İMAMOĞLU - YEDİGOZE BARAJ SU İLETİM HATTI PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

İMAMOĞLU - YEDİGOZE BARAJ SU İLETİM HATTI PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

PROJE NO: 2025-6

Temmuz 2025 – R3

Kullanıcı:

Cemalpaşa Mahallesi
Hipodrom Ethem Ekin Sk. No:16
Seyhan / Adana / Türkiye
: +90 (312) 508 70 00

Danışman:

Ziaur Rahman Caddesi 13/4 06700, GOP
Ankara / Türkiye
: +90 (312) 448 1 900
: +90 (312) 448 1 955

Bu rapor, Kali Enerji Mühendislik İnşaat Eğitim Danışmanlık San. ve Tic. LTD. Şti. tarafından ASKI için hazırlanmıştır. Bu belge kamuya açık olup, kaynak uygun şekilde belirtilmek kaydıyla, önceden yazılı izin alınmaksızın bilgilendirme ve ticari olmayan amaçlarla çoğaltılabilir, indirilebilir veya yazdırılabilir. Bu belgenin hiçbir bölümü, Kali Enerji Mühendislik İnşaat Eğitim Danışmanlık San. ve Tic. Ltd. Şti. şirketinin önceden yazılı izni olmadan ticari amaçlarla kullanılamaz.

İÇİNDEKİLER

TABLO LİSETESİ iii
ŞEKİLLER LİSTESİ iii
KISALTMALAR LİSTESİ iv
YÖNETİCİ ÖZETİ 1
1 GİRİŞ / PROJE AÇIKLAMASI 3
1.1 Proje Açıklaması 4
1.1.1 Etki Alanı 6
1.2 AMAÇ/PKP'İN TANIMI 8
2 PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ 9
2.1 Metodoloji 9
2.2 Projeden Etkilenen Taraflar 9
2.3 Diğer İlgili Taraflar 10
2.4 Projeden Etkilenen Toplulukların Sosyo-Ekonomik ve Demografik Profili 11
2.5. Dezavantajlı/Hassas Bireyler veya Gruplar 12
3 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI 14
3.1 Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti 14
3.2 Proje Paydaşlarının İhtiyaçları ve Paydaş Katılımı için Yöntemler, Araçlar ve Tekniklerin Özeti 14
3.3 Paydaş Katılım Programı 16
3.4 Bilgi Açıklaması 19
3.5 Hassas/Dezavantajlı Grupların Görüşlerini Dahil Etmek İçin Önerilen Strateji 19
4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR 21
4.1 Proje Uygulama Birimi (PUB) 21
4.2 Kaynaklar 22
4.3 Yönetim İşlevleri ve Sorumlulukları 22
5 ŞİKAYET MEKANİZMASI 24
5.1 ASKİ Düzeyinde Şikayet Mekanizması 24
5.2 Yüklenici ve Denetim Yüklenicisi Düzeyinde Şikayet Mekanizmaları 25
5.3 İLBANK Düzeyinde Şikayet Mekanizması 26
5.4 Ulusal Şikayet Kanalları 27
5.5 Şikayet Mekanizmasında CSİ/CT'ye Özgü Hükümler 28
6 İZLEME VE RAPORLAMA 29

6.1 PKP'nin Uygulanmasının İzlenmesi ve Raporlanmasına İlişkin Özet 29
6.2 Paydaşlara Raporlama 31
KAYNAKÇA 32
EK – A Keşif Fotoğrafı 33
EK –B-1 Bireysel Danışma Formu 34
EK B-2: Halk Danışma Toplantısı Tutanağı Şablonu 36
1. Organizatör Bilgileri 36
2. Sunucular 36
3. Sunum Özeti (Özetleri) 36
4. Sorular / Yorumlar 36
5. Katılımcı Listesi 36
6. Paydaş Türü (birini işaretleyin) 37
7. Paylaşılan Belgeler 37
8. Anahtar Sonuçlar / Mutabık Kalınan Eylemler 37
EK –C Şikayet Formu Örneği 38
EK –D Şikayet Kapatma Formu Örneği 40
Ek –E Şikayet Kaydı Örneği 41

TABLO LİSETESİ

Tablo 1-1. Yedigöze İçme Suyu Projesi kapsamındaki alt projeler 3

Tablo 2-1. Üçtepe, Camili ve Alaybeyi Mahalleleri'nin Demografik ve Sosyoekonomik Durum Özetleri 11

Tablo 2-2. EA'daki Dezavantajlı ve Hassas Gruplar 12

Tablo 3-1. Paydaş Katılım Programı 18

Tablo 4-1. Yönetim İşlevleri ve Sorumlulukları 22

Tablo 5-1. ŞM'nin öne çıkan özellikleri 26

Tablo 6-1. Anahtar Performans Göstergeleri (APG) ve izleme eylemleri – Paydaş Katılımı ..30

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1-1 Projenin Genel Konumu 5

Şekil 1-2 Site Yerleşim Planı – Fiziksel Bileşenler Haritası 6

Şekil 1-3 Etki Alanı 7

Şekil 4-1 Proje Uygulama Biriminin Organizasyon Şeması 22

KISALTMALAR LİSTESİ

APG	Anahtar Performans Göstergeleri
BHG	Belediye Hizmetlerini Geliştirme Projesi
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇYP	Çevre Yönetim Planı
ÇZR	Çevresel İzleme Raporu
DB	Dünya Bankası
EA	Etki Alanı
HKT	Halkın Katılım Toplantısı
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PDT	Paydaş Danışma Toplantısı
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
ŞM	Şikâyet Mekanizması
CDŞ	Cinsiyete Dayalı Şiddet
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi
YP	Yerinden Edilme/İskân Planı

YÖNETİCİ ÖZETİ

İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi, Adana bölgesinde içme suyuna erişimi iyileştirmek için tasarlanmış bir altyapı girişimidir. Proje, ASKİ tarafından kendi öz sermayesiyle finanse edilmekle birlikte, Dünya Bankası tarafından sağlanan bir kredi ile BGH kapsamında finanse edilen Yedigöze İçme Suyu Projesi'nin bir parçası olarak kabul edilmektedir. BGH kapsamında İLBANK, Finansal Aracı (FI) olarak görev yapmaktadır.

Proje, sürdürülebilir ve güvenilir su temini sağlayarak hem geçici koruma altındaki Suriyeli mültecilerin hem de yerel toplulukların yaşam kalitesini iyileştirmek için tasarlanmıştır. Adana Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (ASKİ), 11 km uzunluğunda bir su iletim boru hattı ve bir pompa istasyonundan oluşan projenin uygulanmasından sorumludur. Üçtepe, Camili ve Alaybeyi mahallelerinden geçen boru hattı, 3,8 km uzunluğunda bir yer altı tünel bölümünü içermektedir. Boru hattı güzergâhı için irtifak hakkı alınacak, pompa istasyonunun inşası için ise bir parsel arazi tamamen kamulaştırılacaktır. Uluslararası çevre ve sosyal standartlara uyumu sağlamak için ASKİ, Dünya Bankası'nın Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklaması ile ilgili Çevresel ve Sosyal Standart (ESS) 10'a uygun bir Paydaş Katılım Planı (PKP) geliştirmiştir. PKP, tüm paydaşlarla şeffaf ve kapsayıcı bir iletişim için bir çerçeve sunarak, potansiyel sosyal ve çevresel riskleri ele alırken, yapılandırılmış bir şikâyet mekanizması oluşturmaktadır. Plan, zamanında bilgi paylaşımını kolaylaştırmayı, paydaşların anlamlı katılımını sağlamayı ve endişelerin etkili bir şekilde ele alınmasını amaçlamaktadır. Plan, kamuya bilgi açıklanması, danışma faaliyetleri ve şikâyetlerin çözülmesi için mekanizmalar dâhil olmak üzere, proje döngüsü boyunca paydaş katılımına yönelik yaklaşımı özetlemektedir. Paydaşların belirlenmesi ve katılımı çalışmaları, etkilenen topluluklara odaklanmıştır. Bu topluluklar arasında, arazileri irtifak hakkına tabi olacak olan sakinler, arazi sahipleri ve çiftçiler bulunmaktadır. Ayrıca, proje İLBANK, yerel yönetimler ve çevre örgütleri gibi çeşitli ilgili tarafları da kapsamaktadır. İlk katılım faaliyetleri, Kali Enerji tarafından Şubat 2025'te gerçekleştirilen bir keşif saha araştırmasıyla başlamıştır. Bu araştırma sırasında, projeyi tanıtmak ve geri bildirim toplamak amacıyla yerel topluluk temsilcileri, arazi sahipleri ve mahalle muhtarlarıyla toplantılar düzenlenmiştir. Bu görüşmelerde dile getirilen en önemli endişelerden biri, etkilenen mahallelerde mevcut içme suyu kaynağının kalitesinin düşük olmasıydı. Topluluklar, projenin su erişimini iyileştirme potansiyeli konusunda iyimserliklerini dile getirirken, inşaatla ilgili aksaklıklar, tarım arazilerine erişim ve arazi edinimi için adil tazminat konularında endişeler dile getirildi.

Sürekli iletişimi kolaylaştırmak için ASKİ, doğrudan topluluk toplantıları, bire bir danışmanlık ve WhatsApp ve SMS güncellemeleri gibi dijital iletişim araçları dâhil olmak üzere çeşitli iletişim yöntemleri oluşturmuştur. Erişilebilirliği sağlamak için yerel medya ve belediye kanalları aracılığıyla da kamu duyuruları yapılacaktır. Paydaşların ASKİ'nin yardım hattı ve web sitesi dâhil olmak üzere çeşitli kanallar aracılığıyla şikâyet ve endişelerini iletebilmeleri ve proje temsilcileriyle doğrudan iletişim kurabilmeleri için yapılandırılmış bir şikâyet mekanizması oluşturulmuştur. Şikâyetler kategorilere ayrılacak, soruşturulacak ve zamanında ele alınacak olup, çözülemeyen sorunlar için itiraz süreci mevcuttur. Ayrıca, proje çalışanları için ayrı bir

şikâyet mekanizması oluşturulmuş olup, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili endişelerin uygun şekilde yönetilmesi sağlanmaktadır.

PKP'nin uygulanması, proje ömrü boyunca PUB tarafından sürekli olarak izlenecektir. Paydaşların geri bildirimlerini, alınan şikâyetleri ve endişeleri gidermek için alınan önlemleri özetleyen üç aylık raporlar hazırlanacaktır. Bu raporlar, şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlamak için ASKİ'nin web sitesi ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla kamuya açık hale getirilecektir. Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) uygulanması, proje sahibi ASKİ bünyesindeki Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından koordine edilecektir. PUB, paydaş katılım faaliyetlerinin günlük yürütülmesinden, çevresel ve sosyal yönetimden ve teknik operasyonlardan sorumludur. Organizasyon yapısı içindeki temel roller arasında Çevresel ve Sosyal Uzmanlar, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı ve Teknik ve Mali Uzmanlar bulunmaktadır. Ayrıca ASKİ, inşaat öncesinde yüklenici faaliyetlerini denetlemek ve Dünya Bankası ve ulusal standartlara uygunluğu sağlamak için bir Denetim Danışmanı atayacaktır. Paydaşların endişelerinin yapılandırılmış ve zamanında yönetilmesini sağlamak için, belirli sorumlulukları olan projeye özgü bir şikâyet mekanizması da oluşturulmuştur. PKP'nin uygulanması, ASKİ'nin özel bütçesi ile finanse edilmekte ve iç insan kaynakları kullanılarak yürütülmektedir.

1 GİRİŞ / PROJE AÇIKLAMASI

Dünya Bankası ve İlbank Ticaret Anonim Şirketi (ILBANK), 31 Mart 2020 tarihinde Mültecilerin Etkilediği Bölgelerde Belediye Hizmetlerinin İyileştirilmesi Projesi'ni (BHG) imzalayarak, Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin (SuTP) akınından etkilenen ve yüksek su kayıpları, yetersiz su arıtma tesisleri, eskimiş su temini ve sanitasyon altyapısı, yetersiz katı atık yönetimi ve ILBANK, BGH'nin finansal aracısı olarak hareket etmekte ve üç alt projenin (ADANA-W1, ADANA-W2 ve ADANA-W3) finansmanı için Adana Su ve Kanalizasyon İdaresi (ASKİ) ile alt finansman anlaşması imzalamıştır. İLBANK, BGH'nin finansal aracısı olarak hareket etmekte ve Adana Su ve Kanalizasyon İdaresi (ASKİ) ile Adana bölgesinde içme suyuna erişimi iyileştirmek için tasarlanmış bir altyapı geliştirme girişimi olan Yedigöze İçme Suyu Projesi kapsamındaki üç alt projenin (ADANA-W1, ADANA-W2 ve ADANA_W3) finansmanı için alt finansman anlaşması imzalamıştır. Yedigöze İçme Suyu Projesi kapsamındaki alt projeler, durumları ve finansman kaynakları Tablo 1-1'de sunulmuştur.

Tablo 1-1. Yedigöze İçme Suyu Projesi kapsamındaki alt projeler

No	Proje Adı	Çalışma Paketi	Durum	Finansman Kaynağı
1	Kozan İmamoğlu Yedigöze İçme Suyu İletim Hattı İnşaatı (Şube 1 - Kozan)	ADANA-W1	İnşaat devam ediyor	BHG
2	Yedigöze İçme Suyu Arıtma Tesisi İnşaatı	ADANA-W2	İnşaat devam ediyor	BHG
3	Kozan İçme Suyu Şebekesi ve Pınargözü İletim Hattı İnşaatı	ADANA-W3	İnşaat devam ediyor	BHG
4	İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi (Yedigöze Barajı-İçme Suyu Arıtma Tesisi-1. Dal)	N/A	Proje aşamasında	ASKİ
5	Ceyhan – Yumurtalık İletim Hattı İnşaatı	N/A	Başlamadı	ASKİ

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi hakkındaki Çevresel ve Sosyal Standart (ESS) 1'e göre, ADANA-W1, ADANA-W2 ve ADANA-W3 sözleşmelerinin ihalesinden önce, 2022 yılında bir Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) raporu hazırlanmıştır.

Söz konusu ÇSED'de belirtildiği üzere, Yedigöze İçme Suyu Projesi'nin “İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi” alt projesi, Kozan İmamoğlu Yedigöze İçme Suyu İletim Hattı İnşaatı (ADANA-W1) ve Yedigöze İçme Suyu Arıtma Tesisi İnşaatı (ADANA-W2) projelerinin ilgili tesisidir.[1] Bu nedenle, ASKİ İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi'ni (Proje) kendi kaynaklarıyla finanse edecek olsa da, Proje Dünya Bankası'nın ESS'lerine ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi'ne (ÇSYÇ) ekli Paydaş Katılım Çerçevesi (PKÇ) dâhil olmak üzere BGH'nin çerçeve belgelerine uyulacaktır.

[1] ADANA-W1 ve ADANA-W2 projelerinin ilişkili tesisi olan İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi hakkında daha fazla bilgi için, Proje için hazırlanan ÇSYP'ye bakınız.

Bu plan, Proje için Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmaktadır.

1.1 Proje Açıklaması

Proje, Adana ilinin İmamoğlu ilçesinin kuzey kesiminde Temmuz 2025 ile Nisan 2028 tarihleri arasında uygulanması planlanmaktadır ve iki ana bileşenden oluşmaktadır: su iletim boru hattı ve bir pompa istasyonu.

Su iletim boru hattı, yaklaşık 11 km uzunluğunda içme suyu iletim boru hatlarının kurulacağı Üçtepe Mahallesi'nden geçecektir. Proje kapsamında, yaklaşık 3,8 km uzunluğundaki içme suyu iletim boru hattı, Alaybeyi ve Camili Mahallelerinden geçen bir tünel sistemi ile yeraltından geçirilecektir.

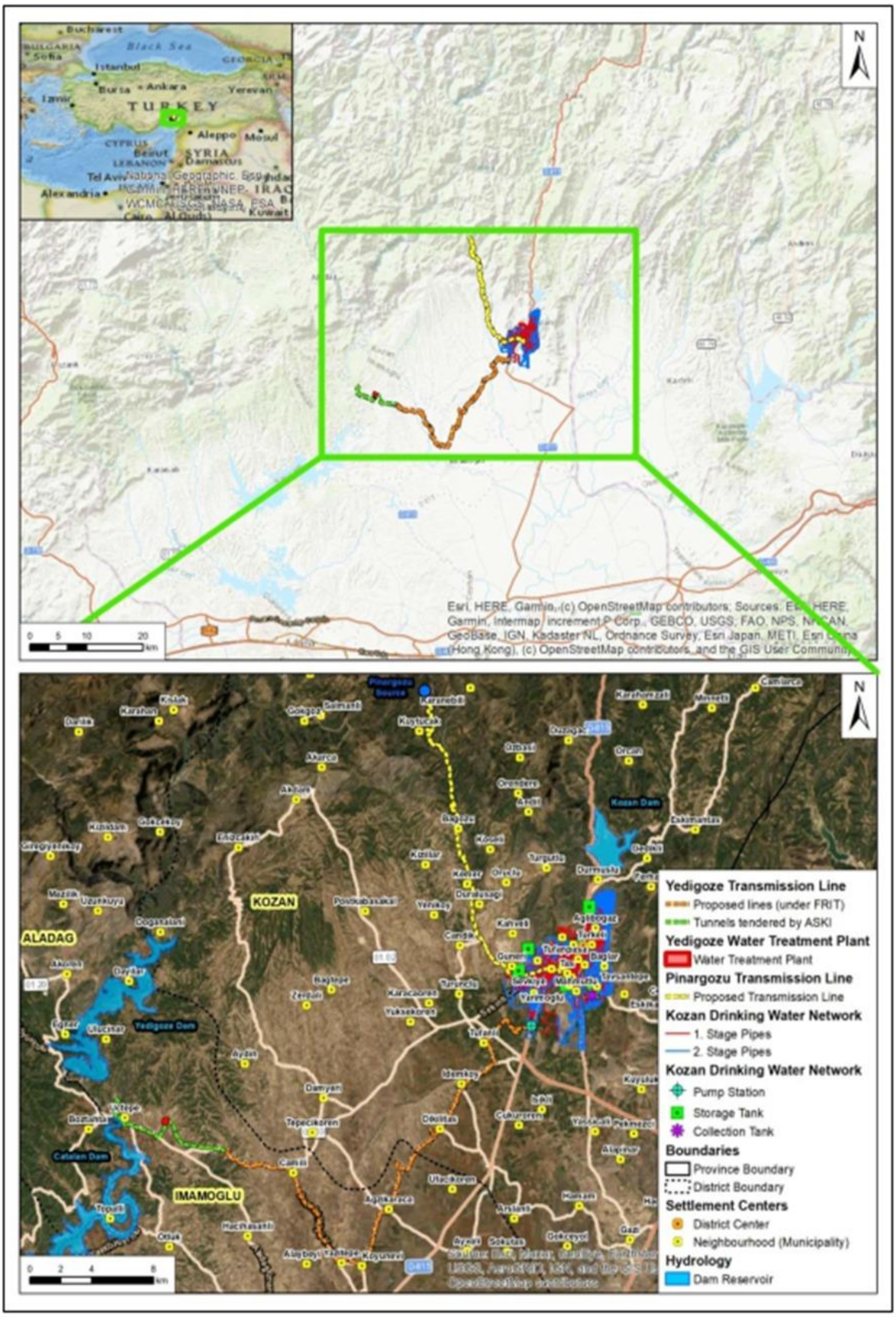
Proje ayrıca, su basıncını düzenlemek ve etkili dağıtım sağlamak için boru hattı güzergâhı boyunca boru hatlarının hemen üzerinde bulunan bir pompa istasyonu ve vana odalarının inşasını da içermektedir.

Projenin inşaat aşamasında, işin yoğunluğuna bağlı olarak yüklenicinin 70 ila 100 arasında personel istihdam edeceği tahmin edilmektedir. İnşaat aşamasının tamamlanmasının ardından, su iletim sisteminin işletme ve bakımı ASKİ'nin kendi personeli tarafından yönetilecektir.

Proje konumuna genel bir bakış Şekil 1-1 ve Şekil 1-2'de sunulmaktadır.

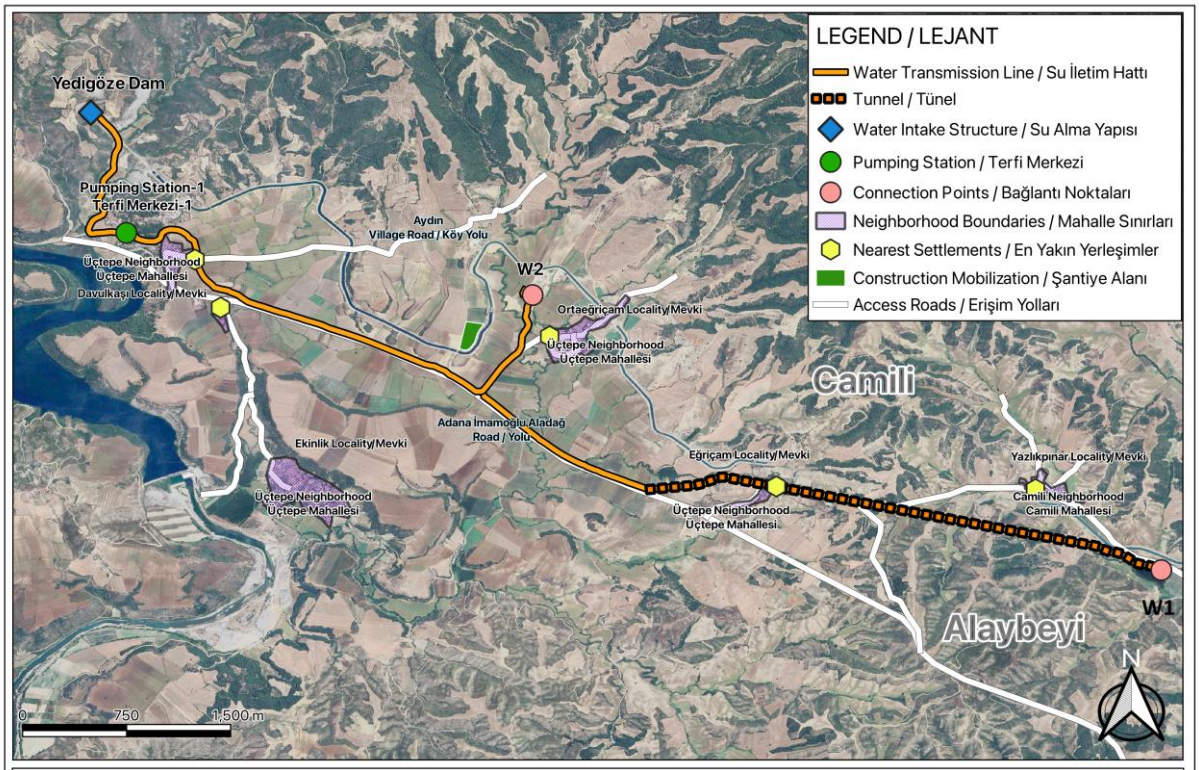
Proje ve potansiyel etkileri hakkında daha fazla bilgi için, Proje için hazırlanan Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'na (ÇSYP) bakınız.

Şekil 1-1 **Projenin Genel Konumu**



* Bu şekil, Ana Projenin ÇSED'inden doğrudan alınmıştır.

Şekil 1-2 Site Yerleşim Planı – Fiziksel Bileşenler Haritası



Project Name/Proje Adı: İmamoğlu - Yedigöze Dam Water Transmission Line Project / İmamoğlu-Yedigöze Barajı İçme Suyu İsale Hattı Projesi
Site Layout Plan / Saha Yerleşim Planı

1.1.1 Etki Alanı

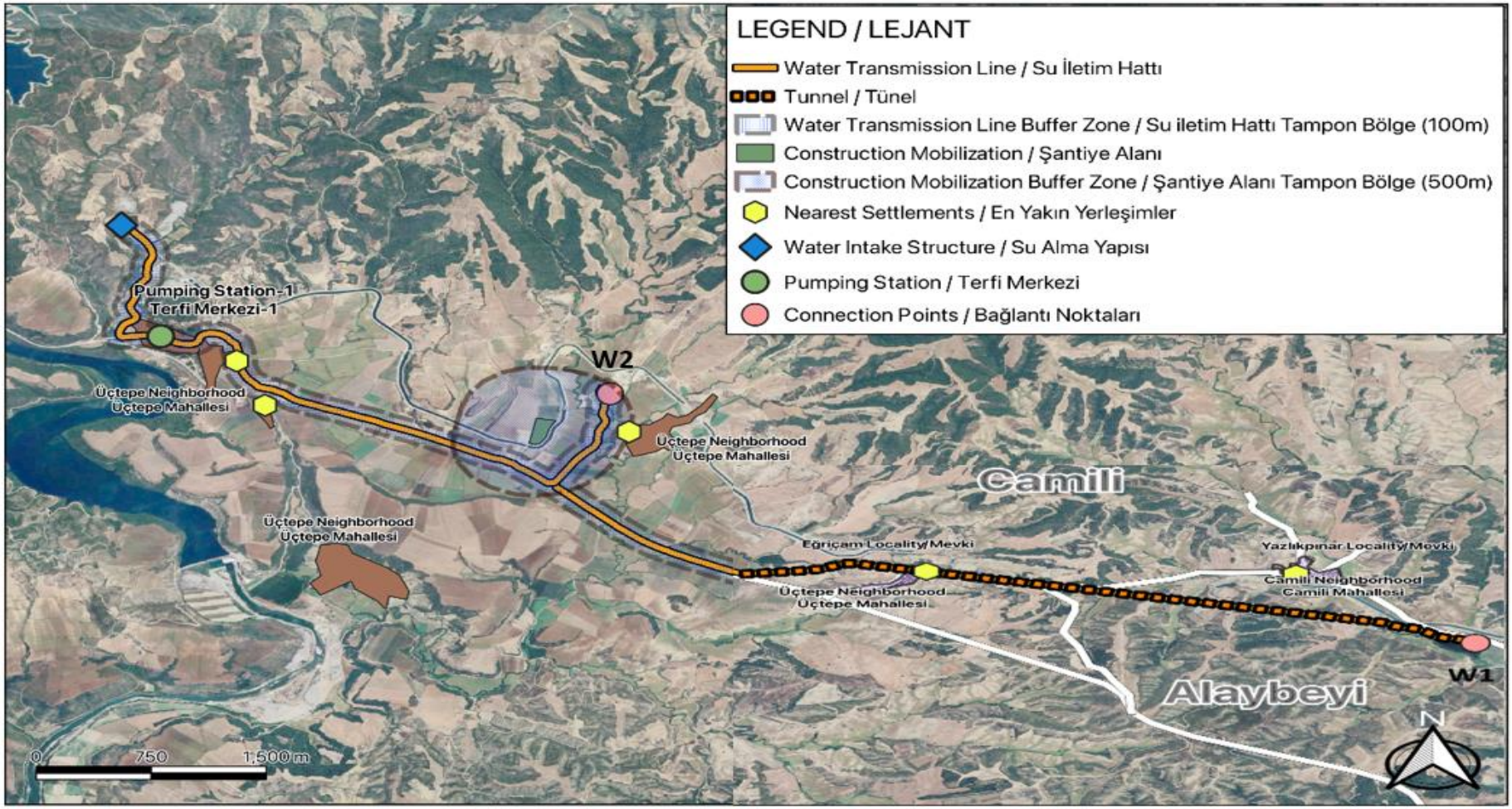
Sosyal etki değerlendirmesi için Etki Alanı (EA), su iletim hattı ve pompa istasyonunun inşası ve işletilmesinden doğrudan ve dolaylı olarak etkilenen alanları içerir. EA, Projenin öngörülen çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerine göre belirlenir.

EA şunları içerir:

- Her iki tarafında 100 m tampon bölgesinde bulunan ilettim hattı güzergâhı,
- İnşaat sahasının çevresinde 500 m'lik bir alan ve
- İlletim hattının geçtiği ve güzergâhtan 500 metreden daha az uzaklıkta buluna yerleşim alanları.

Boru hattının bazı bölümleri tünel açma yöntemiyle inşa edilecek olsa da, tutarlılık ve önlem amaçlı değerlendirme için aynı EA genişliği korunmuştur. Bunun birkaç nedeni vardır: (i) tünelin kuzey ucunda inşa edilecek bir pompa istasyonunun varlığı, (ii) tünel güzergâhı boyunca irtifak hakkı gerekliliği ve (iii) erişim yolları, titreşim veya yüzey ortamını etkileyebilecek yardımcı çalışmalar gibi inşaat aşamasındaki olası etkiler. EA'yı gösteren harita Şekil 1-3'te sunulmuştur.

Şekil 1-3 Etki Alanı



Project Name/Proje Adı: İmamoğlu - Yedigöze Dam Water Transmission Line Project / İmamoğlu-Yedigöze Barajı İçme Suyu İsale Hattı Projesi

Area of Influence / Etki Alanı

1.2 AMAÇ/PKP'İN TANIMI

Önceki bölümde belirtildiği gibi, Proje ulusal mevzuat ve Dünya Bankası'nın ESS'leri kapsamında hazırlanmakta ve uygulanacaktır. Paydaşların Katılımı ve Bilgi Açıklaması hakkındaki ESS10'a göre, uygulayıcı kurumlar paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlamalı ve manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık veya sindirme içermeyen, kültürel açıdan uygun bir şekilde onlarla istişare edilmelidir.

Bu PKP'nin temel amacı, tüm proje döngüsü boyunca paydaşların etkin katılımı için kapsamlı bir çerçeve oluşturmaktır. Bu PKP, kamuya bilgi açıklama ve danışma süreçlerine yönelik yaklaşımı tanımlayarak, projeyle ilgili iletişimde şeffaflık ve kapsayıcılığı sağlar. Ayrıca, bireylerin ve toplulukların geri bildirimlerini dile getirmelerine, endişelerini ifade etmelerine veya proje faaliyetleriyle ilgili şikâyetlerini iletmelerine olanak tanıyan bir şikâyet mekanizması da özetlemektedir. Açık diyalog ve sürekli katılımı kolaylaştırarak, PKP güveni teşvik etmeyi, olası çatışmaları azaltmayı ve dezavantajlı/hassas gruplar veya taraflar da dâhil olmak üzere tüm etkilenen taraflar için proje sonuçlarını iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standart 10 (ESS10) ile uyumlu olarak, bu plan anlamlı paydaş katılımını sağlamayı amaçlamaktadır. Vanclay (2015) göre, etkili paydaş katılımı sadece bilgi açıklamasını değil, aynı zamanda hassas grupları proje karar alma süreçlerinde güçlendiren anlamlı katılımı da gerektirmektedir.

ASKİ, ESS10 (Dünya Bankası, 2017), BGH'nin SEF'si ve Türk mevzuatı ile uyumlu olarak, Projenin tüm aşamalarında bu PKP'yi uygulamayı taahhüt etmektedir.

Bu PKP, canlı bir belgedir ve proje uygulaması sırasında ASKİ tarafından gerektiğinde revize edilip güncellenecektir.

2 PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

2.1 Metodoloji

En iyi uygulama yaklaşımları için, Proje paydaş katılımında aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- *Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:* Proje(ler) için kamu istişareleri, tüm yaşam döngüsü boyunca düzenlenecek, açık bir şekilde, dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya sindirme olmaksızın gerçekleştirilecektir.
- *Bilgiye dayalı katılım ve geri bildirim:* Bilgiler tüm paydaşlara uygun bir biçimde sağlanacak ve yaygın bir şekilde dağıtılacaktır; paydaşların geri bildirimlerini iletmeleri, yorum ve endişelerini analiz etmeleri ve ele almaları için fırsatlar sunulacaktır.
- *Kapsayıcılık ve duyarlılık:* Daha iyi iletişim ve etkili ilişkiler kurmak için paydaşların belirlenmesi yapılır. Projeler için danışma süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşların her zaman danışma sürecine katılmaları teşvik edilir. Tüm paydaşlara bilgiye eşit erişim sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminde temel ilke olarak kabul edilir. Proje faydalarından mahrum kalma riski taşıyan hassas gruplara, özellikle kadınlara, yaşlılara, engellilere, yerinden edilmiş kişilere, göçmen işçilere ve topluluklara ve farklı etnik grupların kültürel duyarlılıklarına özel önem verilir.

Proje için, aşağıdaki paydaşlar proje bileşenleri bazında tanımlanmış ve analiz edilmiştir. Bu paydaşlar arasında projeyi etkileyen taraflar (bölüm 2.2'de tanımlandığı üzere), diğer ilgili taraflar (bölüm 2.3'te tanımlandığı üzere) ve dezavantajlı/hassas bireyler veya gruplar (bölüm 2.4'te tanımlandığı üzere) bulunmaktadır.

2.2 Projeden Etkilenen Taraflar

Projeden Etkilenen Taraflar (PEK'ler), Projenin EA içinde yer alan, Projeden doğrudan (fiilen veya potansiyel olarak) etkilenen ve/veya Projeyle ilişkili değişikliklere en duyarlı olarak tanımlanan ve etkilerin ve bunların öneminin belirlenmesi ile hafifletme ve yönetim önlemlerine ilişkin karar alma süreçlerine yakından dâhil edilmesi gereken kişiler, gruplar ve diğer kuruluşlardır. Bu projede, özellikle aşağıdaki kişiler ve gruplar bu kategoriye girmektedir:

- EA içinde bulunan Camili, Alaybeyli ve Üçtepe mahallelerinin sakinleri, özellikle gürültü ve toz seviyelerinin artması ve yol kapatmaları veya erişim kısıtlamaları gibi geçici aksaklıklar nedeniyle inşaat faaliyetlerinden doğrudan etkilenecektir. Bu etkiler köylerin tamamını eşit şekilde etkilemeyecek, ancak boru hattı güzergâhına daha yakın bölgelerde daha yoğun olacaktır. Özellikle makineler ve kamyonların köy yollarından geçtiği yerlerde, inşaat trafiğinin artması nedeniyle ek etkiler ortaya çıkabilir ve bu da potansiyel güvenlik riskleri veya erişim gecikmelerine neden olabilir.
- Yeniden Yerleşim Planında belirtildiği üzere, boru hattı güzergâhı boyunca bulunan ve arazileri kalıcı irtifak hakkına tabi olan, kamulaştırma yoluyla arazi edinimi veya kamu arazisi tahsisine tabi olan arazi sahipleri. Boru hattının yakınında bulunan ve inşaat faaliyetlerinden geçici olarak etkilenebilecek yerel işletmeler. Alaybeyi, Camili ve

Üçtepe mahallelerini kapsayan EA içinde, Üçtepe'deki küçük marketler dışında resmi olarak kayıtlı herhangi bir işletme bulunmamaktadır. Üçtepe mahallesinde, boru hattından yaklaşık 240 metre uzaklıkta bulunan yerel bir market olan Kardeşler Market bulunmaktadır. Ayrıca, EA'da iki küçük ölçekli tarım malzemeleri perakendecisi faaliyet göstermektedir: Nazlı Ticaret (tahıl satışı, boru hattından yaklaşık 190 metre uzaklıkta) ve Avcı Ticaret (tahıl satışı, boru hattından yaklaşık 130 metre uzaklıkta).

- EA'daki tarım arazisi kullanıcıları, toz emisyonları, gürültü ve tarlalarına sınırlı erişimden geçici olarak etkilenebilir.
- EA'daki hayvancılıkla uğraşan çiftçiler, otlatma alanlarının yakınında artan gürültü ve hareket kısıtlamalarından etkilenebilir.

2.3 Diğer İlgili Taraflar

Projenin paydaşları arasında, projeden doğrudan etkilenmeyen ancak çıkarlarının projeden etkilendiğini düşünen veya algılayan ve/veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek bireyler/gruplar/kuruluşlar da bulunmaktadır. Bunlar arasında şunlar yer almaktadır:

Devlet Kurumları ve Belediyeler:

- Adana Büyükşehir Belediyesi ve İmamoğlu Belediyesi; belediye onaylarının verilmesi ve yerel altyapı ile kesişen inşaat faaliyetlerinin koordinasyonunda yer almaktadır.
- Adana İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü, ÇED Muafiyet Belgesi'nin incelenmesi ve resmi olarak düzenlenmesi ile ilgilenmiş ve inşaat ruhsatı onayları gibi izin süreçleri sırasında çevre uyumluluğu konusunda danışmanlık hizmetleri vermiştir. Müdürlük ayrıca atık yönetimi uygulamaları konusunda teknik görüşler sunmaktadır.
- Devlet Su İşleri (DSİ) 6. Bölge Müdürlüğü, su alımı ve tahsisi için onay alınması amacıyla danışılmıştır. Kamulaştırma sürecine dâhil olmuştur.
- Adana İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, öncelikle tarım arazilerinin tarım dışı kullanıma dönüştürülmesi ile ilgili izinlerin alınması için danışılan kurumdur. Mera arazilerinin etkilendiği durumlarda, Müdürlük arazi sınıflandırmasının başlatılması veya onaylanmasında da rol alabilir.
- Üçtepe, Camili ve Alaybeyi mahallelerinin muhtarları, yerel temsilciler ve topluluk katılımı için irtibat noktaları olarak görev yapmaktadırlar. Proje ekibi ile sakinler arasında bilgi akışını kolaylaştırmakta ve yerel sorunların ve hassas grupların belirlenmesine yardımcı olmaktadırlar.

Medya / Basın:

- Yerel TV Kanalları:
    - Çukurova Türk TV
    - Koza TV
    - Kanal A TV
    - Kent TV

  - Metro TV
  - Günaydın TV
- Yerel Gazeteler:
  - Ceyhan Alternatif Gazetesi
  - Ceyhan Express Haber
  - Ceyhan Mavi Haber Gazetesi
  - Ceyhan Güncel Gazetesi
  - Kozan Akdeniz Gazetesi
  - Kozan Sancak Gazetesi
  - Büyük Saat Gazetesi
  - Kozan News Gazetesi
  - Çukurova Barış Gazetesi

2.4 Projeden Etkilenen Toplulukların Sosyo-Ekonomik ve Demografik Profili

Paydaş katılım faaliyetlerinin kapsayıcı ve duyarlı olmasını sağlamak için, projeden etkilenen mahallelerin sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerini anlamak çok önemlidir. Aşağıda sunulan bilgiler, saha gözlemlerine, muhtarlarla yapılan görüşmelere ve ÇSYP süreci sırasında toplanan verilere dayanmaktadır. Bu ayrıntılar, iletişim ihtiyaçlarını değerlendirmek, hassas grupları belirlemek ve etkili paydaş katılım stratejileri planlamak için önemli bir bağlam sağlar.

Tablo 2-1. Üçtepe, Camili ve Alaybeyi Mahallelerinin Demografik ve Sosyoekonomik Durum Özetleri

Kategori	Mahalle		
	Üçtepe	Alaybeyi	Camili
Hane Sayısı	400	110	270
Nüfus	1000	248	1200
Nüfus Değişimi (Son 5 Yıl)	Azalan (Şehre Göç)	Azalan (Şehre Göç)	Artan
Yaş Dağılımı	Çoğunlukla yaşlılar, bazı çocuklar	Çoğunlukla yaşlılar, bazı çocuklar	Çoğunlukla orta yaşlı ve genç nüfus
Kadın Hane Reisleri	6	8	7
Engelli Bireyler	15	3	19
Ana Geçim Kaynağı	Tarım ve Hayvancılık, bazıları AAT inşaatında çalışıyor	Tarım ve Hayvancılık	Tarım ve Hayvancılık
Yetiştirilen Ürünler	Buğday, ayçiçeği, mısır, yer fıstığı, kavun, karpuz	Buğday, ayçiçeği, mısır, yer fıstığı	Buğday, ayçiçeği, mısır, yer fıstığı
Hayvancılık	Koyun, keçi, sığır	Koyun, keçi	Koyun, keçi, sığır

Paydaş katılım faaliyetlerinin yerel ihtiyaçlara ve kapasitelere uygun olmasını sağlamak için, Projeden etkilenen mahallelerin sosyo-ekonomik dinamiklerini anlamak önemlidir. Üçtepe, Alaybeyi ve Camili mahalleleri, tarım ve hayvancılığın başlıca geçim kaynaklarını oluşturduğu kırsal yerleşim yerleridir. Buğday, ayçiçeği ve mısır gibi tarla bitkileri, üç mahallede de yaygın olarak yetiştirilmektedir. Üçtepe ve Camili'de mevsimlik kavun ve karpuz yetiştiriciliği de

yapılmaktadır. Hayvancılıkta hem küçükbaş hayvanlar hem de sığır yetiştiriciliği yapılmaktadır, ancak Üçtepe ve Camili'de sığır yetiştiriciliği daha yaygındır.

Demografik olarak, Üçtepe ve Alaybeyi'de çoğunlukla yaşlılar ve sınırlı sayıda çocuk yaşarken, Camili'de nispeten daha genç ve ekonomik olarak daha aktif bir nüfus bulunmaktadır. Bu durum, Camili'de tarımsal işgücü kapasitesinin daha yüksek olmasına katkıda bulunabilir.

Yerel muhtarlarla yapılan gayri resmi görüşmeler, Üçtepe sakinlerinden bazılarının yakınlardaki Su Arıtma Tesisi (AAT) inşaatında geçici olarak istihdam edildiğini ve bunun kısa vadeli bir gelir kaynağı sağladığını ortaya koymuştur. Bu tür geçici istihdam fırsatları, Projenin inşaat aşamasında önemli bir ekonomik destek sağlayabilir ve yerel katılımı teşvik edebilir.

2.5. Dezavantajlı/Hassas Bireyler veya Gruplar

Dezavantajlı/hassas bireyler veya gruplar, hassas durumları nedeniyle proje(ler)den diğer gruplara kıyasla orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya daha fazla dezavantajlı duruma düşebilecek kişilerdir ve projeyle ilgili danışma ve karar alma süreçlerinde eşit temsil edilmelerini sağlamak için özel katılım çabaları gerekebilir. Bu gruplar, saha çalışmaları ve yerel temsilcilerle yapılan istişareler yoluyla belirlenmiştir ve katılımları, özel olarak tasarlanmış iletişim ve katılım yöntemleri ile desteklenecektir (bkz. Bölüm 3.5).

Bu Proje kapsamında, dezavantajlı veya hassas gruplar şunları içerir:

- 65 yaşın üzerinde yalnız yaşayan kişiler,
- Fiziksel veya zihinsel engelli kişiler.

Yukarıda listelenen dezavantajlı ve hassas gruplar, saha ziyaretleri ve yerel temsilcilerle yapılan istişareler yoluyla belirlenmiştir. Bu istişareler sırasında, bu grupların sınırlı okuryazarlık, yaşa bağlı fiziksel kısıtlamalar veya düşük dijital bağlantı düzeyleri gibi faktörler nedeniyle projeyle ilgili bilgilere erişmede veya katılım faaliyetlerine katılmada zorluklarla karşılaşabileceği belirtilmiştir. Bu özellikler, proje faaliyetlerinden tam olarak yararlanma veya paydaş istişareleri sırasında endişelerini dile getirme becerilerini etkileyebilir. Bu nedenle, ESS10 kılavuzlarına uygun olarak “Dezavantajlı veya hassas Gruplar” olarak sınıflandırılmışlardır. Etkilenen topluluklardaki hassas/dezavantajlı grupların özeti Tablo 2-2’de sunulmuştur.

Tablo 2-2. EA'daki Dezavantajlı ve Hassas Gruplar

		Üçtepe	Alaybeyi	Camili
Toplam Nüfus		1000	248	1200
Dezavantajlı ve Hassas Gruplar	•65 yaşın üzerinde yalnız yaşayan kişiler	53	27	48
	•Fiziksel veya zihinsel engelli kişiler	15	3	19

Kaynak: Yerel muhtarlarla yapılan görüşmeler ve topluluk danışmaları, 11 Ocak 2025.

Şekil 1-1: Etki Alanı'nda gösterildiği gibi, proje düzeni, yalnız yaşayan yaşlılar (65+) veya fiziksel veya zihinsel engelli kişilerin sosyal ağlarına (aile, akraba veya arkadaşlar gibi) uzun vadeli erişimini kısıtlayacak nitelikte değildir. Ancak, yalnız yaşayan yaşlılar, izole yaşam koşulları nedeniyle mahallelerinde tanıdık olmayan kişilerin varlığından dolayı kendilerini güvensiz hissedebilir veya endişe duyabilirler. Bu sorunun şu anda önemli bir endişe kaynağı olması beklenmemekle birlikte, proje uygulaması boyunca yakından izlenecek ve etkilenen kişilerin kendilerini güvende ve bilgilendirilmiş hissetmelerini sağlamak için, özellikle muhtarlar veya güvenilir topluluk üyeleri aracılığıyla iletişim yoluyla, gerektiğinde ek önlemler alınacaktır.

Fiziksel engelli bireylerin, inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel faktörlerden psikososyal olarak etkilenebileceği ve bunun fiziksel stres veya sınırlamalarla başa çıkma zorluklarını daha da artırabileceği düşünülmektedir. Zihinsel engelli bireyler için, kazı çalışmaları, gürültü, kalabalık veya Proje kapsamında polis veya güvenlik personeli gibi destek birimlerinin varlığı, bu tür değişiklikleri anlamlandıramama nedeniyle stres veya paniğe neden olabilir. Proje hakkında bilgi alma veya görüşlerini ifade etme fırsatı sunulmazsa, zaten hassas olan bu grup, seslerinin duyulmadığını veya dışlandıklarını hissedebilir. Ancak bunlar, bu dezavantajlı gruplardan beklenen potansiyel tepkilerdir ve kesin sonuçlar değildir. Bu konu, yerel muhtarlar aracılığıyla paydaş toplantıları sırasında izlenmelidir. Son olarak, hem yaşlı (65+) hem de zihinsel veya fiziksel engelli, yani çift hassas bir grup olan bireyler hakkında herhangi bir bilgi elde edilememiştir.

Saha ziyaretleri ve paydaş görüşmeleri sırasında, Adana ilinin genel sosyo-kültürel bağlamı da dikkate alındığında, kadınların bu proje için hassas bir grup olarak tanımlanmadığı görülmüştür.

Paydaşların belirlenmesi ve katılım süreci sırasında, yerel muhtarlarla yapılan istişareler, proje alanından etkilenen bölgede Suriyeli mülteciler veya benzer göçmen gruplarının bulunmadığını doğruladı. Sonuç olarak, bu gruplar Dezavantajlı veya Hassas Gruplar tablosuna dâhil edilmedi. Ayrıca, bölgede Türkçe konuşmayan nüfus bulunmadığından, dil ile ilgili herhangi bir engel tespit edilmedi. Bu nedenle, proje kapsamında istişare veya bilgi paylaşımı faaliyetleri sırasında özel dil desteği veya çeviri hizmetlerine ihtiyaç duyulması öngörülmemektedir.

3 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

3.1 Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti

Proje, Türkiye ÇED Yönetmeliği kapsamında ÇED gerekliliklerinden muaf tutulduğundan, halkın katılımına yönelik herhangi bir toplantı düzenlenmemiştir. Proje sahibi ASKİ, halkla düzenli olarak iletişim halinde olsa da, bu etkileşimler resmi bir danışma çerçevesi içinde yapılandırılmamıştır. Sonuç olarak, Kali Enerji tarafından 11 Şubat 2025 tarihinde gerçekleştirilen keşif çalışması, bu proje için ilk yapılandırılmış paydaş katılımı çabası olmuştur. Keşif sırasında, projeyi tanıtmak ve ön geri bildirimleri toplamak için arazi sahipleri ve muhtarlar da dâhil olmak üzere yerel topluluk üyeleriyle ilk danışma toplantıları düzenlenmiştir.

Etkilenen üç mahallenin muhtarları ile toplantılar düzenlenmiştir: Ali Şahin (Üçtepe), Ercan Kubilay (Camili) ve Abdil Ekiz (Alaybeyi). Bu görüşmelerde muhtarlar, projeden hakkında topluluklarının endişeleri ve beklentileri hakkında bilgi vermiştir. Muhtarlar, bu toplulukların temel geçim kaynağının tarım ve hayvancılık olduğunu ve bunların bölgedeki başlıca ekonomik faaliyetler olduğunu belirtmiştir.

Üç mahallede de gündeme gelen önemli bir konu, mevcut içme suyu kaynağının kalitesinin düşük olmasıydı. Sakinler mevcut su altyapısından memnun olmadıklarını belirttiler ve güvenilir ve temiz bir su kaynağına acil ihtiyaçları olduğunu vurguladılar. Muhtarlar, bazı endişelere rağmen, topluluğun genel olarak projenin su erişimini ve kalitesini iyileştirme potansiyeli konusunda iyimser olduğunu ilettiler.

İçme suyu arıtma tesisinin (WB / ADANA-W2) inşaatının devam ettiği Üçtepe'de, bölge sakinleri inşaat faaliyetlerinin neden olduğu aksaklıklar konusunda endişelerini dile getirdiler. En geniş irtifak hakkı edinilecek araziye sahip A.B. temsilcileri, devam eden inşaat çalışmaları nedeniyle tarım alanlarına erişimde zorluklar yaşadıklarını bildirdiler. Tarım faaliyetlerindeki aksaklıkları en aza indirmek için uygun bir koordinasyonun gerekli olduğunu vurguladılar. Bu zorluklara rağmen, projenin özellikle içme suyuna erişimi güvence altına almak açısından uzun vadede fayda sağlayacağı konusunda olumlu görüşlerini korudular. Yeniden Yerleşim Planında belirtildiği üzere, yerel toplulukların bir diğer önemli endişesi, proje kapsamında satın alınan araziler için adil tazminat ödenmesidir. Bu konu, proje paydaşlarıyla yürütülecek katılım ve danışma süreçleri aracılığıyla özel olarak ele alınacaktır.

Paydaşlar inşaatla ilgili rahatsızlıklar ve arazi kullanımındaki değişiklikler konusunda endişelerini dile getirirken, su kalitesinin ve altyapının iyileştirilmesi beklentileri nedeniyle projeye yönelik genel algı olumlu olmaya devam etmiştir.

3.2 Proje Paydaşlarının İhtiyaçları ve Paydaş Katılımı için Yöntemler, Araçlar ve Tekniklerin Özeti

Proje boyunca çeşitli paydaşların ihtiyaçlarını karşılamak için farklı katılım yöntemleri kullanılacaktır. Bu yöntemler, şeffaf iletişimi sağlamak, paydaşların katılımını teşvik etmek ve

endişeleri etkili bir şekilde ele almak amacıyla uygulanacaktır. Bu proje için katılım yaklaşımları şunları içermektedir:

- **Bire Bir Danışmanlık:** Bu katılım yöntemi, dezavantajlı/hassas veya doğrudan etkilenen kişiler, yani arazi sahipleri için devam edecektir. Mevcut bire bir danışma ve telefon görüşmelerine ek olarak, proje, etkilenen topluluklarla iletişimi kolaylaştırmak için yerel temsilcileri (muhtarlar) da sürece dâhil edecektir. Bu yaklaşım, resmi düzenli topluluk toplantılarına bağlı kalmaksızın, proje güncellemeleri, geri bildirimler ve paydaşların endişelerinin sistematik olarak kaydedilmesini ve PKP, ÇSYP ve YP'ye dâhil edilmesini sağlar. Bu yöntem, proje döngüsü boyunca şeffaf ve sürekli paydaş katılımını sürdürmek için pratik, bağlama duyarlı bir mekanizma sağlar.

- **Dijital İletişim Araçları:** ASKİ, bu proje için projeye özel herhangi bir dijital iletişim aracı kullanmamaktadır. Örneğin, projeye özel sosyal medya hesapları veya GSM hatları oluşturulmamıştır. Bunun yerine, ASKİ mevcut kurumsal sosyal medya kanallarını kullanarak projeyle ilgili bilgileri paylaşacaktır. Bölgenin demografik özellikleri (özellikle yaşlı nüfus), tahmini dijital okuryazarlık düzeyi ve dijital iletişim araçlarına sınırlı erişim (ÇSYP bölümünün “Sosyoekonomik Ortam” başlığı altında özetlendiği ve bu PKP’nin Tablo 3-1’inde yansıtıldığı üzere) göz önüne alındığında, WhatsApp mesajları veya e-posta gibi yöntemlerin topluma ulaşmak için etkili veya anlamlı olmadığı düşünülmektedir. Bu bağlamda ASKİ, paydaşlarla iletişim kurmak için birincil yöntemin telefon iletişimi olacağını teyit etmiştir.

- **Sosyal Medya Araçları:** ASKİ'nin resmi sosyal medya platformlarını (Twitter/X, Instagram) kullanması beklenmektedir. Dünya Bankası ESS10 gerekliliklerine uygun olarak proje düzeyinde bir Şikâyet Mekanizması (ŞM) oluşturulmuştur. Bağımsız Sosyal Uzman (Demet Büyümez), (Alter Uluslararası Mühendislik ve Müşavirlik Hizmetleri A.Ş.), (e-posta: dmtbymz08@gmail.com) ASKİ ile koordineli olarak alt proje düzeyinde Şikâyet Mekanizmasını yönetmekten sorumlu odak noktası olarak görev yapmaktadır. Bu mekanizma, paydaşların endişelerini, şikâyetlerini veya önerilerini iletmelerini sağlayacak ve bunlar kaydedilecek, incelenerek zamanında ele alınacaktır. Şikâyet mekanizması hakkında bilgi, tüm paydaşların erişimini sağlamak için geniş çapta yaygınlaştırılacaktır.

  Paydaş Danışma Toplantıları: ÇSYP, PKP ve YP, ILBANK ve Dünya Bankası ÇSYP, PKP ve YP'nin içeriği üzerinde anlaşmaya vardıktan ve bu belgeler yerel dilde paydaşlara açıklandıktan sonra gerçekleştirilecek ilk Paydaş Danışma Toplantısı'nın ardından gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Bu resmi danışma toplantısı, proje uygulamasına başlamadan önce gerçekleştirilecek ve alınan tüm yorum ve geri bildirimler kaydedilerek ÇSYP, PKP ve YP'nin nihai versiyonlarına dâhil edilecektir.

  İlk Paydaş Danışma Toplantısı, aşağıdaki konuları içerecek olmakla birlikte, bunlarla sınırlı olmayacaktır:

  - Projenin Amacı,

- Proje kapsamında meydana gelmesi kesinleşen sosyal, çevresel ve ekolojik riskler/etkiler,
- Etkiler ve uygulanmakta olan hafifletme ve iyileştirme önlemleri,
- Roller ve sorumluluklar,
- Projeye ilişkin şikâyet mekanizması hakkında bilgi.

Aşağıdaki içerik, ILBANK ve Dünya Bankası'nın önerilen ÇSYP, PKP ve YP belgelerini kararlaştırıp açıklamasının ardından ve proje uygulamasına geçilmeden önce, ilk ve sonraki danışma toplantılarında paydaş katılımı faaliyetleri için paylaşılacaktır:

- Danışma(lar)ın yeri;
- Danışma(lar)ın tarihi;
- Katılımcılarla ilgili ayrıntılar (uygun olduğu şekilde);
- Toplantı Programı/Takvimi: Neyin sunulacağı ve kim tarafından sunulacağı;
- Toplantı Tutanağı Özeti (Sunum yapanların yorumları, soruları ve yanıtları); ve,
- Kararlaştırılan eylemler.

Proje uygulaması sırasında, paydaşları projenin ilerleyişi hakkında bilgilendirmek ve ortaya çıkan endişelere yanıt vermek amacıyla düzenli olarak paydaş danışma toplantıları düzenlenecek ve tüm geri bildirimlerin kaydedilmeye ve ele alınmaya devam edilmesi sağlanacaktır. Bu toplantılarda ele alınacak konular arasında şunlar yer alabilir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Projenin genel ilerleyişine ilişkin güncellemeler;
- ÇSYP'de belirlenen hafifletme ve iyileştirme önlemlerinin uygulama durumu;
- Önceki toplantılarda ortaya konulan paydaşların endişeleri ve geri bildirimlerinin takibi;
- Şikâyet başvurularında gözlemlenen eğilimler ve bunların nasıl ele alındığı;
- Varsa, projenin zaman çizelgesi, kapsamı veya tasarımındaki değişiklikler;
- Çevresel ve sosyal yönlerle ilgili izleme ve raporlama faaliyetlerinin sonuçları;
- Kullanılan iletişim yöntemleri ve paydaş katılım stratejisindeki değişiklikler.

Herhangi bir katılım yöntemi ile alınan tüm bildirimler, geri bildirimler veya şikâyetler, şikâyet mekanizması kapsamında kaydedilecek ve işleme alınacaktır. Toplantılar, paydaşların katılımını en üst düzeye çıkaracak şekilde planlanacak ve kapsayıcılığı sağlamak için gerekli hallerde ulaşım gibi lojistik destek sağlanacaktır. Bu çabalar sayesinde, proje etkilenen topluluklarla açık iletişim sürdürecek ve paydaşların endişelerinin ele alınmasını sağlayacaktır.

3.3 Paydaş Katılım Programı

Projenin inşaat aşamasında, arazi edinim sürecinden etkilenenler de dâhil olmak üzere, çalışmalardan en çok etkilenecek gruplara öncelik verilerek, projenin ilerleyişi ve olası etkileri hakkında zamanında ve şeffaf iletişim sağlanacaktır.

Katılım planının temel unsurlarından biri, etkilenen paydaşları inşaat programları, olası rahatsızlıklar ve proje uygulama takviminde yapılması gereken değişiklikler hakkında bilgilendirmek olacaktır. Bu bilgi paylaşımı ve danışma süreçleri, öncelikle etkilenen paydaşlarla bire bir görüşmeler, yerel temsilciler (muhtarlar) aracılığıyla koordinasyon ve telefon görüşmeleri yoluyla yürütülecektir. Yerel koşullar nedeniyle resmi topluluk toplantıları mümkün olmasa da, tüm danışma ve geri bildirimler belgelenecek ve danışma tutanaklarına resmi olarak kaydedilecek, böylece ESS10 gerekliliklerine uygun olarak şeffaflık ve izlenebilirlik sağlanacaktır.

Yerel topluluklar ve diğer etkilenen taraflarca dile getirilen endişeleri derhal ele almak üzere, paydaşların geri bildirimleri ve şikâyetleri için yapılandırılmış bir süreç oluşturulacaktır. Paydaşlarla doğrudan iletişim kurmanın yanı sıra, ASKİ halkla sürekli iletişim halinde kalarak proje ilerlemesi ve Çevre ve Sosyal Performans hakkında güncel bilgiler sağlayacaktır. Bu, paydaş katılım faaliyetleri, şikâyet mekanizmasının uygulanması ve inşaat sürecindeki önemli gelişmeler hakkında düzenli raporlamayı da içerecektir.

Paydaş katılım programı Tablo 3-1'de, örnek danışma formu ise Ek C'de sunulmuştur.

Tablo 3-1. Paydaş Katılım Programı

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Zaman Aralığı	Danışma Konusu/Mesaj	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumlu Kurum
İnşaat Öncesi	İnşaat Öncesi, DB'nin ÇSYP ve PKP taslağına itiraz etmemesi sonrasında	• Projenin amacı, aşamaları, genel bilgileri, • Çevresel ve sosyal riskler • Önerilen risk azaltma önlemleri • Şikâyet mekanizması,	• Paydaş istişare toplantısı	• PEK'ler • STK'lar, • Medya/Basın	PUB (destek denetim danışmanı ile birlikte)
İnşaat	Olası trafik etkisinden bir hafta önce, inşaat sırasında gerektiğinde	• Arazi sahipleriyle ortak zaman çizelgesi planlaması • Ekimden kaçınmak için çiftçilere önceden bildirimde bulunma • Erken yol kapatma/erişim bildirimi • Kesintileri azaltmak için yerel paydaşlarla koordinasyon	• Yazılı materyaller, • Dijital iletişim araçları	• PEK'ler	• PUB (Onay ve iletişim denetimi), • Yüklenici
İnşaat	İnşaat sırasında üç ayda bir	• Proje faaliyetleri ve ilerlemesi hakkında güncellemeler, • Şikâyet mekanizması	• Paydaş danışma toplantısı	• PEK'ler • STK'lar, • Medya/Basın • İlgilenen topluluk üyeleri	• PUB (Denetim Danışmanının desteği ile) • Yüklenici: Teknik katkı
İnşaat	İnşaatın sonunda, işletmeye alınmadan önce	• Proje sonuçlarının ve faydalarının halka sunulması	• Basın toplantısı • Dijital iletişim araçları, • Sosyal medya araçları, • Yazılı materyaller	• Tüm paydaşlar	• PUB (Denetim Danışmanının desteği ile) • Yüklenici: Teknik katkı
Operasyon	Çalışma süresi boyunca yılda bir kez.	• Beklentileri/ihtiyaçları öğrenmek, şikâyetleri almak	• Dijital iletişim araçları, • Sosyal medya araçları	• Tüm paydaşlar	• PUB

* Tabloda belirtilen tüm paydaş katılım faaliyetleri, esas olarak danışma tutanakları ve PUB ve denetim danışman raporları aracılığıyla raporlanacaktır.

3.4 Bilgi Açıklaması

Hedef alınan her bir paydaş grubu için, bilgilendirme düzeyini artırmak amacıyla farklı bilgilendirme yöntemleri ve araçları kullanılacaktır. Özellikle paydaş danışma toplantıları için, toplantı yeri, saati ve tarihi belirlenecek ve bu bilgiler, tüm topluluk üyelerinin etkinlikten haberdar olmasını sağlamak amacıyla, etkinlikten en az 14 gün önce kamuoyuna duyurulacaktır. Duyuru, en az bir yerel ve bir ulusal gazetede, ASKİ'nin web sitesinde ve proje mahallelerinin muhtarlık ofislerinde ilan edilerek yapılacaktır.

PUB, kurumsal web sitesi ve resmi sosyal medya hesaplarını kullanarak önemli proje bilgilerini paydaşlar ve kamuoyu ile paylaşacaktır. Ayrıca, basılı broşürler ve görsel materyaller dağıtılacaktır. Anlaşılabilirliği artırmak için, çevresel ve sosyal belgeleri özetleyen basitleştirilmiş broşürler hazırlanacaktır. Bu materyaller, okuryazarlık veya dijital erişim imkânları sınırlı olan grupların ihtiyaçları göz önünde bulundurularak, açık bir dil ve görseller kullanılarak hazırlanacaktır.

Bilgiler, kültürel açıdan uygun bir şekilde ve engelli kişiler, yaşlılar ve kadınlar dâhil olmak üzere tüm paydaş gruplarının erişebileceği formatlarda açıklanacaktır.

PKP, ÇSYP ve YP dâhil olmak üzere tüm ilgili proje belgeleri, ASKİ'nin resmi web sitesi ve/veya ILBANK platformları aracılığıyla hem Türkçe hem de İngilizce olarak kamuya açık hale getirilecektir. Taslak versiyonlar, paydaş danışma toplantısından önce açıklanacaktır. Toplantının ardından, PKP ve ÇSYP alınan geri bildirimlere göre güncellenecek ve nihai versiyonlar buna göre açıklanacaktır. Bu nihai versiyonlar, projenin tüm yaşam döngüsü boyunca kamuya açık kalacaktır.

3.5 Hassas/Dezavantajlı Grupların Görüşlerini Dâhil Etmek İçin Önerilen Strateji

İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi için ASKİ, hassas veya dezavantajlı grupların (65 yaşın üzerinde yalnız yaşayan ve fiziksel/zihinsel engelli bireyler) proje bilgilerine erişebilmelerini, görüşlerini paylaşabilmelerini ve şikâyetlerini iletebilmelerini sağlamak için gerekli adımları atacaktır.

Bu gruplarla iletişime geçme görevi, ASKİ tarafından muhtarlar ve gerektiğinde denetim danışmanı ve yüklenici gibi diğer ilgili taraflarla koordineli olarak yürütülecektir. Yalnız yaşayan yaşlılar ve fiziksel veya zihinsel engelli bireyler için stratejiler uygulanacaktır:

- ASKİ Koordinasyon Merkezi, 7 gün 24 saat hizmet veren 185 numaralı yardım hattını işletmektedir. Bu yardım hattı aracılığıyla, bireyler sadece engelli kişilere değil, 65 yaşın üzerindeki yaşlılara da öncelikli destek sağlayan ASKİ Engelli Dostu Masasına erişebilirler. Engelsiz İletişim Masası aracılığıyla projeyle ilgili şikâyetler, ASKOM'un günlük değerlendirme toplantılarında proje başlığı altında sınıflandırılacak ve doğrudan Proje Uygulama Birimi'ne (PUB) iletilecektir. Bu şekilde, Şikâyet Mekanizması (ŞM) sistemi ile etkili ve günlük bir koordinasyon sağlanacaktır. ASKİ temsilcileri,

gerektiğinde proje bilgilerini sözlü olarak paylaşmak ve şikâyetleri toplamak için ev ziyaretleri gerçekleştirecektir.

- Gerekirse, PDT'ye katılımı sağlamak için ulaşım desteği sağlanacaktır.

4 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

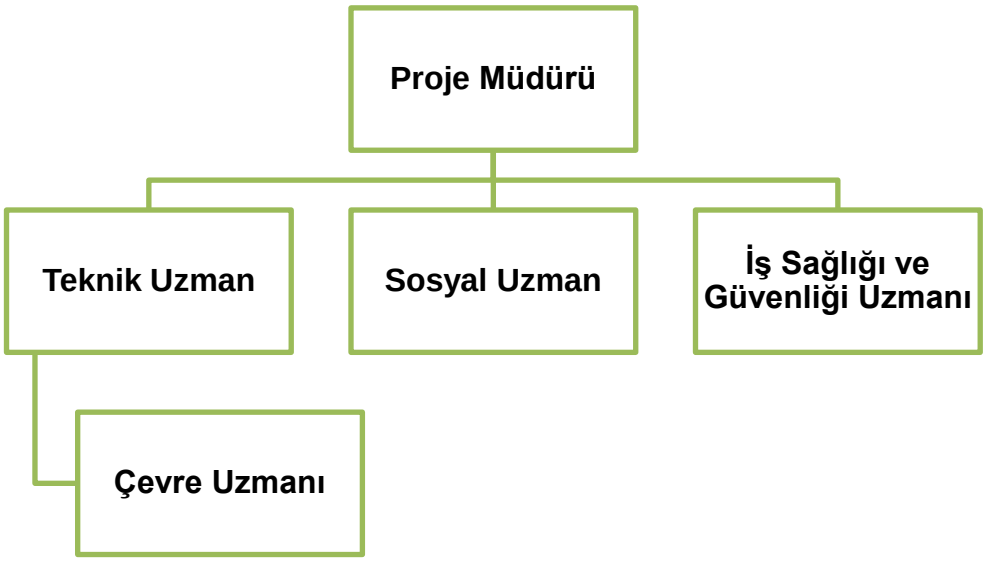
4.1 Proje Uygulama Birimi (PUB)

Proje, daha geniş kapsamlı Yedigöze İçme Suyu Projesi'nin bir bileşenidir ve Dünya Bankası tarafından sağlanan Belediye Hizmetleri İyileştirme Projesi (BHG) Kredisi kapsamında uygulanmaktadır. İLBANK, MSIP için Finansal Aracı (FI)dır. İLBANK, Proje Yönetim Birimi (PUB) olarak belirlenmiş olup, Projenin genel uygulaması, finansman denetimi ve stratejik koordinasyonundan sorumlu birincil otorite olarak görev yapmaktadır.

Proje Uygulama Birimi (PUB), ASKİ bünyesinde faaliyet göstermekte olup, teknik operasyonlar, çevresel ve sosyal yönetim ve paydaş katılımı dâhil olmak üzere günlük proje faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumludur. Organizasyon yapısı, etkili paydaş katılımı, çevresel ve sosyal performans izleme ve ulusal ve uluslararası standartlara uygunluğu sağlamaktadır. Proje uygulaması ve paydaş katılımı faaliyetlerinde yer alacak kilit personel aşağıdaki gibidir:

Paydaş Katılım Planının (PKP) etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak için, Proje Sahibi (ASKİ), denetim danışmanı, yüklenici, ÇVK danışmanı ve İLBANK gibi ilgili üçüncü taraflarla işbirliği içinde, paydaş katılımına özel bir yapı kuracak ve sürdürecektir. Saha çalışmalarında etkin koordinasyonun sağlanması, çevresel ve sosyal önlemlerin doğru bir şekilde uygulanması, paydaşlarla sürekli iletişim ve işlevsel bir şikâyet mekanizmasının oluşturulması için bu taraflarla işbirliği yapılması gerekmektedir. Anahtar personel, PKP faaliyetlerini yönetmekten sorumlu, gerektiğinde Çevre ve İSG Uzmanları tarafından desteklenen, atanmış bir Sosyal Uzman içerecektir. Bu kişiler, katılım faaliyetlerini koordine edecek, topluluk danışmalarını kolaylaştıracak, şikâyetlere yanıt verecek ve ÇSYP ve PKP'deki paydaşlarla ilgili taahhütlerin yerine getirilmesini sağlayacaktır. Sorumluluklar açıkça iletilecek ve personel, ESS10 gerekliliklerine uygun olarak paydaş katılımını yönetme deneyimi ve kapasitesine göre seçilecektir.

Şekil 4-1 Proje Uygulama Biriminin Organizasyon Şeması



4.2 Kaynaklar

ASKİ, paydaş katılım faaliyetlerinden sorumludur. PKP ile ilgili faaliyetlerin (toplantılar, bilgilendirme materyalleri, dijital iletişim faaliyetleri vb.) uygulanmasıyla ilgili maliyetler, ASKİ tarafından tahsis edilen bütçelerden karşılanacaktır. Tüm faaliyetler, ASKİ'nin insan kaynakları kullanılarak gerçekleştirilecektir. Proje Sahibi, inşaat öncesinde, yüklenicinin faaliyetlerini denetlemek üzere çeşitli uzmanlık alanlarına sahip bir Denetim Danışmanı atayacaktır. Denetim Danışmanı, PKP'nin uygulanmasını denetleyecek ve paydaş katılım prosedürlerine uyulmasını sağlayacak Sözleşme Yöneticisi ve Sosyal Uzman gibi uzman personelden oluşacaktır.

Ayrıca, yüklenici, inşaat aşamasında PKP gerekliliklerini uygulamak ve izlemek üzere, inşaatın başlamasından önce en az bir Sosyal Uzman içeren özel bir Çevresel ve Sosyal (Ç&S) ekip atayacaktır.

4.3 Yönetim İşlevleri ve Sorumlulukları

Proje organizasyonel yönetiminden sorumlu tarafların rolleri ve sorumlulukları Tablo 4-1'de verilmiştir.

Tablo 4-1. Yönetim İşlevleri ve Sorumlulukları

Sorumlu Taraf	Görev Tanımı
ASKİ **(Proje Sahibi/ PUB)**	- Proje Sahibi, bu Projenin uygulayıcısı ve yararlanıcısıdır. - Sosyal uzmanlar, iletişim görevlileri ve saha personelinden oluşan, belirlenmiş bir paydaş katılım ekibi, PKP'in uygulanmasını yönetecek ve paydaşlarla düzenli iletişimi kolaylaştıracaktır. - Proje Sahibi, Projenin genel çevresel ve sosyal performansından nihai olarak sorumlusudur.

Sorumlu Taraf	Görev Tanımı
	- Proje Sahibi, inşaat çalışmaları başlamadan önce yükleniciye ÇSYP, PKP ve YP'de belirtilen unsurların uygulanması konusunda ve işletme dönemi öncesinde işletme döneminde çalışacak personele eğitim verecektir. - Proje Sahibi, saha denetimlerine ek olarak, yüklenici tarafından aylık olarak sunulacak Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını (ÇSİR) inceleyecektir.
Denetim Danışmanı	Proje sahibi, inşaat öncesinde müteahhidin faaliyetlerini denetlemek üzere çeşitli uzmanlık alanlarına sahip bir Denetim Danışmanı atayacaktır. Denetim Danışmanı, aşağıda belirtilen personeli atayacaktır: - Denetim Sözleşmesi Yöneticisi, Proje açıklama paketinde verilen önerilerin ve gerekliliklerin yerine getirildiğinden emin olmak için yükleniciyi denetlemekle sorumlu olacaktır. Yüklenici tarafından yürütülen süreçleri ve eylemleri sürekli olarak izlemek ve uygunsuzlukların giderilmesi için yüklenici tarafından alınması gereken önlemleri belirlemekle sorumlu olacaktır. Aynı zamanda, inşaat aşamasında çalışacak personele gerekli eğitimin verilip verilmediğini kontrol eder. Bu, proje alanlarının veya şantiyelerin ve/veya yüklenici tarafından derlenen kayıt ve raporların periyodik denetimlerini, teftişlerini ve/veya yerinde kontrollerini içerir. - Sosyal/İnsan Kaynakları Uzmanı, PKP, ÇSYP'nin sosyal yönleri ve YP dâhil olmak üzere Proje kapsamındaki tüm sosyal önlemlerin uygulanmasını denetleyecektir. Uzman, Proje düzeyinde Şikâyet Mekanizmasını yönetecek, yüklenicinin sosyal taahhütlere uyumunu izleyecek ve Proje Sahibine düzenli olarak rapor verecektir. Uzman, paydaş katılım faaliyetlerine katılacak ve tüm istişarelerin belgelendirilmesini sağlayacaktır. İlgili bir üniversite diploması (tercihen yüksek lisans) ve akıcı İngilizce ve Türkçe bilgisi gereklidir. - Denetim danışmanı ayrıca, yüklenicinin PKP ve ŞM ile ilgili görevlerinin uygun şekilde yerine getirilmesini ve gerekli kayıtların (örneğin, şikâyet kayıtları, katılım kayıtları) ÇSYP/PKP gerekliliklerine uygun olarak tutulmasını ve raporlanmasını sağlayacaktır.
Yüklenici	- Yüklenici, PKP gerekliliklerinin sahada uygulanmasını ve izlenmesini sağlamak için en az bir Sosyal Uzman içeren kendi Ç&S ekibini görevlendirecektir. Bu ekip, PIU uzmanlarıyla yakın işbirliği içinde çalışacak ve paydaş katılımı ve şikâyet yönetimi hakkında düzenli olarak rapor verecektir. Yüklenici, PKP gerekliliklerine uygun olarak aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını (ÇSİR) Proje Sahibine sunacaktır. - Şikâyetler veya Cinsiyete Dayalı Şiddet (CDŞ) ile ilgili olaylar dâhil olmak üzere, paydaşlarla ilgili ciddi sorunlar ortaya çıkması durumunda, yüklenici derhal Proje Sahibini bilgilendirecektir. - Yüklenici ayrıca, PKP gerekliliklerine uygun olarak, şikâyet kayıtları ve toplantı tutanakları gibi paydaş katılımıyla ilgili kayıtları tutmak ve sunmaktan da sorumludur.

5 ŞİKAYET MEKANİZMASI

Proje istişareleri sırasında belgelenen paydaşların endişeleri, arazi sahipleri ve hassas gruplar tarafından gündeme getirilen konular da dâhil olmak üzere, proje uygulama stratejilerine dâhil edilecek ve bu PKP'de özetlendiği şekilde Şikâyet Mekanizması (ŞM) aracılığıyla ele alınacaktır. Şikâyet Mekanizmasının (ŞM) temel amacı, projeyle ilgili tüm şikâyet, şikâyet ve endişelerin zamanında, etkili ve şeffaf bir şekilde çözülmesini sağlamak ve etkilenen paydaşlara karşı hesap verebilirliği güçlendirmektir. Bu mekanizma, topluluk üyeleri, arazi sahipleri ve diğer paydaşların geri bildirim ve şikâyetlerini iletmeleri için birden fazla kanal sağlayacaktır. Anonim şikâyetler, Dünya Bankası'nın ESS10 standardına uygun olarak, kimliği belirli şikâyetlerle aynı özen ve gizlilikle kabul edilecek ve işleme alınacaktır.

Proje sırasında ortaya çıkabilecek şikâyetler, üç aşamalı bir şikâyet mekanizması aracılığıyla ele alınacaktır. İlk aşamada, ASKİ, yerel paydaşlar ve PEK'lerden gelen şikâyetleri alacak ve ele alınacak olan ŞM'yi üstlenecektir. İkinci aşamada, yüklenici, alt yükleniciler, işçiler ve inşaat faaliyetlerinden etkilenen halk tarafından dile getirilen şikâyetleri yönetmek için kendi iç ŞM'sini kuracaktır. Bu mekanizma, ESS2 ile uyumlu olarak, işgücüyle ilgili sorunların gizli ve güvenli bir şekilde bildirilmesini sağlamak için Çalışan Şikâyet Mekanizması (ÇŞM) olarak da işlev görecektir. Üçüncü aşamada, ILBANK, özellikle şikayetlerin çözülememesi durumunda, denetim ve eskalasyon mekanizması olarak görev yapacaktır.

5.1 ASKİ Düzeyinde Şikayet Mekanizması

ASKİ tarafından kurulan ve 7/24 hizmet veren “ASKOM (ASKİ Koordinasyon Merkezi)” 185 Acil Yardım Hattı adlı sistem, birincil iletişim kanalı olarak hizmet vermektedir. ASKOM sistemi resmi olarak projeye özgü bir şikâyet mekanizması olarak tanımlanmasa da, ASKİ’nin kurumsal düzeyde şikâyet ve yanıt platformu olarak işlev görmektedir.

Telefon numaraları, e-posta adresleri ve hizmet talep arayüzleri dâhil olmak üzere tüm ilgili iletişim bilgileri, ASKİ'nin resmi web sitesinde “İletişim” bölümünde bulunabilir. Tüm paydaşlar, bu kanallardan ASKİ'ye doğrudan bireysel başvurularını iletebilirler:

Bağımsız Sosyal Uzman

İsim: Demet BÜYÜMEZ

Organizasyon/ Firma: Alter Uluslararası Mühendislik ve Müşavirlik Hizmetleri A.Ş.

İletişim Numarası: dmtbymz08@gmail.com

Şikâyetler, ASKİ ile koordineli olarak Projenin Şikâyet Yönetimi ve Çözümleme (GRM) sorumlusu olarak atanan Bağımsız Sosyal Uzman tarafından kaydedilecek ve yönetilecektir. Proje ile ilgili toplanan şikâyetler Ek-D'de yer alan Şikâyet Formuna kaydedilecek ve ardından Şikâyet Kaydı'na (bkz. Ek-F) kaydedilecektir. Şikâyet kapatıldıktan veya giderildikten sonra, şikâyetçi bilgilendirilecek ve ilgili kayıtlar Şikâyet Kapatma Formunda (bkz. Ek-E) tutulacaktır.

Tüm şikâyetler kaydedilecek ve niteliğine göre sınıflandırılacaktır (örneğin, çevresel, sosyal, arazi edinimi, inşaatın etkileri). Şikâyet mekanizması, tüm paydaşların şikâyetleri hakkında makul bir süre içinde geri bildirim almasını sağlayacaktır.

Farklı kanallardan gelen şikâyetler tek bir sistemde kaydedilecek ve aşağıda belirlenen süre ve uygulama çerçevesi içinde çözümler sunulacaktır.

Acil çözüm ve/veya destek gerektiren talepler aynı gün içinde yanıtlanacak ve destek sağlanacaktır. Tüm bekleyen şikâyetler/talepler iki (2) iş günü içinde kaydedilecek, on (10) iş günü içinde incelenip değerlendirilecek ve en geç on beş (15) iş günü içinde sonuçlandırılacaktır. Ardından, şikâyeti çözmek için gerekli düzeltici önlemler alınacaktır. Şikâyete uygun bir çözüm, şikâyet soruşturma aşamasının tamamlanmasından itibaren iki (2) iş günü içinde şikâyetçiye bildirilecektir.

Şikâyet mekanizması, ilk karardan memnun olmayan şikâyetçiler için bir temyiz süreci de içerecektir. Temyiz başvurusu yapılması halinde, ASKİ, İçme Suyu Projeleri Departmanı Müdürü'nün de katılımıyla ikinci bir inceleme yapacaktır. Sorun çözülmezse, şikâyetçilere yasal yollara başvurma hakları konusunda bilgi verilecektir.

5.2 Yüklenici ve Denetim Yüklenicisi Düzeyinde Şikâyet Mekanizmaları

Denetim danışmanı ve yüklenici, aşağıdaki BM Kılavuz İlkeleri temelinde ayrı ŞM'ler geliştirecektir[2]:

- **Meşru:** Kullanım amaçları doğrultusunda paydaş gruplarının güvenini kazanmak ve şikâyet süreçlerinin adil bir şekilde yürütülmesinden sorumlu olmak;
- **Erişilebilir:** Kullanım amaçları doğrultusunda tüm paydaş grupları tarafından bilinmesi ve erişimde özel engellerle karşılaşabilecek kişilere yeterli yardımın sağlanması;
- **Öngörülebilir:** Her aşama için gösterge niteliğinde bir zaman çerçevesi içeren açık ve bilinen bir prosedür sağlamak ve mevcut süreç ve sonuç türleri ile uygulamanın izlenmesi için kullanılan araçlar konusunda netlik sağlamak;
- **Adil:** Mağdur tarafların, adil, bilgilendirilmiş ve saygılı şartlar altında şikayet sürecine katılmak için gerekli bilgi, tavsiye ve uzmanlık kaynaklarına makul bir şekilde erişebilmelerini sağlamak;
- **Şeffaflık:** Şikâyetin taraflarını sürecin ilerleyişi hakkında bilgilendirmek ve mekanizmanın etkinliğine güven oluşturmak ve kamuoyunun ilgisini çekmek için mekanizmanın performansı hakkında yeterli bilgi sağlamak;
- **Haklarla uyumlu:** Sonuçların ve çözümlerin uluslararası alanda tanınan insan haklarıyla uyumlu olmasını sağlamak;
- **Sürekli öğrenmeyi mümkün kılmak**: Mekanizmayı iyileştirmek ve gelecekte şikayet ve zararların önlenmesi için dersler çıkarmak üzere ilgili önlemlerden yararlanmak (şikayetlerin sıklığı, kalıpları ve nedenlerinin düzenli analizi; şikayetlerin çözümü için

[2] https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

kullanılan stratejiler ve süreçler; ve bu strateji ve süreçlerin politika, prosedür vb. iyileştirmedeki etkinliği).

- **Katılım ve diyalog temelinde:** Tasarım ve performansları konusunda, bunların kullanımına yönelik paydaş gruplarına danışmak ve şikâyetleri ele almak ve çözmek için diyaloga odaklanmak (şikâyet mekanizmasının tasarım ve performansı konusunda etkilenen paydaş gruplarıyla düzenli olarak iletişim kurarak, mekanizmanın ihtiyaçlarını karşıladığından, pratikte kullanılacağından ve başarısının sağlanmasında ortak bir çıkar olduğundan emin olmak).

Denetim danışmanı/yüklenicinin sosyal uzmanları, ŞM'nin uygulanmasından ve raporlanmasından sorumlu olacaktır.

Yüklenici, seferberlik başlamadan önce kendi ŞM'sini oluşturacak veya mevcutsa kullanacaktır. Sorumlu kişi, şantiyede alınan şikâyetleri sözlü olarak veya yerel toplulukların ve işçilerin kolayca ulaşabileceği şantiye girişlerine yerleştirilecek şikâyet kutuları aracılığıyla kaydedecektir. ŞM, doğrudan ve sözleşmeli çalışanlar için geçerli olacaktır.

Yüklenicinin sorumlu personeli, şantiyede aldıkları işçi ve halkın şikâyetlerini kaydedecek, kaydedecek ve kapatacaktır. Tüm kayıtlar, kayıt ve revizyon için ASKİ'ye iletilecektir.

5.3 İLBANK Düzeyinde Şikâyet Mekanizması

Paydaşlar, yukarıda belirtilen kanallar aracılığıyla tatmin edici bir çözüme ulaşamazlarsa veya daha üst düzey bir açıklama talep ederlerse, İLBANK'ın iletişim kanallarına ulaşabilirler.

İLBANK:

Web sitesi: https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararasi

Telefon: +90 312 508 79 79 or +90 312 508 79 90

E-posta: uidbbilgi@ilbank.gov.tr

Posta Adresi: ILBANK Uluslararası İlişkiler Departmanı, Şikâyet Düzeltme Mekanizması Ekibi - Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi 9/21 Yenimahalle/Ankara

Tablo 5-1. ŞM'nin öne çıkan özellikleri

Adım	Sürecin Açıklanması	Zaman Çerçevesi	Sorumlu
ŞM Uygulama Yapısı	Şikayetler, ASKİ'nin belirlediği kanallar aracılığıyla, örneğin telefon hattı, e-posta ve posta hizmeti yoluyla iletilebilir..	Devam Ediyor	ASKİ (PUB)
Şikâyetlerin Kabulü	Şikâyetler şu yollarla iletilebilir: -Acil yardım hattı: 185 -Web sitesi: www.adana-aski.gov.tr -Resmi mektup -E-posta: info@adana-aski.gov.tr	Devam Ediyor	ASKİ (PUB), Yüklenici

Adım	Sürecin Açıklanması	Zaman Çerçevesi	Sorumlu
Sıralama ve İşleme	Şikâyetler kategorilere ayrılacaktır (örneğin, çevresel, sosyal, arazi edinimi, inşaatla ilgili).	Şikâyetin alınmasından sonra	ASKİ (PUB), Yüklenici
Onay ve Takip	Şikâyetin alındığı, ASKİ tarafından 2 iş günü içinde teyit edilecektir.	Alınmasından itibaren 2 iş günü içinde	ASKİ (PUB),
Doğrulama, Araştırma ve Eylem	Şikâyetin niteliğine göre soruşturma yürütülecektir. Çözümler, ilgili proje ekipleriyle koordineli olarak geliştirilecektir.	10 iş günü içinde	ASKİ (PUB), Yüklenici
Geri Bildirim Sağlama	Şikâyet sahipleri, şikâyetlerinin çözümüyle ilgili geri bildirim alacaktır.	15 iş günü içinde	ASKİ (PUB),
İzleme ve Değerlendirme	Şikâyetlere ilişkin veriler, eğilimleri değerlendirmek ve proje katılımını iyileştirmek için periyodik olarak toplanacak ve analiz edilecektir.	İnşaat sırasında üç ayda bir İşletme sırasında yılda bir	ASKİ (PUB)

5.4 Ulusal Şikâyet Kanalları

CİMER, vatandaşların kamu kurumları ve projeleriyle ilgili sorunları bildirmelerine olanak tanıyan merkezi bir şikâyet kanalıdır. CİMER'e iletilen şikâyetler, çözümlenmesi için ilgili makamlara iletilir.

CİMER:

Web sitesi: https://www.cimer.gov.tr/

Acil yardım hattı: 150

Telefon: +90 312 590 20 00

Posta Adresi: T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi, Beştepe/ANKARA

Fax: +90 312 473 64 94

YİMER (Yabancılar İletişim Merkezi), Türkiye'de yaşayan yabancılar ve mülteciler için özel bir şikâyet kanalı sunmaktadır. YİMER'e iletilen şikâyetler, çözümlenmesi için ilgili makamlara iletilmektedir.

YİMER:

Web sitesi: www.yimer.gov.tr

Acil yardım hattı: 157

Telefon: +90 312 157 11 22

Posta Adresi: T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi, Beştepe, ANKARA

5.5 Şikâyet Mekanizmasında CSİ/CT'ye Özgü Hükümler

Cinsel Sömürü ve İstismar (CSİ) ve Cinsel Taciz (CT) riski bu proje için düşük olarak değerlendirilse de, GM bu tür vakaları gizli ve etik bir şekilde ele almak için hükümler içerecektir. CSİ/CT şikâyet mekanizması hakkında bilgi, proje sahasında görevlendirilen eğitimli ASKİ personeli (örneğin, sosyal uzmanlar, saha personeli veya iletişim görevlileri) aracılığıyla verilecektir. Bu eğitimli personel, tüm proje çalışanları ve yerel paydaşlarla yüz yüze farkındalık oturumları düzenleyerek herkesin haklarını, şikâyet için mevcut kanalları ve gizlilik ilkelerini anlamasını sağlayacaktır.

Gizli Şikâyet İşleme Protokolü'nde aşağıdaki adımlar belirtilmelidir:

1) Cinsel Sömürü ve İstismar (CSİ) veya Cinsel Taciz (CT) ile ilgili raporlar, yalnızca bu tür vakaları ele almak için özel olarak eğitilmiş ve yetkilendirilmiş personel tarafından alınacaktır (örneğin, belirlenen Sosyal Uzman veya Proje kapsamında görevlendirilen sorumlu personel)..

2) Şikâyet alındığında ve yalnızca mağdurun açık rızası ile vaka içeriği ön değerlendirmeye tabi tutulmaksızın 24 saat içinde PMU bünyesindeki Projeden sorumlu sosyal uzmana doğrudan iletilecektir.

3) Şikâyetle ilgili bilgiler yalnızca PIU Başkanı ile ve yalnızca gerekli olduğu durumlarda paylaşılacaktır. Hiçbir koşulda başka hiçbir kişi veya kurum vaka detaylarına erişemeyecektir.

4) Mağdurun kimliği sıkı bir şekilde korunacak ve mağdur hiçbir şekilde iddia edilen faille yüzleştirilmeyecektir.

5) Mağdurun bilgilendirilmiş onayı doğrultusunda, gerektiğinde psikososyal destek, hukuki yardım ve tıbbi hizmetlere yönlendirme yapılacaktır.

Bu protokol, Dünya Bankası ESS10 ve İyi Uluslararası Endüstri Uygulamaları (GIIP) ile uyumlu olarak tasarlanmıştır ve gizlilik, haysiyet ve etkilenen bireylerin korunmasını sağlamak için mağdur odaklı bir yaklaşım benimsemektedir.

Dünya Bankası ESS10 ve iyi uluslararası uygulamalarla uyumlu olarak, aşağıdaki hükümler entegre edilecektir:

- İnşaat sahasındaki şikâyet kutuları ve telefon hattı dâhil olmak üzere anonim bildirim seçenekleri,
- Şikâyetçilerin kimliğini ve onurunu koruyan Gizli Şikâyet İşleme Protokolü. Protokol, mağdur odaklı bir yaklaşım içermeli, psikososyal destek hizmetlerine, hukuki yardıma ve gerekirse tıbbi yardıma anında yönlendirme sunmalıdır.
- Cinsel istismar ve tacizle ilgili şikayetleri uygun şekilde yönetmek için toplumsal cinsiyet duyarlılığı, yargılamadan dinleme ve travma bilgisine dayalı yaklaşımlar konusunda sosyal uzman veya sorumlu kişilerin eğitimleri.

6 İZLEME VE RAPORLAMA

6.1 PKP'nin Uygulanmasının İzlenmesi ve Raporlanmasına İlişkin Özet

PUB, Proje süresince PKP faaliyetlerini izleyecektir. Bu PKP'nin açıklanmasının ardından, paydaşların geri bildirimlerine göre güncellenecektir. PKP'de yer alan ancak paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da geri bildirimler doğrultusunda güncellenecektir. Ayrıca, Proje kapsamında meydana gelebilecek önemli değişiklikler durumunda PKP güncellenecektir. Bunların yanı sıra, şikâyet mekanizmasının uygulanmasına ilişkin özet, kişilerin kimlik bilgilerinin gizliliğini korumak amacıyla kimlik bilgileri çıkarılmış olarak ASKİ web sitesinde (www.adana-aski.gov.tr) yayınlanacaktır.

Yüklenici, ÇSYR'leri aylık olarak PUB'ya teslim edecektir. Bu ÇSYR'leri inceledikten sonra, Proje Sahibi, şikayetlerin özeti ve bunların nasıl çözüldüğü, şikayet kayıtları ve Şikayet Kaydı ile birlikte, çevresel ve sosyal performanslarına ilişkin ÇSYR'leri üç ayda bir İLBANK'a sunacaktır. Proje için oluşturulan şikayet mekanizmasının etkin bir şekilde kullanılması amaçlanmaktadır ve şikayet mekanizmasının çıktılarının istatistiksel özeti PYB'ya raporlanacaktır. Böylece, şikâyetlerin yoğunlaştığı konular, şikayet sayısı, çözümler ve zamanlama, Ek-E'de verilen veri tabanı ve Şikayet Kaydı aracılığıyla takip edilecektir.

Bu PKP'in uygulanması sırasında kullanılacak temel performans göstergeleri Tablo 6'da belirtilmiştir. 1. Yeniden Yerleşim Planında ayrıntıları belirtildiği üzere, bu PKP'in uygulanması için, izleme faaliyetleri de dâhil olmak üzere bir bütçe ayrılmıştır. ASKİ (Bağımsız Sosyal Uzman) tarafından yürütülecek aylık sürekli izleme faaliyetlerinin maliyeti 100.000 TRY olarak tahmin edilmektedir.

Tablo 6-1. Anahtar Performans Göstergeleri (APG) ve izleme eylemleri – Paydaş Katılımı

No	APG	Amaç	Proje Aşaması	İzleme Önlemleri	Değerlendirme Sıklığı
1	• Aşağıdaki ayrıntıları içeren şikâyetlerin sayısı ve türü: ○ Cinsiyet, il, şikâyet kategorisi, şikâyetlerin durumu (kapatılmış, beklemede, çözülmüş) vb. ○ Geçersiz şikâyetlerin sayısı	• Alınan şikâyetlerin sayısında azalma • Şikâyetlerin kapanış oranında artış (kapanan şikâyetler / toplam şikâyet sayısı) • Şikâyetlerin kapanış süresinde azalma	İnşaat ve İşletme Veritabanı	İnşaat ve İşletme Veritabanı	Aylık (İnşaat) Yılda iki kez (İşletme)
2	• 15 iş günü hedef süre içinde yanıtlanan şikâyet sayısı	• 90% hedef	İnşaat ve İşletme Veritabanı	İnşaat ve İşletme Veritabanı	Aylık (İnşaat) Yılda iki kez (İşletme)
3	• ŞM'nin uygulanması hakkında paydaşlara geri bildirimde bulunmak (danışma sayısı ve türü, katılımcı sayısı, katılımcı paydaşların türü vb.)	• ŞM sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlama	İnşaat ve İşletme Raporlama	İnşaat ve İşletme Raporlama	Üç aylık (İnşaat) Yılda iki kez (İşletme))
4	• Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Sayısı • Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Türü • Katılımcı paydaşların sayısı • Katılımcı paydaşların türü • Faaliyet kayıtları, toplantı tutanakları, katılımcı kayıtları ve ilgili raporlar, belgeler vb.	• Gerçekleştirilen faaliyetlerin sayısında artış • Katılımcı sayısında artış • Farklı türdeki paydaşların sayısında artış (grup veya kişi olarak)	İnşaat ve İşletme Raporlama	İnşaat ve İşletme Raporlama	Aylık (İnşaat) Yılda iki kez (İşletme))

* Değerlendirme sıklığı, projenin iç izleme taahhütlerine uygun olarak belirlenmiştir. Ancak, şikâyetlerin zamanında sunulmasını ve etkili bir şekilde çözülmesini sağlamak için yüklenici ve proje birimleri tarafından haftalık iç kontroller yapılması tavsiye edilmelidir.

6.2 Paydaşlara Raporlama

Etkili paydaş katılımı, şeffaflığı sağlamak ve tüm taraflar arasında güveni korumak için sürekli bir geri bildirim döngüsü gerektirir. Paydaşların geri bildirimleri, endişe ve önerilerin proje uygulamasına entegre edilmesini sağlamak için belgelenecek ve sistematik olarak gözden geçirilecektir. ASKİ bünyesinde sosyal uzmanlar, iletişim görevlileri ve saha personelinden oluşan özel bir paydaş katılım ekibi, paydaşların görüşlerini toplamak, analiz etmek ve yanıt vermekten sorumlu olacaktır. Bu, raporlama mekanizmalarının sadece bilgilendirici değil, aynı zamanda katılımcı olmasını da sağlayacaktır.

ASKİ'nin operasyonel kapasitesi dâhilinde uygulanabilir ve sürdürülebilir sınırlı sayıda iletişim yöntemi önceliklendirilecektir. Bunlar arasında paydaş toplantıları, muhtarlar gibi toplum liderleri aracılığıyla yapılan resmi duyurular ve kurumsal web sitesi ve e-posta gibi dijital kanallar yer almaktadır. Bu yöntemler şunlardır:

- **Paydaş Danışma Toplantıları ve Toplum Danışma Toplantıları:** Etkilenen topluluklar, arazi sahipleri ve ilgili makamlarla üç ayda bir düzenli toplantılar düzenlenerek proje durumuna ilişkin güncel bilgiler verilecek, yeni endişeler ele alınacak ve etki azaltma önlemlerine ilişkin geri bildirimler toplanacaktır.

- **Resmi Bildirimler:** Yazılı bildirimler (örneğin, muhtarlar gibi yerel yetkililer aracılığıyla) paydaşları, özellikle arazi sahiplerini ve topluluk temsilcilerini önemli proje gelişmeleri hakkında bilgilendirmek için kullanılacaktır.

- **Dijital İletişim Kanalları:** Proje güncellemeleri, çevresel ve sosyal izleme raporları ve paydaşların sorularına verilen yanıtlar ile ilgili bilgiler ASKİ'nin resmi web sitesi, diğer ilgili dijital platformlar ve e-posta yoluyla paylaşılacaktır.

Bu iletişim kanalları ASKİ ile istişare edilerek belirlenmiş olup, kurumun kapasitesi dâhilinde uygulanabilir kabul edilmektedir. Uygulama sırasında özel bir ihtiyaç ortaya çıkması halinde, diğer yöntemler (örneğin basılı broşürler, kamuya açık posterler) de değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

The World Bank. (2017). *The World Bank Environmental and Social Framework.* Washington, DC 20433. Retrieved from https://thedocs.worldbank.org/en/doc/837721522762050108-0290022018/original/ESFFramework.pdf#page=111&zoom=80

Vanclay, F. (2015). *Guidance for assessing and managing the social impacts of projects.* Interna onal Associa on for Impact Assessment.

World Bank. (2016). *www.worldbank.org*. (W. Bank, Producer) Retrieved 2017, from www.worldbank.org: www.worldbank.org/en/country/turkey/overview

EK – A Keşif Fotoğrafı

EK –B-1 Bireysel Danışma Formu

ADANA ASKİ	**ADANA ASKİ** *İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi*	
	BİREYSEL FORM	
Formu Dolduran:		Tarih ve Saat:
Görüşme konusu:		
1. Toplantı Detayları:		
Görüşülen Kuruluş:		İletişim Şekli ☐
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:		Telefon / Ücretsiz Numara ☐
Telefon:		Yüz yüze görüşme ☐
Adres:		Website / E-posta ☐
E-posta:		Diğer (Açıklayın) ☐
Paydaş Türü		

☐	☐	☐	☐	☐
Devlet Kurumları	Yerel Topluluklar	Yüklenici	STKlar	Hassas Gruplar

☐ Etkilenen Bireyler (PEKler)	Diğer (lütfen belirtiniz):			
2. Görüşme Detayları				
Projeyle ilgili sorular:				
Projeyle ilgili endişeler/geri bildirimler:				
Yukarıda belirtilen görüşlere verilen yanıtlar:				

Kaydedilen *Şikâyetçinin*

Adı/Soyadı: *Adı/Soyadı:*

İmza: *İmza*

EK B-2: Halk Danışma Toplantısı Tutanağı Şablonu

İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi

Toplantı Tarihi:

Saat:

Yer:

Toplantı Türü: Kamu Paydaşları Danışma Toplantısı

1. Organizatör Bilgileri

Organizatör Kuruluş	İrtibat Kişisi	Başlık	İletişim Bilgileri
ASKI (PUB)			

2. Sunucular

İsim	Kuruluş	Ünvan	Sunum Konusu

3. Sunum Özeti (Özetleri)

- Projenin genel görünümü ve mevcut durumu
- Çevresel ve sosyal riskler ve risk azaltma önlemleri
- Şikayet Mekanizmasının tanıtımı
- Projeden Etkilenen Kişilerin Hakları (PEK)

4. Sorular / Yorumlar

Katılımcı Adı	Soru/Yorum	Yanıtlayan	Yanıt Özeti

5. Katılımcı Listesi

İsim	Bağlı olduğu kurum	İletişim (İsteğe bağlı)	İmza (Uygunsa)

(Gerekirse ayrı bir katılım çizelgesi ekleyin.)

6. Paydaş Türü (birini işaretleyin)

☐ Devlet Kurumu

☐ Yerel Yönetim

☐ STKlar

☐ Diğer (lütfen belirtiniz):

☐ Etkilenen Kişi (PEK)

☐ Hassas Gruplar

☐ Yüklenici

7. Paylaşılan Belgeler

- Basılı broşürler (ÇSYP özeti, PKP bilgileri)

- PowerPoint slaytları

- ŞM broşürü

8. Anahtar Sonuçlar / Mutabık Kalınan Eylemler

- Topluluk üyeleri muhtarlar aracılığıyla iletişimin iyileştirilmesini talep etti

- ASKİ, büyük çaplı çalışmalar öncesinde 15 gün önce sakinlere bildirimde bulunmayı kabul etti

- [Yer]'de ek toplantı planlanacak

Formu Dolduran: [Adı, Unvanı]

İmza: _____

Tarih:

EK –C Şikayet Formu Örneği

ADANA ASKİ	**ADANA ASKİ** *İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi*
	ŞİKÂYET FORMU

Formu Dolduran:	Tarih ve Saat:
Toplantı Konusu:	
1. ŞİKÂYETÇİNİN ÖZELLİKLERİ	
Ad-Soyad:	**Şikâyet Bildiren:**
TR Kimlik No:	Telefon / Ücretsiz Numara ☐
Telefon:	Yüz Yüze Toplantı ☐
Adres:	Web Sitesi / E-posta ☐
E-posta:	Diğer (Açıklayın) ☐

Paydaş Türü				
Devlet Kurumu ☐	Yerel Yönetim ☐	Yüklenici ☐	STKlar ☐	Hassas Gruplar ☐

☐ Etkilenen Kişiler (PEKler)	☐ Diğer (lütfen belirtiniz):			

2. Diğer (lütfen belirtiniz):	
Şikâyetin açıklaması:	
Şikâyetçi tarafından talep edilen çözüm yöntemi	

Kaydeden Kişi: *Şikâyetçinin*

Ad-Soyad/İmza *Ad-Soyad/İmza*

EK –D Şikayet Kapatma Formu Örneği

ADANA ASKİ	**ADANA ASKİ** *İmamoğlu - Yedigöze Barajı Su İletim Hattı Projesi*	
	ŞİKÂYET KAPAMA FORMU	
Formu Dolduran:		Tarih:
1. DÜZELTİCİ EYLEMİN BELİRLENMESİ		
1		
2		
3		
4		
5		
Sorumlu Departmanlar		
2. ŞİKÂYETİN KAPATILMASI		
Şikâyet Kaydı Formunda belirtilen şikâyet giderilirse, bu bölüm şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.		

Şikâyet Kapanış Tarihi:

Şikâyeti Kapanan Kişinin Tam Adı/İmzası:

Şikâyetçinin Tam Adı/İmzası:

Ek –E Şikayet Kaydı Örneği

Şikâyet Kaydı Numarası	Şikâyetlerin Alınması (Şikâyet Formu, Topluluk Toplantısı, Telefon)	Şikâyet Seviyesi (Belediye/Kamu Hizmeti Seviyesi, Bölgesel ILBANK Ofisi, ILBANK Genel Merkez Seviyesi)	Şikâyet Tarihi Alındığı Tarih	Şikâyetin Alındığı Yer Alındığı Yer	Şikâyeti Alan Kişinin Adı	Arsa Parsel Numarası (Şikâyet arsa ile ilgili ise)	Şikâyetçi Bilgileri					Şikâyetle İlgili Proje Bileşeni	Şikâyet Kategorisi (kamulaştırma/arazi edinimi ile ilgili, çevre sorunları, yapılara verilen zararlar vb.)	Şikâyet Özeti	Şikayet Durumu (açık, kapalı veya beklemede)	Alınan Önlemler				Şikâyet Kapatma için Destekleyici Belgeler (tazminat için banka makbuzu, şikâyet kapatma protokolü)
							Adı/Soyadı	Kimlik Numarası	Telefon/ e-posta	Köy-İlçe	Cinsiyet						Sorumlu Kişi/Departman	Planlanan Eylem	Şikâyetin Ele Alınması İçin Son Tarih	Eylem Tarihi	

Kaynak: İLBANK Şikâyet Kayıt Tablosu