

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ**

**İSTANBUL PROJE KOORDINASYON BİRİMİ (İPKB)**



**İstanbul Dirençlilik Projesi (IRP)**

**P508170**

**PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)**

**MART 2025**

## İçindekiler

Tablo Listesi .....	3
Kısaltmalar .....	4
<b>1. Giriş/Proje Tanımı .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Proje Arka Planı .....</b>	<b>6</b>
Proje Bileşenleri .....	6
Bileşen 1: Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Sisteminin Güçlendirilmesi .....	6
Bileşen 2: Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Sistemlerinin Güçlendirilmesi .....	7
Bileşen 3: Proje Yönetimi .....	8
Bileşen 4: Acil Durum Müdahale Bileşeni (CERC) .....	8
Proje Konumu .....	8
<b>3. Paydaş Katılım Planının Amacı/Tanımı .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Paydaş Belirleme ve Analizi .....</b>	<b>10</b>
Metodoloji .....	10
Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar .....	10
Dezavantajlı/savunmasız bireyler veya gruplar .....	13
<b>5. Paydaş Katılım Programı .....</b>	<b>15</b>
Proje hazırlığı sırasında yapılan paydaş katılımının özeti .....	15
Proje paydaş ihtiyaçlarının ve paydaş katılımı için yöntem, araç ve tekniklerin özeti .....	16
Paydaş Katılım Planı .....	18
<b>6. Paydaş Katılımı Faaliyetlerinin Uygulanması için Kaynaklar ve Sorumluluklar .....</b>	<b>21</b>
Kaynaklar .....	21
Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları .....	21
<b>7. Vatandaş Katılımı .....</b>	<b>23</b>
<b>8. Şikayet Mekanizması .....</b>	<b>25</b>
Dünya Bankası Şikayet Düzeltme Sistemi .....	31
<b>9. İzleme ve Raporlama .....</b>	<b>32</b>
PKP uygulamasının nasıl izleneceğinin ve raporlanacağına özet .....	32
Paydaşlara Geri Raporlama .....	33

**Tablo Listesi**

<b>Tablo 1.</b> Projenin Belirlenen Paydaşları .....	10
<b>Tablo 2.</b> Belirlenen Hassas Gruplar ve İletişim .....	13
<b>Tablo 3.</b> Proje Kapsamında Uygulanacak Katılım Yöntemleri.....	16
<b>Tablo 4.</b> Paydaş Katılım Programı .....	19
<b>Tablo 5.</b> PKP Uygulamasında Kilit Aktörlerin/Paydaşların Sorumlulukları .....	22
<b>Tablo 6.</b> ŞM Adımları .....	25
<b>Tablo 7.</b> PKP .....	32

**Kısaltmalar**

<b>AFAD</b>	Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
<b>CERC</b>	Koşullu Acil Durum Müdahale Bileşeni
<b>CİMER</b>	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
<b>Ç&amp;S</b>	Çevre ve Sosyal
<b>ÇSTP</b>	Çevre ve Sosyal Taahhüt Planı
<b>ÇSÇ</b>	Çevre ve Sosyal Çerçeve
<b>ÇSYÇ</b>	Çevre ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
<b>ÇSYP</b>	Çevre ve Sosyal Yönetim Planı
<b>ESS</b>	Çevre ve Sosyal Standartlar
<b>ŞM</b>	Şikayet Mekanizması
<b>GRS</b>	Şikayet Giderme Hizmeti
<b>İPKB</b>	İstanbul Proje Koordinasyon Birimi
<b>IRP</b>	İstanbul Dirençlilik Projesi
<b>KVKK</b>	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
<b>İYP</b>	İşgücü Yönetimi Prosedürleri
<b>STK</b>	Sivil Toplum Kuruluşları
<b>İSG</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>OSB</b>	Organize Sanayi Bölgeleri
<b>PEK</b>	Projeden Etkilenen Kişiler
<b>PYB</b>	Proje Yönetim Birimi
<b>SEAH</b>	Cinsel Sömürü, İstismar ve Taciz
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>DB</b>	Dünya Bankası
<b>YİMER</b>	Yabancılar İletişim Merkezi

## 1. Giriş/Proje Tanımı

**İstanbul Dirençlilik Projesi (IRP)**, afete hazırlığı güçlendirerek, afet ve iklim risklerini azaltarak ve toplum ve altyapı direncini artırarak İstanbul'un yüksek sismik ve iklim risklerini ele almak için tasarlanmış stratejik bir girişimdir. Proje, riskleri azaltmak, acil durum müdahale kapasitesini artırmak ve sürdürülebilir ve çevre dostu çözümleri teşvik etmek için yüksek öncelikli müdahalelerin uygulanmasına odaklanmaktadır. Girişim aynı zamanda Türkiye'nin ulusal iklim taahhütleriyle de uyumlu olup, uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için yeşil altyapı ve yenilenebilir enerji teknolojilerinin entegrasyonunu vurgulamaktadır. Ek olarak, IRP, müdahalelerin en savunmasız nüfusların ihtiyaçlarını ele almasını sağlayarak, toplum katılımını artırmayı ve etkili afet risk yönetimi için teknik kapasiteler oluşturmayı amaçlamaktadır.

## 2. Proje Arka Planı

İstanbul, sismik ve iklimle ilgili afetlerden kaynaklanan önemli risklerle karşı karşıya olan, yoğun nüfuslu ve ekonomik açıdan önemli bir şehirdir. IRP, afete hazırlığı artıran, riskleri azaltan ve topluluk ve altyapı dayanıklılığı oluşturan stratejik yatırımlar yoluyla bu güvenlik açıklarını ele almayı amaçlamaktadır. Bu çabalar, kurumsal kapasiteleri geliştirmek için gereken teknik altyapı boşluklarını belirlemeye ve ele almaya odaklanan IRP ile yakından uyumludur. Proje, İstanbul'da yaşayanların güvenliğini ve esenliğini sağlarken afetlerin etkilerini azaltmak için kurumsal kapasiteleri geliştirmeye ve önlemleri desteklemeye odaklanmaktadır.

### Proje Bileşenleri

#### Bileşen 1: Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Sisteminin Güçlendirilmesi

Bu bileşen, ilk müdahale ekiplerinin ve toplulukların eğitimi, acil durum müdahale binaları ve ekipmanları, erken uyarı sistemlerinin iyileştirilmesi ve işletme ve bakım için sürdürülebilirlik önlemlerine yapılan yatırımlar yoluyla İstanbul'un acil durumlara hazırlık ve müdahale sistemlerini ve kapasitesini genişletmeyi ve geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bileşen, fizibilite, tasarım ve denetim danışmanlıkları, inşaat işleri, mallar, diğer hizmetler ve danışmanlıkları finanse edecektir.

Önemli faaliyetler şunları içerir:

#### a. Acil Durum Müdahale Binalarının Dayanıklı ve Tamamen İşlevsel Olmasını Sağlamak:

- Aşırı ısı, sel ve orman yangınlarına karşı en yüksek sismik ve iklim direnci standartlarına göre yeni veya mevcut kritik acil müdahale binalarının inşası / yeniden inşası/güçlendirilmesi.
- Bağımsız ve dayanıklı su, enerji ve iletişim sistemleri ile bu binaların afetlerden sonra tam olarak çalışır durumda olmasını sağlamak.
- Binalar şunları içerecektir: (i) acil durum müdahale kontrol ve koordinasyon merkezleri, lojistik ve depolama tesisleri; (ii) sağlık görevlisi istasyonları; (iii) arama kurtarma operasyonları ve eğitim merkezleri; ve (iv) İstanbul'un acil müdahale sistemi ve orman yangını yönetimi için kritik öneme sahip itfaiye istasyonları.
- Tesislerin sürekli işlevselliğini sağlamak için prosedürler, planlar ve kılavuzlar geliştirmek için kaynaklar da tahsis edilecektir.

#### b. İlk Müdahale Ekiplerinin Eğitimi ve Donatılması:

- Arama ve kurtarma, acil durum ve afet müdahalesi ve acil durum iletişimi için araç ve ekipman alımı.
- Arama kurtarma ve toplu kaza yönetimi için genişletilmiş eğitim.
- Engelliler, yaşlılar, yerinden edilmiş kişiler ve aile içi şiddet riski altındaki kadınlar dahil olmak üzere savunmasız gruplarla etkileşime odaklanan yeni eğitimlerin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması.

#### c. Topluluk Düzeyinde Acil Durum Hazırlığı:

- Daha hızlı ve güvenilir afet tespiti ve iletişimi sağlamak için İstanbul ilinde Erken Uyarı Sistemlerinin (EWS) iyileştirilmesi.
- Faaliyetler şunları içerir: (i) yeni yangın algılama ve mobil kuleler; (ii) cep telefonu uyarı sistemlerinin pilot uygulaması; (iii) sabit sirenlerin genişletilmesi; (iv) Tahliye tatbikatları ve ilk yardım eğitimi vermek.
- Topluluklar ayrıca iklim değişikliğinin neden olduğu orman yangınları ve seller için acil durum hazırlık eğitimi alacak ve kritik acil müdahale malzemeleri paketleri dağıtılacak.

- Kadınlar, engelliler ve yaşlılar gibi savunmasız gruplara eğitim ve ekipman için yüksek öncelik verilecektir.
- Proje, vahşi alan-kentsel arayüzlerde yangına dayanıklı türlerin dikilmesini finanse edecek, işsiz gençler ve kadınlar için öncelikli istihdam yaratacaktır.

## **Bileşen 2: Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Sistemlerinin Güçlendirilmesi**

Bu bileşen, kritik kamu binalarının yapısal bütünlüklerini ve kendi kendine yeterliliklerini güçlendirerek aşırı sıcaklık olayları, seller, orman yangınları ve büyük ölçekli depremler gibi doğal tehlikelere karşı dayanıklılığını sağlamaya odaklanmaktadır. Bu binalar aynı zamanda acil durumlarda geçici barınak görevi görerek suya, enerjiye ve iletişime kesintisiz erişim sağlayacak. Bileşen, eğitim ve acil sağlık hizmetleri de dahil olmak üzere kamu hizmetlerindeki aksaklıkları en aza indirmeyi ve aynı zamanda karbon emisyonlarını azaltmak, su tasarrufu yapmak ve aşırı sıcaklığı azaltmak gibi iklim faydaları yaratmayı amaçlıyor. Önemli faaliyetler şunları içerir:

### **a. Dayanıklı, Yeşil ve Kendi Kendine Yeten Binalara ve Kamu Tesislerine Yatırım Yapmak:**

- Mevcut okulların, yurtların, yaşlı bakım tesislerinin, spor salonlarının, toplum merkezlerinin, idari sağlık hizmetlerinin ve diğer uygun kamu binalarının en yüksek sismik ve iklim direnci standartlarına göre yeni inşası veya güçlendirilmesi.
- Bu binaların afetler sırasında tam olarak çalışır durumda kalması ve geçici barınak olarak hizmet vermesi için bağımsız ve esnek su, enerji ve iletişim sistemlerine sahip olmasını sağlamak.
- Güçlendirme ve yeniden yapılanma, özellikle 2000 yılından önce inşa edilenler olmak üzere, depreme karşı savunmasız olarak değerlendirilen kamu binalarına, dayanıklı, yeşil ve kapsayıcı tasarımlar kullanılarak öncelik verecektir.
- Afetler sırasında ölçeklenebilir sıhhi alanlara sahip geçici barınaklara hızlı dönüşümü sağlamak için çok amaçlı binalar tasarlamak.
- Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet riskleri ve hafifletme önlemleri de dahil olmak üzere acil barınma evi sağlanmasında boşluk değerlendirmeleri yapmak.
- Afetler sırasında kritik hizmetlere kesintisiz erişim sağlamak için yapısal olarak dayanıklı binalar için kendi kendine yeterlilik ve yeşil önlemlerin finansmanı.
- Aşırı ısı ve sel risklerini azaltmak ve acil durum tahliye çabalarını desteklemek için seçilen binaların bitişindeki kamusal alanların geçişgen yeşil alanlarla iyileştirilmesi.

### **b. İstanbul'un Uzun Vadeli Afet ve İklim Direncini İnşa Etmek:**

- İstanbul'un ekonomisini ve altyapısını korumak için özel sektörü dahil ederek hazırlık, müdahale ve Dirençlilikteki kritik boşlukları ele almak.
- Organize Sanayi Bölgeleri (OSB), turizm, konut veya sigorta gibi özel sektörlerde finansman açığı değerlendirmeleri ve yatırım ihtiyaçlarının belirlenmesi.
- Özel sektör yatırımlarına hazırlık için ön fizibilite ve fizibilite çalışmaları yapmak.
- Yenilenebilir enerji sistemleri, yağmur suyu hasadı, acil durum müdahalesi ve yangın yönetimi dahil olmak üzere OSB'lerde iş sürekliliği önlemlerini desteklemek.
- Kritik altyapılar için afet ve iklim değerlendirmeleri yapmak ve gelecekteki yatırımları mümkün kılmak için mühendislik ve fizibilite çalışmaları hazırlamak.

### **Bileşen 3: Proje Yönetimi**

Bu bileşen, proje yönetimi işlevlerini yerine getirmek için İPKB'deki Proje ekibi de dahil olmak üzere operasyonel maliyetleri, danışmanlık hizmetlerini, danışmanlık dışı hizmetleri, malları ve eğitimi finanse edecektir.

### **Bileşen 4: Acil Durum Müdahale Bileşeni (CERC)**

Bu bileşen, doğal afetler veya sağlık krizleri veya teknolojik felaketler gibi öngörülemeyen acil durumlara, taahhütte bulunulmamış proje fonlarını diğer Bileşenlerden yeniden tahsis ederek yanıt verme esnekliği sağlar. Hükümetin acil bir duruma müdahalesini hızlı satın alma ve ödeme prosedürleri yoluyla uygulamak için bir mekanizma olarak tasarlanmıştır. Beklenmedik acil durum bileşeni, Türkiye'nin yasalarına ve politikalarına uygun olarak resmi bir acil durum veya afet ilanı ile tetiklenecektir. Acil durum ilan etme prosedürü, kapsanan advers olay türleri ve uygun yatırımlar bağımsız bir CERC El Kitabında açıklanacak ve Çevre ve Sosyal Yönetim Çerçevesine (ÇSYÇ) dahil edilecektir.

### **Proje Konumu**

Proje, sismik ve iklim risklerine karşı yüksek derecede savunmasız alanlara öncelik vererek İstanbul ilini hedef alacaktır. Proje yerlerinin seçimi, yeşil, dayanıklı, kapsayıcı ve kendi kendine yeten yatırımlar ilkeleri tarafından yönlendirilerek uzun vadeli afet direnci ve iklim adaptasyonu sağlanacaktır. Bu ilkeler, tüm yatırımların İstanbul'un hazırlıklı olmasına ve sürdürülebilir kentsel gelişimine katkıda bulunmasını sağlamak için enerji verimliliği, yenilenebilir enerji kullanımı, su tasarrufu, çoklu tehlike direnci, evrensel erişim ve şebekeden bağımsız işlevselliği vurgulamaktadır.

Uygulama sırasında belirli proje konumları sonuçlandırılacak olsa da, Dirençlilik ve iklim adaptasyonu sonuçlarını en üst düzeye çıkarmak için bu ilkeleri yansıtacaktır. Bu yaklaşım, seçilen tüm alanların acil durumlarda topluluk merkezleri olarak hizmet verecek ve İstanbul'un daha geniş afete hazırlık hedeflerini destekleyecek şekilde donatılmasını sağlar

IRP, DB'nin Çevre ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) kapsamında hazırlanmaktadır.



### 3. Paydaş Katılım Planının Amacı/Tanımı

Paydaş katılımı, projenin ömrü boyunca yürütülecek kapsayıcı bir süreçtir. Doğru bir şekilde tasarlanıp uygulandığında, projenin çevre ve sosyal etkilerinin ve risklerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı çalışma ilişkilerinin kurulmasını destekler.

Bu PKP, yararlanıcı binaların yönetimi ve kullanıcıları, potansiyel olarak etkilenecek olanlar veya Proje'ye herhangi bir ilgisi olanlar (paydaşlar) ve İPKB arasında sürekli bir katılım sürecinin oluşturulmasını desteklemek için bir çerçeve sunmaktadır. Ayrıca, paydaş beklentilerinin yönetilmesine ve risklerin yönetilmesinin desteklenmesine de yardımcı olacak ve böylece proje ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlayarak olası çatışmaları ve proje gecikmelerini azaltacaktır.

Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) temel hedefleri şu şekilde özetlenebilir:

- İPKB'nun paydaşları belirlemesine yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak ve başta projeden etkilenen taraflar olmak üzere belirlenen tüm paydaşlarla yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmek,
- Paydaşların projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve proje tasarımında ve çevre ve sosyal performansta paydaşların görüşlerinin dikkate alınmasını sağlamak,
- Proje yaşam döngüsü boyunca projeden etkilenen taraflarla, belirli alt proje konularının ötesinde daha geniş toplum gelişimi ve kapsayıcı konularda etkili ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek ve bunun için araçlar sağlamak,
- Çevre ve sosyal riskler ve etkiler hakkında teknik ve kültürel açıdan uygun proje bilgilerinin zamanında, anlaşılır, erişilebilir bir formatta açıklanmasını sağlamak ve

Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikayetleri dile getirmeleri için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Bakanlığın bu tür şikayetlere yanıt vermesine ve yönetmesine izin vermek.

## 4. Paydaş Belirleme ve Analizi

### Metodoloji

Uluslararası en iyi uygulama yaklaşımlarıyla uyumlu olarak, IRP, paydaş katılımına yönelik yapılandırılmış ve kapsayıcı bir yaklaşım uygular. Bu metodoloji, dezavantajlı veya savunmasız grupların özel ihtiyaçlarını ele alırken, etkilenen ve ilgili tüm tarafların anlamlı katılımını sağlar. Aşağıdaki ilkeler paydaş katılım sürecine rehberlik eder:

#### ➤ Kapsayıcılık ve Duyarlılık:

Paydaş tanımlama, iletişimi geliştirmek ve etkili ilişkiler geliştirmek için tasarlanmıştır.

Katılım süreci kapsayıcıdır ve tüm paydaşlar için bilgiye ve danışma fırsatlarına eşit erişim sağlar.

Kadınlar, yaşlılar, engelliler, yerinden edilmiş kişiler ve göçmen işçiler dahil olmak üzere savunmasız gruplara, ihtiyaçlarının karşılanmasını ve seslerinin duyulmasını sağlamak için özel önem verilmektedir.

Anlamlı katılımlarını ve temsilcilerini sağlamak için çeşitli etnik grupların kültürel hassasiyetlerine de özel önem verilmektedir.

#### ➤ Açıklık ve Yaşam Döngüsü Yaklaşımı:

Şeffaflığı ve katılımı korumak için proje yaşam döngüsü boyunca halkın katılımı sağlanır.

İstisnalar açık ve kapsayıcı olacak şekilde tasarlanmıştır ve tüm paydaşların herhangi bir dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya yıldırma olmaksızın görüşlerini özgürce ifade edebilmelerini sağlar.

#### ➤ Bilgilendirilmiş Katılım ve Geri Bildirim:

Paydaşların projenin kapsamı, hedefleri ve potansiyel etkileri hakkında tam olarak bilgilendirilmesini sağlamak için bilgiler erişilebilir formatlarda ve dillerde geniş çapta paylaşılır.

Paydaşların endişelerine şeffaf ve zamanında girdi sağlama ve yanıt alma fırsatına sahip olmalarını sağlamak için geri bildirim mekanizmaları kurulur.

#### ➤ Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:

Paydaşlara proje ilerlemesi, potansiyel riskler ve azaltma önlemleri hakkında düzenli güncellemeler sağlanır.

Şikayet mekanizması, paydaşların endişelerini dile getirmeleri ve zamanında çözümler almaları için resmi bir kanal sağlar.

### Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar

Etkilenen taraflar arasında yerel topluluklar, topluluk üyeleri ve Projeden doğrudan etkilene maruz kalabilecek diğer taraflar yer almaktadır. Projelerin tüm paydaşları Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1.** Projenin Belirlenen Paydaşları

Paydaş Kategorisi	Projenin Belirlenen Paydaşları	Açıklama/Açıklama
Etkilenen Taraflar	Öğretmenler, sağlık yöneticileri, sağlık çalışanları ve proje binalarının personeli	Proje faaliyetlerinden etkilenen binaların günlük operasyonlarına doğrudan dahil olan kişiler
	Binaların kullanıcıları (öğrenciler, hastalar, ziyaretçiler, aileler vb.)	Tesislerden yararlanan ve proje faaliyetleri nedeniyle aksaklıklar yaşayabilecek kişiler

	Temizlik personeli, kantin çalışanları ve diğer hizmet sağlayıcılar	Proje kaynaklı aksaklıklardan etkilenen binalardaki yardımcı hizmetlerden sorumlu personel
	Yakın mahallelerin ve belediyelerin sakinleri	İnşaat ve işletme aşamalarının çevre ve sosyal etkilerinden / etkilerinden etkilenebilecek topluluklar
	Binaların çevresinde bulunan işletmeler	Proje faaliyetleri nedeniyle ekonomik veya operasyonel etkiler yaşayabilecek ticari kuruluşlar
<b>Savunmasız/dezavantajlı bireyler/gruplar</b>	Fiziksel engelli kişiler	Proje bilgilerine ve tesislerine erişimde engellerle karşılaşabilir; Özel katılım stratejileri gerektirir
	Yaşlı bireyler	Proje avantajlarına dahil edilmesini sağlamak için ek desteğe ve iletişime ihtiyaç duyabilir
	Göçmenler, mülteciler ve ana dili Türkçe olmayanlar	Dil engelleri ve projeye ilgili bilgi ve hizmetlere sınırlı erişimle karşılaşabilir
<b>Diğer İlgili Taraflar</b>	İstanbul Valiliği ve İPKB	Proje kapsamında çevre ve kent politikalarına uyumun denetlenmesinden sorumludur.
	İstanbul Afet ve Acil Durum Yönetimi İl Müdürlüğü (AFAD)	İstanbul'da afet risk azaltma, hazırlık, müdahale ve iyileştirme faaliyetlerini koordine etmekten sorumlu Acil arama kurtarma çalışmaları için ihtiyaçları belirler, kurumsal kapasiteyi güçlendirir, satın alma süreçleri için teknik şartnameler hazırlar ve geçici barınaklar için operasyonel prosedürlerin geliştirilmesine katkıda bulunur.
	İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü (112 Acil Sağlık Hizmetleri ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri)	Sağlık tesislerinin ve personelinin proje faaliyetleri ve etkileri için hazırlıklı olmasını sağlar Acil tıbbi müdahale kapasitesinin sağlanmasından sorumlu Acil durumlarda en iyi hizmet sunumunu sağlamak için prefabrike sağlık görevlisi istasyonlarının seçimine ve tasarımına katılır Genel acil müdahale kapasitesini artırmak için ambulans tedariki gereksinimlerinin belirlenmesine katkıda bulunur Arama ve kurtarma ekipmanlarının teknik

		gerekliklerinin belirlenmesine katkıda bulunur.
	İstanbul Orman Bölge Müdürlüğü	Yangın söndürme kapasitesini artırmak amacıyla Yangın ve Acil Durum Müdahale Eğitim Merkezlerinin inşasını destekler. Orman yangını risklerini azaltmak için orman çevrelerini temizlemeye ve yangına dayanıklı türler dikmeye odaklanır İstihdam olanaklarına katkıda bulunur ve yangın gözetleme kuleleri için ihtiyaçların belirlenmesine destek olur
	İstanbul İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü	Gıda depolama ve acil durum tedarik depolarının inşası da dahil olmak üzere gıda güvenliği ve lojistik planlamasına odaklanır. İklimle ilgili risklere karşı tarımsal dayanıklılığı güçlendirir. Hayvancılık çadırlarının teknik gerekliliklerinin belirlenmesine katkıda bulunur.
	İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	Kadınlar, çocuklar, yaşlılar, engelli bireyler ve aileler için politikalar uygular ve sosyal hizmetler sağlar, hak ve fırsatlara eşit erişimi güvence altına alır.
	Tasarım Danışmanları	Projeden etkilenen binalar için sürdürülebilir enerji çözümleri sağlamayı içerir Fizibilite çalışmalarının yürütülmesinde, detaylı mimari ve mühendislik tasarımlarının geliştirilmesinde, çevre ve sosyal standartlara uyumun sağlanmasında ve son kullanıcıların operasyonel ve işlevsel gereksinimlerini karşılamak için paydaş geri bildirimlerinin tasarım sürecine dahil edilmesinde kritik bir rol oynar
	İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü	Proje uygulamasından etkilenen gençlik ve spor tesisleri ile ilgilidir. Afet sonrası senaryolarda yerinden edilmiş nüfus için spor komplekslerinin geçici barınaklara dönüştürülmesini kolaylaştırır.
	Yerel yönetimler (kaymakamlar, belediyeler vb.)	Yerel uyumluluğu sağlar ve proje uygulamasını kolaylaştırır

	STK'lar (yerel ve ulusal düzeylerde)	Projenin çevre, sosyal ve toplum katılımı yönlerini savunur
	Akademi	Proje faaliyetleri ile ilgili teknik uzmanlık ve çalışmalar sağlar.
	Ulusal ve yerel medya (sosyal medya, TV, yazılı basın)	Proje güncellemelerini, başarılarını ve paydaş geri bildirimlerini kamuoyuna yayar
<b>Müteahhitler ve Tedarikçiler</b>	İnşaat şirketleri ve çalışanları	Proje inşaat faaliyetlerinin yürütülmesinden ve ilgili çevresel etkilerden sorumlu
	Ekipman tedarikçileri ve tedarik çalışanları	Proje başarısı için gerekli malzemelerin zamanında teslim edilmesini ve kurulumunu sağlar
	Danışmanlar, denetçiler ve teknik danışmanlar	Rehberlik sağlar ve proje hedeflerine ve standartlarına uyumu sağlar

### Dezavantajlı/savunmasız bireyler veya gruplar

Proje etkilerinin, genellikle endişelerini dile getiremeyen veya bir projenin etkilerini anlayamayan dezavantajlı/savunmasız bireyleri veya grupları orantısız bir şekilde etkileyip etkilemediğini anlamak özellikle önemlidir. Proje ile ilgili farkındalık artırma ve paydaş katılımı faaliyetleri, bu grupların ve bireylerin proje faaliyetlerini ve faydalarını tam olarak anlamaları için özel kısıtlamalar ve kültürel hassasiyetler dikkate alınarak uygulanmalıdır. Savunmasız gruplar ve bireylerle etkileşim, bu grupların ve bireylerin genel sürecin iyi bir şekilde farkında olmalarını ve sürece katkılarının diğer paydaşlarla denge içinde olmasını ve katılımlarını sağlamaya odaklanmasını sağlamak için genellikle özel önlemler ve yardım gerektirir.

Bu proje kapsamında, savunmasız birey ve gruplar bedensel engelli bireyler, yaşlı bireyler, kadınlar ve göçmenler, mülteciler ve ana dili Türkçe olmayanlar olacaktır. Özellikle bu gruplar, kamu hizmetlerinden yararlanma konusunda bazı dezavantajlar yaşamakta ve alt projelerden doğrudan etkilenmeleri muhtemeldir.

Projenin hazırlık aşamasında belirlenen savunmasız ve dezavantajlı gruplar veya bireyler, bunlarla sınırlı olmamak üzere, **Tablo 2'**de belirtilenleri içerebilir. Bu gruplar, kapsamlı bir kapsam sağlamak için proje yaşam döngüsü boyunca sürekli olarak yeniden değerlendirilecektir.

**Tablo 2.** Belirlenen Hassas Gruplar ve İletişim Araçları

Savunmasız Gruplar ve Bireyler	Savunmasız Gruplar ve Bireyler	Savunmasız Gruplar ve Bireyler	Savunmasız Gruplar ve Bireyler
Fiziksel engelli kişiler (hareket kabiliyeti, işitme, görme bozukluğu vb.)	Özel ihtiyaçlarda eğitim için erişilebilirlik, bilgi ve finansman eksikliği	Ses cihazları, erişilebilir mekanlar vb. gibi özel eğitim ihtiyaçları.	Özel eğitim kolaylaştırıcıları, işaret dili çevirmenleri/tercümanları
Kadınlar	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği	Erişilebilir mekanlarda, uygun katılım yöntemleriyle iletişim	Gerekli değil
Yaşlı insanlar	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği ve çevrimiçi araçlara, hizmetlere ve iletişim	Erişilebilir mekanlarda, uygun katılım yöntemleriyle iletişim	Gerekli değil

	kanallarına daha az aşinalık		
Göçmenler, mülteciler Ana dili Türkçe olmayanlar	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği ve çevrimiçi araçlara, hizmetlere ve iletişim kanallarına daha az aşinalık	Alternatif dil desteği	Tercüman/Tercüme araçları

Kırılgan grupların görüşünü dahil etmek için;

- Engellilerin çıkarlarını temsil eden yerel kuruluşlar ve STK'lar ile etkileşim kurulacak,
- Hedeflenen illerdeki kadınlar, yaşlı nüfus, gençler ve engelliler ve diğer kırılgan gruplar için kolay erişimin olduğu yerlerde ayrı istişareler yapılacaktır,
- Proje ile ilgili bilgiler bireysel toplantılarda, farklı dillerde (Arapça, Kürtçe vb.) ve/veya gerekirse Braille alfabesiyle verilecektir,
- Bilgiyi yaymak için projeye ilgili herhangi bir yazılı veya basılı materyal, kültürel olarak uygun, anlaşılması kolay bir dilde hazırlanacak ve projenin savunmasız grupları tarafından da bilinen ve erişilebilen sitelerde yayılmadan önce tercüme edilecektir.
- Projeden etkilenen topluluklar içindeki hassas gruplar eklenebilir, daha fazla teyit edilebilir ve uygun olduğu şekilde özel yollarla danışılabilir. Proje tarafından üstlenilecek katılım yöntemlerinin açıklaması aşağıdaki bölümlerde verilmiştir.

## 5. Paydaş Katılım Programı

### Proje hazırlığı sırasında yapılan paydaş katılımının özeti

IRP Projesi, projenin başarılı bir şekilde planlanmasını ve uygulanmasını sağlamada kritik bir unsur olarak paydaş katılımının önemini kabul etmektedir. Proje yaşam döngüsü boyunca, paydaş katılımı manipülasyon, müdahale ve yıldırımdan şeffaf bir şekilde yürütülecektir. Katılım süreci, kültürel olarak uygun formatlarda sağlanan zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgilere dayanacaktır. Bu toplantılar sırasında, ayrıntılar bu dokümanın EK 1’inde verilen örnek tablo kullanılarak belgelenecektir.

Paydaş katılım faaliyetleri mümkün olduğunca erken başlatılmıştır ve projenin uygulanması boyunca devam edecektir. PKP, hazırlık, inşaat ve işletme dahil olmak üzere farklı aşamalarda projenin tasarımını ve uygulamasını geliştirmek için paydaş istişarelerinden elde edilen geri bildirimleri ve içgörülerini içerecek şekilde düzenli olarak güncellenecektir.

IRP Projesi kapsamında hazırlanan tüm çevresel ve sosyal (ÇS) belgeler—Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ESMF), Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı (ESCP), Paydaş Katılım Planı (SEP) ve İşgücü Yönetim Prosedürleri (LMP)—12 Şubat 2025 tarihinde istişare amaçlı olarak İPKB’nin resmi web sitesinde<sup>11</sup> hem Türkçe hem de İngilizce olarak yayımlanmıştır.

Ayrıca, ÇS belgeleri 12 Şubat 2025 tarihli ve 2025-2079689 referans numaralı resmi yazışmalar ile ilgili kurumlarla paylaşılmıştır. 10 günlük yayım sürecinin ardından, 25 Şubat 2025 tarihinde İPKB Hizmet Binası’nda hem fiziksel hem de çevrimiçi katılım ile bir paydaş istişare toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantıya toplamda 32 kişi katılmış olup, bunların 11’i erkek, 12’si kadın ve 9’u anonim katılımcı olarak kaydedilmiştir. Davet edilen aşağıdaki kurumların temsilcileri toplantıda hazır bulunmuştur:

- İstanbul İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü,
- İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü,
- İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü (112 Acil Sağlık Hizmetleri),
- İstanbul İl Gençlik ve Spor Müdürlüğü,
- İstanbul İl Tarım ve Orman Müdürlüğü,
- İstanbul İl Aile ve Sosyal Hizmetler Müdürlüğü.

Paydaş katılım kayıtları, Türkiye’nin Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve ilgili veri koruma düzenlemelerine tam uyumlu şekilde İPKB tarafından fiziksel arşivlerde güvenli bir şekilde saklanmaktadır. KVKK’nın 12. maddesi uyarınca, kişisel verilerin hukuka aykırı işlenmesini veya yetkisiz erişimini önlemek için gerekli tüm teknik ve idari tedbirler alınmaktadır. Bu doğrultuda, katılımcı bilgileri ilgili kişilerin açık rızası olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmamakta veya kamuya açık platformlarda yayımlanmamaktadır.

İstişare toplantısı sırasında, proje yönetimi ile çevresel ve sosyal uzmanlar, IRP’nin kapsamı, finansman tahsisleri, tasarım ve uygulama süreçleri, eğitim ve farkındalık faaliyetleri, rehber dokümanların hazırlanması gibi konularda detaylı, teknik olmayan bilgiler sunmuştur. Ayrıca, proje hedefleri, kredi içeriği, uygunluk kriterleri, planlanan yatırımlar ve beklenen çıktılar hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Çevresel ve sosyal uzmanlar, olası çevresel ve sosyal riskler/etkiler, bunların azaltım önlemleri (örneğin; şikayet mekanizması ve işgücü yönetim prosedürleri) ile çevresel ve sosyal standartlara uyum konularını detaylandırmıştır. Tartışmalar; Dünya Bankası’nın Çevresel ve Sosyal Standartları (ESS), risk değerlendirmeleri, öngörülen etkiler, ESMF, temel riskler, risk azaltma stratejileri, uygulama düzenlemeleri, paydaş katılımı ve belge yayımlama süreçlerini kapsamıştır. İstişare toplantısında yapılan sunum<sup>22</sup>, İPKB’nin proje web sayfasında da erişime açıktır.

<sup>1</sup> <https://www.ipkb.gov.tr/e-kutuphane/cevre-ve-sosyal-dokumanlar/>

<sup>2</sup> <https://www.ipkb.gov.tr/wp-content/uploads/2025/02/IRP-CEVRE-SOSYAL-SUNUM.pdf>

Toplantı sırasında paydaşlar, projenin kapsamı, finansman tahsisleri, tasarım ve uygulama süreçleri, eğitim ve farkındalık faaliyetleri, teknik rehber dokümanların hazırlanması ve kentsel dönüşüm girişimlerinin projeye entegrasyonu ile ilgili sorular yönelmiştir. Katılımcılar, proje veya yönetim süreçleriyle ilgili herhangi bir itirazda bulunmamıştır. İstişare toplantısında yöneltilen sorular ve verilen yanıtlar EK 7’de detaylandırılmıştır. Toplantı duyurularının kopyası ve istişare sürecine ait fotoğraflar EK 8’de sunulmuştur.

### Proje paydaş ihtiyaçlarının ve paydaş katılımı için yöntem, araç ve tekniklerin özeti

Paydaşlarla etkileşim kurmak ve onlara danışmak, ayrıca paydaşlardan bilgi toplamak ve onlara bilgi sunmak için çeşitli katılım teknikleri kullanılacaktır. Etki düzeyi, paydaşların ihtiyaç ve endişelerine ek olarak, belirli gruplarla etkileşim kurmak için seçilen iletişim araçlarının ve yöntemlerinin temelini belirleyecektir. Proje boyunca iletişim dilinin Türkçe olması beklenmektedir; Bununla birlikte, katılım faaliyetlerinin verimliliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak için gerekirse farklı diller de dikkate alınacaktır. Katılım faaliyetleri kültürel olarak uygun bir şekilde yürütülecek ve paydaş katılımı için etkili ilişkiler kuran paydaş gruplarıyla etkileşim kurmak için en iyi yaklaşımları içerecektir.

Katılım yöntemleri ve amaçları Tablo 3’de sunulmuştur.

**Tablo 3.** Proje Kapsamında Uygulanacak Katılım Yöntemleri

Etkileşim Yöntemi	Yöntemin Uygulanması/Amacı	Hedef Paydaş
Yazışmalar (mektuplar, telefon, e-postalar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje gereksinimleri ve etkileri hakkında bilgi paylaşımı (özellikle teknik)</li> <li>- Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davetiyeler</li> <li>- İzin, lisans, devir işlemlerine ilişkin düzenlemeler,</li> <li>- Projenin uygulanması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri</li> </ul>	Diğer ilgili devlet yetkilileri ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetimler, akademi, ulusal ve yerel medya ve kuruluş/ajanslar
Yüz yüze/bire bir görüşmeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bireysel bazda bilgi toplama, paydaşların hassas konularla ilgili endişelerini/görüşlerini dile getirmelerine olanak tanır</li> <li>- Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurmak</li> <li>- Proje gereksinimleri ve etkileri/riskleri, uygulama takvimi vb. hakkında bilgi paylaşımı.</li> </ul>	İlgili devlet makamları ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetimler, akademi, kuruluşlar/ajanslar, yükleniciler ve danışmanların temsilcileri
Resmi toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje gereksinimleri ve etkileri hakkında bilgi paylaşımı</li> <li>- Bir grup kamu kurumundan projeye ilişkin yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması</li> <li>- Kamu kurumları ile ilişkilerin kurulması</li> </ul>	Farklı ulusal ve yerel yönetim yetkilileri ve yetkilileri, STK'lar, akademi ve kuruluşlar/ajanslar, ulusal ve yerel medya
İstişare toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje ve alt proje faaliyetlerinin kapsamı ve zaman çizelgesi hakkında geniş bir paydaş grubuyla, özellikle topluluklarla bilgi paylaşımı (özellikle teknik olmayan)</li> <li>- Bir grup paydaştan projeye ilgili yorum, geri bildirim, görüş ve algı almak</li> <li>- Proje ile ilgili şikayet ve endişelerin toplanması</li> </ul>	Etkilenen topluluklar ve gruplar, yerel STK'lar, ulusal ve yerel yönetim temsilcileri/yetkilileri, işletmeler, kuruluşlar/ajanslar vb. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etkilenen topluluklar ve gruplarla ilişkiler kurmak</li> </ul>	
Odak grup tartışmaları	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savunmasız gruplar da dahil olmak üzere belirli bir grup insanla belirli bir konu hakkında bilgi paylaşımı</li> <li>- Belirli bir gruptan projeye ilgili yorum, geri bildirim, görüş ve algı almak</li> <li>- Proje ile ilgili şikayet ve endişelerin belirli bir gruptan toplanması</li> <li>- Proje faaliyetlerinin çevre ve sosyal risklerinin ve belirli bir paydaş grubu üzerindeki etkilerinin izlenmesi</li> <li>- Belirli gruplarla ilişki kurmak</li> </ul>	Toplantı sırasında paylaşılacak ve tartışılacak bilgilerle ilgili paydaş grupları, kırılğan gruplar
İPKB web sitesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeye ilgili bilgilerin paylaşılması ve ilerlemeyle ilgili güncellemelerin yapılması</li> <li>- Proje/alt proje ile ilgili dokümantasyon ve iletişim araçlarının açıklanması: Ç&amp;S dokümanları (ÇSYP'ler, ESMF, PKP, İYP, sunumlar, broşürler, vb.)</li> <li>- Önemli etkinliklerin duyuruları (tarih/saat, mekan)</li> <li>- Şikayet gönderimlerini etkinleştirme</li> </ul>	Etkilenen topluluklar ve PEK'lar, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Dijital iletişim araçları sosyal medya (Facebook, Twitter, Instagram hesapları, WhatsApp grupları), ulusal/yerel televizyon kanalları, radyo istasyonları, SMS vb.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerleme güncellemeleri</li> <li>- Proje ile ilgili önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanmış belgelerin duyuruları</li> </ul>	Etkilenen topluluklar ve PEK'lar, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Proje bilgilendirme broşürleri/broşürleri	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Düzenli güncellemeler sağlamak için kısa proje bilgilerinin paylaşılması</li> <li>- Arazi edinimi, arazi girişi ve çıkışı, proje uygulama takvimi, proje faaliyetlerinin ve alt projelerin kapsamı gibi belirli konularda paydaşların bilgilendirilmesi.</li> <li>- Sahaya özel proje bilgilerinin yayılması</li> </ul>	Etkilenen topluluklar ve PEK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Çevrimiçi toplantı (gerekirse alternatif araç)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savunmasız gruplar da dahil olmak üzere bir grup insanla belirli bir konuda bilgi paylaşımı</li> <li>- Belirli bir gruptan proje ile ilgili yorum, geri bildirim, görüş ve algı almak</li> <li>- Bir gruptan proje ile ilgili şikayetleri, endişeleri ve geri bildirimleri toplamak</li> <li>- Proje faaliyetlerinin bir grup üzerindeki çevre ve sosyal etkilerinin ve risklerinin izlenmesi</li> <li>- Yerel topluluklarla ilişkilerin kurulması</li> </ul>	PEK, savunmasız gruplar vb. dahil olmak üzere proje boyunca tanımlanan herhangi bir paydaş grubu.
Şikayet Mekanizması (ŞM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tüm proje paydaşları tarafından alınan taleplerin (öneri, şikayet, iltifat, bilgi talebi veya ihbarcı şikayetleri gibi) alınması ve çözümlenmesi</li> </ul>	Proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu
Anket	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje sürecinden ve sonuçlarından memnuniyet</li> </ul>	Binaların kullanıcıları

### **Paydaş Katılım Planı**

Proje süresince izlenecek paydaş katılım sürecine genel bakış Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4. Paydaş Katılım Programı

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Saat Aralığı	Danışma Mesajı Konusu	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaş	Sorumluluk
<b>Hazırlık</b>	Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce  Projenin ömrü boyunca	- Paydaşların Projenin kapsamı ve ihtiyaçları hakkında bilgilendirilmesi. - Paydaşlara şu konularda danışın • Projelendirme, • uygunluk kriterleri, • Ç&S riskleri ve etkileri, • önerilen etki azaltma önlemleri, - Daha iyi bir şekilde yeniden inşa etmek - ÇSYÇ, İYP, ŞM'ler	- Açılış toplantısı - Kamuoyu duyuruları - Teknik olmayan proje özetleri, sunumlar - Elektronik yayınlar - Sosyal medya, basın bültenleri - İstişare toplantıları - Dijital iletişim araçları - ŞM - Afiş, broşür, broşür vb. - SMS	- Projeden Etkilenen Taraflar - Dezavantajlı/Savunmasız bireyler veya gruplar - Diğer ilgili taraflar	İPKB (İPKB)  Tasarım Danışmanları
<b>Uygulama &amp; İnşaat</b>	Projenin uygulanmasının başlamasından önce ve proje yaşam döngüsü boyunca gerektiği gibi	- Paydaşları, ortaya çıkan sorunlar ve/veya sorunlar da dahil olmak üzere proje kapsamı ve devam eden faaliyetler hakkında bilgilendirmek - Ç&S belgeleri (ESMF, ESMP, OGS Planı, vb.) - ŞM'ler	- Kamuoyu duyuruları - Teknik olmayan proje özetleri, sunumlar - Elektronik yayınlar - Sosyal medya, basın bültenleri - İstişare toplantıları - Dijital iletişim araçları - ŞM - Afiş, broşür, broşür vb. - SMS	- Projeden Etkilenen Taraflar - Dezavantajlı/Savunmasız bireyler veya gruplar - Diğer ilgili taraflar	İPKB (İPKB)  Süpervizyon Danışmanları  Müteahhitler
<b>İşlem</b>	Alt proje faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra, garanti süresi boyunca	- ŞMler - Stok, enerji verimliliği iyileştirmesi hakkında paydaşların görüşlerini ve algılarını almak (gelecekteki faaliyetleri bilgilendirmek ve/veya gerekirse iyileştirici önlemleri belirlemek için)	- Kapanış Toplantısı - İstişare/bilgilendirme toplantıları - Dijital iletişim araçları, sosyal medya - Afiş, broşür, broşür vb. - SMS - Memnuniyet anketi	- Projeden Etkilenen Taraflar - Dezavantajlı/Savunmasız bireyler veya gruplar - Diğer ilgili taraflar	İPKB (İPKB)  Yardımcı program

İPKB, IRP için çevre ve sosyal (Ç&S) belgeler de dahil olmak üzere projeye ilgili tüm bilgileri, resmi proje web sayfası ([www.ipkb.gov.tr](http://www.ipkb.gov.tr)) ve sosyal medya hesapları aracılığıyla sağlayacak ve açıklayacaktır.

Proje boyunca ana iletişim dili Türkçe olacaktır; Bununla birlikte, paydaş katılım faaliyetlerinin etkinliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak için ihtiyaç duyulan diğer diller de dikkate alınacaktır. Tüm katılım faaliyetleri, paydaşlarla anlamlı ve etkili ilişkiler geliştirmek için en iyi uygulamalar kullanılarak kültürel olarak uygun bir şekilde yürütülecektir. Gerek uygulama öncesinde gerekse uygulama sırasında proje ile ilgili bilgiler, faaliyetlerin yürütüleceği bölgelerde dağıtılan broşür veya el ilanları aracılığıyla da kullanıma sunulacaktır.

İPKB, paydaşların endişelerini ve şikayetlerini dile getirmek için mevcut kanallar hakkında bilgilendirilmelerini sağlamak amacıyla, herhangi bir proje faaliyetinin başlamasından önce PKP'in ve ŞM de dahil olmak üzere diğer ilgili Ç&S belgelerinin açıklanmasından sorumlu olacaktır.

Sahaya özgü tüm ÇSYP'ler, her bir alt proje için en az 10 iş günü süreyle İPKB tarafından açıklanacaktır. Bu, paydaşların alt projelerin uygulanmasına ve şikayetlerini, endişelerini veya önerilerini iletmek için mevcut mekanizmalara ilişkin kapsamlı bilgilere erişmelerini sağlayacaktır.

Her bir alt proje ve bina için İPKB tarafından süpervizyon danışmanlarının desteği ile bilgilendirme ve bilgilendirme toplantıları düzenlenecektir. Tüm çerçeve belgelerinin taslak versiyonları için istişare toplantılarının düzenlenmesine ilişkin duyurular e-posta, İPKB web sitesi ve sosyal medya kanalları aracılığıyla duyurulacak ve ayrıca yerel gazetelerde yayınlanacaktır. İPKB temsilcileri tüm toplantılara katılacak ve İPKB'nin sosyal uzmanı her proje sahasında belirlenen irtibat kişileriyle doğrudan iletişimi sürdürecektir.

## 6. Paydaş Katılımı Faaliyetlerinin Uygulanması için Kaynaklar ve Sorumluluklar

### Kaynaklar

İPKB, bu PKP de dahil olmak üzere Projenin genel olarak uygulanmasından sorumlu olacaktır. Paydaş katılımı faaliyetlerini yürütmekten sorumlu kuruluşlar arasında İPKB'nin Sosyal Danışmanı, Tasarım Danışmanı ve Denetim Danışmanı ile bu görevlere atanan diğer ilgili proje personeli bulunmaktadır. Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) uygulanmasında genel sorumluluk İstanbul Proje Koordinasyon Birimi (İPKB) Direktörü'ne aittir.

Projenin paydaş katılımı uygulama düzenlemeleri aşağıdaki gibidir:

- İPKB, kapsayıcılığı ve paydaş ihtiyaçlarına uyumu sağlamak için yerel yönetimler, ilgili kamu kurumları ve STK'lar ile koordineli çalışacak.
- Sosyal Danışman, istişare toplantıları, odak grup tartışmaları ve anketler düzenlerken, savunmasız grupların katılımını da sağlayacaktır.
- Tasarım Danışmanları, bina tasarımları ve kamu altyapısı iyileştirmeleri ile ilgili katılım faaliyetlerini yönetecektir.
- Denetim Danışmanları, inşaat aşamasında paydaşlarla iletişimi denetleyecek ve Çevre ve Sosyal (Ç&S) standartlara uygunluğu sağlayacaktır.

PKP'nin hazırlanması ve uygulanması için bütçe tahmini şöyledir **1.741.900 ABD Doları**. Bu, paydaş toplantılarının düzenlenmesi, iletişim materyallerinin hazırlanması, anketlerin yürütülmesi ve Şikayet Mekanizmasının sürdürülmesi için yapılan harcamaları içerir. Bütçenin ayrıntılı bir dökümü EK 2'de bulunabilir ve aşağıda verildiği gibi belirli bütçe öğelerini listelemektedir;

- İstişare toplantıları için mekan kiralama.
- Broşürlerin, posterlerin ve kamu spotlarının basımı ve dağıtımı.
- Paydaş katılım faaliyetleriyle ilgili personel maaşları ve seyahat masrafları.
- Savunmasız gruplarla etkileşim kurmak için çevirmenler, kolaylaştırıcılar ve işaret dili tercümanları için maliyetler.

Bu yapılandırılmış uygulama planı, PKP yürütme süreci boyunca şeffaflık, kapsayıcılık ve hesap verebilirlik sağlar.

### Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları

Tablo 5'de PKP uygulaması konusunda farklı İPKB uzmanlarının ve danışmanlarının rol ve sorumlulukları sunulmaktadır.

Tablo 5. PKP Uygulamasında Kilit Aktörlerin/Paydaşların Sorumlulukları

Sorumlu Taraf	Sorumluluk
<b>İPKB (İPKB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tüm paydaş katılım faaliyetlerini genel çevre ve sosyal yönetim sistemlerine dahil etmek</li> <li>➤ Paydaş katılımının ilerlemesini ve sonuçlarını üst yönetime ve personele iletmek için bir iç sistem geliştirmek</li> <li>➤ Şikayet mekanizmalarının ve paydaş katılım süreçlerinin uygun şekilde uygulanmasını sağlamak için kurulmasından ve etkin bir şekilde işletilmesinden sorumludur.</li> <li>➤ Şikayet mekanizmaları ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için tarafları koordine etmek</li> </ul>
<b>Sosyal Uzman (İPKB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bu PKP ile uyumlu olarak alt projeye özgü paydaş katılım faaliyetlerinin planlanması ve uygulanması</li> <li>➤ Paydaş katılımının İPKB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamak</li> <li>➤ Paydaşlarla etkileşimi olabilecek diğer İPKB personelinin desteklenmesi</li> <li>➤ Bu PKP'in uygulanmasına kadar Dünya Bankası'na/Dünya Bankası'ndan raporlamanın koordinasyonu ve koordinasyonu</li> <li>➤ Bu PKP'in periyodik olarak ve büyük Proje değişiklikleri üzerine güncellenmesi</li> <li>➤ Taleplerin Şikayet/Öneri Kayıt Formu (EK 3) ve şikayet kapanış formu (EK 4).</li> <li>➤ İPKB'nin ŞM'nı odak noktası olarak hareket etmek: Proje ile ilgili şikayetlerin kaydedilmesi ve takip edilmesi, Proje içindeki şikayetlerin çözümünün yönetilmesi ve koordine edilmesi, paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleri ile ilgili önemli uyumsuzluk sorunlarını veya tekrar eden sorunları göstermek için şikayet kayıtlarının gözden geçirilmesi ve eylemlerin oluşturulması, tüm farklı ŞM seviyelerinden Proje ile ilgili şikayetlerin konsolide edilmesi, İPKB'nin ve yönetimin çözüm süreci hakkında bilgilendirilmesi, Projenin konsolide ŞM raporlarının hazırlanması</li> <li>➤ Danışman ve yüklenicinin ŞM odak noktalarını koordine etmek ve denetlemek</li> </ul>
<b>Çevre Uzmanı (İPKB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Genel PKP faaliyetleri ve proje ilerlemesi hakkında konsolide raporlama</li> <li>➤ Sosyal ve çevresel izlemenin yapılması</li> </ul>
<b>Satınalma Uzmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ İlgili Ç&amp;S enstrümanlarının ihale dokümanlarına dahil edilmesinin sağlanması</li> </ul>
<b>Tasarım Danışmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tasarım önerileri hakkında paydaş geri bildirimlerinin toplanması, girdilerin İPKB ile paylaşılması ve ilgili ve uygulanabilir önerilerin tasarım sürecine dahil edilmesi</li> <li>➤ Proje faaliyetleri için ilgili sahaya özel Ç&amp;S enstrümanlarının (ÇSYP, İSG Planı vb.) hazırlanması</li> </ul>
<b>Süpervizyon Danışmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Projenin, alt projelerin uygulanması sırasında Ç&amp;S Belgelerinde (ESMP, İSGP, PKP) belirtilen metodolojiye ve diğer gerekliliklere uygun olmasını sağlamak</li> <li>➤ Yüklenicilerin sahadaki faaliyetlerinin izlenmesi (şikayetlerin kaydedilmesi ve çözülmesi ve bunların aylık ilerleme raporlarında İPKB'ya bildirilmesi dahil)</li> <li>➤ Mağduriyetlerin takibi için İPKB ŞM Odak Noktaları ile iletişime geçilmesi</li> <li>➤ Çevre, Sosyal ve İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) yönleri ile ilgili yerinde eğitimler vermek, tüm personelin proje gereklilikleri ve uyum önlemleri konusunda bilgi sahibi olmasını sağlamak. Ayrıca, farkındalığı artırmak ve güvenli ve kapsayıcı bir çalışma ortamını teşvik etmek için Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddetin (GBV) önlenmesi ve müdahalesi konusunda eğitim verilmesi.</li> </ul>

## 7. Vatandaş Katılımı

IRP, yalnızca afete dayanıklılığı ve iklim uyumunu artırmayı değil, aynı zamanda vatandaşları proje faaliyetlerine aktif olarak dahil etmeyi, görüş ve endişelerinin proje yaşam döngüsü boyunca dikkate alınmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Vatandaş katılımı, projenin başarılı bir şekilde uygulanmasında, topluluk sahipliğinin teşvik edilmesinde ve proje sonuçlarının uzun vadeli sürdürülebilirliğinin sağlanmasında kritik bir unsurdur. Halkı etkili bir şekilde bilgilendirmek, danışmak ve dahil etmek için çeşitli iletişim araçları ve platformları kullanılarak farklı düzeylerde çeşitli paydaş katılımı faaliyetleri yürütülecektir.

IRP kapsamındaki vatandaş katılımı faaliyetlerinin temel hedefleri şunları içerir:

- i. Proje bilgilerinin (örneğin, sismik dayanıklılık önlemleri, tasarım, inşaat planları ve çevre ve sosyal azaltma stratejileri) yararlanıcılara ve diğer ilgili paydaşlara yayılması.
- ii. Alt projelerin hazırlanması ve uygulanması sırasında topluluk beklenti ve endişelerini yakalamak için geri bildirim toplamak, kapsayıcı ve şeffaf bir karar alma süreci sağlamak.
- iii. Paydaşlara geri bildirimlerinin proje uygulamasına nasıl dahil edildiği konusunda raporlama yapmak ve katılım süreçlerinden memnuniyeti ölçmek.

Vatandaş katılımı çalışmaları, okullar, hastaneler, huzurevleri ve acil müdahale merkezleri gibi kritik kamu tesislerine odaklanacaktır. Bu alanlar, toplum tarafından sıkça kullanılan ve afet müdahale süreçlerinde hayati öneme sahip mekânlardır.

Bu hedeflere ulaşmak için aşağıdaki katılım araçları kullanılacaktır:

### a. Halkın Katılımı Toplantıları

Proje kapsamını, potansiyel çevre ve sosyal riskleri, planlanan etki azaltma önlemlerini ve farklı paydaşların rol ve sorumluluklarını tanıtmak için projenin çeşitli aşamalarında halkın katılımı toplantıları düzenlenecektir. Bu toplantılar sırasında paydaşlar girdi sağlama, endişelerini dile getirme ve soru sorma fırsatına sahip olacaklar. Alınan geri bildirimler, proje tasarımını ve uygulamasını geliştirmek için değerlendirilecektir.

### b. İzleme Toplantıları

İzleme toplantıları hem inşaat faaliyetlerinin başlamasından önce hem de projenin tamamlanmasından sonra gerçekleştirilecektir. Bu toplantılar, paydaşların proje döngüsü boyunca bilgi sahibi olmalarına ve girdi sağlamalarına olanak tanıyacaktır.

- **İnşaat öncesi izleme toplantıları:** Bu toplantılar, paydaşları inşaat programı, güvenlik önlemleri ve olası aksaklıklar hakkında bilgilendirirken, tavsiyelerini toplayacak ve endişeleri ele alacaktır.
- **İnşaat sonrası izleme toplantıları:** Paydaşlar, girdilerinin projeye nasıl dahil edildiği ve proje hedeflerine nasıl ulaşıldığı konusunda bilgilendirilecektir. Bu toplantılar aynı zamanda proje süreciyle ilgili genel memnuniyetin değerlendirilmesi için bir fırsat sağlayacaktır.

### c. İnşaat Sonrası Etütler

İnşaat faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra, projeye ilişkin algıları değerlendirmek, beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını değerlendirmek ve ek endişeleri belirlemek için paydaş memnuniyet anketleri yapılacaktır. Geniş katılımı sağlamak için anketler hem yüz yüze hem de sanal olarak yapılacaktır.

Vatandaş katılım eylemleri, projenin etkili katılım süreçleri oluşturduğunu bildiren yararlanıcıların yüzdesi de dahil olmak üzere temel performans göstergeleri aracılığıyla ölçülecektir. Sonuçlar, mümkün olduğu ölçüde cinsiyete ve savunmasızlığa göre ayrıştırılacaktır. Proje boyunca vatandaş geri bildirimini kolaylaştırmak için, İPKB tarafından yönetilen ŞM, paydaşların endişelerini ve önerilerini sürekli olarak paylaşabilmelerini sağlamak için uyarlanacak ve güçlendirilecektir.

İPKB ayrıca, bina kullanıcıları ve yerel topluluklar gibi kilit paydaş gruplarını hedef alan afet ve iklim direnci konusunda farkındalık artırma faaliyetleri de uygulayacaktır. Aktif vatandaşlığı ve katılımı teşvik

etmek için açık kapı günleri, odak grup tartışmaları, etkileşimli atölye çalışmaları ve çevrimiçi istişareler dahil olmak üzere bir dizi katılımcı format kullanılacaktır.

Bu katılım çabaları aracılığıyla IRP, proje şeffaflığını ve kapsayıcılığını artırmak için toplulukların iyi bilgilendirilmesini, endişelerinin etkili bir şekilde ele alınmasını ve geri bildirimlerinin dahil edilmesini sağlamayı amaçlamaktadır.



## 8. Şikayet Mekanizması

Şikayet Mekanizması, yalnızca şikayetlerin değil, aynı zamanda projeden etkilenen tarafların bir projenin çevre ve sosyal performansı ile ilgili sorgularının, önerilerinin, olumlu geri bildirimlerinin ve endişelerinin zamanında sunulmasına ve yanıtlanmasına izin veren bir sistemdir.

Ek olarak, şikayet yönetimi için ayrıntılı prosedürler ve sorumluluklar, EK 5'te verilen İPKB Şikayet Ele Alma Politikasında özetlenmiştir.

Tablo 6'da, şikayet mekanizmasının (ŞM) operasyonel hale getirilmesi için gerekli prosedürlerin ve adımların bir özeti sunulmaktadır.

**Tablo 6.** ŞM Adımları

Adım	Sürecin açıklaması	Zaman aralığı	Sorumluluk
<b>ŞM uygulama yapısı</b>	<p>IRP ŞM'sı, İPKB tarafından merkezi olarak yönetilir ve tüm paydaşlar için erişilebilir ve verimli bir süreç sağlar.</p> <p>İPKB, anonim olanlar da dahil olmak üzere tüm şikayetleri gizli bir şekilde ve zamanında toplamak, kaydetmek ve ele almaktan sorumludur.</p> <p>Paydaşlar şikayetlerini İPKB'nun merkez ofisi, e-posta, telefon ve belirlenmiş proje web siteleri dahil olmak üzere çeşitli kanallar aracılığıyla iletebilirler. Şikayetler kategorize edilir ve belirli bir süre içinde şikayetçilere geri bildirimde bulunma taahhüdü ile çözüm için ilgili ekiplere iletilir.</p> <p>Tüm şikayet verileri kayıt altına alınır ve izlenir ve şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlamak için üç aylık raporlar paydaşlar ve Dünya Bankası ile paylaşılır.</p> <p>Şikayetçiler, İPKB tarafından yönetilen ŞM'na ek olarak, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) gibi ulusal düzeydeki şikayet mekanizmalarından da yararlanabilirler. Bu platformlar, paydaşların endişelerini iletmelerine olanak tanır ve bunlar daha sonra ilgili makamlar tarafından işlenir.</p> <p>ŞM yapısı içindeki kilit kuruluşların rolleri ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>İPKB:</b> Şikayet mekanizmasını denetlemekten, şikayetlerin zamanında çözülmesini sağlamaktan ve şikayet kayıtlarını tutmaktan sorumludur. İPKB, tüm şikayetlerin 15 gün içinde çözülmesini ve şikayetçilerin gönderildikten sonraki 2 gün içinde bir onay almasını sağlar.</li> <li>➤ <b>İlgili Kamu Kurumları:</b> İstanbul Valiliği, İstanbul AFAD (İl Afet ve Acil Durum Yönetimi Müdürlüğü), İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü, İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü ve ilgili ilçe belediyeleri de dahil olmak üzere bu kurumlar, şikayetleri almak ve İPKB'ya iletmek ve kendi yetki alanları dahilinde endişeleri gidermek için gerekli önlemleri almaktan sorumlu olacaktır.</li> <li>➤ <b>Denetim Danışmanı:</b> Denetim Danışmanının Proje Yöneticisi ve Sosyal Uzmanı, yüklenici düzeyinde çözülemeyen şikayetleri denetleyerek düzeltici faaliyetlerin uygulanmasını sağlayacaktır. Çözülmezse, sorunlar İPKB'ya iletilecektir.</li> <li>➤ <b>Müteahhitler:</b> İnşaat faaliyetlerinin başlamasından önce alt yükleniciler de dahil olmak üzere İSGücü için bir şikayet mekanizmasının kurulmasından ve sürdürülmesinden sorumludur. Proje uygulamasıyla ilgili şikayetleri alacak, kaydedecek ve çözmeye çalışacaklar ve çözülmemiş sorunları Denetim Danışmanına iletcekler. Müteahhitlerin ayrıca haftalık şikayet kayıtlarını İPKB'ya sunmaları gerekmektedir.</li> </ul>	<p>2 gün (bildirim süresi)</p> <p>15 gün (Çözüm)</p>	<p>İPKB (İPKB)</p> <p>Süpervizyon Danışmanı</p> <p>Müteahhit</p>
<b>Şikayet alımı</b>	<p>Şikayetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletebilir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sözlü şikayetler İPKB'ye şahsen veya İPKB tarafından işletilen +90 (216) 505 55 00 numaralı telefon hattına iletebilir.</li> </ul>	Proje süresi boyunca şikayetin	<p>İPKB (İPKB)</p> <p>Süpervizyon Danışmanı</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>E-posta:</b> info@ipkb.gov.tr</li> <li>➤ <b>Posta Adresi:</b> İPKB, Kısıklı Mah. Alemdağ Yan Yolu Cad No:6, 34692 Üsküdar/İstanbul</li> <li>➤ <b>Şahsen Başvuru</b> İPKB (çalışma saatlerinde): Kısıklı Mah. Alemdağ Yan Yolu Cad No:6, 34692 Üsküdar/İstanbul</li> <li>➤ Rahat erişim için çeşitli proje sitelerinde bulunan Şikayet veya Öneri Kutuları.</li> <li>➤ <b>Sosyal Medya:</b>  <b>Twitter</b>  <a href="https://x.com/ipkbgovtr">https://x.com/ipkbgovtr</a>  <b>Facebook</b>  <a href="https://www.facebook.com/ipkbgovtr">https://www.facebook.com/ipkbgovtr</a>  <b>Instagram</b>  <a href="https://www.instagram.com/ismepipkb/">https://www.instagram.com/ismepipkb/</a>  <b>Linkedin</b>  <a href="https://www.linkedin.com/company/ipkb">@İPKB</a>  <b>Web sitesi</b>  <a href="https://www.ipkb.gov.tr/sikayet-formu/">https://www.ipkb.gov.tr/sikayet-formu/</a>  <b>Youtube</b>  <a href="https://www.youtube.com/c/%C4%B0PKBirim">https://www.youtube.com/c/%C4%B0PKBirim</a> </li> </ul> <p>Anonim Şikayetler, proje sitelerindeki şikayet kutuları aracılığıyla veya çevrimiçi şikayet formu aracılığıyla iletilebilir ve gizliliği sağlar.</p> <p><b>CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi):</b></p> <p>CİMER, vatandaşların projeye ilgili endişelerinin yanı sıra hükümet yetkililerine doğrudan şikayet ve geri bildirimde bulunabilecekleri resmi bir şikayet mekanizması olarak hizmet vermektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CİMER portalı <a href="https://www.cimer.gov.tr/">https://www.cimer.gov.tr/</a>'da</li> <li>➤ <b>Çağrı Merkezi:</b> 150</li> <li>➤ <b>Telefon Numarası:</b> +90 (312) 590 20 00</li> <li>➤ <b>Faks:</b> +90 (312) 473 64 94</li> <li>➤ <b>Posta:</b> Şikayetler T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na iletilebilir.</li> <li>➤ <b>Şahsen:</b> İletişim Başkanlığı bölge müdürlüklerine bireysel başvuru yapılabilir.</li> </ul> <p>İstanbul Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa Hizmeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Danışma Hattı:</b> İstanbul içinde <b>153</b>'ü arayın.</li> <li>➤ <b>Çevrimiçi Portal:</b> <a href="https://beyazmasa.ibb.gov.tr/">https://beyazmasa.ibb.gov.tr/</a></li> </ul> <p><b>Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER):</b></p> <p>YİMER, özellikle yabancı sakinler için merkezi bir şikayet sistemi sağlar. Paydaşların projeye ilgili şikayet ve geri bildirimlerini hükümet yetkililerine doğrudan iletmeleri için alternatif ve iyi tanınan bir kanal olarak hizmet vermektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Web Sitesi:</b> <a href="http://www.yimer.gov.tr">http://www.yimer.gov.tr</a></li> <li>➤ <b>Çağrı Merkezi:</b> 157</li> <li>➤ <b>Telefon Numarası:</b> +90 (312) 157 11 22</li> <li>➤ <b>Faks:</b> +90 (312) 920 06 09</li> <li>➤ <b>Posta:</b> Şikayetler T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na iletilebilir.</li> <li>➤ <b>E-posta:</b> <a href="mailto:yimer@goc.gov.tr">yimer@goc.gov.tr</a></li> <li>➤ <b>Şahsen:</b> Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bireysel başvuru yapılabilir.</li> </ul>	alınması üzerine	Müteahhit  Bina Yönetimi (İPKB'ya ilet)
--	--	------------------	---

	Şikayet Bildirim Formları, İPKB ofisinde, İPKB web sayfasında ve Yükleniciler tarafından şantiyelerde kullanıma sunulacaktır (bkz. EK 3, EK 4 ve EK 6).		
Sıralama, işleme	<p>Alınan herhangi bir şikayet, şikayetlerin yönetilmesinden ve ele alınmasından sorumlu olan İPKB'ya iletilir. Şikayetler, İPKB tarafından tutulan merkezi bir Şikayet Kayıt Sistemine kaydedilir ve doğru izleme ve zamanında yanıtlar sağlanır. Ek olarak, Yükleniciler, denetim danışmanı ve diğer ilgili kuruluşlar, kapsamları dahilinde alınan şikayetlerin merkezi izleme ve çözüm için İPKB'ya kaydedilmesinden ve raporlanmasından sorumludur.</p> <p><b>Şikayetler aşağıdaki türlere göre kategorize edilir:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. İnşaat ve Uygulama ile İlgili Şikayetler:</b> Bu kategori altındaki şikayetler, proje uygulama gecikmeleri, düşük iş kalitesi ve proje zaman çizelgelerine uyulmaması ile ilgili endişeleri içerir. Ek olarak, aşırı gürültü, toz ve paydaşların günlük yaşamlarını etkileyen diğer rahatsızlıklar gibi inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan aksaklıklarla ilgili şikayetler ele alınacaktır.</li> <li><b>2. Çevre Sorunları:</b> Bu kategori, hava ve su kirliliği, atık yönetimi sorunları ve inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan gürültü seviyeleri gibi projenin çevre etkileriyle ilgili şikayetleri kapsar. Çevre koruma önlemlerine uyumlu ilgili şikayetler ve çevredeki ekosisteme olası zararlarla ilgili endişeler de dahil edilmektedir.</li> <li><b>3. Erişim ve Hareketlilik Şikayetleri:</b> Proje faaliyetleri nedeniyle binalara ve çevre alanlara erişimin kısıtlanması ile ilgili şikayetler bu kategori altında değerlendirilecektir. Bunlar, hedeflerine ulaşmada zorluk yaşayan sakinler, işletmeler ve hizmet kullanıcıları tarafından dile getirilen sorunları içerebilir. Erişilebilirlik zorluklarıyla karşı karşıya kalan engelli kişilerin ve diğer savunmasız grupların endişelerine özel dikkat gösterilecektir.</li> <li><b>4. Hasarla İlgili Şikayetler:</b> Proje faaliyetlerinden kaynaklanan özel veya kamu mallarına verilen zararları içeren şikayetler bu kategoriye girer. Paydaşlar, inşaat sırasında ve sonrasında altyapıya, kamu hizmetlerine veya varlıklara verilen hasarla ilgili sorunları bildirebilir ve bunlar buna göre değerlendirilecek ve ele alınacaktır.</li> <li><b>5. İşçilerle İlgili Şikayetler:</b> Bu kategori, işçiler tarafından ücretler, çalışma saatleri ve sözleşmeden doğan yükümlülükler dahil olmak üzere çalışma koşullarıyla ilgili olarak dile getirilen endişeleri kapsar. Ayrıca, proje uygulaması sırasında ortaya çıkabilecek işyerinde taciz, ayrımcılık ve emekle ilgili diğer konularla ilgili şikayetleri de kapsar.</li> <li><b>6. Sağlık ve Güvenlik Şikayetleri:</b> İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) uygulamalarıyla ilgili</li> </ol>	Şikayetin alınması üzerine	İPKB (İPKB) Süpervizyon Danışmanı Müteahhit

	<p>endişeler de dahil olmak üzere proje sahalarındaki sağlık ve güvenlik riskleriyle ilgili şikayetler burada kategorize edilecektir. Bu, işçiler ve çevredeki topluluk için risk oluşturan kaza veya ramak kala olaylarının raporlarını içerir ve yeterli güvenlik önlemlerinin uygulanmasının ve sürdürülmesinin önemini vurgular.</p> <p>7. <b>Cinsel Sömürü, İstismar ve Taciz (SEAH):</b> Bu kategorideki şikayetler, proje kapsamında bildirilen cinsel sömürü ve istismar (SEA) veya cinsel taciz (SH) olaylarını içerir. Şikayetler, SEAH şikayetleri için özel olarak geliştirilmiş bir prosedür kapsamında ve etkilenen bireyleri korumak için belirlenmiş protokollere uygun olarak en üst düzeyde gizlilikle ele alınacaktır.</p> <p>8. <b>Topluluk Katılımı Şikayetleri:</b> Paydaşlarla iletişim ve istişare süreçlerinin yeterliliği ile ilgili endişeler bu kategoriye girer. Paydaşlar, katılım düzeyi, proje bilgilerine erişim eksikliği veya belirli grupların karar alma süreçlerine katılmadan dışlanmasından memnuniyetsizliklerini bildirebilirler.</p> <p>9. <b>Diğer Genel Şikayetler:</b> Yukarıdaki belirli kategorilere girmeyen ancak proje faaliyetleriyle ilgili olduğu düşünülen diğer endişeler bu kategori altında ele alınacaktır. Bunlar, paydaşlar tarafından gündeme getirilen ve proje ekibi tarafından dikkat ve çözüm gerektiren çeşitli sorunları içerebilir.</p> <p><i>Şikayet kategorileri, gelişen paydaş ihtiyaçları ve proje dinamikleri ile uyum sağlamak için proje boyunca gerektiği şekilde gözden geçirilecek ve revize edilecektir.</i></p>		
<b>Teşekkür ve takip</b>	Şikayetin alındığı, şikayeti alan kişiler (yüklenici/danışman/İPKB) tarafından şikayetçiye kabul edilecektir.	Alınmasında n itibaren 2 gün içinde	İPKB (İPKB) Süpervizyon Danışmanı Müteahhit
<b>Doğrulama, soruşturma, eylem</b>	<p>Şikayetin soruşturulması, proje ekibi üyeleriyle yakın işbirliği içinde, İPKB'nin Sosyal Uzmanı, Denetim Danışmanı veya Sözleşme tarafından yürütülür.</p> <p>Önerilen bir çözüm Şikayet Komitesi tarafından formüle edilir ve İPKB Sosyal Uzmanı tarafından şikayetçiye iletilir.</p>	15 iş günü içinde	<p>Şikayet Komitesi şu üyelerden oluşur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- İPKB Direktörü</li> <li>- Şikayetlerin ele alınmasında n sorumlu Direktör Yardımcısı</li> <li>- Görevleri şikayetleri ele almayı içeren personel</li> <li>- Tüm personel</li> </ul>

<b>İzleme ve değerlendirme</b>	Şikayetlere ilişkin veriler, şikayet kutuları, Projeye ait e-posta adresi, Projeye ait sosyal medya hesapları, telefon, CİMER ve YİMER aracılığıyla alınacaktır. Yükleniciler, şikayetleri almak ve haftalık rapor ile Denetim danışmanına bildirmekle sorumlu olacaktır. Şikayetler, Süpervizyon Danışmanı tarafından aylık ilerleme raporu ile İPKB'ya bildirilecektir.	Yüklenici ve Denetim Danışmanı için Aylık Yüklenici için üç ayda bir	İPKB (İPKB) Süpervizyon Danışmanı Müteahhit
<b>Geri bildirim sağlanması</b>	Şikayetçilerden şikayetin çözümünden memnuniyetlerine ilişkin geri bildirimler, şikayetçinin tercih ettiği iletişim kanalı üzerinden şikayetçi ile iletişime geçilerek toplanacaktır. Buna ek olarak, izleme toplantıları ve yenileme sonrası anket yoluyla geri bildirim sağlanacaktır.	Şikayet çözüldükten sonra Tadilat çalışmalarının tamamlanmasının ardından	İPKB (İPKB) Süpervizyon Danışmanı Müteahhit
<b>Antrenman</b>	İPKB, Yükleniciler ve Denetim Danışmanlarında görevli personel/danışmanlar için eğitim ihtiyaçları aşağıdaki gibidir: Şikayet çözüm mekanizmasının işleyişi, şikayetlerin alınması ve kapatılmasına ilişkin prosedürler	Sahada herhangi bir inşaat işine başlamadan önce	İPKB (İPKB) Süpervizyon Danışmanı
<b>İlgiliyse, şikayetin çözülmesini takiben tazminatların ödenmesi</b>	Yıkılan duvarlar veya benzeri olaylar gibi inşaat faaliyetlerinden kaynaklanabilecek hasarlar onarılacaktır.	İnşaat sırasında	Müteahhit
<b>İtiraz süreci</b>	Bir şikayetçi, ilk şikayet ele alma süreci yoluyla sağlanan çözümden memnun kalmazsa, e-posta, resmi proje web sitesi gibi çeşitli mevcut kanallar aracılığıyla veya belirlenen ofislerde şahsen itirazda bulunma hakkına sahiptir. İtiraz, orijinal şikayete bir referans, memnuniyetsizlik nedenlerinin ayrıntılı bir açıklaması ve ek destekleyici belgeler içermelidir. Bir itiraz alındıktan sonra, üst düzey bir yetkili veya İPKB içindeki bağımsız bir komite tarafından incelenecektir. Bu gözden geçirme, ilk çözümün yeterliliğini değerlendirecek ve daha fazla düzeltici önlemin gerekip gerekmediğini belirleyecektir. İtiraz süreci boyunca, şikayetçi ilerleme ve çözüm için beklenen zaman çizelgesi hakkında bilgilendirilecektir. Gerekirse, kapsamlı bir inceleme sağlamak için ilgili teknik veya sosyal uzmanlarla istişareler yapılabilir. İtiraz incelemesinin tamamlanmasının ardından, nihai bir karar şikayetçiye belirli bir süre içinde, genellikle 15 iş günü içinde iletilecektir. Şikayetçi nihai karardan memnun kalmazsa, endişelerini daha fazla takip edebilecekleri ulusal şikayet platformları (örneğin, CİMER, YİMER) gibi ek dış yükseltme mekanizmaları hakkında bilgilendirilecektir. Tüm itirazlar ve çözümleri sistematik olarak belgelenecek ve şikayet takip sistemine dahil edilecek, şeffaflık ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için ilgili paydaşlarla paylaşılan periyodik raporlar ile desteklenecektir.	Tüm proje süresi	İPKB Şikayet Komitesi Hukuki Yollar ve Eskalasyon

ŞM, şikayetçinin şikayetin önerilen çözümünden memnun kalmaması durumunda bir itiraz mekanizması sağlayacaktır. Şikayeti çözmek için mümkün olan tüm yollar önerildikten ve şikayetçi hala tatmin olmadıysa, yasal başvuru hakları konusunda bilgilendirilecektir.

### **Dünya Bankası Şikayet Düzeltme Sistemi**

DB tarafından desteklenen bir Projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, mevcut Proje düzeyindeki şikayet mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikayet Düzeltme Servisine (GRS) şikayette bulunabilirler. GRS, Proje ile ilgili endişeleri gidermek için alınan şikayetlerin derhal gözden geçirilmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, şikayetlerini Dünya Bankası'nın politika ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın meydana gelip gelmediğini veya meydana gelip gelemeyeceğini belirleyen Dünya Bankası'nın bağımsız Denetim Paneli'ne sunabilirler. Şikayetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimi'ne yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda sunulabilir. Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Düzeltme Servisi'ne (GRS) şikayetlerin nasıl gönderileceği hakkında bilgi için lütfen

<http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

adresini ziyaret edin.

Şikayetlerin Dünya Bankası Teftiş Paneli'ne nasıl gönderileceği hakkında bilgi için lütfen

[www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org) adresini ziyaret edin.

## 9. İzleme ve Raporlama

### PKP uygulamasının nasıl izleneceğinin ve raporlanacağına özet

Paydaş katılımı faaliyetleri periyodik olarak izlenecek ve üçer aylık dönemler halinde Dünya Bankası'na sunulacak Ç&S İlerleme Raporlarında raporlanacaktır. Paydaş katılımı faaliyetlerine ilişkin dokümanlar İPKB arşivinde saklanacaktır. Danışma faaliyetleri ile ilgili bilgiler, Ç&S İlerleme Raporları kapsamında Banka'ya bildirilecek ve aşağıdakileri içerecek (ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere),

- Yapılan konsültasyonların sayısı ve türleri,
- Katılımcıların sayısı ve çeşitliliği (cinsiyete, paydaş türüne ve konuma göre ayrıştırılmış),
- İstişareler sırasında tartışılan temel konular ve alınan paydaş geri bildirimleri,
- Cinsiyete, bölgeye, şikayet türüne ve duruma göre kategorize edilmiş şikayetlerin sayısı (örneğin, çözüldü, beklemede, iletildi),
- Paydaş girdilerine dayalı olarak proje tasarımı ve uygulamasında yapılan değişiklikler.

Yapılandırılmış ve şeffaf izlemeyi sağlamak için, aşağıdaki çerçeve Tablo 7'de açıklanmış ve belirtildiği şekilde uygulanacaktır.

**Tablo 7.** PKP takibi için örnek çerçeve

Temel değerlendirme soruları	Özel Değerlendirme soruları	Potansiyel Göstergeler	Veri Toplama Yöntemleri
<b>ŞM.</b> Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikayetleri dile getirmek için ne ölçüde erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlandı?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeden etkilenen taraflar sorunları ve şikayetleri dile getiriyor mu?</li> <li>• Şikayetler ne kadar hızlı/etkili bir şekilde çözülüyor?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İşçiler tarafından dile getirilen şikayetlerin cinsiyet, bölge ve kategoriye göre ayrıştırılmış sayısı.</li> <li>• Belirtilen zaman dilimi içinde çözülen şikayetlerin yüzdesi.</li> <li>• Şikayetlerin sayısı daha yüksek seviyelere çıktı.</li> </ul>	<p>İPKB tarafından tutulan şikayet kayıtlarının gözden geçirilmesi.</p> <p>Paydaş geri bildirim anketleri.</p> <p>Öneri / şikayet kutularının gözden geçirilmesi ve yardım hattı kullanımı.</p>
<b>Proje tasarımı ve uygulaması üzerinde paydaş katılımı etkisi.</b> Katılım faaliyetleri proje kararlarını nasıl etkiledi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yeterli paydaş ilgisi ve katılımı var mıydı?</li> <li>• Proje faaliyetleri paydaş geri bildirimlerine göre ayarlandı mı?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje planlamasına dahil edilen paydaş geri bildirimleri.</li> <li>• İstişarelere dayalı olarak yapılan tasarım değişikliklerinin sayısı.</li> <li>• Endişelerinin giderildiğini hisseden paydaşların yüzdesi.</li> </ul>	<p>Paydaş İstişare toplantı raporları</p> <p>Değerlendirme formları</p> <p>Yapılandırılmış anketlerden ve odak gruplarından geri bildirim.</p>
<b>Uygulama etkinliği.</b> Paydaş katılımı faaliyetleri etkin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planlanan faaliyetler amaçlandığı gibi yürütüldü mü?</li> <li>• Katılım faaliyetleri kapsayıcı ve erişilebilir miydi?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uygulanan PKP etkinliklerinin yüzdesi.</li> <li>• Belirlenen ve ele alınan engellerin sayısı.</li> </ul>	<p>Periyodik Odak Grup Tartışmaları</p>



bir şekilde uygulandı mı?		<ul style="list-style-type: none"><li>Etkileşimi artırmak için ayarlamalar yapıldı.</li></ul>	Katılım formları ve paydaş geri bildirimleri.
---------------------------	--	---	---

### Paydaşlara Geri Raporlama

PKP, proje uygulaması sırasında gerektiğinde periyodik olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Kamu şikayetleri, soruşturmalar ve ilgili olaylarla ilgili üç aylık özetler ve iç raporlar, ilgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulanma durumu ile birlikte, sorumlu personel tarafından harmanlanacak ve projenin üst yönetimine yönlendirilecektir. Üç aylık özetler, şikayetlerin ve bilgi taleplerinin hem sayısını hem de niteliğini değerlendirmek için bir mekanizma sağlayacak ve Projenin bunları zamanında ve etkili bir şekilde ele alma becerisi sağlayacaktır.

Paydaşlar, projenin çevre ve sosyal performansı ve paydaş katılım planı ile Şikayet Mekanizmasının uygulanması ve projenin genel uygulama ilerlemesi hakkında raporlama da dahil olmak üzere proje geliştikçe bilgilendirilecektir.

## EKLER

EK 1. Toplantı ve İstişare Kayıtları için Örnek Tablo .....	35
EK 2. PKP Bütçe Tablosu.....	36
EK 3. Şikayet Kayıt Formu .....	37
EK 4. Şikayet Kapanış Formu.....	38
EK 5. İPKB Şikayetleri Ele Alma Politikası .....	39
EK 6. Şikayet Günlüğü .....	52
EK 7. 25 Şubat 2025 Tarihli İstişare Toplantısı Toplantı Tutanağı .....	53

**EK 1. Toplantı ve İstişare Kayıtları için Örnek Tablo**

<b>Paydaş (Grup veya Bireysel)</b>	<b>Konsültasyon Tarihleri</b>	<b>Geri Bildirimin Özeti</b>	<b>Proje Uygulama Ekibinin Yanıtı</b>	<b>Takip Eylemi/Sonraki Adımlar</b>	<b>Takip Eylem(ler)ini Tamamlamak için Zaman Çizelgesi / Tarih</b>

## EK 2. PKP Bütçe Tablosu

Bütçe kategorileri	Miktar	Birim maliyetler (USD)	Kere/ Yıl	Toplam maliyetler (USD)	Açıklamalar
<b>1. Tahmini Personel maaşları ve ilgili giderler (Proje süresi boyunca)</b>					
1a. Bireysel Danışmanlar: Bir Çevre Uzmanı, Sosyal Uzman, Paydaş Katılımı ve İletişim Uzmanı, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı	1	154.000	6 yıl	924.000	
1b. Örneğin, personel için seyahat masrafları	3	30	400 kez	36.000	
<b>2. Etkinlikler</b>					
2a'dır. Halkın katılımı toplantıları, alt proje/binaya özel bilgilendirme, paydaş çalışmaları, bilinçlendirme kampanyaları, eğitim oturumları ve kapasite geliştirme çalışmaları.	20	2000	6 yıl	240.000	
2b. Odak Grup Tartışmaları (FGD'ler)	1	1000	50 kez	5000	
<b>3. İletişim kampanyaları</b>					
3a'dır. İletişim materyallerini yazdırın	10.000	2	6 yıl	120.000	
3b. Sosyal medya kampanyası	1	100	1000 kez	100.000	
<b>4. Eğitimler</b>					
4a. Örneğin, yüklenici personeli için sosyal/çevresel konularda eğitim	1	30	30 kez	900	
4b. İklim Değişikliğine Uyum ve Dirençlilik Eğitimi	1	5.000	30 kez	150.000	
4c'dir. Güvenli Yaşam Eğitimleri	1	5.000	30 kez	150.000	
<b>5. Yararlanıcı anketleri</b>					
5a'dır. Proje sonu algı anketi (uygulanacak her bir alt proje için)	1	100	40 kez	4.000	
5b. Proje sonu eğitim anketi	2	100	30 kez	6.000	
<b>6. Şikayet Mekanizması</b>					
6a. Şantiyelerde öneri kutuları	NA	0	6 Yıl	0	
6d. Şikayet soruşturmaları/saha ziyaretleri	NA	0	6 Yıl	0	
6e. ŞM Bilgi Sistemi (bakım)	1	1.000	6 Yıl	6.000	
<b>TOPLAM PAYDAŞ KATILIM BÜTÇESİ:</b>				<b>1.741.900</b>	

\*Not: Maaş maliyetleri göstere niteliğinde olabilir

## EK 3. Şikayet Kayıt Formu

**İSTANBUL PROJE KOORDINASYON BİRİMİ**  
**ŞİKAYET KAYIT FORMU / GRIEVANCE REGISTER FORM**

Şikayetin Alındığı Yer/ Location of Complaints Received		Tarih/ Date
Alan Yetkilinin Adı/ Name of Person in Charge		Şikayet Kayıt No/ Complaint Register Number
Şikayete Konu Alanın Koordinatları/ Coordinates of The Area Subject To Complaint		
<b>ŞİKAYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ / COMPLAINANT INFO</b>		
Şikayet Sahibi kimlik bilgilerini vermeden anonim olarak doldurabilir, ancak kendisine geri dönüş şeklini bu formda belirtmesi gerekmektedir. / The Complainant may submit application anonymously, however in this form the Complainant should indicate the feedback mechanism to respond.		
Ad Soyad/ Name Surname		Şikayetin Geliş Yolu / Form of Complaint:
TC Kimlik No/ Identification Number		Telefon- Ücretsiz hat / Phone –Free phone line <input type="checkbox"/>
Telefon/ E-Posta Telephone/ E-mail		İstişare Toplantısı/ Consultation meeting <input type="checkbox"/>
Mahalle-Köy-ilçe-il/ Neighborhood-Village –District - Province		Dilekçe / Petition <input type="checkbox"/>
<b>ŞİKAYET DETAYLARI / DETAILS OF COMPLAINT</b>		
Şikayet Konusu / Complaint		
Şikayet sahibi tarafından talep edilen çözüm / Solution requested by the Complainant		
Şikayeti Alan Yetkilinin Ad Soyad ve İmzası / Şikayet Sahibinin Ad Soyad ve İmzası / Name Surname and Signature of the Registerer Name Surname and Signature of Complainant		

#### EK 4. Şikayet Kapanış Formu

Şikayet kapanış numarası:	
Gerekli acil eylemi tanımlayın:	
Tazminat Gerekli mi? (Evet/Hayır)	<i>Cevabınız evet ise, lütfen açıklama yapın</i>
<b>DÜZELTİCİ EYLEMİN VE KARARIN KONTROLÜ</b>	
<b>Düzeltilme eyleminin aşamaları</b>	<b>Son Başvuru Tarihi ve Sorumlu Kurumlar</b>
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

#### TAZMİNAT VE SON AŐAMALAR

Bu kısım, Şikayetçi tazminat ücretlerini aldıktan ve/veya Şikayeti giderildikten sonra doldurulacak ve imzalanacaktır.

Notlar:

*[Ad-Soyad ve İmza]*

Tarih: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Şikayetçinin:

Sorumlu Kurum/Őirket Temsilcisi

*[Ünvan-Ad-Soyad ve İmza]*

# TÜRKİYE CUMHURİYETİ

## İSTANBUL PROJE KOORDINASYON BİRİMİ (İPKB)



### İPKB Şikayetleri Ele Alma Politikası

---

Başlık: İPKB Şikayetleri Ele Alma Politikası

Revizyon: 01

Belge Kimliği: İPKB-CHP-ENG

Tarih:17.12.2024

---

## 1. Giriş

### 1.1 Amaç

İPKB, herhangi bir paydaşın projelerin planlanması, uygulanması veya yönetimi ile ilgili şikayetlerini iletmesine, endişelerini dile getirmesine veya geri bildirimde bulunmasına olanak tanıyan şeffaf ve erişilebilir bir Şikayet Ele Alma Politikası oluşturmuştur.

Şikayetleri Ele Alma Politikası, PEK, çalışanlar ve diğer ilgili taraflar da dahil olmak üzere tüm paydaşların önerilerini, taleplerini, endişelerini, şikayetlerini ve sorunlarını yapılandırılmış ve etkili bir şekilde dile getirebilmelerini sağlar.

Ortaya çıkan sorunların etkili bir şekilde çözülmesini sağlamak için:

- İPKB şikayetleri derhal alacak, değerlendirecek ve ele alacaktır.
- Tüm şikayetler gerekli işlem için ilgili birimlere iletilecektir.
- Hesap verebilirliği sağlamak için şikayetler izlenecek ve kararları şeffaf bir şekilde kaydedilecektir.

### İletişim Bilgileri:

**E-posta:** info@ipkb.gov.tr

**Telefon Numarası:** +90 (216) 505 55 00

Şikayetleri Ele Alma Politikası'nın amacı, İPKB'nin paydaşlarından gelen öneri, şikayet ve talepleri ele alma kapasitesini güçlendirmektir. Mekanizma, İPKB tarafından uygulanan hizmetlerin kalitesi ve miktarı hakkında geri bildirim toplamak için şeffaf bir platform sağlar.

Buna ek olarak, Proje Yönetim Birimi'nin (PYB) ilgili İPKB birimleri veya personeli tarafından ihtiyaç duyulan düzeltici faaliyetler hakkında bilgilendirilmesini sağlayarak, uluslararası finansmanlı proje faaliyetlerinin potansiyel riskleri ve etkileri hakkında geri bildirim yapılmasını kolaylaştırır.

Bu belge, Şikayetleri Ele Alma Politikasını düzenleyen usul ve esasları özetlemektedir.

### 1.2 Kapsam

Bu politika, tüm proje çalışanları ve paydaşları tarafından dile getirilen şikayetleri ele almak ve çözmek için kurulmuş bir mekanizmanın ana hatlarını çizmektedir. Projenin taahhüdü ve yaklaşımı, projenin çevre ve sosyal performansının doğrudan veya dolaylı bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek tüm şikayet ve geri bildirimlerin ele alınmasına dayanmaktadır. Şikayetleri Ele Alma Politikası, paydaş katılım faaliyetlerinin yerini almaz.

Bu prosedür, yüklenici faaliyetleri ile ilgili olanlar da dahil olmak üzere iç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen tüm şikayetleri kapsar. Proje için geliştirilen Yönetim Planlarının bir parçasını oluşturur.

Proje için geliştirilecek Yönetim Planlarının bir parçasını oluşturabilir. Özellikle, bu prosedür, **Paydaş Katılım Planı (PKP)** ve **Çevre ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP)** ile, özellikle de bu tür planların geliştirilmesi gerekiyorsa, yüklenici faaliyetleriyle ilgili olarak bağlantılı olacaktır.

### 1.3 Örgütsel bağlılık

Bu kuruluş, her seviyedeki insanların şikayetleri adil, etkili ve verimli bir şekilde ele alma konusunda kararlı olmalarını bekler. Aşağıdaki tablo, personelden/halktan beklenen taahhüdün niteliğini ve bu taahhüdün nasıl uygulanması gerektiğini özetlemektedir.



Kim	Taahhüt	Nasıl
İPKB Direktörü	Şikayetlere ve bunların etkili bir şekilde çözülmesine değer veren bir kültürü teşvik etmek	Bu prosedürün uygulanmasını sağlamak, Prosedürün uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak. Bu prosedürü onaylamak ve uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak, Prosedürün uygulanması için taraflarla koordinasyonu sağlamak.
Şikayetlerin Ele Alınmasından Sorumlu Direktör Yardımcısı	Şikayet yönetim sistemimizi kurmak ve yönetmek.	Şikayetleri derhal ve İPKB'nin politika ve prosedürlerine uygun olarak çözmeleri için personeli eğitin ve güçlendirin. Şikayetleri yöneten personeli, kuruluşun şikayet yönetim sistemini iyileştirmenin yolları hakkında önerilerde bulunmaya teşvik edin. Tüm personeli şikayetlere karşı tetikte olmaya teşvik edin ve şikayetleri ele almaktan sorumlu kişilerin şikayetleri derhal çözmesine yardımcı olun.
İPKB Sosyal Uzmanı	Örnek şikayet ele alma uygulamaları gösterin	Şikayette bulunan kişiler de dahil olmak üzere tüm insanlara saygılı davranmak, duyulduklarını ve kendilerine değer verildiğini hissetmelerini sağlamak. Yürürlükteki mevzuata uymak ve bu politikaya ve ilgili prosedürlere uymak. Gerekliğinde bireylere şikayette bulunmalarında yardımcı olmak ve şikayetin sunulması için erişilebilir platformlar sağlamak. Şikayetlerin bu prosedüre uygun olarak zamanında ve kabul edilebilir bir şekilde kaydedilmesini, soruşturulmasını ve çözülmesini sağlamak. Şikayet Kayıt Yazılımının sürekliliğini ve doğruluğunu koruyarak güncel tutmak. Hassas şikayetlerin çözümünde Etik Kurul'a destek olmak. Alaka düzeylerini belirlemek için şikayetleri incelemek, sınıflandırmak ve atamak (örneğin, gerçek, hassas veya alt projelerle ilgili). Şikayetlerin etkin bir şekilde kapatılması için düzeltici faaliyetlerin uygulanması ve alınan tüm kararların kayıt altına alınması. Şikayetlerin ele alınmasında en iyi uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmak ve bunları süreçleri iyileştirmek için uygulamak. Şikayetlerden kaynaklanan konularda yönetime geri bildirim ve önerilerde bulunmak ve şikayet yönetim sistemini geliştirmenin yollarını önermek. Yönetimin yönlendirdiği şekilde bireysel şikayetlere ve şikayet verilerinin analizine dayalı değişiklikleri uygulamak.
Tüm personel	İPKB'nun şikayet ele alma uygulamalarını anlayın ve bunlara uyun.	Şikayette bulunan kişiler de dahil olmak üzere tüm insanlara saygılı davranın. İPKB'nun şikayetleri ele alma politikaları ve prosedürlerinden haberdar olun. Şikayette bulunmak isteyen kişilerin İPKB'nun şikayet sürecine erişmesine yardımcı olun. Şikayetlere karşı tetikte olun ve şikayetleri ele alan personelin sorunları derhal çözmesine yardımcı olun. Şikayetlerden kaynaklanan sorunlar hakkında yönetime geri bildirimde bulunun.

## 2. Uygulanabilir Türk Standartları

### Şikayetlerin ele alınmasının yasal dayanağı

- **Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (Madde 10 - Kanun önünde eşitlik):** Herkes, dil, ırk, cinsiyet ve diğer sebeplere bakılmaksızın kanun önünde eşittir. **Katkı:** Dezavantajlı gruplar da dahil olmak üzere tüm paydaşların şikayet mekanizmasına eşit erişimini sağlar.
- **Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (Madde 25 - Düşünce ve Kanaat Hürriyeti):** Kişiler, düşünce ve kanaatlerini baskıya maruz kalmaksızın serbestçe ifade etmekte özgürdürler. **Katkı:** Paydaşların yankı korkusu olmadan şikayetlerini dile getirme hakkını yasal olarak korur.
- **Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (Madde 36 - Kanun Yollarına Başvuru Hakkı):** Herkes, meşru yollardan hukuki yollara başvurma hakkına sahiptir. **Katkı:** Şikayet mekanizmasını, şikayet çözümü için meşru bir yasal yol olarak garanti eder.
- **Türk İş Kanunu (4857 Sayılı Kanun) (Madde 5 - Eşit Davranma İlkesi):** İşverenler tüm çalışanlarına eşit davranmakla yükümlüdür. **Katkı:** İşçilere karşı ayrımcılığı önler ve şikayet mekanizmasına erişimlerini destekler.
- **Türk İş Kanunu (4857 sayılı Kanun) (Madde 77 - İş Sağlığı ve Güvenliği):** İşverenler, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanmasından sorumludur. **Katkı:** Güvenlik ihlalleri ve çalışma koşulları ile ilgili şikayetlerin ele alınması için yasal bir dayanak sağlar.
- **6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Madde 4 - Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin İlkeler):** Şikayet mekanizması aracılığıyla iletilen kişisel verilerin gizliliğini ve korunmasını sağlar. **Katkı:** Şikayetçilerin gizliliğini korur ve isimsiz ve tanımlanmış şikayetlerin işlenmesini destekler.
- **Çevre Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (ÇED):** Projelerden kaynaklanan çevre etkilerin belirlenmesi ve azaltılmasını zorunlu kılar. **Katkı:** Proje faaliyetleriyle ilgili çevresel şikayetleri ele almak için yasal bir temel oluşturur.
- **Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri:**
  - **Erişilebilirlik ve Şeffaflık İlkesi:** Herkesin etkin bir şikayet mekanizmasına erişebilmesini sağlar.
  - **Hak Temelli Çözümler:** Sonuçları uluslararası kabul görmüş insan hakları standartlarıyla uyumlu hale getirir. **Katkı:** Özellikle uluslararası finansmanlı projelerde şikayet mekanizmasının güvenilirliğini artırır ve insan hakları ihlallerinin çözümünü sağlar.

### 3. Terimler ve Tanımlar

**Sorun:** Çözüme ulaşmak için üçüncü tarafların müdahalesini veya kararını gerektiren bir noktaya tırmanan bir endişe veya anlaşmazlık. Tipik olarak, bu sorunlar, toplumu bir bütün olarak etkilediği algılanan ve önemli bir süre boyunca resmi olarak çözülmemiş şikayetleri içerir.

**Şikayet:** Bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, proje faaliyetlerinden ve/veya yüklenicilerin proje kapsamındaki davranışlarından kaynaklanan algılanan bir zarar, aksama veya kayıp hakkında sunulan bir bildirim.

**Öneri:** Proje süreçlerini, faaliyetlerini veya sonuçlarını iyileştirmek için değerlendirilmek üzere öne sürülen bir fikir veya plan.

**Anlaşmazlık:** Kuruluş içinde veya dışında artan ve daha fazla müdahale veya çözüm gerektiren çözümlenmemiş bir şikayet.

**Geri Bildirim:** İPKB'ya, ilgili taraflarına, personeline veya şikayetlerin ele alınmasına doğrudan veya dolaylı olarak, açık veya zımni olarak yapılan ve bir yanıtın açıkça veya zımnen beklenmediği veya yasal olarak gerekli olmadığı durumlarda yapılan görüşler, yorumlar veya ilgi veya endişe ifadeleri.

**Şikayet Mekanizması:** Projenin, yüklenicilerinin veya çalışanlarının performansı veya davranışlarıyla ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için resmi, şeffaf çerçeve.

**Doğrudan Paydaşlar:** Proje Etki Alanı içinde yer alan ve projeden doğrudan etkilenen (fiilen veya potansiyel olarak) ve/veya projeye ilişkili değişikliklere en duyarlı olarak tanımlanan kişiler, gruplar veya kuruluşlar. **İstanbul Valisinin başkanlık ettiği Yönlendirme Komitesi de dahil olmak üzere bu paydaşların**, etkilerin ve önemlerinin belirlenmesinin yanı sıra etki azaltma ve yönetim önlemlerine ilişkin karar alma süreçlerine yakın katılım sağlamaları gerekmektedir.

**Dolaylı Paydaşlar:** Konumu veya doğası gereği projenin kapsamından olumlu veya olumsuz etkilenebilecek kişi, grup veya kuruluşlar.

**Diğer İlgili Taraflar:** Projeden doğrudan etkilenemeyebilecek ancak çıkarlarının projeden etkilendiğini düşünen veya algılayan ve/veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek bireyler, gruplar veya kuruluşlar.

**Projeden Etkilenen Kişiler (PEK'ler):** Proje uygulaması nedeniyle arazilerini (konut, tarım veya otlak), yıllık veya çok yıllık mahsullerini/ağaçlarını veya herhangi bir sabit veya taşınır varlık kullanım haklarını veya diğer menfaat biçimlerini kısmen veya tamamen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden kişiler.

**Hassas Gruplar:** Hassas durumları nedeniyle diğer gruplara kıyasla projeden orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya daha fazla dezavantajlı **olabilecek** kişiler. Bu gruplar, **projeye ilgili danışma ve karar alma sürecinde eşit temsillerini sağlamak için** özel katılım çabalarına ihtiyaç duyarlar.

**Politika:** İPKB'nin vizyonunu, misyonunu ve hedeflerini nasıl yerine getireceğini belirleyen bir talimat beyanı.

**Prosedür:** Politikaların nasıl uygulanacağını tanımlayan ve bunların uygulanmasından kimin sorumlu olacağını belirleyen bir beyan veya talimat.

#### 4. Yol gösterici ilkeler

##### 4.1 Şikayetleri Ele Alma Politikasını Kimler Kullanabilir?

Şikayetleri Ele Alma Politikası, İPKB projelerinde yer alan veya bu projelerden etkilenen tüm paydaşlar tarafından erişilebilirdir. Buna şunlar dahildir:

- İPKB Personeli ve Proje Personeli:**  
İPKB personeli, proje ekibi üyeleri ve ilgili danışman veya yüklenici personeli, İPKB İnsan Kaynakları Yönetmeliği'nin herhangi bir uygunsuz davranışını veya ihlalinin bildirmekte yükümlüdür.
- Topluluk Üyeleri ve Projeden Etkilenen Kişiler:**  
Ev sahibi toplulukların sakinleri, proje yararlanıcıları ve İPKB'nun uluslararası olarak finanse edilen projelerinden etkilenen herhangi bir birey veya grup, geri bildirim sağlamak, endişelerini dile getirmek veya şikayetlerini iletmek için mekanizmayı kullanabilir.
- Diğer Paydaşlar:**  
Bu mekanizma, İPKB'nin proje faaliyetleri ile ilgili endişeleri veya geri bildirimleri olabilecek STK'lara, sivil toplum kuruluşlarına ve diğer ilgili taraflara da açıktır.

Şikayetler isimsiz olarak veya tam kimlikle gönderilebilir. İsimli şikayetler de aynı çözüm sürecini takip edecek, ancak şikayetçi sonuç hakkında bilgilendirilmeyecektir.

Şeffaflığı, erişilebilirliği ve adaleti sağlayarak, İPKB tüm şikayetleri hızlı ve etkili bir şekilde ele almayı, paydaşlar arasında güveni teşvik etmeyi ve proje uygulamasında hesap verebilirliği sürdürmeyi taahhüt eder.

#### 4.2 Şikayet Nasıl Yapılır?

Şikayetler aşağıdaki kanallardan herhangi biri aracılığıyla gönderilebilir:

##### İnternet:

- Şikayetler, İPKB'nun resmi web sitesi üzerinden **çevrimiçi şikayet formu** doldurularak iletilebilir.

**Web Sitesi:** <https://www.ipkb.gov.tr/sikayet-formu/>

- **Ödeme Belgesi Başvurusu:**

Şantiyelerde ödenmeyen ücret endişelerini gidermek için işçiler, yüklenicinin **ara ödeme belgesi onaylanmadan önce** resmi Ücret Talep Başvuru Formunu sunabilirler.

**Form Linki:** [Ücret Talep Başvuru Formu](#)

##### E-posta:

- Şikayetler doğrudan İPKB'nun belirlediği e-posta adresine gönderilebilir.

**E-posta:** <mailto:info@ipkb.gov.tr>

##### Telefon:

- Menfaat sahipleri, mesai saatleri içinde İPKB'nun özel yardım hattını arayarak şikayetlerini iletirler.

**Telefon Numarası:** +90 216 505 55 00

##### Resmi Yazılı Sunumlar:

- Resmi şikayetler, İPKB genel merkezine aşağıdaki adresten bir mektup gönderilerek gönderilebilir:

**Adres:** Kısıklı Mah. Alemdağ Yan Yolu Cad. No:6 34692 Üsküdar/İSTANBUL

##### Fiziksel Şikayet Kutuları:

- Çalışanlar ve topluluk üyeleri de dahil olmak üzere paydaşların şikayetlerini gizli ve anonim olarak iletmelerine olanak sağlamak için proje sahalarına, İPKB ofislerine ve diğer kolay erişilebilir yerlere şikayet kutuları kurulacaktır .
- Kutular, İPKB'nun telefon numaraları ve e-posta adresleri gibi iletişim bilgilerini görüntüler.

##### Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER):

CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancı uyruklular için mevcut olan merkezi bir şikayet platformudur. İPKB projeleri ile ilgili şikayetler aşağıdaki yollarla iletilebilir:

- **BAHİS SİTESİ:** [www.cimer.gov.tr](http://www.cimer.gov.tr)
- **Çağrı Merkezi:** 150
- **Telefon Numarası:** +90 312 590 20 00
- **Faks:** +90 312 473 64 94
- **Posta:** T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı
- **Şahsen Başvuru:** Valilik, bakanlık ve kaymakamlıklardaki halkla ilişkiler ofisleri aracılığıyla.

##### Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER):

YİMER, yabancı uyruklular için özel olarak tasarlanmış alternatif bir şikayet platformudur.

Şikayetler aşağıdaki şekilde iletilebilir:

- **BAHİS SİTESİ:** [www.yimer.gov.tr](http://www.yimer.gov.tr)
- **Çağrı Merkezi:** 157
- **Telefon Numarası:** +90 312 157 11 22
- **Faks:** +90 312 920 06 09
- **Posta:** Göç İdaresi Genel Müdürlüğü
- **E-Posta:** [yimer@goc.gov.tr](mailto:yimer@goc.gov.tr)
- **Şahsen Başvuru:** Göç İdaresi Genel Müdürlüğü ofislerinde.

#### Beyaz Masa Çözüm Merkezleri:

- Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulan Beyaz Masa çözüm merkezleri, kent sakinlerinin şikayet, talep ve görüşlerini iletebilecekleri 24 saat hizmet veren bir platform sağlıyor.
- Ortaya çıkan tüm şikayetler, verimli ve zamanında çözümler sağlamak için değerlendirilir.

#### Önemli Notlar

- **Anonim Şikayetler:** Paydaşlar, şikayet kutuları veya diğer kanallar aracılığıyla anonim olarak şikayette bulunabilirler. Anonim gönderimler de aynı çözüm sürecini izleyecek ancak şikayetçiye geri bildirim içermeyecektir.
- **Verilerin Korunması:** Tüm şikayetler, **gizliliğin ve mahremiyetin sağlanması için** Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (6698 sayılı Kanun) uygun olarak yönetilecektir.
- **Ücret Koruması:** Ücretle ilgili şikayetler için, işçiler **Ücret Talep Başvuru Formunu kullanmalı** ve yüklenici ödemeleri onaylanmadan önce taleplerinin ele alındığından emin olmak için derhal göndermelidir.  
**Form Erişimi:** [Ücret Talep Başvuru Formu](#)
- **Takip ve Raporlama:** CİMER veya YİMER üzerinden iletilen şikayetler, İPKB Şikayet Ele Alma Politikası veri tabanına entegre edilecek ve İPKB prosedürlerine uygun olarak işlenecektir.

#### 5. Şikayetleri Ele Alma Süreci



Sağlanan resim, İPKB için **Şikayetleri Ele Alma Sürecini** adım adım özetlemektedir. Bu adımlar aşağıdaki bölümlerde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Süreç, **şikayetin alınmasıyla** başlar ve tüm paydaşlar için erişilebilirliği sağlamak için belirlenen kanallar aracılığıyla iletilen şikayetler kaydedilir. Şikayet alındıktan sonra, belirli bir zaman dilimi içinde, genellikle iki iş günü içinde onaylanır ve şikayetçiye endişelerinin kaydedildiği ve ele alınacağı teyit edilir.

Onayın ardından şikayet, **değerlendirme ve soruşturma** aşamasına geçer. Bu adımda, sorunun niteliğini, geçerliliğini ve önem derecesini belirlemek için ayrıntılar kapsamlı bir şekilde gözden geçirilir. Gerekirse,

kapsamlı bir değerlendirmeyi kolaylaştırmak için şikayetçiden ek bilgi veya destekleyici kanıtlar talep edilebilir.

Soruşturma tamamlandıktan sonra, İPKB, kararın nedenleri ve alınan önlemler **de dahil olmak üzere bulguların net bir açıklamasını sunar** . Bu, şikayetçi için şeffaflık ve netlik sağlar.

Son olarak, süreç **tazminat ve kapatma seçenekleriyle** sona erer. Sorunu çözmek için düzeltici önlemler uygulanır ve şikayetçi çözüm hakkında bilgilendirilir. Önerilen çözüm kabul edilirse, şikayet resmi olarak kapatılır. Şikayetçinin memnun olmadığı durumlarda, hukuki yollar da dahil olmak üzere alternatif çözüm seçenekleri iletilir.

Bu yapılandırılmış yaklaşım, tüm şikayetlerin etkili, şeffaf ve makul bir zaman dilimi içinde ele alınmasını sağlayarak süreç boyunca güven ve hesap verebilirliği teşvik eder.

### 5.1 Şikayet ve Geri Bildirimlerin Alınması

Şikayetler ve geri bildirimler, aşağıdaki kriterleri karşılamaları halinde kabul edilecektir:

- Şikayet veya geri bildirim, Uluslararası Finans Kuruluşları (IFI'ler) tarafından finanse edilen İPKB projeleriyle ilgilidir.
- Şikayet veya geri bildirim, İPKB'nin uluslararası finansmanlı projelerinden etkilenen veya potansiyel olarak etkileyen bireyler, gruplar, topluluklar, çalışanlar, kurumlar veya temsilcileri tarafından sunulur.
- Şikayet veya geri bildirim, proje paydaşlarına zarar veya potansiyel zarar olduğunu gösterir veya projenin ek faydalar sağlayabileceğini iddia eder.
- Şikayet veya geri bildirim, İPKB personelinden, ilgili proje personelinden veya IFI tarafından finanse edilen projelerde çalışan kişilerden alınır.

Şikayet Mekanizmasının etkin bir şekilde yönetilmesi için İPKB bir veya daha fazla personel görevlendirecektir. Yukarıda listelenen kanallar aracılığıyla iletilen şikayetler, **Şikayet Takip Listesi**'ne kaydedilecektir. **Sistemden Şikayet Takip Listesi** (Ek 2) şeklinde bir rapor oluşturulacaktır.

- Şikayetler alındıktan sonra **iki (2) iş günü** içinde kaydedilecektir.
- Tüm şikayetler, şikayetler, öneriler makul bir süre içinde **(15 iş günü) kayıt altına alınmış, değerlendirilmiş, takip edilmiş ve netleştirilmiştir**

Bir şikayet alındıktan sonra:

1. **Sosyal Uzman** şikayeti kaydedecek ve değerlendirecektir.
2. Şikayet, idari yargı yetkisi altındaki bir alt projeyle ilgiliyse, İPKB şikayeti ilgili **idare düzeyindeki Şikayet Mekanizmasına** iletilecektir. İPKB, şikayetin ilerleyişini kendi sistemi içinde izlemeye devam edecektir.
3. Şikayet taahhüt edilen süre içinde çözülmezse, İPKB'nin Sosyal Uzmanı şikayeti ele alma ve çözme sorumluluğunu üstlenecektir.

### 5.2 Şikayetin Kabulü

Şikayetler ve geri bildirimler ciddiyetlerine, sıklıklarına ve en önemlisi duyarlılıklarına göre sınıflandırılacaktır. Şikayet kategorileri, açıklamaları ve sorumlu taraflar aşağıda özetlenmiştir:

#### Proje ile İlgili Şikayetler

Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
----------	----------	---------------

<b>Seviye 1</b>	Hemen ele alınabilecek ve/veya İPKB'nun Sosyal Uzmanı ve Teknik Uzmanının halihazırda bir çözüm üzerinde çalıştığı şikayetler.	-Sosyal Uzman -İPKB/Yüklenici Teknik Uzmanı
<b>Seviye 2</b>	Proje zaman çizelgesini veya İPKB'nun itibarını etkilemeyen tek oluşumlu şikayetler.	- Sosyal Uzman - İPKB/Yüklenici Teknik Uzmanı
<b>Seviye 3</b>	Projeyi tehlikeye atabilecek veya itibar riskleri yaratabilecek tekrarlayan, yaygın, yüksek profilli şikayetler.	- Sosyal Uzman - Etik Kurul - Dış Uzmanlar (gerekirse)

### İşçilerle İlgili Şikayetler

Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
<b>Seviye 1</b>	Hemen ele alınabilecek ve/veya Sosyal Uzman ve İPKB Teknik Uzmanının halihazırda bir çözüm üzerinde çalıştığı şikayetler.	-Sosyal Uzman -İPKB/Yüklenici Teknik Uzmanı
<b>Seviye 2</b>	Projeyi tehlikeye atabilecek veya itibar riskleri yaratabilecek tekrarlayan, yaygın veya yüksek profilli şikayetler.	-Sosyal Uzman -İPKB/Yüklenici Teknik Uzmanı -Etik Kurul -Dış Uzmanlar (ihtiyaç duyulması halinde)

### 5.3 Şikayet ve Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

İPKB, dış paydaşlardan ve çalışanlardan gelen şikayet ve geri bildirimleri **15 iş günü** içinde değerlendirerek belirlenen kabul kriterlerini karşılayıp karşılamadıklarını belirler. Bu değerlendirme sürecinde, şikayeti doğrulamak için şikayetçiden ek bilgi veya destekleyici belgeler talep edilebilir.

- Sosyal Uzmanın bir üyesine karşı şikayette bulunulursa, bu ekip üyesi, soruşturma ve karar verme sürecinde ilgili başka bir yönetici veya uzman ile değiştirilecektir.
- İPKB personeli ile ilgili şikayetler doğrudan **Etik Kurul (EC)** tarafından ele alınacak, ilgili proje personeli ile ilgili şikayetler **ise Sosyal Uzman tarafından değerlendirilecektir.**
- Proje personelinden gelen şikayet hassas konuları içeriyorsa, gizlilik ve anonimlik güvencesi verilerek Etik Kurul'a yönlendirilecektir. Çalışan şikayetleri için değerlendirme süreci zaman çizelgesi, dış paydaşların şikayetleri veya geri bildirimleri ile aynı kalacaktır.

### 5.4 Şikayetlerin Ele Alınması ve Kapatılması

Değerlendirmenin ardından İPKB, şikayeti **15 iş günü içinde ele alacak** ve sorunu çözmek için gerekli düzeltici önlemleri alacaktır. Bu süre zarfında:

- Sorumlu taraflar şikayetçi ile **düzenli iletişim** halinde olacak ve tüm yazışmalar Şikayet Mekanizması Sistemi'ne kaydedilecektir.
- Şikayetin kapatılması ile ilgili karşılıklı mutabakat sağlanırsa "**Şikayet Kapatma Geri Bildirimi**" bölümünde belirtilen süreç takip edilecektir.

Düzeltilen faaliyetlerin doğası veya zamanlaması nedeniyle, şikayet 15 günlük süre içinde çözülemezse, İPKB ve şikayetçi, çözüm süresinin uzatılması konusunda anlaşabilir. Böyle bir anlaşma yazılı olarak belgelendirilecek ve şikayetçinin rızası ile Şikayet Mekanizması Sistemi'ne kaydedilecektir.

### 5.5 Şikayet Kapatma Geri Bildirimi

Gerekli düzeltici önlemler alındıktan sonra, İPKB ve şikayetçi, şikayetin kapatılması konusunda karşılıklı olarak anlaşacaktır. Şikayetçi, **şikayetin kapatıldığını onaylayan** yazılı bir bildirim alacaktır.

Kapatma konusunda karşılıklı anlaşmaya varılamazsa, şikayetçi yasal yollara başvurma hakları konusunda bilgilendirilecektir (aşağıdaki "İtiraz Hakkı" bölümüne bakınız). Bu bildirim takiben şikayet sistemde resmi olarak kapatılacaktır.

### 6. İtiraz Hakkı

Bir şikayetin Şikayet Mekanizması aracılığıyla çözülememesi veya hassas konuları içermesi durumunda, şikayetçilerin sorunu ilgili yasal kurumlara iletme hakkı her zaman saklı kalır. Bu kurumlar şunları içerir:

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

Ayrıca gerektiğinde idaremizi temsil etmek üzere Arabuluculuk Komisyonu kurulmuştur. Arabuluculuk Komisyonunun iletişim bilgileri için lütfen <https://www.ipkb.gov.tr/arbuluculuk-komisyonu/> adresindeki web sitemizi ziyaret edin.

#### 1. Antrenman

Tüm proje çalışanları ve yüklenicileri arasında genel farkındalığı sağlamak için kapsamlı eğitim oturumları ve oryantasyon programları sağlanacaktır. Sorumlu personele şikayet yönetimi konusunda özel eğitim de verilecektir. Şikayet Mekanizmasının uygulanması, Sosyal Uzman ve diğer belirlenmiş proje personeli tarafından denetlenecektir. Yükleniciler de tüm seviyelerde tutarlı bir uygulama sağlamak için Şikayet Mekanizmasının uygulanmasına dahil edilecektir.

### 8. Hesap verebilirlik ve öğrenme

#### 8.1 Şikayetlerin analizi ve değerlendirilmesi

İPKB, şikayetlerin sistematik bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlayacak, böylece bilgilerin raporlama ve analiz için kolayca alınabilmesini sağlayacaktır.

Düzenli raporlar aşağıdakilere göre çalıştırılacaktır:

- Alınan şikayet sayısı
- Ön cephede çözülen konular da dahil olmak üzere şikayetlerin sonucu
- Şikayetlerden kaynaklanan sorunlar
- Sistemik sorunlar tespit edildi,

Eğilimleri izlemek, ilgili personeli ölçmek ve iyileştirmeler yapmak için bu raporların düzenli analizi yapılacaktır.

Hem raporlar hem de analizleri, incelenmek üzere İPKB Direktörü ve Direktör Yardımcısına sunulacaktır.

#### 8.2 Şikayet yönetim sisteminin izlenmesi

İPKB, şikayet yönetim sistemimizi sürekli olarak izleyerek şunları yapacaktır:

- şikayetlere yanıt vermede ve bunları çözmede etkinliğini sağlamak ve
- Sistemin işleyişindeki eksiklikleri tespit etmek ve düzeltmek.
- İzleme, denetimlerin, şikayet memnuniyet anketlerinin ve çevrimiçi dinleme araçlarının ve uyarılarının kullanımını içerebilir.



**Ekleri**

Ek 1. Şikayet Kayıt Formu

Ek 2. Şikayet Takip Listesi Örneği

## Ek 1. Şikayet Kayıt Formu

### İSTANBUL PROJE KOORDINASYON BIRIMI ŞİKAYET KAYIT FORMU / GRIEVANCE REGISTER FORM

<b>Şikayetin Alındığı Yer/</b> Alınan Şikayetlerin Yeri	<b>Tarih/</b> Tarih
<b>Alan Yetkilinin Adı/</b> Sorumlu Kişinin Adı	<b>Şikayet Kayıt No/</b> Şikayet Kayıt Numarası
<b>Şikayete Konu Alanın Koordinatları/</b> Şikayete Konu Olan Alanın Koordinatları	
<b>ŞİKAYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ / COMPLAINANT INFO</b> Şikayet Sahibi kimlik bilgilerini vermeden anonim olarak doldurabilir, ancak kendisine geri dönüş Şeklini bu formda belirtmesi gerekmektedir. / The Complainant may submit application anonymously, however in this form the Complainant should indicate the feedback mechanism to respond.	
<b>Reklam Soyad/</b> Adınız Soyadınız	<b>Şikayetin Geliş Yolu /</b> Şikayet Őekli:
<b>TC Kimlik No/</b> Kimlik Numarası	<b>Telefon- Ücretsiz hat /</b> Telefon – Ücretsiz telefon hattı <input type="checkbox"/>
<b>Telefon/ E-Posta</b> Telefon/ E-posta	<b>İstişare Toplantısı/</b> İstişare toplantısı <input type="checkbox"/>
<b>Mahalle-Köy-İlçe-İl/</b> Mahalle-Köy – İlçe - İlçe	<b>Dilekçe / Petition</b> <input type="checkbox"/>
<b>ŞİKAYET DETAYLARI / ŞİKAYET DETAYLARI</b>	
<b>Şikayet Konusu /</b> Őikâyet	
<b>Şikayet sahibi tarafından talep edilen çözüm /</b> Şikayetçi tarafından talep edilen çözüm	
<b>Şikayeti Alan Yetkilinin Ad Soyad ve İmzası / Şikayet Sahibinin Ad Soyad ve İmzası / Name Surname and Signature of the Registerer Name Surname and Signature of Complainant</b>	

**Ek 2. Şikayet Takip Listesi rneği**

Hayır	Referans Numarası	Şikayet Kanalı	Tarih	Paket Adı	Danışman	Müteahhit	Bölge	Bina Adı	Paket No	Sözleşme Tarihi	Şikayet Tarihi	Kapanış Tarihi (15 iş günü içinde olmalıdır)	Konu	İyileştirici Eylem Planı
1														
2														
3														
4														
5														
6														

## EK 6. Şikayet Günlüğü

Kayıt Numarası	Şikayet/Öneri İçerik Kanalı ile İlgili Ayrıntılar	Şikayetçi Hakkında	Şikayet/Öneri Hakkında	İşlem Yapıldı	Şikayet/Öneri Kapanışı İçin Destekleyici Belgeler: Varsa, fotoğraflar, resmi onay mektupları vb. Bina kullanıcılarını/yararlanıcılarını içeren herhangi bir kaza veya hasar belgelenmelidir.	Lütfen ayrıntıları belirtin: Şikayet Kapatılmadı/Çözülemediyse (başka bir kuruma/kişiye yönlendirme yapıldı vb.)
	Şikayetin Nasıl Alındığı (Şikayet Formu, İletişim Toplantısı, Telefon vb.)	Şikayetçinin Adı ve Soyadı*	C/S'nin İlgili Olduğu İl	Şikayetin Durumu Açık, Kapalı, Beklemede		
	Şikayetin Alındığı Tarih	Şikayetçinin Cinsiyeti	Şikayet/Öneri ile İlgili Bina/Kurum (Alt Proje)	Şikayetin ele alınması için son tarih		
	Şikayet/Öneri Alan Kişi Şikayetin Adı/Soyadı ve Pozisyon Düzeyi (Yüklenici, Süpervizyon Danışmanı, İPKB Seviyesi vb.)	Şikayetçinin E-posta Adresi*	Şikayet/Öneri ile İlgili Proje Bileşeni	Şikayetin Kapalı Tarihi		
	Şikayet Düzeyi (yüklenici, denetim danışmanı, İPKB vb.)	Şikayetçinin Telefon Numarası*	Şikayet Kategorisi (Tadilat ile ilgili, çevre sorunları, bina girişlerine erişimin kısıtlanması, hasar, işçi şikayetleri, kazalar, çalışma koşulları, çalışan hakları, cinsel sömürü ve istismar, cinsel taciz vb.)			

\* Kişisel veriler anonim olarak sağlanabilir

**EK 7. 25 Şubat 2025 Tarihli İstişare Toplantısı Toplantı Tutanağı**

<b>Paydaş (Grup veya Bireysel)</b>	<b>Konsültasyon Tarihleri</b>	<b>Geri Bildirim Özeti</b>	<b>Proje Uygulama Ekibinin Yanıtı</b>	<b>Takip Eylemi/Sonraki Adımlar</b>
112 Başhekimliği	25.02.2025	Başka kurum içerisinde yer alan istasyonlar bu proje kapsamında alacak mı?	Planlanan istasyonların konum bilgileri tarafınızdan sağlanacak. Bu bakımdan bahse konu istasyonların seçimi kurumunuz takdirindedir. Diğer taraftan mevcut istasyonların taşınması ve yeniden yapımı proje kapsamında değildir. Proje açısından önemli bir husus prefabrik istasyonun kurulacağı yerin arazi tahsisinin olması ve üzerinde yasal ve/veya yasal olmayan herhangi bir kullanım bulunmaması gerektiği belirtilmiştir.	
İstanbul AFAD	25.02.2025	Yerel yönetimlerin IRAP sorumlulukları kapsamında üzerlerine düşen görevlere yönelik proje kapsamında kaynak ayrılabilir mi?	Yerel yönetimlere bu proje dahilinde kaynak ayrılmamıştır.	
112 Başhekimliği	25.02.2025	112 istasyonlarının projesi belli mi?	Hali hazırda çalıştığımız istasyon projeleri tasarımları hazır bulunmakla beraber, bu proje özelinde 112 prefabrik inşaatı alt projeleri kapsamında yeniden, istişare toplantıları düzenlenerek, şartnameler tekrardan ele alınacaktır.	
112 Başhekimliği	25.02.2025	112 Eğitim faaliyetleri için eğitim ve simülasyon	IRP kapsamında yer almamakla beraber, temin edilecek başka kaynaklar kapsamında ele alınabilmesi için talep ve gerekçe çalışmasını iletebilecekleri bildirildi. İPKB'nin uluslararası fon	Kurum başvurusu ve karşılıklı istişareler yürütülmesi.

		merkezi yapılabilir mi?	sağlayıcılardan bir kaynak havuzu oluşturduğu ve ilgili kurumlarla istişare edilerek seçilen projeler için bu fon sağlayıcı kuruluşlarla kaynak temini görüşmeleri gerçekleştirdiği iletildi.	
İstanbul İl Tarım ve Orman	25.02.2025	Tarım Müdürlüğü tasarım projesi çalışılacak mı? Tasarım hızlı ilerler mi?	Tasarım projesi müşavirlik ilanının sonuçlandırılmasını müteakip çalışılacaktır. Bu aşamadan sonra tasarım müşavir firmanın kurum ile yapacağı görüşmelerin ve alacağı geri dönüşlerin hızına bağlı olarak ilerleyecektir.	
İstanbul AFAD	25.02.2025	Silivri'de ki arazinin açık alanı bulunmakta, burası lojistik merkez olarak proje kapsamına alınabilir mi?	DB tarafından bir akademisyen uzman ile lojistik merkez dizayn çalışmaları yürütülmekte olup, arazi sahipliği ve bu çalışmanın teknik yeterliliklerini ve gerekliliklerini sağlaması durumunda proje kapsamında arazi değerlendirilebilir.	
İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü	25.02.2025	Tarihi okul binaları bu proje kapsamında yer alabilir mi?	IRP kapsamında tarihi okul binaları bu aşamada projede yer almamaktadır. Ancak karşılıklı istişareler yürütülerek bu yapılara ilişkin gerekli aksiyonlar yeni proje planlamalarında yer alabilir.	Kurum başvurusu ve karşılıklı istişareler yürütülmesi.
İstanbul AFAD	25.02.2025	Proje kapsamında afet bilinçlendirme ve iklim değişikliğine yönelik eğitimler olacak mı?	Sunumumuzda da değinildiği üzere, toplumun afetlere ve iklim değişikliğine dirençliliğini arttırmaya yönelik eğitimler proje kapsamında yapılacaktır.	
İstanbul AFAD	25.02.2025	Çeşitli kılavuzlar hazırlanırken ilgili uzmanlıkların, çeşitli branşların destekleri	Proje kapsamında hazırlanacak her tür kılavuz, dokümantasyon, gerekli branştan uzman ve akademisyenin katkısı ile oluşturulacaktır.	

		görüşleri alınacak mı?		
İstanbul AFAD	25.02.2025	Kılavuzlar projelere dahil edilecek mi?	Hazırlanacak dokümantasyonlar gerek dijital gerekse de projenin ilgili taraflarına basılı olarak paylaşılmak üzere dahil edilecektir. Örneğin geçici barınma merkezlerinin ne şekilde işletmeye alınabileceği, ekipmanlara nasıl erişilebileceği, bu alanların çeşitli olumsuzları (GBV gibi) gidermeye yönelik nasıl etkin bir şekilde yönetilebileceğine yönelik kılavuzlar proje dahil edilecektir.	
İstanbul İl Tarım ve Orman	25.02.2025	Proje kapsamında kentsel dönüşüm olacak mı?	IRP kapsamında kentsel dönüşüm çalışılmamaktadır.	

## EK 8. Toplantı Duyuruları ve İstişare Toplantısından Fotoğraflar

25 Şubat 2025 tarihinde gerçekleştirilen istişare toplantısına ilişkin davet edilen kurumlara gönderilen resmi yazışmalar, web sayfasında yayımlanan bilgilendirici pop-up mesajı, LinkedIn duyurusu, toplantıdan bir fotoğraf ve ilgili ekran görüntüleri ile kamuya yönelik bilgilendirme çalışmalarına dair örnekler aşağıda sunulmuştur.

T.C.  
İSTANBUL VALİLİĞİ  
İstanbul Proje Koordinasyon Birimi

Sayı : İPKB/İSMEP/2025-2099635  
Konu : İstanbul Dirençlilik Projesi Çevre ve Sosyal Yönetim Çerçevesi

12/02/2025

### İSTANBUL İL AFET VE ACİL DURUM MÜDÜRLÜĞÜNE

Birimimiz tarafından 2006 yılından bu yana İstanbul Sismik Riskin Azaltılması ve Acil Durum Hazırlık Projesi (İSMEP) yürütülmektedir. Bu süre zarfında İstanbul Proje Koordinasyon Birimi (İPKB), olası bir deprem durumunda kamu yapılarının risklerini azaltmayı hedeflemiş ve Türkiye Hazinesi katkılarıyla projeye dış finansman sağlayarak deprem hazırlık çalışmalarını sürdürmüştür.

Bununla birlikte, günümüzde iklim değişiklikleri ve yaşanan diğer büyük felaketlerden çıkarılan dersler, şehirlerin afet hazırlıklarını daha bütüncül bir yaklaşımla ele alma gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu doğrultuda İPKB, Dünya Bankası ile iş birliği içinde "İstanbul Dirençlilik Projesi (IRP)"ni geliştirerek uluslararası standartlara uygun bir risk azaltma ve dirençlilik çerçevesi sunmayı hedeflemektedir.

Bu kapsamda, İstanbul Dirençlilik Projesi'nin "Çevre ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ)"nin nasıl uygulanacağına dair bir bilgilendirme ve değerlendirme toplantısı "Paydaş Katılım Planı (PKP)" çerçevesinde düzenlenecektir. Bu çerçevede hazırlanmış olan dokümanlar, aşağıdaki adreste görüşlerinize sunulmuştur:

<https://www.ipkb.gov.tr/e-kutuphane/cevre-ve-sosyal-dokumanlar/>

Projenin hazırlık sürecinde yukarıdaki linkte paylaşılan hususlarda değerli görüşlerinizi iletmeniz amacıyla, kurumunuzdan birer temsilcinin 25 Şubat 2025 Salı günü saat 14.00'te Kısıklı Mah. Alemdağ Yan Yolu Cad. No:6, 34692 Üsküdar adresinde bulunan Hizmet Binasımızda düzenlenecek "Paydaş Bilgilendirme Toplantısı"na katılım sağlaması hususunda gereğini arz ederim.

  
Yalçın KAYA  
Direktör

#### Dağıtım:

#### Gereği:

- İstanbul İl Orman Bölge Müdürlüğü
- İstanbul İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü
- İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü
- İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü (112 Acil Sağlık Hizmetleri)
- İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü (Afetlerde Sağlık Hizmetleri)
- İstanbul Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü
- İstanbul İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü
- İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü



Kısıklı Mah. Alemdağ Yan Yolu Cad.  
No:6 34692 Üsküdar-İSTANBUL

Tel: 0 (216) 505 55 00  
Faks: 0 (216) 225 04 85

info@ipkb.gov.tr  
www.ipkb.gov.tr



**İstanbul Dirençlilik Projesi (IRP)  
Çevre ve Sosyal Yönetimi İstişare Toplantısı**

Birimimiz tarafından Dünya Bankası ile yürütülen görüşmeler kapsamında, İstanbul Dirençlilik Projesi (IRP) çerçevesinde Çevre ve Sosyal Yönetimi uygulamalarına ilişkin dokümanlar kamuoyunun görüşüne sunulmuştur.

İlgili dokümanlara [www.ipkb.gov.tr](http://www.ipkb.gov.tr) adresinden ulaşabilir, görüş ve önerilerinizi [info@ipkb.gov.tr](mailto:info@ipkb.gov.tr) üzerinden bizimle paylaşabilirsiniz. Bu çerçevede, 25 Şubat 2025 Salı günü saat 14.00'te birimizde İstişare Toplantısı düzenlenecektir. Toplantıya fiziken veya çevrim içi olarak katılım sağlayabilirsiniz.

<b>Toplantı Adresi:</b> Karaklı Mah. Alentepe Yan Yolu Cad. No:31, 34492 Üsküdar/İstanbul	<b>Online Katılım Bilgileri</b> <a href="https://zoom.us/j/94950510238?pwd=kvalLzQ3bWpEZW9lRGZkaA25R2U8bS06.1">https://zoom.us/j/94950510238?pwd=kvalLzQ3bWpEZW9lRGZkaA25R2U8bS06.1</a>	<b>Zoom Bilgileri</b> Zoom ID : 949 5051 0238 Şifre : 397924
---	--	--

**Katılımınızı bekler, katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.**



## İPKB - İstanbul Project Coordination Unit

5.039 takipçi

1 gün · 🌐

### İstanbul Dirençlilik Projesi (IRP) Çevre ve Sosyal Yönetimi İstişare Toplantısı

Birimimiz tarafından Dünya Bankası ile yürütülen görüşmeler kapsamında, İstanbul Dirençlilik Projesi (IRP) çerçevesinde Çevre ve Sosyal Yönetimi uygulamalarına ilişkin dokümanlar kamuoyunun görüşüne sunulmuştur.

İlgili dokümanlara [www.ipkb.gov.tr](http://www.ipkb.gov.tr) adresinden ulaşabilir, görüş ve önerilerinizi [info@ipkb.gov.tr](mailto:info@ipkb.gov.tr) üzerinden bizimle paylaşabilirsiniz. Bu çerçevede, 25 Şubat 2025 Salı günü saat 14.00'te birimizde İstişare Toplantısı düzenlenecektir. Toplantıya fiziken veya çevrim içi olarak katılım sağlayabilirsiniz.

📍 Toplantı Adresi: Kısıklı Mah. Alemdağ Yan Yolu Cad. No:6, 34692 Üsküdar/İstanbul

📄 Online Katılım Bilgileri ↓

◆ Zoom Link : <https://lnkd.in/dWxXaFvDK>

◆ Zoom ID : 948 5051 0238

◆ Şifre : 397924

Katılımınızı bekler, katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

#ipkb #irp



### Ana sayfa - İstanbul Proje Koordinasyon Birimi

[ipkb.gov.tr](http://ipkb.gov.tr)

👍 🗨️ 🔄 26 diğerleri

1 paylaşım



Beğen

Yorum Yap

Yeniden yayınla

#### Reaksiyon



Heyecan verici

İlgi çekici bir etkinlik

İnanılmaz



İPKB - İstanbul Project Coordination Unit olarak vanit veriliyor



Ana Sayfa



Ağım



Gönder



Bildirimler



İş İlanları




   
T.C.  
İSTANBUL VALİLİĞİ  
İSTANBUL PROJE KOORDİNASYON BİRİMİ  
İstanbul Dirençlilik Projesi (IRP)  
Çevre ve Sosyal Yönetim İstişare Toplantısı

 Şubat 2025 

TASKBAR Join audio Video Host tools Participants 25 Chat Share Pause AI C

You are screen sharing Stop s

  
Teşekkürler

