2. Ulusal ÇED Yönetmeliği ile DB OP'ler Arasındaki Önemli Farklılıklar	21
Tablo 4-1. Proje Alanındaki Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar	23
Tablo 5-1. Paydaş Grupları	24
Tablo 5-2. Proje Paydaşlarının İhtiyaçları	26
Tablo 6-1. İstişare ve Bilgi Paylaşımı Stratejisi	30
Tablo 6-2. Paydaş Katılım Kayıtları için Örnek Tablo	33
Tablo 7-1. Covid-19 Kısıtlamaları Sürecinde Alternatif Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılım Tedbirleri	36
Tablo 8-2. Halka Açık Şikâyet Mekanizması	42
Tablo 8-3. Çalışanlara Özel Şikâyet Çözüm Mekanizması	45
Tablo 9-1. Temel Performans Göstergeleri ve İzleme Faaliyetleri – Paydaş Katılımı	46

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Sayfa

Şekil 2-1. Nüfus Piramidi, 2020	8
Şekil 2-2. Proje Lokasyonu ve Etki Alanı	10
Şekil 2-3. Engelsiz Yaşam ve Otizm Merkezi Organizasyon Şeması	11
Şekil 2-4. Proje Organizasyon Biriminin Organizasyon Şeması	12





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DB	Dünya Bankası
DBG	Dünya Bankası Grubu
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
HKT	Halkın Katılımı Toplantısı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İSG	İş Sağliğı ve Güvenliği
OP	Operasyonel Politikası
OSB	Otizm Spektrum Bozukluğu
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
SŞP-II	Sürdürülebilir Şehirler Projesi-II
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi





YÖNETİCİ ÖZETİ

İLBANK A.Ş. (İLBANK), katılımcı belediyelerde ve kamu hizmetlerinde planlama kapasitesini ve hedeflenen belediye hizmetlerine erişimi geliştirmek için Dünya Bankası (DB) ve Avrupa Birliği'nden (AB) teknik ve mali destek almaktadır. Odunpazarı Belediyesi Engelsiz Yaşam ve Otizm Merkezi Projesi, Sürdürülebilir Şehirler Projesi-II (SŞP-II) Ek Finansman kapsamında finanse edilmektedir.

Belediyelerin, hassas ve dezavantajlı vatandaşların topluma kazandırılması ve herkesin kentsel hizmetlere erişiminin sağlanması gibi görev ve sorumlulukları bulunmaktadır. Toplumda bağımsız yaşama yeteneği olmayan veya sınırlı olan engelli kişilerin özel desteğe ihtiyaçları bulunmakta olup, bu bireylerin anne-baba ve yakınlarına danışmanlık verilmesi önem arz etmektedir. Bu çerçevede, bu proje, Eskişehir ilinin en kalabalık ilçesi olan Odunpazarı ilçesinde engelli bireylerin gündüz bakım ve yatılı bakım hizmeti almaları için SŞP-II Ek Finansman kapsamında geliştirilmiştir.

Proje, şehirde yaşayan engelli bireyler için yatılı rehabilitasyon ve gündüz bakım hizmeti sağlayacak şekilde geliştirilmiştir. Projenin hizmet kapasitesi, 40 kişi olarak belirlenmiştir. Engelli bireylerin ve ailelerinin rehabilitasyon süreci için tasarlanan proje, atölyeler, sağlık destek hizmetleri, kişisel bakım ve psiko-sosyal destek hizmetlerinin yanı sıra, yatılı ve gündüz bakım hizmetleri de sunacaktır. Projenin hayata geçirilmesi ile beraber, Özel Gereksinim Raporu olan bireylere öncelik verilecek olup, söz konusu hizmetler, Eskişehir İli'nde yaşayan 12 yaş ve üzeri engelli bireylere sunulacaktır. Projenin halka 50 yıl süreyle hizmet vermesi öngörülmektedir.

Projenin hayata geçirilmesi ile birlikte aileler, engelli aile üyelerini bir gün süreyle ve/veya yatılı olarak rehabilitasyon merkezine bırakma imkânına sahip olacaktır ve yatılı kalış süresi azami bir hafta olarak planlanmaktadır. Konaklama hizmetlerinin yanı sıra, proje alanında ücretsiz atölye hizmetleri sunulması da planlanmaktadır. Ayrıca arazide resmi veya gayri resmi kullanıcı bulunmamaktadır.

Proje, Çankaya Mahallesi, Şahin Tepesi Mevkii, Parsel No. 24806, Blok No. 1'de 1.898,63 m² alanda inşa edilecek olup, söz konusu alan Odunpazarı Belediyesi'ne aittir. Proje alanı 20 yıldan fazla bir süredir belediyenin mülkiyetinde bulunmakta olup, buna bağlı olarak, proje için herhangi bir arazi edinimine gerek duyulmamaktadır.

Proje kapsamındaki faaliyetler, ulusal Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) Yönetmeliği'nin Ek-1 ve Ek-2 listelerinde yer almamaktadır; dolayısıyla, Proje kapsam dışı olarak değerlendirilmiş olup, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü tarafından verilen ÇED Muafiyeti Yazısı Ek-A'da verilmiştir.





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

SŞP II Ek Finansman kapsamında Operasyonel Politikalar (OP) 4.01, 4.04, 4.11, 4.12 dikkate alınmaktadır. Kritik ve doğal yaşam alanları, Dünya Bankası'nın Doğal Yaşam Alanları ile ilgili Operasyonel Politikası 4.04 kapsamında incelenmiş olup, proje alanı civarında herhangi bir kritik ve doğal habitat bulunmamaktadır. Konuyla ilgili olası etkiler ve etki azaltma önlemleri, Dünya Bankası'nın Fiziksel Kültürel Kaynaklar ile ilgili Operasyonel Politikası 4.11 kapsamında sunulan gerekliliklere uygun olarak, literatür ve yüzey çalışmaları yürütülerek hazırlanmıştır

DB OP 4.12 Gönülsüz Yeniden Yerleşim, arazi edinimi, arazi kullanımında kısıtlama veya arazilere veya doğal kaynaklara erişimde herhangi bir kısıtlama olmadığı için bu proje için geçerli olmayacaktır.

DB OP 4.01'e göre projeler, çevre üzerindeki potansiyel etkilerinin şiddetine bağlı olarak, A, B veya C kategorilerinde sınıflandırılmaktadır. Proje, Kategori B olarak belirlenmiş olup, bu kategorideki projelerden kaynaklanabilecek çevresel ve/veya sosyal etkiler, tipik olarak sahaya özgüdür ve/veya etkiler kolaylıkla tanımlanabilmekte ve önlenabilmektedir.

Proje kapsamında ilgili tesis, yol vb. bulunmamaktadır. Rehabilitasyon merkezi yaklaşık 1.898,63 m² alan üzerine kurulacak olup; bu nedenle, inşaat işlerinin genel etkileri dışında önemli bir etki beklenmemektedir. Projenin inşaat faaliyetleri, şehir merkezine yakın bir mahallede gerçekleştirileceğinden, çalışanlar için herhangi bir konaklama tesisi yapılmayacağı öngörülmektedir. Proje basit bir inşaat projesi olduğu için herhangi bir konaklama tesisi yapılmayacak, ancak projede çalışacakların dinlenmesi, yemek yemesi ve de sıhhi ihtiyaçları için proje alanına konteyner konulabilecektir. Konteynerler, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından hazırlanan ve Dünya Bankası tarafından onaylanan işçi barınma standartlarını karşılayacaktır¹.

¹<https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/604561468170043490/workers-accommodation-processes-and-standards-a-guidance-note-by-ifc-and-the-ebrd>



1 GİRİŞ

Bu plan, 'Odunpazarı Belediyesi Engelsiz Yaşam ve Otizm Merkezi Projesi' (bundan böyle 'Proje' olarak anılacaktır) ile ilgili Paydaş Katılım Planı'nı (PKP) sunmakta olup, "Odunpazarı Belediyesi" (bundan böyle 'Proje Sahibi' olarak anılacaktır) adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanmıştır.

Proje, Eskişehir İlinde engelli ve otizmlili bireylere hizmet etmek üzere gerçekleştirilecek olup, Odunpazarı İlçesi, Çankaya Mahallesi, Şahin Tepesi Mevkii'nde inşa edilecektir. Proje, Eskişehir İlinde ikamet etmekte olan engelli bireyler için yatılı rehabilitasyon ve gündüz bakım hizmeti sağlayacak şekilde geliştirilmiştir. Engelli bireylerin ve ailelerinin rehabilitasyon sürecini kapsayacak proje, yatılı ve gündüz bakım hizmetlerinin yanı sıra, de atölyeler, sağlık destek hizmetleri, kişisel bakım ve psiko-sosyal destek hizmetlerini de içerecektir.

Proje'nin gerçekleşmesi adına İLBANK² tarafından kredi başvurusu yapılmıştır. Proje finansörü Dünya Bankası, borçlu ve proje yürütücüsü olarak İLBANK'ı yetkilendirmiştir. Bu kapsamda, 2U1K tarafından Proje için Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hazırlanmış olup, projenin yürütülmesi sırasında bu raporda belirtilen çevresel ve sosyal etkiler/riskler dikkate alınarak gerekli tedbirler alınacaktır. SŞP-II Ek Finansmanı kapsamında gerçekleştirilecek olan bu Proje, Türkiye Cumhuriyeti'nin Çevre Düzenlemeleri ile (ana finansör olarak) Dünya Bankasının Koruma Önlemi Politikalarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Paydaş Katılım Planı'nın amacı Proje Sahibine aşağıdaki hususlarda rehberlik etmektir:

- Özellikle etkilenen topluluklarda paydaşlar ile yapıcı bir ilişki kurma ve bu ilişkiyi sürdürme,
- Paydaşların etkili katılımını sağlayarak iyileştirilmiş çevresel ve sosyal performansı teşvik etme,
- Etkilenen toplulukların yeterli katılımını teşvik etme ve sağlama ve de bu topluluklara ve diğer paydaşlara anlamlı çevresel ve sosyal bilgilerin açıklanmasını sağlama,
- Bütün paydaşların bilgiye erişme ve sorunlarını bildirme imkânlarına sahip olmasını sağlama ve
- Etkilenen toplulukların sorunlarını bildirmek ve şikâyetle bulunmak için erişilebilir imkânlara sahip olmalarını ve Proje Sahibi'nin söz konusu sorun ve şikâyetleri uygun biçimde yanıtlamasını ve yönetmesini sağlama.

² İLBANK ve Dünya Bankası (DB), katılımcı ikinci kademe büyükşehir belediyelerinin sürdürülebilir bir geleceği planlamalarına ve bunun için yatırım yapmalarına yönelik bir destek mekanizması oluşturmak amacıyla Sürdürülebilir Şehirler Projesini (SŞP) tasarlamıştır. Sürdürülebilir Şehirler Projesi, bu amacı desteklemek için, gelişmekte olan şehirlerin belediyelerin finansal açıdan sağlam yatırımlarını belirlemeleri, hazırlamaları ve finanse etmeleri ve şehir planlama kapasitelerini geliştirmeleri için bir destek sistemi oluşturacaktır. Proje yoluyla gerçekleştirilen yatırımlar hem Türkiye Cumhuriyeti'nin çevre düzenlemelerine hem de Dünya Bankası'nın Koruma Önlemi Politikalarına uyacaktır.



*This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir*

Bu PKP, (i) Proje paydaşlarının tanımlanmasını, (ii) paydaşların Proje ile ilişkilerinin analiz edilmesini, (iii) iştişaremetodolojilerinin ayrıntılarını, (iv) bugüne kadar yürütölen ve projenin gelecekteki aşamaları için planlanan faaliyetleri, (v) paydaşların endişelerinin ve şikâyetlerinin yönetilmesine ilişkin sürecin ayrıntılarını kapsamakta ve paydaş katılım sürecinin nasıl kaydedileceğini, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklamaktadır.

Proje Sahibi, bu PKP'yi projenin tüm aşamaları boyunca uygulamayı taahhüt etmektedir. PKP, Operasyonel Politikalar dâhil olmak üzere Dünya Bankası Koruma Politikalarına, SşP-II Ek Finansman Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesine ve Türk mevzuatına uygun olarak hazırlanmıştır. PKP, canlı bir belge olup Proje Sahibi tarafından düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve güncellenecektir.





2 PROJE HAKKINDA

Proje Sahibi, Odunpazarı Belediyesi'dir ve 85 mahalleye hizmet vermektedir (Eskişehir Odunpazarı Belediyesi, 2021). Proje, şehirde yaşayan engelli bireyler için yatılı rehabilitasyon ve gündüz bakım hizmeti sağlayacak şekilde geliştirilmiştir. Projenin hizmet kapasitesi, 40 kişi olarak belirlenmiştir. Engelli bireylerin ve ailelerinin rehabilitasyon süreci için tasarlanan proje, atölyeler, sağlık destek hizmetleri, kişisel bakım ve psiko-sosyal destek hizmetlerinin yanı sıra, yatılı ve gündüz bakım hizmetleri de sunacaktır. Projenin hayata geçirilmesi ile beraber, Özel Gereksinim Raporu olan bireylere öncelik verilecek olup, söz konusu hizmetler, Eskişehir'de yaşayan 12 yaş ve üzeri engelli bireylere sunulacaktır.

Engelsiz Yaşam ve Otizm Merkezi, Karapınar Mahallesi Ali İhsan Karabulut Caddesi üzerinde, Lot 2863 Parsel No.1'de inşa edilecek olup, Odunpazarı Belediyesi'nin mülkiyetinde olan bu arazi 1.898,63 m²'dir. Bu arazinin seçiminde dikkate alınan kriterler, kamulaştırmaya gerek olmaması ve çevresindeki kentsel gelişmenin daha az olmasıdır. Ayrıca söz konusu arazi, İmar Planı Kamu Hizmet Alanı içerisinde bulunan 3 No.lu Gecekondü Önleme Bölgesi'nde yer almaktadır.

Proje kapsamında ilgili tesis, yol vb. bulunmamaktadır. Proje, inşaat aşamasında geçici istihdam olanakları sağlayacaktır. Proje Sahibi tarafından henüz kesin bir inşaat planı geliştirilmemiş olup, inşaatın farklı aşamalarında 25-30 işçinin, aynı anda ise 10 işçinin çalışacağı öngörülmektedir. İlgili detaylar Proje Sahibinin inşaat planının belirlenmesi ile birlikte güncellenecektir.

Projenin hayata geçirilmesi ile birlikte, aileler, engelli aile üyelerini bir gün süreyle ve/veya yatılı olarak rehabilitasyon merkezine bırakma imkânına sahip olacaktır ve yatılı kalış süresi azami bir hafta olarak planlanmaktadır. Barınma hizmetlerinin yanı sıra, proje kapsamında atölye hizmetlerinin ücretsiz verilmesi planlanmaktadır. Proje kâr amacı gütmeyen bir proje olduğundan, konaklama, bakım ve ısınma gibi hizmetler, Proje Sahibi tarafından belirlenecek asgari ücret üzerinden ücretlendirilecektir.

Proje, arazinin %40'ı konut amaçlı olmak üzere, Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğine uygun olarak tasarlanmıştır. Proje binası yasal kat kısıtlamasına uygun olarak 4 katlı olarak tasarlanmıştır. Bina girişi engelli bireylerin girişine uygun, merdiven ve/veya rampa gerektirmeyecek şekilde tasarlanmıştır.

İnşaat aşaması da dâhil olmak üzere, ihalenin Şubat 2022 – Nisan 2025 döneminde yapılması beklenmektedir. Projenin 50 yıl süresince halka hizmet edeceği düşünülmektedir.

Proje için inşa edilecek bina, çevresel uygulamalara (yağmur suyu depoları, çatı için tasarlanmış güneş panelleri) uygun olarak tasarlanmıştır ve bu uygulamalar inşaat ve işletme aşamasında sürdürülecektir.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Proje kapsamında engelli bireylere ve ailelerine destek olmak üzere istihdam edilecek eğitimciler ve sağlık personeli, belediye çalışanları arasından seçilecektir. Rehabilitasyon merkezinde görev yapacak personele çevresel ve sosyal konularda eğitim verilecektir. 2U1K, iş sözleşmesinin kapsamına uygun olarak, bu eğitim için Proje Sahibi ile birlikte bir atölye çalışması düzenleyecektir. Atölye çalışmasının içeriği ÇSYP belgesinde verilmektedir.

Proje, inşaat aşamasında geçici istihdam olanakları sağlayacaktır. Projenin işletme aşamasında hizmet vermek üzere işe alınacak personel birimleri Tablo 2-1'de listelenmiştir.

Tablo 2-1. Proje Kapsamında İstihdam Edilecek Personel

Personel		
	Uzmanlık	Çalışan Sayısı
Sağlık Personelleri	Doktor	1
	Hemşireler	1
	Tıbbi teknisyenler	1
	Fizyoterapi teknisyenleri	1
	Fizyoterapistler	1
	Bakım Personeli	1
	Acil tıp teknisyenleri	1
	Sağlık görevlileri	1
Eğitimciler	Sosyal çalışmacılar	1
	Psikologlar	1
	Çocuk gelişimi uzmanları	1
	Özel eğitim sağlayıcıları	1

Rehabilitasyon merkezinin işletilmesi sırasında, Odunpazarı Belediyesi Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından merkezde yeterli sayıda güvenlik personeli görevlendirilecektir. Temizlik hizmetleri alımı gerçekleştirilecektir. Bu alanlarda çalışacak personel sayısı bu aşamada henüz belirlenmemiştir. Engelli bireylerin merkez hizmetlerinden yararlanmaları için kabulleri, vasilerinden istenecek belgeler ile bakım süreleri ve çalışma usulleri henüz Belediye tarafından belirlenmemiştir.

Son olarak, Proje Sahibi, 1988 yılında Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından kentlerin sağlık göstergelerini belirlemek ve bu göstergeleri olumsuz etkileyen faktörlere çözüm bulmak amacıyla başlatılan Sağlıklı Kentler Hareketi kapsamında kurulan Sağlıklı Kentler Birliği³ üyesidir (Odunpazarı Municipality, 2021).

Sonuç olarak, bu Projeye ait faaliyetler Türk ÇED mevzuatına göre Ek-1 ve Ek-2'de yer almamakta olup, kapsam dışı olarak değerlendirilmiştir. İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü tarafından verilen muafiyet yazısı Ek-A'da sunulmuştur.

³ <https://odunpazarı.bel.tr/kurumsal/saglikli-kentler-birligi>



SŞP-II Ek Finansman kapsamında, Operasyonel Politikalar (OP) 4.01, 4.04, 4.11, 4.12 dikkate alınmıştır. Kritik ve doğal yaşam alanları, Dünya Bankası'nın Doğal Yaşam Alanları ile ilgili Operasyonel Politikası 4.04 kapsamında incelenmiş olup, proje alanı civarında herhangi bir kritik ve doğal habitat bulunmamaktadır. Konuyla ilgili olası etkiler ve etki azaltma önlemleri, Dünya Bankası'nın Fiziksel Kültürel Kaynaklar ile ilgili Operasyonel Politikası 4.011 kapsamında sunulan gerekliliklere uygun olarak, literatür ve yüzey çalışmaları yürütülerek hazırlanmıştır.

Arazi edinimi veya arazilere veya doğal kaynaklara erişim konusunda herhangi bir gereklilik olmadığı için, OP 4.12 Gönülsüz Yeniden Yerleşim politikası bu proje için geçerli değildir.

DB OP 4.01'e göre projeler, çevre üzerindeki potansiyel etkilerinin şiddetine bağlı olarak, A, B veya C kategorilerinde sınıflandırılmaktadır. Proje, Kategori B olarak değerlendirilmiş olup, bu kategorideki projelerden kaynaklanabilecek çevresel ve/veya sosyal etkiler, tipik olarak sahaya özgüdür ve/veya etkiler kolaylıkla tanımlanabilmekte ve önlenabilmektedir

2.1 Projenin Amacı ve Gereklilikler

Proje engelli ve otizmlili bireylere hizmet vermek üzere hayata geçirilecektir. Dünya Sağlık Örgütü'nün verdiği engelli tanımı, psikolojik, fizyolojik veya anatomik yapı veya işlevlerinde herhangi bir eksiklik ya da anormallik olan; özürlülük sonucu oluşan ve normal bir insanın başarı ile sonuçlandırabileceği herhangi bir aktiviteyi gerçekleştirmede ortaya çıkan bir eksiklik ya da sınırlamaya sahip; (yaşa, cinsiyete, sosyal ve kültürel etkenlere bağlı olarak), özürlülük ve sakatlık sonucu oluşan, bir birey için normal olan bir işlevi yerine getiremeyen, tamamlayamayan ya da eksik yapan bir bireyi ifade etmektedir (Dünya Engelliler Vakfı, 2014).

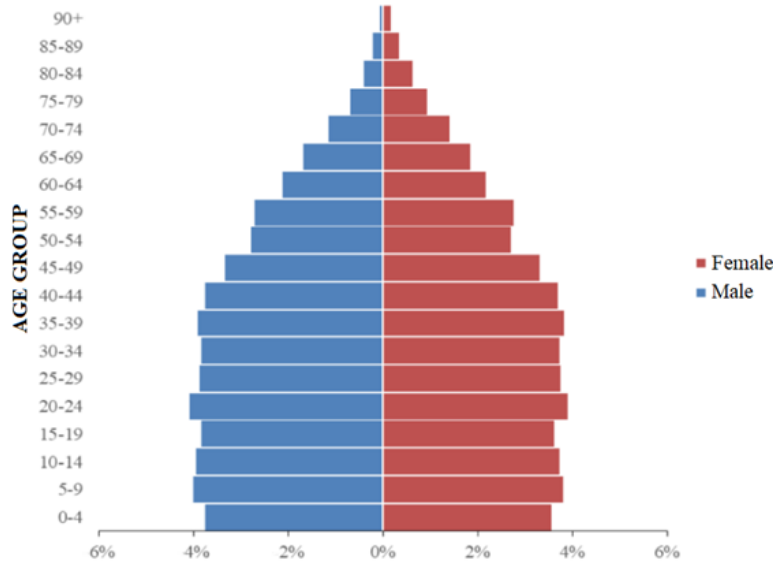
Otizm olarak da bilinen, Otizm Spektrum Bozukluğunu (OSB) tanımlamak için, Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği'nde kullanılan "otizmi olan birey" tanımı kullanılmıştır (2006). Otizmi olan birey, sosyal etkileşim, sözel ve sözel olmayan iletişim, ilgi ve etkinliklerdeki sınırlılıkları erken çocukluk döneminde ortaya çıkan ve bu özellikleri nedeniyle özel eğitim ve destek eğitim hizmetlerine ihtiyacı olan birey olarak tanımlanmıştır (T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2016).

31 Aralık 2020 itibarıyla Türkiye'nin nüfusu 83.614.362'dir (TÜİK, 2020). Türkiye nüfusunun %7'sini engelli bireyler oluşturmaktadır⁴ (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2021). Engellilerin yaş gruplarına göre dağılımı Şekil 2-1'de sunulmuştur.

⁴ Nüfus ve Konut Araştırması sonuçlarına göre, en az bir engeli olan vatandaşların nüfusunun (3 yaş ve üzeri), Türkiye nüfusuna oranı %6,9'dur (4.876.000 kişi). Cinsiyete göre dağılıma bakıldığında bu oran erkeklerde %5,9, kadınlarda ise %7,9'dur.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir



Referans: (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2021)

Şekil 2-1. Nüfus Piramidi, 2020

Engelsiz Yaşam Merkezleri sistemi, engelli bireylerin sosyal hayata katılımının önündeki engellerin kaldırılması ve engelli bireylerin potansiyelinin hayata geçirilmesi için yeterli kaynak ve uzmanlığın sağlanması amacıyla 2006 yılından bu yana faaliyet göstermektedir.

Türkiye'de özellikle ekonomik olarak erişilebilir rehabilitasyon/konaklama/eğitim hizmetlerinin kapsamının ve erişilebilirliğinin artırılması gerekmektedir. Başta gelir düzeyi düşük olanlar olmak üzere engelli bireylerin ve ailelerinin gerekli hizmetlere erişememesinden kaynaklanan sosyal dışlanma, ülke genelinde Engelsiz Yaşam hizmetleri ve benzeri faaliyetlerin artmasına neden olmuştur.

Bu nedenle, Proje Sahibi tarafından yürütülmesi planlanan bu Projenin, gerekli hizmetlere erişimi olmayan engelli bireylere ve ailelerine özel öncelik vermesi ve yaşam kalitelerine olumlu etkilerde bulunması beklenmektedir.

26 Temmuz 2021 tarihinde 2U1K çevre ve sosyal uzmanları proje alanını görmek ve proje hakkında detaylı bilgi toplamak amacıyla saha ziyareti gerçekleştirmişlerdir. Odunpazarı Belediye Başkan Yardımcısının saha ziyareti sırasında verdiği bilgiye göre, Eskişehir İli, engelli bireylere yönelik birçok uygulamanın olması ve bu konuda aktif rol oynayan çok sayıda Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK) bulunması nedeniyle engelli bireyler ve aileleri tarafından yoğun bir şekilde tercih edilmektedir. Projenin amacı, Proje Sahibi'nin çevresel, finansal/ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliğini kademeli olarak geliştirmek ve nüfusla birlikte artan, engelli bireylerin ve ailelerinin ihtiyaçlarını karşılamaktır. Özel gereksinime ihtiyaç duyan bireylerin bağımsız yaşama uyum sağlamaları ve sosyal yaşama katılmaları için projenin uygulanması önem arz etmektedir.



*This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir*

2.2 Projenin Yeri

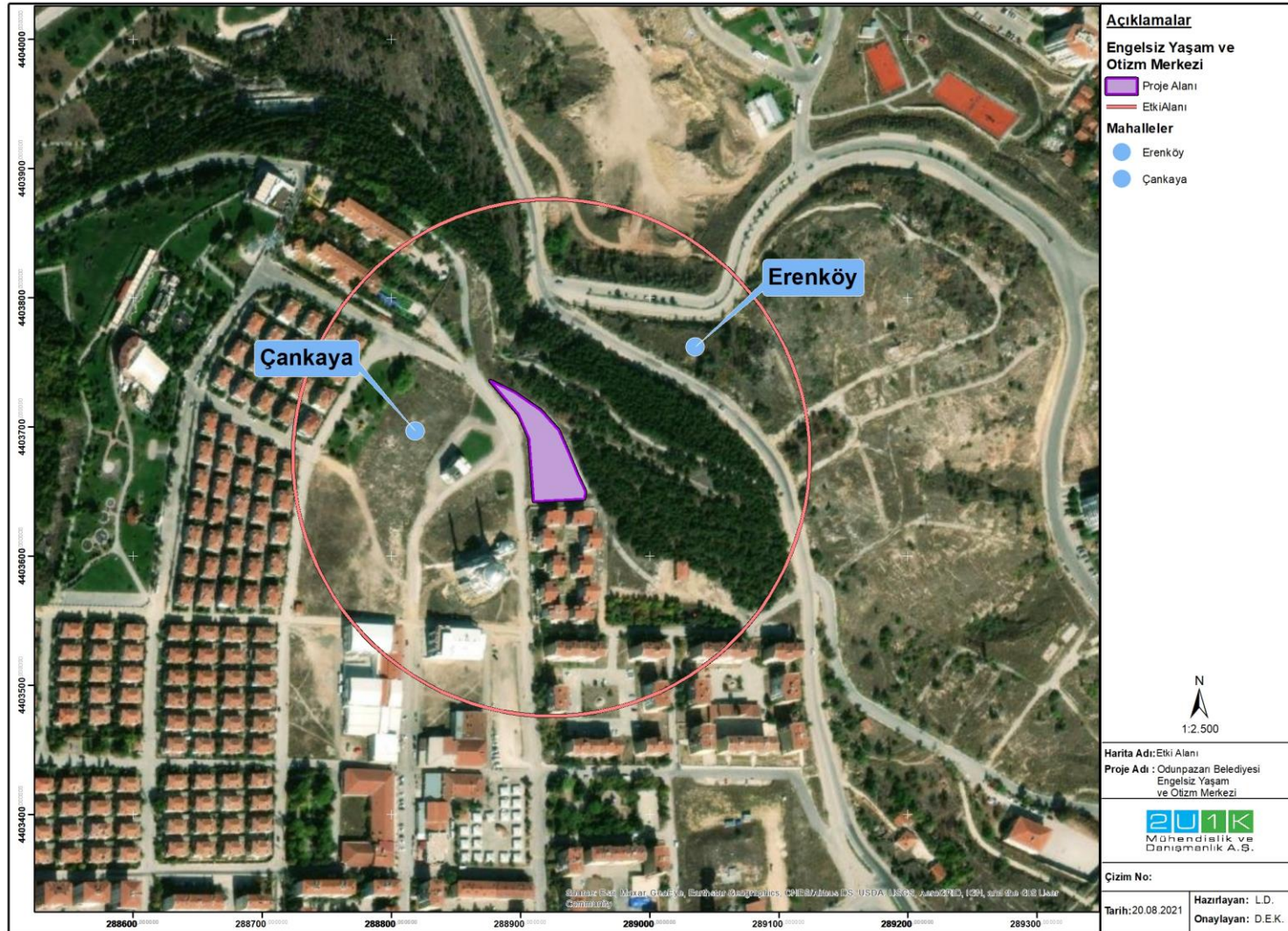
Proje, Eskişehir İli, Odunpazarı İlçesi, Çankaya Mahallesi, şahin Tepesi Mevkii'nde yer alacaktır. Proje alanı 20 yılı aşkın süredir belediyenin mülkiyetinde bulunmakta olup, buna bağlı olarak, proje için herhangi bir arazi edinimine gerek duyulmamaktadır. Benzer şekilde, proje herhangi bir ekonomik ve/veya fiziksel yerinden edilmeye neden olmayacaktır. Ayrıca, önemli çevre koruma bölgeleri, kritik doğal yaşam alanları, doğal yaşam alanları, vb. gibi hassas alanlar bulunmamaktadır.

Projenin inşaat aşamasında gerçekteşecek çevresel, sosyal ve toplum sağlığı ve güvenliği etkileri dikkate alınarak, projenin etki alanı, uzman görüşleri doğrultusunda 200 m olarak belirlenmiştir ve bu bağlamda, inşaat aşaması için etki alanında kalan yerleşimler, Çankaya ve Erenköy Mahalleleridir; işletme aşamasında ise proje tüm şehre hizmet verecektir. Projenin bulduru haritası ve etki alanı şekil 2-2'de sunulmaktadır.





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir



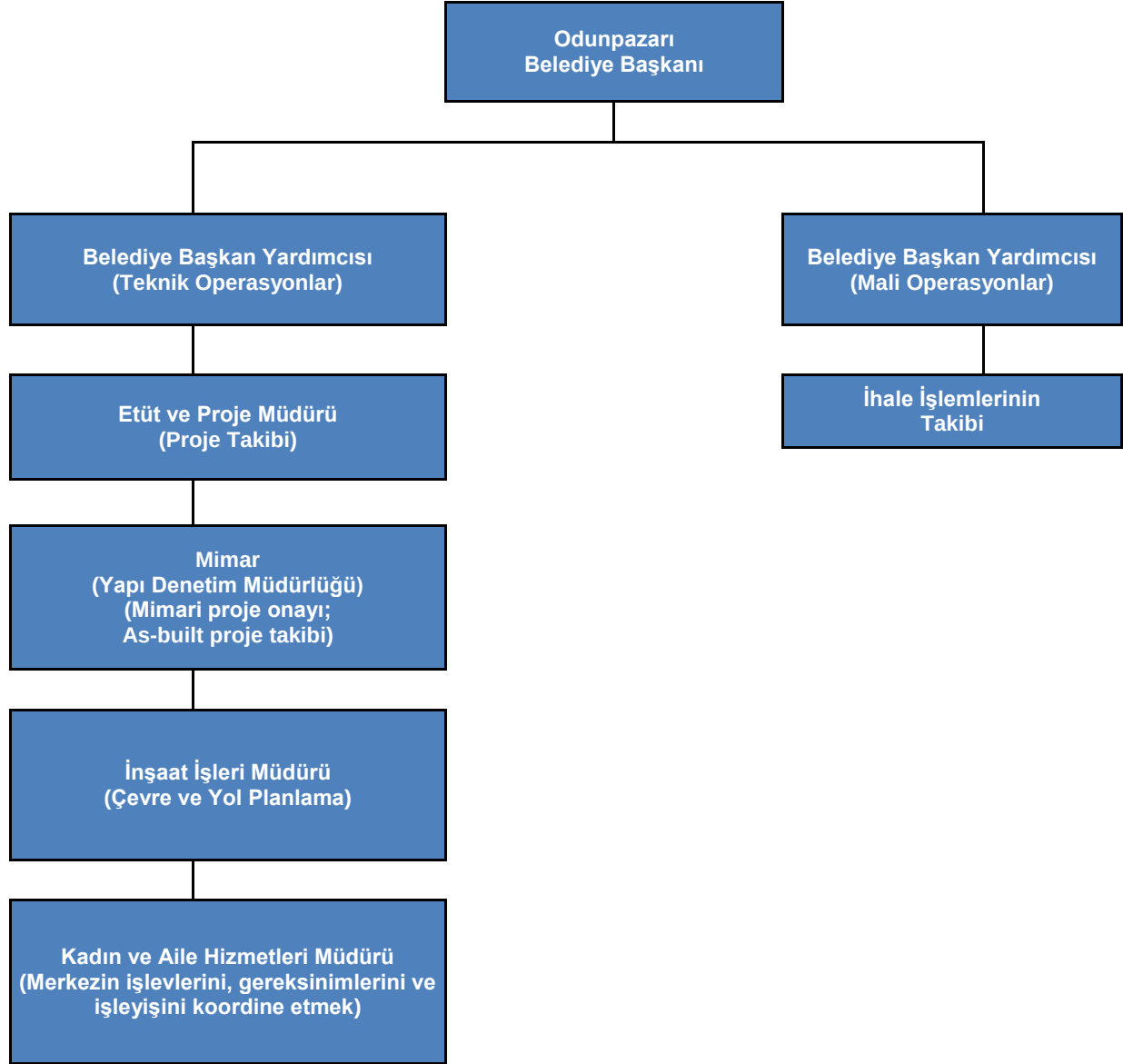
Şekil 2-2. Proje Lokasyonu ve Etki Alanı



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

2.3 Görev ve Sorumluluklar

Proje, Odunpazarı Belediye Başkanı'nın koordinasyonunda, Belediye Başkan Yardımcısı (mali operasyonlar), Belediye Başkan Yardımcısı (teknik operasyonlar), Etüt ve Proje Direktörü, Mimar, İnşaat İşleri Müdürü ve Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürü tarafından yürütülmektedir. Projenin organizasyon yönetimi Şekil 2-3'te sunulmaktadır.

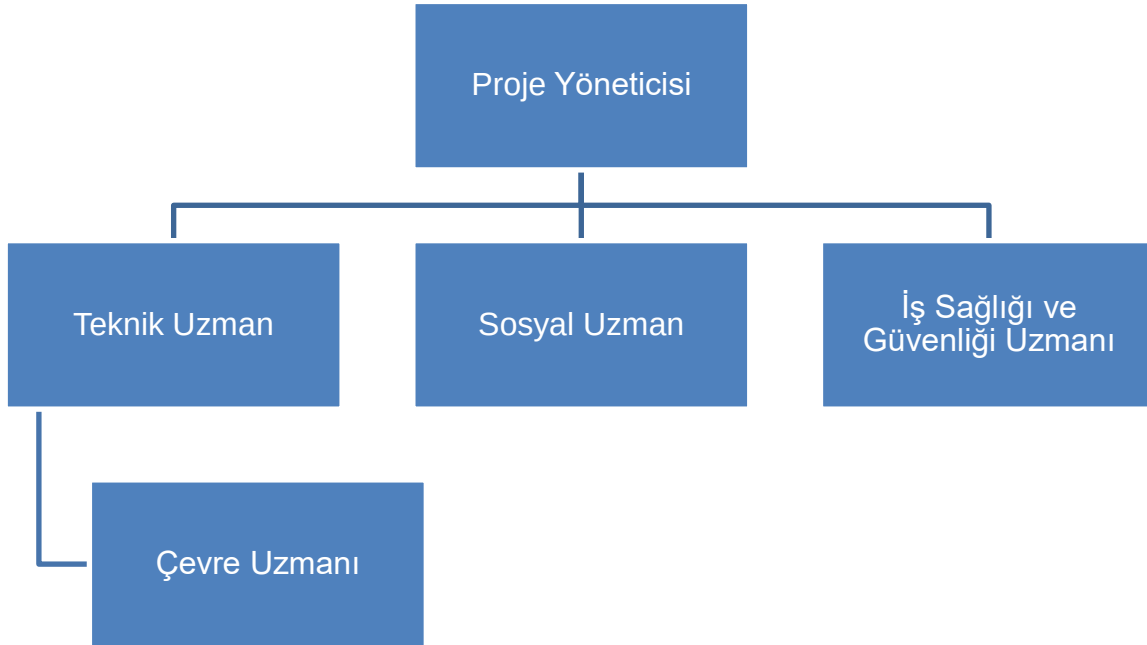


Şekil 2-3. Engelsiz Yaşam ve Otizm Merkezi Organizasyon Şeması



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Proje Sahibi, ilgili üçüncü taraflarla iş birliği içinde, ÇSYP ve PKP'nin uygulanması için rolleri, sorumlulukları ve yetkiyi tanımlayan ve Şekil 2-4'te model olarak belirtilen projeye özgü bir yapıyı gerektiği gibi oluşturacak, sürdürecektir. Yönetim temsilcileri de dâhil olmak üzere, açık sorumluluk ve yetki sınırları olan özel personeller projeye atanmalıdır. Projeye özgü olarak oluşturulacak organizasyon yapısı içerisinde, projenin koordinasyon ve yönetimini sağlayan yöneticiler, projenin inşaat ve işletme aşamasında görev alacak teknik ve finansal uzmanlar, en az bir Sosyal Uzman, en az bir Çevre Uzmanı ve İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı (İSG) yer alacaktır. Temel çevresel ve sosyal sorumluluklar iyi tanımlanmalı ve ilgili personele ve Proje Organizasyon Biriminin kalanına iletilmelidir. Personel ayrıca, ÇSYP kapsamında gerekli olan belirli önlemleri ve eylemleri yetkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirmek için yeterli bilgi, beceri ve deneyime sahip olmalıdır.



Şekil 2-4. Proje Organizasyon Biriminin Organizasyon Şeması



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

2.4 Projenin Organizasyon Yapısı

Proje, DB İhale Yönetmeliği ve Kamu İhale Kanunu uyarınca Proje Sahibi tarafından yapılacak ve İLBANK tarafından denetlenecek ihale ile bir yükleniciye verilecektir. Proje organizasyon yönetiminde yer alan sorumlu tarafların görev ve sorumlulukları Tablo 2-2'de verilmiştir.

Tablo 2-2. Projenin Organizasyon Yönetimi

Sorumlu Taraf	Görev Tanımı
Proje Sahibi	- Proje Sahibi (Odunpazarı Belediyesi) bu Projenin uygulayıcı ve aynı zamanda faydalanıcı kuruluşudur. - Proje Sahibi, yüklenicinin denetimi sırasında ve projelerin teknik ve mali fizibilitelerinin hazırlanmasında, teknik destek ve veri desteği vermekle sorumludur. - Uygulama esnasında ihale dokümanlarının hazırlanmasından, ihalelerin Kamu İhale Kurumu mevzuatına ve DB yasal gerekliliklerine uygun olarak yapılmasından, Yapım Sözleşmesinin takibinden ve inşaat kontrollüğü için İLBANK ile iş birliği içerisinde çalışmaktan Proje Sahibi sorumludur. - Proje Sahibi, sözleşme paketlerinin hem teknik hem idari ilerlemesini, hem de ÇSYP ve PKP'de belirtilen hususların sahadaki uygulamalarını, proje organizasyon şemasına dâhil edilecek Çevre, Sosyal ve İSG uzmanları (en az bir adet Sosyal Uzman, Çevre Uzmanı ve İSG Uzmanı) ile birlikte kontrol edecektir. - Saha kontrollerinin yanı sıra, aylık olarak yüklenici tarafından sunulacak Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını inceleyecek ve inceleme sonrasında, bu raporları üç ayda bir İLBANK'a iletecektir.
Ç&S Danışman	- İLBANK ve DB onayına sunulması amacıyla çevre ve sosyal değerlendirme çalışmasına ilişkin raporların (ÇSYP ve PKP) hazırlanması; - Projenin bir parçası olarak halk ve STK'lar için düzenlenecek ÇSYP tanıtım toplantısının organize edilmesine katkı sağlamak ve - Paydaşların endişeleri/görüşleri doğrultusunda raporların nihai hale getirilmesi.
Denetim Danışmanı	Proje Sahibi, yüklenicinin faaliyetlerini günlük olarak denetlemek için çeşitli uzmanlıklara sahip bir Denetim Danışmanı atayacaktır. DB OP'leri hakkında ve ayrıca DB gereksinimlerine uygun olarak halkın katılımı ve duyuru gereksinimleri ve proje belgeleri için Proje Sahibine verilecek olan rehberlik hizmetinin yanı sıra, Denetim Danışmanı aşağıda belirtilen personeli de atayacaktır: - Denetleyici Sözleşme Yöneticisi, yükleniciyi proje paylaşım paketinde verilen tavsiye ve gerekliliklerin yerine getirildiğinden emin olmak için denetlemekten sorumlu olacaktır. Yüklenici tarafından üstlenilen süreçleri ve faaliyetleri sürekli olarak izlemekten ve herhangi bir uygunsuzluk için yüklenici tarafından alınacak önlemleri belirlemekten sorumlu olacaktır. Bu, proje alanlarının veya şantiyelerin periyodik denetimlerini, teftişlerini ve/veya yerinde kontrollerini ve/veya yükleniciler tarafından derlenen kayıt ve raporların incelenmesini içermektedir - Çevre Uzmanı, proje paylaşım paketinde sunulan tüm çevresel ve biyolojik çeşitlilik önlemlerinin uygulanmasını denetlemekten ve Proje Sahibine düzenli olarak rapor vermekten sorumlu olacaktır. Çevre Uzmanının ilgili disiplinlerde bir üniversite veya benzeri bir kurumdan mezun olması (yüksek lisans bir avantaj olacaktır) ve iyi derecede İngilizce ve Türkçe (yazılı ve sözlü) bilmesi beklenmektedir. - Tam zamanlı İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı, proje faaliyetleri boyunca sağlık ve güvenlik önlemlerinin denetiminden sorumlu olacaktır.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Sorumlu Taraf	Görev Tanımı
	İSG Uzmanı, örneğin Ulusal Genel İSG Sertifikası veya eşdeğeri gibi tanınmış uluslararası güvenlik yeterliliğini gösterir bir sertifikaya sahip olmalıdır. İlgili disiplinde bir üniversite veya benzeri bir kurumdan mezun olmak bir avantaj olacaktır. İstisare sürecinin Covid-19 pandemi dönemine denk gelmesi halinde, istisare sürecini ilgili dönem için geçerli olan hükümet kısıtlamaları doğrultusunda ek tedbirlerle yönetilmesini sağlamak için izleyecek ve denetleyecektir. IFC tarafından 15 Mayıs 2020 tarihinde yayınlanan "Covid-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımına İlişkin IFC Müşterileri için Geçici Tavsiye" uyarınca gerekli düzenlemeleri yapacaktır. - Sosyal/İnsan Kaynakları Uzmanı, proje paylaşım paketinde verilen toplum sağlığı ve güvenliği ile sosyal önlemlerin uygulanmasının yanı sıra PKP'nin uygulanmasını denetlemekten ve Proje Sahibine düzenli olarak rapor vermekten sorumlu olacaktır. Şikâyet Çözüm Mekanizmasını yönetecek ve Proje Sahibi'ne ulaştırılan şikâyetlerin raporlanmasını düzenli olarak izleyecektir. Sözleşmeden doğan cezaları takip edecek, Yüklenici tarafından yapılan işin uygunluğunu kontrol edecek, uyarı ve yönlendirmelerde bulunacak, gerektiğinde İLBANK'a ve Proje Sahibine zamanında bildirimde bulunacaktır. Paydaş katılımı faaliyetlerine katılacaktır. Uzmanın, ilgili disiplinlerde bir üniversite veya benzeri bir kurumdan mezun olması (yüksek lisans bir avantaj olacaktır) ve iyi derecede İngilizce ve Türkçe (yazılı ve sözlü) bilmesi beklenmektedir. Uzman, düzenli olarak Proje Sahibine rapor vermekten sorumludur.
Yüklenici	- ÇSYP kapsamında yer alan sözleşme paketleri altında yürütülecek olan inşaat işleri, yüklenici firmalar tarafından gerçekleştirilecektir. - Yükleniciler, ÇSYP'de belirtilen sorumluluklara uymakla yükümlüdür. ÇSYP'nin uygulanması ile ilgili hususlar, ihale teklifi hazırlanması aşamasında yüklenici firma tarafından incelenecek ve teklifler İdare tarafından hazırlanmış olan ÇSYP dikkate alınarak verilecektir. - ÇSYP, projenin inşaat aşamasında yürütülecek faaliyetlerden kaynaklanması muhtemel olumsuz etkileri ve bu etkilerin en aza indirilebilmesi için alınacak önlemleri ve bu önlemlerin uygulama koşullarını anlatan izleme tabloları içermektedir. Bu tablo kapsamında yer alan bütün hususlara ve taahhütlere uymakla yükümlüdür. İlave olarak, söz konusu tablolar, yukarıda belirtilen kalemlerden sorumlu olan kurum ve kuruluşları (proje paydaşları) da kapsamaktadır. - İnşaat aşamasında yüklenici, projede görev alacak personellere çevre, iş ve işçi sağlığı ve güvenliği, halk sağlığı ve güvenliği, sosyal bilinci oluşturmak amacıyla, ÇSYP kapsamındaki önlemleri de içeren eğitim verecektir. - ÇSYP'nin bir parçası olarak, inşaat aşaması için belirlenen önlemlerin uygulanması, proje organizasyon şemasında yer alan Çevre, Sosyal ve İş ve İşçi Sağlığı ve Güvenliği uzmanları (en az bir adet Sosyal Uzman, Çevre Uzmanı ve İSG Uzmanı) tarafından koordine edilecektir. Söz konusu uzmanlar, ÇSYP doğrultusunda, çevre ve sosyal etkilerin ortadan kaldırılması/minimize edilmesi için gerekli olan eylemlerin ve de izleme planlarının uygulamaya konmasından sorumlu olacaklardır. - Çevre, sosyal ve iş gücü ile ilgili hususlar veya kaza veya zaman kaybı gibi beklenmedik durumlarda, Yüklenici Proje Sahibini derhal bilgilendirecek, Proje Sahibi ise üç iş günü içinde İLBANK ve DB'yi bilgilendirecektir. Olayın temel nedenlerine ve gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetlere ilişkin bir rapor, 30 gün içinde İLBANK ve DB'ye sunulacaktır.
Dünya Bankası ve İLBANK	- İnşaat ve işletme aşamasında, İLBANK ve DB, ÇSYP'de belirtilen hükümlere uygunluğu ile ilgili olarak Proje Sahibinin performansını denetleyecektir. - Bu bağlamda, yüklenici aylık ÇSİR'larını Proje Sahibi'ne sunacak, Proje Sahibi ise bu raporları yılda iki kere İLBANK'a sunacaktır.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Sorumlu Taraf	Görev Tanımı
	- İLBANK, projenin çevresel ve sosyal değerlendirmesiyle ilgili dokümanları gözden geçirecek, danışmanlara görüş bildirecek ve bu doküman ve prosedürleri DB koruma önlemleri gerekliliklerine uygun olarak resmi olarak onaylayacaktır. - İLBANK, hazırlanan ÇD dokümanlarının Dünya Bankası gereksinimlerini karşılaması konusunda genel bir kalite güvence işlevi gerçekleştirecektir. - Yapılan çalışmalar ve raporlamalarla ilgili olarak İLBANK Uluslararası İlişkiler Daire Başkanlığı, Proje Sahibi tarafından hazırlanan izleme raporları ile bilgilendirilecektir. - İLBANK ise, 3 aylık dönemlerde çevresel ve sosyal izleme raporları ile DB'nı bilgilendirecektir. Bu bilgilere ek olarak, DB yılda iki kere yapacağı saha denetimleri ile proje faaliyetlerini ve ilerlemeleri kontrol edecektir. - DB, proje denetiminin bir parçası olarak zaman zaman ve gerektiğinde proje alanlarını ziyaret edecektir. - DB, inşaat aşamasında çalışacak personele gerekli eğitimlerin verilip verilmediğini kontrol edecektir.

Referans: Sürdürülebilir Şehirler Projesi - II Ek Finansman Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi





3 YASAL GEREKLİLİKLER

Bu bölüm, projenin paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin yasal çerçeveyi, ulusal ve uluslararası gereklilikler uyarınca sunmaktadır.

3.1 Ulusal Yasal Çerçeve

11 Ağustos 1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve 29 Mayıs 2013 tarihli Resmi Gazete'de (6486 Sayılı Kanun ile) tadil edilen Çevre Kanunu No. 2872, Türkiye'nin çevre mevzuatının temel yasal çerçevesini oluşturmakta ve çok sayıda yönetmelik ile desteklenmektedir. 29 Temmuz 2022 tarih ve 31907 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği'nin (ÇED Yönetmeliği) ana çerçevesini ise Çevre Kanunu'nun 10. maddesi oluşturmaktadır.

ÇED kapsamında, Ek-1 listesinde yer alan projeler için, halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere, proje sahibi ile Bakanlıkça yetkilendirilmiş kurum ve kuruluşların katılımı ile Bakanlıkça belirlenen tarihte ve Valilikçe belirlenen yer ve saatte, Komitenin kapsamı belirlemesi öncesinde, halkın katılımı toplantısı düzenlenecektir.

Halkın katılımı toplantısının amaçları, yönetmeliğe göre Tablo 3-1'de sunulmuştur.

Tablo 3-1. Ulusal ÇED Yönetmeliği'nin Hedefleri

1)	Halkın Katılımı Toplantısı, kamuoyunu bilgilendirmek ve proje ile ilgili görüş ve önerilerini almak üzere, Bakanlık ve Bakanlık yeterliliği verilen kurum/kuruluş ve proje sahiplerinin katılımıyla, Bakanlık tarafından verilen tarihte ve Valilik tarafından belirlenen merkezi bir konumda gerçekleştirilecek ve projeden etkilenen toplum üyelerinin de toplantıya katılmaları beklenecektir.
a)	Bakanlıkça yetki verilen kurum/kuruluşlar, toplantı tarihini, saatini ve yerini ulusal olarak yayınlanan bir gazete aracılığıyla söz konusu toplantı için belirlenen tarihten en az on (10) takvim günü önce yayımlayacaktır.
b)	Halkın Katılımı Toplantısı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü Müdürü veya yetkili başkanın başkanlığında yapılacaktır. Toplantı, halkı proje hakkında bilgilendirecek, görüş, soru ve önerilerini alacaktır. Müdür, katılımcılardan yazılı görüş isteyebilecektir. Toplantı tutanağı bir nüshası Valilik kayıtlarında saklanmak üzere Bakanlığa gönderilecektir.
2)	Valilik, kamuoyunun görüş ve önerilerine ilişkin programı ve iletişim bilgilerini duyuracaktır. Halktan gelen yorumlar, takvime göre Komisyona sunulacaktır.
3)	Komisyon Üyeleri, kapsam belirleme sürecinden önce proje alanını ziyaret edebilecek, ayrıca duyurulan tarihte halkın katılımı toplantısına katılabilecektir.
4)	Bakanlıkça yetki verilen kurum/kuruluşlar, Halkın Katılımı Toplantısı öncesinde kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla broşür, anket ve seminer şeklinde veya internet aracılığıyla çalışmalar yapabilir.

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED), gerçekleştirilmesi planlanan projelerin çevreyi etkileyebilecek olumlu ve olumsuz etkilerin belirlenmesini, olumsuz yöndeki etkilerin önlenmesi ya da çevreye zarar vermeyecek ölçüde en aza indirilmesi için alınacak önlemleri, seçilen yer ile teknoloji alternatiflerinin belirlenerek değerlendirilmesini ve projelerin uygulama aşamasının izlenmesi ve kontrolü amacıyla sürdürülecek çalışmaları kapsamaktadır. Proje bu kapsamda



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

değerlendirilmiş olup, proje faaliyetleri Türk ÇED mevzuatına göre Ek-1 ve Ek-2'de yer almadığından, kapsam dışı olarak değerlendirilmiştir. Muafiyet Yazısı Ek-A'da sunulmuştur.

Proje Sahibi, çevre kanunlarının yanı sıra aşağıdaki kanunlara da uymakla yükümlüdür:

- İş Kanunu No. 4857, 25134 sayılı ve 10 Haziran 2003 tarihli Resmi Gazete,
- Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun No. 3071, 18571 sayılı ve 10 Kasım 1984 tarihli Resmi Gazete,
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu No. 4982, 25269 sayılı ve 24 Ekim 1984 tarihli Resmi Gazete,
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu No. 6698, 29677 sayılı ve 7 Nisan 2016 tarihli Resmi Gazete.

3.2 Uluslararası Standartlar

Dünya Bankası, proje ve faaliyetleri, çevresel, finansal ve sosyal açıdan sağlıklı bir şekilde yürütülmesini sağlamak için Koruma Politikaları ile yönetir. Koruma Politikaları, projelerin çevresel ve sosyal olumsuz etkilerinin yanı sıra bunların azaltılması ve önlenmesini tanımlayan Çevresel Değerlendirmeleri ve diğer politikaları içerir. Bu politikalar, Operasyonel Politikalar (OP) ile derleme konusunda da rehberlik sağlayan 'Dünya Bankası Operasyon El Kitabı'nda genişletilmiştir. Bu ÇSYP çerçevesinde aşağıda belirtilen Operasyonel Politikalar dikkate alınmıştır;

Çevresel Değerlendirme Politikası (OP 4.01)

Bu politikanın amacı:

- Banka finansmanı için önerilen projelerin çevresel ve sosyal açıdan sağlıklı ve sürdürülebilir olmasını sağlamak,
- Karar vericileri, çevresel ve sosyal risklerin yapısı hakkında bilgilendirmek,
- Karar verme sürecinde şeffaflığı ve karar vericilerin katılımını arttırmaktır.

Dünya Bankası'nın Çevresel Değerlendirme ile ilgili Operasyonel Politikası (O.P. 4.01) kapsamında, projeler çevre üzerindeki olası etkilerinin/risklerin derecesine göre A, B veya C kategorileri altında sınıflandırılır:

Kategori A projeler; Potansiyel olarak gelecekte önemli ve çeşitli olumsuz çevresel ve/veya sosyal etkiler/riskler ve sorunlara yol açabilecek (projenin türü, konumu, hassasiyeti ve ölçeğine ve potansiyel çevresel etkilerinin niteliğine ve büyüklüğüne göre) ve sınıflandırma zamanında kolaylıkla tespit edilemeyen etkilere/risklere sahip projeler.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Kategori B projeler; Potansiyel olarak gelecekte önemli olumsuz çevresel ve/veya sosyal etkiler ve sorunlara yol açabilecek ve sınıflandırma zamanında kolaylıkla tespit edilemeyen etkilere sahip projeler.

Kategori C projeler; Minimum veya hiç çevresel ve sosyal etkisi olmayan projeler.

FA projeleri; Finansal aracılık faaliyetleri.

Bu Proje kapsamında tanımlanan ve genel çerçevesi çizilen yatırımlar için ve Dünya Bankası'nın Operasyonel Politikalarına (OP) istinaden Proje Sahibi tarafından Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı oluşturulması gerekmektedir.

ÇSYP'nin hazırlanması sırasında, projenin kapsamı ve bölgenin coğrafi, doğal ve demografik yapısı dikkate alınarak, yukarıda listelenen operasyonel politikalar belirlenmiştir. Değerlendirme sonucunda proje kategorisi B olarak değerlendirilmiştir.

Doğal Yaşam Alanları (OP 4.04);

- Proje kapsamındaki inşaat işlerinin kritik veya kritik olmayan doğal yaşam alanlarını etkilemesi olası değildir.
- Kabul edilen bir kritik doğal yaşam alanı veya ekosistem üzerinde önemli bir etkisi olan alt projeler, OP 4.01 kapsamında finanse edilemez olarak değerlendirilecektir ve ÇED çalışmasında ele alınacak temel husus alt projenin yer ve kapsam bakımından alternatiflerinin tespiti olacaktır.
- Alt projenin doğal yaşam alanları üzerindeki olası etkisi önemli düzeyde ise veya etki kritik doğal yaşam alanları üzerinde ise, ilk öncelik yeni bir saha belirleyerek sorunu çözmek olacaktır. Bunun mümkün olmaması halinde, ilgili durum için uygun etki azaltma önlemleri kabul edilecektir.

Fiziksel Kültürel Kaynaklar (OP 4.11)

- Mevcut durum çalışmalarının ilk aşaması olarak, literatür çalışmaları ve yüzeysel çalışmalar yapılır.
- Bu çalışmalara dayalı olarak, bu kaynaklar üzerindeki potansiyel etkiler ve ilgili etki azaltma önlemleri, Çevresel Değerlendirme (ÇD)/Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamında değerlendirilir. Ancak, fiziksel kültürel kaynakların nitelikleri gereği, gömülü varlıklar (örneğin mezarlar veya höyükler) başlangıç durumu çalışmaları sırasında tespit edilemeyebilirler.
- Buradaki temel husus iki boyutludur:
 - İnşaat sırasında “rastlantı ile bulunan eserlerin” tespiti ve





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

- Projenin bilinen kültürel değerler üzerindeki potansiyel etkisi.

Gönülsüz Yeniden Yerleşim (OP 4.12);

- Gönülsüz yeniden yerleşim, uygun önlemler dikkatli bir şekilde planlanmadığı ve uygulanmadığı sürece ciddi uzun vadeli zorluklara, yoksullaşmaya ve çevresel hasara neden olabilir.
- Bu nedenlerle, Banka'nın gönülsüz yeniden yerleşime ilişkin politikasının genel amaçları aşağıdaki gibidir:
 - Mümkün olduğunda gönülsüz yeniden yerleşimden kaçınılmalı veya tüm uygulanabilir alternatif proje tasarımları araştırılarak en aza indirilmelidir.
 - Yeniden yerleşimden kaçınmanın mümkün olmadığı durumlarda, yeniden yerleşim faaliyetleri sürdürülebilir kalkınma programları olarak tasarlanmalı ve yürütülmeli, proje nedeniyle yerinden edilen kişilerin proje faydalarından pay almalarını sağlamak için yeterli yatırım kaynakları sağlanmalıdır. Yerinden edilmiş kişilere anlamlı bir şekilde danışılmalı ve yeniden yerleşim programlarının planlanması ve uygulanmasına katılma fırsatlarına sahip olmalıdır.

Proje, Gönülsüz Yeniden Yerleşim Politikasına göre değerlendirilmiştir ve Proje kapsamında arazi edimi gerekmemektedir.

Dünya Bankası OP'lerine ilave olarak, proje ile doğrudan ilgili olan uluslararası politikalar bulunmaktadır:

Birleşmiş Milletler Engelli Kişilerin Haklarına Dair Sözleşme

- Sözleşme, Birleşmiş Milletlerin engelli bireylere yönelik tutum ve yaklaşımları değiştirmek için on yıllardır sürdürdüğü çalışmaları takip etmektedir. Engelli bireyleri hayırseverlik, tıbbi tedavi ve sosyal korumanın “nesneleri” olarak görmek yerine, engelli bireyleri, hakları olan, özgür ve bilgilendirilmiş onaylarının yanı sıra toplumun aktif üyeleri olmalarına dayanarak, bu hakları talep edebilecek ve yaşamları için kararlar alabilecek “özneler” olarak görmeye doğru söz konusu hareket yeni bir boyuta taşınmaktadır.
- Sözleşme, açık, sosyal kalkınma boyutu olan bir insan hakları belgesi olarak tasarlanmıştır. Engelli bireylerin geniş bir kategorisini benimseyen sözleşme, herhangi bir engeli olan tüm bireylerin her türlü insan haklarından ve temel özgürlüklerden yararlanması gerektiğini bir kez daha teyit etmektedir. Tüm hak kategorilerinin engelli bireyler için nasıl geçerli olduğunu açıklığa kavuşturmanın ve de nitelendirmenin yanı sıra, engellilerin haklarını etkin bir şekilde kullanabilmeleri için uyarlamaların yapılması





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

gereken alanları ve haklarının ihlal edildiği ve hak korumasının güçlendirilmesi gerektiği alanları tanımlamaktadır.

Dünya Bankası Bilgiye Erişim Politikası (2010), DB'nin sahip olduğu bilgilere halkın erişimine ilişkin politikasını ortaya koymaktadır.

Politikanın prensipleri aşağıdaki gibidir:

- Bilgiye erişimin en üst düzeye çıkarılması.
- Açık bir istisna listesinin belirlenmesi.
- Müzakere sürecinin korunması.
- Bilgileri ulaşılabilir kılmak için açık prosedürlerin sağlanması.
- Talepte bulunanlara temyiz süreci hakkının tanınması.

BP 17.50 Dünya Bankası'nın Kamuyu Aydınlatma Politikası

- Kamuyu aydınlatma ile ilgili koruma önlemi politikalarına ilişkin belgeler, Dünya Bankası web sitesine gönderilmelidir.
- İlgili belgeler, projeden etkilenen gruplar ve yerel STK'lar tarafından anlaşılabilir ve erişilebilir bir biçimde ve dilde, ülke içinde halka açık bir yerde kamuoyuna sunulmalıdır.

Dünya Bankası'nın Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Taciz Konusunda İyi Uygulama Notu

DB, söz konusu İyi Uygulama Notunu, yatırım projesi finansmanında ortaya çıkabilecek her türlü cinsiyete dayalı şiddet, cinsel sömürü, istismar ve cinsel taciz risklerini belirleme konusunda proje katılımcılarına yardımcı olmak ve bu tür riskleri en iyi şekilde nasıl yönetecekleri konusunda tavsiyelerde bulunmak üzere geliştirmiştir.

3.3 Ulusal ÇED Yönetmeliği ile Dünya Bankası Çevre Değerlendirme Politikası (OP 4.01) Arasındaki Önemli Farklılıklar

Bu proje için Dünya Bankası Grubu'nun (DBG) Operasyonel Politikaları ve Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Yönergeleri dikkate alınacaktır. Bu nedenle, bu proje, DBG Koruma Politikaları ve Genel ÇSG Yönergelerinin ilgili gerekliliklerini karşılayacaktır.

Türk ÇED prosedürleri, bazı istisnalar haricinde, Dünya Bankası Politikalarına uygundur (bkz. Tablo 3-2). Başlıca istisnalar, proje sınıflandırma, çevresel ve sosyal değerlendirmenin kapsamı, arazi edinimi, yeniden yerleştirme ve halkla istişare konularındadır. Türk mevzuatının Dünya Bankası Politikalarından farklı olduğu durumlarda, projenin uygulanmasında daha katı olanlar uygulanacaktır.





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Tablo 3-2. Ulusal ÇED Yönetmeliği ile DB OP'ler Arasındaki Önemli Farklılıklar

Adımlar	ÇED Yönetmeliği	Dünya Bankası OP 4.01
Tarama	ÇED Yönetmeliği önerilen projeleri iki kategori altında sınıflandırmaktadır: 1.Ek-I Projeleri: Önemli potansiyel etkileri olan projeler. 2.Ek-II Projeleri: Çevre üzerinde önemli etkileri olabilecek veya olmayabilecek projeler.	OP 4.01 kapsamında, önerilen projeler üç kategori altında sınıflandırılmaktadır: 1. Kategori A: Potansiyel olarak gelecekte önemli ve çeşitli olumsuz çevresel ve sosyal etkilere yol açabilecek (projenin türü, konumu, hassasiyeti ve ölçeğine ve potansiyel çevresel etkilerinin niteliğine ve büyüklüğüne göre) projeler, Kategori A olarak sınıflandırılmaktadır. Genel olarak, bu etkiler önemli, geri döndürülemez, hassas, değişken, kümülatif, emsal niteliğinde olup, proje kapsamında finanse edilen sahalar ve tesislerden daha geniş bir alanda potansiyel olarak etkilidir. 2. Kategori B: Önerilen bir proje, çevresel ve sosyal etkileri tipik olarak sahaya özgü ve yapısal olarak geri döndürülemez ise ve etkileri Kategori A alt projelerinden daha az olumsuz etkiye sahipse ve etki azaltıcı önlemler Kategori A alt projelerine göre daha kolay tasarlanabiliyorsa Kategori B olarak sınıflandırılır. Kategori B olarak sınıflandırılan projeler, bazen aynı tip A Kategorisi projelerinden sadece ölçekleri açısından farklılık gösterir. 3.Kategori C: Bu tip projeler, olumsuz çevresel etkileri asgari düzeyde olabilecek veya hiç olmayabilecek projelerdir. DB tarafından finanse edilen bir proje, DB kredi kaynaklarını kullanan bir Finansal Aracı (FI) tarafından seçilen ve finanse edilen bir dizi alt proje içeriyorsa, proje Kategori FI olarak sınıflandırılır.
Halkın Katılımı Toplantısı	Ek-1 listesinde yer alan ve dolayısıyla ÇED raporu hazırlanmasını gerektiren projeler için, yeri ve tarihi İl Müdürlüğü tarafından kararlaştırılan halkın katılımı toplantısı gerçekleştirilecek olup, toplantıdan en geç 10 gün önce yerel ve ulusal gazetelerde toplantının kamuya duyurulması gerekmektedir. Ek-2'de listelenen projeler için halkın katılımı toplantısı düzenlenmeyecektir.	DB finansmanı için önerilen tüm Kategori A ve B alt projeleri için, çevresel değerlendirme sürecinde borçlu alt projenin çevresel etkileri ile ilgili olarak projeden etkilenen gruplara ve sivil toplum kuruluşlarına danışır ve görüşlerini dikkate alır.
Bilginin Açıklanması	Ek-1 listesinde yer alan projeler için hazırlanan ÇED Raporu, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı merkezinde veya il müdürlüklerinde kamuoyu görüşüne açılır. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın ÇED Raporu ile ilgili nihai değerlendirmesi sonrası, Valilik gerekçeli kararını kamuoyuna açıklar. Ek-2 listesinde yer alan projeler için hazırlanan Proje Tanıtım Dosyasının nihai	Halkın katılımı bölümünde bahsi geçen hususlara ilave olarak, Kategori A alt projeleri için, Finansal Aracı yerel dilde hazırlanan taslak ÇSED raporunu alt projeden etkilenen grupların ve yerel STK'ların erişebileceği kamuoyuna açık bir yerde askıya çıkarmalıdır. Bir Kategori A alt projesinin ÇED'in nihai hale getirilmesinin ardından, Finansal Aracı nihai raporun bir nüshasını ve İngilizceye çevrilmiş Yönetici Özetini Dünya Bankası'na iletir. DB yönetici özetini icra direktörlerine dağıtır ve raporu DB web sitesinde yayınlar.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Adımlar	ÇED Yönetmeliği	Dünya Bankası OP 4.01
	versiyonu kamuoyuna İl Müdürlüklerinde açıklanacaktır.	Kategori B alt projeleri için, Finansal Aracı Kategori B ÇD raporunun nihai İngilizce nüshasını DB'na iletir ve DB bunu web sitesinde yayınlar.

Referans: ILBANK "Sürdürülebilir Şehirler Projesi- II Ek Finansman Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi", Nisan 2019





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

4 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

26.07.2021 tarihinde saha ziyareti yapılmış olup, saha ziyareti sırasında mahalle muhtarlarına ulaşılamamıştır. Proje alanı çevresinde yaşayan topluluklara ve potansiyel proje etkilerine ilişkin birincil veriler, 27 Eylül 2021 tarihinde Çankaya ve Erenköy Mahalleleri muhtarları ile yapılan telefon görüşmeleri sırasında önemli bilgilendirici görüşmeler kapsamında elde edilmiştir.

Görüşmeden elde edilen bilgiler genel olarak mahallenin mevcut durumunu özetlemektedir. Proje alanı çevresindeki yerleşimlerin sosyo-ekonomik göstergelerini değerlendirmek için aşağıda listelenen konular seçilmiştir:

- Kültürel Miras,
- Trafik ve Ulaşım,
- Demografi ve Nüfus,
- Geçim Kaynakları ve İstihdam,
- Eğitim,
- Sağlık,
- Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar,
- Altyapı ve Hizmetler,
- Arazi Edinimi,
- Proje Hakkındaki Bilgi Seviyesi.

Bu bağlamda elde edilen bilgiler, ÇSYP Bölüm 5'te verilmektedir. Bu konular arasında projenin paydaş katılım planı çerçevesinde önemli unsurlardan biri hassas/dezavantajlı bireyler/gruplardır.

Mahalle muhtarları, projenin mahalleler üzerinde herhangi bir olumsuz bir etkisi olmayacağını ve işletme döneminde tüm Eskişehir'e fayda sağlayacağını belirtmişlerdir.

Çankaya ve Erenköy mahallelerinin muhtarlarının verdiği bilgilere göre, hassas/dezavantajlı bireyler/gruplara ilişkin bilgiler sorgulanmış ve tespit edilen gruplar Tablo 4-1'de sunulmuştur.

Tablo 4-1. Proje Alanındaki Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar

Yerleşim Yeri	65 yaş üstü tek başına yaşayanlar	Yoksul aileler *	Bedensel / Zihinsel engelli	Kadın hane reisi	Çocuk Hane Reisi
Çankaya Mahallesi	Var	Yok	Var / 10 kişi	Var / 3 kişi	Yok
Erenköy Mahallesi	Var	Var	Var / 25 kişi	Var / 200 kişi	Yok

Referans: Muhtarlar ile Anket Çalışması, 2021

* Sosyal ve ekonomik desteğe bağımlı olan haneler muhtarlar tarafından Yoksul Aile olarak tanımlanmaktadır.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

5 PROJE PAYDAŞLARI

Paydaş, projeden etkilenebilecek veya proje ve projenin etkileri/riskleri ile ilgisi bulunan her türlü birey, kuruluş veya grup olarak tanımlanmaktadır. Paydaş belirlemenin amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak – olumlu veya olumsuz - etkileneceğini (“projeden etkilenen taraflar”) ya da Proje ile ilgisinin bulunduğunu (“diğer ilgili taraflar”) tespit etmektir.

Projeden daha farklı veya orantısız etkilenebilecek ya da katılım ve geliştirme süreçlerine katılmakta zorlanabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşların belirlenmesi için özellikle çaba sarf edilmesi önemlidir. Paydaş belirleme, aynı zamanda devam eden bir süreçtir ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirecektir. Proje paydaşlarını belirlemek ve projenin geleceğine yönelik katılım yöntemlerini belirlemek amacıyla bu projeye yönelik bir Paydaş Katılım Planı hazırlanmıştır.

Paydaşların belirlenmesi, devamlılık arz eden bir süreç olup, farklı konuların farklı paydaşları ilgilendirmesi muhtemeldir. Bu nedenle, paydaşlar projeye olan bağlantılarına göre gruplandırılmıştır. Bir paydaş grubunun proje ile bağlantısını anlamak, herhangi bir katılımın temel hedeflerini tanımlamaya yardımcı olur. Tablo 5-1’de ilgili ve etkilenen paydaşlar, Tablo 5-2’de ise proje kapsamında paydaşların ihtiyaçları sunulmaktadır.

Tablo 5-1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	Etki/İlgi Nedeni	Etki/İlgi Seviyesi
Dâhili Paydaşlar			
• Rehabilitasyon Merkezi Personeli	Projeden etkilenen taraf	İşletme aşamasında projenin gerçekleşmesini sağlayacak çalışanlar	Yüksek
• Yüklenicinin Çalışanları	Projeden etkilenen taraf	İnşaat aşamasında projenin gerçekleşmesini sağlayacak çalışanlar	Yüksek
• Yararlanıcılar	Projeden etkilenen taraf	Proje süresince hizmet alacak paydaşlar	Yüksek
Devlet / Yetkililer			
• Eskişehir İl Sağlık Müdürlüğü • Eskişehir Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü • Eskişehir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü • Eskişehir Büyükşehir	Proje ile ilgili taraf	Eskişehir ilinde sağlık, çevre, sosyal hizmetler ve engelli bireylerden sorumlu yerel yönetim yetkilileri	Orta



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	Etki/İlgi Nedeni	Etki/İlgi Seviyesi
Belediyesi Engelliler Koordinasyon Merkezi			
Özel Eğitim Kurumları			
- Bulutay Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi - Akonder Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi - Ekin Başak Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi	Projeden etkilenen taraf	Engelli bireylerin eğitimi ile ilgili özel kurumlar	Yüksek
Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları			
- Buğday Tanesi Zihinsel Engellileri Topluma Yeniden Kazandırma Derneği - Eskişehir Sanat ve Spor Kulübü Bedensel Engelliler Derneği - Anadolu Üniversitesi İşitme Engelli Çocuklar Eğitim Merkezi (İCEM) - Türkiye Engelliler Derneği Eskişehir Şubesi	Projeden etkilenen taraf	Engelli bireyler için STK'lar	Yüksek
Belediye			
Odunpazarı Belediyesi	Projeden etkilenen taraf	Proje Sahibi, Proje Geliştirme, Uygulama ve İstihdam	Yüksek
Mahalleler			
- Çankaya Mahallesi - Erenköy Mahallesi - Bu Rehabilitasyon Merkezinden Hizmet Alacak Mahalleler	Projeden etkilenen taraf	İşletmeye alma, İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonu	Yüksek



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	Etki/İlgi Nedeni	Etki/İlgi Seviyesi
Hassas/Dezavantajlı Gruplar			
- Fiziksel ve/veya zihinsel engelli aile bireylerinin bulunduğu haneler - Kronik hastalığı olan kişiler 70 yaş üstü, yalnız yaşayan ve bakıma muhtaç yaşlılar - Kadınlar - Kadınların aile reisi olduğu haneler - Çocukların aile reisi olduğu haneler - Geliri düşük veya geliri olmayan haneler - Mülteci haneleri	Projeden etkilenen taraf	İşletmeye alma, İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonu, hassas grupların özel ihtiyaçlarını dikkate alan proje tasarımı	Yüksek

Tablo 5-2. Proje Paydaşlarının İhtiyaçları

Topluluk	Paydaş Grubu	Karakteristik Özellikler	Dil İhtiyacı	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, radyo, mektup)	Özel ihtiyaçlar (ulaşılabilirlik, büyük punto, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
Özel Eğitim Kurumları	- Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi - Akonder Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi - Ekin Başak Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi	Engelli bireylerin eğitimi ile ilgili özel kurumlar	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme	Projenin aşamaları konusunda farkındalık



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Topluluk	Paydaş Grubu	Karakteristik Özellikler	Dil İhtiyacı	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, radyo, mektup)	Özel ihtiyaçlar (ulaşılabilirlik , büyük punto, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları	- Buğday Tanesi Zihinsel Engellileri Topluma Yeniden Kazandırma Derneği - Eskişehir Sanat ve Spor Kulübü Bedensel Engelliler Derneği - Anadolu Üniversitesi İşitme Engelli Çocuklar Eğitim Merkezi (İCEM) - Türkiye Engelliler Derneği Eskişehir Şubesi	Engelli bireyler için dernekler ve STK'lar	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme	Projenin aşamaları konusunda farkındalık
Belediye	Odunpazarı Belediyesi	Yönetim Birimi	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme	Projenin aşamaları konusunda farkındalık
Bu Rehabilitasyon Merkezinden Hizmet Alacak Mahalleler	Engelli çocuk sahibi aileler	Projenin hedef topluluğu	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze görüşme	Engelli çocuk bakımı, Ulaşım
Çankaya ve Erenköy Mahalleleri	Engelli çocuk sahibi aileler	Projenin hedef topluluğu Yaklaşık 40 çocuk	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze görüşme	Engelli çocuk bakımı, Ulaşım
Hassas/ Dezavantajlı Gruplar	- Fiziksel ve/veya zihinsel engelli aile bireylerinin bulunduğu haneler - Kronik hastalığı olan kişiler 70 yaş üstü, yalnız yaşayan ve bakıma muhtaç yaşlılar - Kadınlar - Kadınların aile reisi olduğu haneler - Çocukların aile reisi olduğu haneler - Geliri düşük veya geliri olmayan haneler - Mülteci haneleri	Proje faaliyetlerinden etkilenme olasılığı yüksek olan bireyler	Talep Edilen Dil	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze görüşme	Projenin aşamaları konusunda farkındalık, Tercüman, Ulaşım



6 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE ARAÇLARI

Bu Proje kapsamındaki paydaş katılımı için bir dizi araç kullanılacaktır. Paydaş katılımı süreci, projenin ömrü boyunca etkin ve etkili bir katılım sağlamak amacıyla, gerektiğinde kullanılacak yeni mekanizmalar da söz konusu olmak üzere, hâlihazırda oluşturulmuş bu iletişim mekanizmalarını kullanmaya devam edecektir. Proje, paydaşlarla etkileşim sağlamak için aşağıdaki yöntemlere sahip olup bu yöntemleri kullanmaya devam edecektir:

- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlar ile yüz yüze veya online olarak yapılacak resmi olmayan / resmi toplantılar – projenin ömrü boyunca kullanılacak başlıca istişare yolu olabilir. Ayrıca buna düzenlenmiş veya halkın/topluluğun talebine bağlı toplantılar da dâhildir. Paydaşlar bu istişare toplantıları hakkında telefon, broşür, afiş ve e-posta yoluyla bilgilendirilecektir. Paydaşlar ile yapılacak toplantı veya her türlü bilgi paylaşım faaliyeti taraflara on dört (14) gün önceden bildirilecektir.
- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla odak grup toplantıları – Projenin ömrü boyunca müzakereleri destekleyecek bir katılım şekli olabilir. Ayrıca paydaşların görüşlerini ifade etmeleri için uygun bir ortam sağlayacaktır.
- Proje Sahibi'nin web sitesi, telefon numarası ve kısa mesaj servisi (SMS) aracılığıyla – Duyurular, dokümanlar, raporlar vb. için oluşturulmuş halka açık bir web sitesi – Proje için hazırlanan ÇSYP ve PKP dokümanları, web sitesi aracılığıyla İngilizce ve Türkçe olarak yayınlanacaktır. Proje Sahibi tarafından oluşturulan şikâyet çözüm mekanizmasının uygulanmasına ilişkin bilgiler de internet sitesinde duyurulacaktır. Aynı zamanda, Proje ile ilgili tüm güncel bilgiler web sitesi aracılığıyla kamuya açık hale getirilecektir.
- Yazılı materyaller – Paydaşların proje hakkında bilgi edinmelerini sağlamak için el kitapları, afişler, broşürler, el ilanları, posterler, bilgilendirici kitapçıklar vb. – Materyaller proje hakkında bilgi sağlayacak ve paydaşları proje için oluşturulan tüm iletişim yöntemleri ve paydaş katılım araçları hakkında bilgilendirecektir.
- Şikâyet çözüm mekanizması – hem doğrudan etkilenen, hem de ilgili paydaşların erişimine açık olacaktır. Etkilenen halka geniş çapta sunulabilen bir mekanizma olmuştur ve olmaya devam edecektir.
- Medya tanıtımları: Proje ömrü boyunca, yerel ve ulusal gazeteler ve Proje Sahibinin sosyal medya hesapları aracılığıyla bilgi paylaşımı sağlanacak ve iletişim bilgileri verilecektir.





*This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir*

Projenin inşaat aşamasının başlamasıyla birlikte bir halkla iştişare toplantısı yapılacak ve aşağıda listelenen durumların söz konusu olması durumunda ilave bir halkla iştişare toplantısı da planlanacaktır;

- Belirli bir konuda yinelenen şikâyetler varsa,
- Projede büyük bir değişiklik varsa,
- Proje Sahibi tarafından öngörölen etkili bir etki varsa,
- İnşaatta ekstra yoğun çalışma varsa.

Gayri resmi/resmi yüz yüze veya internet üzerinden yapılan görüşmelerde paydaşlardan gelen her türlü bildirim veya şikâyetler, şikâyet çözüm mekanizmasında işlenmek üzere kayıt altına alınacak ve şikâyet çözüm mekanizması sürecinde değerlendirilecektir. Toplantıların gün ve saatleri, paydaşlarla iştişare edilerek belirlenecek ve mümkün olan en yüksek katılım hedeflenecektir. Gerektiğinde paydaşların toplantılara gelmeleri için bir servis aracı ayarlanacak veya yüz yüze görüşmeler için sorumlu kişiler paydaşların bulunduğu yerde bulunacaktır.

İştişare ve bilgi paylaşımı stratejisi Tablo 6-1. 'de sunulmaktadır.





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Tablo 6-1. İstişare ve Bilgi Paylaşımı Stratejisi

Proje Aşaması	İstişare Konusu	Kullanılan Yöntem	Zaman Çizelgesi: Yer ve tarihler	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
İnşaat	Trafik güvenliği	Halk toplantıları, muhtarlarla toplantılar	Olası trafik etkisinden iki (2) gün önce İnşaat sırasında gerektiğinde	Topluluklar, Hükümet yetkilileri	Trafik güvenliği konusunda istişare ve projede benimsenen önlemler
İnşaat	Acil durumlarda güvenliğin sağlanması	Halk toplantıları, muhtarlarla toplantılar	İnşaat sırasında gerektiğinde	Topluluklar, Hükümet yetkilileri	Acil durum yetkilisinin tanıtılması, iletişim bilgilerinin paylaşılması
İnşaat	Engelli bireylerin beklenti/ihtiyaçlarının öğrenilmesi ve proje tasarımına yansıtılması	Odak Grup Toplantıları	İnşaat sırasında gerektiğinde	Engelli Bireyler	Periyodik olarak yapılacak istişareler
İnşaat	STK'lardan engelli bireylerin beklenti ve taleplerinin öğrenilmesi ve proje tasarımında dikkate alınması	Yüz Yüze Toplantılar	İnşaat aşaması öncesi	Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları	İnşaat başlamadan önce yapılacak istişareler
İşletme	STK'lar tarafından belirlenen ihtiyaç ve sorunları dinlemek, ortak çözüm stratejileri geliştirmek, iyileştirme için harekete geçmek ve projenin daha etkin olabilmesi için istişarede bulunmak	Yüz Yüze Toplantılar	İşletme aşaması boyunca düzenli olarak	Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları	Proje işletme aşaması boyunca gerçekleştirilecek istişareler
İşletme	İşletme aşaması boyunca engelli bireylerin beklenti/ihtiyaç/şikâyetlerinin öğrenilmesi ve uygun aksiyonların alınması	Odak Grup Toplantıları	İşletme aşamasında gerektiğinde	Engelli Bireyler	Periyodik olarak yapılacak istişareler
İşletme	Acil durumlarda güvenliğin sağlanması	Halk toplantıları, muhtarlarla toplantılar	İşletme aşamasında gerektiğinde	Topluluklar	Acil durum yetkilisinin tanıtılması, iletişim bilgilerinin paylaşılması



Proje Aşaması	Paylaşılacak Bilgi	Kullanılan Yöntem	Zaman Çizelgesi: Yer ve tarihler	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
İnşaat	Trafik Yönetim Planı	Broşürler, halk toplantıları, muhtarlarla toplantılar	Halkın katılımı toplantısında, Gerektiğinde	Topluluklar	Trafik yönetimi hakkında bilgi sağlama
İnşaat	Acil müdahale planı	Broşürler, halk toplantıları, muhtarlarla toplantılar	Halkın katılımı toplantısında, Gerektiğinde	Topluluklar	Acil durumlar için bilgi vermek
İşletme	Acil müdahale planı	Broşürler, halk toplantıları, muhtarlarla toplantılar	Halkın katılımı toplantısında, Gerektiğinde	Topluluklar	Acil durumlar için bilgi vermek



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

6.1 Gelecekteki Paydaş Katılımı

6.1.1 Halkın Katılımı Toplantısı

Dünya Bankası finansmanı için önerilen tüm Kategori B alt projeleri için, Çevresel ve Sosyal Değerlendirme sürecinde, borçlu, alt projenin çevresel yönleri ile ilgili olarak alt projeden etkilenen gruplar ve sivil toplum kuruluşları ile istişare yapar ve görüşlerini dikkate almaktadır. Borçlu, bu tür istişareleri mümkün olduğunca erken başlatmalıdır.

Kategori B alt projeleri için, taslak ÇSYP raporu tamamlandığında, etkilenen gruplar ve diğer ilgili/etkilenen paydaşlar ile en az bir istişare yapılması öngörülmektedir. Bu istişare aşağıda öngörülen konuları içerecek olup, bunlarla sınırlı kalmayacaktır:

- Projenin amacı,
- Proje sonucunda ortaya çıkacağı belirlenen sosyal, çevresel ve ekolojik etkiler/riskler,
- Etkiler ve uygulanan etki azaltma veya geliştirme önlemleri,
- Görev ve sorumluluklar,
- İzleme ve yönetime ilişkin önlemler,
- Projeye yönelik şikâyet çözüm mekanizmasına dair bilgiler.

Öte yandan, paydaş katılımı faaliyetleri için bu PKP'de aşağıdaki içerik paylaşılacaktır:

- İstişare toplantılarının yeri;
- İstişare toplantılarının tarihi;
- Katılımcılara dair detaylar (uygun olduğunca);
- Toplantı Programı/Takvimi: Sunulacaklar ve kimin tarafından sunulacağı;
- Özet Toplantı Tutanağı (Sunum Yapanların Yorumları, Soruları ve Yanıtları);
- Mutabık kalınan eylemler.

Proje sahibi, inşaat çalışmalarından kaynaklanacak olası geçici yol kapanmalarını, etki alanında yer alan muhtarlığa iki gün öncesinden bildirecektir. Benzer şekilde, Belediye binasında ve/veya duyuru platformlarında yapılacak çalışmalar iki gün öncesinde etkilenecek yöre halkına bildirecektir.

Aynı şekilde, inşaat faaliyetlerinden etkilenebilecek işletmeler, okullar ve/veya hastaneler de iki gün öncesinden çalışmalar hakkında bilgilendirilecek olup, işletmelerin ve/veya hizmetlerin aksamaması için paydaşlardan geri bildirim alınarak, yapılacak faaliyetler şekillendirilecektir.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Proje Sahibi, proje boyunca devam edecek bir süreç olan paydaş katılımından sorumlu olacaktır. Katılım faaliyetleri için paydaş kayıtları tutulacaktır (bkz. Tablo 6-2).

Tablo 6-2. Paydaş Katılım Kayıtları için Örnek Tablo

Proje Aşaması	Tarih ve Yer	Kullanılacak Yöntem	Faaliyetin Amacı	Hedef Paydaşlar	Toplantı Özeti / Görüşülen Önemli Hususlar	Takip için Yapılacaklar

Paydaş faaliyetleri ile ilgili tüm destekleyici dokümanlar (gazete ilanları, katılımcı listesi, tam toplantı tutanakları (ek olarak), örnek broşür) PKP'ye dâhil edilecektir. Katılımcı kayıt formlarını ve tam toplantı tutanaklarını da ayrıca içerecektir (bilgiler kayıt altında tutulmalı ancak PKP'nin ekinde kamuya açıklanmamalıdır- PKP açıklanırken ilgili satırlar bulanık şekilde verilmelidir).

Şikâyet çözüm mekanizmasının uygulanmasına ilişkin bir özet, her yıl Odunpazarı Belediyesi'nin internet sitesinde (<https://www.odunpazari.bel.tr/>) yayınlanacak ve kişilerin kimlik bilgilerinin korunması amacıyla kimlik bilgileri kaldırılacaktır. Projenin çevresel ve sosyal performans ve uygulama raporları en az yılda bir kere paydaşlarla paylaşılacaktır, ancak özellikle halkın daha fazla etkilenebileceği aktif dönemlerde veya aşamalar arası geçişlerde (örneğin, inşaat sırasında üç aylık raporlar, işletme aşamasında yıllık raporlar) daha sık rapor sunulacaktır.

Şikâyetler, artan paydaş endişelerinin (gerçek ve algılanan) bir göstergesi olabilir ve belirlenip çözülmediği takdirde artabilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi, projeler, topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin gelişmesini destekleyecektir.

PKP'nin uygulanmasıyla birlikte, dâhili ve dış paydaşlar görüşlerini ve şikâyetlerini Proje sahibinin web sitesi, mektuplar ve yüz yüze toplantılar gibi bir dizi seçenek üzerinden paylaşabileceklerdir.

Etkilenen paydaşların süreci tanıması, şikâyette bulunma haklarının olduğunu bilmesi ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını anlaması için şikâyet çözüm mekanizması etkilenen paydaşlara Proje Sahibi'nin internet sitesinde üzerinden duyurulacaktır.





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

7 COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI

COVID-19 pandemi sürecinin benzeri görülmemiş yapısı, paydaş katılımı da dâhil olmak üzere proje faaliyetlerinin tüm unsurlarının bundan etkilenebileceği anlamına gelmektedir. COVID-19 sürecine ilişkin zorunlu kısıtlamalar ve sosyal mesafe tedbirleri dikkate alındığında, kısa vadede paydaş katılımına yönelik alternatif yaklaşımlar ortaya çıkmıştır.

Bilgi paylaşımına dair çalışmalarda Proje Sahibi, bilgilerin kolaylıkla anlaşılabilir ve kültürel açıdan uygun formatlarda ve dilde olmasını sağlayarak tüm paydaşlara güvenilir ve kesin bilgiler ulaştırmaya çalışacaktır.

Pandemi döneminde paydaşlarla etkileşime geçmek için Proje Sahibi tarafından aşağıdaki araçların kullanılması önerilmekte olup, bu araçlarla sınırlı olma zorunluluğu yoktur:

- Broşürler,
- E-posta,
- Halka yönelik ilan panoları,
- Telefon görüşmeleri ve mesajlaşma,
- Proje Sahibinin web sitesi.

Ayrıca, COVID-19 sürecinin Proje Sahibinin faaliyetlerinde meydana getirdiği ve halk üzerinde etki yaratabilecek değişiklikler halkla paylaşılacaktır. Paylaşılacak bilgilere aşağıdakilerle sınırlı olmamak kaydıyla listelenen başlıklar dâhildir:

- COVID-19 nedeniyle projede yaşanan değişiklikler,
- Toplumsal kalkınma programlarının sunulmasında yaşanan değişiklikler,
- İstihdam, yerel işletmelerden satın alım vb. konularda yaşanan değişiklikler,
- Açık şikâyet durumlarını çözmeye ilişkin zaman dilimlerinde yaşanan değişiklikler,
- İlgili yetkililerle birlikte koordine edilen ve Dünya Sağlık Örgütü gibi kabul gören kaynaklardan elde edilen bilgileri esas alan COVID-19 ile ilgili yeni veya değiştirilmiş halk bilinçlendirme iletişim kampanyaları.

Son olarak, COVID-19 sırasında etkin bir katılım sağlamak için Proje aşağıda listelenen yeni yaklaşımları değerlendirmeye alacaktır. İstişare ve bilgi paylaşımı stratejileri, (COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı için IFC Müşterileri için Geçici Tavsiye, 2020) uyarınca COVID-19 koşulları nedeniyle değişebilir. Bunlar aşağıda listelenenleri içerebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir:





*This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir*

- Proje faaliyetlerindeki değişiklikler – COVID-19'un bir sonucu olarak inşaat ve/veya işletme aşamalarında;
- Topluluk geliştirme programlarının sunumundaki değişiklikler;
- Yeniden yerleşim ve geçim kaynaklarının restorasyon programlarının uygulama programlarında yapılan değişiklikler;
- İştihad, yerel işletmelerden kaynak sağlama, vb. değişiklikler;
- Proje alanlarında artan kamu güvenliği gibi proje güvenlik düzenlemelerinde yapılan değişiklikler;
- Açık şikâyet vakalarını zmek için zaman çizelgelerinde yapılan değişiklikler;
- COVID-19 ile ilgili olarak, ilgili makamlarla koordine edilen ve Dünya Sağlık rgt (DSÖ) gibi tanınmış kaynaklardan alınan bilgilere dayanan yeni veya değiştirilmiş sağlığa ilişkin farkındalık iletişim kampanyaları.

COVID-19 kısıtlamaları sürecinde alternatif bilgi paylaşımı ve paydaş katılım tedbirleri Tablo 7-1'de sunulmaktadır.





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Tablo 7-1. Covid-19 Kısıtlamaları Sürecinde Alternatif Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılım Tedbirleri

Paydaş Grupları	Konular	Sıklık	Yöntem ve Malzemeler	Başlıca ve Destekleyici Sorumluluk
Devlet / Yetkililer - Eskişehir İl Sağlık Müdürlüğü - Eskişehir Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü - Eskişehir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Engelliler Koordinasyon Merkezi	- Projedeki faaliyetler ve ilerleme hakkında güncel bilgiler - Yerel tedarik ve istihdam verileri - Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler	Gerektiğinde	Telekonferans Sanal toplantılar Yazılı güncel bilgiler Proje Sahibinin web sitesi Şikâyet çözüm mekanizması	Proje Sahibi/ Proje Uygulama Birimi (PUB)
Belediye Odunpazarı Belediyesi	- Projedeki faaliyetler ve ilerleme hakkında istenen güncel bilgiler - Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler	Gerektiğinde	Telekonferans Sanal toplantılar Yazılı güncel bilgiler Proje Sahibinin web sitesi Şikâyet çözüm mekanizması	Proje Sahibi/PUB
Dâhili Paydaşlar - Odunpazarı Belediyesi - Belediye Personeli - Yüklenicinin Personeli	- Projedeki faaliyetler ve ilerleme hakkında güncel bilgiler - Proje işletme prosedürleri ve acil durum müdahale planlarındaki değişiklikler - İş güvenliği, çalışma koşullarındaki değişiklikler ve (mevcutsa) devlet yardımlarına erişim hakkında rehberlik - Covid-19 belirtileri gösterildiğinde alınacak önlemler - Covid-19 vakalarına özel merkezlerin yeri - Covid-19 tedbirlerine ilişkin yeni iş düzenlemeleri hakkında güncel bilgiler	Gerektiğinde	Tüm personele gönderilecek E-posta / SMS Sanal toplantılar Telekonferans Proje Sahibinin internet siteleri Yazılı güncel bilgiler Şikâyet çözüm mekanizması	Proje Sahibi Yüklenici/PUB



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Paydaş Grupları	Konular	Sıklık	Yöntem ve Malzemeler	Başlıca ve Destekleyici Sorumluluk
Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları - Buğday Tanesi Zihinsel Engellileri Topluma Yeniden Kazandırma Derneği - Eskişehir Sanat ve Spor Kulübü Bedensel Engelliler Derneği - Anadolu Üniversitesi İşitme Engelli Çocuklar Eğitim Merkezi (İCEM) - Türkiye Engelliler Derneği Eskişehir Şubesi Özel Eğitim Kurumları - Bulutay Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi - Akonder Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi - Ekin Başak Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi	- Projedeki faaliyetler ve ilerleme hakkında güncel bilgiler - Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler	Gerektiğinde	Sanal toplantılar Yazılı güncel bilgiler Şikâyet çözüm mekanizması	Proje Sahibi/PUB
Mahalleler - Çankaya Mahallesi - Erenköy Mahallesi - Rehabilitasyon Merkezinin hizmet vereceği tüm mahalleler	- Projedeki faaliyetler ve ilerleme hakkında güncel bilgiler - Sosyal mesafe kısıtlamaları ve Covid-19 ile ilgili tedbirler hakkındaki güncel bilgiler	Gerektiğinde	Proje Sahibinin web sitesi Yazılı güncel bilgiler Şikâyet çözüm mekanizması	Proje Sahibi/PUB/ Yüklenici



8 ŞİKÂyet ÇÖZÜM MEKANİZMASI

Şikâyet Çözüm Mekanizmasının amacı, öncelikle etkilenen topluluklar ve proje çalışanları da dâhil projeden etkilenen insanların sorun çözme prosedürüne erişmesini sağlamaktır. Şikâyetler, paydaşların artan endişelerinin göstergesi olabilir ve belirlenerek çözümlenmezse tırmanabilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve yanıtlanması, proje çalışanları, yerel toplum ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Yapılandırılmış bir Şikâyet Çözüm Mekanizması, projeye ilgili şikâyetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlar. Projenin yaşam döngüsünün ilk evrelerinden itibaren şikâyet prosedürü, bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller ve ilan panoları aracılığıyla halka açıklanacak olup, açıklanmaya da devam edecektir.

Hâlihazırda Proje Sahibi, halkın şikâyetlerini ve görüşlerini Halk Masası ve Engelsiz İletişim Masası sistemi aracılığıyla ele almaktadır. Bu belediye birimi, yerel vatandaşlardan gelen şikâyetleri ve talepleri almak için kurulmuştur ve bildirilen endişeler için belediye bünyesinde olası çözümler üretmeyi amaçlamaktadır. Halk Masası ve Engelsiz İletişim Masası sistemi, bir Şikâyet Çözüm Mekanizması olarak görülmemekle birlikte, belediyelerin kendi bünyelerinde benimsedikleri genel bir şikâyet sistemi olarak kabul edilmektedir.

Bu nedenle, bu proje için mevcut şikâyet çözüm mekanizması, proje zaten belediye teşkilatı içinde olduğundan, sisteminin birincil şikâyet giderme mekanizması olarak sürdürülebileceği öngörülmektedir.

Halk Masası ve Engelsiz İletişim Masası sistemi, projeye ilişkin şikâyetlerin toplanması amacıyla kullanılabilecek olmasına karşın, proje ile ilgili şikâyetleri derlemek ve çözüm için sorumlu personel ve/veya birime yönlendirmek için kurulması gereken projeye özel merkezi bir sistem de kurulması gerekmektedir. Yükleniciler, CİMER, YİMER, İLBANK, DB ve benzeri kanallardan gelen diğer şikâyetler de bu merkezi sisteme yönlendirilecektir. Odunpazarı Belediyesi, bu proje kapsamında, yükleniciler ve işçiler/çalışanlar için şikâyet çözüm mekanizmasının ortak yararlanıcısı olacaktır.

Paydaşlar, aşağıda sunulan kanallar aracılığıyla şikâyetlerini ve görüşlerini iletebileceklerdir:

- Odunpazarı Belediyesi Şikâyet Çözüm Mekanizması Sorumlusu İletişim Bilgileri,
 - Adı-Soyadı: Cansu Uzun
 - E- posta: opetut@gmail.com
 - Telefon: +90 222-213 30 30 / Dâhili numara 2251
- Odunpazarı Belediyesi Halk Danışma merkezine ve/veya e-posta veya telefon ile (halkmasasi@odunpazari.bel.tr , 444 26 00),





This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

- Odunpazarı Belediyesi Engelsiz İletişim Danışma Merkezi'ne şahsen ve/veya +90 222 213 30 30 numaralı telefon ile,
- Belediye binasına kurulacak şikâyet ve talep kutuları,
- İnşaat aşamasında yükleniciler tarafından kurulacak şikâyet / dilek kutuları.

İnşaat ve işletme faaliyetleri sırasında, yukarıda açıklanan şikâyet çözüm mekanizması, paydaşların görüşleri tarafından yönlendirilmeye devam edecek ve bu prosedürü etkilenen tüm paydaşlar için erişilebilir hale getirecektir. Yüklenici, sözlü olarak veya yerel halkın kolayca ulaşabileceği şantiye girişlerine yerleştirilecek şikâyet formları aracılığıyla şantiyeye gelen şikâyetleri kayıt altına almak için sorumlu bir kişi görevlendirecektir. Yüklenicinin sorumlu personeli, şantiyede alınan tüm şikâyetleri kaydedecek ve daha kapsamlı olarak eyleme geçilmesi ve çözüm sağlanması için Belediyenin şikâyet mekanizması görevlisine iletecektir.

Belediye tarafından görevlendirilecek personel, proje ile ilgili olarak farklı kanallardan gelen her türlü şikâyet ve talepleri tek bir kurulu sistemde kayıt altına alacak ve aşağıda belirtilen süre ve uygulama çerçevesinde çözüm sağlayacaktır.

Belediye tarafından görevlendirilecek personel, tespit edilen tüm şikâyetleri kayıt altına alacaktır:

- Şahsi olarak proje yetkililerine iletilen şikâyetler,
- Telefon/e-posta ile iletilen şikâyetler,
- Belediye Binası ve Rehabilitasyon Merkezi Binasına yerleştirilecek şikâyet kutularına atılan şikâyetler,
- Proje dokümanlarına dayalı olarak iletişim kurmak isteyen paydaşlar tarafından iletilen şikâyetler,
- İnşaat aşamasındaki personelden gelen şikâyetler,
- İşletme aşamasındaki personelden gelen şikâyetler ve
- Yüklenicilere iletilen ve bir dilekçeye eklenen şikâyetler - tek bir sistem ve bu tür şikâyetlerin takibi.

Bu yöntemin başarılı olması için görevlendirilecek Belediye personeli, diğer belediye uzmanları, yükleniciler ve işletme aşamasında görev alacak personel ile sürekli iletişim halinde olacaktır. Ayrıca, görevlendirilecek belediye personelinin görev tanımı, halka açık ve çalışanlar için ayrı kurulacak şikâyet mekanizmalarının ilgili paydaşlara tanıtılmasını içerecektir.

Acil çözüm ve/veya destek gerektiren talepler, aynı gün içerisinde cevaplandırılarak desteklenecek olup, devam eden tüm şikâyetler/talepler 2 iş günü içerisinde kayıt altına



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

alınarak 10 iş günü içerisinde incelenip değerlendirilerek en geç 15 iş günü içerisinde sonuçlandırılacaktır. Daha sonra, şikâyeti çözmek için gerekli düzeltici faaliyetler yapılacaktır. Şikâyet için uygun çözüm, şikâyet inceleme aşamasının tamamlanmasından sonraki 2 iş günü içinde şikâyetçiye bildirilecektir.

Paydaşlar yukarıda belirtilen kanallardan tatmin edici bir çözüme ulaşamazlarsa veya daha yüksek bir mevkiden açıklama talep ederlerse, aşağıda belirtilen İLBANK iletişim kanallarına, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne (CİMER), Yabancılar İletişim Merkezi'ne (YİMER) ve ilgili hukuk kurumlarına ulaşabileceklerdir.

İLBANK İletişim Kanalları:

- İLBANK İnternet Sitesi: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>,
- İLBANK telefon numarası: +90 312 508 7979,
- ILBANK E-posta: bilgiuidb@ilbank.gov.tr ve etikuidb@ilbank.gov.tr,
- İLBANK Dilekçe Hizmeti Adresi (İLBANK Uluslararası İlişkiler Departmanı, Şikâyet Çözüm Mekanizması Ekibi – Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No: 9/21 Yenimahalle/Ankara),

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER):

- CİMER İnternet Sitesi: www.cimer.gov.tr,
- CİMER Çağrı Merkezi: 150,
- CİMER Telefon Numarası: +90 312 525 55 55,
- CİMER Faks Numarası: +90 0312 473 64 94,
- Resmi Yazı Gönderi Adresi: Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı, Kızılırmak Mah. Mevlana Bulvarı No:144 ÇANKAYA/ANKARA,
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı'na gönderilen posta,
- Valilik, bakanlık ve kaymakamlıklarda halkla ilişkiler masalarında bireysel başvurular.

Yabancılar İletişim Merkezi: Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sağlamaktadır:

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



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

- Resmi Yazı Gönderi Adresi: Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No: 4 Yenimahalle/ANKARA,
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı'na gönderilen posta,
- Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bireysel başvurular.

İlgili Yasal Kurumlar: İlgili kurumlar bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıdaki şekilde özetlenebilir.

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

Hassas içerikli şikâyetlerin (işyerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz veya proje alanlarında olası çocuk istismarı) ele alınması için özel prosedürler/ilkeler olduğu için bu şikâyetler Proje sahibi veya yüklenici düzeyinde değil İLBANK'da merkezi düzeyde değerlendirilecektir. SEA/SH ile ilgili bu tür bir şikâyetin yüklenici veya proje sahibi tarafından alınması durumunda, konuyu doğrudan SEA/SH konularında İLBANK GRM odak noktasına iletmekten sorumlu olacaklardır. Ancak yüklenici yetkilileri, Proje Sahibi yine de SEA/SH vakalarında geçerli olan ilkeler hakkında eğitilmeli ve bilgilendirilmelidir.

- İLBANK İnternet Sitesi: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>,
- İLBANK E- posta: etikuidb@ilbank.gov.tr,
- İLBANK Dilekçe Hizmeti Adresi: İLBANK Uluslararası İlişkiler Departmanı, Şikâyet Çözüm Mekanizması Ekibi – Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi 9/21 Yenimahalle/Ankara.

İnşaat işleri kapsamında finanse edilen projelerin Şikâyet Çözüm Mekanizmasını yönetecek Belediye yetkilisi, Dünya Bankası tarafınca yayınlamış olan cinsel sömürü, istismar ve taciz vakalarını önlemek adına hazırladığı kılavuz hakkında bilgi sahibi olacaktır. Cinsiyete dayalı şiddet, sömürü ve taciz şikâyetleri, toplum tarafından verilebilecek olumsuz tepkilerden dolayı sessizlik kültürü yaratabilmektedir. Bunu önlemek adına paydaşların, Proje ile ilgili bu konuları içeren şikâyetleri isimsiz olarak iletmesi büyük önem arz etmektedir. Bunun yanı sıra, şikâyetleri ele alan yetkililerin bu tür konuları gizlilik ve önyargısız bir yaklaşımla ele alması gerekmektedir⁵.

⁵ <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/741681582580194727-0290022020/original/ESFGoodPracticeNoteonGBVinMajorCivilWorksv2.pdf>



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Şikâyet başvurusunda bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizli bir şekilde değerlendirilmesini talep edebilirler. Proje Sahibi, şikâyet sahibinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

Yükleniciler, ÇSİR'leri Proje Sahibine aylık olarak teslim edecektir. Bu ÇSİR'leri inceledikten sonra, Proje Sahibi, çevresel ve sosyal performanslarına ilişkin ÇSİR'leri, şikâyet logları da dâhil olmak üzere, şikâyetlerin bir özeti ve nasıl çözüldüğü dair bilgiler ile birlikte üç ayda bir İLBANK'a sunacaktır. Ayrıca, ÇSİR'ler, ilerleme raporlarıyla birlikte her 6 ayda bir İLBANK tarafından DB'ye sunulacaktır. Bu PKP, paydaşlardan geri bildirim alındıktan sonra güncellenecektir. PKP'de yer alan, ancak paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da geri bildirimlerle değerlendirilecektir. Ayrıca, projede büyük değişiklikler meydana gelmesi durumunda PKP güncellenecektir. Proje kapsamında kullanılmak üzere hazırlanan istişare formu, şikâyet formu ve şikâyet kapatma formu örnekleri sırasıyla Ek-B, Ek-C ve Ek-D'te verilmiştir.

8.1 Şikâyet Kaydı

Geliştirilecek şikâyet çözüm mekanizmasına çerçeve oluşturması amacıyla, bu bölüm, şikâyet kayıt prosedüründe olması gereken verilere ait bilgileri sunmaktadır.

Kurulacak olan mekanizmada, gelen tüm şikâyetler, birer referans numarası atanarak Şikâyet Logu'na kaydedilecektir.

Şikâyet Logu, şikâyetin durumunu izlemek, şikâyetin ortaya çıkma sıklığını tespit etmek, şikâyetin kaynaklandığı nedenleri analiz etmek, yaygın şikâyet konularını ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için de kullanılacaktır. Temel performans göstergeleri, logların tutulduğu veri tabanı kullanılarak izlenecektir. Şikâyet Log'u EK-E'de sunulmuştur.

8.2 Halka Açık Şikâyet Çözüm Mekanizması

Çözüme öncelik vermek için şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; örneğin acil bir güvenlik sorunu veya toplum sağlığını olumsuz etkileyen konular gibi önem arz eden bazı şikâyetler, acil müdahale gerektirebilir.

Halka açık şikâyet çözüm mekanizmasını tamamlayan 6 adım vardır. Bu süreç Tablo 8-1'de belirtilen adımlarla açıklanmaktadır.

Tablo 8-1. Halka Açık Şikâyet Mekanizması

Adım	Kapsam	Detay
1. Adım	Şikâyetin belirlenmesi	Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; örneğin acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçim kaynaklarına ilişkin konular gibi önem arz eden bazı şikâyetler acil müdahale gerektirebilmektedir.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Adım	Kapsam	Detay
2. Adım	Şikâyetin sisteme kayıt edilmesi	Şikâyetin aciliyet seviyesinin belirlenmesinin ardından şikâyetin kayıt edilmesi sağlanacaktır.
3. Adım	Şikâyet için belirli aksiyonların belirlenmesi ve ilgili birim / amirliklere çözüm için bildirilmesi	Acil destek gerektiren taleplere aynı gün içerisinde geri dönüş ve destek sağlanacak olup, geri kalan tüm şikâyetler/talepler 2 iş günü içerisinde kaydedilecek; 10 iş günü içinde yanıtlanacak ve en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırılacaktır. Şikâyet için uygun çözüm, şikâyet inceleme aşamasının tamamlanmasından sonraki 2 iş günü içinde şikâyetçiye bildirilecektir.
4. Adım	Şikâyete yanıt oluşturulması	İlgili birim ve amirliklerin katkıları ile şikâyetin devredildiği ekip tarafından, acil durumları içeren şikâyetler hariç, en geç 15 gün içerisinde bir yanıt oluşturulur. Verilecek yanıt, sorunları azaltmaya yönelik tedbirler olarak durumu açıklığa kavuşturmak üzere daha fazla bilgi içerebilecek şikâyete uygun bir çözüm ortaya koyacaktır.
5. Adım	Şikâyet için hazırlanmış yanıtın iletilmesi	Projenin şikâyet yönetimi için atanmış yetkili, ilgili yanıtın iletilmesi için en doğru yaklaşımı benimseyecek ve uygulanacaktır. Verilecek yanıt ayrıca, şikâyet sahibinin, sonucun tatmin edici olmaması durumunda şikâyetini nasıl devam ettirebileceğine dair bir açıklama da içerecektir. Şikâyetin isimsiz olarak verilmesi durumunda, şikâyetin ve çözümün bir özeti, belediyenin internet sitesinde, rehabilitasyon merkezinin çevresindeki ilan panolarında ve ayrıca etkilendiği düşünülen yerleşim yerlerinin muhtarlık ofislerinde yayınlanmalıdır/asılmalıdır. Bunun yanı sıra, anonim şikâyetler ve çözümleri hakkında mahalle muhtarları ile iletişime geçilmelidir.
6. Adım	Şikâyetin kapanması	Şikâyetin olası etkilerine istinaden, şikâyetçinin yanıtı beklenebilir ve şikâyetin kapatılıp kapatılmadığını ya da başka eylem gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olması için kaydedilir. Nihai onay, şikâyetin kapatılıp kapatılmayacağını ilgili Proje yetkilileri değerlendirdikten sonra verilecektir. Kapatılan şikâyet dosyaları sistematik bir şekilde kaydedilecek olup, gerektiğinde üçüncü taraf denetimlerde yetkililere sunulacaktır.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Şikâyetin isimsiz olarak iletilmesi durumunda, şikâyetin ve çözümün bir özeti, Belediyenin internet sitesinde ve rehabilitasyon merkezi çevresinde bulunan ilan panolarında ve etkilenmesi beklenen yerleşim yerlerindeki muhtarlıklarda yayınlanmalıdır.

8.3 Çalışan Şikâyet Çözüm Mekanizması

Çalışanlara özel şikâyet çözüm mekanizması, proje çalışanlarından (yüklenicini çalışanları dâhil) gelen şikâyetler olarak tanımlanır.

Bu mekanizma, projenin ömrü boyunca şikâyetlerin erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözülmesi için etkili bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikâyet çözüm mekanizması kapsamında, şikâyetle bulunan herhangi bir çalışanın, herhangi bir misillemeye maruz kalmayacağını garanti etmelidir.

Çalışanlara özel şikâyet çözüm mekanizmasının kapsamı aşağıdaki gibi ancak bunlarla sınırlı olmaksızın şöyle özetlenebilir; iş sağlığı ve güvenliği, istihdam şartları, ücretler, yerel halkla veya iş arkadaşları arasında yaşanan sorunlar, ortak alanlarda hijyen problemleri, yetersiz gıda ve/veya işçilerin güvenliği, vb.

Oluşturulacak şikâyet çözüm mekanizması, yazılı ve sözlü iletişim yoluyla tüm proje çalışanlarına bildirilecektir. Her işçi, işe alındığı sırada şikâyet çözüm mekanizması hakkında bilgilendirilmeli ve bu mekanizmanın nasıl çalıştığına dair ayrıntılı bilgiye, örneğin çalışan el kitapları ile kolayca ulaşabilmelidir.

Gizlilik bazı çalışanlar için oldukça önemlidir; bu nedenle, işçiler şikâyetlerini isimsiz olarak iletebilmektedir. Ancak isimsiz başvurular, proje sahibinin şikâyetler için atamış olduğu uzmanın sorunu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını engelleyebilir. Yine de şikâyetleri isimsiz olarak iletmek isteyen proje çalışanlarının bunu yapmasına izin verilmelidir.

Acil destek gerektiren taleplere aynı gün içerisinde geri dönüş ve destek sağlanacak olup, geri kalan tüm şikâyetler/talepler 2 iş günü içerisinde kaydedilecek; 10 iş günü içinde gözden geçirilecek ve değerlendirilecek ve en geç 15 iş günü içinde sonuçlandırılacaktır. Sonrasında şikâyeti çözüme ulaştırmak için gerekli düzeltici eylem için harekete geçilecektir. Şikâyet için uygun çözüm, şikâyet inceleme aşamasının tamamlanmasından sonraki 2 iş günü içinde şikâyetçiye bildirilecektir.

Şikâyetin, projenin şikâyet çözüm mekanizması kapsamı dışında değerlendirilmesi durumunda, şikâyetçi talepte bulunduğu iletişim yöntemi ile bilgilendirilmeli ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.

Atanacak belediye yetkilisi, projeye ait şikâyet kutularını 5 günde bir açacak ve yazılı olarak bildirilen sorunların çalışanlara özel şikâyet çözüm mekanizması kapsamına girip girmediğini belirlemek için değerlendirmeye alacaktır. İsimsiz şikâyetlerin çözüm süreci ve ilgili diğer duyurular, işçilerin ortak kullandığı alanlarda yazılı olarak ilan edilebilir.



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Çözümüne öncelik vermek için şikâyetler mümkün olan en kısa sürede incelenmelidir. Genel yanıt ve çözüm sürelerine bakılmaksızın; örneğin işçilerin geçim kaynaklarına ilişkin konular gibi önem arz eden bazı şikâyetlerin derhal işleme alınması gerekebilir.

Çalışanlara özel şikâyet çözüm mekanizması tamamlayan 5 adım vardır. Bu süreç Tablo 8-2’te belirtilen adımlarla açıklanmaktadır.

Tablo 8-2. Çalışanlara Özel Şikâyet Çözüm Mekanizması

Adım	Kapsam	Detay
1. Adım	Şikâyetin belirlenmesi	Şikâyet başvurusu, atanacak Belediye/yüklenici yetkilisi aracılığı ile yapılacaktır. Bu başvuru şahsen, telefon, mektup, şikâyet kutuları veya e-posta yoluyla olabilir.
2. Adım	Şikâyetin sisteme kayıt edilmesi	Şikâyet alındıktan ve kaydedildikten sonra, şikâyet konusuna bağlı olarak atanacak Belediye/yüklenici yetkilisi, şikâyetin çözümünden sorumlu birimleri, yönetimi ve personeli belirleyecektir.
3. Adım	Şikâyet Takibi	Atanacak Belediye/yüklenici yetkilisi ve ilgili birimler şikâyetle ilgili bulguları değerlendirmelidir. Bu, şikâyetin nedenini belirlemeyi, analiz etmeyi ve uygun telafi yöntemlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. Şikâyetin analizi, şikâyetin çeşitli açılardan değerlendirilmesini içerir ve bu değerlendirme, çalışanın geçmişini, şikâyetin ortaya çıkma sıklığını, yönetim uygulamalarını, iş yerinde meydana gelen son gelişmeleri vb. kapsamaktadır. İhtiyaç duyulan hallerde, atanacak Belediye/yüklenici yetkilisi şikâyet soruşturması kapsamında mevcut konunun daha ayrıntılı bir şekilde anlaşılmasını sağlamak adına ilgili taraflarla gizli görüşmeler de yapabilir. Şikâyetin niteliğini ilk elden anlamak, geçerliliğini ve önemini doğrulamak için saha ziyareti gerekli görülebilir. Şikâyete ilişkin detaylar ilgili yönetim birimine aktarıldıktan sonra söz konusu şikâyet, bildirimde bulunan çalışan ve bölge ve/veya birim yöneticisiyle beraber istişare edilir. Soruşturma aşaması, şikâyetin alınmasının ardından en fazla 15 iş günü içinde tamamlanmalıdır.
4. Adım	Şikâyetin çözümü ve kapanışı	Bu aşama, atanacak Belediye/yüklenici yetkilisinin ilgili bölümlerle ve yönetimle istişare içinde geliştirildiği süreç sonucunda tamamlanır. Şikâyet inceleme aşamasının tamamlanmasından sonraki 15 iş günü içinde şikâyete uygun çözüm yolu, şikâyetçi tarafa bildirilmelidir. Şikâyetin atanacak Belediye/yüklenici yetkilisinin görev kapsamının dışında olması durumunda, şikâyetin alınmasını takip eden 7 iş günü içerisinde yönetim kademesinde çözülebilmesi için Proje Yönetimi’ne iletilmelidir.
5. Adım	Şikâyetin Kapanması	Şikâyet çözüldükten ve sonuç şikâyetçi tarafa ileildikten sonra atanacak Belediye/yüklenici yetkilisi gerekli imzaları alarak şikâyeti kapatır. Şikâyetin mevcut durumu ve şikâyetin nasıl çözüldüğüne ilişkin detaylar, şikâyet loguna kaydedilir. Şikâyet loguna bilgi kaydedilmesinin amacı, gelecekte ortaya çıkabilecek benzer şikâyetler için gerekli referansı sağlamaktır. <u>Şikâyetin isimsiz olarak yapılması durumunda, şikâyet ve çözümün bir özeti, Belediye’nin internet sitesinde yayınlanmalı, tesis içindeki ortak alanlarda bulunan duyuru panolarına asılmalı, eğitimler veya haftalık toplantılar aracılığıyla duyurulmalıdır.</u>



9 İZLEME VE RAPORLAMA

Proje ömrü boyunca, proje sahibi tarafından izleme faaliyetleri yürütülecektir. Bu PKP, paydaşlardan geri bildirim alındıktan sonra güncellenecektir. PKP'de yer alan ancak paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da geri bildirimlerle güncellenecektir. Ayrıca, projede büyük değişiklikler olması durumunda PKP güncellenecektir. Bunların dışında, şikâyet çözüm mekanizmasının uygulanmasına dair bir özet, kişilerin kimliklerini korumak amacıyla kimlik bilgileri kaldırıldıktan sonra, her yıl Odunpazarı Belediyesi internet sitesinde (<https://www.odunpazari.bel.tr/>) yayınlanacaktır.

Yükleniciler, ÇSİR'leri proje sahibine aylık olarak sunacaktır. Proje sahibi, çevresel ve sosyal performanslarına ilişkin olarak hazırlanan bu ÇSİR'leri inceledikten sonra, şikâyet logları Şikâyet Kaydı ile birlikte, şikâyetlerin bir özeti ve nasıl çözüldüğünü dair bilgileri de içerecek şekilde İLBANK'a üç ayda bir sunacaktır. Proje için oluşturulan şikâyet çözüm mekanizması etkin bir şekilde kullanılacak ve şikâyet çözüm mekanizmasının çıktılarının istatistiksel özeti Proje Sahibine ve kredi verenlere rapor edilecektir. Böylece şikâyetlerin yoğunlaştığı konular, şikâyet sayısı, çözüm yolları ve zamanlaması Ek-E'de yer alan veri tabanı ve Şikâyet Kaydı üzerinden takip edilebilecektir.

Ayrıca, ÇSİR'ler İlerleme Raporları ile birlikte her altı (6) ayda bir İLBANK tarafından DB'ye sunulacaktır. Proje Sahibi, Yüklenicinin ve alt yüklenicilerinin geçerli ulusal/uluslararası düzenlemelere ve kredi verenlerin gereksinimlerine uymasını sağlamaktan sorumlu olacaktır.

Bu PKP'nin uygulanması sırasında kullanılacak temel performans göstergeleri Tablo 9-1'de belirtilmektedir.

Tablo 9-1. Temel Performans Göstergeleri ve İzleme Faaliyetleri – Paydaş Katılımı

No	Temel Performans Göstergeleri	Hedef	Proje Aşaması	İzleme Önlemleri	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf
1	Aşağıdaki ayrıntılar dâhil olmak üzere şikâyetlerin sayısı ve türü: Cinsiyet, il, şikâyet kategorisi, şikâyetlerin durumu (kapalı, beklemede, çözümlenmiş), vb. Geçersiz şikâyetlerin sayısı	Alınan şikâyet sayısında azalma Şikâyet kapatma oranındaki artış (kapatılan şikâyetler / toplam şikâyet sayısı) Şikâyet kapanış süresinde azalma Hedef zaman çerçevesi içinde kapatılmayan şikâyet sayısının sıfır olması	İnşaat ve İşletme	Veri Tabanı	2 ay	Proje Sahibi
2	Bir aylık hedef zaman diliminde yanıtlanan şikâyet sayısı	Hedef %90	İnşaat ve İşletme	Veri Tabanı	2 ay	Proje Sahibi



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

No	Temel Performans Göstergeleri	Hedef	Proje Aşaması	İzleme Önlemleri	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf
3	Paydaşlara şikâyet çözüm mekanizmasının uygulanması hakkında geri bildirim sağlanması (danışmaların sayısı ve türü, katılımcı sayısı, dâhil edilen paydaşların türü vb.)	Şikâyet çözüm mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlama	İnşaat ve İşletme	Raporlama	2 ay	Proje Sahibi
4	Şikâyet çözüm mekanizmasının uygulandığından ve şikâyetlerin yeterince ele alındığından emin olmak için şikâyet çözüm mekanizmasının dâhili olarak denetimi	Şikâyetçiyi tatmin edecek şekilde şikâyetlerin %90'ının bir ay içinde kapatılmasına yönelik yıllık denetim	İnşaat ve İşletme	Denetim Raporu	2 ay	Proje Sahibi
5	Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Sayısı Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Türü Katılımcı paydaş sayısı Katılımcı paydaşların türü (Faaliyet kayıtları, toplantı tutanakları, katılımcı kayıtları ve ilgili raporlar, dokümanlar, vb.)	Gerçekleştirilen faaliyet sayısında artış Katılımcı sayısında artış Farklı paydaş türlerinin (grup veya kişi olarak) sayısında artış)	İnşaat ve İşletme	Raporlama	3 ay	Proje Sahibi

Mevcut şikâyet çözüm mekanizması yetkilileri ve belediye tarafından bu konuyla ilgili olarak atanacak görevli, her iki ayda bir geri bildirim ve şikâyetlerin istatistiksel ve nitel analizini ve sonuçlarını gözden geçirecek ve raporları Proje Yönetim Birimi'ne ve Proje Sahibine sunacaktır.

İki aylık raporlar, şikâyetle ilgili yalnızca gerektiği kadar bilgi içerecek ve şikâyet çözüm mekanizmasını kullanan kişilerin kişisel verileri gizli kalacak ve bu raporlarda paylaşılmayacaktır.

Projenin Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi dokümanında belirtilen raporlama gerekliliklerine göre, proje sahibi projenin ilerleyişi hakkında İLBANK'a üç ayda bir rapor sunmaktan sorumlu olacaktır. Projeye özel ilerleme raporları, belirtilen süre boyunca yürütülen paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin bir bölümü de içerecektir. Paydaş katılım faaliyetleri, üstlenilen görevlerin yanı sıra eylem zamanı, sorumlu taraf, hedef grup ve eylemin amacını listeleyen bir tablo formatında sunulacaktır (bkz. Tablo 6-2). Proje sahibi, PKP'de yapılan tüm değişiklikleri İLBANK'a bildirecektir.



*This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir*

PKP raporu yaşayan bir belge olup, projenin ömrü boyunca güncellenmesi gerekmektedir. Bu güncellemeler, üç ayda bir yapılacak paydaş katılım planlarında ortaya çıkan proje değişikliği, artan şikâyet, istek/talep ve görüşler doğrultusunda güncellenebilmektedir. Aynı zamanda şikâyet çözüm mekanizması sorumlusunun iki (2) ayda bir proje sahibine sunacağı şikâyet geri bildirim raporlarında ortaya çıkan şikâyetler de paydaş katılım planına dâhil edilmekte olup, bu güncelleme ihtiyacının önemli bir göstergesi olacaktır.





REFERANSLAR

- Alter. (2021). *Consultancy Services for Preparation of Technical Feasibility within the Scope of Sustainable Cities Project II - Feasibility Report*.
- Bartın Chamber of Commerce and Industry. (2015). www.bartintso.org.tr. 2017 tarihinde www.bartintso.org.tr: <http://www.bartintso.org.tr/icerikler/sayfalar/bartın-ekonomisi> adresinden alındı
- COVID-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı için IFC Müşterileri için Geçici Tavsiye. (2020, May). https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/30258731-0e7d-4cb2-863c-a6fb4c6d0d95/Tip+Sheet_Interim+Advice_StakeholderEngagement_COVID19_May_2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n9s.b9a adresinden alındı
- Dünya Engelliler Vakfı. (2014). *Dünya Engelliler Vakfı, Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu*. <http://www.devturkiye.org/Projeler/Engelsiz-Sehir-Planlamasi/Engelsiz-Sehir-Tasarim-Raporu/> adresinden alındı
- Dünya Engelliler Vakfı. (2014). *World Foundation for the Disabled, Barrier-Free Urban Planning Briefing Report*. <http://www.devturkiye.org/Projeler/Engelsiz-Sehir-Planlamasi/Engelsiz-Sehir-Tasarim-Raporu/> adresinden alındı
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2021). https://www.aile.gov.tr/media/81779/eyhgm_istatistik_bulteni_mayis_2021.pdf adresinden alındı
- Eskişehir Odunpazarı Belediyesi. (2021). <https://www.odunpazari.bel.tr/> adresinden alındı
- General Directorate of Disabled and Elderly Services. (2021). https://www.aile.gov.tr/media/81779/eyhgm_istatistik_bulteni_mayis_2021.pdf adresinden alındı
- Investment Support and Promotion Agency of Turkey. (2016). www.invest.gov.tr. 2017 tarihinde www.invest.gov.tr: <http://www.invest.gov.tr/en-US/sectors/Pages/TransportationAndLogistics.aspx> adresinden alındı
- Mim Consulting Inc. (2019). *Cumulative Environmental Impact Assment Report for Salihli 1-2-3*.
- Ministry of Energy and Natural Resources. (2016). www.enerji.gov.tr. (M. o. Resources, Düzenleyen, & M. o. Resources, Prodüktör) November 08, 2016 tarihinde www.enerji.gov.tr: <http://www.enerji.gov.tr/en-US/Pages/Solar> adresinden alındı
- Ministry of Foreign Affairs. (2016). <http://www.mfa.gov.tr>. 2017 tarihinde <http://www.mfa.gov.tr>: <http://www.mfa.gov.tr/prospects-and-recent-developments-in-the-turkish-economy.en.mfa> adresinden alındı
- Odunpazarı Belediyesi. (2021). <https://odunpazari.bel.tr/kurumsal/saglikli-kentler-birligi> adresinden alındı



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

- Odunpazarı Municipality. (2021). <https://odunpazari.bel.tr/kurumsal/saglikli-kentler-birligi> adresinden alındı
- Sivas Belediyesi. (2021). *Sivas Belediyesi*. <https://www.sivas.bel.tr/icerik/122/62/itfaiye-mudurlugu.aspx> adresinden alındı
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2016). <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/5616/otizm-spektrum-bozuklugu-kitabi-2016-indirmek-icin-tiklayiniz.pdf> adresinden alındı
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2016). <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/5616/otizm-spektrum-bozuklugu-kitabi-2016-indirmek-icin-tiklayiniz.pdf> adresinden alındı
- TÜİK. (2020). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=37210> adresinden alındı
- Union of Municipalities of Turkey. (2016). *Types of Local Governments*. March 23, 2017 tarihinde www.tbb.gov.tr: <http://www.tbb.gov.tr/en/local-authorities/types-of-local-governments/> adresinden alındı
- Vanclay, F. (2015). *Guidance for assessing and managing the social impacts of projects*. Interna onal Associa on for Impact Assessment.
- World Bank. (2014). <http://documents.worldbank.org>. 2017 tarihinde <http://documents.worldbank.org>: <http://documents.worldbank.org/curated/en/704941468338368780/pdf/931720WP0UHC0C0hnp0discussion0paper.pdf> adresinden alındı
- World Bank. (2016). www.worldbank.org. (W. Bank, Prodüktör) 2017 tarihinde www.worldbank.org: www.worldbank.org/en/country/turkey/overview adresinden alındı



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Ek - A Muafiyet Yazısı



T. C.
ESKİŞEHİR VALİLİĞİ
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü

Sayı : E-43549071-220.03-2602757

Konu : ÇED Görüşü

ODUNPAZARI BELEDİYE BAŞKANLIĞINA

İlgi : 03.01.2022 tarihli ve 153788 referans no.lu başvuru.

İlimiz, Odunpazarı İlçesi, Çankaya Mahallesi, 24806 ada, 1 parselde tarafınızca yapılması planlanan "Engelsiz Yaşam ve Otizm Merkezi" projesi, 25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren ÇED Yönetmeliği listelerinde yer almadığından kapsam dışı olarak değerlendirilmiştir.

Ancak, faaliyetiniz kapsamında, 2872 sayılı Çevre Kanunu ile bu Kanuna istinaden çıkarılan Yönetmeliklerin ilgili hükümlerine uyulması ve diğer meri mevzuat çerçevesinde öngörülen gerekli izinlerin alınması, ekolojik dengenin bozulmamasına, çevrenin korunmasına ve geliştirilmesine yönelik tedbirlere riayet edilmesi, kurulum faaliyetlerinin tamamlanmasına müteakip Çevre İzin ve Lisans Yönetmeliği hükümleri uyarınca Müdürlüğümüz görüşü alınması hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Hikmet ÇELİK
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürü

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: F8D7E57F-DB37-403A-88B7-A46E8F9C12B6

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr>

Ana Bina: Ertuğrulgazi Mah. Aliya İzzetbegović Cad. No:2 Tepebaşı/ESKİŞEHİR

Bilgi için: Fatih OKSUZ

Ek Bina: Hoşnudiye Mah. Behiç Erkan Cad.No:10/B Tepebaşı/ESKİŞEHİR

Kimyager

Tel.: 0(222) 335 88 98 Faks: 0(222) 325 00 25

Telefon No: (222) 335 88 98-

KEP:eskisehircevreveshircilik@hs01.kep.tr

215

Web: eskisehir.csb.gov.tr e-posta: eskisehir@csb.gov.tr UETS: 35890-70984-24678





Ek - B İstişare Formu Örneği

ODUNPAZARI BELEDİYESİ  ODUNPAZARI BELEDİYESİ	ODUNPAZARI BELEDİYESİ <i>Odunpazarı Belediyesi Engelsiz Yaşam ve Otizm Merkezi Projesi</i> PROJE NO: 21/016			
İSTİşARE FORMU				
Formu Dolduran Kişi:	Tarih ve Zaman:			
Görüşme Gündemi:	ODUNPAZARI BELEDİYESİ Proje No: 21/016			
1. GÖRÜŞME BİLGİLERİ				
Görüşülen Kurum:	İletişim Şekli			
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:	Telefon / Ücretsiz Hat ☐			
Telefon:	Yüz Yüze Görüşme ☐			
Adres:	Web Sitesi / E-posta ☐			
E-posta:	Diğer (Açıklayın) ☐			
Paydaş Tipi				
Kamu Kurumu ☐	PEB ☐	Özel Teşebbüs ☐	Meslek Odası ☐	STK ☐
İlgi Grupları ☐	Sanayi Birlikleri ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐	Üniversite ☐
2. GÖRÜŞME DETAYLARI				
Projeye ilişkin sorular:				
Projeye ilişkin kaygılar/geri bildirimler:				
Yukarıda dile getirilen görüşlere ilişkin verilen yanıtlar:				
Kayıt eden kişi Adı/Soyadı: İmza:	Şikâyet Sahibi Adı/Soyadı: İmza:			



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Ek - C Şikâyet Formu Örneği

ODUNPAZARI BELEDİYESİ  ODUNPAZARI BELEDİYESİ	ODUNPAZARI BELEDİYESİ <i>Odunpazarı Belediyesi Engelsiz Yaşam ve Otizm Merkezi Projesi</i> PROJE NO: 21/016 ŞİKÂYET FORMU			
Formu Dolduran Kişi:	Tarih ve Saat:			
Görüşme Gündemi:	ODUNPAZARI BELEDİYESİ PROJE NO: 21/016			
1. ŞİKÂYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ				
Adı Soyadı:	Şikâyetin Geliş Şekli:			
TC Kimlik No:	Telefon / Ücretsiz Hat ☐			
Telefon:	Yüz Yüze Görüşme ☐			
Adres:	Web Sitesi / E-posta ☐			
E-posta:	Diğer (Açıklayın) ☐			
Paydaş Tipi				
Kamu Kurumu ☐	PEB ☐	Özel Teşebbüs ☐	Meslek Odası ☐	STK ☐
İlgi Grupları ☐	Sanayi Birlikleri ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐	Üniversite ☐
2. ŞİKÂYETE İLİŞKİN DETAYLI BİLGİLER				
Şikâyetin açıklanması:				
Şikâyet sahibi tarafından talep edilen çözüm yöntemi				

Kayıt eden kişi
Adı Soyadı/İmza

Şikâyet sahibi
Adı Soyadı/İmza



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Sayfa: 54 / 55

Ek - D Şikâyet Kapama Formu Örneği

ODUNPAZARI BELEDİYESİ  ODUNPAZARI BELEDİYESİ	ODUNPAZARI BELEDİYESİ <i>Odunpazarı Belediyesi Engelsiz Yaşam ve Otizm Merkezi Projesi</i> PROJE NO: 21/016
ŞİKÂyet KAPAMA FORMU	
ODUNPAZARI BELEDİYESİ PROJE NO: 21/016	
1. DÜZELTİCİ EYLEMİN BELİRLENMESİ	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
2. ŞİKÂyetİN KAPATILMASI	
<i>Bu bölüm şikâyet sahibi tarafından 'Şikâyet Kayıt Formu'nda belirtilen şikâyetin giderilmesi durumunda doldurulup imzalanacaktır.</i>	

Şikâyeti Kapatın Kişi Adı Soyadı / İmzası:

Şikâyetin Kapatılma Tarihi:

Şikâyet Sahibinin Adı Soyadı /İmzası:

...../...../.....



This project is co-funded by the European Union, the Republic of Turkey and the World Bank
Bu Proje Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Dünya Bankası tarafından ortaklaşa finanse edilmektedir

Ek - E Örnek Şikâyet Kaydı

Şikâyet Kayıt Numarası	Şikâyet Nasıl Alındı (Şikâyet Formu, Topluluk Toplantısı, Telefon)	Şikâyetin Seviyesi (Belediye/Tesis Düzeyi, İLBANK Bölge Ofisi, İLBANK Genel Merkezi)	Şikâyetin Alındığı Tarih	Şikâyetin Alındığı Yer	Şikâyeti Alan Kişinin Adı	Arazi parseli # (Şikâyet arazi ile ilgili ise)	Şikâyetçi Bilgileri					Şikâyet Konusu Proje Bileşeni	Şikâyet Kategorisi (kamulaştırma/arazi edinimi ile ilgili, çevre sorunları, yapılara verilen zararlar vb.)	Şikâyetin Özeti	Şikâyetin Durumu (açık, kapalı veya beklemede)	Yapılan İşlemler				Şikâyet Kapatma için Destekleyici Belgeler (tazminat için banka dekontu, şikâyet kapatma protokolü)
							Ad/Soyadı	Kimlik Numarası	Telefon/ e-posta	Köy- İlçe	Cinsiyet					Sorumlu Kişi/Birim	Planlanan Eylem	Şikâyetin Ele Alınacağı Son Tarih	İşlem Tarihi	

Referans: İLBANK Şikâyet Kayıt Tablosu