

HAZIRLANDIĐI KURUM



INfrATECH
ENGINEER•SOLVE•PLAN

PAYDAŞ KATILIM PLANI

Sarıyer-Kilyos Tünel Projesi

10 MAYIS
2024

infratechesp.com

Sürüm	Tarih	Değişiklik
İlk Taslak V.o	06.12.2023	Orijinal Plan
Son	10.05.2024	Orijinal Plan

Bu rapor ICA İçtaş Altyapı Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu Yatırım ve İşletme A.Ş.'nin talebi üzerine hazırlanmış olup Infratech ESP'nin münhasır mülkiyetindedir. Bilgiler gizli tutulmalı ve Infratech ESP'nin önceden izni alınmaksızın ifşa edilmemeli, çoğaltılmamalı veya herhangi bir tarafa ifşa edilmesine izin verilmemelidir.

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
TABLO LİSTESİ	ii
ŞEKİL LİSTESİ	iii
KISALTMALAR	iv
1.0 GİRİŞ	1
1.1 BELGENİN AMACI	1
1.2 PROJE AÇIKLAMASI	1
2.0 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR	3
2.1 ULUSAL MEVZUAT	3
2.2 İLGİLİ ULUSLARARASI STANDART VE İLKELER	3
2.2.1 IFC Performans Standartları	4
3.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE EŞLEŞTİRİLMESİ	7
3.1 GİRİŞ	7
3.2 PAYDAŞ KATILIMININ TEMEL İLKELERİ	7
3.3 İLETİŞİME İLİŞKİN ÖNEMLİ BİLGİLER	8
3.4 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ	8
3.4.1 Hassas Gruplar	9
3.5 PAYDAŞ ANALİZİ VE HARİTALAMA	11
4.0 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ	22
4.1 GEÇMİŞTEKİ ÖNEMLİ PAYDAŞ KATILIMLARI	22
4.2 GEÇMİŞ KATILIMLAR SIRASINDA GÜNDEME GELEN BAŞLICA KONULAR	26
4.2.1 Bilgi Paylaşımı ve İletişim	26
4.2.2 Yerel İstihdam ve Satın Alma	26
4.2.3 Sağlık ve Güvenlik	26
4.2.4 Kamu hizmetleri, diğer hizmetler, Mahalle sorunları	26
4.2.5 Projeye Yönelik Genel Tutum	27
5.0 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI	28
6.0 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	29
6.1 İNŞAAT AŞAMASINDA PAYDAŞ KATILIMI	29
6.2 İŞLETME AŞAMASINDA PAYDAŞ KATILIMI	29
6.3 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYET PLANI	30
7.0 ŞİKAYET MEKANİZMASI	36
7.1 GİRİŞ	36
7.2 İLKELER	36
7.3 KURUMSAL YAPI	37
7.4 ŞİKAYET MEKANİZMASININ ÖNEMLİ ADIMLARI	38
7.4.1 Kurum Dışı Şikayetlere İlişkin Çözüm Mekanizması	40
7.4.2 İç Paydaşlara Yönelik Şikayet Çözüm Mekanizması	42
7.4.3 Şikayet Mekanizması Kapsamında Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz	43
7.4.4 Şikayet Mekanizması Kapsamındaki Hassas Gruplar	44
7.5 ŞİKAYET MEKANİZMASI İLETİŞİMİ	45
8.0 İZLEME VE RAPORLAMA	46
8.1 İZLEME VE DEĞERLENDİRME	46
8.2 DOKÜMANTASYON VE RAPORLAMA	46
9.0 KURUMSAL ÇERÇEVE	48
9.1 GÖREV VE SORUMLULUKLAR	48
9.2 BÜTÇE TAHSİSİ	53



TABLO LİSTESİ

Tablo 1 Hassas Gruplara Yönelik Paydaş Katılım Programı.....	11
Tablo 2 İdare ve Kamu Kuruluşlarının Görevleri	12
Tablo 3 Paydaş Haritası.....	14
Tablo 4 Geçmiş Paydaş Katılımlarının Ayrıntıları.....	23
Tablo 5 Paydaş Katılım Faaliyeti Planı	31
Tablo 6 PKP Görev ve Sorumlulukları	48



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1 Şikayet Çözüm Mekanizması.....	39
--	----



KISALTMALAR

EA	Etki Alanı
TİG	Toplum İrtibat Görevlisi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
EPC Yüklenicisi	İC İÇTAŞ İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş.
ÇSSG	Çevresel, Sosyal ve Sağlık ve Güvenlik
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
AB	Avrupa Birliği
KYTCDŞ	Kadınlara Yönelik Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet
ŞK	Şikayet Komitesi
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
İK	İnsan Kaynakları
SG	Sağlık ve Güvenlik
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İBB	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
İşkur	Türkiye İş Kurumu
KGM	Karayolları Genel Müdürlüğü
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
ÇSGB	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
KMO	Kuzey Marmara Otoyolu
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
Proje Şirketi	ICA İçtaş Altyapı Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu Yatırım ve İşletme A.Ş.
PS	Performans Standardı
YYEP	Yeniden Yerleşim Eylem Planı
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	Sarıyer-Kilyos Tünel Projesi



1.0 GİRİŞ

1.1 BELGENİN AMACI

Bu belgenin temel amacı, çeşitli paydaşların görüşlerini, fikirlerini ve şikayetlerini ifade etmelerini sağlamak için paydaş katılımının nasıl gerçekleştirileceğini tanımlamak ve ICA'nın Projenin arazi istismak, inşaat ve işletme aşamalarında bu paydaşlara¹ uygun şekilde yanıt vermesini sağlamaktır. Özet olarak, PKP'nin hedefleri aşağıdaki gibidir:

- Projeden etkilenebilecek veya Projenin sonucunu etkileyebilecek kilit paydaşların belirlenmesi;
- Belirlenen paydaşların Proje hakkında bilgilendirilmesi ve paydaş beklentilerini yönetmeye yönelik gerekli süreçlerin tanımlanması;
- Farklı paydaş gruplarının katılımına yönelik sıklık ve zaman çizelgesinin tanımlanması;
- Mevcut ve ortaya çıkabilecek sorunların anlaşılması ve ilgili paydaşların Proje hakkındaki görüş ve endişelerinin alınması;
- Cinsel İstismar ve Taciz de dahil Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz ile ilişkili etki ve riskler de dahil olmak üzere çevresel ve sosyal etkilerin belirlenmesi, etkilerin önlenmesi ve azaltılması amacıyla paydaş katılımı için bir temel oluşturulması;
- Bu etkilerin ele alınmasına yönelik mevcut mekanizmalar hakkında geri bildirim için bir platform önerilmesi ve
- Proje için uygulanacak bir şikayet mekanizmasının oluşturulması.

Bu PKP, Proje çeşitli gelişim aşamalarında ilerledikçe düzenli olarak güncellenecek olan “güncel bir belgedir”.

PKP'nin nihai versiyonu Proje dönemi boyunca Proje internet sitesinde (<http://www.ictas.com.tr/TR/Insaat>) yayınlanacaktır.

1.2 PROJE AÇIKLAMASI

Infratech ESP (“Danışman”), ICA İçtaş Altyapı Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu Yatırım ve İşletme A.Ş. (“ICA” veya “Proje Şirketi”) tarafından İstanbul, Türkiye'deki Kuzey Marmara Otoyolu Sarıyer - Kilyos Tüneli Projesine (“Proje”) ilişkin Paydaş Katılım Planı ve belirli yönetim planlarının hazırlanması için Çevresel ve Sosyal Danışman olarak görevlendirilmiştir.

Proje Şirketi aynı zamanda Kuzey Marmara Otoyolu Projesi'nin (“KMO Projesi”) Odayeri-Paşaköy (Üçüncü Boğaz Köprüsü dahil) kesiminin geliştirilmesi, inşası ve işletilmesi için de görevlendirilen Şirkettir. Bir viyadük ve iki alt geçitten oluşan 7 km uzunluğunda ikiz tüp tünel ve bağlantı yollarının inşasını içeren Sarıyer - Kilyos Tüneli Projesi, Sarıyer Çayırbaşı ile Uskumruköy kavşağını birbirine bağlayan Uskumruköy bağlantı yolunun devam eden bir parçası olarak kabul edilmiştir; bu nedenle inşaatı ek bir iş olarak KMO Projesi kapsamına dahil edilecektir. Proje Şirketi, Projenin inşaatını gerçekleştirmek üzere IC İÇTAŞ İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş. (IC İÇTAŞ veya “EPC Yüklenicisi”) ile bir EPC (Mühendislik, Tedarik ve İnşaat) sözleşmesi imzalamıştır.

Sarıyer - Kilyos Tüneli Projesi, Sarıyer Çayırbaşı ile Uskumruköy kavşağını birbirine bağlayan Uskumruköy bağlantı yolunun devam eden bir parçası olarak kabul edilmektedir ve bu nedenle

¹ Paydaşlar, yerel halk/köylüler, yerel, bölgesel ve ulusal hükümet birimleri, ticari kuruluşlar, sivil toplum kuruluşları, işçiler ve işçi örgütleri gibi Proje ile ilgilenen veya Projeden etkilenen tüm kişi ve tarafları ifade etmektedir.

inşaatı KMO Projesi kapsamında ek bir iş olarak yer alacaktır. Tünel Projesi, 6,9 km uzunluğunda 2 şeritli 2 tüp tünel ve 1,3 km uzunluğunda 2x2 şeritli bağlantı yolundan oluşacaktır.

Sarıyer - Kilyos Tüneli'nin yer seviyesinin 170 m altında inşa edilmesi planlanmaktadır ve ICA'ya göre; tünel bu derinlikte en derin TBM tüneli olacaktır. Tünelin tehlikeli madde taşıyan araçlar hariç her türlü araç için kullanılabilir olması planlanmaktadır. Bu yeni güzergah ücretli geçişe tabi olmayacak ve giriş ve çıkışında gişeler bulunmayacaktır. Tünel "yüksek hızlı tünel" olarak planlanmıştır ve tünel içindeki hız limiti 110 km/saat olacaktır; bu sayede tünel ambulans ve diğer acil durum araçlarının erişimini daha kolay hale getirecektir.

Proje, Proje Şirketi ile Karayolları Genel Müdürlüğü (KGM) arasında 25 Mart 2022 tarihinde imzalanan protokolde belirtilen Kuzey Marmara Otoyolu (Üçüncü Boğaz Köprüsü dahil) Projesi, Odayeri - Paşaköy (Üçüncü Boğaz Köprüsü dahil) kesimine ek bir iştir. Projenin inşaat süresi 48 ay olarak belirlenmiştir.

Infratech ESP, 21-22 Kasım 2023 ve 8-9 Kasım 2023 tarihlerinde Infratech Türkiye'den bir çevre danışmanı, bir biyoçeşitlilik danışmanı ve bir sosyal danışmanın katılımıyla Sarıyer ve Kilyos'ta bir saha ziyareti gerçekleştirmiştir. Saha ziyareti sırasında tünel güzergahı boyunca yerel yetkililerle görüşülmüş ve Proje hakkındaki görüşleri alınmıştır. Saha ziyareti sırasında, saha faaliyetlerinin durumu, sosyal hususlara yönelik kontroller ve uygulamalar gözden geçirilmiştir. Projeye ilişkin endişe ve beklentiler kaydedilmiş ve bu raporun temelini oluşturmuştur.

2.0 ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

2.1 ULUSAL MEVZUAT

Projenin çevresel ve sosyal konularla ilgili ulusal yasa ve yönetmeliklere uygun olması gerekmektedir. Önemli kanunlar arasında bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda kısaca bahsedilen Çevre Kanunu, İş Kanunu, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, Kamulaştırma Kanunu, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (1982) ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu (2004) yer almaktadır:

1983 yılında yürürlüğe giren 2872 sayılı Çevre Kanunu, Türkiye'nin çevre mevzuatının temel çerçevesini oluşturmaktadır ve ulusal ve uluslararası girişimler ve standartlar doğrultusunda geliştirilen bir dizi yönetmelikle desteklenmektedir; bu yönetmeliklerden bazıları Türkiye'nin katılım öncesi çabalarının bir parçası olarak Avrupa Birliği (AB) Direktiflerine uyum amacıyla yakın zamanda revize edilmiştir. İşgücü, sağlık ve güvenlik konuları toplu olarak 4857 sayılı İş Kanunu, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili yönetmeliklerle düzenlenmektedir.

Türkiye'deki kamulaştırma süreci 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu hükümlerine tabidir. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, sırasıyla bireylerin bilgi edinme haklarını ve talep ve şikayetleriyle ilgili olarak yetkili makamlara başvurma haklarını kullanmalarını sağlayan ilgili kanunlardır.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (1982) bireylerin ve toplumların özgürlük ve haklarını güvence altına almayı amaçlamaktadır. Anayasa, toprak edinme hakları, çalışma koşulları, işçi hakları, sendika kurma hakkı, zorla çalıştırma ve çocuk işçiliğinin yasaklanması vb. konuları kapsamaktadır.

5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun (2004) 5. ve 122. maddeleri cinsiyet ayrımcılığını önlemeyi amaçlamaktadır.

2.2 İLGİLİ ULUSLARARASI STANDART VE İLKELER

EPC Yüklenicisinin uyması gereken uluslararası standartlar IFC Performans Standartlarıdır.

Uluslararası standart ve ilkelerin temel hedefleri şunlardır:

- ▶ EPC Yüklenicisinin faaliyetlerinden veya uygulamalarından etkilenen, etkilenmiş ve/veya etkilenmesi muhtemel kişi ve toplulukların ve diğer ilgili tarafların belirlenmesi ve teyit edilmesi için uygun bir prosedür geliştirilmesi;
- ▶ İlgili paydaşların ve EPC Yüklenicisinin ilgili tesislerinin bir veri tabanının hazırlanması ve sürekli güncellenmesi;
- ▶ İlgili tarafların görüşlerinin alınması suretiyle bu veri tabanının sürekli olarak gözden geçirilmesi;
- ▶ Paydaşlara, kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda gerekli katılımın sağlanması amacıyla gerekli bilgi ve danışmanlık hizmetlerinin sağlanması ve
- ▶ Paydaşlarla karşılıklı güven ve dürüstlüğe dayalı, paydaşların değerlerini dikkate alan, saygılı ve yapıcı ilişkilerin sürdürülmesi ve aktif olarak devam ettirilmesi.

Uluslararası standart ve ilkelerin temel gereklilikleri şunlardır: ▶

Paydaşların belirlenmesi,

- ▶ Paydaş Katılım Planının hazırlanması,

- ▶ Etkilenen veya etkilenmesi muhtemel topluluklara EPC Yüklenicisi hakkında gerekli bilgilerin verilmesi,
- ▶ Erken ve sürekli katılım sağlanarak önemli danışmanlık hizmetlerinin verilmesi,
- ▶ Paydaşların EPC Yüklenicisi ile ilgili endişe, şikayet, dilek ve taleplerini hedef alan bir şikayet ve geri bildirim mekanizmasının zamanında devreye sokulması.

2.2.1 IFC Performans Standartları

IFC, tüm sosyal ve çevresel bileşenleri ve konuları kapsayan 8 standart belirlemiştir.

Performans standartları aşağıda verilmiştir:

- ▶ IFC Performans Standardı 1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- ▶ IFC Performans Standardı 2: İşgücü ve Çalışma Koşulları
- ▶ IFC Performans Standardı 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi ▶

IFC Performans Standardı 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti

- ▶ IFC Performans Standardı 5: Arazi Edinimi ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim
- ▶ IFC Performans Standardı 6: Biyoçeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi
- ▶ IFC Performans Standardı 7: Yerli Halklar
- ▶ IFC Performans Standardı 8: Kültürel Miras

IFC Performans Standardı 1 PKP'nin ana hatlarını çizmektedir. Bu nedenle PKP, IFC PS 1 tarafından tanımlanan temel çerçeveye göre hazırlanacak ve diğer performans standartlarında yer alan paydaş katılımı faaliyetlerinin yönetimini de içerecek şekilde geliştirilecektir.

Paydaşların çevresel ve sosyal performans yönetim sürecine dahil edilmesinin önemi Performans Standardı 1'in amacı ve kapsamı dahilinde vurgulanmıştır. Etkin bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetimi tarafından uygulanan ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşterinin, çalışanın, projeden doğrudan etkilenen yerel halkın (Etkilenen Topluluklar) ve varsa diğer ilgili paydaşların katılımını içerir².

Anlamlı bir paydaş katılımına ilişkin aşağıdaki gereklilikler IFC Performans Standardı 1'de aşağıdaki şekilde belirtilmiştir:

“Performans Standardı 1, (i) projelerin çevresel ve sosyal etki, risk ve fırsatlarını belirlemek için kapsamlı bir değerlendirme geliştirmek, (ii) projeye ilgili bilgileri kamuoyuna duyurarak ve yerel toplulukları doğrudan etkileyen konularda onlara danışarak etkin bir şekilde katılım sağlamak, (iii) müşterinin çevresel ve sosyal performansını yönetmenin önemini ortaya koymak anlamına gelir”³.

- ▶ IFC standartlarına göre paydaş katılımı, Proje Sahibinin paydaşlarla güçlü, yapıcı ve hassas ilişkiler kurmasının temelini oluşturur.

² <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/2ee7f9f177a34739a9a4146aa04395e6/PS1Turkish2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jlApldX>
³ <https://www.ifc.org/en/insights-reports/2012/ifc-performance-standard-1>

- ▶ Paydaş katılımı süreci, arazi edinimi, ekonomik ve fiziksel yer değiştirme gibi proje yaşam döngüsünün en erken aşamasında başlatılmalı ve proje ömrü boyunca devam etmelidir.
- ▶ Etkin bir paydaş katılımı mekanizması, etkilenen toplulukların ve diğer ilgili kişi ve kuruluşların tam olarak bilgilendirilmesini ve sürecin izlenmesine anlamlı bir şekilde katılmasını sağlar.
- ▶ Paydaş katılımı, uygun ve sürdürülebilir kaçınma, minimizasyon, etki azaltma ve iyileştirme önlemlerinin belirlenmesini kolaylaştırır.

IFC Standartları kapsamında, Projenin paydaş katılımı aşağıda belirtilen ve açıklanan ilke ve stratejiler doğrultusunda geliştirilmiştir.

- a) Bilgi Paylaşımı: Projenin paydaş katılımı sürecinde yürütülen bilgi paylaşımı çalışmaları aşağıdaki bileşenlerin paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamalıdır:
 - i. Projenin amacı ve ölçeği,
 - ii. Proje faaliyetlerinin süresi,
 - iii. Paydaş Katılım Planında tanımlanan etkilenen topluluklar üzerindeki riskler, potansiyel etkiler ve ilgili etki azaltma önlemleri,
 - iv. Paydaş katılım sürecinin araç ve yöntemleri,
 - v. Şikayet Giderme Mekanizması hakkındaki bilgilere erişim açıkça anlatılmalıdır.
- b) İstişare: Etkin bir paydaş katılımı için istişare süreci aşağıdaki ilkelere uygun olmalıdır.
 - i. İstişareler, çevresel ve sosyal etkilerin ve risklerin belirlenmesi sürecinin başlarında gerçekleştirilecek ve risk ve etkiler ortaya çıktıkça devam edecektir.
 - ii. İstişareler, kültürel açıdan uygun bir anlatımla ve etkilenen toplulukların anlayabileceği bir formatta şeffaf, nesnel, anlamlı, erişilebilir bilgilere dayanacaktır.
 - iii. Kapsayıcı katılım, dolaylı olarak etkilenenlerden önce doğrudan etkilenen kişilere odaklanmalıdır.
 - iv. Dışarıdan yönlendirme, müdahale veya zorlama olmamalıdır.
 - v. Yürütülecek istişare süreçleri kayıt altına alınmalıdır.
- c) Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım: Projelerin Etkilenen Topluluklar üzerinde önemli etkileri olduğunda, yukarıda belirtilen istişare sürecindeki adımlara dayanan bilgilendirilmiş bir istişare ve katılım süreci gerçekleştirilecektir. Bu istişare sürecinde:
 - i. İhtiyaç duyulması halinde, ayrı toplantı veya katılım yöntemleri ile hem erkeklerin hem de kadınların görüşleri alınacak, proje etkileri, etki azaltma mekanizmaları, projenin faydaları ile ilgili olarak erkek ve kadınların farklı endişeleri ve öncelikleri öğrenilecektir.
 - ii. Olumsuz etkileri ve riskleri önlemeye veya azaltmaya yönelik tedbirler kaydedilecek ve etkilenen kişilerin endişelerinin nasıl dikkate alındığına dair bilgi verilecektir⁴.

⁴ <https://www.ifc.org/en/insights-reports/2012/ifc-performance-standard-1>

- d) Paydaş ilişkileri ve paydaş danışma sürecinin en önemli unsurlarından biri olan iletişim ve şikayet mekanizması konusunda IFC standartları ve tavsiyeleri kapsamında bir prosedür hazırlanacak ve uygulanacaktır.

Bu prosedür IFC Performans Standardı 1'e uygun olarak aşağıdaki maddeleri içermelidir;

- i. Halktan gelen dış geri bildirimleri yanıtlamak ve kaydetmek,
- ii. Nasıl yanıt verileceğini belirlemek için gündeme getirilen konuları önceliklendirmek ve değerlendirmek,
- iii. Verilen cevapları yanıtlamak, takip etmek ve belgelemek,
- iv. Paydaş yönetim programını uygun şekilde güncellemek için gerekli yöntemleri geliştirmek.

Yukarıdaki gerekliliklerin yanı sıra, IFC tarafından Ocak 2012'de yayınlanan Performans Standardı 1 Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi belgesinde "Etkilenen Toplulukların olduğu yerlerde, müşteri, Etkilenen Toplulukların müşterinin çevresel ve sosyal performansı hakkındaki endişelerini ve şikayetlerini almak ve çözümünü kolaylaştırmak için bir Şikayet Giderme Mekanizması oluşturacaktır" ifadesi yer almaktadır.

IFC standartlarına göre, Şikayet Giderme Mekanizması, kültürel olarak uygun, erişilebilir, anlaşılabilir ve şeffaf bir istişare süreci kullanarak endişeleri acilen ele almayı amaçlamalıdır. Endişe veya şikayetini dile getiren taraf herhangi bir bedel veya yaptırımla karşılaşmamalıdır. Şikayet mekanizması, yasal veya idari yollara başvurulmasının önünde bir engel olmamalıdır.

3.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE EŞLEŞTİRİLMESİ

3.1 GİRİŞ

Paydaşların belirlenmesinin amacı, Projeden doğrudan veya dolaylı olarak, olumlu veya olumsuz etkilenebilecek veya Projeye ilgi duyan kişi veya kuruluşları tespit etmektir. Katılım faaliyetlerine dahil edilmek üzere belirlenen paydaşlar aşağıdaki kriterlerden birini karşılamaktadır:

- ▶ Projeye ilgi duyan,
- ▶ Projeden etkilenmesi veya Proje üzerinde bir etkiye sahip olması muhtemel olan (olumlu veya olumsuz) veya
- ▶ Proje ile ilgili konular ve endişeler hakkında geri bildirim sağlayabilecek kişi ve kuruluşlar.

3.2 PAYDAŞ KATILIMININ TEMEL İLKELERİ

IFC'nin "Erken Paydaş Katılımına Stratejik Yaklaşımı"nda erken stratejik paydaş katılımının temel hedefleri şunlardır:

Paydaş haritalama ve analizi de dahil olmak üzere yerel bağlamın anlaşılması;

- ▶ Güven ve şeffaflığa dayalı ilişkiler kurulması,
- ▶ Paydaş katılımı ve iletişimde istikrarın sağlanması,
- ▶ Kademeli, aşamaya uygun bir yaklaşımla paydaş beklentilerinin yönetilmesi,
- ▶ Uyuşmazlık yönetimi için erken, erişilebilir ve hesap verebilir bir şikayet mekanizmasının oluşturulması,
- ▶ Şirket ve paydaş grupları için "kazan-kazan" senaryoları yaratılmaya çalışılması ve ▶ Sosyal risklerden kaçınılması ve etkilerinin en aza indirilmesi.
- ▶ Proje ve yerel topluluklar için değer yaratmak ve korumak amacıyla risklerin azaltılması ve fırsatların en üst düzeye çıkarılması.

IFC'nin Paydaş Katılımına İlişkin İyi Uygulama El Kitabı yaygın olarak kullanılmaktadır ve pratik ve uygulanabilir bir bilgi ve rehberlik kaynağı olduğu kanıtlanmıştır. IFC'nin Paydaş Katılımına İlişkin İyi Uygulama El Kitabına göre, iyi bir tartışma ve katılım süreci aşağıdaki gibi olmalıdır:

- ▶ Projeden etkilenme olasılığı en yüksek olanları hedefler,
- ▶ İlgili oldukları proje kararları üzerinde etkisi olabilecek önemli konuları kapsayacak kadar erken geliştirilmiştir,
- ▶ Önemli bilgilerin önceden paylaşılması sonucunda bilgi sahibi olunur,
- ▶ Sunulan içerik, kolay anlaşılır bir formatta olduğu ve kullanılan teknikler kültürel açıdan uygun olduğu için görüşülen kişiler için anlamlıdır,
- ▶ Her iki tarafın da görüşlerini ve bilgilerini paylaşma, dinlenme ve sorunlarının ele alınma fırsatına sahip olmasını sağlamak için iki yönlü olmalıdır,
- ▶ Erkek ve kadınların genellikle farklı görüş ve ihtiyaçlara sahip olduğunu kabul ederek toplumsal cinsiyeti kapsayıcıdır,
- ▶ Uygun zaman çizelgelerini, bağlamı ve yerel dilleri yansıtabilecek şekilde yerleştirilmiştir,
- ▶ Manipülasyon veya zorlama içermez,
- ▶ Kiminle görüşüldüğünün ve takip için gündeme getirilen kilit konuların belgelenmesi,

- Sonraki adımları açıklamak için görüşülen kişilere zamanında geri bildirim verilmesi ve
- Projenin ömrü boyunca devam etmesi.

3.3 İLETİŞİME İLİŞKİN ÖNEMLİ BİLGİLER

Paydaşlarla paylaşılacak bazı temel mesajlar aşağıda yer almaktadır: ➤

- Proje Geçmişi,
- Proje Tanımı ve Yeri,
- Proje Faaliyetleri,
- Proje ile gerçekleştirilen potansiyel faydalar ve Projenin etkileri,
- Paydaş katılımını sağlamak için uygulanacak süreç ve
- Paydaşların girişimin geliştirilmesine nasıl ve ne zaman katılabilecekleri. Aşağıdaki

bilgilerin gerektiğinde Proje paydaşları ile paylaşılması da önemlidir:

- İnşaat faaliyetleri,
- Kamu hizmetlerindeki her türlü aksama,
- Şikayetleri dile getirme fırsatları ve bunun nasıl yapılacağı, ➤
- İnşaat ve işletme faaliyetlerinin potansiyel etkileri,
- Paydaşların Proje ile ilgili ana bilgi kaynağı olarak söylenecek güvenmemelerini sağlamak için alınan ve çözüme kavuşturulan şikayetlerin listesi ve
- Özellikle, paydaşların planlanan tüm Proje faaliyetleri ve bunlar üzerindeki potansiyel risk ve etkilerin yanı sıra fırsatlar hakkında bilgilendirilmesi gerekecektir.

3.4 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Paydaşlar, bir projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen veya etkilenmesi muhtemel kişi veya grupları (projeden etkilenen taraflar) ve projede çıkarları olan ve/veya projenin sonucunu olumlu veya olumsuz yönde etkileme kabiliyetine sahip tarafları (diğer ilgili taraflar) ifade eder. (Dünya Bankası ESS10) "Projeden etkilenen taraflar" ifadesi, fiziksel çevre, sağlık, güvenlik, kültürel uygulamalar, refah veya geçim kaynakları üzerindeki fiili etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle projeden etkilenmesi muhtemel tarafları içerir. Bu paydaşlar, yerel topluluklar da dahil olmak üzere bireyleri veya grupları içerebilir (Dünya Bankası Kılavuz Notu 5.1 ve EBRD PR 10 Kılavuz Notu 15⁵). "Diğer ilgili taraflar" ifadesi, konumu, özellikleri, etkileri veya kamu yararını ilgilendiren konular nedeniyle projeye ilgi duyabilecek bireyleri, grupları veya kuruluşları ifade eder. Bu taraflar arasında örneğin düzenleyici makamlar, hükümet yetkilileri, özel sektör, bilim camiası, akademisyenler, sendikalar, kadın örgütleri, diğer sivil toplum örgütleri ve kültürel gruplar yer alabilir (Dünya Bankası Kılavuz Notu 5.2 ve EBRD PR 10 Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı).

Paydaşların belirlenmesi ve katılımı devam eden bir süreçtir ve paydaşlar Projenin farklı aşamalarında (inşaat ve işletme) güncellenmeye devam edecektir. PKP, Projenin inşaat ve işletme aşamalarında yeni belirlenen tüm paydaş gruplarını yansıtacak şekilde gerektiği gibi güncellenecektir. Bu süreç, PKP güncelleme faaliyetlerinin bir parçası olarak Müşteri tarafından yürütülecektir.

Masa başı araştırması, saha ziyaretleri ve görüşmeler yoluyla belirlenen paydaş grupları aşağıda sunulmuştur.

⁵ <https://www.ebrd.com/information-disclosure-and-stakeholder-engagement.pdf>

- ▶ Arazi Sahipleri;
- ▶ Arazi Kullanıcıları (resmi ve gayri resmi kullanıcılar);
- ▶ Hassas Gruplar (çocuklar, engelliler, kadınlar ve göçmenler dahil);
- ▶ Okullar, camiler, çocuklar ve yaşlılar tarafından kullanılan parklar gibi hassas alıcılar; ▶
- Etkilenen işletme sahipleri, çalışanlar ve kiracılar;
- ▶ Yerel topluluklar;
- ▶ Projenin geçtiği mahallelerin muhtarları;
- ▶ KGM, KOSGEB, İŞKUR ve Ziraat Mühendisleri Odası kooperatifleri gibi YYEP uygulama ortakları;
- ▶ Diğer Devlet kuruluşları ve Düzenleyici makamlar; ▶
- Üniversiteler;
- ▶ STK'lar;
- ▶ Basın Kuruluşları; ▶
- İşçi Sendikaları ve
- ▶ İç paydaşlar (işçiler, yükleniciler, tedarikçiler, vb.)

Paydaşların ön listesi Ek A'da sunulmuştur ve yeni paydaşlar belirlendikçe güncellenecektir.

3.4.1 Hassas Gruplar

Projenin etkilerini ve bu etkilerin genellikle endişelerini dile getirme veya projenin etkilerini anlama fırsatı bulamayan dezavantajlı veya hassas bireyleri veya grupları orantısız bir şekilde etkileyip etkilemediğini anlamak özellikle önemlidir. Projeden doğrudan, dolaylı veya potansiyel olarak etkilenen hassas kişiler şunlardır:

- ▶ Kayıt dışı çalışanlar
- ▶ Mülteciler
- ▶ Kadınlar
- ▶ Gençler ve çocuklar
- ▶ Küçük çocuk anneleri
- ▶ Yaşlılar/emekliler
- ▶ Etnik azınlıklar (Romanlar dahil)
- ▶ Düşük gelirli haneler:
- ▶ Fiziksel/zihinsel engelliler ve
- ▶ Sosyal kimlik temelinde ayrımcılığa uğrayan gruplar (örneğin cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği).

3.4.1.1 Kayıt Dışı Çalışanlar

Kayıt dışı çalışanlar, şüpheli koşullarda çalıştıkları ve sosyal haklara, sigortaya veya korumaya (kaza, hastalık vb.) sahip olmadıkları için tacize karşı savunmasızdır. Mülteci ve göçmen işçi grupları daha az seçeneğe sahip olduklarından ve haklarıyla ilgili hayati bilgilere erişimde dil engeli gibi engellerle karşılaşabildiklerinden, kayıt dışı çalışma düzenlemelerinin kurbanı olma konusunda daha savunmasızdırlar. Bu nedenle, ilgili bilgiler Türkçe dışındaki dillerde de (örneğin Arapça) mevcut olmalı ve kültürel olarak uygun şekilde paylaşılmalıdır. Gençler ve

çocuklar da kayıt dışı çalışma düzenlemelerinden olumsuz etkilenebilir. Çocuklar için önemli bilgilere erişmek ve daha da önemlisi bu bilgileri anlamak zor olabilir. Bu nedenle, tüm iletişimler açık ve kolay bir dilde yapılmalıdır. Türkiye'de kadınların kayıt dışı çalışma düzenlemelerinden etkilenme olasılığı daha yüksek olduğundan, kadınları hakları konusunda bilgilendirmek için özel bir sosyal yardıma ihtiyaç vardır.

3.4.1.2 Kadınlar

Projenin etkileri, istihdam fırsatları, İSG önlemleri ve cinsiyete dayalı şiddet ve tacize daha fazla maruz kalma gibi çeşitli alanlarda kadınları orantısız bir şekilde etkileyebilir. Bu nedenle, kadınların erkeklerden farklı sosyal alanlarda bulunmaları muhtemel olduğundan, temel proje bilgilerini kadınlara iletmek için özel sosyal yardım faaliyetleri gereklidir. İlgili devlet dairelerine ve Etki Alanı içerisinde özellikle kadınlarla çalışan STK'lara bilgilendirme broşürleri dağıtılmalı ve kadınların bulunması muhtemel alanlarda bilgilendirme oturumları düzenlenmelidir. Kadınların görüşlerini ve endişelerini erkekler olmadan ortaya koyma fırsatına sahip olmalarını sağlamak için özellikle kadınlar için paydaş toplantıları düzenlemek önemlidir, çünkü bu toplantıların karma toplantılardan farklı sonuçlar vermesi muhtemeldir. Mümkün olan durumlarda, toplantı süresince çocuk bakımı sağlanmalıdır. Toplantılar kadınların tercih ettiği bir zamanda, muhtemelen gün içinde veya öğleden sonra yapılmalıdır. Ayrıca, kadınların kendi arabalarına sahip olma olasılığı erkeklere göre daha düşük olduğundan, tüm toplantılar toplu taşıma araçlarıyla kolayca ulaşılabilecek yerlerde yapılmalıdır.

Kadın hakları konusunda uzmanlaşmış STK'lar, Etki Alanındaki proje etkilerinden etkilenen kadınlarla önemli bilgileri etkin bir şekilde paylaşmak için daha iyi bir ağa ve erişim yöntemlerine sahip olabilir.

3.4.1.3 Yaşlılar, Emekliler, Engelliler

Yaşlılar ve engelliler de projeden etkilenmektedir (özellikle Tünelin güney kapısına yakın bir evde yaşayan yaşlı çift). Dolayısıyla, bu kişilerin diğer etkilenen gruplarla aynı hareket kabiliyetine sahip olmayabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle, paydaş katılım toplantıları, fiziksel engelleri nedeniyle zorluklarla karşılaşabilecek kişiler için kolay erişilebilir ve merkezi yerlerde yapılmalıdır. Ayrıca, bilgiler bu gruplarla hem yazılı hem de sözlü olarak kolay bir dilde paylaşılmalı, yazılı bilgiler için büyük yazı tipleri kullanılmalı ve mümkünse süreç hakkında bilgilendirmek ve eğitmek için ek grafikler ve görseller kullanılmalıdır. Yaşlı veya engelli kişilerin katılması muhtemel toplantılarda, katılımcıların toplantı yerine seyahat ederken güvenliklerini artırmak için toplantılar tercihen gündüz saatlerinde yapılmalıdır. Yaşlılar ve engelliler gece evlerinden çıkmak istemeyebilirler.

Hassas paydaş gruplarının özel ihtiyaçlarına ilişkin önemli bilgiler bir tablo formatında özetlenebilir. Aşağıdaki Tablo 1 hassas paydaş ihtiyaçlarının özetlenmesine bir örnek teşkil etmektedir. Böyle bir liste hazırlanmalı ve yeni bilgiler elde edildikçe projenin yaşam döngüsü boyunca düzenli olarak güncellenmelidir.

Tablo 1 Hassas Gruplara Yönelik Paydaş Katılım Programı

Paydaş Grubu	Temel Özellikler	Riske Karşı Duyarlılık	Dil İhtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, radyo, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük yazı tipi, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
Küçük çocuklu kadınlar	Tüm mahallelerde küçük çocuklu kadınlar bulunmaktadır, ancak özellikle Büyükdere mahallesinde çocuklarını tek başına büyüten yoksul kadınların sayısı yüksektir.	Kayıt dışı işgücü düzenlemeleri, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz	Resmi dil, kolay dil kullanımı	Yazılı bilgilendirme, radyo, kadınlara özel STK'ların katılımı	Toplantılar için çocuk bakımı, tercih edilen zamanlama öğleden sonradır, toplantı yeri toplu taşıma ile kolayca erişilebilir olmalıdır
Yaşlılar, Engelliler	Tüm mahallelerde yaşlı ve engelli bireyler bulunmaktadır ve buna ek olarak Tünelin güney kapısına yakın bir evde yaşayan yaşlı bir çift tespit edilmiştir.	Bu bireyler değişikliklerle başa çıkmakta daha fazla zorluk yaşayabilir.	Kolay dil kullanımı	Radyo, TV, sözlü iletişim (olası okuma yazma bilmeme durumu göz önünde bulundurularak)	Büyük yazı tipleri, paydaş toplantıları için mekanın kolay erişilebilir olması, tercih edilen toplantı saatinin gündüz olması

3.5 PAYDAŞ ANALİZİ VE HARİTALAMA

Alt bölümde tanımlanan çeşitli paydaş grupları vardır ve her bir paydaş grubunun profili farklıdır. Belirlenen kilit gruplardan biri, ülke, il, ilçe ve yerel (yani mahalle) düzeylerde gruplandırılabilen devlet kurumları ve düzenleyici makamlardır. Bu kuruluşlar, Proje veya çevresel ve sosyal konularla ilgili yasal sorumlulukları olan yetkilileri ve Proje ile ilgili altyapıyı sağlamaktan sorumlu diğer bazı birimleri içermektedir. Proje için önemli olan ve işlevleri Proje ile ilgili olan hükümet ve diğer kamu kuruluşlarının bir listesi Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2 İdare ve Kamu Kuruluşlarının Görevleri

Düzey	Kurum	Proje Aşaması	Projeye İlgisi
Ulusal	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü	İnşaat ve İşletme	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, altyapı yatırımlarına ilişkin ilgili izinleri vermek şeklinde düzenleyici işlevlere sahiptir.
	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Karayolları Genel Müdürlüğü	İnşaat ve İşletme	Karayolları Genel Müdürlüğü projeyi planlama, inşaatı yaptırma ve işletme yetkisine sahiptir. Karayolları Genel Müdürlüğü güzergahları geliştirir ve teknik şartnameyi belirler. Karayolları Genel Müdürlüğü ayrıca arazi edinimini gerçekleştirir ve araziyi yükleniciye devreder.
	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB), ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	İnşaat	ÇŞİDB, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevre izinleri gibi Proje ile ilgili düzenleyici işlevlere sahiptir.
	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB), Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	İnşaat	
	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB), Mekânsal Planlama Genel Müdürlüğü	İnşaat	
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	İnşaat ve İşletme	ÇSGB, iş ve çalışma koşulları ile iş sağlığı ve güvenliği konularında özel görüşlere sahip olabilir.
	ÇSGB, Çalışma Genel Müdürlüğü	İnşaat ve İşletme	
	ÇSGB, Sosyal Güvenlik Kurumu	İnşaat ve İşletme	
İl	İstanbul Valiliği	İnşaat ve İşletme	Valilik, ilde ulusal yönetimi temsil eden en üst makamdır.
	İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB)	İnşaat ve İşletme	Belediye ve ilgili birimlerinin Proje ile ilgili sorumlulukları bulunmaktadır (örneğin, inşaat işleri ve trafik planlaması için izin ve ruhsatların verilmesi).
	İBB, İtfaiye Daire Başkanlığı	İnşaat ve İşletme	Yangın durumunda müdahale edecek sorumlu kuruluş itfaiye teşkilatıdır.

Düzye	Kurum	Proje Aşaması	Projeyle İlgisi
	İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	İnşaat	İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevre izinleri gibi Proje ile ilgili düzenleyici işlevlere sahiptir. İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü, Projenin inşaat faaliyetleri hakkında görüş bildirebilir.
	İstanbul İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü	İnşaat ve İşletme	Bu kuruluşun acil durumları yönetme ve müdahale etme işlevi vardır.
	112 İstanbul İl Acil Sağlık Hizmetleri Müdürlüğü	İnşaat ve İşletme	Olumsuz sağlık sorunlarında 112 Acil Sağlık Hizmetleri bilgilendirilmektedir.
	İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	İnşaat	Bu kuruluş, inşaat alanlarının arkeolojik potansiyeline ilişkin özel görüşler bildirebilir.
Bölgesel/Yerel	Sarıyer Kaymakamlığı	İnşaat ve İşletme	Acil durumlarda, yerel belediyeler ve kaymakamlıklar ve bunların ilgili kuruluşları önemli olabilir. Ayrıca, bu yetkililer, inşaat sahalarının çevresindeki mahallelerin muhtarlarıyla birlikte, Proje faaliyetleri hakkında özel görüşlere sahip olabilirler. Ayrıca, bilgi paylaşımı ve katılım faaliyetleri için halka, özellikle de hassas gruplara ulaşmada önemli aktörler olabilirler. Muhtarlar ayrıca şikayetler ve şikayet mekanizması için sıklıkla aracı ve erişimi destekleyici roller oynamaktadır.
	Sarıyer Belediyesi	İnşaat ve İşletme	
	Mahalle Muhtarları (Kilyos, Demirciköy, Uskumruköy, Gümüşdere, Zekeriyaköy, Rumeli Kavağı, Maden, Yenimahalle, Merkez (Sarıyer), Kocataş, Büyükdere, Kazım Karabekir Paşa, Çayırbaşı, Odayeri)	İnşaat ve İşletme	
	İstanbul Arkeoloji Müzesi	İnşaat ve İşletme	Bu kuruluş, inşaat alanlarının arkeolojik potansiyeline ilişkin özel görüşler bildirebilir.
	Sarıyer Milli Parklar Bölge Müdürlüğü	İnşaat ve İşletme	Bu kuruluş, inşaat alanlarının arkeolojik potansiyeline ilişkin özel görüşler bildirebilir.
	Türkiye İş Kurumu (İşkur) Sarıyer Şubesi	İnşaat ve İşletme	İşkur ofisleri iş arayanları kayıt altına almakta ve özellikle vasıfsız ve yarı vasıflı işgücü olmak üzere iş bulmalarına yardımcı olmaktadır. Dolayısıyla İşkur ofisleri Proje kapsamında yerel istihdam sağlayabilir.

Tablo 3, Projenin çeşitli paydaş gruplarının profillerini sunmaktadır. Her bir paydaş grubunun Proje üzerindeki etkisinin ve Projenin her bir paydaş grubu üzerindeki etkilerinin analizleri sunulmaktadır.

Tablo 3 Paydaş Haritası

İlgili Paydaşlar	Profil/Durum	Projenin Bu Paydaş Grubu Üzerindeki Etkisi	Paydaş Grubunun Proje Üzerindeki Etkisi	Paydaşların Beklentileri, Tartışmalar, Önemli Endişeler
Birincil Paydaşlar (dış)				
Arazisi satın alınacak arazi sahipleri	- Bu grup, arazi parselleri Projenin arazi ayak izi alanı içinde kalan özel arazi sahiplerinden oluşmaktadır; - Aralık 2023 tarihli Kamulaştırma verilerine göre - Özel mülkiyete ait 7 parselin toplam hissedar sayısı (gerçek kişiler), aynı ve/veya farklı parseller için mükerrer isimler de dahil olmak üzere 102'dir; - Bu grubun çoğu projeden etkilenen mahallelerin dışında yaşamaktadır ve geçim kaynakları bu arazilere dayanmamaktadır.	- Proje için belirlenen araziler mera, hayvan otlatma ve tarım için kullanılmamaktadır, - Proje faaliyetleri için arazi edinimi bu paydaş grubunu etkileyecektir.	- Projeyle ilgili faaliyetlerin sorunsuz bir şekilde sürdürülmesi için bu grubun desteklenmesi gereklidir; - Paydaş gruplarının Proje üzerindeki etkisi, sorunsuz bir arazi edinim sürecine ve kamulaştırılan araziler için yeterli ve zamanında ücret ödenmesine bağlıdır.	Arazi edinimi ile ilgili zamanında ve yeterli bilgi sağlanması ve uygun katılımın sağlanması.
Arazi kullanıcıları (resmi ve gayri resmi kullanıcılar)	- Herhangi bir resmi tapu veya kira sözleşmesi olmaksızın araziye kullanan arazi kullanıcıları olabilir; - Şu ana kadar toplam 2 kullanıcı tespit edilmiştir.	Bu gruplar, arazi üzerinde resmi haklara sahip olmadıkları için geçim kaynaklarının kaybindan etkilenme ve ücret alamama veya etki azaltma yardımı alamama riski altındadır.	- Bu grubun Proje üzerindeki etkisi, arazi üzerinde yasal bir hak iddia etmedikleri için sınırlıdır; - Bu grup, Projenin inşaat aşamasında işe alım önceliği olan vasıfsız işgücü olarak kullanılabilir.	Bu Paydaş grubu, Projenin inşaat aşamasında inşaat işçisi olarak çalışmayı bekleyebilir.
Proje ile ilgili faaliyetlerden etkilenecek yerel işletmeler	Proje kapsamında kamulaştırılan bir arazi üzerinde bir restoran bulunmaktadır. Bu restoran kamulaştırılacak kısma dahil olmamakla birlikte dış	Bu işletmeler üzerindeki olumsuz etkiler toz, gürültü, titreşim, trafik ve erişim sorunlarından kaynaklanabilir;	Proje, gerektiğinde ucuz yerel hizmet ve malların sağlanmasından faydalanabilir.	Bu paydaş grubu, konumu nedeniyle Projenin inşaat döneminde toz, gürültü,

İlgili Paydaşlar	Profil/Durum	Projenin Bu Paydaş Grubu Üzerindeki Etkisi	Paydaş Grubunun Proje Üzerindeki Etkisi	Paydaşların Beklentileri, Tartışmalar, Önemli Endişeler
	duvarlarının yıkılması beklenmektedir.	- Bu işletmelerin belirli alanları iyi yönetilmediği takdirde tozdan yoğun bir şekilde etkilenebilir; - İnşaat aşamasında işçilerin yanı sıra Proje tarafından da satın alımlar yapılacağından, satışlarda olası bir artış gibi olumlu etkiler de olacaktır;		trafik yoğunluğu gibi faktörlerden etkilenebilir.
Proje ile ilgili faaliyetlerden etkilenecek Gayri Resmi Yerel Kuruluşlar	Kamulaştırılacak bir arazi üzerinde hurdacılık faaliyeti yürüten bir işletme bulunmaktadır. Bu işletme 25 yıldır arazi üzerinde faaliyet göstermektedir.	Bu paydaş grubu, Projenin inşaat döneminde toz, gürültü ve trafik yoğunluğundan etkilenebilir.	Proje, gerektiğinde ucuz yerel hizmet ve malların sağlanmasından faydalanabilir.	Bu paydaş grubu, konumu nedeniyle Projenin inşaat döneminde toz, gürültü, trafik yoğunluğu gibi faktörlerden etkilenebilir.
Kadın reisli haneler, yaşlılar, engelliler ve yoksullar gibi hassas sosyal gruplar.	- Bu paydaş grubu, toplumdaki sosyal, siyasi veya ekonomik statüleri nedeniyle hassas kabul edilen gruplardan/hanelerden oluşmaktadır. - Özellikle Büyükdere Mahallesi'nde çok yoksul haneler bulunmaktadır. Büyükdere Mahallesi'nde okuma yazma bilmeyen kadınların sayısının yüksek olduğu bildirilmiştir. - Projenin Sarıyer Portalı'na çok yakın bir yerde, projenin kamulaştırılan arazisinin sınırları içinde yaşayan yaşlı bir çift bulunmaktadır. Eski bir evde	- Projenin bu grup üzerindeki etkisi tüm komşu topluluklarla benzer niteliktedir çünkü bu grup komşu toplulukların bir alt kümesidir; - Bu grup üzerindeki etkilerin niteliği daha geniş halk üzerindeki etkilerle aynıdır, ancak duyarlılıkları nedeniyle etki boyutu daha yüksek olabilir; - Bu grup özellikle bilgiye erişimde ve arazi edinimi ve şikayet mekanizmalarına katılımı zorluk yaşama riski altında olabilir; - Bu hassas gruplardaki kadınlar ve çocuklar, duyarlılıkları nedeniyle toplumsal cinsiyete	- Bu paydaş grubunun katılımının daha geniş bir topluluğun parçası olarak sağlanması beklenmektedir; - Bu grubun maruz kaldığı etkinin farklı büyüklüğü nedeniyle, yeniden yerleşim planlama faaliyetlerinde yeterli koşulların sağlandığından emin olmak için bu paydaş grubuna özel olarak danışılmalıdır.	- Proje tarafından yaratılan ekonomik faydalar ve kalkınma fırsatlarında öncelik. Yaşlı çiftin beklentileri aşağıda verilmiştir; - Mevcut evleri oldukça eski olduğu ve ısıtma sorunu yaşadıkları için aynı arazi içinde mevcut evlerinin yanına bir konteyner veya prefabrik bir ev talep etmektedirler. - Yol tehlikeli ve erişim için kullanımı zor olduğu için mevcut erişim yolunun karşı tarafında kendilerine

İlgili Paydaşlar	Profil/Durum	Projenin Bu Paydaş Grubu Üzerindeki Etkisi	Paydaş Grubunun Proje Üzerindeki Etkisi	Paydaşların Beklentileri, Tartışmalar, Önemli Endişeler
	yaşamaktadırlar ve yakınlarında başka hane bulunmamaktadır. Arazi kamulaştırılmadan önce kendilerine ait olmadığından ve evleri de ulusal sistemde kayıtlı olmadığından gayri resmi olarak orada bulunmaktadırlar.	dayalı şiddet ve taciz riski altında olabilirler.		bir erişim yolu sağlanmasını talep etmektedirler. Önerilen erişim yolu da Proje Alanı içerisinde yer almaktadır.
Proje mahallelerindeki yerel halk	- Projenin etki alanı içerisinde yer alan ve Projeden etkilenebilecek / Projeye ilgili olabilecek 13 mahalle belirlenmiştir. Bu mahalleler aşağıda listelenmiştir: - Kilyos, - Demirciköy, - Uskumruköy, - Gümüşdere, - Zekeriya köy, - Rumeli Kavağı, - Maden, - Yenimahalle, - Merkez (Sarıyer), - Kocataş, - Büyükdere, Kazım - Karabekir Paşa, - Çayırbaşı - Odayeri	- Projenin olumsuz etkileri, inşaat aşamasında arazi edinimi ve ekonomik yeniden yerleşim, toz, gürültü, titreşim ve trafik ile ilgili etkilerle ilişkilidir. - İnşaat aşamasında, yerel topluluklar için erişim ve hareketlilikle ilgili olumsuz etkiler meydana gelebilir, çünkü inşaat, yollara / kamu alanlarına erişimi engelleyebilir, mevcut yollara / kaldırımlara zarar verebilir, yerel kamu unsurlarını etkileyebilir ve yerel kamu hizmetleri ve altyapısı üzerinde ek bir yük oluşturabilir. - Proje alanına işgücü akışı olacak ve bu da potansiyel olarak yerel huzursuzluğa, cinsiyete dayalı şiddet ve taciz riski sorunlarına ve topluluklar için sağlık risklerine yol açacaktır.	Proje faaliyetlerinin sorunsuz bir şekilde yürütülmesi, yakın çevredeki toplumla kurulacak dostane ilişkiler sayesinde mümkün olacaktır.	- Projeden kaynaklanan etkilerin uygun şekilde yönetilmesi ve bu grubu etkileyebilecek proje ile ilgili faaliyetlerin önceden bildirilmesi, - Projedeki istihdam ve hizmet fırsatları, - Çalışma ortamında sağlık ve güvenlik konularının iyi yönetilmesi, - İşleyen ve iyi paylaşılan bir Şikayet yönetim sistemi.

İlgili Paydaşlar	Profil/Durum	Projenin Bu Paydaş Grubu Üzerindeki Etkisi	Paydaş Grubunun Proje Üzerindeki Etkisi	Paydaşların Beklentileri, Tartışmalar, Önemli Endişeler
		- İşletme aşamasında, trafik hareketi nedeniyle tünel giriş ve çıkışına yakın yerleşim yerlerinde gürültü ve kirlilik etkileri de meydana gelebilir. - Olumlu yönden bakıldığında, Proje özellikle inşaat aşamasında bazı mahallelerde yerel halk için kısa vadeli istihdam fırsatları yaratacaktır.		
Çocuklar ve yaşlılar tarafından kullanılan okullar, camiler, parklar gibi hassas alıcılar ve kullanıcılar.	Projenin yakın çevresinde okullar, camiler, parklar, konutlar ve diğer kamu tesisleri bulunmaktadır.	- Bu alıcıların genel yapısı hassas olarak değerlendirilmektedir çünkü etraflarında çocuklar, yaşlılar ve savunmasız haneler bulunmaktadır; - Bu grup, toz, gürültü, titreşim ve artan trafik hareketinin varlığı nedeniyle diğerlerinden daha fazla etkilenebilir.	Bu grubun Proje üzerinde özel bir etkisi yoktur çünkü daha geniş bir topluluğun parçasıdır.	- Bu grubun sağlık ve güvenliğini etkileyebilecek gürültü, toz ve diğer bileşenler açısından herhangi bir rahatsızlık söz konusu değildir; - Proje araçlarının uygun trafik yönetimi.
Projenin geçtiği mahallelerin muhtarları.	Bu paydaş grubu 13 mahalle muhtarından oluşmaktadır.	Projenin bu paydaş grubu üzerindeki etkisi önemlidir çünkü muhtarlar mahallelerdeki resmi yönetim yetkilileridir.	- Bu grup, mahalle ve Projeden etkilenen hanelerle iletişim için birincil temas noktasıdır; - Bu grubun Projeye rıza göstermesi ve Projeyi anlaması, bilgi paylaşımı faaliyetlerinin planlanmasında faydalı olacaktır.	- Bu grubun, özellikle arazi edinimi ve yeniden yerleşim süreci ile ilgili olarak Proje için karar alma sürecine katılımı; - Proje için toplumsal kalkınma ve faaliyetlerin formüle edilmesi ve uygulanmasına katılım; - Kilit faaliyetlerin zaman çizelgeleri ve potansiyel etkileri açısından Proje bilgilerinin yeterli düzeyde açıklanması.

İlgili Paydaşlar	Profil/Durum	Projenin Bu Paydaş Grubu Üzerindeki Etkisi	Paydaş Grubunun Proje Üzerindeki Etkisi	Paydaşların Beklentileri, Tartışmalar, Önemli Endişeler
Devlet, merkezi ve yerel Düzenleyici Kurumlar (yerel belediyeler ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) dahil)	- Bu paydaş grubu ülke, il ve ilçe/yerel düzeydeki düzenleyici makamlardan oluşmaktadır; - Her bir kilit departmanın rolleri Tablo 2'de detaylandırılmıştır. - Bu makamlar, politikaların belirlenmesi, Proje için izin ve onayların verilmesi ve yürürlükteki kural ve yönetmeliklere uyumun izlenmesi ve uygulanması açısından Projeyi etkilemektedir.	Düzenleyici Makamların Proje ile ilgili temel kaygısı yürürlükteki tüm kılavuz ilkelere, politikalara ve yasalara uyulmasıdır; öte yandan Projenin bu grup üzerindeki etkisi sınırlıdır.	Projenin yürürlükteki çeşitli kural ve yönetmeliklere uyma kabiliyeti, Projenin zamanında uygulanmasında rol oynayabilir.	- Projenin mevzuat gerekliliklerine uygunluğu; - Proje süresi boyunca bilgi ve güncellemelerin zamanında paylaşılması; - Bu paydaş grubu, Projenin işletmeye alınması için gereken çeşitli izinler/yetkiler açısından hayati önem taşımaktadır.
Birincil Paydaşlar (iç)				
Yükleniciler, alt yükleniciler ve tedarikçiler	Bu paydaş grubu, çeşitli görevler için Projeye katılacak olan yükleniciler, alt yükleniciler ve tedarikçilerden oluşmaktadır.	Proje, bu gruba yüklenici sevkiyat fırsatları ve istikrarlı bir gelir akışı sağlamaktadır	- Bu paydaş grubu, Projenin sorunsuz işlemesi ve zamanında uygulanması için hayati önem taşımaktadır; - Bu grup aynı zamanda Proje ile ilgili kamuoyunun şekillendirilmesinde önemli bir rol oynayabilir.	- Devam eden ekonomik fırsatlar ve istihdam yaratma; - İşin kapsamı, beklentiler, temel performans göstergeleri, sorumluluklar ve projeye ilişkin zaman çizelgeleri konusunda netlik; - Proje faaliyetlerinin yürütülebilmesini sağlamak için bilgilerin zamanında ve yeterli bir şekilde paylaşılması; - Adil istihdam fırsatları ve sözleşme kapanışı;

İlgili Paydaşlar	Profil/Durum	Projenin Bu Paydaş Grubu Üzerindeki Etkisi	Paydaş Grubunun Proje Üzerindeki Etkisi	Paydaşların Beklentileri, Tartışmalar, Önemli Endişeler
				Proje faaliyetlerinin sözleşme şartlarına ve mevcut geçerli düzenlemelere uygun olarak yürütülmesi.
Projenin inşaat aşaması için istihdam edilecek potansiyel işçiler	- Bu Grup, Projeye sözleşmeli olarak katılacak vasıflı ve yarı vasıflı işçilerden oluşmaktadır; - İşçiler yerel, bölgesel veya göçmen (diğer bölgelerden) işçiler olabilir ve muhtemelen vasıflı işçilerin yanı sıra bir dizi yarı vasıflı veya vasıfsız işçiden oluşacaktır. İstihdam, yüklenicilerin kendi işgücü ihtiyaçlarına göre sağlanacaktır; - Vasıflı ve vasıfsız iş gücü arasındaki ayrım şu anda mevcut değildir, bu nedenle yerel bölgelerden işe alınacak işçilerin sayısı net değildir; - Bu işgücü akışının topluluklar üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkileri olabilir; - İşgücü sorunları tüm yüklenicileri ve alt yüklenicileri ilgilendirmektedir. Projenin farklı zamanlarında/aşamalarında	- Diğer bölgelerden Projeye işgücü akışı yerel rahatsızlığa, sağlık sorunlarına veya bulaşıcı hastalıklarda artışa, cinsiyete dayalı şiddet ve taciz risklerine ve yerel hizmetler ve kamu hizmetleri üzerinde ek yüke yol açabilir; - İşçilerin/çalışanların çoğunun yerel bölgeden değil de başka bölgelerden olması halinde, toplumda kızgınlık oluşma ihtimali vardır; - Olumlu etkiler arasında yerel topluluklar için istihdam fırsatları, gıda, bakkaliye ve ev ihtiyaçları gibi yerel işletmelerden yapılan alışverişler, konaklama ve ulaşım hizmetleri yer almaktadır; - Bununla birlikte, yerel halkın geçici şekilde işçi olarak istihdam edilmesi, iyi yönetilmediği, katılımın ayrıntıları ve süresi katılım sırasında açıkça bildirilmediği ve ev sahibi topluluklarla ilişkilere zarar verebileceği takdirde, erişim ve hayal kırıklığı sorunlarının yanı sıra	- Bu paydaş grubu, Projenin sorunsuz işlemesi ve zamanında uygulanması için hayati önem taşıyacaktır; - Yerel işgücü kullanılması durumunda, bu durum yerel ölçekte iyi niyetin oluşmasına yardımcı olacak ve Proje ile ilgili fırsatlar yerel toplumla paylaşılabilecektir; - Bu grup aynı zamanda Proje ile ilgili kamuoyu oluşturulmasında da önemli bir rol oynayabilir.	- Maaşlar, sosyal haklar, çalışma saatleri ve çalışma koşulları vb. ile ilgili endişeler - İnşaat aşamasında sağlık ve güvenlik - Şantiyede çalışma saatleri - Maaşların zamanında ödenmesi; - Uygun konaklama imkanlarının sağlanması; - Proje için kurulan Şikayet Giderme Mekanizmasına (ŞGM) erişim;

İlgili Paydaşlar	Profil/Durum	Projenin Bu Paydaş Grubu Üzerindeki Etkisi	Paydaş Grubunun Proje Üzerindeki Etkisi	Paydaşların Beklentileri, Tartışmalar, Önemli Endişeler
	çok sayıda alt yüklenici beklenmektedir. İşletme aşaması için istihdam rakamları henüz mevcut değildir.	işten çıkarma sorunları gibi riskler de yaratabilir.		
İkincil Paydaşlar				
Sivil Toplum / Yerel ve Ulusal STK'lar	- Bu paydaş grubu, bölgede aktif olabilecek ve Proje hakkında belirli görüşlere sahip olabilecek uluslararası, ulusal ve yerel düzeydeki STK'lardan oluşmaktadır; - Projeyle ilgili bilgi paylaşımı ve katılım, arazi edinimi, ücret ve yeniden yerleşim konularıyla bağlantılı unsurları içerebilir.	Projenin bu paydaş grubu üzerindeki etki düzeyi sınırlıdır çünkü Proje bu grubun işleyişini etkilememektedir.	- Paydaş grubu, Proje ile ilgili olarak kamuoyu oluşturulmasında da önemli bir rol oynayabilir; - Bu paydaş grubu ayrıca toplumsal kalkınma planlarının uygulanmasına da katılabilir.	- Paydaş grubunun Projeden temel beklentileri ve kaygıları muhtemelen Projenin geliştirilmesi, yürürlükteki yönetmeliklere uyulması, yerel topluluklar üzerindeki etkilerin asgari düzeyde tutulması ve bölgenin genel kalkınmasına katkıda bulunulmasıdır; - Bu paydaş grubunun ilgisi öncelikle Projenin bölgedeki toplumsal kalkınma faaliyetlerinin uygulanmasındaki rolüyle ilgilidir; - Proje ile ilgili bilgilerin zamanında açıklanması.
İşçi Sendikaları	İnşaat işçilerinin haklarına odaklanan emek örgütleri.	Proje çalışanlarının işçi hakları açısından sendikalarla olan ilişkilerini etkiler.	İşçilerle istişareler ve olası grevler yoluyla Projeyi hem doğrudan hem de dolaylı olarak etkileyebilir.	Ücretler, fazla mesai, sendikaya üye olma hakkı, grev hakkı, işçilerin yaşam koşulları, iş sağlığı ve güvenliği konuları gibi çalışma koşulları ve işçi hakları

İlgili Paydaşlar	Profil/Durum	Projenin Bu Paydaş Grubu Üzerindeki Etkisi	Paydaş Grubunun Proje Üzerindeki Etkisi	Paydaşların Beklentileri, Tartışmalar, Önemli Endişeler
				ile ilgili özel endişeleri olabilir.
Medya	Medyada projeye ilgili hem olumlu hem de olumsuz haberler tespit edilmiştir.	Medya, Proje hakkında güncellemeler sağlamak için kullanılabilir.	Medya, yayınlar ve başvurular yoluyla Projeyi doğrudan ve dolaylı olarak etkileyebilir.	Düzenli basın bültenleri ile Proje hakkındaki güncel bilgiler duyurulacaktır.



4.0 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

Bu bölümde halihazırda gerçekleştirilmiş olan paydaş katılım faaliyetleri özetlenmektedir.

4.1 GEÇMİŞTEKİ ÖNEMLİ PAYDAŞ KATILIMLARI

Kapsam belirleme, paydaş katılımı ve erken inşaat/inşaat aşamalarında kilit paydaşları Proje hakkında bilgilendirmek ve geri bildirimlerini almak amacıyla EPC Yüklenicisi ve Infratech çeşitli toplantılar ve görüşmeler gerçekleştirmiştir. Temasa geçilen ve görüşülen çeşitli paydaşlarla yapılan bu geçmiş görüşmelerin ayrıntıları aşağıda Tablo 4'te özetlenmiştir.



Tablo 4 Geçmiş Paydaş Katılımlarının Ayrıntıları

Paydaşlar	Kimin tarafından gerçekleştirildiği	Görüşme Konuları	Ay/Yıl	Katılım Yöntemi
Etkilenen yerleşim yerlerinin muhtarları	- Proje Şirketi - Infratech	- Projenin tarihçesi de dahil olmak üzere Proje hakkında bilgi paylaşımı; - Proje için belirlenen arazinin (geçici ve kalıcı) detayları ve edinim süreci, zaman çizelgeleri ve kanun kapsamındaki haklar; - Yeniden yerleşim ve arazi edinim süreci; - Arazi sahiplerinin sosyo- ekonomik profilinin ve elde edilen gelirin ayrıntılarının anlaşılması; - Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirme; - Projeden beklentileri anlamak için genel görüşmeler.	Kasım 2022 Aralık 2022 Kasım 2023	- Yüz yüze görüşmeler; - Görüşülmesi planlanan paydaşın farklı bir şehirde bulunması veya yüz yüze görüşmeyi reddetmesi durumunda telefonla iletişim; - Etkilenen yerleşim yerlerinin muhtarları ile topluluk düzeyinde anketler.
Etkilenen ticari işletmeler	- ICAİyi Klinik Uygulama - Infratech	- Projenin tarihçesi de dahil olmak üzere Proje hakkında bilgi paylaşımı; - Proje için belirlenen arazinin (geçici ve kalıcı) detayları ve edinim süreci, zaman çizelgeleri ve kanun kapsamındaki haklar; - Yeniden yerleşim ve arazi edinim süreci; - Arazi sahiplerinin sosyo- ekonomik profilinin ve elde edilen gelirin ayrıntılarının anlaşılması;	Kasım 2023	- Yüz yüze görüşmeler; - Etkilenen işletme ile görüşmeler (etkilenen fabrikalar dahil).

Paydaşlar	Kimin tarafından gerçekleştirildiği	Görüşme Konuları	Ay/Yıl	Katılım Yöntemi
		• Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirme; • Projeden beklentileri anlamak için genel görüşmeler.		
Arazi Sahipleri	Infratech	• Projenin tarihçesi de dahil olmak üzere Proje hakkında bilgi paylaşımı; • Proje için belirlenen arazinin (geçici ve kalıcı) detayları ve edinim süreci, zaman çizelgeleri ve kanun kapsamındaki haklar; • Yeniden yerleşim ve arazi edinim süreci; • Arazi sahiplerinin sosyo- ekonomik profilinin ve elde edilen gelirin ayrıntılarının anlaşılması; • Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirme; • Projeden beklentileri anlamak için genel görüşmeler.	Kasım 2023	• Yüz yüze görüşmeler; • Hane halkı düzeyinde anketler.
Arazi Kullanıcıları	Infratech	• Projenin tarihçesi de dahil olmak üzere Proje hakkında bilgi paylaşımı; • Proje için belirlenen arazinin (geçici ve kalıcı) detayları ve edinim süreci, zaman çizelgeleri ve kanun kapsamındaki haklar; • Yeniden yerleşim ve arazi edinim süreci;	Kasım 2023	• Yüz yüze görüşmeler; • Hane halkı düzeyinde anketler.



Paydaşlar	Kimin tarafından gerçekleştirildiği	Görüşme Konuları	Ay/Yıl	Katılım Yöntemi
		- Arazi sahiplerinin sosyo- ekonomik profilinin ve elde edilen gelirin ayrıntılarının anlaşılması; - Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirme; - Projeden beklentileri anlamak için genel görüşmeler.		
Karayolları Bölge Müdürlüğü (KGM)	- ICAİyi Klinik Uygulama - Infratech	Yeniden Yerleşim Eylem Planının hazırlanması kapsamında Infratech, Karayolları Bölge Müdürlüğü'nü ziyaret ederek kamulaştırma hakkında bilgi almıştır.	Kasım 2023	Yüz yüze görüşmeler;



4.2 GEÇMİŞ KATILIMLAR SIRASINDA GÜNDEME GELEN BAŞLICA KONULAR

Paydaş Katılım Planı ve Yeniden Yerleşim Eylem Planının hazırlanması sırasında paydaşlardan geri bildirim alınmıştır. Temel konular aşağıda özetlenmiştir ve ek bilgiler takip eden bölümlerde bulunabilir.

- ▶ Proje ile ilgili bilgilere erişim ▶
- Yerel istihdam ve satın alma ▶
- Halk sağlığı ve güvenliği
- ▶ Kamu hizmetleri ve diğer hizmetler üzerindeki etki ▶
- Etkilenen topluluklara yönelik faydalar

Devam eden katılım sürecinde ve bilgi açıklama dönemi boyunca potansiyel olarak etkilenen kişilere daha fazla bilgi verilecektir. PKP uygulamasını takiben paydaş katılım süreci, Projenin inşaat ve işletme dönemlerinde de devam edecektir.

4.2.1 Bilgi Paylaşımı ve İletişim

Muhtarlar arasında bilgi paylaşımı ve katılım konusunda ortak tepkiler bulunmaktadır. Görüşülen mahalle muhtarlarının tamamı Proje hakkında bilgilendirildiklerini belirtmişlerdir.

İlk görüşmeler sırasında tüm muhtarların Proje güzergahından haberdar olduğu ve bu bilgiyi internetten, Proje Şirketi yetkililerinden ve belediye açıklamalarından edindiği görülmüştür.

Görüşülen muhtarların tamamı Proje hakkında daha fazla bilgilendirilmek istediklerini ifade etmişlerdir. Maden ve Uskumruköy mahallelerinin muhtarları, Proje hakkında bilgilendirici broşürlerin hazırlanmasının mahalle sakinlerine Projeyi anlatmayı kolaylaştıracağını vurgulamışlardır.

4.2.2 Yerel İstihdam ve Satın Alma

Bazı muhtarlar, mahallelerindeki insanların geçici işlerle ilgilenmeyeceğini, daha çok kalıcı pozisyonlarla ilgilendiklerini belirtmiştir. Ancak bazı muhtarlar da mahallelerindeki bazı kişilerin yeni iş ilanlarına ilgi göstereceğini belirtmiştir. İş fırsatlarının daha yaygın bir şekilde duyurulması ve muhtarların bilgilendirilmesi önemlidir. Sosyal ekip, istihdam süresince işi olmayan kişilerle ve muhtarlarla düzenli olarak iletişim halinde olacaktır.

4.2.3 Sağlık ve Güvenlik

Görüşülen paydaşlar, inşaat etkilerinin yönetimine ilişkin olarak kendilerine sağlanan sağlık ve güvenlik önlemlerinden memnundur. Mahalle muhtarları patlatma çalışmaları öncesinde WhatsApp grupları aracılığıyla bilgilendirildiklerini belirtmiştir. Bazı mahalle muhtarları, mahalle sakinlerinin ilk patlatmanın herhangi bir bilgi verilmeden gece yapılmasından şikayetçi olduklarını ifade etmiştir. Mevcut durumda böyle bir sorun yaşamadıklarını ve patlatmalardan önce bilgilendirildiklerini belirtmişlerdir. Hassas alıcılar ve inşaat sahasının çok yakınında bulunan mahalleler, binalar/yerleşim alanları için gerekli önlemler alınacaktır. Bu PKP, Projenin topluluklar üzerindeki sağlık ve güvenlik etkilerini önlemek ve azaltmak için özel önlemler içermektedir.

4.2.4 Kamu hizmetleri, diğer hizmetler, Mahalle sorunları

Neredeyse tüm mahallelerde elektrik, gaz ve su şebekeleri başta olmak üzere kamu hizmetlerinin yanı sıra bölgede eğitim, sağlık ve spor tesislerinde sunulan hizmetlerle ilgili herhangi bir sorun bildirilmemiştir. Ancak bazı mahalle muhtarları mahallede kanalizasyon şebekesi bulunmadığını ve atık suların denize boşaltılmasının önemli bir sorun olduğunu belirtmiştir ve kamu hizmetleri açısından dile getirilen tek sorun budur. Muhtarların çoğunluğu

tarafından dile getirilen en büyük sorun, bazı bölgelerde imar planlarının bulunmaması ve bu durumun bazı yerel arazi sahiplerinin arazileri üzerinde inşaat faaliyetlerini engellemesidir.

4.2.5 Projeye Yönelik Genel Tutum

Ev sahibi toplulukların ve yerel paydaşların Proje hakkında genel olarak olumlu düşündükleri gözlemlenmiştir. Görüşülen paydaşlar Projenin bölgedeki trafiği azaltacağını ve bölgenin bu Projeye ihtiyacı olduğunu belirtmişlerdir.



5.0 PAYDAŞ KATILIM ARAÇLARI

Bu bölümde, Ek A'da listelenen Projenin kilit paydaşlarıyla nasıl etkileşim kurulacağı ve bilgi paylaşılacağı hakkında bilgi verilmektedir.

Yüz yüze halk ve odak grup görüşmelerine ek olarak, gelecekteki paydaş katılımı için ek çevrimiçi araçlar arasında sanal toplantılar, telefon görüşmeleri ve resmi yazışmalar yer alacaktır.

Gelecekteki katılım için düşünülen diğer alternatif yöntemler şunlardır: ▼

E-posta kampanyaları,

- ▼ Kısa mesaj gönderilmesi,
- ▼ Geleneksel Medya - Gazeteler, Radyolar vb. aracılığıyla iletişim, ▼

Uyarı tabelaları,

- ▼ YYEP anketleri, vb. belirli konular hakkında geri bildirim almak için araştırma ve anketler ve
- ▼ Sosyal Medya.

Projenin internet sitesi (<http://www.ictas.com.tr/TR/Insaat>), Projenin ilgili paydaşlarıyla çevrimiçi etkileşim için ana platform olacaktır. İnternet sitesi, ilgili belgelerin dijital versiyonlarının yanı sıra aşağıdakiler de dahil olmak üzere Proje hakkında genel bilgilere de erişim sağlayacaktır:

- ▼ Proje Bilgileri,
- ▼ İlerleme ve zaman çizelgesi hakkındaki güncellemeler,
- ▼ Projenin Şikayet Mekanizması, şikayet formları ve Proje ile ilgili kilit personelin iletişim bilgileri,
- ▼ Ücretsiz telefon hattı: 0850 502 71 00 ve

Paydaşlar, geri bildirim ve endişelerini EPC Yüklenicisi tarafından düzenlenen yüz yüze görüşmeler, internet sitesi, e-posta adresi, ücretsiz telefon hattı veya belirlenen yetkililere doğrudan telefon görüşmesi yoluyla paylaşabileceklerdir.

Paydaşların geri bildirim ve önerilerini sunmalarına yardımcı olacak bir Şikayet Formu Ek B'de verilmiştir. Ayrıca, internet sitesine, e-posta kimliğine ve ücretsiz numaralara bağlantı da aşağıdaki belgelere / kanallara eklenecektir:

- ▼ Muhtarlar ve etkilenen kişilere dağıtılacak olan Proje Bilgilendirme Broşürü, ▼

Gazete İlanları da dahil olmak üzere yerel yayınlar.

Proje Bilgilendirme Broşürleri Ek A'da listelenen kilit paydaşlara halihazırda dağıtılmış olacak ve Muhtarlıklardan ve Proje internet sitesinden (<http://www.ictas.com.tr/TR/Insaat>) temin edilebilecektir.

6.0 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Gelecekteki paydaş katılım programı şunları içerecektir:

- ▶ Ek A'da listelenen her bir Paydaş grubu ile gerçekleştirilecek bilgi paylaşımı ve istişare faaliyetleri hakkında, nerede ve ne zaman gerçekleştirilecekleri de dahil olmak üzere ayrıntılı bilgiler,
- ▶ Etkilenen arazi sahipleri ve işletmelerle yapılan görüşmeler de dahil olmak üzere paydaş katılım faaliyetleri,
- ▶ İnşaat Aşamasına Katılım ve ▶ İşletme Aşamasına Katılım.

Projenin uygulanması sırasında önemli bir rol oynayabilecek STK'larla sürekli iletişim halinde kalmak için, TİG'ler veya EPC Yüklenici ekibindeki diğer ilgili uzmanlar aracılığıyla kişisel olarak ek çaba gösterilecektir.

6.1 İNŞAAT AŞAMASINDA PAYDAŞ KATILIMI

Paydaşları projeye ilgili faaliyetlerin ilerleyişi hakkında bilgilendirmek için inşaat aşamasında düzenli paydaş katılımı gerçekleştirilecektir. Yürütülecek faaliyetlere ilişkin spesifik bilgiler, TİG'ler aracılığıyla paydaşlara önceden iletilecektir.

Paydaşlar, planlanan faaliyetlerin tanımı ve zaman çizelgesi, işin ilerleyişi ve iş programı, sahadaki yaklaşık işçi sayısı, her türlü sapma veya ulaşım sorunu ve faaliyetlerle ilişkili sağlık ve güvenlik riskleri ve bu riskleri uygun şekilde kontrol etmek için planlanan hafifletici önlemler hakkında bilgilendirilecektir. Proje ile ilgili faaliyetlerin gelişimi ve Proje planlamasındaki önemli değişiklikler hakkında paydaşları bilgilendirmek için düzenli güncellemeler sağlanacaktır.

İnşaat aşaması boyunca, Proje ekibi paydaşlarla iletişim kanallarını açık tutarak, devam eden çalışmalarla ilgili geri bildirimlerini paylaşımlarını ve endişelerini dile getirmelerini sağlayacaktır. Şikayet mekanizması inşaat aşaması boyunca EPC Yüklenicisi tarafından sürdürülecektir. Bu şikayet mekanizması, halkın şikayetlerinin uygun şekilde alınıp kapatılmasını ve amacına uygun olarak kullanılmasını sağlamak için düzenli olarak gözden geçirilecektir. EPC Yüklenicisi, inşaat faaliyetleri hakkında bilgilendirmek ve geri bildirimlerini veya endişelerini almak için farklı paydaşlarla iletişim kurmaktan sorumlu olacaktır.

EPC Yüklenicisi, geride herhangi bir sorun kalmamasını sağlamak için çalışmalara başlamadan önce ve çalışmalar tamamlandıktan sonra PEK'lerle arazi giriş ve çıkış protokolleri imzalamakla yükümlü olacaktır.

PKP, projenin ihtiyaçlarına göre yıllık olarak güncellenecektir.

6.2 İŞLETME AŞAMASINDA PAYDAŞ KATILIMI

Proje, Proje süresi boyunca paydaşlarla sürekli etkileşim içinde olmayı taahhüt etmektedir. Bu nedenle, Proje planlama, geliştirme ve işletmenin sonraki aşamalarında uygulanacak planlar ve faaliyetler, Proje bu aşamalardan geçerken devam eden paydaş katılımına katkıda bulunacak ve önerilen Projeden olumlu veya olumsuz etkilenen tüm taraflarla iki yönlü bir diyalogun sürdürülmesi için faaliyetler hakkında bilgilendirme yapmak için kullanılacaktır.

Amaç, Projenin ilgili tüm taraflarla iletişim halinde kalmasını, endişelerini tanımasını ve bunların etkili ve zamanında ele alınmasını sağlamaktır.

Devam eden katılım faaliyetleri aşağıdakileri içerecektir:

- ▶ Proje faaliyetleri, programlama ve izleme ile ilgili ilerleme güncellemeleri,

- ▶ Proje tanımında veya proje faaliyetlerinde yapılan değişiklikler (varsa),
- ▶ İşe alım/satın alma fırsatları ve süreçlerine ilişkin güncellemeler,
- ▶ Şikayet kayıtları ve çözümlerine ilişkin güncellemeler,
- ▶ İşçi temsilcilerinin katılımı, işçilerin/çalışanların işe alınmasından itibaren başlar ve İşçi Temsilcileri ile iki haftada bir yapılan toplantılarla proje süresi boyunca devam eder,
- ▶ Proje Şirketi ve alt yükleniciler arasında sürekli iletişim akışı ve raporlama.

6.3 GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYET PLANI

EPC Yüklenicisi, inşaat aşamasında farklı paydaşlarla iletişim kurarak onları faaliyetleri hakkında bilgilendirmek ve geri bildirimlerini veya endişelerini almakla sorumludur. EPC Yüklenicisinin ayrıca Proje şirketini alınan bilgiler ve paydaş katılım faaliyetleri hakkında bilgilendirmesi gerekmektedir. Buna paralel olarak, ICA İçtaş Altyapı Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu Yatırım ve İşletme A.Ş. (ICA veya "Proje Şirketi"), işletme aşamasında tünelin işletilmesi ile ilgili faaliyetler hakkında bilgi vermekten ve geri bildirim veya endişeleri almak için farklı paydaşlarla iletişim kurmaktan sorumlu olacaktır.

Çeşitli paydaş gruplarıyla düzenli etkileşimler, Tablo 5'te ayrıntıları verilen Paydaş Katılım Faaliyet Planı ile yönlendirilecektir. EPC Yüklenicisinin TİG'leri, proje sırasında yapılan tüm toplantılar için paydaşların ayrıntılarını içeren etkileşim kayıtlarının tutulmasından sorumlu olacaktır.

Tablo 5 Paydaş Katılım Faaliyeti Planı

Paydaş	Açıklanacak/Müzakere Edilecek Bilgiler	Katılım Yöntemleri ve Araçları	Yer	Zaman Çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
Karayolları Genel Müdürlüğü (KGM)	- Bilgi alışverişinde bulunulması ve YYEP'nin uygulanması konusunda anlayış ve fikir birliği oluşturulması - YYEP'nin uygulanmasına ilişkin uygulama sorumluluklarının ve koordinasyon mekanizmasının oluşturulması.	- Elektronik ve/veya basılı kopyalar aracılığıyla (idare tarafından talep edilen formatta) - Yüz yüze görüşmeler - YYEP (Türkçe) - Önemli YYEP bulgularının sunulması (idare tarafından talep edilen formatta)	- KGM (Ankara) - Proje Şirketinin merkez ofisleri. - Proje internet sitesi	Arazi Edinimi Öncesi (Bilgilendirme Süreci Dahil) Arazi Edinimi ve Yeniden Yerleşim Sonrası Aşamalarda (YYEP Uygulama Dönemi dahil)	Gerektiğinde bilgi paylaşımı öncesinde birden fazla kez Aylık	- Proje Üst Yönetimi - Proje Şirketi Genel Müdür Yardımcısı - Proje Şirketi HSES Direktörü
KGM 1. Bölge Müdürlüğü	- Bilgi alışverişinde bulunulması ve YYEP'nin uygulanması konusunda anlayış ve fikir birliği oluşturulması - YYEP'nin uygulanmasına ilişkin uygulama sorumluluklarının ve koordinasyon mekanizmasının oluşturulması.	- Elektronik ve/veya basılı kopyalar aracılığıyla (idare tarafından talep edilen formatta) - Yüz yüze görüşmeler - YYEP (Türkçe) - Önemli YYEP bulgularının sunulması (idare tarafından talep edilen formatta)	- KGM 1. Bölge Müdürlüğü (İstanbul) - Proje saha ofisleri	Arazi Edinimi Öncesi (Bilgilendirme Süreci Dahil) Arazi Edinimi ve Yeniden Yerleşim Sonrası Aşamalarda (YYEP Uygulama Dönemi dahil)	Gerektiğinde bilgi paylaşımı öncesinde birden fazla kez Haftalık	- Proje Üst Yönetimi - Proje Şirketi Genel Müdür Yardımcısı - Proje Şirketi Sosyal Müdürü - Proje Şirketi Kamulaştırma Sorumlusu
Muhtarlar	- Muhtarlar aracılığıyla PEK'lerin Proje, inşaat programı, arazi giriş süreçleri, YYEP çalışması ve Proje şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmesi - Kamulaştırılan arazilerin zamanında boşaltılmasının ve Projenin planlanan takvime uygun olarak ilerlemesinin sağlanması	- Muhtarlıklara ve uygun görülen diğer kamuya açık yerlere dağıtılan elektronik ve/veya basılı kopyalarla - Arazi ediniminden etkilenen 4 yerleşim yerinde yüz yüze görüşmeler - YYEP (Türkçe) - Kamulaştırma listeleri	- Proje internet sitesi - Proje saha ofisleri - Muhtarlar veya arazi ediniminden etkilenen 4 yerleşim yerinde karşılıklı mutabık kalınan diğer yerler	Arazi Edinimi Öncesi (Bilgilendirme Süreci Dahil) Arazi Edinimi ve Yeniden Yerleşim Sonrası Aşamalarda (YYEP Uygulama Dönemi dahil)	Bilgi paylaşımından önce en az bir görüşme ve arazi bildirimlerinden önce bir görüşme Aylık	- Proje Şirketi Sosyal Müdürü - Proje Şirketi Sosyal Müdür Yardımcısı - Proje Şirketi Kamulaştırma Şefi - Proje TİG'si
KGM tarafından kamulaştırmaya tabi arazi ve varlıkların sahipleri/hissedarları (parsellerin varisleri dahil) (Not: Bu grup, fiziksel ve ekonomik olarak yerinden edilmiş PEK'lerin yanı sıra aşağıda ayrı satırlarda ele alınan kadınları ve hassas durumdaki kişileri de içerebilir)	Arazi edinim sürecinde KGM'nin desteklenmesi ve PEK'ler (parsellerin mirasçıları da dahil olmak üzere) hakkında yeterli tanımlama ve bilgilendirme yapılmasının sağlanması, KGM ile PEK'ler arasındaki uzlaşma toplantılarına katılımın artırılması ve uzlaşmanın (8. Madde uyarınca anlaşma) artırılması ve mahkeme işlemlerinin sayısının azaltılması (27. Madde ve ardından 10. Madde uyarınca)	- Etkilenen yerleşim yerlerinde ve İstanbul'da yaşayan mal sahipleri/hissedarlarla (parsellerin varisleri dahil) yüz yüze görüşmeler veya İstanbul veya Türkiye dışında yaşayan mal sahipleri/hissedarlarla (parsellerin varisleri dahil) telefon görüşmeleri - Doğrudan PEK'lere dağıtılan dijital ve/veya basılı materyallerle - Sahiplere/hissedarlara KGM tarafından resmi davet mektuplarının gönderilmesi	Muhtarlıklar ve 4 mahalledeki kamusal alanlar (örneğin kahvehaneler, çay bahçeleri, uzlaşmaya varılan diğer yerler)	Arazi Edinimi Öncesi (Bilgilendirme Süreci Dahil) Arazi Edinimi ve Yeniden Yerleşim Sonrası Aşamalarda (YYEP Uygulama Dönemi dahil)	Tüm varisler belirlenecek, görüşmeye davet edilecek ve kamulaştırma sürecinde YYEP Fonundan desteklenecektir. YYEP uygulama sürecinin her aşamasında PEK'lerle düzenli görüşmeler. İhtilaf durumunda, 27. Madde bir defaya mahsus olmak üzere mahkeme davalarının açılmasından ve diğer	- Proje Şirketi Sosyal Müdürü - Proje Şirketi Sosyal Müdür Yardımcısı - Proje Şirketi Kamulaştırma Sorumlusu - Proje TİG'si

Paydaş	Açıklanacak/Müzakere Edilecek Bilgiler	Katılım Yöntemleri ve Araçları	Yer	Zaman Çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
					görüşmelerden önce ve mahkeme kararlarının uygulandığı ve arazi istimlak bedellerinin ve nihai kamulaştırma tutarlarının PEK'lerin banka hesaplarına yatırıldığı zamanlarda uygulanır.	
Fiziksel olarak yerinden edilmeden etkilenen haneler (PEK'ler)	• PEK'lerin Proje, inşaat programı, arazi giriş süreçleri, YYEP çalışması ve Proje şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmesi	• Fiziksel olarak yerinden edilecek hanelerle yüz yüze görüşmeler (müsait olunamaması durumunda telefon görüşmesi) • Doğrudan PEK'lere dağıtılan dijital ve/veya basılı materyallerle	• Karşılıklı olarak kararlaştırılan yerler	Arazi Edinimi Öncesi (Bilgilendirme Süreci Dahil)	Bilgilendirme Dönemi boyunca veya arazi ediniminin başlamasından önce her bir PEK ile en az bir kez	• Proje Şirketi Sosyal Müdürü • Proje Şirketi Sosyal Müdür Yardımcısı • Proje Şirketi Kamulaştırma Sorumlusu • Proje TİG'si
				Arazi Edinimi ve Yeniden Yerleşim Sonrası Aşamalarda (YYEP Uygulama Dönemi dahil)	Yeniden Yerleşim aşamasında haftalık, daha sonra yerleşime kadar aylık izleme ziyaretleri.	
Ekonomik olarak yerinden edilmeden etkilenen haneler (PEK'ler)	• PEK'lerin Proje, inşaat programı, arazi giriş süreçleri, YYEP çalışması ve Proje şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmesi	• 4 yerleşim biriminde halkı bilgilendirme toplantıları • Ekonomik olarak yerinden edilmiş PEK'lerle yüz yüze görüşmeler (ulaşılamaması durumunda telefon görüşmesi) • Doğrudan PEK'lere dağıtılan dijital ve/veya basılı materyallerle	• Muhtarlıklar ve 4 mahalledeki kamusal alanlar (örneğin kahvehaneler, çay bahçeleri, uzlaşmaya varılan diğer yerler) • Proje internet sitesi • Proje saha ofisleri	Arazi Edinimi Öncesi (Bilgilendirme Süreci Dahil)	Bilgilendirme Dönemi boyunca veya arazi ediniminin başlamasından önce her bir PEK ile en az bir kez	• Proje Şirketi Sosyal Müdürü • Proje Şirketi Sosyal Müdür Yardımcısı • Proje Şirketi Kamulaştırma Sorumlusu • Proje TİG'si
				Arazi Edinimi ve Yeniden Yerleşim Sonrası Aşamalarda (YYEP Uygulama Dönemi dahil)	Yeniden Yerleşim aşamasında haftalık, daha sonra yerleşime kadar aylık izleme ziyaretleri.	
Savunmasız PEK'ler (savunmasız üyeleri olan haneler) Projeden Etkilenen Kadınlar Tünelin güney kapısına yakın bir evde yaşayan yaşlı çift	• Hassas durumdaki PEK'lerin ve kadınların Proje, inşaat programı, arazi giriş süreçleri, YYEP çalışması ve Proje şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmesi ve katılımlarının sağlanması	• Yüz yüze görüşmeler • Savunmasız ve kadın üyeleri olan fiziksel olarak yerinden edilmiş hanelerle bireysel görüşmeler	• PEK'lerin yaşadığı evler veya karşılıklı mutabık kalınan diğer yerler	Arazi Edinimi Öncesi (Bilgilendirme Süreci Dahil)	Bilgilendirme Dönemi boyunca veya arazi ediniminin başlamasından önce her bir PEK ile en az bir kez	• Proje Şirketi Sosyal Müdürü • Proje Şirketi Sosyal Müdür Yardımcısı • Proje Şirketi Kamulaştırma Sorumlusu • Proje TİG'si
				Arazi Edinimi ve Yeniden Yerleşim Sonrası Aşamalarda (YYEP Uygulama Dönemi dahil)	Haftada bir kez	
Etkilenen İşletmeler	• Etkilenen işletmelerin (işverenler ve doğrudan/sözleşmeli çalışanlar) Proje, inşaat programı, arazi giriş süreçleri, YYEP	• Doğrudan PEK'lere dağıtılan dijital ve/veya basılı materyallerle • Yüz yüze görüşmeler	• Etkilenen işletmelerin kendi yerleri veya karşılıklı olarak	Arazi Edinimi Öncesi (Bilgilendirme Süreci Dahil)	Bilgilendirme Dönemi boyunca veya arazi ediniminin başlamasından önce	• Proje Şirketi Sosyal Müdürü

Paydaş	Açıklanacak/Müzakere Edilecek Bilgiler	Katılım Yöntemleri ve Araçları	Yer	Zaman Çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
	çalışması ve Proje şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmesi		kararlaştırılan diğer yerler		her bir PEK ile en az bir kez	- Proje Şirketi Sosyal Müdür Yardımcısı - Proje Şirketi Kamulaştırma Sorumlusu - Proje TİG'si - Proje Şirketi İş Geliştirme Uzmanı
Kredi Kuruluşları	Kredi Kuruluşlarının YYEP ve Projenin ilerleyişi hakkında bilgilendirilmesi/güncellenmesi	- Raporlar - Yüz yüze görüşmeler - E-posta yazışmaları - Telefon görüşmeleri - Kredi Kuruluşlarına yıllık bazda raporlama - İnşaat ve işletme sırasında düzenli aralıklarla Ç&S İzleme Raporları	- Proje internet sitesi - Proje saha ofisleri - Uygun görülen diğer yerler - Sanal	- Arazi Edinimi Öncesi (Bilgilendirme Süreci Dahil) - Arazi Edinimi ve Yeniden Yerleşim Sonrası Aşamalarda (YYEP Uygulama Dönemi dahil)	- Haftalık ve talep edilmesi halinde yapılan görüşmeler - Kredi kuruluşlarının danışmanları tarafından ÇSEP'ye uygun olarak gerçekleştirilecek izleme ziyaretleri. - Dış Bağımsız YYEP İzleme Danışmanı ve İç YYEP İzleme Danışmanı tarafından yapılacak izleme ziyaretleri	- Üst Yönetim Ekibi - Proje Şirketi HSES Direktörü - Proje Şirketi Sosyal Müdürü
Yükleniciler ve alt yükleniciler	İş kanunları, yerel istihdam fırsatları, güvenlik önlemleri ve şikayetlerin ele alınması hakkındaki bilgiler de dahil olmak üzere bilgi yayımlanması	- İşletme aşamasındaki görüşmeler ve aylık raporlama; - Sözleşmede kararlaştırıldığı şekilde dokümantasyon	Uygulanamaz	İnşaat Aşaması	Yükleniciler ve alt yüklenicilerle günlük ve haftalık iletişim	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi
Projenin inşaat aşaması için istihdam edilecek potansiyel işçiler	- Mahalle düzeyinde proje ile ilgili boş pozisyonların duyurulması; - Bir Davranış Kuralları ve Şikayet Giderme Mekanizmasının (ŞGM) başlatılması	- İnternet adresi - El ilanları ve broşürlerin dağıtımı - Yerel medya organları ve gazete ilanları - Halka açık yerlerdeki reklam panoları - İnşaat aşaması için işe alım sürecinde yüz yüze görüşmelerle	Uygulanamaz	İnşaat Aşaması	- Çalışanlarla haftalık iletişim - İş denetiminin bir parçası olarak üç ayda bir yapılan işçi görüşmeleri	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi
Ulusal düzeydeki ve il düzeyindeki düzenleyici makamlar	- Gerekli izin ve başvurulara ilişkin bilgi ve belgeler - Genel Proje Bilgileri	- Yazışmalar ve resmi yazışmalar - Bilgilendirmeye ilişkin diğer bilgi paylaşım belgelerinin sağlanması - Toplantılar	Uygulanamaz	Halkı Bilgilendirme İnşaat Aşaması	İzinler ve proje çalışmalarının koordinasyonu ile ilgili konularda ilgili makamlarla düzenli irtibat	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi

Paydaş	Açıklanacak/Müzakere Edilecek Bilgiler	Katılım Yöntemleri ve Araçları	Yer	Zaman Çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
İlçe Düzeyindeki İdareler ve Yerel Kamu Kuruluşları	- Gerekli izin ve başvurulara ilişkin bilgi ve belgeler - Genel Proje Bilgileri - İstihdam fırsatları	- Yazışmalar ve resmi yazışmalar - Bilgilendirmeye ilişkin diğer bilgi paylaşım belgelerinin sağlanması - Toplantılar - Ofislerde el ilanları, broşür ve posterler dağıtılması - İlçedeki İşkur sistemlerindeki işe alım bildirimleri	Uygulanamaz	Halkı Bilgilendirme İnşaat Aşaması	İzinler ve proje çalışmalarının koordinasyonu ile ilgili konularda ilgili makamlarla düzenli irtibat	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi
Muhtarlar	- Proje ile ilgili bilgiler (PKP, Proje güncellemeleri, haberler, görseller) - Kamu Sağlığı ve Güvenliği önlemlerinin, duyurularının, kısıtlama bildirimlerinin iletilmesi - Şikayet Mekanizması Hakkında Bilgilendirme - İstihdam ve satın alma fırsatları - Arazi edinimi ve yeniden yerleşime özgü bilgiler - Halkın katılımı veya kalkınma ile ilgili faaliyetlerin görüşülmesi	- Ofisler için el ilanları, broşür ve posterlerin dağıtılması - Kamu sağlığı ve güvenliği, trafik yönetimi, istihdam ve satın alma fırsatlarına ilişkin özel bilgiler hakkındaki yazılar - Yüz yüze görüşmeler - Sürekli iletişim için WhatsApp grupları - E-posta ve kısa mesaj gönderilmesi - Çevrimiçi anket araçları da dahil olmak üzere YYEP geliştirme anketleri - Mal sahiplerine/hak sahiplerine gönderilecek süreç, hak ve şikayetlerle ilgili broşürler - Şikayet formları (çevrimiçi, belirlenen yerlerdeki kutularda, Proje araçlarında), telefon yardım hatları.	Muhtarlıklar	İnşaat Aşaması İşletme Aşaması	Aylık ve özellikle muhtarların talebi halinde	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi
Sivil Toplum/Yerel STK'lar	- Proje ile ilgili bilgiler (PKP, Proje güncellemeleri, haberler, görseller) - Şikayet Mekanizması Hakkında Bilgilendirme	- İnternet adresi - El ilanları ve broşürlerin dağıtımı - Şikayet formları (çevrimiçi, belirlenen yerlerdeki kutularda, Proje araçlarında), telefon yardım hatları - Toplantılar	Uygun görülen yerler	İnşaat Aşaması İşletme Aşaması	Üç ayda bir ve özellikle STK'ların talebi halinde	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi
Odalar, iş dernekleri, kooperatifler ve birlikler	- Proje ile ilgili bilgiler (PKP, Proje güncellemeleri, haberler, görseller) - İSG, kısıtlamalar hakkında bilgilendirme - İstihdam ve Satın Alma ve Hizmet sağlama fırsatları - Şikayet Yönetimi	- İnternet adresi - El ilanları ve broşürlerin dağıtılması/asılması - Sağlık ve güvenlik, trafik yönetimi ve diğer etki kontrol önlemlerinin yanı sıra istihdam olanakları hakkında bilgilendirme.	Uygulanamaz	İnşaat Aşaması İşletme Aşaması	Üç ayda bir ve özel olarak talep edilmesi halinde	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi

Paydaş	Açıklanacak/Müzakere Edilecek Bilgiler	Katılım Yöntemleri ve Araçları	Yer	Zaman Çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
		- E-posta gönderme ve çevrimiçi toplantı araçları - Şikayet formları (çevrimiçi, belirlenen yerlerdeki kutularda, Proje araçlarında), telefon yardım hatları. - Toplantılar				
Yerel Basın Kuruluşları	Sağlık ve güvenlik, kısıtlamalarla ilgili bilgiler, İstihdam ve Satın Alma ve Hizmet sağlama fırsatları da dahil olmak üzere yerel halka iletilmesi gereken Proje Bilgileri	Resmi Yazışmalar	Uygulanamaz	İnşaat Aşaması İşletme Aşaması	Bilgi paylaşımı sırasında bir kez ve inşaat aşamasında gerektiği zamanlarda	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi
Patlatma nedeniyle Projeden Etkilenen Kişiler	Patlatma, potansiyel olarak etkilenen paydaşlarla mutabık kalınan tutarlı bir zaman çizelgesine göre gerçekleştirilecektir. Patlatma zaman çizelgesinde değişiklik yapılması halinde, yakındaki topluluklar bu değişikliklerden derhal haberdar edilecektir.	Toplantılar	- Mahalle Kafeleri - Muhtarlıklar - Okullar	Patlatma öncesinde	Herhangi bir sorunla karşılaşılmadığından emin olmak için patlatma faaliyetlerinden önce bir kez ve patlatmadan sonra en az bir kez	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi
İnşaatla ilgili tehlikeler nedeniyle Projeden Etkilenen Kişiler	Araziye izinsiz girme, tabelaların anlamı, ekipmanların üzerinde veya yakınında oynama veya çitlerle çevrili alanlara girme riskleri hakkında kamu farkındalık eğitimi.	- Toplantılar - El ilanları ve broşürlerin dağıtılması/asılması	- Mahalle Kafeleri - Muhtarlıklar - Okullar	İnşaat öncesi	İnşaat sırasında haftalık toplantılar	- Proje Şirketi - EPC Yüklenicisi

7.0 ŞİKAYET MEKANİZMASI

7.1 GİRİŞ

Bir projenin uygulanma şekliyle ilgili her türlü şikayet veya yorum (sorular/öneriler dahil) şikayet olarak kabul edilir. Proje süresince, paydaşlar tarafından dile getirilebilecek çeşitli anlaşmazlıklar, iddialar ve Proje ile ilgili faaliyetlere ilişkin memnuniyetsizlikler ortaya çıkabilir.

Şikayet yönetimi, Proje uygulamasının önemli bir bileşenidir ve iyi bir Şikayet Mekanizması (ŞM), bu Şikayet Mekanizmasının ve hükümlerinin kilit paydaşlara iletilmesi, gelen şikayetlerin kaydedilmesi, izlenmesi ve takip edilmesine ilişkin mekanizmalar ve bu sistemin uygulanmasıyla bağlantılı olarak oluşturulan rol ve sorumluluklarla yönlendirilir.

Şikayet Mekanizmasının, şikayet sahibinin şikayetin çözümünden memnun kalmaması halinde devreye girecek bir itiraz mekanizması içermesi gerekebilir. İtiraz mekanizması hakkında daha ayrıntılı bilgi aşağıdaki Bölüm 8.4.1'de bulunabilir.

EPC Yüklenicisi, aşağıdaki temel bileşenleri içerecek olan Projeye Özel Şikayet Mekanizmasını tesis edecektir:

- ▶ Hem dış⁶ hem de iç⁷ paydaşlardan gelen şikayetlerin değerlendirilmesi,
- ▶ Şikayetlerin proje düzeyindeki şikayet mekanizması aracılığıyla çözülmemesi durumunda, Kredi Kuruluşlarının/Şirket temsilcilerinin üst düzey yöneticileri, yerel yetkililer ve konu uzmanlarını içeren bir itiraz mekanizmasının değerlendirilmesi. Gerekirse, sorunu çözmek için arabulucular/kolaylaştırıcılar işe alınacaktır,
- ▶ Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Tacizle bağlantılı şikayetlerin yönetilmesi için özel hükümlerin entegre edilmesi (örneğin, ilgili şikayetler için ayrı bir kanal),
- ▶ Şikayetlerin alındığının kabul edilmesi ve sonrasında çözüme kavuşturulması için zaman çizelgeleri oluşturulması ve
- ▶ Kaynaklar ve kurumsal düzenlemeler, gizliliğin korunmasına yönelik pratik düzenlemeler ve şikayet sahiplerine karşı misilleme yapılmasını önleyecek tedbirlerin alınması dahil olmak üzere şikayetlerin incelenmesi ve çözüme kavuşturulması.

7.2 İLKELER

Projeye özgü Şikayet Mekanizması aşağıdaki hedefler doğrultusunda geliştirilecektir:

- ▶ Endişelerin hızlı ve etkili bir şekilde, kültürel açıdan uygun, manipülasyondan, müdahaleden, zorlamadan, korkutmadan ve cezalandırmadan uzak ve etkilenen tüm tarafların ücretsiz olarak kolayca erişebileceği şeffaf bir şekilde ele alınması,
- ▶ Şikayetlerin kültürel açıdan uygun bir şekilde ve sağduyulu, tarafsız, duyarlı ve paydaşların ihtiyaç ve endişelerine yanıt vermeye hazır bir şekilde ele alınmasının sağlanması ve
- ▶ Mekanizmanın, adli veya idari çözüm yollarına erişimi engellememesi. Şikayet Yönetimi ilkelerinin desteklenmesine yardımcı olan şikayet çözüm mekanizmasının temel bileşenleri şunlardır:
- ▶ Şikayetlere zamanında yanıt verilmesi,
- ▶ Proje riskleri ve potansiyel olumsuz etkilerle orantılı olması,

⁶ Dış paydaşlar, komşu topluluklar, arazi edinimi nedeniyle Projeden etkilenen haneler (PEH'ler) ve Proje faaliyetlerinden etkilenebilecek diğer ilgili taraflardan oluşmaktadır.

⁷ İç paydaşlar, Proje ile ilgili faaliyetler için Proje tarafından görevlendirilen çalışanlar ve işçiler, yükleniciler ve alt yüklenicilerden oluşmaktadır.



- ▶ Kültürel olarak uygun, ihtiyatlı ve paydaşların ihtiyaç ve endişelerine duyarlı şeffaf bir tavır sergilenmesi,
- ▶ Manipülasyondan, müdahaleden, baskıdan, tehditten ve misillemeden uzak olması,
- ▶ Hiçbir ücret ödemedi kolayca erişilebilir olması,
- ▶ Adli veya idari çözüm yollarına erişimi engellememesi,
- ▶ Paydaşların şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmesi,
- ▶ Şikayet Mekanizmasının uygulanmasına ilişkin raporlama yapılması,
- ▶ Etkilenen bireylerin gizliliğinin korunması,
- ▶ İsimli şikayetlere izin verilmesi,
- ▶ Toplumun önemli endişeleri olması durumunda şikayetlerin çözümü için arabuluculuk sağlanması,
- ▶ Trendlerin izlenmesi ve analiz edilmesi ve
- ▶ Projenin önerdiği çözümün şikayetçiler tarafından kabul edilmemesi halinde proje düzeyinde bir itiraz mekanizması gerekebilir.

7.3 KURUMSAL YAPI

Şikayet Mekanizması genellikle doğrudan Ç&S Müdürüne rapor verecek olan Toplum İrtibat Görevlisi (TİG) tarafından günlük olarak yönetilecektir. EPC Yüklenicisi, Şikayet Mekanizmasının Proje gereklilikleri doğrultusunda yeterli kaynaklarla tutarlı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için Şikayet Mekanizmasının şartlarını Sözleşmelere, Alt Sözleşmelere ve Tedarikçi Anlaşmalarına entegre edecektir.

Şikayet Mekanizmasının uygulanmasını denetlemek üzere Proje düzeyinde bir Şikayet Komitesi (ŞK) kurulacaktır. Bu komitenin birincil sorumluluğu, iç ve dış paydaşların şikayetlerini düzenli olarak gözden geçirmek olacaktır. Şikayet Komitesi, Proje ile ilgili çeşitli konulardan kaynaklanan adli olmayan anlaşmazlıkları çözmek için dış paydaşlarla paylaşılan yanıtları gözden geçirecektir. Şikayet Komitesi, Proje ekibi tarafından dahili olarak yönlendirilecek ve komite, şikayetlerin çözümü için aşağıdaki ekiplerden temsilciler içerecektir:

- ▶ Üst Yönetim
- ▶ Sosyal Müdür
- ▶ İnşaat Şefi/Proje Yöneticisi
- ▶ Kıdemli Sosyal Uzman
- ▶ Yeniden Yerleşim Uzmanı ve

Halkla İlişkiler Görevlileri

Şikayet Komitesine Proje Şirketi başkanlık edecektir. Üst Yönetimde en az bir (tercihen daha fazla) kadın üye bulunacaktır. Şikayet Komitesinde kadın üyelerin bulunması, Projeden etkilenebilecek tüm cinsiyetlerin ve sahadaki hassas grupların üyelerinin şikayet ve endişelerinin yanı sıra toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve tacizle ilgili hassasiyetlerinden kaynaklanan şikayet ve endişelerine adil ve eşit bir şekilde yanıt veren ve erişimi kolay bir mekanizma olmasını sağlayacaktır.

Şikayet veya şikayet sahibi ile ilgili karar verme yetkisine sahip başka bir ilgili kişinin katılımını gerektiren özel durumlarda, Komite yerel Hükümet yetkililerinden (örneğin muhtarlar, arazi uzmanları) üyeler içerebilir.

Dış devlet kurumlarından veya İstanbul Büyükşehir Belediyesi veya diğer benzer kuruluşlar gibi diğer kurumsal paydaşlardan alınan şikayetler de bu mekanizma kullanılarak ele alınacaktır.

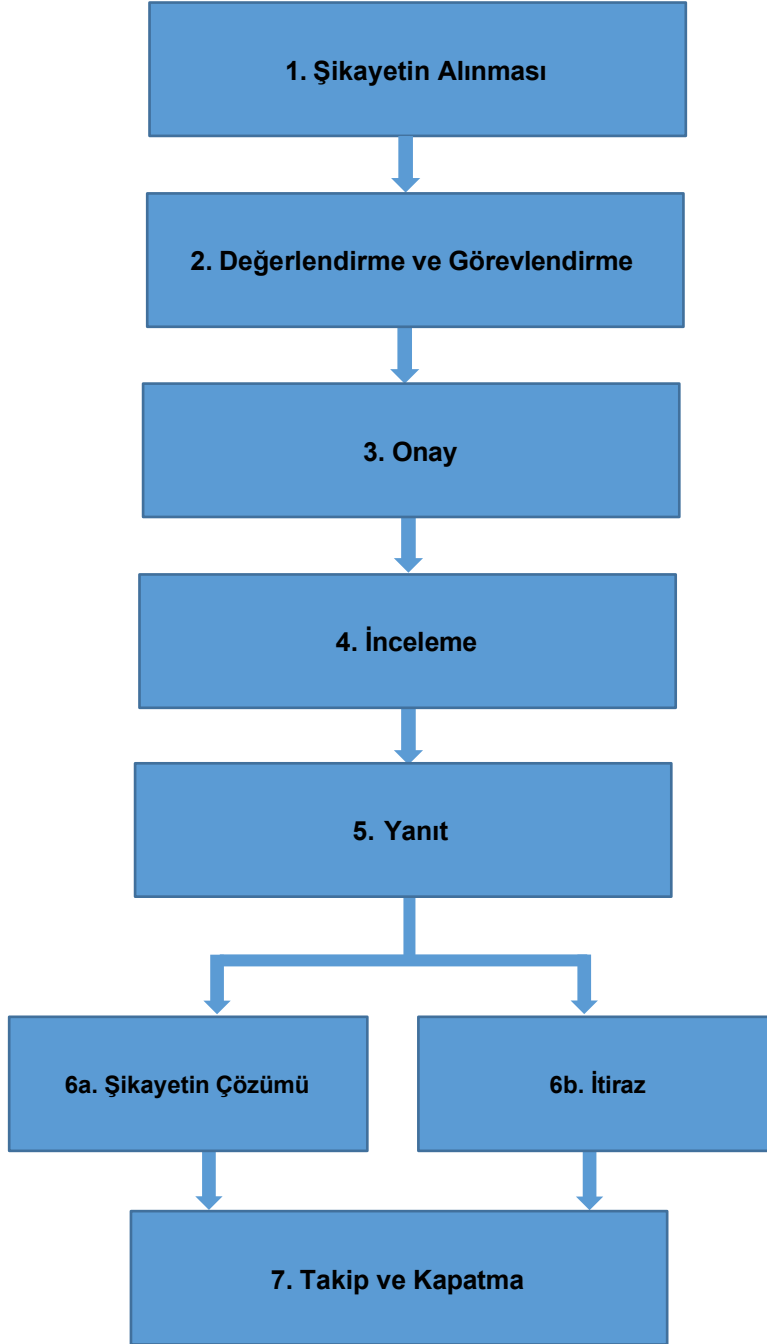
Sorunların Proje düzeyinde veya Şikayet Komitesi düzeyinde çözülemeyecek kadar karmaşık olduğu durumlarda, Proje Şirketinin hukuk ekibinin sürece dahil edilmesi kararı Üst Yönetim tarafından verilecektir.

KGM tarafından CIMER ve resmi yazılar aracılığıyla alınan şikayetler inşaatla ilgiliyse, incelenmek ve işlem yapılmak üzere Proje Şirketine sunulacaktır. Proje Şirketi Şikayetin içeriğini inceleyecek ve gerekirse daha fazla bilgi almak için şikayet sahibi ile iletişime geçecektir. Değerlendirmeye bağlı olarak, EPC Yüklenicisi harekete geçecek ve hem şikayet sahibini hem de KGM'yi uygun şekilde bilgilendirecektir. Şikayetin, arazi edinimi, yetkili makamlardan gelen büyük tasarım değişikliği talepleri vb. gibi EPC Yüklenicisinin sorumluluğunu aşması durumunda, KGM harekete geçecek ve şikayet sahibini sonuçtan haberdar edecektir.

Proje Şirketi (ICA) ve EPC Yüklenicisi (IC İÇTAŞ), YYEP'nin kredi verenlerin koşullarına uygun olarak uygulandığına dair genel güvence sağlar. KGM'nin kamulaştırma departmanına sunulan arazi edinimi ve yeniden yerleşim ile ilgili şikayetler doğrudan KGM PUB ekibi tarafından kaydedilecek ve yönetilecek olsa da, bu şikayetlerin listesi ve KGM tarafından alınacak sonuçlandırma eylemleri haftalık olarak Proje Şirketi ile paylaşılacaktır. Proje Şirketi ve EPC Yüklenicisi, bu şikayetlerin etkili bir şekilde çözülmesini izleyecek ve gerekirse ulusal Kamulaştırma Kanunu ve uygulamaları ile kredi verenlerin koşulları arasındaki boşlukları kapatmak için harekete geçecektir. Proje Şirketi, şikayetlerle ilgili ilerlemeyi düzenli olarak Kredi Kuruluşlarına rapor edecektir.

7.4 ŞİKAYET MEKANİZMASININ ÖNEMLİ ADIMLARI

Aşağıdaki şekilde, topluluk şikayetlerine etkili ve zamanında yanıt verilmesini sağlamak ve topluluk ve paydaşlarla iyi ilişkileri sürdürmek için geliştirilen Şikayet Çözüm süreci açıklanmaktadır.



Şekil 1 Şikayet Çözüm Mekanizması

7.4.1 Kurum Dışı Şikayetlere İlişkin Çözüm Mekanizması

Kurum Dışı Şikayet Çözüm Mekanizması ayrıntılı olarak belgelenecek ve Proje ofisinin ilgili yerlerinde sergilenecek ve Projenin internet sitesinden erişilebilir olacaktır. Kurum Dışı Şikayet Çözüm Mekanizması ile ilgili temel adımlar aşağıda açıklanmaktadır.

1. Şikayetin alınması: Şikayetler, aşağıdakiler de dahil olmak üzere çeşitli kanallar aracılığıyla iletilir:

- Yüz yüze / planlanmamış görüşmeler,
- Projede gösterilen adrese posta yoluyla yazılı olarak,
- Çevrimiçi - Projenin internet sitesi ve e-posta adresi aracılığıyla,
- İstişare toplantıları sırasında etkilenen kişilere dağıtılacak şikayet formları ve toplum merkezlerine yerleştirilecek yorum kutuları aracılığıyla ve
- Proje tarafından kurulan ücretsiz bir telefon hattı aracılığıyla.

Şikayet, görevlendirilen TİG tarafından "Şikayet Kayıt Defterine (basılı kopya ve elektronik) kaydedilerek kategorize edilir. Kolay takip edebilmek için Proje ofisinde Kurum İçi ve Kurum Dışı Şikayetlere ilişkin ayrı Şikayet Kayıtları tutulacaktır.

Şikayet sahipleri ayrıca aşağıdaki şekilde ulusal ve bölgesel mekanizmaları kullanmayı tercih edebilir:

- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı (CİMER) Portalı ve ücretsiz "Alo 150" hatları aracılığıyla,
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Portalı (Beyaz Masa) ve ücretsiz "Alo 153" hatları, ➤ KGM Online Şikayet Mekanizması (Şikayet Bildirimi (kgm.gov.tr).

2. Değerlendirme ve görevlendirme: TİG, soruşturmanın zaman çizelgesini ve takip eylemlerini tanımlayacaktır. TİG, halihazırda daha uygun bir şirket sürecinin yürürlükte olduğu konularla ilgili şikayetlerde, sonraki adımlar için konuyu uygun süreç sahibine yönlendirecektir. Bu süreç genellikle sözleşme veya ticari konular, endüstriyel ilişkiler ve çalışma ilişkileri, iş dürüstlüğü veya cezai konular ve devam eden veya bekleyen davalara konu olan hususlarla ilgili Şikayetler için geçerli olacaktır. TİG gerektiğinde Şikayet Kaydını güncelleyecektir.

3. Şikayetin Projeye iletilmesinden sonraki üç (3) iş günü içinde Proje, bire bir görüşme, telefon görüşmesi veya mektup yoluyla şikayetin alındığını resmi olarak kabul edecektir. Şikayet tam olarak anlaşılmamışsa veya ek bilgi gerekiyorsa, bu aşamada şikayet sahibinden açıklama talep edilmelidir.

4. TİG, şikayeti uygun bir yanıt için ilgili Proje birimine, yükleniciye veya personele yazılı olarak iletecektir. TİG, bu şikayetin konusunu değerlendirecek ve risk kategorisini belirleyecektir. Gerekirse şikayet üst yönetimin dikkatine sunulabilir.

Üst Yönetimden ve gerektiğinde diğerlerinden gelen girdilerle, şikayete atanan özel ekip veya TİG bir yanıt hazırlayacaktır. Şikayetin karmaşıklığına bağlı olarak veya değerlendirmenin belirli konularda bir görüş gerektirmesi halinde, Şikayet Komitesi sürece dahil olabilir.

Konunun ele alınması için gerekli işlemler yapılır ve bu işlemlerin tamamlandığı şikayet kaydına kaydedilir. Yanıt TİG tarafından onaylanır. Bu, şikayet kaydına atılacak bir imza olabileceği gibi, şikayet sahibiyle mutabık kalındığını gösteren ve şikayette birlikte dosyalanacak yazılı bir belge veya e-posta yazışması da olabilir.

5. Çözümü kolay bir şikayet durumunda yanıt 7 iş günü içinde etkilenen tarafa iletilecektir. Sorunların karmaşık olduğu ve Üst Yönetim veya Şikayet Komitesi gibi ek paydaşların dahil olduğu diğer şikayetler için (4. Adımda önerildiği gibi), yanıt şikayetin alınmasından itibaren 7

iş günü içinde verilecektir. 30 iş günü içerisinde mağdur tarafa iletilecektir. TİG, yanıtın etkilenecek tarafa iletilmesi için uygun bir yaklaşımın kararlaştırılmasını ve uygun olduğu durumlarda üst yönetim/Şikayet Komitesi tarafından onaylandıktan sonra uygulanmasını sağlayacaktır.

Şikayet sahibinin sunulan çözüme verdiği yanıt, şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını veya daha fazla işlem yapılmasının gerekip gerekmediğinin değerlendirilmesine yardımcı olmak için kaydedilir. TİG, şikayet sahibinin yanıtı anlayıp anlamadığını ve yanıtın memnun olup olmadığını teyit etmek için telefon veya yüz yüze görüşmeler gibi uygun iletişim kanallarını kullanacaktır. Şikayet sahibinin yanıtı şikayet kaydına kaydedilecek ve ideal olarak her iki taraf da şikayetin kapatıldığını teyit edecektir.

6(a). Şikayet, şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını veya daha fazla dikkat ve eylem gerekip gerekmediğini belirleyecek olan TİG'nin onayı ile kapatılır. Daha fazla dikkat gerekiyorsa, TİG şikayeti yeniden değerlendirecek ve uygun önlemleri alacaktır. TİG, şikayetin kapatılıp kapatılmayacağını değerlendirdikten sonra, şikayet kaydında ve/veya yazılı iletişim yoluyla şikayetin kapatılmasına izin verecektir. Bu, bir şikayetin ele alındığını, gerekli önlemlerin/eylemlerin alındığını ve sorunun nihayetinde çözüldüğünü kanıtlayan şikayet kapatma formu kullanılarak yapılmalıdır. Şikayet kapatma formu Ek B'de verilmiştir.

Bir şikayetin sadece bir formla kapatılması yeterli değildir, aynı zamanda gerçekleştirilen süreci ve şikayetin çözüldüğünü kanıtlayan her türlü belgeyi göstermek için kapatma formuna başka belgesel kanıtlar da eklenmelidir. Bu kanıtlar arasında makbuzlar, banka ekstreleri, fotoğraflar, resmi yazılar, değerlendirmeyi gerçekleştiren bazı komitelerin kararları vb. yer alabilir.

6(b). İtiraz sistemi: Bir şikayet üzerine alınan önlemler şikayet sahibini tatmin edecek şekilde çözülmese, aşağıdaki üyelerden oluşan Şikayet Komitesi (ŞK) konuyu ele alacak ve gerektiğinde bir itiraz mekanizması başlatacaktır.

- Genel Müdür Yardımcısı,
- Sosyal Müdür - YYEP Fonu Uygulama Temsilcisi,
- Tarımsal Kalkınma Uzmanı,
- İş Geliştirme Uzmanı, ➤
- Kamulaştırma Şefi,
- Bağımsız Kamulaştırma ve Değerleme Uzmanı, ➤
- Kıdemli Sosyal Uzman,
- Baş Mühendis,
- KGM Kamulaştırma Şefi,
- Anlaşmazlığın niteliğine göre 3. Taraf Uzmanlar.

Şikayete veya şikayet sahibi tarafa ilişkin karar verme yetkisine sahip başka bir ilgili kişinin katılımını gerektiren özel durumlarda, Komiteye yerel Hükümet yetkilileri (örneğin muhtarlar, yerel tarım müdürlüklerinden toprak uzmanları/tarım uzmanları) yardımcı olabilir veya Alt Yükleniciden başka bir üst düzey temsilci gibi aday gösterilen üyeler de eklenebilir. Dış devlet kurumlarından veya İstanbul Büyükşehir Belediyesi veya diğer benzer kuruluşlar gibi diğer kurumsal paydaşlardan alınan şikayetler de bu mekanizma kullanılarak ele alınacaktır.

Şikayet Komitesi, şikayetin konusuna/türüne bağlı olarak, şikayetin her iki tarafı da tatmin edecek şekilde çözümlenmesini sağlamak için uygun olduğu durumlarda bağımsız bir arabulucu olarak bilgilendirilebilir. Bu taraflar, gerektiğinde Projenin Şikayet Komitesine dahil edilebilir. Bu mekanizmanın amacı, Proje ile ilgili çeşitli konulardan kaynaklanan adli olmayan anlaşmazlıkları çözmek için dış paydaşlarla paylaşılan yanıtları gözden geçirmek olacaktır. İCA, bağımsız arabulucu tarafından önerilecek faaliyetleri yürütecektir. Bu mekanizma

yürürlükteyken paydaşlar, Türkiye'deki mevcut mevzuata uygun olarak adli yollar da dahil olmak üzere dış hukuk yollarına başvurulabilirler. Çünkü Proje Şikayet Mekanizması adli veya idari hukuk yollarına erişimi engellemeyecektir.

Daha fazla hukuki inceleme veya diğer tarafların katılımını gerektiren durumlarda, Üst Yönetim Proje Şirketi hukuk ekibinin dahil edilip edilmeyeceğine karar verecektir.

7. Takip ve Kapatma: Bir Şikayet, söz konusu şikayetle ilgili başka bir işlem yapılmadığında veya yapılmaması gerektiğinde kapatılır. Vakanın kapatılması ve Şikayet Kaydının güncellenmesi lojistiğinden TİG sorumludur. Bir vakanın sonunda, bir uzlaşmaya varılıp varılmadığına bakılmaksızın, TİG, Şikayet Sahibinden süreçten ve şikayetin ele alınmasının sonucundan memnuniyet düzeyine ilişkin geri bildirim isteyecektir.

Kurum Dışı/Ulusal Şikayet Mekanizması:

Paydaşlar, hızlı ve etkin bir çözüm için proje düzeyindeki şikayet mekanizmasını kullanmaya teşvik edilmektedir. Ancak, aşağıdakileri içeren ulusal ve bölgesel mekanizmaları da kullanmayı tercih edebilirler:

- ▶ Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (CİMER) Portalı ve ücretsiz "Alo 150" hatları,
- ▶ İstanbul Büyükşehir Belediyesi Portalı (Beyaz Masa) ve ücretsiz "Alo 153" hatları.

Dış devlet kurumlarından veya İstanbul Büyükşehir Belediyesi veya diğer benzer kuruluşlar gibi diğer kurumsal paydaşlardan alınan şikayetler de bu mekanizma kullanılarak ele alınacaktır. Proje ekibi, ulusal şikayet mekanizmaları aracılığıyla dile getirilen tüm sorunları ele alacak ve bu vakaları ve bunların ele alınması için alınan önlemleri Proje Şikayet Takibine raporlayacaktır.

Sorunların Proje düzeyinde veya Şikayet Komitesi düzeyinde çözülmemeyecek kadar karmaşık olduğu durumlarda, Proje Şirketinin hukuk ekibinin dahil edilmesi kararı Üst Yönetim tarafından verilecektir. Proje Şirketinin yetkisini aşan ve KGM'nin veya diğer resmi makamların sorumluluğunda olan vakalar olması durumunda, bunlar ilgili makamlarla paylaşılacak ve vaka bazında takip edilecektir.

KGM tarafından CİMER ve resmi yazılar aracılığıyla alınan şikayetler, incelenmek ve işlem yapılmak üzere ICA'ya sunulacaktır. ICA şikayetin içeriğini inceleyecek ve gerekirse daha fazla bilgi için şikayet sahibiyle iletişime geçecektir. Değerlendirmeye bağlı olarak, ICA harekete geçecek ve hem şikayet sahibini hem de KGM'yi uygun şekilde bilgilendirecektir. Şikayetin arazi edinimi, yetkili makamlardan gelen büyük tasarım değişikliği talepleri vb. gibi ICA'nın sorumluluğunu aşması durumunda KGM harekete geçecek ve şikayet sahibini sonuç hakkında bilgilendirecektir. Bu şikayetlerin listesi ve KGM tarafından alınan sonuçlandırma eylemleri, tüm sorunların takip edilmesini ve kredi verenlere uygun şekilde raporlanmasını sağlamak için haftalık olarak ICA ile paylaşılacaktır.

7.4.2 İç Paydaşlara Yönelik Şikayet Çözüm Mekanizması

Proje için görevlendirilen çalışanlar, yüklenicilerin çalışanları ve sendikaları da dahil olmak üzere işçiler için iyi belgelenmiş bir Kurum İçi ŞGM olacaktır. Bu, ICA'nın kurumsal düzeydeki mevcut ŞGM'sinin bir uzantısı olabilir veya Projede hem bordrolu hem de sözleşmeli olarak çalışanların şikayetlerine yanıt vermek için geliştirilmiş Projeye özgü bir ŞGM olabilir. EPC Yüklenicisi, Proje şirketinin ait olduğu bir holdingin parçası olduğundan, ŞGM uygulamasının benzer özelliklere sahip olması beklenmektedir.

İç paydaşlara (çalışanlar, işçiler, sözleşmeli işçiler, vb.) yönelik ŞGM hükümleri belgelenecek ve Proje ofisinin ilgili yerlerinde sergilenecek olup, çalışanların ve işçilerin Projeye

katılmaları/istihdam edilmeleri sırasında Kurum İçi ŞGM hükümleri hakkında bilgilendirilmeleri gerekmektedir.

EPC Yüklenicisi ayrıca yüklenicilerinden, sözleşmelerine uygun maddeler ekleyerek tüm çalışanları için bir şikayet mekanizması tesis etmelerini isteyecektir. İCA, şikayet kayıtlarını düzenli olarak gözden geçirme ve sözleşmeli işçilerle istediği zaman görüşme yapma hakkını saklı tutar.

7.4.3 Şikayet Mekanizması Kapsamında Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz

7.4.3.1 Üst Yönetim Taahhüdü

İşyerinde toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve tacizin yasaklanması, Proje Şirketinin üst yönetiminin en önemli önceliği olacaktır. Bu öncelik, Proje Şirketi tarafından uygulanacak olan ve cinsiyete duyarlı ve insan hakları odaklı rehberlik içeren aşağıdaki politika ve prosedürlerle kanıtlanacaktır:

- KYTCDŞ odak noktalarının görevlendirilmesi ve KYTCDŞ ile ilgili olası sorunları/olayları ele almaları için eğitilmeleri,
- Kapsayıcılık ve Ayrımcılık Yapmama Politikaları ve diğer İnsan Kaynakları politikaları (uygun olduğu şekilde),
- Çalışanlara ve İşçilere Yönelik Davranış Kuralları,
- Şikayet Mekanizması ve ilgili izleme ve raporlama. Proje Şirketi, farklı grupların (işçiler ve topluluklar) ihtiyaçlarına göre uyarlanmış bir şikayet mekanizması tesis edecek, şikayetlerin isimsiz olarak yapılabilmesi de dahil olmak üzere KYTCDŞ'nin raporlanması için güvenli ve gizli kanallar sağlayacak ve KYTCDŞ raporlarının alınması, kaydedilmesi, oluşturulması ve izlenmesi için açık bir protokol oluşturacaktır,
- Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz potansiyelini azaltmak için şeffaf istihdam ve performans değerlendirme sistemleri,
- Tutum ve davranış değişikliklerini motive etmek için çalışanlara ve işçilere yönelik eğitim ve farkındalık artırma faaliyetleri,
- Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve tacizi önlemek ve bunlara müdahale etmek için yükleniciler ve tedarikçilerle birlikte çalışılması,
- Fiziksel alanların güvenliği artıracak ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz fırsatlarını azaltacak şekilde tasarlanması ve
- Toplumsal Cinsiyet Eylem Planı, toplumsal cinsiyete dayalı yönetim eylemleri hakkında bilgi içerir.

7.4.3.2 Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Tacize İlişkin Şikayet Mekanizmasının Kapsamı

Bölüm 7.4'te sunulan Şikayet Mekanizması süreci, her türlü şikayeti ele almak üzere tasarlanmış kapsayıcı bir sistem olacaktır. Proje ile bağlantılı olarak toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz mağdurlarının rahat etmesini sağlamak için Proje, beceri ve deneyim gereksinimlerine göre çeşitli roller için kadın personelin işe alınmasını sağlayacaktır. KYTCDŞ odak noktaları da dahil olmak üzere İK/İSG Ekibi, personel, işçi ve topluluk şikayet sahipleriyle irtibat kurmaktan sorumlu olacaktır. Bu, Proje ile ilgili toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz şikayetlerinin güvenli ve rahat bir ortamda bildirilmesini sağlayacaktır. Şikayet sahibinin kimliği mümkün olduğunca gizli tutulacaktır.

Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet veya taciz bildirildiğinde, Proje Şirketi, gerekirse toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz, çocuk koruma ve yasal uzmanlıktan yararlanarak ve ilgili

soruşturmaları yürütmek için yalnızca eğitimli müfettişler istihdam ederek düşünceli ve dikkatli bir şekilde yanıt verecektir.

Tüm toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz vakaları, mağdurların veya failerin kişisel bilgileri ifşa edilmeden Bankaya bildirilmelidir.

7.4.3.3 Eğitim ve Kapasite Geliştirme

Buna ek olarak, Proje personeli ve çalışanları (hem maaşlı hem de sözleşmeli), Proje başlangıcında ve devamında, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve tacizle ilgili olanlar da dahil olmak üzere tüm politika ve prosedürler hakkında eğitim alacaktır. Bunu takiben, personel ve işçiler Davranış Kurallarını anladıklarına ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz konusunda eğitim aldıklarına dair bir beyanname imzalayacaklardır.

Ayrıca, Şikayet Komitesi üyeleri, Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Tacize İlişkin İyi Uygulama Kılavuzu⁸ uyarınca sektördeki toplumsal cinsiyet uzmanları veya STK'lar tarafından toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz şikayetlerinin nasıl kaydedileceği, soruşturulacağı ve bunlara nasıl yanıt verileceği konusunda eğitilecektir. İşyerinde cinsel taciz iddialarını almak ve bunlara yanıt vermek üzere eğitimli üyeler arasından (her cinsiyeti temsil eden bir kişi) kilit odak noktaları seçilecektir. Bu odak noktası personeli, karmaşık ve/veya hassas vakalarda daha deneyimli araştırmacılardan takip desteği talep edebilecek olup, Proje Şirketi bu desteği/rehberliği sağlamak için her türlü çabayı gösterecektir. Buna ek olarak, Projenin vakalarda toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve tacizle ilgili aşağıdaki şikayetlerin değerlendirilmesinde dışarıdan destek alması gerekecektir:

- Projenin Üst Yönetiminin yer alması veya
- Halkın yer alması ve Projenin değerlendirilmesi ve şikayetlerin çözümüyle ilgili güven sorunları.

7.4.4 Şikayet Mekanizması Kapsamındaki Hassas Gruplar

Proje, Şikayet Mekanizmasının iletişimi ve uygulanması söz konusu olduğunda hassas gruplara bilgi ve yardım sağlamak için önlemler alacaktır. Şikayet Mekanizması uygun kanallar, halka açık toplantılar, kamu duyuruları, el ilanları ve broşürler ve şikayetlerin dile getirilmesi için kullanılan tüm kanallar aracılığıyla duyurulacaktır. Buna ek olarak, EPC Yüklenicisi Şikayet Mekanizmasının Proje Alanında anlaşılan yerel dillerde de duyurulmasını sağlayacaktır. EPC Yüklenicisi, ilk adım olarak şikayet sahiplerinin isimsiz olarak şikayette bulunabilmelerini sağlamak için bir ihbar hattı kuracaktır.

Buna ek olarak, Proje hakkında temel bilgiler, etkilenen kişilerin farkında olmayabileceği önemli haklar, TİG'nin iletişim bilgileri ve herhangi bir yanlışlık gözlemlendiğinde (iş davranış kurallarının ihlali, taciz edici davranışlar, kabul edilemez davranışlar, vb) veya istihdam fırsatları veya diğer faydalar talep etmek için şikayette bulunulabilecek mevcut kanalların bir listesini içeren bir topluluk bilgilendirme broşürü yerel dilde dağıtılacaktır. Broşür, basit bir dil kullanılarak okuma yazma sorunu olan kişiler için erişilebilir hale getirilmelidir.

Şikayet Mekanizması sürecinin izlenmesi sırasında, şikayetlerin değerlendirilmesine, çözümün tatmin edici olup olmadığına ve Bölüm 8.4.1'de sağlanan kılavuza uyup uymadığına özellikle dikkat edilecektir.

⁸ EBRD ve IFC Tarafından Desteklenen Özel Sektöre İlişkin Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz Konusunda Ortaya Çıkan İyi Uygulamaların Vurgulanması

7.5 ŞİKAYET MEKANİZMASI İLETİŞİMİ

Şikayet Mekanizması ayrıntılı olarak belgelenecek ve Proje ofisinin ilgili yerlerinde sergilenecek ve Projenin internet sitesinden erişilebilir olacaktır. Ayrıca, iç paydaşlar (çalışanlar, işçiler, sözleşmeli işçiler, vb.) Projeye katıldıklarında veya çalışmaya başladıklarında amirleri tarafından Şikayet Mekanizması hükümleri hakkında bilgilendirilecektir. Bu süreç EPC Yüklenicisinin TİG'si tarafından denetlenecektir.

Şikayetleri yönetmek ve izlemek için basit bir veri tabanı geliştirilecektir. Alınan her şikayet için aşağıdaki bilgiler veri tabanına girilecektir:

- şikayet sahibinin adı ve iletişim bilgileri,
- şikayetin tarihi ve niteliği,
uygun olması halinde, şikayetin bildirilmesinden sorumlu teknik personelin adı,
alınan takip önlemleri,
- şikayete ilişkin çözüm önerisi,
- ilgili Proje kararlarının şikayet sahibine nasıl ve ne zaman iletildiği ve
- gelecekte benzer şikayetlerin tekrarlanmasını önlemek için, varsa, uzun vadeli yönetim önlemlerinin alınıp alınmadığı.

Örnek bir şikayet formu ve veri tabanı Ek A ve Ek B'de verilmiştir. EPC Yüklenicisi, Proje sahasında bulunabilecek göçmenler nedeniyle Şikayet Formunun diğer dillerde de hazırlanmasının uygun olup olmadığını değerlendirecektir.

Şikayetler inşaat aşamasında aşağıdaki kanallar aracılığıyla sözlü veya yazılı olarak iletebilir:

- İlgili Kişi: Akarcan Çalışan-Eda Hasanoğlu
- Telefon: 0850 502 71 00 – 0 (530) 914 72 19
- E-posta Adresi: akarcan.calisan@mbemetro.com-eda.ozar@ictas.com.tr
- Yüz Yüze: Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu İşletmesi Garipçe Mahallesi Rumelifeneri Cad.No: 282 Sarıyer/İstanbul
- Kamu Şikayet Mekanizması Kağıt Formu: Halk da dahil olmak üzere paydaşlar, Ek B'de bulunan kağıt şikayet formunu doldurarak EPC Yüklenicisi ofislerine gönderebilir veya e-posta yoluyla "akarcan.calisan@mbemetro.com-eda.ozar@ictas.com.tr" adresine iletebilirler.
- Çevrimiçi başvuru: Paydaşlar şikayet formunu <http://www.ictas.com.tr/TR/Insaat> adresinden çevrimiçi olarak doldurabilirler.

8.0 İZLEME VE RAPORLAMA

8.1 İZLEME VE DEĞERLENDİRME

PKP, çeşitli paydaşlarla etkileşimin şeffaf iletişim kanalları aracılığıyla uygun şekilde belgelendirilmesini sağlamak için EPC Yüklenicisi tarafından düzenli olarak izlenecektir.

EPC Yüklenicisinin Sosyal Müdürü, Projenin inşaat, devreye alma ve işletme aşamalarında Şikayet Mekanizması ile birlikte PKP'nin uygulanmasından sorumlu olacaktır. Sosyal Müdür, TİG'ler ve Projenin diğer ilgili ekip üyeleri ve Proje için görevlendirilen yükleniciler ve alt yükleniciler ile bu kuruluşlar tarafından üstlenilen paydaş katılımı ile ilgili belgelerin muhafazası ve güncellenmesi ve yükleniciler tarafından üstlenilen şikayet yönetiminin gözden geçirilmesi konusunda koordinasyon sağlayacaktır.

Her bir Ç&S izlemesi aşağıdaki önlemleri içermelidir:

- ▶ Kadınlara özel toplantı sayısı,
- ▶ Hassas gruplarla yapılan toplantı/erişim sayısı,
- ▶ Kamu paydaşlarıyla yapılan toplantı/etkileşim sayısı,
- ▶ Belirlenen zaman dilimi içinde çözölen şikayetlerin %'si ve
- ▶ Belirli bir zaman diliminden sonra açık kalan şikayetlerin yüzdesi.

Birçok paydaşın benzer sorunları dile getirdiği durumlarda, bunlar "Ortak sorun" olarak gruplandırılacak ve bunlara verilen yanıtlar Paydaş Katılımı ve Şikayetler için düzenlenen belgelerin ayrı bir bölümünde birlikte izlenecektir. Ana kayıt sistemindeki yanıt sütununda uygun bir çapraz referans bulunacaktır. EPC Yüklenicisinin üst yönetimi, benzer nitelikteki veya benzer bir kuruluşla bağlantılı ısrarlı şikayetler hakkında bilgilendirilecek ve üst yönetimin talimatıyla bir Kök Neden analizi de başlatılabilecektir. Sonuçlar ve çıkarılan dersler, Proje üzerindeki çalışmalar ilerledikçe PKP'nin müteakip güncellemelerine dahil edilecektir. EPC Yüklenicisinin Yönetim Ekibi, PKP ve Şikayet Mekanizmasının yıllık bir incelemesini yapacaktır.

8.2 DOKÜMANTASYON VE RAPORLAMA

Bu PKP güncel bir belgedir. Projenin Sosyal Müdürü, TİG'lerin yardımıyla, Planlama (inşaat faaliyetlerinden önce), İnşaat ve İşletme aşamalarında bu PKP'nin güncellenmesinden birincil derecede sorumludur. PKP'de yapılacak güncellemeler, yeni belirlenen paydaş gruplarını (varsa) ve bir önceki güncellemeden bu yana yürütölen paydaş katılım faaliyetlerini içerecektir.

Bilgi paylaşım döneminin sonundaki 60 günlük bilgi paylaşımı ve istişare raporundan sonra, paydaş katılım faaliyetleri, gündeme getirilen ve ele alınan konularla ilgili düzenli güncellemeler, inşaat ve işletme sırasında Ç&S ilerleme güncelleme raporlarında / Şirketin internet sitesinde⁹ raporlanacaktır. PKP uygulaması, Ç&S raporlarının bir parçası olarak kredi verenlere de raporlanacaktır.

Bu PKP'nin gereklilikleri kapsamında muhafaza edilecek belgelenmiş bilgiler aşağıda listelenmiştir:

- ▶ Paydaş Kaydı,
- ▶ Toplantı tutanakları;
- ▶ Katılımcıların listesi ve iletişim bilgileri (anonimlik talep edilmediği sürece);

⁹ Bu durum, inşaat ve işletme aşamaları için değişiklik gösterebilir.

- ▶ Paydaşlardan alınan geri bildirimler ve
- ▶ Şikayet Veri Tabanı.



9.0 KURUMSAL ÇERÇEVE

Proje Şirketi, Projenin tasarım, tedarik, inşaat ve işletme aşamalarından sorumlu olacaktır. KGM, arazi edinim sürecini ICA ile irtibat halinde ulusal yasalar kapsamında belirlenen yetkiye uygun olarak yönetecektir.

ICA ve EPC Yüklenicisi, Proje ile ilgili çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri denetlemek ve yönetmek için, sosyal hususları yönetmek için bir ÇSG çalışmaları, İş Sağlığı ve Güvenliği ve bir Sağlık, Güvenlik, Sosyal ve Çevre (SGSÇ) Direktörü atanması da dahil olmak üzere uygun bir organizasyon yapısı kuracaktır. Ayrıca, bilgi paylaşımı, paydaş katılımı, şikayet yönetimi vb. kolaylaştırıcı günlük halkla ilişkiler faaliyetlerini yönetmek üzere Toplum İrtibat Görevlileri (TIG) atanacaktır.

9.1 GÖREV VE SORUMLULUKLAR

ICA'nın Projenin PKP uygulaması ile ilgili spesifik sorumlulukları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 6 PKP Görev ve Sorumlulukları

	Sorumluluk/Hesap Verebilirlik
Proje Şirketi (ICA) Üst Yönetimi	- Yürürlükteki ulusal standartlara ve Kredi Kuruluşlarının standartlarına uygun teslimat da dahil olmak üzere Projeye ilişkin genel sorumluluğa sahiptir. - Kuruluş, PKP için izin, eğitim, ekipman ve nitelikli personel dahil olmak üzere yeterli kaynakların tahsis edilmesini sağlar. - Şikayet mekanizmasının uygulanmasını sağlamaktan nihai olarak sorumludur. - Proje gerekliliklerinin ilgili hükümlerine uygun olarak PKP'nin uygulanmasının etkinliğini periyodik olarak gözden geçirir.
Proje Şirketi (ICA) Sosyal Müdürü	- PKP ve şikayet mekanizmasını yönetir. - Projenin sosyal gerekliliklerinin uygulanmasına yönelik danışmanlar da dahil olmak üzere halkla ilişkiler kaynaklarını yönetir. - İşgücü ve çalışma koşulları, cinsiyet eşitliği, insan hakları, kamu güvenliği ve emniyeti, yerel tedarik ve istihdam konularını Kredi Kuruluşlarının standartlarına uygun olarak yönetir. - Yüklenicilerin faaliyetlerinin Proje ve Kredi Kuruluşlarının gerekliliklerine uygun olarak ilerlemesini denetler. - STK'lar ve diğer paydaşlarla düzenli irtibatı yönetir. - Sosyal konularda Proje odaklı tavsiye, rehberlik ve güvence sağlar. - Arazi edinimi ve ücret konularında KGM saha ekibi ile irtibat kurar. - Sosyal performansı yönetime, kredi verenlere ve diğer ilgili taraflara raporlar.

	Sorumluluk/Hesap Verebilirlik
	• Üçüncü taraflara iletilen şikayetlerin, taleplerin ve sorunların çözümünü takip etmek için Şikayet Mekanizmasının uygulanması konusunda TİG'leri koordine eder. • Koridor boyunca tüm şikayetlerin (sözlü veya yazılı) kaydedildiği ve sorumlu makamlara iletildiği, zamanında ele alındığı ve mağdur taraflara geri bildirildiği bir şikayet giderme mekanizması programı oluşturur. Ayrıca PKP uyarınca mekanizmanın performansını izler ve mekanizma hakkında raporlar sunar. • Kredi verenler ve diğer dış taraflar için üç aylık ilerleme ve uyum raporları hazırlar. • Denetçilere düzenli girdi sağlar ve adil ve şeffaf bir iç denetim sağlamak için üç ayda bir dış denetçilere yardımcı olur. • Kayıtların muhafaza edilmesini, gerekli takiplerin yapılmasını ve tatmin edici sonuçlarla uygun düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak için şikayet prosedürlerinin uygulanmasını denetler.
EPC Yüklenicisinin Proje Müdürü	• EPC Yüklenicisinin Kıdemli Sosyal Uzmanı ile koordinasyon ve işbirliği içinde çalışır. • Bu PKP'de belirtilen Proje faaliyetlerinin uygulanmasından sorumludur. Proje Yöneticisi uygun yetkinlikte olacak ve ulusal yasalar ve ilgili Kredi Kuruluşlarının gereklilikleri doğrultusunda iyi inşaat uygulamalarını içselleştirmiş olacaktır. • Genel PKP ve şikayet mekanizması performansından ve Projenin gerekliliklerine uyumu sağlamak için insan ve mali kaynakların hazır bulundurulmasından sorumludur. • İnşaat faaliyetleriyle ilişkili İstihdam ve Eğitim Yönetiminden sorumludur. • ÇSG performansı hakkında Genel Müdür Yardımcısına rapor verir.
EPC Yüklenicisinin Kıdemli Sosyal Uzmanı	• Projeye özgü PKP ve şikayet mekanizması sorumlusu olarak hareket eder ve dokümantasyon ve güncellemelerden sorumludur. • PKP'ye uygun olarak ilgili STK'lar ve diğer paydaşlarla düzenli olarak iletişim kurar. • Paydaş katılım faaliyetlerini planlar ve bunların farklı sahalarda görevlendirilen TİG'ler tarafından düzgün bir şekilde uygulanmasını sağlar. • Projenin PKP ve sosyal gerekliliklerinin uygulanmasına yönelik danışmanlar da dahil olmak üzere TİG'leri yönetir ve denetler. • İşgücü ve çalışma koşulları, cinsiyet eşitliği, insan hakları, kamu güvenliği ve emniyeti, yerel tedarik ve istihdam konularını Kredi Kuruluşlarının standartlarına uygun olarak yönetir.

	Sorumluluk/Hesap Verebilirlik
	- Sosyal performansı ICA Sosyal Müdürüne ve diğer ilgili taraflara raporlar. - Şikayet Mekanizmasını yönetir. - Devam eden Paydaş Katılımını ve tüm seviyelerdeki genel paydaş faaliyetlerini izlemekten sorumludur. - PKP'ye uygunluklarını sağlamak için alt yüklenicilerin faaliyetlerini denetler/izler ve düzenler. - Etkilenen toplulukların özellikle hassas durumdaki üyelerine TİG'ler aracılığıyla ulaşılmasını sağlar. - Halkla İlişkiler Sorumlularının beklenen ve üzerinde mutabık kalınan konularda zamanında raporlama yapmasını sağlar. - TİG'lerden sosyal performans ve yeniden yerleşim konularında geri bildirim alır. - Proje personelinin PKP konusunda bilgilendirilmesini ve eğitilmesini sağlar. - TİG ekibinin beklenen ve üzerinde anlaşmaya varılan konularda zamanında raporlama yapmasını sağlar. - Paydaşların çıkarlarının temsil edilmesini ve dikkate alınmasını sağlamak için kaynak sağlar. - İSG veya çevresel konularla ilgili şikayet ve endişeleri yönetir ve organize eder. - Yeniden yerleşim planlaması ve uygulamasının gözetimini ve izlenmesini sürdürür. - Projenin sosyal gerekliliklerini uygulamaya yönelik danışmanlar da dahil olmak üzere TİG'leri yönetir ve denetler. - Sosyal performansı ICA Sosyal Müdürüne ve diğer ilgili taraflara raporlar. - EPC Yüklenicisinin Proje yönetimine sosyal konularda tavsiye, rehberlik ve güvence sağlar.
Kamulaştırma Şefi (ICA)	- Halka açık etkinliklere katılır. - Projenin arazi edinimi unsurlarını açıklar.
Şikayet Komitesi	Şikayet Komitesi (ŞK) ICA ve EPC Proje ekibi tarafından kurum içi olarak yönetilir ve Proje Şirketi İcra Müdürü başkanlığında aşağıdaki ekiplerden temsilciler bulunur: - ICA Üst Yönetimi; - ICA Sosyal Müdürü; - EPC Yüklenicisinin Proje Müdürü - EPC Yüklenicisinin Kıdemli Sosyal Uzmanı - Yeniden Yerleşim Uzmanı ve - Toplum İrtibat Görevlisi (TİG'ler).

	Sorumluluk/Hesap Verebilirlik
	Komitede en az bir (ancak tercihen daha fazla) kadın üye bulunacaktır. Şikayet veya şikayet sahibi tarafla ilgili olarak karar verme yetkisine sahip başka bir ilgili kişinin katılımını gerektiren özel durumlarda, Komite yerel Hükümet yetkililerinden (örneğin Muhtarlar) üyeleri de içerebilir. Şikayet Komitesinin başlıca sorumlulukları şunlardır: • Şikayet mekanizmasının uygulanmasının denetlenmesi; • Şikayetlerin çözüme kavuşturulması; • İç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen şikayetlerin düzenli olarak gözden geçirilmesi ve • Proje ile ilgili çeşitli konulardan kaynaklanan adli olmayan anlaşmazlıkları çözmek için dış paydaşlarla paylaşılan yanıtların gözden geçirilmesi.
Toplum İrtibat Görevlisi (TİG'ler)	• Kamulaştırma Şefinin desteği ile tüm PEK'lerin (hassas durumdakilere özel dikkat gösterilerek, haneler ve etkilenen arazilerin resmi ve gayri resmi kullanıcıları) bir veri tabanı oluşturur ve sürdürür. • YYEP önlemlerinin ve faaliyetlerinin uygulanması iç in PEK'lerin katılımını sağlar. • YYEP Uygulama Ekibi Liderinin koordinasyonu altında ve Kamulaştırma Şefi ile işbirliği içinde, paydaş katılımını sağlar ve arazi edinimi ile ilgili şikayetlerin yönetimi de dahil olmak üzere sahadaki ilgili YYEP faaliyetlerinin (örneğin şikayetler, paydaş bilgileri ve istişareler vb.) günlük uygulamasından sorumludur. • Yüklenici tarafından alınması halinde, arazi edinimi ile ilgili şikayetleri ve geri bildirimleri ayrı bir veri tabanına (arazi edinimi ile ilgili olmayan diğer Proje şikayetlerinden ayrı olarak) girer (YYEP Uygulama Ekibi Lideri ve/veya Kamulaştırma Şefi tarafından belirlenecek ilgi alanı). • Proje faaliyetleri hakkındaki görüşleri izlemek ve güncellemeleri yapmak için düzenli topluluk ziyaretleri, çağrılar veya diğer çevrimiçi katılım yoluyla etkilenen topluluklarla düzenli iletişimi proaktif olarak sürdürür ve Proje PKP'sine uygun olarak hassas gruplarla iletişimi güvence altına almak da dahil olmak üzere PKP'nin ve şikayet mekanizmasının günlük uygulamasına liderlik eder. • Görevlerinin planlanması ve uygulanması sırasında Sosyal Uzmanı destekler. • Yasal paydaşlar ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) ile irtibat kurar. • Yasal paydaşlarla kurumsal anlaşmalar düzenler (örneğin Projeden etkilenen kişilerin alacağı eğitimler). • Topluluk düzeyinde olmayan toplantılar düzenler ve yürütür. • Talep edilmesi halinde, özellikle hassas gruplar için, etkilenen nüfusla irtibat kurmaya hazırdır.

	Sorumluluk/Hesap Verebilirlik
	- Projeden etkilenen kişileri Proje ile ilgili konularda destekler (süreçle ilgili soruların yanıtlanması, şikayetlerin iletilmesi, danışmanlık faaliyetleri hakkında bilgilendirme, vb.) - Gerekirse Projeden Etkilenen Kişilerin (PEK'ler) üçüncü taraf hukuki desteğine erişimini sağlar. - Çoklu mülkiyet durumlarında arazi sahipleri arasındaki anlaşmazlıkları çözümenin mevcut yolları hakkında danışmanlık sağlar. - Şikayet mekanizması kapsamında destek sağlar, - Projeden etkilenen kişilerin ulusal mevzuatta ve özellikle ilgili Paydaş Katılım Planı ve Yeniden Yerleşim Eylem Planı ve diğer ilgili uygulama planlarında belirtilen hakları ve sorumlulukları hakkında iyi bir şekilde bilgilendirilmelerini sağlamak için düzenli irtibat ve ağ kurma yoluyla paydaşlar arasında sorunsuz bir ilişki sağlar; - Toplantı mekanlarının ayarlanması da dahil olmak üzere, talep edildiği şekilde diğer kuruluşlar veya bireylerle toplantılar düzenleyip organize eder, - Kadınların inşaat ve işletme sırasında projeye aktif desteğini teşvik etmek için kadınlarla özel toplantılar ve kadın odaklı faaliyetler düzenler ve bu toplantılar aracılığıyla görüş ve beklentilerini alır, - Gündem, toplantı tutanakları, diğer uzmanlarla ilgili takip/eylem noktaları da dahil olmak üzere toplantıların ayrıntılı ve doğru kayıtlarını tutar. Yapılan veya iptal edilen toplantıların ayrıntıları da saklanmalıdır, - Rapor, broşür, brifing, bildiri vb. dokümanları hazırlar veya hazırlanmasını sağlar ve ilgili tüm taraflara dağıtır. Benzer şekilde, hem iç hem de dış taraflardan gelen belgeleri teslim alır, - Belge onaylarının ilgili makamlar tarafından zamanında ve sürekli takibini sağlar ve gerektiğinde Proje Yöneticisini bilgilendirir, - İnşaat sahalarındaki toplulukların proje ile ilgili gelişmelerden haberdar edilmesini ve bu topluluklarla iletişim kanallarının açık kalmasını sağlar, - Yönetişim sağlar, - Toplunun endişelerinin Projenin dikkatine sunulmasını sağlar, bu endişelere yanıt verir ve sorunların çözümünü kolaylaştırır, - Sorunlar, şikayetler ve talepler açısından Proje paydaşları için bir odak noktası olarak hareket eder, - Tüm şikayet mekanizması kayıtlarının alınmasını ve Proje PKP'sine uygun olarak çözümlenmesi ve uygun şekilde kapatılması için ilgili birimlere yönlendirilmesini sağlamaktan sorumludur,

	Sorumluluk/Hesap Verebilirlik
	- Potansiyel uygulama sorunlarının ve darboğazların belirlenmesine yardımcı olur, - Başta YYEP olmak üzere Projedeki tanımlar doğrultusunda engelli bireylere katılım desteği sağlar, - Toplum sorunları ve projenin bu sorunlara ilişkin performansı hakkında günlük ve haftalık olarak Kıdemli Sosyal Müdüre rapor verir, - Projedeki haftalık ve günlük gelişmeleri izler; - Topluluk üyeleri ve proje personeli arasındaki sorunlara aracılık eder, - Toplum liderleri ve sakinlerinden gelen projeye ilgili soruları ilgili devlet dairelerine ve Proje Yöneticisine iletir, - Sosyal medya stratejisi oluşturur, - Pazarlama literatürü, haber bültenleri, Facebook sayfası ve diğer dış iletişimler dahil olmak üzere katma değerli pazarlama araçları geliştirir ve sürdürür, - Belgeleri, bilgileri ve sunulan diğer materyalleri yayınlamak için modelleme araçlarını kullanan web tasarımlarının mevcut olmasını sağlar ve toplulukla herhangi bir toplantı sırasında bunları güncel tutar, - Eğitimlerin proje gereklilikleri ve politikalarına uygun olarak iyi hazırlanmasını ve organize edilmesini sağlar, - Verilebilecek diğer faaliyetleri yürütür.

9.2 BÜTÇE TAHSİSİ

ICA, paydaş katılım süreci yoluyla ihtiyaçların belirlendiği ve makul görüldüğü toplantılar, eğitimler vb. gibi paydaş katılımı ile ilgili faaliyetler için uygun bütçe ve kaynak tahsisinin yapılmasını sağlayacaktır.



PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

EKLER

EK A: Kilit Paydaş Listesi

EK B: Şikayet Formu / Şikayet Kapatma Formu

EK C: Şikayet Veri Tabanı

infratechesp.com



EK A

Kilit Paydaş Listesi



Paydaş Grubu (öncelik sırasına göre)	Kilit Paydaşlar	Görevleri / Önemli Etkileri
İdareler	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	- Altyapı yatırımları için düzenleyici işlevler - Kara, deniz, hava ve demiryolu taşımacılığı ve iletişiminin yanı sıra ilgili altyapının inşası ve bakımının koordine edilmesi, düzenlenmesi ve denetlenmesi - Ulaşım ve altyapı yatırımları için arazi edinimi ve ücret ödenmesi
	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	- Emisyonlar ve deşarjlar için çevre izinlerinin alınması - Projeler için çevresel etki değerlendirme kararları
	Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	İşgücü ve çalışma koşulları ile iş sağlığı ve güvenliği
	Tarım ve Orman Bakanlığı	- Orman alanlarının korunması, geliştirilmesi, işletilmesi, rehabilitasyonu ve bakımı, çölleşme ve erozyonla mücadele, ormanların yeniden ağaçlandırılması ve mera ıslahına ilişkin politikaların belirlenmesi - Doğa koruma ve korunan alanlara ilişkin politikaların belirlenmesi, milli parkların, tabiat parklarının, tabiat anıtlarının, tabiatı koruma alanlarının, sulak alanların ve biyolojik çeşitliliğin korunması, yönetilmesi, geliştirilmesi, işletilmesi (veya işlettirilmesi) ve yaban hayatının korunması
	Kültür ve Turizm Bakanlığı Sarıyer Milli Parklar Bölge Müdürlüğü İstanbul Arkeoloji Müzesi	- Bakanlık tarafından tespit edilen veya Genel Müdürlük tarafından tespit edilmesi talep edilen kültürel ve doğal mirasın kayıt altına alınması - Korunması gereken kültürel ve doğal mirasın sınıflandırılması - Arazi kullanım planlarının ve bunlarda yapılacak değişikliklerin gözden geçirilmesi ve karara bağlanması - Uygulama projeleri hakkında karar verilmesi - Kültürel ve doğal miras alanları için koruma alanlarına karar verilmesi.
	İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı ve ilgili birimler, örneğin Şehir Planlama Müdürlüğü Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ)	İzinler (örneğin inşaat işleri ve trafik planlaması için izin ve ruhsatlar), ruhsatlar, yangın kontrolü, acil durum müdahalesi



Paydaş Grubu (öncelik sırasına göre)	Kilit Paydaşlar	Görevleri / Önemli Etkileri
	İtfaiye	
	İstanbul Valiliği	İstanbul ilinde içişlerinden sorumlu en yüksek mülki idare amiri.
	Karayolları Genel Müdürlüğü	- Projenin geçiş hakkı hizasında arazi edinimi - ICA tarafından hazırlanan tasarım belgelerinin onaylanması - Projenin tasarım, inşaat ve işletme aşamalarının izlenmesi ve denetlenmesi
	İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	- İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü, çevresel etki değerlendirme izinleri, çevre izinleri ve denetim gibi Proje ile ilgili düzenleyici işlemlere sahiptir. - İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü, gelecekteki inşaat faaliyetleri hakkında görüş bildirebilir.
	İstanbul İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü	Düzenleyici işlemler ve izinler, ilgili alanlarda iletişim
	İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü	Düzenleyici işlemler ve izinler, ilgili alanlarda iletişim
	İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	- Kültürel ve doğal mirasın kayıt altına alınması - Korunması gereken kültürel ve doğal mirasın sınıflandırılması - Arazi kullanım planlarının ve bunlarda yapılacak değişikliklerin gözden geçirilmesi ve karara bağlanması - Uygulama projeleri hakkında karar verilmesi - Kültürel ve doğal miras alanları için koruma alanlarına karar verilmesi.
	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü	- Dezavantajlı gruplara yönelik uygulama politikalarını belirler - Dezavantajlı gruplara yönelik sosyal hizmetleri gerçekleştirir, uygular ve yürütür
	Sarıyer Kaymakamlığı	- En yüksek bölge yönetimidir - Yoksul ve savunmasız kişilerle temas - Acil durum müdahalesine ilişkin iletişim



Paydaş Grubu (öncelik sırasına göre)	Kilit Paydaşlar	Görevleri / Önemli Etkileri
	Sarıyer İlçe Belediyesi	- Proje, topluluk ve iş iletişimi/bağlantısı hakkında spesifik yorumlar - Altyapı ve kamu hizmetleri konularında bilgi paylaşımı ve iletişim
	İŞKUR - Sarıyer	- Sarıyer çevresinde istihdamın korunması, geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve işsizliğin önlenmesine yönelik destek faaliyetleri - İstihdamla ilgili iletişim
	Muhtarlar: - Kilyos, - Demirciköy, - Uskumruköy, - Gümüşdere, - Zekeriya köy, - Rumeli Kavağı, - Maden, - Yenimahalle, - Merkez (Sarıyer), - Kocataş, - Büyükdere, Kazım - Karabekir Paşa, - Çayırbaşı - Odayeri	- Proje, kamu iletişimi/katılımı ve özellikle hassas gruplara sahip topluluklarla irtibat kurma hakkında özel görüşler - Arazi edinimi bilgi paylaşımı ve şikayet yönetimi
	- Kaymakamlıkların sosyal dayanışma temelleri - Belediyelerin sosyal yardım birimleri	Yoksulluk sınırının altındaki haneler, reisi kadın olan haneler, yaşlılar, engelliler konusunda mahalle düzeyinde irtibat
Yerel Toplum	- Arazi Sahipleri - Arazi Kullanıcıları	- Toz, gürültü ve titreşim - Arazi edinimi ve zorla yeniden yerleşim - Trafik ve kamu sağlığı ve güvenliği



Paydaş Grubu (öncelik sırasına göre)	Kilit Paydaşlar	Görevleri / Önemli Etkileri
	Gayri Resmi Arazi Kullanıcıları	- Ulaşım, satın alma gücü, hareketlilik, kamu hizmetleri ve altyapı etkileri - İstihdam ve işgücü akışı etkileri - Bilgi paylaşımı, katılım ve şikayet yönetimi - Görsel etkiler
	Hassas Gruplar (Kayıt dışı konutların bulunduğu mahalle sakinleri, Kadınların reislik ettiği haneler, Çocukların reislik ettiği haneler, Yaşlılar, Kayıtlı ve kayıtsız göçmenler, mülteciler ve özellikle Tünelin güney kapısına yakın bir evde yaşayan yaşlı çift)	- Ücret ödenmeksizin geçim kaynakları üzerindeki etki riskleri - Özellikle arazi edinimi ve şikayet mekanizmaları ile ilgili olarak bilgiye erişim ve katılımı zorluk riskleri (diğerlerinin yanı sıra dil engelleri veya okuryazarlık eksikliği nedeniyle) - Destek ve hukuki yardım eksikliği - Geçimlik kayıt dışı çiftçilik ve hayvancılık üzerindeki etki riskleri - Kamu olanakları üzerindeki etkiler - Artan kamu sağlığı ve güvenliği riskleri - Çocuk işçiliği ve zorla veya kayıt dışı çalışma düzenlemeleri de dahil olmak üzere insan hakları ihlallerine maruz kalma riski - KYTCDŞ'ye maruz kalma riskinde artış
	Hassas alıcılar ve kullanıcılar (hastaneler, okullar, parklar, camiler ve diğer kamu tesisleri)	Aşağıdakilere karşı daha hassas: - Toz, gürültü, titreşim - Trafik - İş sağlığı ve güvenliği riskleri
Yerel İşletmeler	Etkilenen ticari kuruluşlar şunlardır: - Atık toplama (metal, kağıt, plastik gibi tehlikeli olmayan geri dönüştürülebilir malzemeler) - Çırçır Restoran	- Arazi edinimi ve zorla yeniden yerleşim - Toz, gürültü, titreşim - Trafik ve ulaşım sorunları (yolların kapanması, trafik yoğunluğunun artması, şirket giriş ve çıkışlarının engellenmesi, vb.) - Yerel satın alma - Görsel Etkiler - Çalışanlar



Paydaş Grubu (öncelik sırasına göre)	Kilit Paydaşlar	Görevleri / Önemli Etkileri
İşçiler	- Proje sahibi, yüklenici ve alt yüklenicilerin çalışanları ve işçileri, - Proje çalışanlarının yanı sıra inşaatla ilgili diğer sendika ve konfederasyonlar da dahil olmak üzere işçi sendikaları: İşçi Sendikaları: - YOL-İŞ - DEV YAPI- İŞ - İNŞAAT - İŞ - ÖZ İNŞAAT – İŞ - YENİ YOL- İŞ - İYİ- SEN - İNŞAAT-SEN - MES-ED-SEN - DAYANIŞMA Konfederasyonlar - TÜRK-İŞ - DISK - HAK-İŞ - AKSIYON-İŞ	- Sağlık ve güvenlik, çalışma alanı ve konaklama konuları da dahil olmak üzere iş ve çalışma koşullarıyla ilgili sorunlar - İstihdam, haklar ve örgütlenme/sendika konuları, geçici istihdam ve istihdam sonunda işten çıkarma konuları - Çocuk işçiliği / zorla çalıştırma / kayıt dışı işçilik - Şikayet yönetimi / taciz kontrolü, - Ayrımcılık yapmama / Toplumsal cinsiyet eşitliği ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz riskleri.
Mesleki Kuruluşlar	Ticaret, sanayi ve esnaf odaları, iş dernekleri ile kooperatifler ve birlikler - İstanbul Ticaret Odası - Türkiye Mimarlar ve Mühendisler Odaları Birliği - İstanbul Şehir Plancıları Odası - İstanbul Ziraat Mühendisleri Odası - İstanbul İnşaat Mühendisleri Odası - İstanbul Ticaret ve Sanayi Odası	- Bilgi paylaşımı ve iletişim - Yerel satın alma ve hizmet sunumu
STK'lar	- FEV (Fiziksel Engelliler Vakfı) - İSEM (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü) - Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği - Türkiye Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) - ÇEVKO - ÇEKÜL	Aşağıdaki konularda spesifik görüşler bulunabilir: - Ormansızlaşma ve orman kaybı, - Fiyat uygunluğu ve erişilebilirlik, - Arazi edinimi, - Hassas gruplara erişim, - Göçmen sorunları,



Paydaş Grubu (öncelik sırasına göre)	Kilit Paydaşlar	Görevleri / Önemli Etkileri
	• Doğa Derneği • WWF (Doğal Hayatı Koruma Vakfı) • Türkiye Küresel Çevre Derneği (GEO) • TEMA Vakfı • DAYKO • İstanbul Kentsel Dönüşüm Derneği • İstanbul Büyükşehir Belediyesi ULAŞIM A.Ş. • İstanbul Toplu Taşıma Otobüsçüleri Derneği (İSTOD) • Büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyelerinin kadın sığınma evleri • Polis ve Jandarma Karakolları • Cumhuriyet Savcılıkları • Aile Mahkemesi Hakimlikleri • Aile, Kadın, Çocuk ve Engelliler için Sosyal Hizmet Danışma Hattı • Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri • İçişleri Bakanlığı • Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi (ŞÖNİM) • Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı • Sağlık merkezleri • Barolar • Belediye Kadın Dayanışma Merkezleri	• Toplumsal cinsiyete dayalı konular, • KYTCDŞ konuları
YYEP Uygulama Ortakları	• Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı • Tarım ve Orman Bakanlığı • Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı • Milli Eğitim Bakanlığı • Türkiye İş Kurumu - İstanbul İl Müdürlüğü • İstanbul İl Tarım ve Orman Müdürlüğü (İlçe Tarım ve Orman Müdürlükleri dahil) • İstanbul Arkeoloji Müzesi • Sarıyer Milli Parklar Bölge Müdürlüğü • Sarıyer Kaymakamlığı • İstanbul Büyükşehir Belediyesi	



Paydaş Grubu (öncelik sırasına göre)	Kilit Paydaşlar	Görevleri / Önemli Etkileri
	- Sarıyer Belediyesi - Etkilenen mahallelerin muhtarları - İstanbul Ziraat Odası ve ilçe şubeleri - İlgili üniversitelerin işletme, ziraat, tarım ekonomisi vb. bölümleri - Değerleme şirketleri ve uzmanları	



EK B

Şikayet Formu/Şikayet Kapatma Formu



Şikayet Formu		
Referans No:		
Tam Adı <i>Not: İsterseniz isim belirtmeyebilir veya izniniz olmadan kimliğinizin üçüncü taraflara açıklanmamasını talep edebilirsiniz.</i>	Adı Soyadı: _____ • şikayetimi isim belirtmeden bildirmek istiyorum • rızam olmadan kimliğimin açıklanmamasını istiyorum	
İletişim Bilgileri Şikayet sahibinin nasıl iletişime geçilmesini istediği (posta, telefon, e-posta).	• Posta yoluyla: • Posta adresi: • Telefon: _____ • E-posta yoluyla _____ • Benimle iletişime geçilmesini istemiyorum.	
Şikayetle İlgili Detaylar:		
Olayın veya Şikayetin Açıklaması: Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başına geldi? Sorunun sonucu nedir?		
Vaka özeti:		
Olay/Şikayet Tarihi		
	• Bir kerelik olay/şikayet (Tarih _____) • Birden fazla kez oldu (kaç kez? _____) • Devam ediyor (Ayrıntılarını belirtiniz)	
Sorunu çözmek için ne yapılmasını istersiniz?		
Sadece kurum içi kullanım içindir: Şikayetin durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayeti kapatan:		

Alınan önlemler (Ayrıntılarını belirtiniz):

Şikayet Kapatma Formu



Referans No:

Düzeltilici Faaliyet(ler)in Belirlenmesi

1

2

3

4

5

Sorumlu Departmanlar

Şikayetin Kapatılması

Bu bölüm, "Şikayet Kayıt Formu"nda belirtilen şikayetin çözüme kavuşturulması halinde şikayet sahibi tarafından doldurulup imzalanacaktır.

Tarih:

Adı Soyadı

Şikayeti Kapatın

Kişinin İmzası

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



EK C

Şikayet Veri Tabanı

[illegible]

Türkiye Beştepe Mah. Dumlupınar Bulv. No:6/1 İç Kapı No: 18 Yenimahalle Ankara / Türkiye

İngiltere 74A HighStreet, Wanstead, Londra, E11 2RJ

Kazakistan Almaty city, Bostandyk District, Al-Farabi Avenue, ap.17, Nurly Tau Business Center, Block B,
Office 404

